



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:**

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

**TEMA:** PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA EL PANECILLO

**AUTOR/ A:** Carolina Elizabeth Castro Álvarez

**TUTOR METODOLÓGICO:** Mgs. Francisco David Vinuesa Burgos

**TUTOR TÉCNICO:** Mgs. Evelin Lorena Armijos Gonzáles

**Quito – Ecuador**

**AÑO: 2019**

## **Dedicatoria**

A mi madre quien ha estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos y en este proyecto estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían.

Hijos posiblemente en este momento no entiendan mis palabras, pero para cuando sean capaces, quiero que se den cuenta de lo que significan para mí. Ustedes son la razón de que me levante cada día para esforzarme por el presente y el mañana, ustedes son la principal motivación.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento se dirige a Dios y a mi madre quienes han forjado mi camino y me han dirigido por el sendero correcto, en el que en todo momento están conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez.

## **Resumen**

La presente investigación se realizó buscando diagnosticar la seguridad presente en uno de los atractivos más importantes de Quito, la loma de El Panecillo; abarcando el tema de la seguridad que se les brinda a los turistas que visitan la zona por parte de la Policía Nacional para mejorarla como entidad encargada del turismo del lugar en coordinación con las demás entidades de seguridad y de competencia de Quito Turismo y el Distrito Metropolitano de Quito, así también, para conocer si existen puntos de información y personal capacitado para brindar información turística del sector. Esta idea se refuerza en base a encuestas, visitas de campo y entrevistas; aporte que se tomó en cuenta a pesar de que el sector es solo un referente como atractivo turístico importante de la ciudad, por ser el que mayor puntos de accesos a vulnerabilidad presenta en la zona, evidenció la falta de control y coordinación entre entidades de seguridad ciudadana, razón por la cual sería relevante aplicar un plan de seguridad turística en el sector, para resguardar no solo el cuidado de los bienes del sector, sino también a sus ciudadanos y al sector turístico local. Por lo cual justifico la importancia del presente estudio y su aporte a futuras investigaciones con respecto al tema y al sector turístico de la ciudad.

### **Palabras claves**

Turismo, seguridad, seguridad turística, turista, información, vigilancia.

## **Abstract**

The present investigation was carried out seeking to diagnose the safety present in one of the most important attractions of Quito, the hill of El Panecillo; covering the issue of security that is offered to tourists visiting the area by the National Police to improve it as the entity in charge of local tourism in coordination with the other security and competition entities of Quito Tourism and the Metropolitan District of Quito, as well, to know if there are information points and trained personnel to provide tourist information of the sector. This idea is reinforced based on surveys, field visits and interviews; contribution that was taken into account despite the fact that the sector is only a reference as an important tourist attraction of the city, as it has the greatest vulnerability access points in the area, evidenced by the lack of control and coordination between security entities citizen, which is why it would be relevant to apply a tourism security plan in the sector, to protect not only the care of the sector's assets, but also its citizens and the local tourism sector. Therefore I justify the importance of this study and its contribution to future research regarding the subject and the tourism sector of the city.

## **Keywords**

Tourism, Tourism System, Touristic Route, Security Tourism

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Resumen.....	IV
Abstract.....	V
Índice de tablas .....	X
Índice de gráficos.....	XII
Introducción .....	1
Situación Problemática .....	2
Objetivos.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos .....	3
JUSTIFICACIÓN .....	5
CAPÍTULO I: .....	6
Marco Teórico.....	6
1.1 Contextualización .....	6
1.2 Revisión de Investigaciones previas sobre el objeto de estudio .....	7
1.3 CUERPO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	11
1.3.1 Turismo.....	11
1.3.2 Seguridad .....	12
1.3.3 Seguridad turística .....	12
1.3.4 Plan de Seguridad .....	13

1.3.5 Seguridad turística .....	13
1.3.6 Derechos del turista (materia de seguridad) .....	14
1.3.7 Policía Nacional (Entidad de apoyo) .....	15
1.3.8 Derecho del turista por su seguridad.....	16
1.3.9 Obligaciones del turista .....	16
1.3.10 Puntos de Información Turística.....	17
1.3.11 Plan de Contingencia .....	17
1.3.12 Plan de Acción .....	17
1.3.13 Calidad Turística.....	18
1.3.14 Información y facilitación turística.....	18
1.3.15 Protección y atención al visitante .....	18
1.3.16 Análisis Financiero .....	18
<b>CAPÍTULO II:</b> .....	<b>20</b>
<b>Marco Metodológico</b> .....	<b>20</b>
2.1 Tipo de la investigación .....	20
2.2 Técnicas de investigación .....	21
2.3 Población y muestra de la encuesta .....	23
2.3.1 Población .....	23

