

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Análisis de la Criminalidad y el Turismo en Guayaquil: Propuesta de Política Pública para la
Seguridad del Turista

Proyecto Integrador

Previo la obtención del Título de:

Licenciado (a) en Turismo

Presentado por:

Israel David Choez Ponce
Estefanie Lissette Andrade Guaño

Guayaquil - Ecuador

Período: 2022-2023

Dedicatoria

Este proyecto va dedicado a mi familia y amigos por su apoyo incondicional en cada paso de mi vida académica.

Estefanie Andrade

Este proyecto va dedicado a mi familia. Gracias por su sustento durante mi carrera universitaria.

Israel Choez

Agradecimientos

Estoy profundamente agradecida con Dios por permitirme cumplir un sueño más.

También agradezco a miss Cinthy Veintimilla, quien supervisó cada paso en la realización de este proyecto junto a mi compañero de tesis, Israel Choez. A mis padres por su incondicional esfuerzo, a mis hermanos, mis mejores amigos, mis gatitos y a mi grupo musical favorito, Blackpink. No habría podido continuar sin la motivación de cada uno de ellos.

Estefanie Andrade

Gracias a Dios por haberme permitido culminar mi carrera universitaria. Gracias a Estefanie Andrade por su paciencia y dedicación, y a nuestra tutora, Cinthy Veintimilla. Gracias a mi familia por su apoyo. Agradezco infinitamente a los que hicieron de este trabajo posible.

Israel Choez

Declaración expresa

“Los derechos de titularidad y explotación, me(nos) corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; (*Estefanie Lissette Andrade Guaño e Israel David Choez Ponce*) damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”.



Estefanie Lissette
Andrade Guaño



Israel David Choez
Ponce

Evaluador

M.Sc. Cinthy Elizabeth Veintimilla Mariño

Profesor de la materia / Profesor tutor

Resumen

Guayaquil es una ciudad imperdible para el turismo en Ecuador, sin embargo, durante los últimos años ha sido afectada por un incremento de la criminalidad. De ahí surge el objetivo de proponer políticas públicas con base en el análisis de las tasas de robos y homicidios entre 2021 y 2022, así como su incidencia en la percepción de inseguridad de los visitantes. La importancia del proyecto radica en medir la influencia de los índices de criminalidad en la percepción de inseguridad, los niveles de victimización y los aspectos más relevantes de seguridad para la demanda turística. La investigación efectuó un análisis geográfico de los crímenes reportados, encuestas de percepción a turistas nacionales, y entrevistas a expertos en seguridad. También, se realizó un análisis FODA y Benchmarking para conocer la situación actual de Guayaquil en comparación con otros destinos. Como resultado se destaca que los robos y homicidios tuvieron presencia en lugares cercanos a los principales puntos de interés turísticos, las tasas de delitos por robo fueron superiores a las tasas por homicidios, y el 19% de los encuestados afirmó haber sido víctima de un delito en sitios turísticos, reflejando un nivel de seguridad entre medio y bajo. Finalmente, la propuesta de valor contiene cuatro ejes estructurados en un Plan de Seguridad Turística para Guayaquil que se enfocan en asistencia al turista, sensibilización y comunicación, fomento en la confianza en el sistema policial y competitividad del sector turístico ante la inseguridad, para generar acciones que brinden una mejor experiencia al turista.

Palabras Clave: Criminalidad, Destinos turísticos, Percepción de Inseguridad, Política Pública.

Abstract

Guayaquil is a must see city for tourism in Ecuador, however, during the last years it has been affected by an increase of criminality. As consequence there is the objective of proposing public policies based on the analysis of the robbery and homicide rates between 2021 and 2022, as well as the effect on the perception of public safety of the visitors. The importance of this project lies in measuring the influence of the increasing crime rates on the perception of public safety, the levels of victimization and the most relevant security aspects for the tourism demand. The research made a geographic analysis of the reported crimes, perception surveys to national tourists, and interviews to experts in security. Also, a SOWT and Benchmarking analysis were performed to know the current situation of Guayaquil compared to other destinations. The results showed that the robbery and homicides happened in places near the main tourist sites of interest, the robbery crimes rates were higher than the homicide ones, and 19% of those surveyed affirmed that they have been a victim of crime in tourist sites, showing a level of safety between middle and low. Finally, in order to develop actions that bring a better tourist experience, the proposal contains four approaches in the form of a Tourist Security Plan for Guayaquil. This focuses on tourist assistance, crime awareness and reporting, promoting confidence in the police system, and improving security in the tourist sector to a competitive standard.

Keywords: Criminality, Tourist destinations, Unsafety perception, Public Policy

Índice general

Resumen.....	I
Abstract.....	II
Índice general.....	III
Abreviaturas.....	VI
Índice de figuras.....	VII
Índice de ilustraciones.....	VII
Índice de tablas.....	VIII
1. Introducción.....	2
1.1 Descripción del problema.....	3
1.2 Justificación del problema.....	5
1.3 Objetivos.....	6
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	6
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	6
1.4 Empatización.....	6
1.5 Marco teórico.....	7
1.5.1 <i>Criminalidad y crimen</i>	7
1.5.2 <i>Turista</i>	8
1.5.3 <i>Visitante del día o excursionista</i>	8
1.5.4 <i>Turismo doméstico</i>	8
1.5.5 <i>Destino turístico</i>	8
1.5.6 <i>Centro Turístico de Distribución (CTD)</i>	9
1.5.7 <i>Puntos de interés turístico</i>	9
1.5.7 <i>Atractivo turístico</i>	9
1.5.8 <i>Demanda turística</i>	9
1.5.9 <i>Seguridad ciudadana y seguridad turística</i>	9

1.5.10	<i>Percepción de Inseguridad</i>	12
1.5.11	<i>Política Pública</i>	12
1.6	Marco legal	13
1.6.1	<i>Delitos en el Código Orgánico Integral Penal del Ecuador</i>	13
1.6.2	<i>Código Ético Mundial para el turismo</i>	13
1.6.3	<i>Elaboración de políticas públicas en Ecuador</i>	13
1.7	Estudios Previos	14
1.7.1	<i>Políticas públicas de seguridad ciudadana en América Latina y El Caribe</i> ..	14
1.7.2	<i>Seguridad turística en otras regiones</i>	15
2.	Metodología	19
2.1	Método de investigación.....	19
2.2	Diseño de la investigación.....	19
2.3	Hipótesis	19
2.4	Técnicas de investigación	19
2.4.1	Encuesta	19
2.4.2	Entrevista	20
2.4.3	Benchmarking	21
2.4.4	Análisis FODA.....	22
2.5	Población y muestra.....	22
2.6	Herramientas de presentación de resultados	23
3.	Resultados y análisis.....	25
3.1	Tasa de criminalidad y turismo en Guayaquil	25
3.2	Resultados de encuestas a turistas nacionales	31
3.3	Entrevistas a expertos en seguridad turística y académicos	39
3.4	Análisis FODA de la Seguridad Turística de Guayaquil.....	42
3.5	Benchmarking	46

4.	Propuesta de Valor	8
4.1	Plan de Seguridad Turística para la ciudad de Guayaquil	8
4.1.1	<i>Introducción</i>	8
4.1.2	<i>Objetivos del plan</i>	9
4.1.3	<i>Esquema de ejes estratégicos, programas y proyectos</i>	9
4.1.4	<i>Descripción del eje estratégico 1</i>	11
4.1.5	<i>Descripción del eje estratégico 2</i>	15
4.1.6	<i>Descripción del eje estratégico 3</i>	18
4.1.7	<i>Descripción del eje estratégico 4</i>	20
5.	Conclusiones y recomendaciones	27
5.1	<i>Conclusiones</i>	27
5.2	<i>Recomendaciones</i>	29
	Referencias	31
	Apéndices	38

Abreviaturas

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

FENACAPTUR Federación de Cámaras de Turismo del Ecuador

OMT Organización Mundial Del Turismo

MINTUR Ministerio de Turismo

RIET Recomendaciones Internacionales para Estadísticas de Turismo

UNWTO World Tourism Organization

COIP Código Orgánico Integral Penal

Índice de figuras

Figura 1. <i>Pirámide de las necesidades de Abraham Maslow (1943)</i>	10
Figura 2. <i>Las 5 Fases del Benchmarking</i>	21
Figura 3. <i>Victimización de delincuencia en puntos de interés turístico</i>	31
Figura 4. <i>Victimización de delincuencia en puntos de interés turístico</i>	33
Figura 5. <i>Motivos de testigos en no denunciar crímenes</i>	35
Figura 6. <i>Nivel de percepción de seguridad en sitios de la ciudad</i>	35
Figura 7. <i>Nivel de importancia de medidas de seguridad en la ciudad</i>	36
Figura 8. <i>Factores para un nivel de seguridad alto según turistas nacionales</i>	37
Figura 9 <i>Nivel de inseguridad en las etapas del viaje</i>	38
Figura 10. <i>Eficacia de las medidas de seguridad según los turistas nacionales</i>	39
Figura 11. <i>Listado de actores entrevistados</i>	39
Figura 12. <i>Análisis FODA descriptivo de la Seguridad en Guayaquil</i>	44
Figura 13. <i>Resultados del FODA cruzado de la seguridad en Guayaquil</i>	45
Figura 14. <i>Lista de las posibles estrategias para la creación de políticas públicas de seguridad turística</i>	46
Figura 15. <i>Ejes estratégicos del Plan de Seguridad Turística para la Ciudad de Guayaquil</i>	9

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. <i>Indicadores básicos de seguridad turística según el Plan Integral de Asistencia Turística (2016)</i>	11
Ilustración 2. <i>Mapa de casos de delitos por robos en 2021</i>	26
.....	26
Ilustración 3. <i>Mapa de casos de delitos por robos en 2022</i>	26
Ilustración 4. <i>Mapa de casos de delitos por homicidios en 2021</i>	27
Ilustración 5. <i>Mapa de casos de delitos por homicidios en 2022</i>	27

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Ejemplos de Política Nacional de Seguridad Pública en Países de América Latina y el Caribe</i>	14
Tabla 2. <i>Estructura de la encuesta de percepción de seguridad de los turistas nacionales</i>	20
Tabla 3. <i>Comparación de las tasas de criminalidad en Guayaquil</i>	30
Tabla 4. <i>Comparación de la tasa de criminalidad (por homicidio) entre Guayaquil y otras ciudades del mundo en 2021</i>	30
Tabla 5. <i>Resumen de victimización de delincuencia en Guayaquil</i>	32
Tabla 6. <i>Resumen de victimización de intento de homicidio en Guayaquil</i>	33
Tabla 7. <i>Resumen de testigo de robos y homicidio en Guayaquil</i>	34
Tabla 8. <i>Codificación de las entrevistas a los académicos del sector turístico</i>	40
Tabla 9. <i>Codificación de entrevista a experta en seguridad turística</i>	42
Tabla 10. <i>Benchmarking de destino Guayaquil y otras ciudades de la región</i>	1

Capítulo 1

1. Introducción

Santiago de Guayaquil es una ciudad situada en la provincia del Guayas y una de las más importantes del Ecuador porque se estima que genera cerca del 20% del Producto Interno Bruto (PIB), siendo de gran aporte al crecimiento económico del país (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).

Debido a su ubicación geográfica en la zona costera del Océano Pacífico, Guayaquil es llamada “La Perla del Pacífico”, cuyo puerto marítimo impulsa más del 75% del comercio exterior del Ecuador (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2016). En el ámbito turístico, posee varios reconocimientos internacionales, entre los que destacan los premios de “Destino de Viajes de Negocios Líder en Sudamérica” y “Destino Líder de Festivales y Eventos de Sudamérica” en los *World Travel Awards* edición 2018, gracias al trabajo de la Empresa Pública Municipal de Turismo y el Buró de Convenciones de la ciudad (MINTUR, 2018).

No obstante, después de la pandemia de Covid-19, Guayaquil —al igual que el resto del país— enfrenta uno de los mayores problemas sociales en la actualidad: el aumento en los niveles de criminalidad causados por la delincuencia y el crimen organizado, que ha provocado una vulnerabilidad en la seguridad ciudadana. Mientras que, en el sector turístico, la criminalidad representa una preocupación adicional que obstaculiza el paso hacia la reactivación del área. En ese contexto, el sector de restauración en los puntos de interés turístico de Guayaquil fue de los primeros en verse afectado por la inseguridad social, evidenciada en la disminución de la demanda en la primera mitad del 2022 (Expreso, 2022).

Del mismo modo, las empresas de operación e intermediación turística tuvieron inconvenientes en las restricciones de los programas turísticos dirigidos a los clientes de sus mercados corporativos, en otras palabras, la emisión de alertas de viajes al Ecuador por el aumento de violencia en ciudades específicas como Guayaquil, generan una imagen adversa del destino (Expreso, 2022).

Por consiguiente, en el peor de los escenarios, la criminalidad se refleja en los índices de muertes violentas a nivel nacional, infringiendo en el concepto de seguridad turística. Ante esta

situación, la seguridad turística es una pieza clave para “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” (OMT, 2013, pág. 7).

Ante estos problemas, las políticas públicas nacen como la responsabilidad de la seguridad de la comunidad y de los turistas por parte del Estado para garantizar la protección de la vida, los bienes y derechos de las personas.

Por ello, el motivo del presente trabajo de investigación es analizar la incidencia de la criminalidad en el turismo de Guayaquil durante los años 2021 y 2022, con la finalidad de proponer políticas públicas de seguridad que beneficien al turista que visita la ciudad.

1.1 Descripción del problema

Desde 2017 el Ministerio de Turismo ha considerado a Guayaquil como uno de los principales destinos más visitados a nivel nacional, en particular, para el desarrollo de actividades relacionadas al turismo de negocios y turismo urbano. Se estima, según el Observatorio Turístico de Guayaquil (2023), que para el año 2021, la ciudad recibió a 1, 739,906 visitantes, una cifra que fue superada en 2022 con 2,671,115 visitantes, los cuales generaron un gasto turístico aproximado de \$911, 960. 54 dólares.

Más allá de contar con infraestructura, equipamiento, servicios básicos y servicios de apoyo que complementan a la oferta turística; la ciudad se ha visto envuelta en una creciente ola de inseguridad ciudadana por el aumento en los índices de criminalidad y violencia desde el 2019 hasta la actualidad (González, 2021).

La criminalidad puede comprenderse como la cantidad de crímenes cometidos en un determinado tiempo y lugar, abarcando aquellos que se cometen con más frecuencia (Porto y Merino, 2017). Entre los delitos más recurrentes en Guayaquil figuran los robos, asaltos y homicidios, que no solo afectan a los habitantes, sino también a los turistas en su estadía por la ciudad.

Además, la criminalidad genera incertidumbre en el sector turístico debido a las restricciones de ciertas actividades que constan en el itinerario habitual de las operadoras turísticas, las mismas que se vieron en la decisión de excluir la visita a tres atractivos turísticos del centro de la urbe: Parque Centenario, Parque Seminario y Cerro Santa Ana; sobre todo, en los recorridos de los tours nocturnos para evitar la exposición de los turistas a los hechos delincuenciales. (Mella, 2021)

Aunque ha habido esfuerzos por parte del Ministerio de Turismo en recuperar la confianza de los ciudadanos, situando agentes policiales en los espacios turísticos considerados peligrosos, al parecer resulta una acción insuficiente para los prestadores de servicios turísticos que coinciden en que se debe tomar otras medidas para garantizar la seguridad de los visitantes (Mella, 2021). Así como lo explican Vera y Enríquez (2022, p. 31), "la inseguridad es uno de los principales ejes a trabajar y resolver, ya que les genera puntos de dolor a los turistas nacionales durante su estadía en la ciudad de Guayaquil".

A medida que la criminalidad aumenta, se presentan más hechos que agravan la situación de inseguridad, específicamente, porque la seguridad es un componente esencial en la elección de un destino turístico y la integridad física de los visitantes puede verse comprometida. Por ejemplo, a principios de 2022, uno de los sucesos que causó mayor conmoción tanto a nivel nacional como internacional, fue el homicidio de un turista de origen holandés, cuando se producía un asalto dentro de un bar ubicado en Cerro Santa Ana, un popular punto de interés turístico. De inmediato, la noticia causó revuelo en los medios de comunicación y redes sociales, donde los usuarios expresaron su descontento ante el crimen, cuestionando las escasas medidas de seguridad para la protección de la vida humana. (Zúñiga, 2022)

A partir de las premisas expuestas, resulta imprescindible la formulación de políticas públicas enfocadas en la seguridad para los turistas, de manera que el Estado por medio de instrumentos legales, asegure el cumplimiento de objetivos que responden al problema de la

inseguridad pública en colaboración conjunta entre los actores sociales del entorno (Roth, 2019).

1.2 Justificación del problema

Desde el año 2021, los habitantes de Guayaquil han vivido en constante zozobra por los múltiples casos de muertes violentas y asaltos a mano armada que desestabilizan las actividades comerciales y laborales.

El temor por ser víctima de un suceso que atente contra la seguridad física o moral de las personas es lo que se denomina percepción de inseguridad (INEI, s.f, p. 141). Esta percepción ocasiona que los ciudadanos eviten salir de sus casas, se aíslen y protejan tanto sus vidas como sus bienes materiales, colocando cercas de seguridad para limitar la entrada a ciertos barrios de la urbe porteña (Primicias, 2022).

En consecuencia, los crímenes suscitados han conseguido que Guayaquil apareciera en el listado de las "50 ciudades más violentas del mundo" (Vistazo, 2022). Según el informe realizado por el Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y la Justicia Penal de México, la tasa de homicidios de Guayaquil en 2021 se incrementó a 30.01 homicidios por cada 100.000 habitantes. Aunque los expertos en turismo y seguridad nacional estiman que el listado presenta irregularidades, repercutiendo negativamente en el sector turístico (El Universo, 2022).

Por otra parte, el estado de excepción que rigió durante 60 días en las provincias de Guayas, Manabí y Esmeraldas por los elevados índices de violencia vinculados al narcotráfico; impactó al turismo, reflejándose en la baja tasa de ocupación hotelera en las ciudades de Guayaquil, Manabí y Atacames (NotiMundo, 2022). Sin embargo, esta afectación pudo haber sido originada por otros factores sociales, según expresa Holbatch Muñeton, presidente de la Fenacaptur: "...se han unido varios factores: la declaratoria, los útiles escolares, el inicio a clases (...), el miedo a las movilizaciones (...), temas de sicariatos, (revueltas) en las cárceles, los asaltos en ciudades, carreteras..." (Muñeton, 2022).

Por lo tanto, la importancia de este proyecto radica en medir cualitativa y cuantitativamente la influencia que tienen los índices de criminalidad en los principales puntos de afluencia turística de la ciudad, analizando la percepción de la inseguridad para la demanda turística, tomando en cuenta aquellos aspectos más relevantes de seguridad y la efectividad del desarrollo de políticas públicas en los delitos de mayor impacto social.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Proponer políticas públicas con base en el análisis de las tasas de robos y homicidios y su incidencia en la percepción de inseguridad de los turistas en la ciudad de Guayaquil durante los años 2021 y 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Evaluar la incidencia de la criminalidad a través de los indicadores de tasa de robos y tasa de homicidios en puntos de interés turístico de la ciudad de Guayaquil.
2. Establecer los aspectos de seguridad más relevante para los turistas nacionales que visitan la ciudad de Guayaquil a través de encuestas de percepción y victimización.
3. Examinar las buenas prácticas en materia de seguridad turística de otros destinos.
4. Elaborar la propuesta de valor a través de políticas públicas para la seguridad de los turistas.

1.4 Empatización

La etapa de empatizar es fundamental previo a la realización del presente proyecto porque corresponde al descubrimiento de las necesidades de los usuarios (Esan, 2019).

Gracias a la herramienta visual del mapa de empatía, se comprendió los puntos de vista pertenecientes a un turista nacional que ha visitado Guayaquil y un habitante de la ciudad. En ambos casos, piensan y sienten que el miedo provocado por la inseguridad impide que las

personas salgan libremente con el temor de ser asaltados. También observan las noticias donde informan sobre los crímenes diarios que se cometen en la ciudad.

Así mismo, ellos escuchan sobre los casos vividos por sus familiares, amigos y/o conocidos, haciendo que tomen precauciones como llevar poco dinero consigo, dejar los documentos personales y vestir de manera informal. Ambos entrevistados han sido víctima de robo este año y esperan que las autoridades logren tomar acciones cuanto antes (véase Apéndice A).

1.5 Marco teórico

1.5.1 Criminalidad y crimen

Según José M. Rico (1981), "La criminalidad es aquel fenómeno de masas constituido por el conjunto de las infracciones que se cometen en un tiempo y lugar dados" (p. 32).

Siguiendo esta definición, el autor diferencia tres niveles de la criminalidad:

- Criminalidad real: establecida como el conjunto de delitos que se cometen en un espacio y tiempo determinado, sin distinguir de los delitos denunciados o no juzgados y/o condenados. En este nivel, la cantidad de delitos cometidos en la sociedad no pueden ser cuantificados con exactitud porque siempre habrá aquellos crímenes que estén fuera del alcance de las autoridades (Rico, 1981, p. 32).
- Criminalidad aparente: aquellos delitos reportados a la policía y autoridades pero que no han sido juzgados por los tribunales (p. 33).
- Criminalidad legal: aquellos delitos que han recibido condenas por los tribunales (p. 33).

En definiciones más sencillas del término criminalidad brindadas por la Real Academia Española (2022), sugieren que la criminalidad es una "cualidad o circunstancia que hace que una acción sea criminal", o, también puede referirse al "hecho de cometerse crímenes" y, por último, al "número proporcional de crímenes en un tiempo y en un lugar concretos".

Revisando las definiciones, se establece una relación entre criminalidad y crimen que, de acuerdo con Oxford Dictionary of Socialogy (2015), "el crimen es un delito que va más allá de lo personal y adentrándose en la esfera pública, violando reglas o leyes prohibitivas a las que se adjuntan castigos o sanciones legítimos, y que requiere la intervención de una autoridad".

1.5.2 Turista

Se denomina turista a "aquellos viajeros que se desplazan a otro destino diferente a su lugar de residencia y que realizan visitas con pernoctación en el destino no mayor a un año" (OMT, 2008).

Una definición similar de turista en la publicación de las Naciones Unidas menciona que, de acuerdo con la RIET (2008), "se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario" (párrafo 2.13).

1.5.3 Visitante del día o excursionista

"Viajero que se desplaza a un destino diferente a su lugar de residencia y que durante su viaje no realiza una pernoctación, es decir, su viaje no dura más de 24 horas" (OMT, 2008).

1.5.4 Turismo doméstico

Es un tipo de turismo desde el punto de vista de la demanda que comprende las actividades de los residentes que visitan el país de referencia (RIET, 2008, párrafo 2.40 b).

1.5.5 Destino turístico

De acuerdo con la definición de la Organización Mundial de Turismo:

Un destino turístico hace referencia a un espacio físico que puede tener una restricción administrativa o crítica para la pernoctación. Se trata del conjunto de productos, experiencias, servicios y actividades turísticas en una misma localización. (OMT, 2019, p. 15)

1.5.6 Centro Turístico de Distribución (CTD)

Guayaquil se considera un centro turístico de distribución porque cumple con las características del concepto desarrollado por el Mintur (2021), al ser “un espacio urbano en el que se encuentran productos turísticos y servicios de la oferta que posibilitan la pernoctación y la gestión de flujos turísticos a otros destinos” (p. 8).

1.5.7 Puntos de interés turístico

Dentro de un destino turístico se encuentran los puntos de interés turístico o lugares que producen desplazamientos de los visitantes para disfrutar de atractivos, recursos y realizar ciertas actividades (Padrón & Hernández, 2017, p. 2).

1.5.7 Atractivo turístico

Según Marrero (2016), los atractivos turísticos son “valores propios de un destino que despiertan el interés de los turistas por visitarlo con el fin de asignación de habitación atractivo turístico disfrutar de ellos, ya sean de índole propio (cultura, historia, naturaleza) o generado (hotelería, gastronomía, infraestructuras)” (p. 24-25).

1.5.8 Demanda turística

Según la OMT (1994), la demanda turística esta “formada por el conjunto de consumidores –o posibles consumidores– de bienes y servicios turísticos” (p. 47).

1.5.9 Seguridad ciudadana y seguridad turística

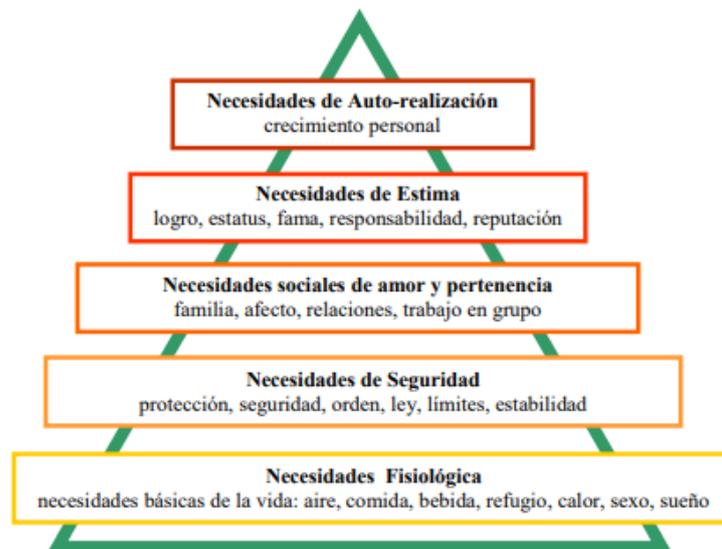
Concepto de Seguridad. Para Buzan (1991), la seguridad “tiene que ver con la búsqueda de la libertad frente a amenazas y la capacidad de los estados y las sociedades para mantener su identidad independiente y su integridad funcional frente a las fuerzas de cambio que consideran hostiles” (p. 432).

Dentro del estudio del comportamiento de los seres humanos, el psicólogo Abraham Maslow (1943) desarrolló “La Teoría de la Motivación Humana” con base en la jerarquización

de las necesidades que las personas satisfacen desde las más básicas hasta las más complejas:

Figura 1

Pirámide de las necesidades de Abraham Maslow (1943)



Nota. Adaptado de Chapman (2007).

En el primer eslabón están las necesidades fisiológicas o básicas de las personas; seguido por las necesidades de seguridad, que hace referencia a la seguridad física y/o moral, empleo, propiedad privada, salud, etc. (Simmons et al., 1987). En ese sentido, para que se genere una buena experiencia en los destinos, es importante satisfacer las necesidades de seguridad para el bienestar de los turistas.

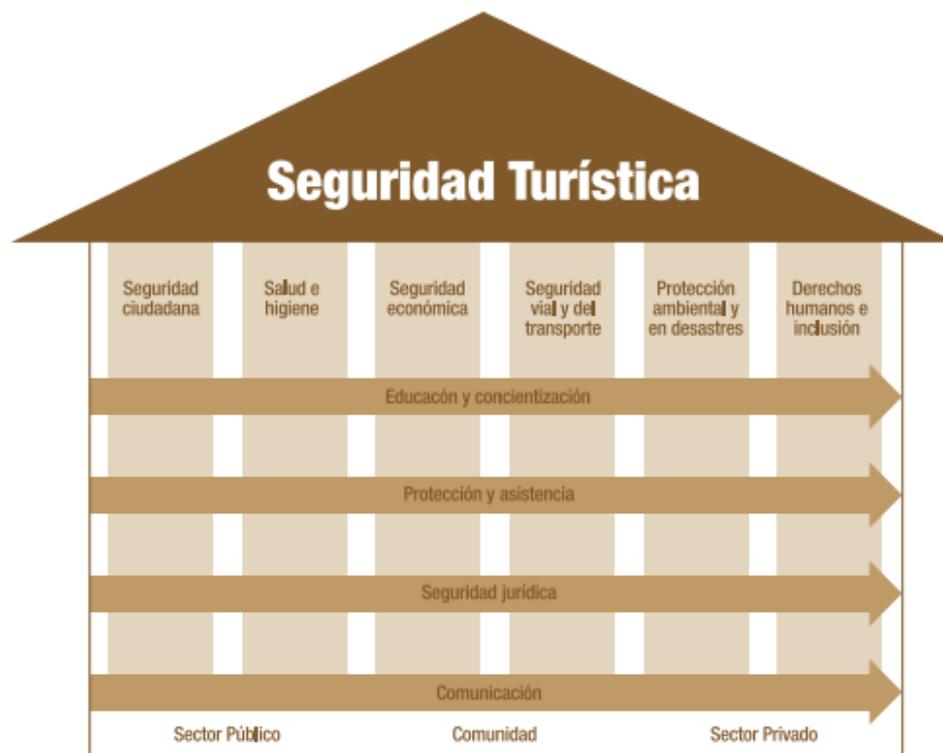
Seguridad ciudadana y seguridad turística. En 2016, se elaboró el Plan Integral de Seguridad Turística del Ministerio de Turismo que considera a la seguridad integral como derecho fundamental para los ciudadanos y visitantes de un destino. Este plan está sustentado en seis indicadores básicos y cuatro estrategias transversales, de los cuales el presente proyecto hace un énfasis en la seguridad ciudadana mediante el análisis de la percepción de inseguridad ciudadana vinculada a los índices de criminalidad. (Plan Integral de Asistencia Turística, 2016, p. 20)

Indicadores de la seguridad turística según PIAT (2016)

1. **Seguridad ciudadana:** Sistema que admite la libre circulación los turistas en el destino. Su principal objetivo es la disminución de los hechos delictivos y otros problemas sociales. Ejemplo: homicidios, robos, hurtos, terrorismo, huelgas, entre otras.
2. **Salud e higiene:** Sistema destinado a la protección de la salud de los visitantes en el destino.
3. **Seguridad económica:** Sistema que garantiza la protección de los visitantes en la calidad de los servicios brindados por la oferta turística: hoteles, restaurantes, empresas de intermediación, etc.
4. **Seguridad vial:** Sistema que garantiza la circulación desplazamiento seguro de los turistas en la trasportación desde el inicio del viaje hasta el retorno.
5. **Protección ambiental:** Sistema que garantiza la protección de los visitantes y evalúa el impacto del desarrollo de la actividad turística en función del cambio climático.
6. **Derechos humanos e inclusión social:** Sistema que asegura el turismo accesible a personas que posean cualquier tipo de discapacidad física o psicológica. (p. 21)

Ilustración 1

Indicadores básicos de seguridad turística según el Plan Integral de Asistencia Turística (2016)



Nota. Tomado del Plan Integral de Asistencia Turística del Ministerio de Turismo (2016, p. 20).

1.5.10 Percepción de Inseguridad

De acuerdo con Montúfar (2007), la percepción de inseguridad nace como un mecanismo que aumenta los alcances de la violencia en la sociedad, ante la violencia real y que se difunde por medio de canales e influyen en la memoria colectiva de una determinada comunidad (p. 6-7).

1.5.11 Política Pública

Según Velásquez (2009), una política pública implica el desarrollo de un proceso que compone un conjunto de acciones, decisiones, medidas y otros instrumentos llevados a cabo por autoridades competentes con la finalidad de tratar o prevenir un problema que afecta a la sociedad (p. 156).

1.6 Marco legal

1.6.1 Delitos en el Código Orgánico Integral Penal del Ecuador

En el Código Orgánico Integral Penal (COIP, 2014), en la primera sección se encuentran los delitos con la inviolabilidad de la vida (Artículos 140 a 150). De los cuales para este estudio se hace referencia a lo siguiente:

- Art. 140 - Asesinato: persona que mate a otra en circunstancias descritas en la COIP, página 43.
- Art. 143 - Sicariato: persona que mata a otro por una recompensa
- Art. 144 - Homicidios: persona que mate a otra

1.6.2 Código Ético Mundial para el turismo

En el marco de la ley del Código Ético Mundial para el Turismo, desarrollado por las Naciones Unidas y la OMT (1999), en el artículo 1, apartado 4, hace alusión a que las autoridades deben asegurar la protección de visitantes y turistas, así como los bienes de estos, enfocándose particularmente a la seguridad de los turistas extranjeros. Así mismo, en caso de un hecho que atente a la integridad física o moral de los turistas, prestadores de servicios turísticos o que se llegue a incurrir en la destrucción de bienes patrimoniales e instalaciones de uso turísticos deben ser sancionadas con rigor por la ley. (p. 7-8)

1.6.3 Elaboración de políticas públicas en Ecuador

En el Glosario del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2016), las políticas públicas cumplen con un ciclo y engloban a las acciones que se ejecutan desde la administración pública por el bien de la ciudadanía, donde los ciudadanos tienen que ser partícipes durante todo el proceso. Con relación al ciclo, las fases en la ejecución de las políticas públicas pasan por el diagnóstico, luego la planificación, ejecución y finalmente la evaluación. (CPCS, 2016, p. 23)

1.7 Estudios Previos

1.7.1 Políticas públicas de seguridad ciudadana en América Latina y El Caribe

En la publicación realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo (2012), titulada “La eficacia de las políticas públicas de seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe” brinda una visión crítica sobre las políticas públicas de seguridad (de carácter regional, nacional o local) aplicadas por los gobiernos de algunos países de la región, y, a pesar de no referirse estrictamente a la seguridad para turista, se manifiesta que los niveles de confiabilidad en los cuerpos policiales y sistemas judiciales tienen el poder de influir directamente en la percepción de inseguridad de la ciudadanía. (p.31)

Además, el diseño de proyectos efectivos sobre seguridad ciudadana atraviesa una serie de etapas que van desde el diagnóstico, construcción de indicadores, el monitoreo de las actividades para el alcance de objetivos y la evaluación de procesos e impactos (BID, 2012). Entre los países miembros del BID, se destacan aquellos que poseen una política nacional de seguridad pública que cuentan con un diagnóstico profundo y establecimiento de programas de acuerdo con su realidad y problemas locales. A continuación, la Tabla 1 detalla el nombre de los planes de seguridad, el año y objetivos principales de cada uno:

Tabla 1

Ejemplos de Política Nacional de Seguridad Pública en Países de América Latina y el Caribe

Nombre	Año	Objetivo Principal
Plan Chile Seguro	2010-2014	“Reducir el porcentaje de hogares que han sido víctimas de delitos en un 15%” (Ministerio del Interior Seguridad Pública, 2010, p.8).
Programa Nacional de Seguridad Pública con Ciudadanía de Brasil	2007	Prevenir y controlar el delito haciendo énfasis en las raíces socioculturales y fomentar la integración de acciones de seguridad pública entre estados y municipios (PRONASCI, 2007, p.3).

Estrategia País de Seguridad Ciudadana de Panamá	2012-2015	Reducir un 15% la tasa de homicidios, robos, hurtos y lesiones personales en el año 2015 (EPSC, 2012).
Política Integral Seguridad Ciudadana en Costa Rica	2010	Atender fenómenos relacionados a la violencia y desarrollar procesos de construcción de la paz para una convivencia de calidad (PNUD, 2010, p.3).
Programa de Seguridad Pública de México	2008-2012	Prevenir los actos delictivos y recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones judiciales para la preservación del orden público (Secretaría de Seguridad Pública de México, 2008, p.26).

Nota. Elaboración propia a partir de la revisión de: Ministerio del Interior Seguridad Pública (2010), PRONASCI (2007), EPSC (2012), PNUD (2010), Secretaría de Seguridad Pública de México (2008).

1.7.2 Seguridad turística en otras regiones

En el reporte “Seguridad Turística en México, Centroamérica y El Caribe 2016-2019” (OEA, 2016) se mencionan las conclusiones y recomendaciones más importantes sobre las capacitaciones de seguridad turística impartidas a los once países de Centroamérica, el Caribe y México partícipes del programa entre ellos varios representantes y consultores de los sectores públicos y privados. La primera recomendación es reforzar la prevención de riesgos mediante análisis estrictos de amenazas y riesgos si los destinos turísticos tienen problemas con la delincuencia, terrorismo o desastres naturales. (p. 10)

Por otra parte, resulta preferente que los temas de seguridad turística mantengan sólidas bases de cooperación entre los actores interesados del sector público con el fin de asegurar la participación colaborativa de los gobiernos, municipios, fuerzas policiales, médicas,

y otras entidades que se comprometan a garantizar la seguridad en destinos turísticos. (OEA, 2016, p.11)

También es imprescindible que los destinos turísticos adopten planes de protección y/o seguridad en los cuales se detalle las funciones y responsabilidades de cada uno de los actores. Estos planes deben tener normativas, y prácticas claras tomando en cuenta las necesidades reales del destino (OEA, 2016, p.11).

Simultáneamente, se recomienda que los destinos tengan a disposición de los turistas, un cuerpo policial definido para salvaguardar la protección de los turistas. Los integrantes de la policía turística deben ser aptos para cumplir con su rol y vestir uniformes que faciliten la distinción de sus funciones, es decir, los turistas pueden identificarlos sin ninguna dificultad, por ello, los organismos encargados de la policía turística están en la obligación de capacitarlos en sector turísticos y dotarlos con los equipos de seguridad. (p. 13)

Además, el reporte enfatiza la inclusión de la comunidad local durante todo proceso de elaboración de estrategias de seguridad para el turismo porque la planificación debe ser colaborativa y participativa entre las personas que conforman la comunidad local y los turistas, de manera, que predomine el respeto y la eficacia de la labor. (p.15)

Otro punto importante es aumentar la percepción de seguridad ciudadana en los destinos turísticos, y solo se puede lograr si existe un escenario seguro a través de mecanismos de protección estratégicos que otorguen confiabilidad a la ciudadanía y a los turistas. La labor de recuperarse en casos de inseguridad habla de un destino capaz de mantener una imagen pacífica a nivel local e internacional que se vuelve crucial al momento de emitir alertas de viaje en otros países. (p. 16)

Por último, los turistas siempre deben ser informados sobre el destino que visitan, en particular de números de emergencia, transporte turístico, leyes y normativas locales, prohibiciones de cualquier índole y otros trámites que deben constar en páginas y portales oficiales de los ministerios de cada gobierno. Para ello, los gobiernos de cada país necesitan invertir en servicios médicos en caso de que los turistas presenten alguna emergencia,

accidente o enfermedades; así mismo, las unidades de transporte público deben ser seguros para los turistas nacionales y extranjeros. (p. 21)

Capítulo 2

2. Metodología

2.1 Método de investigación

El método del presente estudio es de tipo mixto, porque combina el enfoque cualitativo, para realizar el análisis de percepción de inseguridad de los turistas nacionales con respecto a los crímenes suscitados y los factores de relevancia en lugares de alta concentración turística, y, el enfoque cuantitativo, por medio de gráficos de pasteles que cuantifiquen los niveles de percepción de seguridad en diferentes sitios de la ciudad y datos de victimización de los visitantes.

2.2 Diseño de la investigación

El diseño utilizado es de tipo no experimental porque estudia una situación o fenómeno existente, en este caso la criminalidad, en la cual resulta imposible manipular las variables independientes (Kerlinger, 1979). En una clasificación más específica, el estudio maneja un diseño transeccional o transversal descriptivo porque se describe el nivel de percepción de inseguridad a través de las variables establecidas.

2.3 Hipótesis

La proposición de políticas públicas en materia de seguridad en los principales puntos de interés turístico de Guayaquil disminuye la percepción de inseguridad en los turistas nacionales que visitan la ciudad.

2.4 Técnicas de investigación

2.4.1 Encuesta

Las encuestas son técnicas de recolección de datos correspondiente al enfoque cuantitativo, por lo tanto, las preguntas están divididas en 4 secciones: Información sociodemográfica, información turística, experiencia con delitos y percepción de seguridad. Cada una de estas secciones permite desglosar variables que pueden estar relacionadas entre sí.

Tabla 2*Estructura de la encuesta de percepción de seguridad de los turistas nacionales*

Sección de la Encuesta	VARIABLES
1. Información Sociodemográfica	<ul style="list-style-type: none"> • Género • Ciudad de residencia • Grupo etario • Nivel de instrucción • Estado civil
2. Información Turística	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de visita en la ciudad • Período de estadía • Temporalidad • Motivos de viaje • Alojamiento • Frecuencia de visita en puntos de interés turístico
3. Experiencia con Delitos	<ul style="list-style-type: none"> • Victimización de delincuencia • Victimización de intento de homicidio • Denuncias y reportes de crímenes • Ayuda o solución del problema • Observación de crímenes en puntos de interés turístico
4. Percepción de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de seguridad en sitios de Guayaquil • Factores de seguridad alta • Medidas de seguridad en puntos de interés turístico • Eficacia de las medidas de seguridad • Percepción de inseguridad turística en las etapas del viaje • Recomendación del destino

Nota. Elaboración propia a partir del modelo de encuesta de percepción de seguridad (2022).

2.4.2 Entrevista

Por otra parte, las entrevistas son técnicas de investigación propias de los enfoques cualitativos. Las preguntas están orientadas a conocer sobre la percepción de seguridad desde la perspectiva de los expertos en el sector turístico incluyendo a los académicos y representantes de organismos públicos. Esta nueva perspectiva ayuda a comprender los esfuerzos hechos por las autoridades en el tema de la seguridad para turistas y cómo influye la criminalidad de la ciudad en el ámbito turístico.

2.4.3 Benchmarking

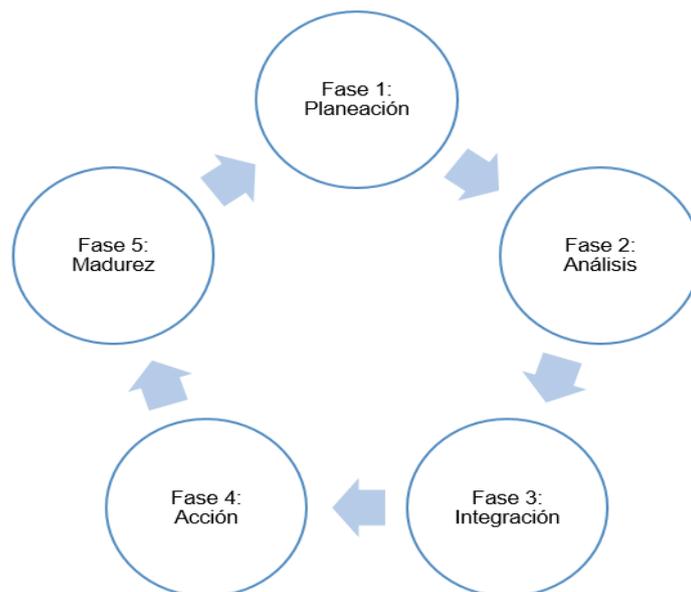
Según Badia y Bellido (1999) el benchmarking no trata de imitar prácticas mejoradas de un proceso si no en “aprenderlas y aplicarlas mediante la adaptación, creación y rediseño” (p. 137), con respecto a las acciones y medidas de seguridad ciudadana que se toman en otros países o ciudades, y que contribuyen a la seguridad de los turistas.

Aunque esta herramienta es un referente de investigación en la gestión empresarial, también puede ser adaptada para los temas de gestión pública de las ciencias sociales que sirve para la búsqueda de nuevos modelos en materia de seguridad pública y optimización de recursos humanos y materiales.

Los pasos de benchmarking presentados a continuación están basados en el modelo de Robert Camp (1993).

Figura 2

Las 5 Fases del Benchmarking



Nota. Elaborado a partir del modelo de Camp (1993).

2.4.4 Análisis FODA

El FODA es ideal para señalar los factores internos y externos, positivos y negativos que intervienen en el componente de seguridad turística de Guayaquil. El modelo empleado es una adaptación del modelo de Chapman (2018) que puede ser aprovechado para la medición numérica de la relación entre oportunidades y fortalezas, oportunidades y debilidades, amenazas y fortalezas, amenazas y debilidades.

De esta interrelación, se genera una ponderación en el Foda Cruzado, dividida en 4 zonas: éxito, ilusión, desgaste y vulnerable. Estas zonas permiten desarrollar diferentes estrategias para aprovechar las oportunidades y hacer frente a las posibles amenazas del entorno.

De acuerdo con Arreguin (2019), las estrategias se dividen en:

- Estrategias Ofensivas: Utilizan las oportunidades para impulsar las fortalezas.
- Estrategias Defensivas: Sirven para afrontar los factores externos negativos usando los puntos positivos internos.
- Estrategias Adaptativas: Aprovechan las oportunidades para mejorar las debilidades.
- Estrategias de Supervivencia: Implica una acción rápida para solucionar las debilidades y amenazas.

2.5 Población y muestra

Población. La población es definida como el conjunto de unidades con características generales, estudiadas en el proceso de investigación (Arias, 2012, p. 81). Siendo los turistas nacionales del Ecuador, una población infinita superior a 100. 00 turistas en el último año.

Muestra. La muestra representa el subconjunto finito y significativo de la población definida (Arias, 2012, p. 81), determinada por aquellos turistas nacionales que han visitado por lo menos una vez la ciudad de Guayaquil y comprenden diferentes rangos etarios, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%. Determinada por la siguiente fórmula para cálculos del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{(Z^2 * p * q)}{e^2}$$

Nomenclatura:

- n = tamaño de la muestra
- Z = nivel de confianza del 95%, desviación estándar de la media 1,96
- p = probabilidad de éxito del 0,50
- q = probabilidad de fracaso del 0,50
- e^2 = error muestral

Sustituyendo los valores numéricos:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(5\%)^2}$$

$$n = 384,16 \text{ turistas}$$

Para efecto de la investigación, se ha recomendado utilizar una muestra de 386 turistas nacionales que han visitado la ciudad.

2.6 Herramientas de presentación de resultados

Qgis. Es una herramienta de información geográfica que muestra y analiza datos a través de la digitalización en mapas con diferentes capas empleadas por los usuarios según el tipo de estudio a presentar.

Stata. Es un software estadístico utilizado para gestionar bases de datos de los robos y homicidios reportados en 2021 y 2022. Así mismo, es útil para la georreferenciación de los barrios de la ciudad por medio de la latitud y altitud (coordenadas).

Capítulo 3

3. Resultados y análisis

3.1 Tasa de criminalidad y turismo en Guayaquil

A fin de responder el primer objetivo específico es preciso describir los resultados del reporte del Observatorio Turístico de Guayaquil¹ (2023), donde se encontró que, durante 2022, arribaron 1.976.091 turistas (con pernoctación) y 965.024 excursionistas (sin pernoctación). Adicionalmente, el 33,8% fueron turistas extranjeros y el 66,2% fueron turistas nacionales.

Los motivos de viaje más frecuentes fueron las “Vacaciones y ocio” con un 54.56%; “Visitas a familiares y amigos” con el 20.61%; “Negocios, congresos y eventos corporativos” con un 7,54%, entre otros. Finalmente, los sitios con mayor concentración de visitantes fueron Malecón Simón Bolívar, Las Peñas, Cerro Santa Ana, Puerto Santa Ana y Parque Seminario (Reporte Observatorio Turístico de Guayaquil, 2023).

Por consiguiente, mediante la herramienta de Stata se obtuvieron las coordenadas de longitud y latitud de los casos de delitos (por robos y por homicidios) que fueron denunciados durante 2021 y hasta septiembre de 2022, según corresponden a los artículos científicos “COVID-19 Pandemic and Violence: Contagions and Curfew Policy on Female Homicidies”, (Castillo & Moscoso, 2022) y “Female homicides, laws, and women’s empowerment: An early warning of retaliation effect”, (Moscoso, 2022).

La base de datos se transformó en un archivo separado por comas (.csv) para proyectarlo como una capa dentro de Qgis. Las coordenadas (longitud y latitud) usadas en la gráfica de delitos por robo y homicidios pertenecen a los años 2021 y a los tres primeros trimestres del 2022, respectivamente. Para establecer la relación entre los crímenes y los datos turísticos se creó una capa de polígonos con los puntos de interés del destino según el reporte del Observatorio Turístico de Guayaquil.

¹ El Observatorio Turístico de Guayaquil es una instancia liderada por la EP de Turismo de Guayaquil y se encuentra ejecutado por la ESPOL.

Casos de delitos por robo

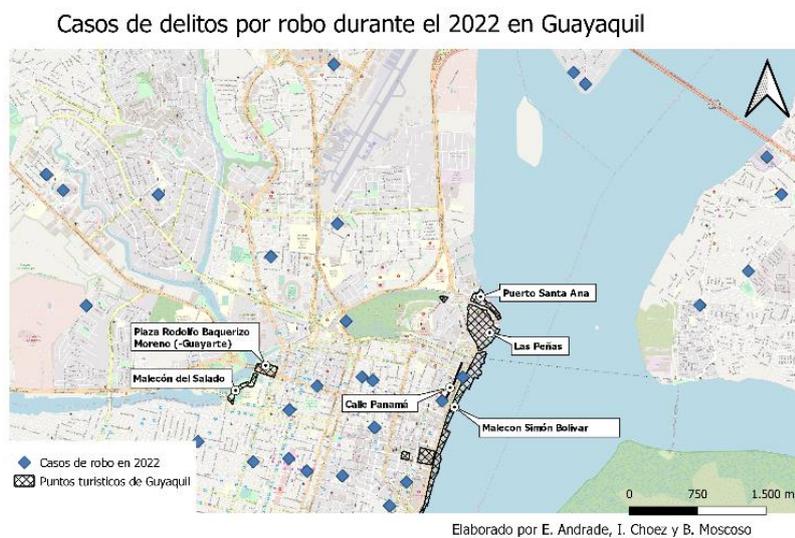
Ilustración 2

Mapa de casos de delitos por robos en 2021



Ilustración 3

Mapa de casos de delitos por robos en 2022



En la Ilustración 2 se observó el mapa de Guayaquil con los puntos rojos donde han ocurrido robos en el año 2021 junto con los puntos de interés turístico de la ciudad. En la Ilustración 3 los puntos azules corresponden a la mayor frecuencia de robos en 2022.

En ambos mapas se demostró que durante 2021 y 2022 no ha ocurrido un mayor registro de casos de robos denunciados que se hayan suscitado en los puntos de interés turístico. Sin embargo, los puntos tienden a ser cercanos a lugares como el Malecón Simón Bolívar, la Calle Panamá, el Barrio Las Peñas y Puerto Santa Ana, considerados lugares de interés y atractivos turísticos.

Por otro lado, los delitos tienen mayor presencia en otros sectores de la ciudad como el sector Sur, Urdesa, Mapasingue, entre otros. Incluso se reportaron delitos por robo en cantones aledaños como Durán y Samborondón, donde se encuentra el Parque Histórico de Guayaquil, un sitio conocido para los turistas nacionales que llegan a la ciudad.

Casos de delitos por homicidio

Ilustración 4

Mapa de casos de delitos por homicidios en 2021

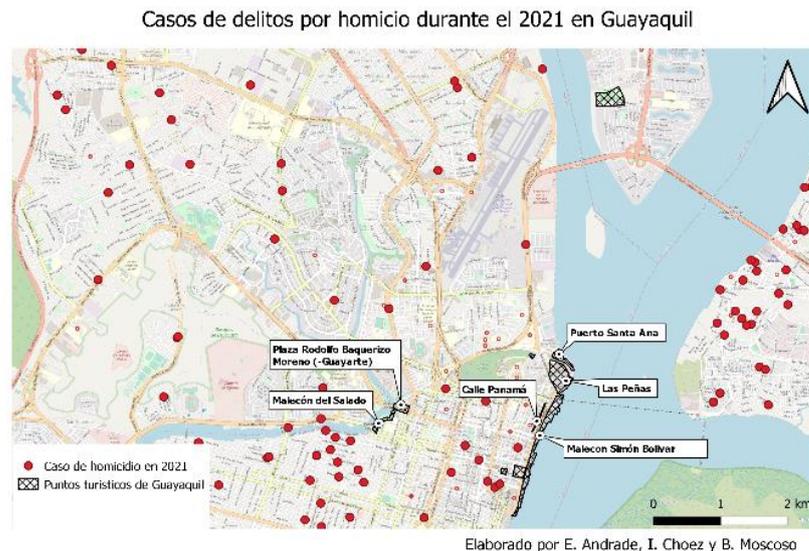
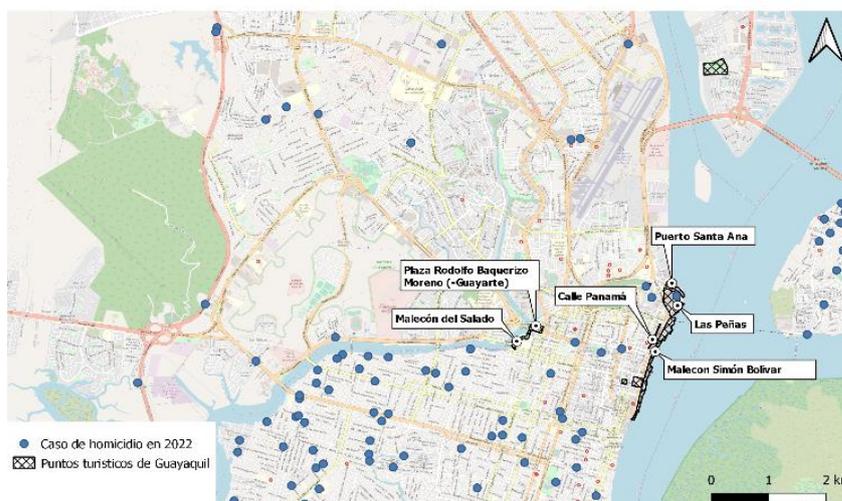


Ilustración 5

Mapa de casos de delitos por homicidios en 2022

Casos de delitos por homicidio durante el 2022 en Guayaquil



Elaborado por E. Andrade, I. Choez y B. Moscoso

En la Ilustración 4 se observaron los puntos rojos donde se produjeron los homicidios en 2021, junto con los puntos de interés turístico de la ciudad. El mapa muestra que, durante el 2021, no existió un mayor registro de casos de homicidios denunciados que se hayan suscitado cerca de lugares turísticos. Sin embargo, los delitos por homicidio tienen mayor presencia y distribución en gran parte de la ciudad como el sector Sur, Guasmo, Centro, Alborada, Prosperina, Mapasingue, Nueva Prosperina, Flor de Bastión y Bastión Popular.

En la Ilustración 5, el mapa mostró los puntos azules donde se presentaron los homicidios en 2022, existiendo un mayor registro en el sector Sur y parte del Noroeste de Guayaquil. Adicionalmente, se visualizó un caso de homicidio ocurrido dentro de un punto de interés turístico, como es el Barrio Las Peñas, donde los turistas nacionales e internacionales visitan para conocer el destino.

A partir de los mapas y el uso de la herramienta Stata, se conoció el número de casos de robos y homicidios registrados durante 2021 y 2022 en Guayaquil. Con la información de proyección anual del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2022) se obtuvo la población de Guayaquil para cada año.

La siguiente fórmula se utilizó para calcular el Índice de criminalidad en Guayaquil en ambos tipos de delitos:

$$\text{Índice de criminalidad} = \left(\frac{\text{Número de casos}}{\text{Número de población}} \right) \times 100.000 \text{ habitantes}$$

Tasas de Delitos por Robo (TDR)

A continuación, se realizó el cálculo del Índice de criminalidad por robos para el año 2021, tomando valores de la base de datos de delitos y la proyección anual del INEC:

$$\text{Índice de criminalidad 2021} = \left(\frac{18.538 \text{ casos por robos}}{2,748.613 \text{ habitantes}} \right) \times 100.000 \text{ habitantes}$$

$$\text{Índice de criminalidad 2021} = 674,45 \text{ casos por robos}$$

El cálculo indica que Guayaquil registró una tasa de 674,45 casos de robos por cada 100.000 habitantes en 2021.

Respecto al año 2022, la formula varía de acuerdo con los casos por robos y el incremento del número de la población, siendo así:

$$\text{Índice de criminalidad 2022} = \left(\frac{11.075 \text{ casos por robos}}{2,772.896 \text{ habitantes}} \right) \times 100.000 \text{ habitantes}$$

$$\text{Índice de criminalidad 2022} = 399,40 \text{ casos por robos}$$

El cálculo indica que Guayaquil registró una tasa de 399,40 casos por robos por cada 100.000 habitantes durante el 2022.