2.3.2 Cálculo y tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población .....	23
2.4 Instrumentos De Medición: .....	24
2.5 Resultados del diagnóstico.....	24
2.6 Análisis de la Entrevista .....	35
CAPÍTULO III:.....	37
Propuesta.....	37
3.1 Propuesta de Plan de seguridad turística de El Panecillo .....	37
3.2 Plan de seguridad turística de El Panecillo .....	37
3.3 Análisis situacional .....	37
3.4 Análisis FODA .....	38
3.3.1 Base legal .....	39
3.4 Actores involucrados y acciones concretas .....	41
3.5 Estrategias de seguridad.....	42
3.5.1. Fortalecimiento de la Policía Nacional de Turismo.....	42
3.5.2. Gestión de Información y Orientación al Turista .....	48
3.5.3. Vigilancia Permanente y Actividades Turísticas .....	52
3.6 Costos del Plan de Seguridad para el Panecillo.....	56
3.6.1 Financiamiento.....	58
3.7 Cobertura del Servicio .....	61
Conclusiones.....	63
Recomendaciones .....	64
Referencias Bibliográficas.....	65
Bibliografía .....	65



ANEXO 1 .....	69
Modelo de encuesta .....	69
ANEXO 2 .....	72
Modelo de entrevista.....	72

## Índice de tablas

Tabla 1: Desarrollo de la muestra .....	23
Tabla 2: Genero del visitante .....	24
Tabla 3: Nacionalidad del visitante.....	25
Tabla 4: Compañía del visitante.....	26
Tabla 5: Medios de información utilizados.....	27
Tabla 6: Finalidad de la visita al atractivo .....	28
Tabla 7: La seguridad como indicador de calidad en el destino .....	29
Tabla 8: Influencia de la seguridad en la elección del turista .....	30
Tabla 9: Seguridad del lugar .....	31
Tabla 10: Víctima de la delincuencia en el lugar .....	32
Tabla 11: Conocimiento de víctimas de la delincuencia en el lugar.....	33
Tabla 12: Retorno del visitante al atractivo .....	34
Tabla 13: Conservación del lugar .....	34
Tabla 14: Actores y acciones.....	41
Tabla 15: Estrategias.....	42

Tabla 16: Requerimientos de apoyo.....	46
Tabla 17: Compromiso General.....	48
Tabla 18: Actividades.....	52
Tabla 19: Herramientas.....	56
Tabla 20: Costos.....	56
Tabla 21: Costos por entidad.....	57

## Índice de gráficos

FIGURA 1: Género del visitante .....	24
FIGURA 2: Nacionalidad del Visitante .....	24
FIGURA 3: Compañía del visitante.....	26
FIGURA 4: Medios de información utilizados.....	27
FIGURA 5: Finalidad de la visita al atractivo .....	28
FIGURA 6: La seguridad.....	29
FIGURA 7: Influencia de la seguridad en la elección del turista .....	30
FIGURA 8: Seguridad del lugar .....	31
FIGURA 9: Víctima de la delincuencia en el lugar .....	45
FIGURA 10: Conocimiento de víctimas de la delincuencia en el lugar.....	46
FIGURA 11: Retorno del visitante al atractivo.....	47
FIGURA 12: Conservacion del lugar.....	48
FIGURA13: Unidades articuladas .....	49
FIGURA 14: Modelo de gestion .....	50
FIGURA 15: Punto de seguridad Yavirac .....	75
FIGURA 16: Segundo punto de seguridad el Panecillo .....	76
FIGURA 17:Tercer Punto de seguridad UPC Panecillo .....	77

## **Introducción**

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

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

“El Panecillo” es uno de los símbolos históricos y culturales más importantes de la ciudad de Quito, ya que posee valor como referente en el paisaje urbano, por su carácter escénico, como mirador natural de la ciudad, área de protección ecológica y sitio estratégico para el turismo; Por su ubicación geográfica ha tenido una funcionalidad diversa durante la historia de la ciudad; tanto en el aspecto astronómico, para mediciones del tiempo; en la religión, con el templo al sol; en el ámbito militar, como fortaleza o pucará; y actualmente, en la actividad turística, como un observatorio histórico y social del CHQ, que por su arquitectura, fue declarado como Patrimonio Cultural de la Humanidad en noviembre de 1978.

En torno a la situación actual del turismo del sector de El Panecillo, se detectaron 269 incidentes atendidos por el ECU 911 dentro de las categorías de seguridad ciudadana, gestión sanitaria, tránsito y movilidad, servicios municipales, gestión de siniestros y gestión de riesgos; estos sucesos afectan la imagen del lugar y su seguridad. Por medio de la observación, se puede determinar que en el mencionado sector existen falencias en la seguridad de los visitantes.