Tasas de delitos por homicidio (TDH)

También, se realizó el cálculo del Índice de criminalidad por homicidios para el año 2021 en Guayaquil, tomando valores de la base de datos de delitos y la proyección anual del INEC:

$$\text{Índice de criminalidad 2021} = \left(\frac{865 \text{ casos por homicidios}}{2,748.613 \text{ habitantes}} \right) \times 100.000 \text{ habitantes}$$

$$\text{Índice de criminalidad 2021} = 31,47 \text{ casos por homicidios}$$

El cálculo indica que Guayaquil registró una tasa de 31,47 casos por homicidios por cada 100.000 habitantes durante el 2021.

Mientras que para el año 2022, la fórmula varía de acuerdo con los casos por robos y el incremento del número de la población:

$$\text{Índice de criminalidad 2022} = \left(\frac{513 \text{ casos por homicidios}}{2,772.896 \text{ habitantes}} \right) \times 100.000 \text{ habitantes}$$

$$\text{Índice de criminalidad 2022} = 18,50 \text{ casos por homicidios}$$

El cálculo indica que Guayaquil registró una tasa de 18,50 casos por homicidios por cada 100.000 habitantes durante el 2022.

Tabla 3

Comparación de las tasas de criminalidad en Guayaquil

Comparación de las Tasas de Criminalidad en Guayaquil		
Crímenes	2021	2022
Tasa de delitos por Robo (TDR)	674,45 casos	399,40 casos
Tasa de delitos por Homicidios (TDH)	31,47 casos	18,50 casos

Nota. Elaboración propia a partir del cálculo de las tasas de robos y homicidios (2022).

Tabla 4

Comparación de la tasa de criminalidad (por homicidio) entre Guayaquil y otras ciudades del mundo en 2021

Comparación de la tasa por homicidio en Guayaquil y otras ciudades en 2021	
Ciudad	Homicidios por cada 100.000 habitantes
Zamora (México)	196,63
Ciudad Obregón (México)	155,77

Zacatecas (México)	107, 47
Tijuana (México)	103, 19
Celaya (México)	100, 92
Guayaquil	31, 47

Nota. Elaboración propia a partir de Vistazo (2022).

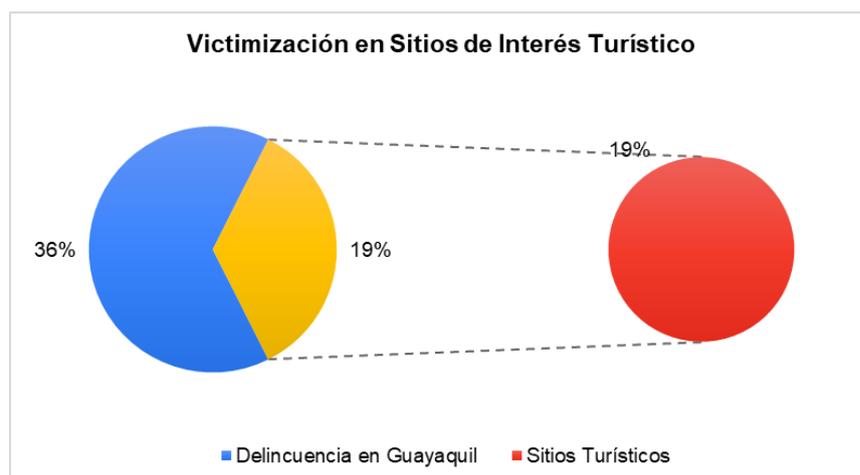
En la tabla 4 se muestra una comparación de la tasa de homicidio entre Guayaquil y otras ciudades según el Listado de “Las 50 ciudades consideradas más violentas en el mundo” elaborado por El Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y la Justicia Penal A.C. (México, 2022). A pesar de que Guayaquil no alcanzó una tasa de homicidios como las primeras cinco ciudades, aun así, se encuentra dentro de las ciudades más peligrosas a nivel mundial.

3.2 Resultados de encuestas a turistas nacionales

Las encuestas permitieron obtener información para el segundo objetivo específico del proyecto. En una muestra de 386 turistas nacionales que visitaron Guayaquil durante el 2021 y 2022, 138 personas afirmaron ser víctimas de la delincuencia en la ciudad, de las cuales 75 fueron victimizadas en puntos de alta concentración turística. Aunque representa el 36% de las encuestas, hay que tomar en cuenta que la comunidad receptora es la principal afectada por la delincuencia, según los índices de criminalidad en 2021 y 2022.

Figura 3

Victimización de delincuencia en puntos de interés turístico



Sin embargo, el 72% de los turistas que afirmaron ser víctimas de delincuencia en la ciudad, no realizan las denuncias respectivas por la desconfianza en las autoridades, desconocimiento del proceso y el miedo a represalias de los delincuentes.

Tabla 5

Resumen de victimización de delincuencia en Guayaquil

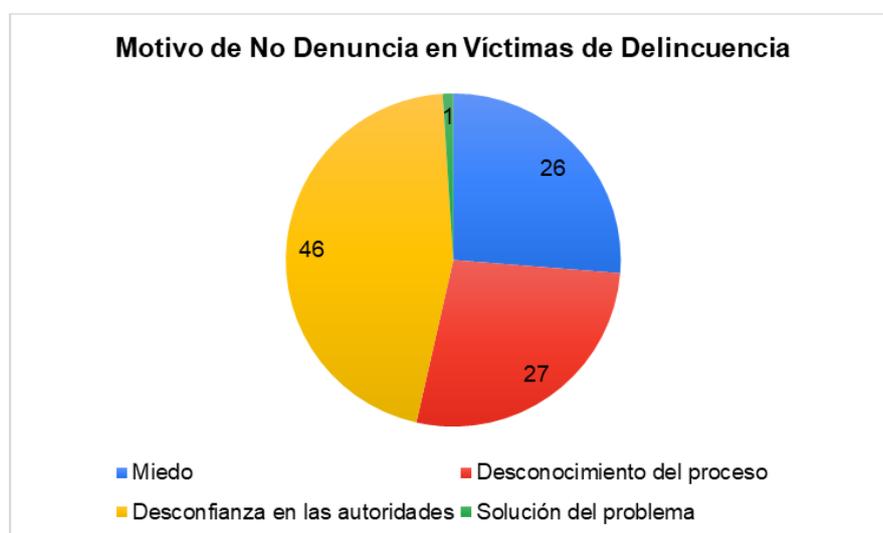
Victimización de Delincuencia en Guayaquil		
Respuesta	Frecuencia	Puntos de Interés Turístico
Sí	138	75
No	248	
Total	386	
Victimización (%)		
Respuesta	Frecuencia	Puntos de Interés Turístico
Sí	36%	19%
No	64%	
Total	100%	
Cantidad de Denuncias		
Estatus	Frecuencia	Porcentaje
Realizada	39	28%
No Realizada	99	72%
Total	138	100%
Motivo de No Denuncia		
Motivos	Frecuencia	Porcentaje
Miedo	26	26%
Desconocimiento del proceso	27	27%
Desconfianza en las autoridades	45	45%
Solución del problema	1	1%
Total	99	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta de percepción de seguridad (2022).

En la figura 4, que resume los resultados de la tabla previamente presentada, se muestran las frecuencias absolutas de los motivos que impiden la generación de denuncias y se destaca la desconfianza en las autoridades lo que se convierte en un factor clave que impide la actuación de las autoridades policiales y jurídicas para impartir la justicia en la sociedad.

Figura 4

Victimización de delincuencia en puntos de interés turístico



En la tabla 6, tan solo el 4% de los encuestados señaló haber sufrido un intento de homicidio durante su estancia en la ciudad y no encontraron una solución inmediata a su problema, lo que expone la escasa preocupación del sistema policial en el seguimiento de los intentos de homicidio.

Tabla 6

Resumen de victimización de intento de homicidio en Guayaquil

Victimización de Homicidios		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	4%
No	370	96%
Total	386	100%

Solución del problema		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	19%
No	13	81%
Total	16	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta de percepción de seguridad (2022).

En cuanto a los turistas que han sido testigos en robos, asaltos y posibles homicidios, el 77% de los 113 casos confirmados negaron haber denunciado los hechos, principalmente por el desconocimiento del proceso, temor y desconfianza en la policía.

Tabla 7

Resumen de testigo de robos y homicidio en Guayaquil

Testigo de Criminalidad en Guayaquil		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	113	29%
No	273	71%
Total	386	100%
Denuncia de Crímenes		
Estatus	Frecuencia	Porcentaje
Realizada	26	23%
No Realizada	87	77%
Total	113	100%
Motivo de No Denunciar		
Motivos	Frecuencia	Porcentaje
Miedo	24	28%
Desconocimiento del proceso	32	37%
Desconfianza en las autoridades	31	36%
Solución del problema	1	1%
Total	87	100%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta de percepción de seguridad (2022).

Al igual que los motivos de no denunciar robos registrados, las personas que han sido testigos de actos criminales a terceros tampoco se plantean la importancia de denunciar tales actos, por lo que resulta un eje clave en el desarrollo de acciones y medidas en una política de seguridad turística.

Figura 5

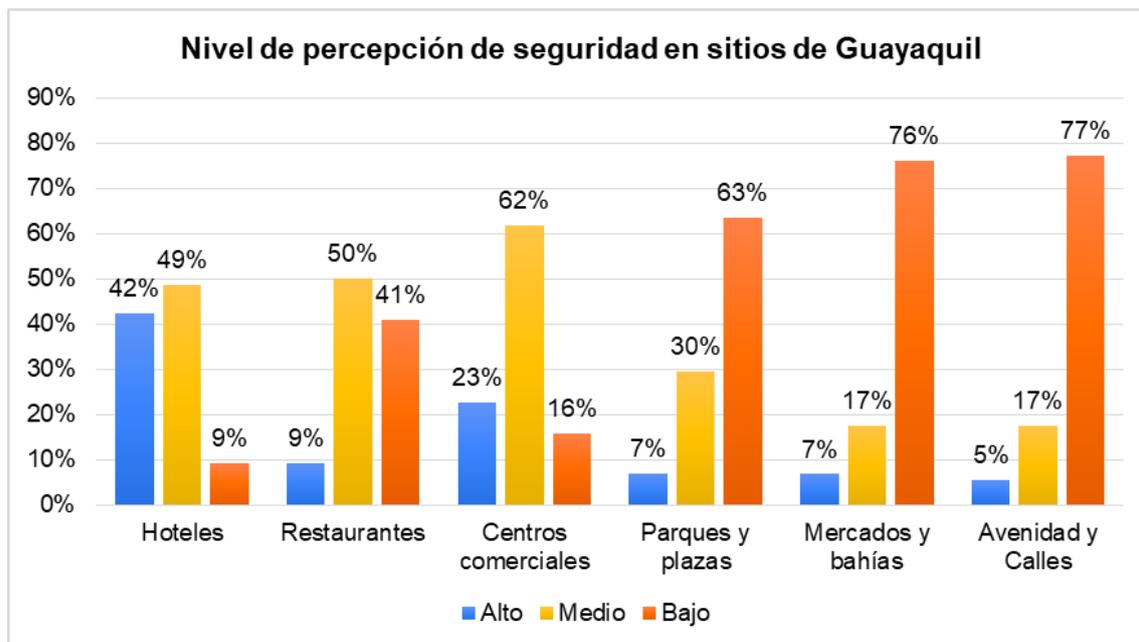
Motivos de testigos en no denunciar crímenes



En la sección 4 de la encuesta acerca de la percepción de seguridad, los lugares con mayor afluencia de turistas; las avenidas, calles, mercados y bahía tendieron a ser los sitios con el menor índice de seguridad. No obstante, los hoteles, restaurantes y centros comerciales mostraron un nivel de seguridad medio, indicando que para los turistas nacionales existen pocos lugares en donde se sintieron seguros y protegidos.

Figura 6

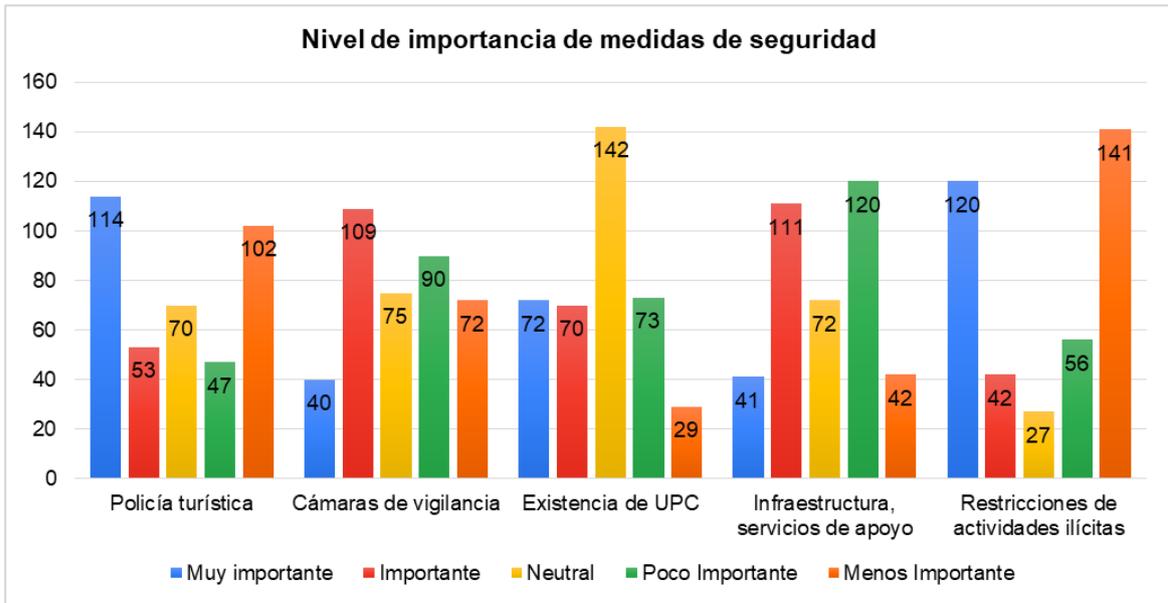
Nivel de percepción de seguridad en sitios de la ciudad



De acuerdo con la figura 7, los encuestados consideraron que la policía turística y las cámaras de vigilancia tienen un nivel de importancia significativo. En ese mismo orden, la existencia de una Unidad de Policía Comunitaria es de tipo neutral, mientras que la infraestructura o servicios de iluminación y transporte seguro son poco importantes.

Figura 7

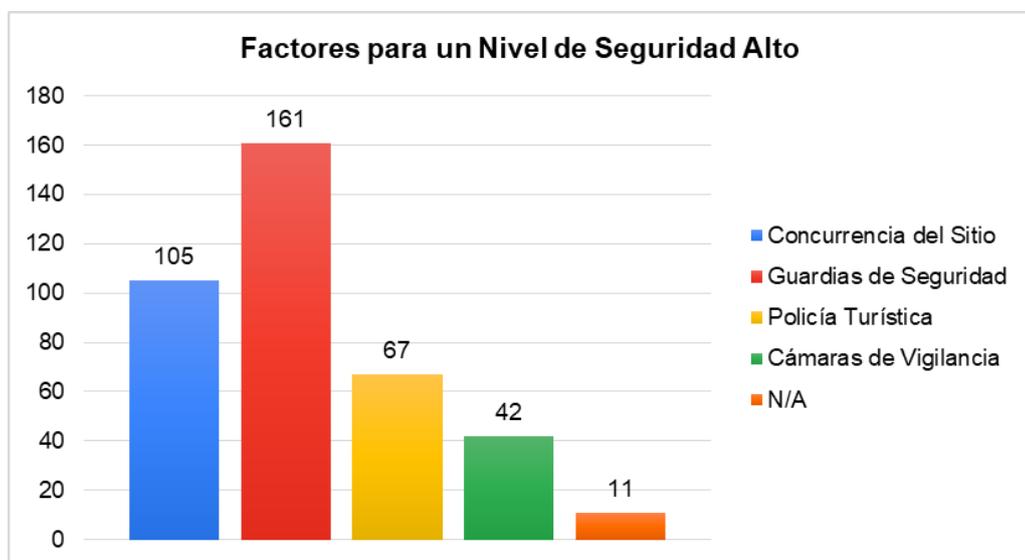
Nivel de importancia de medidas de seguridad en la ciudad



Entre los factores que brindan un nivel de seguridad alto, los más calificados son los guardias de seguridad (161) y la concurrencia del sitio (105), mientras que la policía turística y las cámaras de vigilancia no suelen ser un elemento diferenciador para aumentar la seguridad en los turistas.

Figura 8

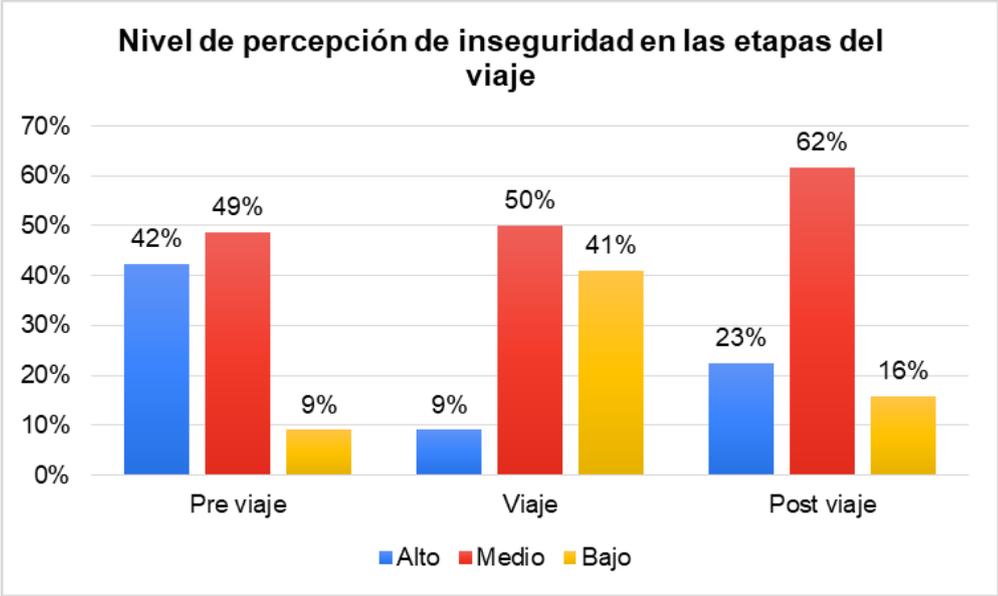
Factores para un nivel de seguridad alto según turistas nacionales



Asimismo, el nivel de percepción de inseguridad se mantiene en nivel medio en las tres etapas del viaje: pre-viaje, viaje y post viaje. Por lo cual, se debe prestar atención en acciones para disminuir la sensación o sospecha de sufrir un atentado físico.

Figura 9

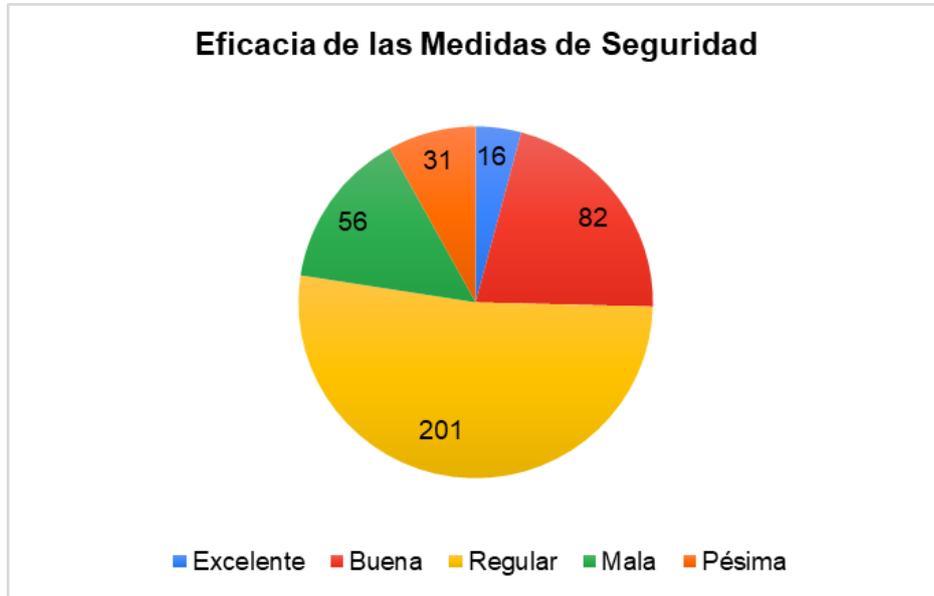
Nivel de inseguridad en las etapas del viaje



Lo anteriormente expuesto, se reflejó en los porcentajes de las escalas en la eficacia de las medidas de seguridad desarrolladas por las autoridades para la ciudadanía y visitantes. El 52% de las personas consideraron como regular la aplicación de las medidas de seguridad presentes en los últimos años.

Figura 10

Eficacia de las medidas de seguridad según los turistas nacionales

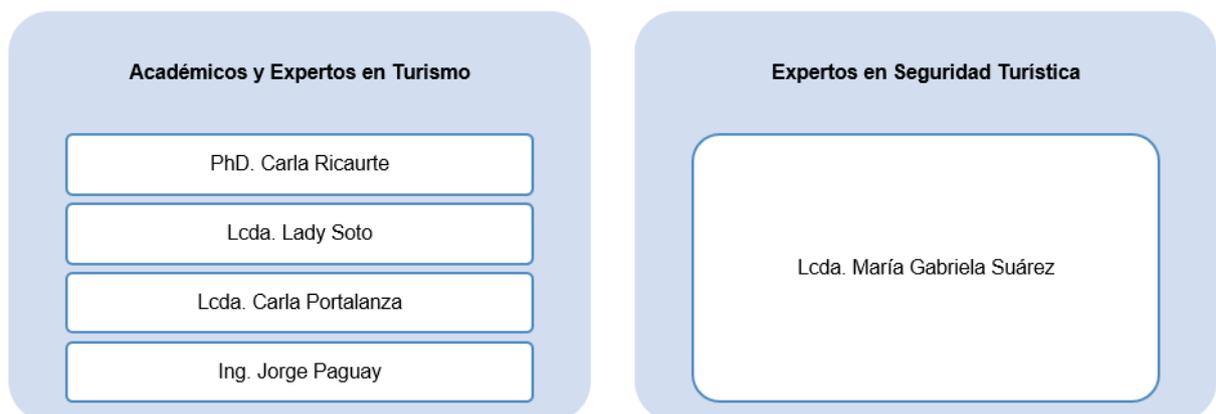


3.3 Entrevistas a expertos en seguridad turística y académicos

Las entrevistas semiestructuradas a los académicos del sector turístico y expertos en seguridad turística se dieron con la finalidad de conocer la perspectiva de la industria turística frente a los cambios en los comportamientos y percepciones de los turistas nacionales en medio de una crisis de inseguridad que atraviesa el país.

Figura 11

Listado de actores entrevistados



Codificación de entrevistas semiestructuradas a académicos del sector turístico

En la siguiente tabla se explica un extracto notable de las entrevistas a los docentes de diferentes materias de la carrera de Turismo, cada uno de ellos expresó su punto de vista de la seguridad turística y ciudadana, y, sobre los hechos violentos suscitados en los dos últimos años. La experiencia de su trabajo en el sector y su cosmovisión fueron de gran aporte para codificar temáticas, estrategias y ejes en la planificación de políticas públicas de seguridad.

Tabla 8

Codificación de las entrevistas a los académicos del sector turístico

Académicos del Sector Turístico			
No.	Nombre	Respuestas	Palabras Claves
1	PhD. Carla Ricaurte	<p><i>"...Para solucionar un problema necesitas estrategias pequeñas a corto plazo y estrategias macro a largo plazo. Marco: acceso a la educación, acceso a la salud, mejora del clima de empleo para que los jóvenes puedan emplearse. Estrategias a corto plazo, que tengan que ver con controlar la relación, la fuerza pública, mecanismos de control, de difusión, cualquier cosa que se haga debe ir acompañada de una excelente campaña de comunicación".</i></p> <p><i>"...Nuestro enfoque de la policía es totalmente lo opuesto, están ahí para controlarte, para reprimirte, hay otras formas de hacer seguridad, es lo que quiero decir."</i></p>	<p>→ Estrategias a corto y largo plazo relacionadas a oportunidades de trabajo y buen vivir de los ciudadanos.</p> <p>→ Represión policial</p>
2	Lic. Lady Soto	<p><i>"...Es algo bastante complejo que tenemos y hay que atacarlo de raíz. No solamente pensar en poner un policía en la esquina, sino ir unos veinte pasos</i></p>	<p>→ Espacios recreativos y actividades para niños y adolescentes.</p>

		<i>más atrás y pensar cómo están nuestros niños, cómo están nuestros espacios verdes, los espacios recreativos”.</i>	
3	Lic. Carla Portalanza	<i>“...Algo que podría estar en nuestras manos, por ejemplo, en el caso del Ministerio de Turismo. de la cartera de turismo, es hacer sensibilización, comunicación, capacitación, formación, hacer lo que podamos hacer según nuestra competencia. La sensibilización, el tema de comunicación y de campañas no es un tema menor. Comunicación sobre los lugares seguros, sobre las buenas prácticas para los turistas. En todos lados hay zonas seguras en tema de planificación y ordenamiento territorial. Definir la T turística de Guayaquil, o ciertos clústeres, ahí poner policía turística, las campañas, en donde hay alto tráfico de visitantes y que podamos controlar de mejor manera. Focalizar los esfuerzos para rendir mejores frutos”.</i>	<ul style="list-style-type: none"> → Campaña de sensibilización y comunicación. → Definición de zonas seguras. → Capacitación y formación.
4	Ing. Jorge Paguay	<i>“... A nivel de política pública se pueden establecer puntos de lugares seguros. La política pública incide en dinamizar una actividad o restringirla, pueden motivarla o puede reducirla al mínimo”.</i>	<ul style="list-style-type: none"> → Islas de seguridad y puntos seguros en un destino.

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de entrevistas a profesionales en el sector (2022).

Codificación de entrevista semiestructurada a experta en seguridad turística

La opinión de una experta en seguridad y bienestar turístico del actual Ministerio de Turismo logró solidificar los conceptos de criminalidad, también ayudó a direccionar la propuesta de valor hacia un enfoque integral y participativo. Finalmente, se comprobaron los

protocolos de seguridad del Mintur frente a problemáticas de diferentes ejes transversales mencionados en el Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT) del 2016.

Tabla 9

Codificación de entrevista a experta en seguridad turística

Expertos en Seguridad Turística			
No.	Nombre	Respuesta	Palabras Claves
1	Lic. María Gabriela Suárez	<i>"En el tema de seguridad ciudadana hemos trabajado en Guayaquil con el sector de los restauranteros, en capacitarles a ellos, o fortalecer sus conocimientos para determinar perfiles y situaciones sospechosas como tener principios básicos de orientación, así como temas como primeros auxilios".</i>	→ Capacitación para establecimientos turísticos en el reconocimiento de conductas delictivas.
		<i>"... Hasta agosto del 2022 dimos más de 73 asistencias a turistas extranjeros que se encontraron en algún tipo de eventualidad en nuestro territorio y como ya les dije, la gestión y el manejo de alertas de viaje que por ahora nos mantiene posicionados dentro de lo que es el turismo internacional".</i>	→ Asistencia al turista en caso de alertas de viaje.

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de entrevistas a expertos (2022).

3.4 Análisis FODA de la Seguridad Turística de Guayaquil

Foda descriptivo. En el análisis FODA se enlistó los factores específicamente para el componente de seguridad turística y ciudadana. Entre las principales fortalezas se encontraron: la presencia de la policía turística, Policía Nacional, sistemas de vigilancia y centros de salud. En las oportunidades presidió el apoyo de las fuerzas militares en la crisis de inseguridad, y el trabajo colaborativo de los actores involucrados. Por otra parte, las debilidades fueron asociadas a la carencia de un plan de seguridad turística de la ciudad con estrategias a corto y

largo plazo. En cuanto a las amenazas, se halló el incremento de las bandas delictivas, injusticias sociales y otros actos de corrupción.

Figura 12

Análisis FODA descriptivo de la Seguridad en Guayaquil

<h2 style="text-align: center;">F</h2> <h3 style="text-align: center;">Fortalezas </h3>	<h2 style="text-align: center;">O</h2> <h3 style="text-align: center;">Oportunidades </h3>	<h2 style="text-align: center;">D</h2> <h3 style="text-align: center;">Debilidades </h3>	<h2 style="text-align: center;">A</h2> <h3 style="text-align: center;">Amenazas </h3>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Guayaquil posee infraestructura y equipamiento en principales áreas turísticas. 2. La ciudad cuenta con una policía turística para la protección de los turistas y visitantes. 3. La ciudad cuenta con cámaras de vigilancia en la mayoría de los puntos estratégicos. 4. La Corporación para la Seguridad Ciudadana de Guayaquil vela por la seguridad de los residentes y reportan hechos sospechosos incluidos accidentes de tránsito. 5. La creación de la Unidad de Seguridad Turística conformado por 30 agentes especializados del CUACME en sitios emblemáticos de la ciudad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gobierno de los EE. UU. e Israel ofrecen ayudar al Ecuador en el equipamiento de seguridad del país. 2. Trabajo colaborativo entre los prestadores de servicios turísticos, la Empresa Pública de turismo y el Municipio de Guayaquil sobre temas de seguridad turística. 3. Apoyo de la fuerza militar y policía nacional en operativos o estados de excepción. 4. Uso de las nuevas tecnologías (aplicativos o portales web) de información para monitorear la seguridad de los turistas que ingresan a la ciudad. 5. Trabajo colaborativo con otras organizaciones públicas o gubernamentales para la seguridad de los turistas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Carencia de políticas públicas sobre seguridad para turista. 2. Escasos puntos de asistencia de información para el turista en caso de robo. 3. Poco uso de las tecnologías de la información para monitorear la seguridad de los turistas que ingresan a la ciudad. 4. Las operadoras turísticas recomendaron no visitar 3 sitios emblemáticos de Guayaquil en 2021. 5. El asesinato de un turista holandés en un bar del Cerro Santa Ana causa temor en la ciudadanía. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de las bandas narcodelictivas que operan en la ciudad. 2. atentados de explosivos en áreas públicas de la ciudad. 3. Reseñas/críticas de organizaciones externas u otros países sobre la situación de inseguridad en Ecuador. 4. Leyes flexibles para menores infractores que participan en delitos contra la vida. 5. Manifestaciones de organizaciones políticas podrían ser escenarios de inseguridad para los turistas.
<ol style="list-style-type: none"> 6. La ciudad posee centros de salud a la disposición de las personas. 7. La mayoría de los atractivos cuenta con circuitos de vigilancia, cámaras en puentes, restaurantes y parqueaderos. 8. Los alrededores del Malecón 2000 son considerados una de las zonas más seguras para los turistas por la vigilancia del lugar. 9. Existen un total de 180 Unidades de Policía Comunitaria en Guayaquil. 10. Las empresas de intermediación y operación turística cuentan con seguros de viajes para turistas. 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Aprendizaje y adaptación de modelos de buenas prácticas de seguridad de países desarrollados. 7. Controles para la seguridad de aviación civil en el aeropuerto de Guayaquil. 8. Alianzas colaborativas con el Ministerio de Turismo para elaboración de estrategias de seguridad en la ciudad. 9. Apoyo económico del gobierno nacional para la creación políticas públicas en seguridad social. 10. Respaldo en contra de la criminalidad por parte de los representantes de los países de la región y otras organizaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Poca efectividad en las acciones sobre la seguridad por parte de la Empresa Pública de Turismo de Guayaquil. 7. No existe un proceso riguroso de selección de los agentes de seguridad municipal. 8. Falta de equipamiento en el personal de seguridad para control y seguridad de las personas. 9. Escasa capacitación en materia de seguridad turística en los agentes policiales. 10. Dificultad en el proceso de reportar delitos contra la vida y delitos contra la propiedad. 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Guayaquil aparece en el listado de las 50 ciudades más violentas del mundo en 2021. 7. Problemas sociales como la pobreza, falta de oportunidades laborales y de educación son causas para cometer actos criminales. 8. Actos de corrupción por parte de las autoridades de control y seguridad. 9. Aumento hechos delictivos como sicariatos y homicidios en el país durante 2021-22. 10. Aumento de casos de robo en el país durante 2021-22

Nota. Elaboración propia (2022).

FODA cruzado. Los resultados del FODA cruzado indicaron que los cruces entre las debilidades y amenazas fueron mayores y, por lo tanto, la seguridad en la ciudad se encuentra en una zona vulnerable, necesitando de manera inmediata las estrategias de supervivencia donde se aprovechen las oportunidades y ventajas para contrarrestar las deficiencias vistas.

Figura 13

Resultados del FODA cruzado de la seguridad en Guayaquil

		Total	Zonas	Tipologías de Estrategias
FO		279	Zona de Éxito	Estrategias Ofensivas
DO		283	Zona de Ilusión	Estrategias Adaptativas
FA		329	Zona de Desgaste	Estrategias Defensivas
DA		340	Zona Vulnerable	Estrategias de Supervivencia

Nota. Elaboración propia (2022).

Con base en el ejercicio del FODA cruzado, se enlistaron las posibles estrategias que servirán de aporte a la formación de políticas públicas competentes tanto en la ejecución como efectividad en la lucha contra la criminalidad. Varias de las medidas presentadas en la figura 14 fueron orientadas a la prevención del delito, planificación turística, aprovechamiento del marketing para la promoción de la participación proactiva de los actores sociales.

Figura 14

Lista de las posibles estrategias para la creación de políticas públicas de seguridad turística



Nota. Elaboración propia (2022).

3.5 Benchmarking

A fin de cumplir el tercer objetivo específico, se utilizó la herramienta de benchmarking funcional en la indagación sobre las medidas de seguridad para turistas en otros destinos turísticos en su nivel de gestión.

Tabla 10

Benchmarking de destino Guayaquil y otras ciudades de la región

Criterios	Sao Paulo (Brasil)	Bogotá (Colombia)	Ciudad de México (México)	Guayaquil (Ecuador)
Información Turística	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Destino turístico sede de importantes eventos internacionales relacionados a congresos y ferias. ➤ Cerca del 75% de las ferias de Brasil se realizan en Sao Paulo. ➤ Posee una infraestructura y equipamiento turístico capaz de llevar a cabo 90.000 eventos anuales. También ofrece a los turistas la oportunidad de visitar centros históricos, 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es una ciudad reconocida como uno de los mejores destinos para viajes de negocios en la región. ➤ Cerca del 40% de los eventos de Colombia tienen lugar en Bogotá. ➤ Bogotá posee infraestructura, oferta turística, servicios y equipamiento turístico que posibilita la acogida de 20 mil personas en el distrito de ferias. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Destino sede de eventos corporativos, la ciudad está posicionada entre los mejores destinos para el turismo MICE. ➤ Ciudad de México cuenta con edificaciones capaces de acoger hasta 15 mil personas. ➤ Además, ofrece a los turistas una variedad de atractivos turísticos como el Centro Histórico 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Guayaquil es una ciudad reconocida para hacer turismo MICE. Cuenta con un Buró de Convenciones encargado de gestionar los eventos nacionales e internacionales. ➤ Guayaquil posee un aeropuerto internacional, y una capacidad hotelera de más de 3 mil habitaciones. También ofrece atractivos y recursos turísticos para que los visitantes recorran durante el día y centros de diversión nocturna.

	<p>museos, galerías de arte, plazas, zoológicos y parques.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En 2017, Sao Paulo recibió la llegada de 14,9 millones turistas: 2,5 millones de turistas extranjeros y 12,4 millones de turistas nacionales. El gasto turístico promedio fue de 484 reales. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El aeropuerto El Dorado de Bogotá es un <i>hub</i> o centro de operaciones que conecta vuelos con importantes ciudades del mundo. ➤ La ciudad tiene una de las mayores tasas de ocupación hotelera debido a que más del 50% de los turistas escogen a Bogotá como su destino turístico para visitar. 	<p>denominado Patrimonio Cultural de la Humanidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En 2021, recibió más de 6.8 millones de turistas nacionales e internacionales con un gasto promedio de 9.25,7 pesos (443.1 dólares). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En 2021, la ciudad recibió aproximadamente 1.7 millones de visitantes, una cifra superada en la mitad de 2022.
<p>Estadísticas de criminalidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En 2021, Sao Paulo registró una tasa de homicidios de 7,7 casos por cada 100 mil habitantes, una cifra baja 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La tasa de delitos por homicidio fue de 14,4%, es decir, 91 casos por cada 100 mil habitantes solo en 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Para el 2021, la tasa de delitos por homicidio fue de 10,9 casos por cada 100 mil habitantes, una tasa inferior a comparación de años anteriores. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El 2022 fue uno de los peores años para la criminalidad en el país. En Guayaquil la tasa de delitos por homicidios fue de 46,6 casos por cada 100 mil habitantes. Según los cálculos

	a diferencia de otras ciudades brasileñas.		➤ En los primeros 6 meses del 2022, los índices de criminalidad descendieron un 9,1%.	de este proyecto, en 2021, la ciudad alcanzó una tasa de 31,47 casos.
Impactos de la criminalidad	➤ Aunque las estadísticas señalan un descenso en los casos de homicidios desde 2017 a 2021 (de 59 mil a 41 mil casos), hay otros delitos que preocupan a la ciudad, como las denuncias por feminicidio y violencia doméstica y muertes por la acción policial que forman parte de los índices de las tasas de homicidios en la ciudad.	➤ En 2021, se aplicó una encuesta de victimización a los ciudadanos, el estudio arrojó que el 88% de ellos tienen una percepción de inseguridad provocada por la delincuencia y el uso de armas de fuego.	➤ La reducción de los índices de criminalidad causó que la percepción de inseguridad en la ciudad disminuyera.	➤ De acuerdo con la investigación secundaria, la ciudad ha aumentado sus niveles de criminalidad, delincuencia y violencia. Atravesó una crisis carcelaria que impidió la realización de actividades en el sector económico, incluido el turismo. Las encuestas de percepción a los turistas nacionales indican su inconformidad con la aplicación de recursos de seguridad: cámaras de vigilancia, UPC (Unidad de Policía Comunitaria), etc.

<p>Medidas de seguridad para turistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La video vigilancia es uno de los recursos más aplicados por el municipio de Sao Paulo porque considera que la prevención del delito es clave en la planificación y el desarrollo urbano. Sao Paulo cuenta con un programa denominado City Cameras, y 10 mil de estos equipos están distribuidos en los espacios públicos que permiten detectar situaciones de emergencia, conductas delictivas, etc. ➤ Sin embargo, la efectividad de esta 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La ciudad posee Puntos de Información Turística fijos y móviles para que los turistas nacionales y extranjeros puedan obtener información sobre el destino. Estas redes de información tienen personal altamente capacitado en temas de comunicación y conocimiento de la oferta turística. ➤ El destino pone a disposición de los visitantes el cuerpo de Policía de Turismo para vigilar los atractivos turísticos y brindar 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La ciudad aplica una serie de estrategias de seguridad fundamentadas en cuatro ejes: programas sociales, policía, coordinación de instituciones y la investigación de crímenes. ➤ En 2022 fue aprobado la creación del sistema de policía turística que operará bajo la gestión de la Subsecretaría de Participación Ciudadana. Y se distribuirá en sitios puntuales de la ciudad, entre las funciones esta: la protección de los turistas, establecer confianza ciudadana y dar asistencia al turista para que puedan 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La policía turística procura el bienestar de los visitantes en sitios de alta concentración de turistas. ➤ En 2022, los agentes metropolitanos del Cuacme realizaron labores de guías y buen uso de los espacios públicos. ➤ En feriados, se intensificaron los sistemas de vigilancias en puntos estratégicos como terminales, transporte público, aerovía, etc.
--	--	---	---	---

	<p>medida es discutida por los ciudadanos, debido al escaso personal capacitado para gestionar el uso del software.</p>	<p>información a los turistas.</p>	<p>hacer denuncias sobre incidentes en el destino.</p>	
<p>Políticas públicas de seguridad turística</p>	<p>➤ En 2022, el gobierno de Brasil lanza de forma oficial el plan nacional "Turismo Seguro" que consta de 7 ejes: seguridad ciudadana, prevención de la explotación sexual de la niñez y adolescencia, consumidores en el turismo, transporte turístico, defensa civil, salud y comunicación positiva.</p>	<p>➤ La ciudad cuenta con un Plan Estratégico de Seguridad Turística desarrollado en 2016, centrado en 8 estrategias: control de los prestadores de servicios turísticos, vigilancia en atractivos, fortalecimiento de la información en destinos y policía de turismo, creación de departamentos de</p>	<p>➤ En 2020 se desarrolló el Programa Sectorial de Turismo en México con una visión a 4 años y busca el cumplimiento de los derechos humanos en el turismo, la protección integral de los turísticos por medio del fortalecimiento de políticas y marcos normativos.</p>	<p>➤ En julio de 2021 se ejecutó un plan piloto para la seguridad turística en conjunto con el Mintur, Policía Nacional y apoyo de empresas privadas.</p> <p>➤ Los agentes policiales fueron preparados de acuerdo con las buenas prácticas de seguridad, cultura y turismo</p>

	<p>➤ El eje de seguridad ciudadana tiene diferentes acciones y objetivos como el diagnóstico de la seguridad turística, creación de foros para la seguridad, mapeo de estaciones de policías, sensibilización a proveedores turísticos en la prevención del uso de drogas, entre otros.</p>	<p>seguridad, rutas seguras, promoción y asistencia técnica.</p>		
--	---	--	--	--

Nota. Elaborado a partir de la revisión de: Ministerio De Turismo de Brasil (2022), Oficina de Turismo de Bogotá (2023), Secretaría de Turismo de México (2021) y Guayaquil Convention Bureau (2020).

Capítulo 4

4. Propuesta de Valor

En respuesta del cuarto objetivo específico, se elaboró una propuesta de valor basado en la implementación de un Plan de Seguridad Turística para la Ciudad de Guayaquil, cuyo contenido involucra 4 ejes estratégicos, 7 programas y 11 proyectos, los cuales se recomienda que sean ejecutados y supervisados por un Observatorio de Seguridad Turística como un área especializada que forme parte de la Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil.

4.1 Plan de Seguridad Turística para la ciudad de Guayaquil

4.1.1 Introducción

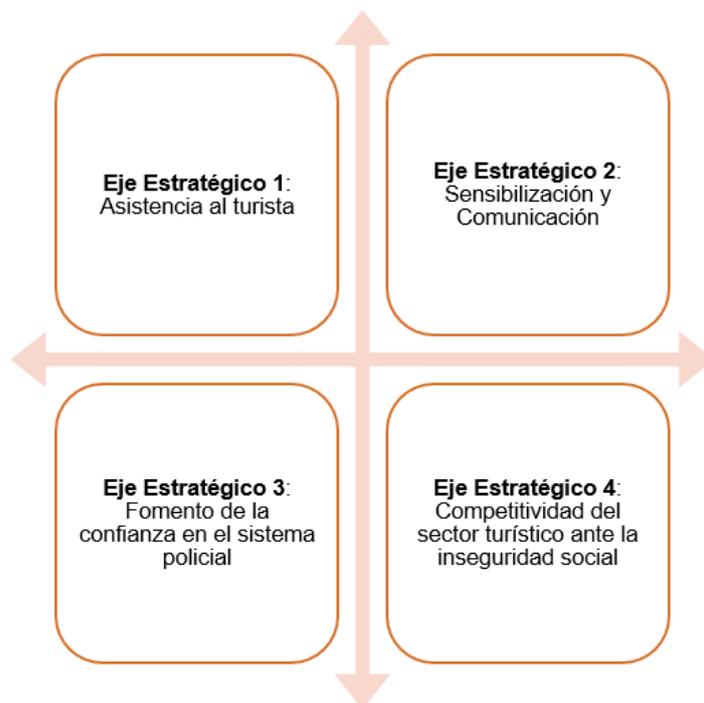
El Plan de Seguridad Turística para la Ciudad de Guayaquil está diseñado a partir de los datos obtenidos de los reportes de robos y homicidios durante el 2021 y los tres primeros trimestres del 2022; del uso de herramientas de análisis como FODA y benchmarking; y, la recolección de información a través de encuestas y entrevistas semiestructuradas.

El Plan de Seguridad cuenta con cuatro ejes estratégicos, 7 programas y 11 proyectos, presentados en la figura 15. También se describe los objetivos a seguir en los próximos años y la descripción de los ejes en las fichas de cada proyecto.

La ejecución, dirección, control y evaluación de los proyectos serán competencia de la Empresa Pública Municipal de Turismo en conjunto con el Municipio de Guayaquil y el apoyo de otras instituciones como la Policía Nacional y la Policía Turística.

Figura 15

Ejes estratégicos del Plan de Seguridad Turística para la Ciudad de Guayaquil



4.1.2 Objetivos del plan

1. Establecer mecanismos de asistencia al turista para una mejor experiencia en la ciudad.
2. Generar conciencia y confianza sobre la importancia del proceso de denuncias de delitos en el sistema de seguridad turística del destino.
3. Fortalecer la competitividad del sector turístico para una reacción proactiva y eficiente ante la situación de inseguridad pública actual.

4.1.3 Esquema de ejes estratégicos, programas y proyectos

Ejes estratégicos	Programas	No.	Proyectos
Eje estratégico 1	Programa 1	1	Creación del Centro de Información y Asistencia Turística (CIAT) para mejorar la experiencia de los turistas.

Asistencia al turista.	Creación de instituciones que brinden seguridad integral a los turistas.	2	Estructuración de un departamento fiscal especializado en denuncias realizadas por turistas.
	Programa 2 Creación de canales de comunicación y asistencia turística.	3	Implementación de un servicio de seguridad turística para el contacto directo entre la policía turística y los visitantes.

Ejes estratégicos	Programas	No.	Proyectos
Eje estratégico 2 Sensibilización y comunicación	Programa 3 Estrategia de sensibilización a la comunidad.	4	Campaña de sensibilización para fomentar la realización de denuncias y lucha contra el delito.
	Programa 4 Estrategia de comunicación.	5	Monitorio de los medios de comunicación y fuentes de información mediante un estudio de fiabilidad sobre hechos de seguridad turística y criminalidad.

Ejes estratégicos	Programas	No.	Proyectos
Eje estratégico 3 Fomento de la confianza en el sistema policial.	Programa 5 Efectividad policial	6	Elaboración de acciones policiales con base en los patrones espacio temporales de la delincuencia.
		7	Fortalecimiento de la imagen e identidad institucional de la policía turística hacia la comunidad.

Ejes estratégicos	Programas	No.	Proyectos
-------------------	-----------	-----	-----------

Eje estratégico 4 Competitividad del sector turístico frente a la inseguridad social.	Programa 6 Gestión de medios de comunicación y fuentes de información turística.	8	Planeación de alianzas estratégicas con representantes de los prestadores de servicios y policía turística.
		9	Creación de grupos comunitarios para la comunicación efectiva con la policía turística.
	Programa 7 Desarrollo de herramientas de gestión de riesgos que sirvan de apoyo al sector turístico.	10	Desarrollo de un estudio geográfico de delitos cometidos a turistas.
		11	Diseño de una matriz de riesgos de viajes para las operadoras y agencias de viajes en Guayaquil.

4.1.4 Descripción del eje estratégico 1

Eje estratégico 1.

Objetivo: Establecer mecanismos de asistencia turística para brindar una mejor experiencia a los turistas que visitan Guayaquil.

Eje Estratégico: Asistencia al turista	
Programa 1: Creación de instituciones que brinden seguridad integral a los turistas.	
Proyecto 1:	Objetivo del plan a dirigir:
Creación del Centro de Información y Asistencia Turística (CIAT) para mejorar la experiencia de los turistas.	Establecer mecanismos de asistencia al turista para una mejor experiencia en la ciudad.
Año de inicio:	Duración:
2023	4 años
Modalidad:	Meta:
Recurrente	Proporcionar información turística a los visitantes de Guayaquil a través del CIAT para ofrecer seguridad en caso de delitos.
Descripción del Proyecto:	

Para establecer el Centro de Información y Asistencia Turística (CIAT) se enlistan las siguientes actividades:

1. Establecer los requisitos mínimos que debe cumplir el CIAT para su adecuado funcionamiento.
2. Definir el área idónea donde el centro va a operar.
3. Diseñar un prototipo a modelo escala del CIAT
4. Demostrar cualidades esenciales como empatía, paciencia y agilidad para tratar a los turistas.
5. Coordinar con la fuerza pública para instruir al personal sobre medidas de prevención y seguridad al momento de visitar la ciudad.
6. Capacidad de comunicación clara y concisa, esto incluye la habilidad de comunicación con personas extranjeras y personas que hablen lenguas derivadas del quechua.
7. Proporcionar información a los turistas sobre la documentación necesaria para solicitar medidas de seguridad y posteriormente, dar seguimiento a la denuncia.
8. Brindar apoyo psicológico a los turistas que han sido víctimas de algún tipo de delito.

Requisitos para implementación:

- Compromiso
- Personal capacitado en seguridad turística y asistencia al visitante
- Financiamiento del Municipio de Guayaquil
- Respaldo de la policía turística y policía nacional

Costo aproximado:

\$383.917,18²

Fuentes potenciales del financiamiento:

Gad Municipal

Eje Estratégico 1: Asistencia al turista.

² Costo de Inversión Total de CIAT. Vera, H.A., & Enríquez, E.R. (2022). Desarrollo de un centro de información y asistencia al turista en el campus de ESPOL “Las Peñas”. [Proyecto Integrador]. ESPOL.

Programa 1: Creación de instituciones que brinden seguridad integral a los turistas.	
Proyecto 2:	Objetivo del plan a dirigir:
Estructuración de un departamento fiscal especializado en denuncias realizadas por turistas.	Establecer mecanismos de asistencia al turista para una mejor experiencia en la ciudad.
Año de inicio:	Duración:
2023	2 años
Modalidad:	Meta:
Recurrente	Proporcionar a los turistas las facilidades para realizar denuncias en caso sufrir algún tipo de delito.
Descripción del Proyecto:	
<p>Realizar las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definición del área donde operará el departamento. 2. Determinar las funciones y atribuciones que tendrá el departamento fiscal especializado. 3. Establecer las competencias de los actores involucrados dentro del proceso de una denuncia. 4. Capacitación por parte de personal de la Fiscalía del Guayas en materia de denuncias. 5. Creación de un manual de procesos para denuncias en caso de delitos reportados por turistas. 6. Proporcionar información al turista para la realización de la denuncia. 7. Seguimiento de la denuncia. 	
Requisitos para implementación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación de la fuerza pública. • Apoyo de la fiscalía general del Guayas. • Financiamiento del Municipio de Guayaquil. 	
Costo aproximado:	Fuentes potenciales del financiamiento:
Gasto corriente de instituciones	Empresa Pública de Turismo

Eje Estratégico 1: Asistencia al turista.

Programa 2: Creación de canales de comunicación y asistencia turística.	
Proyecto 3:	Objetivo del plan a dirigir:
Creación de un canal digital que permita canalizar las llamadas de emergencia de los turistas.	Establecer mecanismos de asistencia al turista para una mejor experiencia en la ciudad.
Año de inicio:	Duración:
2023	2 años
Modalidad:	Meta:
Recurrente	Los turistas en su mayoría pueden disponer de un servicio de contacto directo para obtener ayuda y asistencia turística.
Descripción del Proyecto:	
<p>Realizar las siguientes actividades:</p> <p>Entregar tarjetas de presentación a los turistas que arriban a la ciudad con la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de la ciudad, la marca del destino y un mensaje de bienvenida. 2. Información de contacto de agentes de la policía turística en caso de solicitar ayuda ante un delito. Se puede incluir información de las redes oficiales del Municipio o de la Empresa Pública de turismo. 3. Código QR que direcciona a una agenda de contacto. <p>Una vez entregada la tarjeta a los visitantes, los agentes policiales deben tener la disponibilidad de operar en cualquier horario, receptar las llamadas o mensajes en caso de que lo solicite el turista. Además, el turista debe estar dispuesto a proporcionar la información necesaria para poder asistirle.</p>	
Requisitos para implementación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivo inteligente por capacidad para hacer llamadas. • Servicio de comunicación para receptar las llamadas. • Apoyo del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. • Financiamiento del Municipio de Guayaquil. 	
Costo aproximado:	Fuentes potenciales del financiamiento:
Gasto corriente de las instituciones	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio de Guayaquil

	<ul style="list-style-type: none"> Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.
--	--

4.1.5 Descripción del eje estratégico 2

Eje estratégico 2.

Objetivo: Promover la realización de denuncias a través de la conciencia sobre la problemática y la confianza en el sistema de seguridad turística de la ciudad.

Eje Estratégico 2: Sensibilización y comunicación	
Programa 3: Estrategia de sensibilización a la comunidad	
Proyecto 4:	Objetivo del plan a dirigir:
Campaña de sensibilización para fomentar la realización de denuncias y lucha contra el delito	Generar conciencia y confianza sobre la importancia del proceso de denuncias delitos en el sistema de seguridad turística del destino.
Año de inicio:	Duración:
2023	1 año
Modalidad:	Meta:
Ocasional	Los turistas que son víctimas o que evidencian delitos a terceros durante su estancia en Guayaquil podrán tener la libertad y confianza en denunciar estos hechos.
Descripción del Proyecto:	
<p>La campaña de sensibilización debe estar compuesta de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Objetivo de la campaña. Público objetivo. Ejes estratégicos. Importancia sobre la realización de denuncias. Testimonios de turistas que hayan realizado denuncias y obtuvieron ayuda. Indicadores de medición del éxito de la campaña. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Creación y difusión del mensaje central de la campaña y el respectivo material gráfico. <p>En cuanto a la difusión y promoción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se establecen los canales de comunicación como vallas publicitarias en los principales sitios de concentración turística como el aeropuerto, terminales, estaciones de transporte terrestre, etc. • Seguimiento de la eficacia de la campaña y recepción de la audiencia. • Adicionalmente, la Empresa Pública de Turismo, la Policía Nacional y el Municipio de Guayaquil deben promocionar la campaña en sus redes sociales y páginas web. • Se debe realizar un seguimiento a la campaña midiendo el éxito y alcance de esta. 	
Requisitos para implementación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de marketing basada en la importancia de realizar las denuncias. • Promoción y divulgación por parte del Municipio y la Empresa Pública de Turismo. • Apoyo de la Policía Nacional. • Apoyo del Ministerio de Turismo. 	
Costo aproximado:	Fuentes potenciales del financiamiento:
\$ 25.000	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio de Guayaquil • Empresa Pública de Turismo de Guayaquil

Eje Estratégico 2: Sensibilización y comunicación	
Programa 4: Estrategia de comunicación	
Proyecto 5:	Objetivo del plan a dirigir:
Monitoreo de los medios de comunicación y fuentes de información mediante un estudio de fiabilidad sobre hechos de seguridad turística y criminalidad.	Generar conciencia y confianza sobre la importancia del proceso de denuncias de delitos en el sistema de seguridad turística del destino.
Año de inicio:	Duración:
2023	6 meses
Modalidad:	Meta:
Recurrente	Trabajo en conjunto con los medios de comunicación para minimizar la desinformación compartida sobre

	estereotipos acerca de una posible imagen negativa de la ciudad.
<p>Descripción del Proyecto:</p> <p>Para el estudio se llevarán a cabo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar las fuentes de información y medios de comunicación que más publican sobre hechos criminales en Guayaquil. • Determinar los criterios de fiabilidad y credibilidad. • Llevar a cabo el estudio y el análisis de la información publicada. • Presentar los resultados junto con las observaciones más importantes. • Seleccionar las fuentes de información y medios de comunicación que presentan mayor desinformación sobre viajes en Guayaquil. • Presentar los resultados negativos como positivos. • Elaborar un plan de trabajo destinado a los medios de comunicación escogidos. • Seleccionar los medios de comunicación y fuentes de información más usadas por los turistas. • Realizar una campaña de comunicación para contrarrestar la desinformación con hechos positivos y medidas de acción tomadas. • Realizar una retroalimentación del público objetivo sobre el mensaje. 	
<p>Requisitos para implementación:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de los criterios de credibilidad y fiabilidad de las fuentes de información. • Selección de las fuentes de información y medios de comunicación donde se realizará el estudio. • Personal responsable del monitoreo. • Pasos para seguir en caso de inconsistencias en los hechos publicados. • Plan de trabajo en conjunto con los medios de comunicación. • Mensaje positivo sobre la seguridad turística en Guayaquil. • Establecer indicadores para medir la efectividad de las alianzas. • Financiamiento del Municipio de Guayaquil. 	
<p>Costo aproximado:</p>	<p>Fuentes potenciales del financiamiento:</p>
<p>Gasto corriente a las instituciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio de Guayaquil • Empresa Pública de Turismo de Guayaquil

4.1.6 Descripción del eje estratégico 3

Eje estratégico 3.