La actividad delincinencial, por su lado afecta la economía local en desarrollo y que a su vez afecta al estado en su conjunto, de allí la importancia a nivel local como un sector que tiene que ser atendido prioritariamente; tanto así que, para diagnosticar la situación

actual de la seguridad turística de El Panecillo se procederá a la visita de campo, al apoyo de algunos libros sobre turismo, seguridad turística, imagen de un destino turístico, tesis acerca del tema.

Por tal motivo, es necesario articular las potencialidades y corregir los impactos de la situación de seguridad turística en el sector de El Panecillo, mediante la formulación de un plan estratégico que involucre a la Policía de Nacional de Turismo, como herramienta fundamental y especializada en la gestión del tema y los diferentes actores que vincula la actividad turística en los ámbitos público y privado, garantizando la seguridad física de los turistas y propendiendo por el mejoramiento de la imagen y de la calidad de los destinos turístico.

### **Situación Problemática**

La Loma de El Panecillo se ha convertido, a través de los últimos años en uno de los puntos más visitados por los turistas que llegan a la capital de los ecuatorianos, la altura de este mirador es un punto de referencia para quienes desean admirar la belleza del centro histórico, así como otros atractivos que se pueden observar desde lo alto de este sitio. El alto tránsito y afluencia de personas han provocado que diferentes negocios proliferen y se establezcan en alrededores, subidas y escalinatas. Así mismo, la gran afluencia de personas, la deforme arquitectura y el número de callejones, pasajes y pasadizos, genera inconvenientes para brindar mejor seguridad a los turistas.

Turistas nacionales y extranjeros que visitan la Loma del Panecillo se sienten motivados por conocer un poco más a fondo sobre la historia del centro histórico, alrededores y la Virgen que descansa sobre lo alto de esta loma, razón por la cual, se vuelve necesaria la implementación de uno o varios centros de información a lo largo de los recorridos turísticos del lugar.

Con base al número de accidentes e incidentes reportados en el Circuito Panecillo, CMI Distrito Manuela Sáenz se reportaron 95 delitos (robo a personas, domicilios, unidades económicas, de bienes, accesorios y autopartes de vehículos, a motos, homicidios/asesinatos y robo a carros), se analizó la situación de la loma de El Panecillo y se evidenció la falta de

un plan de seguridad turística para el sector de El Panecillo; encaminado a mejorar la experiencia de quienes lo visitan de manera que asegure su integridad personal, así también, nutrirse de información a través de profesionales que poseen conocimientos y sean capacitados y acreditados en cuanto al turismo de la ciudad por las entidades competentes.

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

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿El diseño de un plan de seguridad turística, generará una mejor experiencia en los turistas que visitan El Panecillo?

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Elaborar un plan de seguridad turística para la loma del Panecillo, mediante la aplicación de herramientas de investigación, con el fin de fortalecer los protocolos de seguridad y mejora de la experiencia de los visitantes.

#### **Objetivos Específicos**

1. Fundamentar teóricamente la investigación acerca de los puntos vulnerables en el sector de la loma de El Panecillo, áreas de regeneración urbana, propensos a actos delictivos o inseguridad.
2. Diagnosticar la situación actual de la loma del Panecillo con diferentes herramientas de investigación.
3. Diseñar el plan de seguridad para el sector de El Panecillo.

## **IDEA A DEFENDER**

El diseño de un plan de seguridad turística ayudará en la experiencia en este destino de interés para el turista, quienes contarán con las garantías y normas básicas de seguridad para disfrutar de un entorno ideal de distracción y recreación.

### **Variable independiente**

Diseño de un plan de seguridad turística.

### **Variable dependiente**

Mejorará la experiencia de los turistas.



## JUSTIFICACIÓN

En el sector de El Panecillo encontramos un destino turístico que ofrece al visitante una gama de sensaciones, emociones y vivencias, que permite el desarrollo de este sector, en contraposición a esta actividad, existe un incremento de la delincuencia que amenaza a visitantes extranjeros y nacionales, promoviendo un clima de inseguridad y pérdida de imagen del sector y el destino.

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

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

La presente investigación presenta una gama de opciones para mejorar la seguridad turística del sector por parte las diferentes entidades de apoyo como son la Policía Nacional de Turismo, Administración Zonal Manuela Sáenz, ECU-911, Ministerio de Turismo, sirviendo de referencia para mitigar la inseguridad y fortalecer la imagen del destino ofertado y su calidad en el mercado competitivo.

Promoviendo el interés de los sectores turísticos y sus autoridades responsables en torno al estudio realizado en el presente trabajo, el beneficio del sector y al origen de futuras investigaciones en torno a la seguridad turística para enriqueces la escasa literatura actual.

## **CAPÍTULO I:**

### **Marco Teórico**

#### **1.1 Contextualización**

Ecuador continúa sumando esfuerzos para convertirse en un destino de clase mundial, que brinde los servicios y atención que los turistas buscan al momento de planear sus viajes, y, por supuesto, un lugar en el que puedan sentirse seguros.

El Gobierno Nacional trabaja en el fortalecimiento de la seguridad en el país, con el fin de garantizar el bienestar de los visitantes que cada año llegan hasta Ecuador en busca de experiencias únicas. Es así que, de acuerdo a un informe emitido recientemente por el Ministerio del Interior, se corroboraron los importantes avances que el país ha tenido en materia de seguridad, luego de registrar las cifras más bajas de muertes violentas en diciembre de 2016 de la región, superado únicamente por Chile y Argentina. Del mismo modo, el Ministerio del Interior afirma que Quito se ubica entre las ciudades más seguras de la región.

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

Para el 2021 se pretende consolidar y fortalecer los modelos vigentes de seguridad para disminuir aún más los índices de inseguridad en la región.

El sector de “El Panecillo”, ubicado en el Centro Histórico de Quito, cuya área es motivo de la presente investigación, posee un gran potencial que no ha sido debidamente valorado, en beneficio de sus moradores y también de la ciudad. Actualmente, en esta zona se cuenta con una limitada participación, gestión y coordinación de acciones, en lo referente a los servicios por parte de los actores involucrados en el turismo, lo cual, limita su desarrollo como recurso y destino turístico,

afectando la experiencia, actividades y apreciación de la visita que suelen realizar los turistas.

Las limitadas acciones emprendidas para incrementar la calidad de los servicios turísticos, se han efectuado de forma aislada y generalmente por iniciativa de emprendedores privados, en este caso, por moradores de barrio. Adicionalmente, las instituciones ligadas al sector turístico se han implementado escasas políticas de seguridad en sus respectivas organizaciones, en las cuales no se ha dado un debido seguimiento, continuidad y socialización.

La falta de seguridad y calidad turística podría ser la causa de las fallas en la estandarización de la oferta turística, infraestructura, procesos de formación, capacitación y eguimiento periódico tanto al morador como al personal que labora en el sector.

Razón por la cual, hace falta determinar cuáles son las brechas de calidad en el servicio, atención al cliente e infraestructura turística y de esta manera encontrar sus causas para poder cambiar esta situación, debido a que estos aspectos afectan en la decisión de los turistas al momento de elegir los sitios de visita en la ciudad.

## **1.2 Revisión de Investigaciones previas sobre el objeto de estudio**

(Vera, 2016) “Seguridad Turística como factor social que condiciona y afecta el desarrollo del turismo en la Plaza del Centenario de la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas”. (Tesis grado) Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Tuvo como objetivo analizar el grado de seguridad y los factores que afectan la imagen que brinda en la actualidad al turista local, nacional y extranjero la Plaza del Centenario de la ciudad de Guayaquil; dentro de este destino se detectaron algunos problemas como son el consumo y expendio de estupefacientes y sustancias psicotrópicas, trabajadores sexuales, las áreas verdes son utilizadas como baños públicos, hurtos, es por esto que se ha convertido en una zona peligrosa para sus visitantes y moradores. Por otra parte, luego de realizar la metodología de investigación como la observación, encuestas y entrevistas se logró recopilar información suficiente la cuál contribuyó a evidenciar la situación actual y la importancia de buscar un correctivo. Para

finalizar, se planteó una propuesta que busca promover y fortalecer la parte turística a la Plaza del Centenario, a través de estrategias que servirán para disminuir los problemas de seguridad, así también, el equipamiento y adecuación de sus instalaciones y el diseño y propuesta promocional que ayudarán al turismo del lugar.

Mediante la metodología de investigación aplicada se recopiló información necesaria del sector de El Panecillo, en cuanto a la situación que vive actualmente el turista, los moradores y comerciantes del lugar; razón por la cual, existe la importancia de buscar alternativas para corregir estos problemas mediante propuestas que disminuirán los problemas de inseguridad del sector.

La propuesta planteada en el proyecto citado, generará un incremento turístico y económico para el sector, y pasará de ser un lugar de peligro a un destino turístico.