Objetivo: Generar la confianza en el sistema policial hacia la comunidad.

Eje Estratégico 3: Fomento de la confianza en el sistema policial	
Programa 5: Efectividad policial	
Proyecto 6:	Objetivo del plan a dirigir:
Elaboración de acciones policiales con base en los patrones espacio temporales de la delincuencia.	Generar conciencia y confianza sobre la importancia del proceso de denuncias delitos en el sistema de seguridad turística del destino.
Año de inicio:	Duración:
2023	1 año
Modalidad:	Meta:
Recurrente	Desarrollar un mapa de Guayaquil que ubique las zonas más seguras y las zonas menos seguras tomando como referencia los patrones de denuncias realizadas o donde se hayan reportado delitos, y los puntos de contacto más cercanos de la policía.
Descripción del Proyecto: Para la elaboración del mapa se consideran las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none">• Disponer de un mapa de Guayaquil con mayor número de puntos georreferenciados, especialmente, los sitios turísticos.• Elaborar la base de datos de los casos de delitos (hot spots) con coordenadas.• Elaborar la base de datos de los puntos UPC (Unidad de Policía Comunitaria) de la ciudad con sus coordenadas.• Diseñar el mapa, los puntos y leyendas.• Establecer los lugares/medios donde se exhibirá el mapa.	
Requisitos para implementación:	
<ul style="list-style-type: none">• Base de datos georreferenciadas de los casos donde han ocurrido delitos (hot spots).• Sistema de georreferenciación.• Mapa de Guayaquil.• Base de los puntos UPC distribuidos en la ciudad.	

<ul style="list-style-type: none"> • Definir lugares/medios para la exhibición del mapa. • Financiamiento del Municipio de Guayaquil. • Apoyo de la Policía Nacional. 	
Costo aproximado:	Fuentes potenciales del financiamiento:
Gasto corriente a las instituciones	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio de Guayaquil • Empresa Pública de Turismo de Guayaquil • Policía Turística • Policía Nacional

Eje Estratégico 3: Fomento de la confianza en el sistema policial	
Programa 5: Efectividad policial	
Proyecto 7:	Objetivo del plan a dirigir:
Fortalecimiento de la imagen e identidad instituciones de la policía turística hacia la comunidad.	Generar conciencia y confianza sobre la importancia del proceso de denuncias delitos en el sistema de seguridad turística del destino.
Año de inicio:	Duración:
2023	1 año
Modalidad:	Meta:
Recurrente	Generar confianza en la policía turística hacia la comunidad mediante el fortalecimiento de la imagen e identidad de la institución.
Descripción del Proyecto:	
<p>Para fortalecer la imagen de la Policía Turística de Guayaquil se debe realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un análisis inicial sobre la percepción de la comunidad respecto a la policía turística. • Presentar los resultados positivos y negativos del análisis. • Establecer la filosofía organizacional que represente la identidad de la institución en caso de no tener una. • Con base al punto anterior, se debe diseñar una imagen representativa de la institución en caso de no tener una. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una campaña de marketing para dar a conocer la imagen de la institución. • Realizar un análisis posterior para determinar si la nueva imagen ha sido favorable y determinar si se alcanzaron los objetivos. 	
Requisitos para implementación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la percepción de la comunidad sobre la policía turística. • Establecer los objetivos, valores, misión y visión de la institución. • Diseñar una imagen representativa de la institución en caso de contar con una. • Elaboración de una campaña de marketing de la imagen. • Análisis de medición de percepción. • Financiamiento de la Empresa Pública de Turismo de Guayaquil. • Apoyo de la Policía Turística 	
Costo aproximado:	Fuentes potenciales del financiamiento:
\$25.000	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio de Guayaquil • Empresa Pública de Turismo de Guayaquil

4.1.7 Descripción del eje estratégico 4

Eje estratégico 4.

Objetivo: Implementar acciones desde el turismo para alcanzar la competitividad turística frente a la inseguridad social en la ciudad.

Eje Estratégico 4: Competitividad del sector turístico frente a la inseguridad social.	
Programa 6: Gestión de medios de comunicación y fuentes de información turística.	
Proyecto 8:	Objetivo del plan a dirigir:
Planeación de alianzas estratégicas con representantes de los prestadores de servicios turísticos y policía.	Fortalecer la competitividad del sector turístico para una reacción proactiva y eficiente ante la situación de inseguridad pública actual.
Año de inicio:	Duración:
2023	4 años
Modalidad:	Meta:
Recurrente	Dar a conocer a la comunidad a través de los medios de comunicación y fuentes de

	información sobre las alianzas estratégicas de los representantes del sector turístico y la policía turística.
Descripción del Proyecto:	
Para la realización del proyecto se llevarán a cabo las siguientes actividades:	
<ul style="list-style-type: none"> • Definir los representantes de los prestadores de servicios turísticos. • Definir los medios de comunicación y fuentes de información turística que darán a conocer sobre las alianzas. • Establecer el tipo de alianzas estratégicas, objetivos y competencias de los actores. • Establecer un cronograma de sesiones para planificar las estrategias. • Convocar a los actores involucrados, incluyendo a la Policía Turística y representantes de la Empresa Pública de Turismo de Guayaquil. • Dar a conocer las alianzas estratégicas mediante los medios de comunicación y fuentes de información turística. • Evaluar el impacto en la comunidad de las alianzas mencionadas. 	
Requisitos para implementación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de representantes del sector turístico. • Medios de comunicación. • Fuentes de información turística. • Apoyo de la policía turística. 	
Costo aproximado:	Fuentes potenciales del financiamiento:
Gasto corriente de las instituciones	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio de Guayaquil • Empresa Pública de Turismo de Guayaquil

Eje Estratégico 4: Competitividad del sector turístico frente a la inseguridad social.	
Programa 6: Gestión de medios de comunicación y fuentes de información turística.	
Proyecto 9:	Objetivo del plan a dirigir:
Creación de grupos comunitarios para la comunicación efectiva con la policía turística.	Fortalecer la competitividad del sector turístico para una reacción proactiva y eficiente ante la situación de inseguridad pública actual.
Año de inicio:	Duración:

2023	4 años
Modalidad:	Meta:
Recurrente	Desarrollar una comunicación efectiva entre la comunidad y la policía turística sobre la seguridad social del sector mediante grupos comunitarios.
Descripción del Proyecto:	
<p>Para la creación de los grupos comunitarios se realizarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar los sitios de la ciudad donde se ubicarán los grupos comunitarios. Las sesiones podrían realizarse en UPC cercanas al sector. • Convocar a los miembros de la comunidad que deseen formar parte del grupo comunitario. • Definir un objetivo y cronograma de sesiones con actividades realizadas por el grupo comunitario. • Llevar a cabo las sesiones de los grupos comunitarios. • La Policía Turística brindará charlas sobre seguridad, consejos, sugerencias y acciones a realizar en caso de ser parte de un delito o evidenciar un hecho dentro de sitios turísticos de la ciudad. • Realizar una encuesta de evaluación a los miembros de la comunidad para evaluar la efectividad de los grupos comunitarios. 	
Requisitos para implementación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de los grupos comunitarios • Seleccionar los grupos comunitarios • Apoyo de la Policía Turística 	
Costo aproximado:	Fuentes potenciales del financiamiento:
Gasto corriente de las instituciones	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio de Guayaquil • Empresa Pública de Turismo de Guayaquil

Eje Estratégico 4: Competitividad del sector turístico frente a la inseguridad social.	
Programa 7: Desarrollo de herramientas de gestión de riesgos que sirvan de apoyo al sector turístico.	
Proyecto 10:	Objetivo del plan a dirigir:

Desarrollo de un estudio geográfico de delitos cometidos a turistas.	Fortalecer la competitividad del sector turístico para una reacción proactiva y eficiente ante la situación de inseguridad pública actual.
Año de inicio:	Duración:
2023	4 años
Modalidad:	Meta:
Recurrente	Elaborar una base de datos con información sobre delitos cometidos a turistas mediante un estudio geográfico que servirá para futuras investigaciones sobre la problemática en la ciudad.
<p>Descripción del Proyecto:</p> <p>Para realizar el estudio geográfico se deben realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de trabajo con detalle sobre el objetivo, alcance, cronograma, equipo de trabajo y actividades a realizar dentro del estudio geográfico. • Convocar a un equipo de trabajo para realizar el estudio. • Identificar las variables a estudiar. • Definir las herramientas de investigación y recolección de datos, así como las herramientas para la presentación e interpretación de los resultados. • Llevar a cabo el estudio. • Analizar los datos obtenidos. • Analizar y presentar los resultados del estudio. • Establecer medios de almacenamiento del estudio y determinar las fuentes de acceso a la información obtenida. 	
Requisitos para implementación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo del estudio geográfico. • Equipo de trabajo. • Variables de estudio • Herramientas de investigación. • Herramientas de presentación de resultados. • Medios de almacenamiento. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo de la Policía Nacional. • Financiamiento del Municipio de Guayaquil. 	
Costo aproximado:	Fuentes potenciales del financiamiento:
\$ 60.000	Municipio de Guayaquil

Eje Estratégico 4: Competitividad del sector turístico frente a la inseguridad social.	
Programa 7: Desarrollo de herramientas de gestión de riesgos que sirvan de apoyo al sector turístico.	
Proyecto 11:	Objetivo del plan a dirigir:
Diseño de una matriz de riesgos de viajes para las operadoras y agencias de viajes a nivel nacional.	Fortalecer la competitividad del sector turístico para una reacción proactiva y eficiente ante la situación de inseguridad pública actual.
Año de inicio:	Duración:
2023	4 meses
Modalidad:	Meta:
Ocasional	Establecer una evaluación de riesgos de viaje a Guayaquil, mediante una matriz de riesgos, para las agencias de viajes y operadoras a nivel nacional.
Descripción del Proyecto:	
<p>Para la elaboración de la matriz de riesgo de viajes se realizarán las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las amenazas sociales y ambientales presentes en Guayaquil. Esto incluye: inestabilidad política, tasas de criminalidad, posibles desastres naturales, etc. • Gestionar los factores principales con una escala de probabilidad e impacto/gravedad. • Recopilar información demográfica de los turistas, así como información sobre antecedentes médicos. • Enlistar los riesgos posibles que ocurran durante la estancia del turista. • Establecer las medidas de mitigación para los riesgos mencionados. • Diseño de la matriz de riesgo de viajes. • Socialización de la matriz con las agencias de viajes y operadoras turísticas. • Realizar una revisión y actualización de la información en caso de ser necesario. 	

Requisitos para implementación:	
<ul style="list-style-type: none"> • Enlistar las amenazas ambientales, sociales y/o políticas de la ciudad. • Evaluación de riesgos y medidas de mitigación. • Socialización de la matriz de riesgos. • Revisión y actualización en caso de ser necesario. 	
Costo aproximado:	Fuentes potenciales del financiamiento:
\$ 12.000	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio de Guayaquil • Empresa Pública de Turismo de Guayaquil

Para la implementación del Plan de Seguridad Turístico de Guayaquil se requiere invertir un total de \$ 505. 917,18 según la sumatoria de los costos de los proyectos 1, 4, 7, 10 y 11. Por otra parte, los proyectos que no tienen un costo específico corresponden a un presupuesto que las instituciones asignan como gasto corriente para realizar tales acciones, sin embargo, es necesario prestar atención a esos proyectos porque implican el compromiso de las autoridades competentes a tomar acciones sobre la inseguridad en Guayaquil.

Capítulo 5

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones.

El presente proyecto tuvo un alcance relevante en el estudio del fenómeno de la criminalidad y su impacto negativo en la comunidad, no solamente de las cifras de delitos de robos y homicidios denunciados, también se trata de la influencia en la percepción de las personas. Por tal motivo se antepone la necesidad de la aplicación de políticas públicas en materia de seguridad turística para trabajar en acciones que permitan contrarrestar y dar una respuesta inmediata a los índices de inseguridad social en la ciudad.

De acuerdo con los resultados obtenidos durante el proyecto se concluye que:

- Los datos del Observatorio Turístico y la base de datos de crímenes reportados en las provincias del Ecuador son un gran aporte para establecer la relación entre la criminalidad y el turismo. Esta relación está vinculada en el registro de delitos de robos en 2021 y 2022, en lugares cercanos a los puntos de interés turístico de Guayaquil, cuya mayor incidencia se presentó en sitios cercanos al Malecón Simón Bolívar, Las Peñas y la Calle Panamá.
- El cálculo de las tasas de criminalidad por robos y homicidios en 2021 y 2022 demuestran una crisis de inseguridad social que va en aumento, aquí se puede destacar:
 - La tasa de criminalidad para robos en 2021 es de 674,45 casos por cada 100.000 habitantes, mientras que, en 2022 la tasa fue de 399,40 casos.
 - La tasa de criminalidad por homicidios en 2021 es de 31,47 casos por cada 100.000 habitantes, y para el 2022, la tasa es de 18,50 casos.
 - Esta disminución en la tasa de delitos en 2022 en ambos casos se debe a que los valores de la data fueron tomados hasta el noveno mes del año.
- Por medio de las encuestas a una muestra representativa de 386 turistas nacionales, se sugiere que el nivel de percepción de seguridad en hoteles y restaurantes es medio a

comparación de mercados, bahías, avenidas y calles con nivel de seguridad bajo. Los turistas estiman que la policía turística y cámaras de vigilancia son los aspectos de seguridad con mayor relevancia de acuerdo con los puntos de interés turístico, pero los lugares deben contar con guardias de seguridad y una concurrencia moderada de personas para que exista un nivel de seguridad alto

- Aun con las medidas de seguridad como cámaras de vigilancia, policía turística o restricciones de actividades en los sitios, los turistas calificaron de regular la eficacia en conjunto.
- En cuanto a la victimización, el 19% de los encuestados afirman haber sido víctimas de la delincuencia en puntos de interés turísticos y, en general, no suelen denunciar los delitos por la desconfianza en las autoridades y la falta de conocimiento del proceso de denuncia. Esta situación no es diferente a la de los turistas testigos de otros hechos delictivos que solo demuestran una difícil marcha hacia la cultura de denuncias.
- Entre las buenas prácticas de seguridad turística en destinos como Sao Paulo, Bogotá y Ciudad de México, se observa una inversión en tecnologías de video vigilancia, asistencia a turistas, aplicación de programas sociales y planificación participativa.
- Luego de la recopilación de los componentes del FODA y Benchmarking surge la necesidad de una propuesta de valor dirigida a la definición de 4 ejes estratégicos, 7 programas y 11 proyectos enfocados en la asistencia al turista, la sensibilización y comunicación, la urgencia de afianzar la credibilidad de la comunidad en el ente policial y fomentar la competitividad del sector turístico cuando se presentan los casos delictivos en turistas nacionales e internacionales.
- Existen proyectos que tienen descrito el costo aproximado con valores referenciales, sin embargo, también están los proyectos con gasto corriente de las instituciones y cada uno de ellos implican el compromiso para llevar a cabo las acciones en el tema de seguridad de Guayaquil.

5.2 Recomendaciones

Tras la finalización del presente proyecto se sugiere que a futuro se consideren las siguientes recomendaciones:

Tras la finalización del presente proyecto, se sugiere que a futuro se consideren las siguientes recomendaciones:

- Para un análisis comparativo de destinos turísticos, se recomienda realizar las 5 fases del Benchmarking según Camp, para analizar la competitividad en seguridad turística de Guayaquil y determinar su posición en el mercado turístico internacional.
- Se sugiere emplear la información sobre delitos y crímenes reportados como un punto focal en el desarrollo de medidas de prevención del delito en proyecciones futuras para los tomadores de decisiones y planificadores en el ámbito turístico y expertos en la seguridad turística, puesto que, la criminalidad afecta a los ciudadanos y constituye un motivo de alarma para los turistas.
- Se recomienda realizar un estudio de percepción de seguridad ciudadana a los residentes de Guayaquil con la finalidad de conocer su apreciación de la ciudad como un destino turístico y su importancia en el rol de turista del día o excursionista.
- Se propone que el *Plan de Seguridad Turística para la Ciudad de Guayaquil* sea presentado al Municipio de Guayaquil y a la Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales para su respectiva valoración.
- Se propone dar a conocer la matriz de riesgos de viajes a las operadoras y agencias de viajes a nivel nacional como una herramienta para la planificación de sus productos turísticos que oferten el turismo en Guayaquil.
- Se sugiere a la Policía Turística brindar capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos ubicados alrededor de los sitios de interés. Dichas capacitaciones deberían estar relacionadas con la prevención y acciones a tomar en caso de delitos o evidenciar un crimen.

- Se sugiere ampliar la propuesta de políticas públicas a otros aspectos de la seguridad turística como la salud e higiene, seguridad vial y transporte, protección ambiental y/o desastres naturales, derechos humanos e inclusión, entre otros. Adicionalmente, se puede tomar como referencia el Plan Integral de Asistencia Turística 2016 del Ministerio de Turismo como guía para la formulación de más estrategias para la seguridad del turista.
- Es importante realizar investigaciones sobre otras formas de robo como robo a domicilio, a vehículos, a unidades económicas e incluso robo de información personal del usuario; con la finalidad de determinar si estos delitos también tienen un impacto en la percepción de seguridad de los turistas.
- Se sugiere realizar un estudio a nivel nacional sobre los índices de criminalidad en Ecuador para determinar las ciudades menos inseguras e implementar de mecanismos de acción que reduzcan el alto índice.
- Se hace un llamado de acción a los ciudadanos a no dejarse influenciar con la desinformación de los medios de comunicación, que algunas veces publican hechos sin verificar. Y, se aconseja evitar compartir contenido si no proviene de una fuente oficial. Por lo tanto, se recomienda a la sociedad compartir mensajes positivos sobre el turismo en Guayaquil y acciones que toman las autoridades para solventar la criminalidad en la ciudad.

Referencias

- Aguerrin, J. (2019). Estrategias del FODA. As News, México.
<https://www.asnews.mx/noticias/estrategias-a-aplicar-despues-de-foda>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (7ma ed.). Caracas. Editorial Episteme, C.A.
- Asamblea Nacional (2014). Código Orgánico Integral Penal, COIP. Registro Oficial 180 de 10 de febrero de 2014. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/03/COIP_act_feb-2021.pdf
- Badia, A., Bellido, S. (1999). *Técnicas para la gestión de la calidad*. Ed. Tecnos, Madrid
- Banco Interamericano de Desarrollo (2012). La eficacia de las políticas públicas de seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-eficacia-de-las-pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas-de-seguridad-ciudadana-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Como-medirla-y-como-mejorarla.pdf>
- Boullón, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico* (4ª. ed.). México Trillas.
- Buzan, B. (1991). *New patterns of global security in the twenty-first century. International Affairs*, 67(3), 431–451. doi:10.2307/2621945
- Canal Fm Mundo Live. (03 de mayo de 2022). *Feridos y estado de excepción ¿Cómo afecta a la reactivación?* [Archivo de Vídeo]. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=Mws8uPa8dCo&t=167s>
- Castillo, J.G., and Moscoso, B. (2022). COVID-19 Pandemic and Violence: Contagions and Curfew Policy on Female Homicides. *Violence and Gender*. Volume 9 (4), 170-178. <http://doi.org/10.1089/vio.2022.0035>
- Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2016). *Políticas Públicas*.
<https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/POLITICAS-PUBLICAS.pdf>

Enciclopedia Concepto (2013). *Métodos de Investigación*. <https://concepto.de/metodos-de-investigacion/>

El Universo (14 de marzo de 2022). Noticias Comunidad. *El Universo*.
<https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/expertos-creen-que-ubicar-a-guayaquil-entre-las-50-ciudades-mas-violentas-del-mundo-es-exagerado-y-fragiliza-planificacion-turistica-y-comercial-del-ecuador-nota/>

Esan (07 de febrero de 2019). *El proceso del Design Thinking*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-proceso-del-design-thinking-los-pasos-principales-para-desarrollarlo>

Geocities. (2021). Definición de criminalidad.
<http://www.geocities.ws/ciudaduba/CRIMINOLOGIA.html>

González, M. (2 de enero de 2021). El panorama de la delincuencia y la inseguridad en 2021. *Primicias Ec*. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/panorama-delictivo-seguridad-poco-alentador-2021/>

González, P. (10 de junio de 2022). El turismo enfrenta golpe, tras golpe. *Diario Expreso*.
<https://www.expreso.ec/actualidad/economia/turismo-enfrenta-golpe-golpe-131264.html>

Guayaquil Convention Bureau. (2020). *Información sobre Guayaquil*.
<http://guayaquilconventionbureau.com/>

INEI (s.f). *Capítulo IV: Percepción de Inseguridad*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1194/cap04.pdf

Jiménez García, J., & Pérez Delgado, M. A. (2018). La seguridad y calidad turística. *Estudios y perspectivas en turismo*, 27(4), 921-943.

Kerlinger, E. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México, DF. Nueva Editorial Interamericana.

Marrero, M. (2016). Glosario de Términos Hoteleros.

<https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>

Mc Graw Hill. (21 de octubre de 2019). La pirámide de Maslow. *Mheducation.es*.

<https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>

Mella, C. (30 de septiembre de 2021). La inseguridad restringe el turismo nocturno en

Guayaquil. *Primicias.ec*. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/inseguridad-restringe-turismo-nocturno-guayaquil/>

Mella, C. (11 de agosto de 2022). Moradores de Guayaquil cercan barrios con portones y

alambres de púas. *Primicias.ec*. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/inseguridad-guayaquil-encierra-ciudadanos-barrios-ecuador/>

Ministerio de Economía y Finanzas (5 de octubre de 2018). *Guayaquil, gran impulsor del*

desarrollo económico del Ecuador. https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/10/Boleti%CC%81n.MEF_Guayaquil.PM_V.pdf

Ministerio de Industria y Turismo (2016). *Plan de Seguridad Turística en Bogotá*.

<https://www.studocu.com/co/document/servicio-nacional-de-aprendizaje/guianza-turistica/plan-estrategico-de-seguridad-turistica/16255006>

Ministerio del Interior Seguridad Pública (2010). Chile Seguro Plan de Seguridad Pública 2010-2014.

https://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/chile/politicas/chile_seguro.pdf

Ministerio de Justicia de Brasil (2007). *Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania do Brasil*.

https://www.prattein.com.br/home/images/stories/Seguranca_Publica/PRONASCI.pdf

Ministerio De Turismo de Brasil. (2022). *Programa Turismo Seguro*.

<https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/turismo->

[responsavel/turismo-seguro/programa-turismo-seguro-sem-marcas-de-governo-completo.pdf](#)

Ministerio de Transporte y Obras Públicas (2016). *Noticias*.

<https://www.obraspublicas.gob.ec/quayaquil-se-ratifica-como-el-principal-puerto-maritimo-del-ecuador/#:~:text=Uno%20de%20los%20beneficios%20es,desde%20el%20puerto%20de%20Guayaquil>.

Ministerio de Turismo del Ecuador (2018). *Noticias*. <https://www.turismo.gob.ec/25-galardones-para-ecuador-en-los-world-travel-awards/>

Ministerio de Turismo del Ecuador (2021). *Manual de Generación de Oferta Turística*.

<https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/ManualesRutas/Manual-de-generacion-de-oferta-turistica-sub2021.pdf>

Ministerio de Seguridad Pública (2012). *Estrategia País De Seguridad Ciudadana (EPSC)*.

<https://www.minseg.gob.pa/wp-content/uploads/2015/06/resumen-estrategia-pais-de-seg-ciudadana.pdf>

Montúfar, M. (2007). *Percepción de inseguridad: una aproximación transversal*.

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2623/1/BFLACSO-CS15-04-C%C3%B3rdova.pdf>

Moscoso, B. (2022). Female homicides, laws, and women's empowerment: An early advertencia of retaliation effect. *Women's Studies International Forum*, Volume 95, 102650, ISSN 0277-5395, <https://doi.org/10.1016/j.wsif.2022.102650>.

NotiMundo (03 de mayo de 2022). *Noticias de Turismo*. *Notimundo*.

<https://notimundo.com.ec/el-estado-de-excepcion-afecto-al-turismo-en-este-feriado-segun-presidente-de-fenacaptur/>

Oficina de Turismo de Bogotá. (2023). *Información acerca de Bogotá*.

<https://www.bogotadc.travel/es/mice/por-que-bogota>

Organización de Estados Americanos (2016). Seguridad Turística en México, Centroamérica y El Caribe. <https://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/Seguridad-Turistica-en-Mexico-Centroamerica-y-El-Caribe-2016-2019-Principales-Conclusiones.pdf>

Organización de Estados Americanos (2017). Municipios, Turismo & Seguridad. http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Organización de Naciones Unidas (2010). Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008. https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83rev1s.pdf

Organización Mundial del Turismo (1994). Introducción al turismo. <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

Organización Mundial del Turismo (s.f). Glosario de términos de turismo. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Organización Mundial del Turismo (13-17 de mayo de 2013). II Conferencia de Seguridad Turística de las Américas. <http://www.oas.org/en/sms/cicte/documents/05-Alejandro%20Diaz%20de%20Leon.pdf>

Organización Mundial del Turismo (2019). Definiciones de turismo de la OMT, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420858>.

Organización Mundial del Turismo (1999). Código Ético Mundial para el Turismo. <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2019-10/gcetpassportglobalcodees.pdf>

Oxford Dictionary of Sociology (2015). What is crime? *University of Glasgow*. <https://www.sccjr.ac.uk/wp-content/uploads/2019/10/1-What-is-crime-1.pdf>

Padrón-Ávila, H., & Hernández-Martín, R. (2017). Los puntos de interés turístico: Relevancia analítica, propuesta metodológica y caso de estudio. PASOS. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15(4), 979-1000

Porto, J., Merino, M. (2017). *Definición de criminalidad*. Definición.de.

<https://definicion.de/criminalidad/>

Prefeitura Municipal de São Paulo. (2023). *Información acerca de Sao Paulo*.

<https://cidadedesapaulo.com/?lang=es>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2010). *Política Integral de Seguridad Ciudadana en Costa Rica*.

https://issuu.com/claugomez15/docs/pol__tica_integral_y_sostenible_de_

Real Academia Española (2022). *Criminalidad*. Asociación de Academias de la Lengua Española. <https://dle.rae.es/criminalidad?m=form>

Rico, J. (1978). *Crimen y justicia en América Latina*. Siglo XXI.

https://books.google.co.cr/books?id=iy17gAwYg9MC&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Roth, A. (2019). Las políticas y la gestión públicas: un análisis desde la teoría y la práctica / Entrevistado por Jairo Rivera. *Revista Internacional de Administración*.

<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eq/article/download/1207/1125?inline=1#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20p%C3%ABlicas%20son%20un,entre%20ellas%2C%20la%20ley%20y>

Sánchez, E. (19 de junio de 2019). *Guayaquil, un impulso al desarrollo turístico del Ecuador*.