(Villalba, 2016), “Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana de cantón Guayaquil” (Tesis grado) Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Tuvo la finalidad de diagnosticar la seguridad que existe en uno de los atractivos más importantes de la ciudad de Guayaquil, cerro Santa Ana; el objetivo de la presente tesis es mejorar la seguridad que actualmente brinda a los turistas la policía metropolitana de la ciudad para lograr mejorarla en coordinación con las demás entidades responsables de la seguridad portuaria y de jurisprudencia del Municipio de la ciudad de Guayaquil. Esta investigación se realizó a base de encuestas, visitas de campo y entrevistas; dentro de los resultados que se obtuvieron se evidenció la falta de coordinación y control entre las entidades de seguridad para la ciudadanía, por tal razón es importante aplicar un circuito permanente de control y vigilancia en el sector por parte de la Policía metropolitana.

(Campoverde, 2015) “Sistema de Estrategias de Seguridad Turística para los Visitantes a La Fiesta de la Fruta y de las Flores en la ciudad de Ambato”. (Tesis grado) Universidad Regional Autónoma de los Andes "Uniandes". Ambato. El terremoto sucedido el 5 de agosto del año 1949 en la ciudad de Ambato, la dejó totalmente destruida, su población sufrió gravísimas consecuencias, desde miles de fallecidos, hasta la pérdida de bienes de toda clase. Es decir, la Tierra de los “Tres Juanes”, quedó sepultada, sin embargo,

el pueblo ambateño de una estirpe guerrera, indomable, como el ave fénix, se levantó, para hacer lo que históricamente sabía realizar, crear riqueza, con un fecundo, digno, honroso y sacrificado trabajo en todos los ámbitos, así volvió nuevamente construir sus talleres artesanales, las pequeñas industrias, los huertos de flores y frutas que tanta fama le ha dado.

Es decir, de la tragedia hicieron los ambateños, una fuente de inspiración al progreso, la que nunca ha desmayado. Los ambateños como símbolo de esta epopeya, crearon la Fiesta de la Fruta y de las Flores, en ella se expresa el trabajo fecundo, una multicolor cultura, a través de la música, pintura, danza, gastronomía, folklor, etc. el pueblo se deleita, y se inspira, se motiva a la vez para seguir engrandeciendo su patria chica.

Hoy más que nunca los ambateños vamos a fortalecer nuestra unidad, para robustecer cualitativa y cuantitativamente nuestra prestigiosa fiesta, uno de esos objetivos, es crear seguridad para quienes generosamente nos visitan, para que el turista se

El presente trabajo sumándose a este anhelo sublime, digno y humano de los ambateños, propone paradigmas de seguridad turística, como un aporte, a la señalada seguridad, la misma que es producto de la investigación efectuada, vista desde la causa y los efectos, y una forma de solución.

(Díaz, 2017) “La Calidad de las Empresas del Subsector de Agencias de Turismo en Lima”, (Tesis grado) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Busca brindar un aporte en el análisis de la calidad del sector y conocer el nivel de cumplimiento de estos factores en el sector. Para un mejor entendimiento, la definición de las diferentes clases de agencias de turismo que operan en el Perú, han sido precisados en el Capítulo II.

El presente estudio se realizó siguiendo una metodología transeccional, cuantitativa y descriptiva, para el cual se recopiló información a través de encuestas estandarizadas que fueron dirigidas a los principales gerentes y directores de las empresas del subsector, para ello se utilizó una escala de Lickert del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo para evaluar cada factor. La muestra permitió obtener información de 79 empresas a nivel Lima Metropolitana de una población de 898 empresas. Se aplicó el

método Alpha de Cronbach con el fin de determinar la confiabilidad de los nueve factores en la muestra analizada, encontrando validez en el total de factores. Como parte del análisis se halló que las empresas encuestadas no tienen conocimiento respecto a Sistemas de Gestión de Calidad. Del mismo modo los resultados obtenidos en el promedio de los factores se encuentran por debajo de la media de 3.45, lo que nos ofrece una gran oportunidad futura para mejorar en la gestión de la calidad de las empresas del sector.

La calidad ha sido definida de diversas formas a lo largo de los años, evolucionando en el tiempo a medida que se hacían más investigaciones al respecto, se pasó de lo implícito, que puede estar en el gen humano, a la percepción subjetiva dependiendo del cumplimiento de especificaciones o el logro de cubrir una necesidad. A través del tiempo se observa que mayores conceptos y definiciones aparecieron después de la segunda guerra mundial, a partir del despertar japonés, la industrialización americana seguidos cronológicamente por la globalización de la información que hace que esta llegue a todo el mundo, haciendo que el cliente informado sea más exigente.