<https://www.entornoturistico.com/guayaquil-un-impulso-al-desarrollo-turistico-del-ecuador/#:~:text=Guayaquil%20posee%20recursos%20naturales%20y,en%20comparaci%C3%B3n%20con%20otros%20destinos.>

Secretaría de Seguridad Pública de México (2008). Programa Nacional de Seguridad Pública 2008-2012.

<http://www.cns.gob.mx/portaIWebApp/ShowBinary?nodeId=/BEA%20Repository/414002//archivo>

Secretaría de Turismo de México (2021). *Actividad turística en CDMX*.

<https://www.turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/2121/12%20Indicadores%20Diciembre%202021.pdf>

Simons, J., Irwin, D. & Drinnien, B. (1987). *Maslow's Hierarchy of Needs from Psychology*. New York: West Publishing Company.

Velásquez, R. (2009). Hacia una nueva definición del concepto "política pública". *Desafíos* vol. 20. <https://www.redalyc.org/pdf/3596/359633165006.pdf>

Vistazo (11 de marzo de 2022). Guayaquil aparece en listado de 50 ciudades más violentas 2021. *Vistazo*. <https://www.vistazo.com/actualidad/nacional/guayaquil-aparece-en-ranking-2021-de-las-50-ciudades-mas-violentas-del-mundo-JB1434209>

Zúñiga, C. (21 de enero de 2022). Noticias Comunidad. *El Universo*. <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/seguridad-en-guayaquil-de-quien-es-la-responsabilidad-el-dilema-que-se-genera-tras-muerte-por-robo-de-holandes-en-cerro-santa-ana-atractivo-turistico-de-la-urbe-nota/>

Apéndices

Apéndice A. Mapas de Empatía

Figura A1

Mapa de Empatía a Ciudadano de Guayaquil

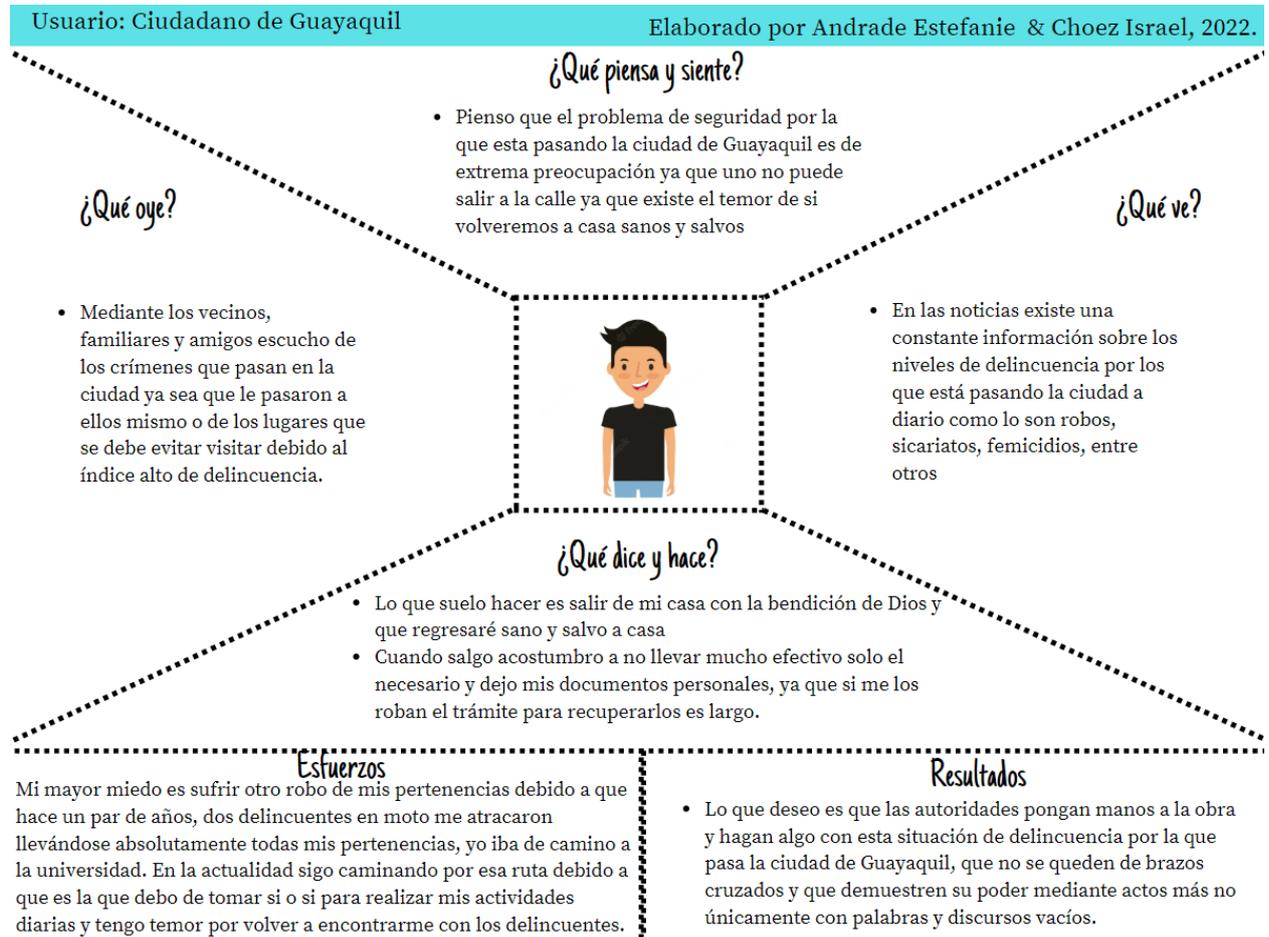
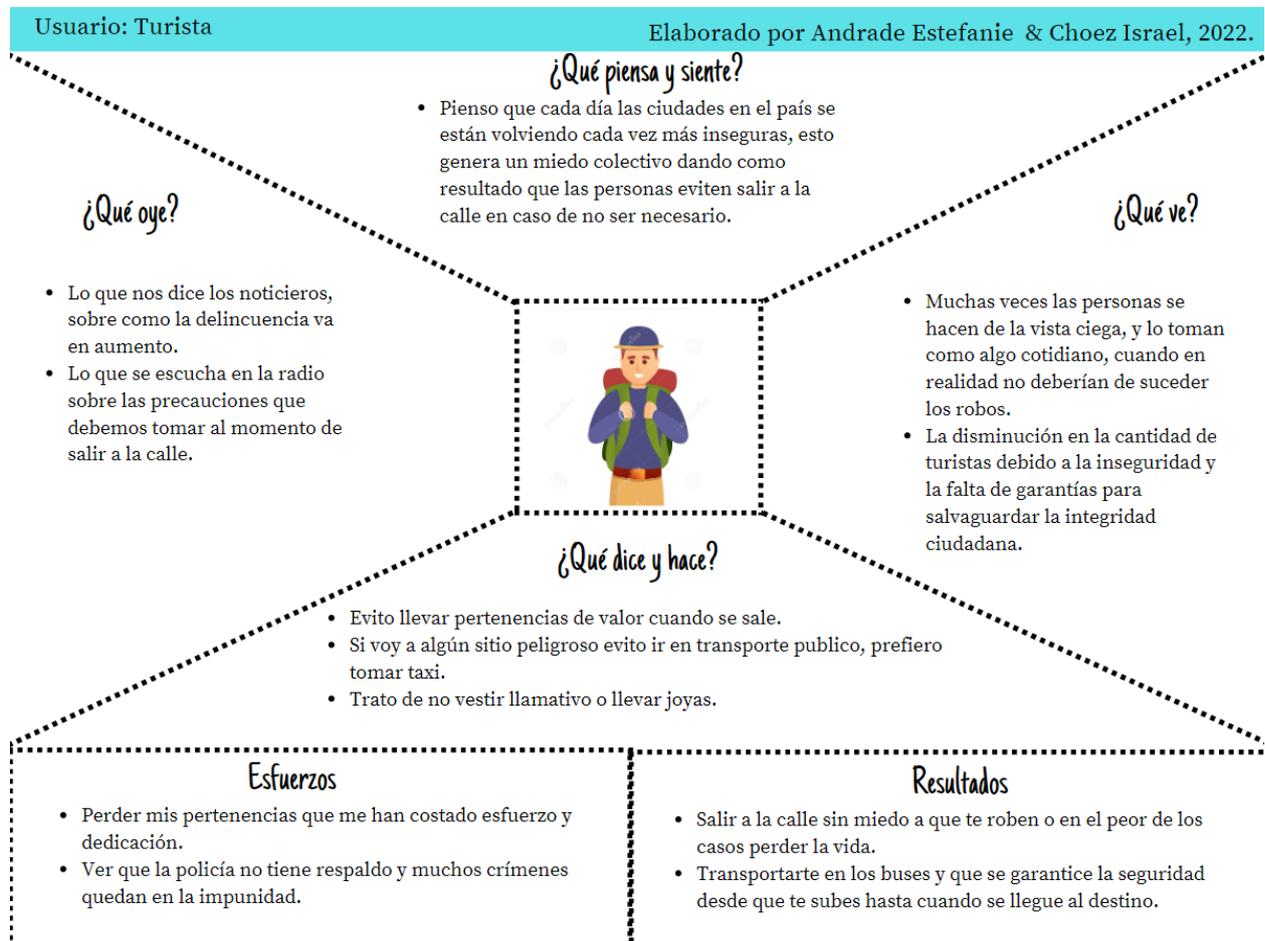


Figura A2

Mapa de Empatía a Turista de Guayaquil



Apéndice B. Formato de Encuesta

Sección 1: Información Sociodemográfica

1. Seleccione el género con el que se identifica:
 - Femenino
 - Masculino
2. ¿En qué ciudad reside actualmente?
3. Seleccione su rango etario
 - Menor a 18 años
 - Entre 18 a 24 años
 - Entre 25 a 34 años

- Entre 35 a 44 años
 - Entre 45 a 54 años
 - Mayor a 54 años
4. Seleccione su nivel de instrucción:
- Primaria
 - Secundaria
 - Técnico
 - Universitario
 - Posgrado
5. Estado civil:
- Soltero (a)
 - Casado (a)
 - Unión libre
 - Viudo (a)
 - Divorciado (a)

Sección 2: Información Turística

6. ¿Con qué frecuencia visita Guayaquil?
- Mensualmente
 - Trimestralmente
 - Semestralmente
 - Anualmente
7. Usted regularmente viaja a Guayaquil:
- Solo
 - En familia
 - En compañía de amigos
8. ¿Cuántos días permanece en Guayaquil
- 1-2

- 3-4
- 5-6
- 7-10
- 10-15
- Más de 15 días

9. Indique en qué temporada visita Guayaquil. (Máx. 2 opciones)

- Feriados
- Vacaciones
- Estaciones deportivas
- Sin fecha específica

10. ¿Cuáles son los motivos para visitar Guayaquil? (Máx. 2 opciones)

- Visitar amigos/familiares
- Conocer la ciudad
- Negocio
- Otra

11. ¿Dónde se aloja usualmente cuando visita Guayaquil?

- Hotel
- Hostal
- Casa de familiares/amigos
- Departamento
- Otra

12. Indique la frecuencia con que visita sitios turísticos de Guayaquil

- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

13. Señale entre las principales áreas turística de Guayaquil, aquella que usted visita con mayor frecuencia. (Máx. 2 opciones)

- Malecón Simón Bolívar
- Barrio Las Peñas-Cerro Santa Ana
- Puerto Santa Ana
- El Centro de la ciudad
- Circuito del Estero Salado (Parque lineal-Plaza Guayarte)
- Otro

Sección 3: Experiencia con delitos

14. ¿Ha sido víctima de delincuencia en Guayaquil?

- Sí
- No

14.1 ¿Ha sido víctima de robo o asalto mientras visitaba sitios turísticos de Guayaquil?

- Sí
- No

14.2 Especifique el tipo de delito

- Robo de vehículos (motorizados, auto, motocicletas, bicicletas)
- Asalto (robo con violencia)
- Otro

15. Denuncia de robo o asalto. ¿Usted denunció el crimen a la policía?

- Sí
- No

15.1 ¿Quiénes intervinieron en la solución del problema?

- Policía municipal
- Policía nacional
- Ciudadanos
- Extranjeros

Lo solucioné por cuenta propia

15.2 Motivos de no denunciar el crimen. Indique el motivo de no haber denunciado el crimen:

- Miedo
- Desconocimiento del proceso
- Desconfianza en las autoridades
- Otra

16. ¿Ha sido víctima de algún intento de homicidio durante su estancia en Guayaquil?

- Sí
- No

16.1 Asistencia ante un intento de homicidio. ¿Se le brindó alguna ayuda o solución al problema?

- Sí
- No

17. ¿Ha presenciado algún crimen por robo u homicidio en sitios turísticos de Guayaquil?

- Sí
- No

18. Denuncia del crimen evidenciado. ¿Usted lo denunció a la policía?

- Sí
- No

18.1 ¿Obtuvo alguna ayuda o solución del problema?

- Sí
- No

18.2 Motivos de no reportar evidencia del crimen. Indique el motivo de no haber denunciado el crimen:

- Miedo
- Desconocimiento del proceso
- Desconfianza en las autoridades

- Otra

Sección 4: Percepción de seguridad en Guayaquil

19. Indique el nivel de seguridad que percibe en los siguientes lugares de Guayaquil:

	Alto	Medio	Bajo
Hoteles			
Restaurantes			
Centros comerciales			
Parques y plazas			
Mercados/bahías			
Avenidas y calles			

20. ¿Qué factor le hizo sentir un nivel de seguridad alto?

- Guardias de seguridad
- Concurrencia del sitio
- Policía turística
- Cámaras de vigilancia
- Otro

21. Ordene las siguientes medidas de seguridad que usted considera importante cuando visita sitios de afluencia turística en Guayaquil. Donde 5 corresponde a más importante y 1 a menos importante.

	1	2	3	4	5
Policía turística					
Cámaras de seguridad					
Existencia de UPC (Unidad de Policía Comunitaria)					
Transporte Seguro					

(Iluminación del sitio)					
Restricción de actividades ilícitas (consumo de drogas, alcohol, prostitución)					

22. Evalúe la eficacia de las medidas de seguridad (del cuadro anterior) tomadas por las autoridades para contrarrestar el temor de la inseguridad en Guayaquil.

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Pésima

23. En su último viaje a Guayaquil, ¿cómo fue su percepción de inseguridad turística?

	Alta	Media	Baja
Antes del viaje			
Durante el viaje			
Después del viaje			

24. ¿Volvería a viajar nuevamente a Guayaquil?

- Muy probable
- Probable
- Indiferente
- Poco probable
- Nada probable

25. ¿Volvería a viajar a Guayaquil si fuese un destino más seguro?

- Muy probable

- Probable
- Indiferente
- Poco probable
- Nada probable

Apéndice C. Transcripción de entrevistas

Entrevista a Académicos y Expertos en Seguridad Turística

Objetivo: La siguiente entrevista tiene la finalidad de conocer la percepción de seguridad desde la perspectiva de la academia y expertos en la industria turística. La actividad tiene fines académicos para el proyecto de titulación.

Entrevistado No. 1: PhD. Carla Ricaurte

- **¿Qué interpreta usted del concepto de seguridad turística?**

Es un concepto multidimensional con marcos teóricos para analizarla. La seguridad tiene que ver con seguridad física, psicológica, la percepción, la seguridad relacionada a desastre y a cuestiones externas que no son necesariamente violencia y criminalidad. Seguridad relacionada a la salud. Hay sitios donde es muy importante la seguridad alimenticia.

Dependiendo del autor hay otras formas de seguridad

- **¿Cuál es la percepción de seguridad que tiene sobre la ciudad de Guayaquil para la actividad turística?**

Muy mala, la seguridad en Guayaquil es mala porque estamos pasando la peor crisis de inseguridad en la historia. Es una crisis que no se está resolviendo, no se actúa desde el punto de vista del turismo, ni de ir solucionando el problema. No se soluciona a corto plazo (pandillas), ni a largo plazo (educación). A futuro esto va a empeorar, no hay opciones de mejora, es una emergencia y desde el punto de vista de política pública, no se ha tomado ninguna acción para resolverla.

- **¿De qué manera cree que afecta la inseguridad y el alto índice de criminalidad a las actividades turísticas en Guayaquil?**

Ecuador en la prensa internacional ha venido apareciendo bastante, primero por el paro de los indígenas (sobre todo lo que tenemos en el mundo son turistas cada vez más responsables que quieren ir a destinos donde la gente esté bien, donde no haya injusticia. Son turistas con fuertes convicciones de justicia social o simplemente no quieren arruinarse sus vacaciones del año, la gente no quiere ver injusticia, ni pobres, por diversas razones. Escoger destino es un tema muy volátil y nosotros hemos tenido 4 mega crisis en los últimos 3 o 4 años: paro indígena, crisis de covid-19, paro en junio y el tema de las cárceles. "Cuerpos sin cabezas en Guayaquil" en un periódico europeo.

La crisis es fuerte, preocupante, emergencia más fuerte en el turismo, hablando en un conjunto. La delincuencia es un tema de pobreza e injusticia social. Somos vistos como un destino peligroso, con grandes desigualdades sociales que ocasionan estas cosas. No solo la peligrosidad, también la sensación de ir a un destino donde las cosas no están yendo bien socialmente.

Hay una preocupación que tiene que ver con la gente de Guayaquil. El toque de queda no llega ni a curita, ni agua con jabón, no es nada, pero la respuesta ha sido ir recortando el toque de queda por la presión de los sectores turísticos. Que tanta responsabilidad tienes como dueño de un establecimiento turístico en decirle a la gente que salga no más y vengán a consumir cuando se sabe que el problema si es real. No solo el gobierno tapa el sol con un dedo, las cámaras de turismo, las peticiones son peligrosas porque se reducen los toques de queda. Pero si eres responsable, lo que tienes que pedir son soluciones a la inseguridad, no el toque de queda porque si pides esto, solo estas tratando de salvar tu negocio, en cambio, si pides al gobierno las acciones coherentes contra la inseguridad, está protegiendo a tus empleados, que son los que se van más tarde, a tus visitantes y a ti mismo. Esta cosa de no solucionar las cosas viene desde el sector privado también.

Yo tengo colegas y compañeros en turismo, que apoyan su iniciativa de tratar de mejorar las cosas, también veo una respuesta del sector turístico (9greemiso, profesionales) de decir que no se comparta de lo que está pasando en Guayaquil. Esto de querer tapar las cosas que, si están sucediendo, son respuestas irresponsables del turismo en su conjunto.

Juntarnos como sector para pedir respuestas más integrales que beneficien a todos.

- **¿Cómo podrían las autoridades responsables mejorar la percepción de seguridad de los turistas nacionales que llegan a Guayaquil?**

Yo no soy experta en seguridad. Yo entiendo que son dos cosas, no solo puedes decir que las cosas están mejor, tienes que tomar acciones integrales para demostrarlo. Yo soy de planificación, para solucionar un problema necesitas estrategias pequeñas a corto plazo y estrategias macro a largo plazo. Marco: acceso a la educación, acceso a la salud, mejora del clima de empleo para que los jóvenes puedan emplearse. Estrategias a corto plazo, que tengan que ver con controlar la relación, la fuerza pública, mecanismos de control, de difusión, cualquier cosa que se haga debe ir acompañada de una excelente campaña de comunicación.

La gente no está yendo mucho a la calle Panamá, es un destino de moda, la gente no yendo, pero la gente no sabe que la calle Panamá es lo más seguro de Guayaquil en este momento porque no han comunicado las acciones que están haciendo para que los turistas estén seguros ahí. Para enterarte, debes ir.

- o Caso Colombia: campaña de mercadeo asociada a cuestiones de seguridad en el destino.
- o Caso México: ya pasó por lo que nosotros estamos pasando. EN la campaña de marketing, enseñaban los atractivos sin hacer referencia a los carteles (Campaña de fortalecer el atractivo).

- **¿De qué manera las políticas públicas podrían ayudar a minimizar la inseguridad en la ciudad?**

De todas las maneras, el tema de la seguridad es una cuestión de política pública, orientadas a estrategias a corto y a largo plazo de gestión de la seguridad. Mas bien algo que quizás no me

han preguntado, pero es interesante es que, si bien es cierto la seguridad es un tema público competencia de los gobiernos. Deben chequear la Cootad para fortalecer su investigación, y donde está la competencia de los gobiernos locales, provinciales, etc. También hay otras formas de cambiar las percepciones de inseguridad que tienen que ver con las iniciativas individuales de las empresas. Por ejemplo, lo que puede hacer una empresa para cambiar la percepción de inseguridad es contratar más guardias o, lo que está haciendo una cafetería en la libertad, que es enviar WhatsApp donde te avisa que están cerrando la puerta y tienen un guardia afuera. Hay una solución más potente que es pública, pero la empresa privada también puede ir identificando acciones que pueden hacer y está dentro su presupuesto. De hecho, en la ausencia de gobierno eso es lo que la empresa privada ha empezado hacer, buscar soluciones individuales. Es importante que ustedes tomen en cuenta las soluciones de las empresas privada que también aportan a mejorar la percepción de inseguridad de los turistas.

- **¿Conoce ejemplos de buenas prácticas en seguridad turística que hayan implementado otros municipios, gobiernos o países para garantizar la seguridad de los turistas?**

En Inglaterra, yo vivía en un destino turístico costero al pie del mar que se llama Brighton, este es un destino liberal, es LGTBI, ambientalmente responsable, es super comprometido con el medio ambiente. En Brighton no hay fundas plásticas, una serie de cosas. Uno de los eventos más importantes que hacen al año es el día del orgullo gay y como el pueblo es un ícono gay en Inglaterra, pues es una de las fiestas más grandes en la calle y todo el centro de la ciudad es una sola fiesta con pequeñas fiestas en los establecimientos. Todo el mundo está bebiendo en las calles y bailando. A mí me llamó la atención su forma de manejar la seguridad, lo que hace el municipio es traer más policías que de costumbre, que efectivamente es lo que haría nuestro municipio y traer varias unidades móviles de salud, son como casas rodantes parqueadas en toda la ciudad. El tema con eso, ese fin de semana atraen más turistas que de costumbre, el tema del manejo de la policía es muy interesante. La policía te ayuda a hacer lo que tú quieras hacer, no hay represión, no es un control, es una percepción de ayudarte.

Entonces si quieres emborracharte en la calle, la policía te cuida para que puedas hacer eso. Siempre y cuando no estes contraviniendo una ley, la policía está cuidándote todo el fin de semana. Si ven que alguien está en la calle borracho y perdido, lo llevan a estas unidades móviles, lo cuidan, lo tienen ahí hasta que alguien lo venga a ayudar o alguien de su familia lo recoja y de esa manera hacen que todo el mundo pueda hacer sus actividades de relajación, de fiesta, de disfrute, de todo en un ambiente donde sabes que te van a ayudar, donde sabes que la policía no te va a pegar, no te van a reprimir, si ven que alguien te está molestando, ellos van a preguntar, no te van a robar la billetera, todo lo contrario. Como ustedes saben, nuestro enfoque de la policía es totalmente lo opuesto, están ahí para controlarte, para reprimirte, hay otras formas de hacer seguridad, es lo que quiero decir que no necesariamente es la represión.

Entrevistado No.2: Lic. Lady Soto Navarrete

- **¿Qué interpreta usted del concepto de seguridad turística?**

Por seguridad turística entendemos todas las facilidades que se le pueden dar a los turistas para que puedan tener una experiencia agradable en un destino determinado, independientemente si es un ciudad, área rural o área protegida, para que su estancia sea óptima, agradable en donde se cuide y prevalezca su integridad como ser humano y no sufra de atentados de ningún tipo.

- **¿Cuál es la percepción de seguridad que tiene sobre la ciudad de Guayaquil para la actividad turística?**

Mi percepción es que no es una ciudad segura, para nada. No quiere decir que hay un ladrón en cada esquina, pero como ciudadana no siento que la ciudad es segura, más no ahora en estos últimos meses que hemos atravesado tantas eventualidades. Si como ciudadana yo no me siento segura, entonces mi percepción para el turismo es igual. Así que no es una

ciudad segura. Hay mucho temor, hay mucha incertidumbre para que se lleve a cabo la actividad.

- **¿De qué manera cree que afecta la inseguridad y el alto índice de criminalidad a las actividades turísticas en Guayaquil?**

Hay una repercusión económica bastante grande. Hace tres semanas o cuatros muchos establecimientos de alimentos y bebidas, independientemente de su categoría y ubicación, tenía ocupación/visitación cero, por toda esta inseguridad que se ha vivido en la ciudad. Ahora como que tenemos una brecha un poco que nos deja respirar, pero esto es lamentable y hace que la gente no quiera venir. Yo estuve en Chile hace dos semanas y cuando me preguntaron de dónde eres yo dije de Ecuador, Guayaquil y la gente saltaba y ¿es verdad lo que está pasando en Guayaquil? Y yo con la cara llena de vergüenza, sí, lamentablemente sí, todo eso es verdad. Entonces es nuestra realidad. No es el fin del mundo. Gracias a Dios seguimos haciendo nuestras actividades cotidianas, pero hay este mal sabor, este miedo. Es algo super malo que frena que mucha gente quiera venir a Guayaquil. No quiere decir que no tengamos turistas. Pero la situación fuera diferente si no viviéramos en esta ola de inseguridad que nos tuvo muy mal durante los últimos meses.

- **¿Cómo podrían las autoridades responsables mejorar la percepción de seguridad de los turistas nacionales que llegan a Guayaquil?**

Lamentablemente, seguimos pensando en el turista y no en la comunidad local. Si nosotros tenemos bien y segura la comunidad local, la actividad turística va por añadidura. Entonces sería buenísimo que tengamos mayor seguridad en sitios turísticos, pero entonces estaríamos mintiendo y diríamos vengan a Guayaquil porque es seguro, pero ciertos espacios, pero no la ciudad como tal. El problema es grande, no es de este año, es de décadas que venimos arrastrando ese tema de inseguridad. El hecho también es que una ciudad comercial, donde se mueve el dinero. Y las ciudades con esta característica tienen esta problemática, no

solamente es Guayaquil porque tenemos mala suerte. No, pasa en Bolivia, en EE. UU. Pasa en cualquier parte del mundo donde hay flujo/movimiento de dinero por las actividades que se desarrollan en la ciudad. Entonces es algo bastante complejo que tenemos y hay que atacarlo de raíz. No solamente pensar en poner un policía en la esquina, sino ir unos veinte pasos más atrás y pensar cómo están nuestros niños, cómo están nuestros espacios verdes, los espacios recreativos. Cuando uno tiene problemas en casa o que viva en un hogar disfuncional lo que menos queremos es regresar a este lugar. Entonces qué hago si no tengo a donde ir. Tal vez pueda ir a centro comercial, pero lo cerrarán a las 10 de la noche y luego qué hago. O puedo ir a una iglesia que puede estar abierta hasta las 7, pero a dónde voy si no tengo que hacer, con quién me junto. Entonces es algo que no consideramos nosotros porque no nos compete dentro de la actividad turística, pero es una realidad que tenemos en la ciudad. Entonces si tuviéramos más espacios en donde los jóvenes puedan ocupar su mente, sería fabuloso. Más actividades como escuela de fútbol para niños, orquestas sinfónicas en ciertos Guasos. Es tan grande la problemática que nos urge tener estos espacios y hablar de este tema. Sería fácil decir que vamos a poner policías en el Malecón, Puerto Santa, el aeropuerto, en el terminal, pero no estamos solucionando el problema. Hay que ir mucho más allá. Y ojalá que podamos empezar a trabajar para tener una mejor ciudad para todos, no solamente para los turistas.

El toque de queda no funcionó para la pandemia, por ahí medio trata de alivianar, pero estas bandas están tan bien organizadas, son tan inteligentes y tienen tantos recursos que se las ingenian. Hagamos una revisión, el primer día que empieza toque de queda ocurren robos, asaltos. Me que al año pasado robaron a Pycca que está en el sur durante el toque de queda, cómo así que hay policías y militares en las calles.