En la actualidad, la gestión de la calidad desempeña un papel importante en el mundo de los negocios y es considerada como estrategia fundamental para lograr mayor competitividad, mayores índices de lealtad, mejores niveles de productividad; alineados a la misión y visión de la organización, los requerimientos del consumidor y la mejora continua en los procesos. En el Perú se empezó a hablar de gestión de calidad después del restablecimiento de la democracia, pero fue en los 90 en que se tuvo mucha más apertura a las nuevas tendencias mundiales y se buscó la evolución de la industria mediante el ingreso de capitales foráneos. Esta evolución se ha demorado más de lo previsto porque encontró en la informalidad y la inestabilidad de las instituciones algunas de las limitantes para hacer que esta evolución haya tenido mayor impacto.

Cuando hablamos de calidad del servicio, estamos calificando. Es la medida de cómo el nivel de servicio prestado satisface las expectativas del cliente; es el calificador o evaluador.

La calidad debe entenderse como un objetivo, como el esfuerzo continuo por realizar bien las tareas, y en últimas es el resultado a través del cual nuestros clientes nos van a medir a nosotros mismos, a la región en la que vivimos, a nuestro destino.

## **Actores del turismo**

Oficinas de información turística: son entidades públicas o privadas que manejan la información referente a las actividades turísticas de una región o destino turístico. A ellas recurre en primera instancia un visitante o turista para obtener información.

Empresas de alojamiento: “se entiende por alojamiento todo servicio que permita al viajero acomodación y techo, dentro de ciertas condiciones de seguridad y confort, mediante el pago de un precio; algunas veces se completa este servicio con el de alimentación y otros”

Restaurantes: “se entiende por restaurante el establecimiento abierto al público en donde se venden principalmente comidas y secundariamente bebidas y licores”.

Comerciantes: es quien ejecuta los actos de comercio

Artesanos: trabajador manual que ejercita un oficio por su cuenta, solo o con ayuda de su familia y que utiliza materiales típicos de una región.

### **Atractivo turístico**

Guías: la persona natural que presta sus servicios profesionales en el área de guianza turística, cuyas funciones hacia el turista son las de orientarlo, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado.

Policía de turismo: depende jerárquicamente de la Policía Nacional y tiene las funciones de adelantar labores de vigilancia y control de los atractivos turísticos, atender labores de información turística, orientar a los turistas y canalizar las quejas que se presenten por parte de los turistas.

## **1.3 CUERPO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **1.3.1 Turismo**

Puede definirse al turismo como el conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) consiste en aquellas actividades que las personas realizan mientras están de viaje en entornos donde no es habitual que se encuentren, cuyos fines son el ocio, los negocios u otros y duran períodos inferiores a un año (OMT , 1998).

### **1.3.2 Seguridad**

El concepto de seguridad está ligado a diferentes epítetos, muchos fundamentados en ideologías, creencias, costumbres e idiosincrasia ajustada a la realidad territorial. Por ello se habla de una serie de conceptos como: seguridad humana, nacional, institucional, pública, privada, civil, trasnacional, Política, interna, cooperativa, turística, comunitaria, ambiental, etc. de allí que no podemos entender a la seguridad desde una sola teoría, sino que requiere de entender todos los conceptos anteriores para su cabal comprensión (Salinas Marco , 2011)

A grandes rasgos, puede afirmarse que este concepto que proviene del latín securitas hace foco en la característica de seguro, es decir, realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.

Hace referencia a la ausencia de riesgos o amenazas, tanto en el campo de los asuntos internacionales como en el ámbito individual de las personas físicas.

### **1.3.3 Seguridad turística**

El tema de la seguridad mantiene a lo largo de la evolución de la humanidad sus principales gestores, desde la creación del estado en la antigua Grecia, se dio inicio a la creación de leyes que iban de la mano con rigurosas sanciones ante los malos ejemplos. Por otro lado, la apertura a la democracia en Roma y Atenas para aquel entonces denominado el Estado Moderno. “Para ese entonces ya se iban creando dependencias y elementos organizados que garantizaban la seguridad pública” (Tzuc Hernández, 2006).

Ya en el mundo moderno su apogeo se extiende gracias a la Revolución Industrial, donde se dieron una serie de sucesos que afectaban mucho al orden público, por ende, los gobiernos se vieron obligados a extender sus departamentos de seguridad para el control de las nuevas sociedades. La seguridad ha pasado de ser una primera condición en el ámbito de cualquier actividad, a convertirse en la variable determinante y de competitividad al



momento de seleccionar los destinos turísticos. Por ser más que un matiz de la actividad en la que convergen todos los factores que contribuyen al turismo.

Se debe garantizar la seguridad de los visitantes y de sus bienes por una acción de prevención y de protección, Carta del turismo y código del turista (1985).

Como se señala anteriormente, la importancia del turista no solo se centra en torno al flujo económico que genera como propulsor de esta actividad; sino también en su derecho como ciudadano y visitante del medio que elija para la misma, lo que no solo motiva su interés por visitar y reincidir, sino en la imagen que el destino logra al tomar las respectivas medidas que salvaguardan tanto la integridad de sus visitantes, economía, reputación y su mercado a nivel global.

Aunque esta definición alcanzó mayores proporciones no es lo suficientemente amplia para abarcar aspectos mayormente encaminados al desarrollo sostenible de los destinos turísticos. Asimismo, definiciones que se comparan más a la de la OMT, define que “la seguridad debe ser interpretada como un estado subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. La falta de seguridad genera un conflicto, un choque o lucha de valores y derechos” (Grunewald, 2010, pág. 19).

#### **1.3.4 Plan de Seguridad**

Un plan de acción para fomentar el turismo doméstico y para darles seguridad a los viajeros, tanto nacionales como internacionales.

Consiste en generar estrategias que buscan extremar la vigilancia con nuevos efectivos en mayores sitios turísticos y reactivar la generación de empleo y divisas.

#### **1.3.5 Seguridad turística**

La seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación y debe ser interpretada como un estado objetivo y subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales.

En la relación entre la seguridad y el turismo, la Organización Mundial del Turismo ha definido la seguridad turística como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

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

“La Seguridad turística se refiere a la protección de la vida, salud, integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.” (Grunewald L. , 2002).

### **1.3.6 Derechos del turista (materia de seguridad)**

La UNESCO -organismo encargado del mantenimiento de la paz y seguridad del mundo- y su entidad delegada para la promoción y desarrollo del turismo mundial conocida como Organización Mundial de Turismo (OMT, 1975). Dentro de sus estatutos, establece como fin:

“El objetivo fundamental de la Organización será la promoción y desarrollo del turismo con vistas a contribuir al desarrollo económico, la comprensión internacional, la paz, la prosperidad y el respeto universal, y la observancia de los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión. La Organización tomará todas las medidas adecuadas para conseguir este objetivo”.

De esta manera sus estados miembros, poseen directrices que a través de convenios deben efectuarse en torno al desarrollo nacional y para garantizar un turismo sostenible y responsable, lo que años más tarde da paso a la creación del Código Ético Mundial para el Turismo 2001 (Turismo C. É., 2001) con la finalidad de asegurar la actividad turística e involucrando al estado, sus autoridades, comunidades y prestadores de servicios. Así mismo, establece los derechos y responsabilidades que deben tener los turistas cuando visitan el destino elegido.

### **1.3.7 Policía Nacional (Entidad de apoyo)**

La función de la policía es primordial para el orden y seguridad de la sociedad, equilibra la función de los pueblos en torno a las normativas que los rigen, dando obligaciones como ciudadanos a no faltar a la ley y a respetar a la justicia, así mismo otorgando derechos para que todos se respeten entre si y su participación y el desarrollo social no afecte la integridad, economía, pudor, etc. de los demás ciudadanos.

El concepto evoluciono y por ende las funciones de los mismos para reducir la complejidad de sus funciones se administraron de mejor manera al punto de que en la actualidad y a medida que el turismo ha ganado espacio dentro de la sociedad y sus economías, se ha posicionado dentro de este campo la determinada policía turística.

Su determinación en sociedad se transformó, pasando de ser un cuerpo netamente al servicio de una máxima autoridad en conveniencia de sus bienes, a ser un ente regulador del orden en protección de la integridad de los ciudadanos. Actualmente son considerados un cuerpo especializado por el manejo de la actividad en la que se desenvuelven siendo parte de una prestación no solo de seguridad sino también de servicios imprescindibles para brindar a los turistas de manera directa y confiable.

(Molino & Moreno, 2010) Afirman: “Las percepciones siempre son subjetivas”. Son las opiniones que el cliente asume del servicio o producto: previa, durante y después de la transacción.

“Es por esto que las expectativas son consideradas como las predicciones hechas por los consumidores sobre lo que es probable que ocurra en un futuro servicio” (Parasuraman & Zeithaml, 1988, pág. 12). Se puede decir que siempre un cliente espera de antemano algo de ese producto o servicio, es decir, se ha creado una expectativa.

(Setó, 2004) Afirma: “Es importante resaltar que el cliente espera algo, tanto si no ha tenido ninguna relación previa con el producto o servicio, como si ya ha recibido un servicio o producto similar antes.” Estas expectativas pueden generarse en el cliente por diferentes medios, como: comunicaciones de la propia empresa, comunicaciones de otros clientes (boca-oído), resultados de servicios anteriores, que determinarán el valor que el cliente otorgará a ese servicio, en función del cumplimiento de esas expectativas enmarcadas

cada vez más hacia ofertas más diferenciadas y de mayor calidad (Zethaml & Parasuraman, 1993).