- **¿De qué manera las políticas públicas podrían ayudar a minimizar la inseguridad en la ciudad?**

Ayudan muchísimo si trabajamos en estos otros temas que hemos hablado. Serían una buena herramienta/complemento, de lo contrario no lo serían porque no tienen una base donde sustentarse. No serían efectivas ni integrales.

- **¿Cómo cree que los turistas perciben la seguridad al momento de visitar Guayaquil?**

Con mucho miedo, incertidumbre, salen con lo necesario, evitan venir mujeres solas, visitar ciertos lugares. Si toman transporte, tiene que ser Uber porque se sienten más seguros en lugar de tomar un taxi en la calle. Hay mucho miedo por parte de los turistas.

- **¿Conoce ejemplos de buenas prácticas en seguridad turística que hayan implementado otros municipios, gobiernos o países para garantizar la seguridad de los turistas?**

En Ecuador, en Quito fue en centro histórico, se reubicó una zona que era de trabajadoras sexuales, eso ayudó que se minimizara la inseguridad en un sector del centro histórico. Pero si se dan cuenta, más que un tema de política pública es un tema de reordenamiento.

En otras partes tienen una cultura diferente a la nuestra. Mi hermano en Francia estuvo en Europa y se quiso venir a Ecuador. Todo mundo le dijo que lo pensaba bien por el tema de inseguridad y el desempleo.

Yo en Guayaquil tengo miedo de salir con el celular, de salir a comprar pan a la panadería. Nuestra cultura es del más sabido, del más chévere, no me importa si me paso la roja. Es algo que viene desde casa desde cómo nos criaron. Cómo están nuestras bases nuestros valores.

El hombre no necesita viajar para vivir y la pandemia no los demostró. Hay algo más que el turista. La población local tiene un grado más importante que los turistas.

Entrevistado No.3: Lic. Carla Portalanza

- **¿Qué interpreta usted del concepto de seguridad turística?**

Es un tema crítico para la competitividad turística. No puede haber competitividad turística en un destino inseguro. El concepto de seguridad turística está evolucionando, la seguridad turística se está abordando como un tema integral. Ya no solamente se está hablando de seguridad en el aspecto entre comillas de la delincuencia, estamos hablando del bienestar integral del turista donde la seguridad es un factor habilitante, habilitador, *enabler* (en inglés) para que exista esa seguridad integral, que tiene que ver con la seguridad de salud, esto se vio muchísimo después del covid-19, incluye también el tema de la seguridad alimentaria, sanitaria, seguridad física, integral de los ciudadanos como de los turistas. Es decir, seguridad turística ya no puede ser visto como una partecita del pastel, como una arista independiente como solamente la policía turística, que no haya delincuencia, que no nos roben cuando estamos haciendo actividades de ocio o de negocio. No, es un concepto que va muchísimo más allá, mucho más integral y que ahora se está viendo con ojos del bienestar del visitante y esto sin duda es fundamental para la competitividad del destino. Hace veinte años atrás tenía otro concepto, pero creo que esto cada vez evoluciona, se completa se vuelve más integral, más holístico.

- **¿Cuál es la percepción de seguridad que tiene sobre la ciudad de Guayaquil para la actividad turística?**

Creo que Guayaquil como destino históricamente/tradicionalmente no ha contado con una buena percepción. En marketing yo siempre digo percepción es realidad. Probablemente la realidad sea distinta, para mejor o para peor. La percepción, es decir, lo que para los visitantes a sus ojos interpretan del destino es al final lo que cuenta. Y al final del día, los últimos 20-30 años desde que Guayaquil tiene más flujos turísticos, antes del 2000 el turismo en Guayaquil

era muy incipiente. Pero después de la regeneración urbana y algunos otros esfuerzos la ciudad ha cobrado un poco más de pulso turístico, pero la reputación en el tema de seguridad no le ha acompañado de forma favorable. Creo que se percibe/persiste un ambiente de inseguridad en el tema sanitario, el tema de salud de que Guayaquil no es una ciudad limpia, eso tiene que ver con seguridad. Un tema de violencia, de delincuencia, Guayaquil no es una ciudad segura, eso tiene que ver con seguridad. En Guayaquil no puedes andar por ciertos lugares solamente de la 9 de octubre para arriba el Malecón para abajo, también tiene que ver seguridad. No creo que haya corrido con buena suerte. Y no es un tema de suerte, es un tema de planificación, de gestión, de visión, de desarrollo. No podemos dejar al azar y que esa percepción errónea se nos vaya de las manos, porque podemos estar haciendo algunos esfuerzos, pero si no son sostenidos, integrales, consistentes, de largo aliento nos quedamos con eso de “Guayaquil es sucio”, “Guayaquil es inseguro”, “No vayas a Guayaquil, te van a robar” y nosotros que somos guayaquileños tenemos esa duplicidad, porque a veces nosotros no queremos recomendar ir a Guayaquil, y siendo guayaquileños nos causa un dolorcito. Creo que la percepción no es favorable y que hay mucha oportunidad, mucho trabajo para cambiar eso.

- **¿De qué manera cree que afecta la inseguridad y el alto índice de criminalidad a las actividades turísticas en Guayaquil?**

Yo creo que es directamente, me atrevo a decir que es directamente proporcional. Por ejemplo, estamos saliendo de una crisis carcelaria, una crisis penitenciaria terrible focalizada en la penitenciaría del Litoral e inmediatamente se genera una alerta de viajes en la Embajada de EE. UU., en Canadá, en los principales mercados emisores de turistas en Guayaquil. Las embajadas colocan anuncios para sus ciudadanos “Señores americanos no viajen a Guayaquil porque ha habido en tema de una bomba, de delincuencia, están matando gente, etc.” Todos los temas de criminalidad que son totalmente alerta roja. ¿Quién quiere ir a un destino donde hay una alerta roja? Entonces, yo me atrevo a decir que es directamente proporcional. El turista

mínimo investiga un poco cómo está la coyuntura social, política, económica y vemos las noticias, redes sociales, Twitter y ponemos “Guayaquil seguridad” y vemos que sucede en las primeras páginas de Google. Las no tan buenas noticias podrían afectar la decisión de viaje de potenciales turistas. El tema de seguridad, delincuencia, de criminalidad es decisivo, afecta directamente al fenómeno turístico.

- **¿Cómo podrían las autoridades responsables mejorar la percepción de seguridad de los turistas nacionales que llegan a Guayaquil?**

Es un tema difícil. El turismo es complicado porque depende de terceros, o sea, el turismo se sirve de que funcione la comunicación, pero la comunicación no depende del Ministerio de Turismo, el turismo se sirve de que haya cultura/educación, pero la educación no depende del Ministerio de turismo. El turismo se sirve salud, baterías sanitarias, pero eso no depende del Ministerio de Turismo. De que haya seguridad, pero eso no depende del Ministerio de Turismo. Entonces, dependemos de terceros. El turismo no creo que deba de tratar aparte del tema integral de seguridad. Cuando hablamos de los grandes planes de seguridad país, de seguridad de la ciudad, se habla solamente como del tema ciudad adentro ciudad para los ciudadanos. Los ciudadanos tienen que ser para los ciudadanos, pero cuando nadie está pensando en un capítulo entero de turismo. Creo que tiene que ver más articulación y coordinación interinstitucional y yo de Ministerio de Turismo tendría en mi directorio alguien del Ministerio de gobierno, alguien de policía, porque la única forma de hablar todo el mismo idioma es de sentarnos a la mesa y planificar juntos.

Por ejemplo, sobre el toque de queda a partir de las 7 de la noche, es bueno para los ciudadanos como medida que puede ser preventiva, pero se friegan los restaurantes, los hoteles, las empresas de eventos, etc. En esas mesas de concertación, mesas de seguridad turística, planes integrales de seguridad tienen que estar los dos. A veces pienso que hay un divorcio entre lo que pasa en el tema integral de seguridad y el turismo esta visto como un accesorio no prioritario. Y creo que en ese diálogo tiene que ir por ahí. En los planes de

seguridad turística deberíamos apoyarnos del criterio multidisciplinario de gente especialista en otros temas de seguridad. Esto no puede ser una solución concreta, pero al menos la buena voluntad se vea plasmada en verdaderas mesas de diálogo, de concertación, de seguridad turística, consejos de seguridad turística.

Para cambiar el tema de la cultura turística, de la seguridad ciudadana empezamos desde la educación sobre no botar basura, sobre no matar. Se debe atacar desde varios frentes. Cuando se hace la reglamentación por otro lado tiene que ir el incentivo, una campaña agresiva de sensibilización ciudadana, de cultura turística, una campaña que no se queda en el logo de la televisión, sino que logre permear. Cuando nosotros como ciudadanos nos apropiamos del problema podríamos ser los primeros actores que seamos parte de la solución. Porque la solución a un problema tan grande es de todos. Tiene que haber los recursos económicos, físicos, equipamiento, operativo para poner en marcha. Por ejemplo, algo que podría estar en nuestras manos, por ejemplo, en el caso del Ministerio de Turismo de la cartera de turismo, hacer sensibilización, comunicación, capacitación, formación, hacer lo que podamos hacer según nuestra competencia. La sensibilización, el tema de comunicación, de campañas no es un tema menor. Comunicación sobre los lugares seguros, sobre las buenas prácticas para los turistas. En todos lados hay zonas seguras en tema de planificación y ordenamiento territorial. Definir la T turística de Guayaquil, o ciertos clústeres, ahí poner policía turística, las campañas, en donde hay alto tráfico de visitantes y que podamos controlar de mejor manera. Focalizar los esfuerzos para rendir mejores frutos.

- **¿De qué manera las políticas públicas podrían ayudar a minimizar la inseguridad en la ciudad?**

La reglamentación, la normativa, el cuerpo legal es fundamental. Porque lo que no está normado no está regularizado. El problema de Ecuador es que están las políticas, pero las políticas no llegan a proyectos concretos. Las políticas son como la visión, el ideal, el espíritu, lo que queremos hacer. Se me ocurre que la política de seguridad de Guayaquil dice que se

identificarán zonas seguras en donde se instalarán puestos de auxilio inmediatos. En el power point queda bacansísimo, pero eso tiene que generar que se entregue el dinero para poder hacer esa obra, que exista la gobernanza que designe los roles. Asegurarse de poner quién será el responsable, don dónde se va a financiar, cómo se obtendrán los recursos, en qué plazos se va a realizar, quienes son las contrapartes con las que hay que coordinar, y cada cuánto se va a revisar o monitorear. De lo contrario es letra muerta. Se destinará del presupuesto municipal un porcentaje para las acciones propietarias del consejo de seguridad defina. Si no es con plata y persona, no funciona. Y creo que los marcos jurídicos fallen en que se quedan como un ideal, pero no trazan el camino para hacerlo, se necesitan responsables, plazos y recursos, que son necesarios para que se cumplan las políticas. Permeate las políticas. Cómo operar y efectivizar ese marco legal/político.

- **¿Cómo cree que los turistas perciben la seguridad al momento de visitar Guayaquil?**

Sí creo que hay todavía una nube negra que percibe lamentablemente a nuestra ciudad. Creo que hubo un momento en el que hubo un despertar turístico de Guayaquil, un nuevo aeropuerto inversiones hoteleras, nuevo centro de convecciones, hubo un movimiento importante. Pero no creo que fuera estable en el tiempo. Con el tema del COVID de Wuhan en Latinoamérica, no nos vieron nada bien, ahora con el tema de la crisis carcelaria no nos ha ido nada bien.

Las relaciones públicas no es tema menor. Los relacionistas públicos que mejoran la imagen y la reputación. Eso falta en Guayaquil. Tiene que ser información real. Comunicación. Debemos tener como aliados a los medios de comunicación. Hacer un fuerte trabajo de relaciones públicas y de reposicionamiento. Eso no cambiará el problema en las cárceles. Pero podremos contar otras historias. Reinventar la historia de ser necesario. Estrategias focalizadas. Las soluciones tienen que ser multifactoriales, sensibilización, Public Relations (PR).

Por un lado, la política, las mesas de concertación, el diálogo, la sensibilización, la planificación de zonas seguras, por otro lado, PR y así vamos atacando por al problema.

- **¿Conoce ejemplos de buenas prácticas en seguridad turística que hayan implementado otros municipios, gobiernos o países para garantizar la seguridad de los turistas?**

Creo que puede haber experiencias interesantes en Israel. Un estado donde arriba se están matando en Gasa, en un vecindario super complejo. Aun así, tiene uno de los destinos turísticos más visitados, ahí en Jerusalén, es muy complejo por el tema político y religioso. Pero ahí peregrina todo el mundo, no he escuchado sobre bomba. A penas de los problemas que atraviesa, no deja de recibir visitantes, hay una fuerte motivación religiosa.

En España, las políticas llevan más años. Madrid es unas ciudades más visitadas del mundo.

Colombia reescribió la historia, 20 años de secuestro, renació. Algo está sucediente en el tema se seguridad.

Con el mundial hay planes de seguridad turística. En la copa de libertadores hubo un pseudo plan de seguridad turística.

La sensación/percepción que tiene el turista de la realidad es lo que nos va a decir si las cosas están bien o están mal. Es decir, si el turista se siente seguro, la percepción de realidad a sus ojos es que es un destino seguro, es la realidad. Si mañana las cosas en Guayaquil, Ecuador no cambian con el tema de los secuestros exprés, con el tema de los sicariatos, los altos índices de criminalidad, pero a través de otras acciones complementarias como lo conversado, el turista siente y percibe que Guayaquil es seguro. Entonces estaríamos haciendo las cosas bien entre comillas, porque la percepción está positiva. Es el poder de influenciar en la percepción. La percepción de seguridad cambia en cada persona según su origen.

Hay que trabajar los temas duros, estructurales, es un tema multifactorial y causal. Lo que si podemos afectar/atacar hay que hacerlo.

Entrevistado No.4: Lic. Jorge Paguay

- **¿Qué considera usted que es la seguridad turística?**

La seguridad turística tiene un amplio espectro cuando hablamos de seguridad. Y enfocado específicamente en el turismo, estamos hablando únicamente de los visitantes- los viajeros. También se considera esto en escala local, a nivel de empresa, pero también de los requirentes de esa seguridad, que también es la población. Y, como les dije, es a varios niveles de esto, también incluye la población local, también a los empresarios, territorios. También se agregan la población que es fluctuante, y ahí es cuando intervienen los turistas, todas las relaciones. Cuando hablamos de seguridad turística estamos hablando no solamente de temas físicos, sino también de percepción.

- **Como ciudadano y experto en seguridad, de acuerdo a los últimos hechos de violencia y criminalidad en Ecuador durante 2021 y 2022. ¿De qué manera cree que afecta la inseguridad y el alto índice de criminalidad en la percepción de seguridad de los visitantes?**

Voy a ponerle un ejemplo de lo que recientemente hicimos, una entrevista a los tour operadores, ellos decían que apenas saliendo de la pandemia ellos querían reactivarse, pero los viajeros apenas escuchan un tema de inconvenientes en una localidad, la reacción inmediata es dejar esa localidad. Y entendemos que el Mundo gigantesco, solamente admite una única visita de una persona. ¿Entonces? Omiten en ese momento visitar Ecuador y lo postergan hasta quién sabe cuándo tengan buenas noticias y visitan otros lugares que sí tienen reputación, y no podemos olvidarnos de que el tema de seguridad es un tema que en este momento es interno nuestro, que nos está afectando a todo el tema de turismo, pero cuando a los viajeros les da por elegir otro destino, simplemente tienen muchísimas opciones más.

Entonces apenas se escucha un factor de riesgo, los viajeros optan por ir a otro lugar,

estamos hablando de turismo receptivo. Cuando estamos hablando de turismo local/ turismo nacional y demás las personas dejan de viajar hacia los destinos o simplemente lo postergan indefinidamente. Entonces la reacción primero ante un factor de riesgo es limitar el viaje, postergarlo, suprimirlo tal vez o reemplazarlo.

- **¿Se podría decir que la criminalidad es un impedimento para el desarrollo del turismo? ¿Por qué?**

Es un factor que pudiese mitigarse cuando exista una respuesta y que la gente la considere efectiva, es decir, por ejemplo, si equilibramos el tema de la percepción que hay, hay un grado de criminalidad determinado sitio, pero dicen que está únicamente concentrado en un punto específico, pero el resto es visitable. Entonces, existe una cierta credibilidad y la gente iría a este sitio, pero la respuesta como tal ha sido. Por ponerles un ejemplo, Guayaquil, todo entra en estado de excepción, o Esmeraldas, todo entra en estado de excepción, ha sido una generalización que ha afectado al destino costero. Y simplemente ha dejado sin argumentos para identificarlo como que no es todo, no es generalizado, son puntos específicos. A pesar de que existen colaterales, estamos viendo recientemente que dicen que es una pelea entre bandas, pero entre los disparos un tercero sale afectado. No debería afectar mucho, porque si tenemos ciudades grandes, los problemas son grandes. Pero cuando no hay una respuesta efectiva, una respuesta creíble o una alternativa a lo que se está planteando como un riesgo grande, simplemente ha derribado todo el tema de las de las visitas a estos sitios.

- **¿De qué manera las políticas públicas podrían ayudar a minimizar la inseguridad en la ciudad y mejorar la imagen de un destino? ¿Cómo podrían las autoridades responsables mejorar la percepción de seguridad de los turistas que visitan Guayaquil?**

Las políticas públicas tienen todo que ver, ya existen buenas prácticas con todo el tema de desastres naturales. En Indonesia, por ejemplo, en el momento en que las noticias comenzaron a afluir y decir que el sitio está devastado y todo lo demás, por política pública se detuvo estas noticias y dijeron que esperen, sabemos que esto ha pasado, pero no lo proliferen

y esperemos un año después y ahí sí tienen su noticia, su buena noticia para que se para que puedan darle al mundo. Entonces, la política pública no es qué coartó la noticia, sino que le dijo que seamos estratégicos.

Asimismo, dentro de la política pública pueden establecerse islas de seguridad y es precisamente esta respuesta que estaríamos hablando ante cualquier oleada que exista. También a nivel de política pública se pueden establecer puntos de lugares seguros, la política pública incide en dinamizar una actividad o restringir la, pueden motivar la o puede reducirla al mínimo como ha estado pasando ahora. Localmente nosotros vemos que esta es una de las malas prácticas, no puedo hacer nada con esto, la norma no me permite hacer esto, pero hay que recordar que también la autoridad como tal puede disponer de medidas especiales, puede disponer de medidas inéditas para poder hacer frente a esto. En este caso lo que estamos hablando es de una desidia total del tema que afecta principalmente al turismo porque es un sector bastante sensible, pero también a otros elementos, y está limitando el crecimiento en todos los niveles.

- **¿Cuáles son los aspectos de seguridad turística más relevantes para los visitantes?**

Una persona que estaba a cargo de seguridad indicaba que la seguridad y la inseguridad es una percepción. Todo mundo se rasgó las vestiduras y decía, ¿cómo puede ser esto posible? Y es verdad que es una percepción porque miren las cifras en número de temas de robos y asaltos de todo lo demás están en Pichincha vs el número que se da aquí en Guayas. Entonces, en números deberían ser más criticado Pichincha. Evidentemente, aquí tenemos un agravante, que es el tema de la criminalidad aguda, que afecta las vidas, pero aquí se ve la diferencia. Ustedes ven en los noticieros los noticieros de la comunidad de la Sierra y los noticieros de la comunidad de la Costa. Los noticieros de la costa a diario describen uno por uno los crímenes que pasan vs la Sierra que tiene el mismo incluso mayor número de eventos de esta índole, pero lo que hacen es dar las noticias positivas, dan recetas, dan consejos de

deportes, dan otro tipo de cosas. No es que distraen, sino que buscan crear el ambiente adecuado para que esto no se prolifere.

Entonces, cuando estamos hablando de un Guayaquil, por ejemplo, con un diario Extra, con un noticiero de la mañana, y además hay otros programas de crónica roja, sumado al tema de la televisión pública, que constante y frecuentemente está llevando ese mensaje, complica todavía mucho más estos elementos sabemos de qué existen estos problemas, pero agudizan más esta percepción. Entonces, la política pública puede entrar en esto y decir que sé que no se obvие, pero que existen otros elementos adicionales. El tema es no hacerse de la vista gorda, pero tampoco sobredimensionarlo y en la actualidad lo que se está haciendo es sobredimensionando, están buscando la quinta pata al gato para hacer ver que la inseguridad es un elemento que está afectando solamente en este momento y está concentrado en estos lugares. Lo que se debería hacer es establecer un hilo argumental o una visión de largo plazo en la que permita una recuperación, tal y como se hizo en Indonesia tras el tsunami, decíamos en un año como tal, vamos a decir la comparación efectiva, vamos a comenzar a trabajar y sabemos que es de largo plazo. Y la intención es que en este año que nos damos un respiro de estas malas noticias, veamos si efectivamente se han cumplido estas metas, si realmente estamos cambiando y generamos este cambio necesario con las buenas ideas de las cuáles pueden surgir en la comunidad, porque nadie puede tener la panacea ni la respuesta única de parte de las autoridades que pueden estar bien intencionadas, pero en el territorio es donde se forjan las cosas, y la seguridad debe ser vista desde múltiples aristas. Por ejemplo, aquí en Guayaquil, la inseguridad se ha trasladado a un punto de ordenamiento territorial.

Los barrios que técnicamente deberían ser seguros no pueden ser los dado que alrededor de todos estos sitios están rodeados por asentamientos informales ilegales. Y justamente estos asentamientos ilegales son aquellos que han permitido que se prolifere todo este tipo de inseguridad. Y sumado a una respuesta nula de parte de las autoridades, el mensaje que se está dando y se está quedando aquí en el pensamiento de todos, es que no pasa nada, nadie quiere enfrentarle, el miedo es generalizado, y cualquier tipo de actividad

debe estar supeditada a decisiones que se tomen de estos grupos minoritarios incluyéndose con armas de fuego u otras cosas, y una policía que no está bien parada, me refiero a la imagen institucional, que moralmente no puede enfrentarlos, y que después de ver esto, la respuesta institucional parece ser que lo están dejando que pase. No digo que vayan a mirar y no actuar, sino que en el discurso ya al finalizar del día lo que se dice más es estos son los hechos que sucedieron y nadie hizo nada. Esto es el mensaje que se está dejando. Y cuando se deja este mensaje, nosotros vemos que las actividades económicas se retroceden, porque dicen si yo abro un negocio, emprendo en algo, quién me asegura de que no me van a visitar a la noche unos vacunadores, entonces decide no emprender. Otros los negocios que están así tras pandemia que antes tenían una normativa que digan cumplir, dice por el tema de inseguridad, por problemas económicos no me conviene en este momento reactivarme. Y seguimos postergando reactivaciones, seguimos desaprovechando oportunidades y seguimos dejando que este tema se vuelva cada vez más difícil de erradicar.

Es como tener un campo, un terreno en el que sabemos que hay malas hierbas y se pueden generar, pero esto se hace todos los días o muy frecuentemente, de limpiar estas malezas (como cada uno de asaltos, robos, etcétera), se limpia frecuentemente, pero si no se hace esto, llegamos al invierno, y vamos a ver que todo este sitio se ve lleno de maleza y ya intentar reaccionar cuando todo está así, el esfuerzo es extremadamente grande y a eso es que hemos llegado en este momento. Hemos llegado a un punto en el que lo generalizado, es decir, que es inseguridad. Ejemplo generalizado es decir que hay grupos enfrentándose entre sí y hay miedo generalizado. El esfuerzo que se haga debe ser rebasando todo lo que anteriormente se hizo.

- **¿Conoce ejemplos de buenas prácticas en seguridad turística que hayan implementado otros municipios, gobiernos o países para garantizar la seguridad de los turistas?**

En Perú el fondo PromPerú se apersonar de las dificultades que tiene un viajero, entonces ellos saben que, si surge un problema, es un problema para el país en su imagen.

Entonces, la respuesta inmediata es, por ejemplo, si existió un deslizamiento de tierra y quedaron varados en un sitio, fácilmente ellos contratan un helicóptero, llegan al sitio y los saca. Entonces, es necesario que exista una institución que garantice la seguridad de los viajeros, no estamos diciendo que valgan más, sino que internacionalmente un tipo de no intervención afecta a la calidad del destino. Otras cosas muy interesantes que podemos ver también son en Estados Unidos, en todos los conflictos que ha habido. Decir que está involucrado una sola de sus personas, que son que esa nacionalidad, el ejército en sí mismo va al sitio y hace, lo bajo cualquier medio posible, y los pone a salvo. Ese tipo de imagen es la que se debería dar en cualquier destino. Es decir, generar un mecanismo ágil que destine una condición de condición excepcional para que cualquier persona que esté en un evento de riesgo pueda tener esta percepción de que tiene un respaldo detrás de sí. Esto es una muy buena práctica que garantiza y genera una buena imagen al destino.

- **Conociendo que la problemática de la delincuencia y criminalidad en Guayaquil tomará tiempo en solucionarse y requiere soluciones profundas en diferentes niveles, ¿Cuáles serían las estrategias de seguridad a corto plazo que se podrían tomar en el turismo para minimizar la percepción de inseguridad sobre Guayaquil?**

En el corto plazo es bastante difícil porque hay elementos estructurales que es necesario solventar. Por ejemplo, muchos de los negocios turísticos que quieren hacer sus visitas al Ecuador, y es un tema generalizado, cree que la viveza criolla ha llegado a un tema tan doméstico, que es posible que un negocio no se concrete debido a eso. Entonces, es la percepción generalizada. Lo primero que se debe hacer y que puede dar buenos resultados, es que gente que está aquí del mensaje positivo de que existen algunos sitios que pueden ser visitados, con las garantías que justamente podrían tener el esfuerzo, debe existir de turoperadores, de guías, de hoteles y todos los demás para asegurar que durante determinadas estancias, determinados periodos, que podrían ser como feriados o fechas específicas, todos pongan el esfuerzo para asegurar que en ese periodo no va a suceder

mayores circunstancias. ¿Y qué es lo que va que van a tener que hacer? Coordinar con la policía, coordinar con la ATM, coordinar con una cosa y otra persona para que en ese momento el espacio se vuelva seguro. Ya intentaron hacerlo en este evento deportivo que tuvo sede aquí en Guayaquil, se hicieron varios acuerdos y funcionó, hay que pulir ciertas cosas, pero funciona entonces sí se puede hacer. Estructurar estos elementos y el mensaje que sale de los viajeros de las personas que están aquí es tener una campaña muy simple, con hashtag en el que diga yo estuve aquí, por ejemplo, es decir, para que sepan que, a pesar de todo esta imagen negativa que se da, se pueden hacer visitas a la localidad y pueden ser seguras porque todos están contribuyendo para eso.

Entrevistado No.5: Lic. María Gabriela Suárez.

Rol: Directora de protección al usuario de servicios turísticos.

Introducción: La criminalidad o el índice de criminalidad en un destino/país está dada únicamente por el número de homicidios por cada 100.000 habitantes. No se asocia al tema de robos ni hurtos, que corresponden a otros tipos de delitos. Pero para poder categorizar o estandarizar a un país como seguro se mide únicamente por la tasa de homicidios. El corte de septiembre del año 2022 se indica que Ecuador está en una tasa de 15,4 por cada 100.000 habitantes a nivel de la región. Y en el último estudio internacional de *The Clean*, el Ecuador se ubica en la posición #13 a nivel de las Américas, corresponde a un nivel intermedio. Todavía nuestros principales competidores (Colombia) están en índices un poco más elevados, lo que genera un trabajo que sí se debe focalizar en el Ecuador, pero que también nos ubica en un buen rango para el posicionamiento de nuestro destino. A partir de eso tenemos destinos en la región como Chile, Perú, Bolivia que han mejorado sus índices de homicidios y que se encuentran con una cifra mejor que la nuestra, pero no necesariamente significa que a nivel turístico se encuentren mejor. Hay que destacar que Ecuador en 2022 impulsó medidas de reactivación turística post pandemia que lo ubicaron entre uno de los países que más se

recuperó después de la pandemia. Al momento hemos recuperado el mercado de EE.UU. como principal país emisor, y dentro de la categorización internacional en alertas de viaje el Ecuador se ubica en N2, quiere decir que se puede desplazar tomando las medidas de precaución necesarias. Y es un referente turístico ya que cada uno de los países emisores de turistas generan estas alertas de viajes para que sus conciudadanos puedan tomar cuidado sobre ciertos aspectos de los destinos que van a visitar. En el caso del Ecuador, se ha realizado un trabajo muy profundo desde la administración del ministro Niels Olsen en cuanto al manejo de las alertas de viaje y en consecuencia sobre la seguridad turística. Para el ministro, el ministerio de turismo y su equipo de trabajo, la seguridad turística es una prioridad para el desarrollo de la actividad turística, es así que se ha desarrollado un plan estratégico institucional hacia el año 2025, la visión institucional fue generar medidas de trabajo inmediato, focalizando la recuperación post pandemia y luego el desarrollo sostenible de nuestro destino en una administración que tiene una fecha límite, cuando terminen los cuatro años de mandato de nuestro presidente Guillermo Laso, y lo que hace su gabinete. Es una planificación orientada hacia los objetivos de inicio y fin del mandato, y que aporta dentro del Plan Nacional de Oportunidades para buscar un mayor empleo y mayor desarrollo en el país.

- **¿Qué considera usted que es la seguridad turística?**

Es una variable de la seguridad ciudadana que cuenta con sus propios pilares y estrategias de acción. La seguridad turística es un proceso integral en el que trabajan de manera coordinada todos los actores del sector turístico, así como de su cadena de valor, las comunidades y las entidades de gobierno.

- **Como ciudadano y experto en seguridad, de acuerdo a los últimos hechos de violencia y criminalidad en Ecuador durante 2021 y 2022. ¿De qué manera cree que afecta la inseguridad y el alto índice de criminalidad en la percepción de seguridad de los visitantes? ¿Se podría decir que la criminalidad es un impedimento para el desarrollo del turismo? ¿Por qué?**

Debemos hacer una diferencia entre el turismo nacional y turismo receptivo:

A nivel de turismo receptivo la imagen o el posicionamiento de nuestro destino se mantiene en un buen estado, la categorización para las alertas de viaje en el Ecuador en la mayoría de los destinos de Europa el 90% de los países nos tienen en un color verde, esto significa que no tenemos problemas a la hora de viajar. En cuanto a las Américas, EE.UU. nos categoriza como un N2 que es una buena categoría a nivel de cuatro escalones/niveles. El N2 indica que se puede viajar, pero tomando las debidas precauciones. Esta calificación es muy importante porque a partir de esos muchos otros estados toman la parte para categorizarnos, Canadá nos tiene en una buena alerta. Y debemos considerar que EE.UU. es uno de los principales de emisores turistas para el Ecuador, por lo tanto, a nosotros nos interesa que ellos nos tengan con una buena visión y un trabajo en conjunto hace que esto pueda suceder. A nivel local, creo que la percepción de seguridad en algunas localidades es baja y esto es debido a un comportamiento sociocultural que se desarrolla tras un proceso en que todos estuvimos encerrados por una pandemia, hubo mucha pérdida de trabajo y plazas de empleo, en consecuencia, a nivel mundial se incrementan estos índices, sobre todo de robos y hurtos, pero a nivel turístico debemos considerar que tenemos otros aspectos a los cuales están más expuestos nuestros viajeros que necesariamente la seguridad ciudadana.

Hay varios ejes de seguridad turística, siendo la seguridad ciudadana uno de esto. Al menos seis ejes, que se encuentra plasmado en el Plan Integral de Asistencia al turista que nosotros estamos implementando y viendo mejoras cada día para que podamos fortalecer los mecanismos de seguridad y de los otros componentes para que los viajeros tengan una experiencia positiva. Asimismo, se trabaja a nivel interinstitucional en el manejo de alertas, existe una retroalimentación conjunta entre las empresas del Estado: Ministerio del Interior, Servicio de Seguridad ECU 911 a nivel local, por ejemplo, en Guayaquil tenemos la Corporación para la Seguridad Ciudadana. Todos debemos trabajar de la mano sin banderas. Yo lo llamo muchas veces políticas o buscando lucirnos directamente porque cuando existen estos roces es precisamente cuando la seguridad turística se debilita, como les dije, es un sistema que se maneja de manera integral, cuando no tenemos un trabajo colaborativo entre

todos, siempre vamos a cojear. Entonces esto es como una mesita de un restaurante que empieza un poco a cojear y, si es que entre todos no hacemos pesos hacia el mismo lado, simplemente los alimentos que pongamos en esa mesa se van a regar, se van a esparcir y vamos a tener dificultades.

Los ejes estratégicos del Plan de Asistencia:

Nosotros tenemos varios ejes o varias estrategias, pero ¿Cómo se construye la seguridad turística? Primero, a partir de la Constitución es importante conocer que la Constitución de 2008 busca garantizar los derechos tanto de los ecuatorianos como de las personas extranjeras que se encuentran en todo nuestro territorio, de tal manera que ellos puedan gozar de los mismos derechos de nuestros ciudadanos. Entonces ese es nuestro pilar fundamental, buscar que el viajero o el extranjero que visita nuestro país pueda gozar de sus mismos derechos a plenitud. Luego tenemos el código de Ética Mundial para el Turismo, en el que ya se habla dentro de los principios que nos emiten para la actividad de la seguridad turística. Adicionalmente, tenemos nuestro Plan Integral de Asistencia Turística, y en este año estamos incorporando los principios del Código Internacional de Protección al turista emitido por la OMT tras la pandemia, que un conjunto completo de principios y recomendaciones para que los turistas que se encuentran en situaciones de emergencia puedan garantizar sus derechos tanto como consumidores en todos los escenarios post pandemia.

Asimismo, lo que busca es recobrar la confianza para que cada vez más personas puedan viajar después de un encierro que fue tan abrupto y que pudo generar ciertas pausas dentro de lo que fue nuestra actividad. Hay que recordar que en su momento el turismo fue la primera actividad que se paró tras la pandemia y fue una de las últimas que empezó su recuperación. Entonces esto también es algo importante que se pueda considerar. Luego tenemos al Plan Integral de asistencia turística, que es un conjunto de estrategias intersectoriales, protocolos y procedimientos para la prevención y protección de los turistas tanto en situaciones de emergencia, así como en desastres, y que nos determina cuáles son

las situaciones o los manejos de crisis. Nos habla también del trabajo participativo entre el sector público, sector privado y la comunidad.

En la articulación interinstitucional, nosotros debemos considerar que la seguridad turística busca un armónico trabajo de manera conjunta con el turista, con la comunidad local, pero también con los prestadores de servicios turísticos, sus proveedores, sus colaboradores y toda la cadena de valor del sector turístico y dentro de lo que es la institución, el Ministerio de Turismo nos encargamos de trabajar de la mano con el servicio integrado de Seguridad Ecu 911, el Ministerio de Gobierno, Ministerio del Interior, el Servicio Nacional de gestión de riesgos, la Fiscalía General del Estado, el Ministerio de Salud, Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, entre otros.

La seguridad turística entonces es concebida como una variable de la seguridad ciudadana, que cuenta con sus propios pilares, estos son la seguridad ciudadana, la salud de higiene, seguridad al consumidor, seguridad vial y transporte, la protección ambiental entre desastres y los derechos humanos e inclusión social. ¿Cómo hacemos que estos pilares puedan tener una congruencia entre cada uno de ellos? Es a través de la educación y la concienciación, la protección y la asistencia, brindando seguridad jurídica, manejando un componente muy importante que es la comunicación y el trabajo conjunto entre el sector público, sector privado y la comunidad local. En la seguridad ciudadana, si bien y ya topamos el índice de medición, que es el número de homicidios por cada 100.000 habitantes, es importante que ustedes conozcan que el Ministerio del Interior a través de la Policía Nacional emite políticas de seguridad dirigidas a la planificación, regulación, gestión y control en el territorio ecuatoriano, así como el mantenimiento y el control del orden público, la prevención del cometimiento del delito y la violencia y la investigación y persecución de delitos para hacerla más efectiva. El Ministerio del Interior también trabaja dentro de un eje que le da la Ley Orgánica de Movilidad Humana y esto es como ente rector en materia de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, así como el control de lo que es la migración.

La seguridad ciudadana desde el eje de seguridad ciudadana, el Ministerio de Turismo trabaja en la capacitación a los prestadores de servicios para que conozcan cuáles son los servicios disponibles a través de la Policía Nacional y por supuesto de la policía de turismo en aquellos destinos en los que ya se ha implementado, así como a la policía sobre los aspectos relevantes del turismo que se deben considerar para establecer estrategias de prevención. Luego tenemos un programa de la Policía Nacional que se denomina 'enlace seguro o local seguro', en el que básicamente la policía va a los negocios para fortalecer aquellas acciones que pueden permitir anticiparnos al cometimiento de un delito para que éste no suceda, entonces se trabaja mucho con el sector empresarial, en nuestro caso de turismo, para que conozcan, por ejemplo, situaciones peligrosas, perfiles que podrían ser peligrosos, como reportar un incidente, cómo podemos también trabajar de manera conjunta y ayudar a la Policía Nacional con aquellos recursos que nosotros tenemos disponibles entonces muchas veces los establecimientos cuentan con cámaras de video vigilancia, personal de seguridad, etcétera, pero cada uno está dentro de su establecimiento, lo que nosotros hacemos es darles la oportunidad de conocer cómo esa fuerza interna que tienen puede servir también para el control en las áreas públicas. Trabajamos herramientas comunicacionales y también sobre todo lo que nosotros nos interesa es tener protocolos y procedimientos de actuación.

Luego, tenemos el eje de salud en este buscamos dotar de información preventiva para el control de las enfermedades estacionales y por supuesto, situaciones como las que vivimos de la pandemia. También trabajamos en la construcción de planes provinciales de atención previo a feriados con puntos de atención en las principales vías, así como el fortalecimiento de los planes de atención de emergencia a los visitantes y a turistas a nivel nacional que está dado por un protocolo que nosotros manejamos a nivel interinstitucional.

Y aquí es importante también destacar que en el eje de salud la ARSA ha diseñado un programa de certificación que permite elevar la calidad de los servicios, otorgándoles una calificación de acuerdo a la implementación de buenas prácticas en sus establecimientos. ¿Por qué es importante esto? Porque a nivel mundial los turistas mueren más por enfermedades

preexistentes, mueren más por enfermedades adquiridas en un destino: paludismo, fiebre amarilla, enfermedades gastrointestinales, etcétera, que directamente por la criminalidad.

Luego, tenemos los mecanismos de protección a los usuarios. En el Ministerio en el área de protección al usuario de servicios turísticos manejamos uno de nuestros procedimientos, que se denomina 'la gestión de denuncias', esto es, a través del envío de todo lo que son denuncias y quejas por mala prestación de servicios o incumplimientos de contratos al correo, denuncias@turismo.gob.ec, aquí pueden reportar la mala prestación de servicios o los incumplimientos de contratos, pero también los cobros indebidos en servicios turísticos. Y con la Fiscalía se ha trabajado en el desarrollo de un enlace para que los turistas extranjeros puedan reportar robos y hurtos sin necesidad de acercarse a las unidades de flagrancia. Esto es un sistema automatizado, lo pueden hacer en línea a través del enlace www.fiscalía.gob.ec/denuncias ; es en línea para turistas y les aparece el formulario en dos idiomas de inglés o español. Básicamente, el turista completa con sus datos generales, los nombres completos, número de cédula, un pequeño relato de los hechos y al final a su correo electrónico le llega ya la denuncia con la certificación de que es una denuncia válida y original dentro del sistema de justicia ecuatoriano. Y esto le permite al turista es retornar a sus destinos, poder aplicar a la devolución a través de sus seguros que adquirieron para el viaje y de esta manera que no pierdan mucho de lo que pudo haber sido esta mala experiencia en nuestro país. Algo importante de haber generado este mecanismo en línea es que los turistas no tienen que acercarse a las unidades de flagrancia, donde posiblemente está un agresor sexual, una persona que comete un delito de homicidios, de asesinatos en las calles, etcétera.

Entonces, no se encuentran con esta forma diaria de hacer trámites y que pueden impactar de otra forma en lo que es la percepción de nuestro destino, sino que es un proceso mucho más ágil desde la comodidad, en este caso de su alojamiento o con la asistencia de policía turística, etcétera, y lo pueden hacer de inmediato.

En la protección ante desastres hacemos es un monitoreo permanente de eventos naturales o adversos que inciden dentro de lo que es la actividad turística, así como una

articulación con el sector privado para conocer los turistas afectados por eventos adversos. En el tema de preparación hacemos la coordinación con el sector privado para la participación en simulacros y cuando tenemos una situación de emergencia a nivel nacional contamos con una instancia que es el Comité de Operaciones de Emergencia, el Ministerio de Turismo participa en la mesa técnica 6, que es dedicada a la productividad y medios de vida, tanto a nivel nacional, provincial y cantonal, de acuerdo a las necesidades o emergencias que se puedan dar.

A nivel institucional hemos desarrollado un protocolo interno para la atención de turistas extranjeros con lo que minimizamos el impacto de incidentes, y también a turistas nacionales en actividades de aventura o en áreas protegidas. Aquí, posiblemente, les va a saltar una inquietud y es por qué a todos los extranjeros en el territorio y no a todos los ecuatorianos, y es la capacidad operativa que podemos tener, no podemos dar una asistencia focalizada a todos nuestros conciudadanos. En el caso de extranjeros sí, y primero porque el índice de emergencias con extranjeros es mucho más bajo y buscamos que esta asistencia sea personalizada. Estos dos protocolos son flexibles para que la institución pueda contar de manera inmediata con un plan multi amenaza. El *Plan MULTI AMENAZA* significa que no importa si es un evento natural o un evento antrópico. Un evento antrópico puede ser, por ejemplo, las manifestaciones sociales que ya hemos pasado y sobre la cual también tenemos algunas buenas experiencias. En este caso sí me gustaría destacar lo que hacemos como institución, más allá de la coordinación con el sector privado para poder generar que la actividad turística medianamente pueda continuar con sus actividades. También damos una asistencia a aquellas personas o turistas que se encuentran en estado de vulnerabilidad. Un caso particular fue durante las manifestaciones de junio del 2022 teníamos un grupo de intercambio de estudiantes de menores de edad que estaban en Imbabura y ya estaban más de 10 días sin poder salir del lugar donde estaban haciendo el intercambio y solo podían un poco ir a las familias que les habían acogido, entonces con ellos llegamos con actividades lúdicas para poder contrarrestar el estrés para que puedan hacer descargas emocionales, para

que puedan mantener la calma, para que los profesores también puedan estar un poco más tranquilos y darles esta asistencia aún otros casos puntuales, por ejemplo, grupos de tercera edad que salieron a visitas cortas y llevaron medicinas de sus enfermedades preexistentes, y pudimos identificar dónde estaban, cuáles eran sus necesidades, carencias y a través de esta articulación que les comento en llevarles más medicina para que puedan esperar unos días hasta que las cosas se vayan calmando, etcétera.

En el tema de Derechos Humanos, nuestra intención es la prevención de la vulneración de los derechos en la actividad turística y trabajamos primero lo que es la prevención de la trata de personas y tráfico ilícito de migrantes desde el turismo, la prevención de la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo, así como por un turismo inclusivo, un turismo con perspectiva de género y también como productos un poco, guías de prevención de viajes, propuestas de sensibilización a través de campañas, mensajes, comunicados, guías, etcétera.

Luego, básicamente, como resultados en el 2022, realizamos una mesa de seguridad turística nacional con las embajadas de los países emisores más importantes de turistas más importantes del Ecuador. Hicimos más de 26 mesas de seguridad turística a nivel territorial con las prefecturas, los gobiernos autónomos descentralizados, municipios a nivel cantonal, a nivel de parroquias, los principales actores, también con el sector turístico en algunos casos se ha incluido la Academia, etcétera. Hemos generado corredores.

- **¿De qué manera las políticas públicas podrían ayudar a minimizar la inseguridad en la ciudad y mejorar la imagen de un destino? ¿Cómo podrían las autoridades responsables mejorar la percepción de seguridad de los turistas que visitan Guayaquil? ¿Cuáles son los aspectos de seguridad turística más relevantes para los visitantes?**

Desde mi perspectiva personal, considero un poco que el tema de calidad turística debe ir de la mano de lo que es la seguridad turística. Como les dije hace un momentito, hay más turistas con enfermedades estomacales, por mala manipulación de alimentos que turistas asaltados

dentro de lo que es nuestro territorio y aquí me pueden un poco refutar hablándome de la data y que muchas muchos de los robos y hurtos no se denuncian, pero yo les podría decir que eso es mucho más común en zonas de la costa, en las Galápagos, en Amazonía, como en sus países de origen, están acostumbrados, por ejemplo, a tomar agua de la llave, etcétera, les puede dar cualquier infección estomacal más rápido que sufrir algún incidente. Entonces yo creo que tanto la calidad turística como la seguridad deben ir de la mano para garantizar la provisión de servicios adecuados, para trabajar de manera articulada en estos 6 ejes, y sobre todo para que el turista viva una mejor experiencia. Creo que la tendencia post pandemia es generar experiencias vivenciales en donde el turista sea el protagonista y salir un poco de los aspectos, solo de visitas de la de los lugares icónicos del territorio.

- **¿Conoce ejemplos de buenas prácticas en seguridad turística que hayan implementado otros municipios, gobiernos o países para garantizar la seguridad de los turistas?**

Primero que nada, voy a empezar un poco destacando el trabajo que ha hecho Ecuador y yo creo que más allá de buscar modelos de gestión que hayan desarrollado otros países, es importante que todos conozcamos lo que desde el Ministerio de Turismo se está trabajando en seguridad turística, porque somos uno de los países pioneros en esta temática en trabajarla de manera integral. Y en tener respuesta inmediata con los turistas de manera directa. Eso no lo digo yo, lo han dicho expertos internacionales que trabajan a nivel de seguridad turística y el momento que nosotros desarrollamos el plan integral de asistencia al turista marcamos esta diferencia. Ecuador cuenta con uno de los planes más modernos de la región, hay uno que está en elaboración, pero que no se ha lanzado directamente por un cambio político, con lo cual nosotros quedaríamos como que segundos, y aun así nuestro plan es del año 2016 y ya estamos trabajando un análisis para poder hacer una actualización de este plan y continuar siempre liderando dentro de lo que es la región esta temática tan importante para los viajeros, así como nuestros procedimientos y protocolos de actuación, tanto en el eje de prevención como en la protección de los turistas.

Si me preguntas qué te podría mencionar de otros destinos, te podría hablar del CAPTA de Querétaro (México). Es un centro que busca brindar asistencia y protección a los turistas. Háganse la idea de uno 911, pero solo para turistas como tal y desde aquí sale toda la asistencia. Nosotros estamos trabajando para ver cómo podríamos mejorar también todo lo que es nuestra asistencia, pero este sería uno de los ejemplos destacados. Otra de las cosas importantes que podría mencionarles es la relevancia que tiene la policía turística en otros destinos en el caso y de la forma en la que trabajan con las entidades de Promoción y Regulación de los destinos turísticos, en muchos de los países de la región la policía turística si bien es una fila de las policías nacionales, dependen de manera directa de los ministerios o de las secretarías de turismo. Esto les permite es una planificación más encaminada hacia los objetivos comunes. Ya que, en nuestro caso, si trabajamos de con la policía turística, de hecho, ayudamos para que ellos se puedan expandir en algunos de los destinos, pero siempre necesitamos el interés político, que haya siempre una colaboración de los actores locales del destino para poder facilitarte espacios en los que ellos se puedan ubicar, etcétera, entonces creo que la de República Dominicana también es un buen ejemplo, ellos se llaman *Politur* (República Dominicana).

- **Conociendo que la problemática de la delincuencia y criminalidad en Guayaquil tomará tiempo en solucionarse y requiere soluciones profundas en diferentes niveles, ¿Cuáles serían las estrategias de seguridad a corto plazo que se podrían tomar en el turismo para minimizar la percepción de inseguridad sobre Guayaquil?**

En temas puntuales de lo que nosotros hemos trabajado están mesas de seguridad turística, elementos de prevención como corredores turísticos seguros. En Guayaquil tenemos 5 corredores turísticos en los que se ha venido trabajando con la empresa privada y la Policía Nacional para fortalecer cada uno de ellos. No se presentaron mayores incidentes en durante la durante la Conmebol y eso es una muestra de que estos estos corredores pueden servirnos directamente para el fortalecer el trabajo conjunto, tenemos también en el tema de Derechos

Humanos, la emisión de un acuerdo ministerial que contiene el Código de conducta, para establecimientos de alojamiento turístico, para prevenir la explotación sexual de niñas, niñas y adolescentes, esto se emitió en abril del año pasado y ya está en vigencia como tal. Hemos contribuido a los pedidos para que exista un mantenimiento de la red vial, así como de las vías a nivel de ciudades y provincias que conectan con los principales atractivos turísticos. Tenemos más de 300 servidores policiales que forman parte de la policía turística en Quito, Guayaquil, Cuenca, Montañita, Baños y Esmeraldas. Estamos trabajando por apertura al menos 2 destinos más durante este año, vamos a ver si esos propósitos se cumplen.

En el tema de seguridad ciudadana hemos trabajado en Guayaquil con el sector de los restauranteros, en capacitarles a ellos, o fortalecer sus conocimientos para determinar perfiles y situaciones sospechosas como tener principios básicos de orientación, así como temas como primeros auxilios y también se trabajó en Guayaquil con los taxis del aeropuerto para que puedan prepararse como buenos anfitriones previo a la Conmebol. Adicionalmente, tenemos capacitaciones que hemos dado a la Policía Nacional, a policías municipales, policías metropolitanos y también agentes de tránsito sobre el buen trato al turista para que del otro lado ellos no tengan que pasar una mala experiencia. A resumen general durante las manifestaciones de junio del 2021 brindamos más de 2540 atenciones a personas para que puedan continuar con sus viajes o retornar a sus destinos, y hasta agosto del 2022 dimos más de 73 asistencias a turistas extranjeros que se encontraron en algún tipo de eventualidad en nuestro territorio y como ya les dije, la gestión y el manejo de alertas de viaje que por ahora nos mantiene posicionados dentro de lo que es el turismo internacional.

A nivel internacional Ecuador tiene un buen posicionamiento, cuando hablamos de percepción de seguridad, tenemos que distinguir entre lo que es el mercado nacional e internacional, afortunadamente de donde nos llegan divisas es del internacional y en ese mercado todavía, o sea, en este segmento, todavía estamos bien posicionados. Pero también les invito para dentro de sus reflexiones, conclusiones o recomendaciones de su trabajo, puedan incluir el daño que hacemos nosotros mismos como ecuatorianos a la imagen del

destino. Cuando publicamos notas falsas o circulamos, información que no ha sido verificada.

La invitación es a que siempre nos informemos por canales oficiales para que previo a compartir cualquier tipo de data contrastemos esa información y lo que es más importante, que todos seamos promotores turísticos de nuestro país, hablemos bien del de nosotros. El tema puntual que se me olvidaba decirles es porque yo creo que, a nivel local también, todavía estamos un poco alejados de lo que sucede en otros destinos. Gran ejemplo de eso es lo que sucedió la semana pasada, por ejemplo, en México al capturar una de las cabecillas de un tema de narcotráfico toda una ciudad colapsó, hubo cierres de aeropuertos, todas las personas en la casa y nosotros no hemos llegado a esos niveles, ni tampoco vamos a llegar. Las medidas que ha adoptado el Gobierno es justamente un ataque frontal contra la delincuencia y organizada y el narcotráfico, y por eso se pueden ver mayores eventos, pero una reflexión importante es que hace pocos años no todos teníamos la capacidad de tener un celular en la mano que nos convierte a su vez en reporteros a pie. -cuando tengo la oportunidad de trabajar con estudiantes o con personas que estoy hablando de comunicación en crisis, les invito a pensar cuántas veces hemos dicho le voy a pasar esta información solo a mi familia. Entonces le yo le mando solo a mi papá y a mi mamá y a mis hermanos porque estamos dentro del grupo que se llama familia, pero resulta que mi mamá y mi papá también tienen familia, también tienen hermanos, también tienen sobrinos de los que se preocupan. Y esa misma información ellos la difunden hacia otros canales. Pero solo esta pequeña reflexión de cuantas veces previo hacer es compartir, nos aseguramos lo que estamos compartiendo sea real. Entonces nadie hace este ejercicio y la verdad es que da pena que más nos preocupe cuántos seguidores podemos conseguir por decir que en nuestro país le robaron a una persona, le asesinaron a una persona y si tengo el video postear, cómo le atacaron a esa persona; que el tomarnos un minuto más para verificar que esa información sea la correcta, entonces ese daño que hacemos al replicar información que muchas veces es falsa, no tiene un sentido de recuperación y al sector turístico las reflexiones sobre quienes tienen los contactos. Nuestro sector turístico son los empresarios los que tienen al en sus redes sociales en sus seguidores y

demás a las contrapartes de los principales comercializadores de nuestro destino. Entonces, no nos promocionamos más hablando mal de nuestro país porque estamos llegando justamente a las personas que quieren hacer negocios con nosotros. Entonces, nosotros mismos nos estamos encargando de hacerles llegar lo mal que podríamos estar y no evaluamos lo bien que podemos estar en otros aspectos versus otros competidores fuertes.

Y de ahí viene la conclusión del mensaje que hace algunos años sacó Colombia y en su peor crisis de narcotráfico “El único riesgo es que te quieras quedar” y eso es algo que nosotros debemos transmitir. El colombiano empoderado que hizo ese mensaje suyo y fue con esa bandera a todo lugar y que nosotros no hemos, nos dedicamos a hacerlo puesto entre nosotros mismos, entonces les invito a ustedes a transmitir a sus compañeros que lo mejor que podemos hacer es hablar bien de nuestro país, piensen en papá y en mamá cuando estamos con nuestros amigos y no les vamos a decir que nuestros papás son los más malos del mundo o que nos castigan muchísimo o que el otro día se pegaron una fiesta tota y no, no podían ni caminar, no es cierto, siempre vamos a decir lo bueno que son nuestros padres y siempre deberíamos hablar de lo bueno, que también es nuestro país.

Lo penoso es que no es Guayaquil como ciudad la peligrosa, son ciertos barrios, son ciertas zonas y que normalmente estos puntos no son visitados por turistas, entonces nuevamente tratemos de focalizar bien donde las situaciones están complicadas para que eso no tenga que afectar a todo un destino. Guayaquil es una ciudad maravillosa, yo creo que lidera el posicionamiento del turismo de reuniones y convenciones, y esta forma tal vez cerrada de comunicar ha hecho que mucho de ese negocio no se vaya a otros lugares del país, sino que se vaya a otras a otros destinos internacionales. Entonces a veces pensamos que competir es competir contra Quito contra Cuenca para que no me ganen el evento, y no nos damos cuenta de que mientras el país se posicione, todos debemos trabajar de manera conjunta. Entonces hagamos que Guayaquil vuelva a tener esa confianza, vuelva a tener ese turismo de calidad, yo les felicito a ustedes por la iniciativa, la seguridad turística es una temática compleja que no todos entienden desde la forma integral en la que se maneja y todos

la asociamos de manera directa con uno de sus ejes, que en este caso es la seguridad ciudadana como yo les expliqué y como ustedes lo estaban haciendo, también les invito a que en sus reflexiones indiquen que van a trabajar el análisis de uno de sus componentes, porque ya al final les indique todo lo que está inmerso y el resto de los componentes son igual o más importantes. Entonces siempre tenemos que tener en cuenta que puede venir una persona con un problema cardíaco y que se va a hacer una cabalgata en la mañana y en la tarde se metió a la piscina y le dio un infarto. Entonces, esas son problemáticas mucho más comunes en nuestro territorio que cualquier otra que esté vinculada directamente a la seguridad ciudadana.