“En los planteamientos de Juram se encuentra que la trilogía para garantizar la calidad en el desarrollo de cualquier actividad implica, la planificación, control y la mejora continua de los productos y servicios ofertados, con el propósito de potencializar y resaltar el valor del recurso” (Fontalvo & Vergara, 2010).

En la actualidad, el desarrollo del turismo está exigiendo de los gestores implicados, la adopción de nuevos planteamientos metodológicos para la puesta en valor de los recursos potenciales que no están en operación. “Así como la consolidación o el rediseño de los recursos reales que están en operación y de aquellos que constituyen el soporte y servicios, que facilitan el aprovechamiento de estos recursos, todo ello en el marco de las nuevas tendencias de la demanda actual o futura” (Camara, 2014).

### **1.3.8 Derecho del turista por su seguridad**

Los derechos básicos del turista, en su calidad de consumidor, conjugan en el caso de los de hostelería, la prestación de un servicio como tal y la puesta a disposición de unos productos (alimentos) que deben respetar unas normas mínimas de seguridad y de calidad legalmente preestablecidas que, de no respetarse, acarrear consecuencias sancionadoras para los titulares de los establecimientos donde se ha producido la prestación del servicio contratado. Entre los derechos básicos cabe destaca el de formular quejas y reclamaciones, pero también el derecho a la intimidad y a la tranquilidad, a la seguridad y a la calidad de los bienes y servicios adquiridos, además de a recibir información.

### **1.3.9 Obligaciones del turista**

Todo derecho, y la reclamación efectiva del mismo, exige como requisito básico el cumplimiento de una serie de deberes u obligaciones por quien pretende exigir el cumplimiento del mismo. Así la normativa turística establece que, en el disfrute de los servicios turísticos contratados, todo usuario tiene la obligación de pagar el precio de los servicios contratados, sin que la presentación de una queja o reclamación le exima, en ningún caso, de esta obligación. De la misma forma, exige la observancia de las prescripciones y reglas de régimen interior que se establezcan en los establecimientos turísticos a los que

acceda para degustar una copa o una succulenta comida; y las normas de higiene, educación y buenas costumbres hacia el resto de los usuarios y del personal de las empresas turísticas que le presten sus servicios.

### **1.3.10 Puntos de Información Turística**

Son Puntos de Información que se ubican en sitios estratégicos de la ciudad o destino turístico que se diseñaron, principalmente, con los siguientes objetivos:

- Brindar de manera gratuita información turística sobre la ciudad o el destino, a los visitantes nacionales y extranjeros y a los residentes
- Informar sobre la oferta de atractivos y posibilidades de actividades culturales, deportivas, recreativas que ofrece la ciudad y su entorno regional
- Ser un medio de información especializado en información turística y cultural de la ciudad o del destino.

### **1.3.11 Plan de Contingencia**

Es un tipo de plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas.

El plan de contingencia propone una serie de procedimientos alternativos al funcionamiento normal de una organización, cuando alguna de sus funciones usuales se ve perjudicada por una contingencia interna o externa.

Esta clase de plan, por lo tanto, intenta garantizar la continuidad del funcionamiento de la organización frente a cualquier eventualidad, ya sean materiales o personales. Un plan de contingencia incluye cuatro etapas básicas: la evaluación, la planificación, las pruebas de viabilidad y la ejecución.

### **1.3.12 Plan de Acción**

Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

El control del plan de acción tiene que realizarse tanto durante su desarrollo como al final. Al realizar un control en medio del plan, el responsable tiene la oportunidad de corregir las cuestiones que no están saliendo de acuerdo a lo esperado. En cuanto al control tras su finalización, el objetivo es establecer un balance y confirmar si los objetivos planeados han sido cumplidos.

### **1.3.13 Calidad Turística**

(Peralta, 2006) Afirma: “La calidad es una cualidad que sirve para diferenciar y cautivar a los clientes, además es un factor clave para el éxito, que incide en las decisiones de los consumidores al momento elegir un destino turístico”

La calidad percibida hace referencia al juicio que realiza el consumidor sobre las prestaciones de un producto o servicio. “El cliente percibe un servicio como de calidad si considera tanto que es el adecuado, como el deseado” (Sierra, Falces, & Alier, 2003)

Para lograrla es necesaria una orientación hacia los clientes quienes, a fin de cuentas, son lo que evalúan y deciden si pagarán por un servicio.

### **1.3.14 Información y facilitación turística**

Estrategia de comunicación que permite el seguimiento al visitante previo a su viaje y durante este, proveyendo conocimiento de la oferta del destino (incluyendo dónde acudir en cada caso y obtener respuestas rápidas y otras informaciones relevantes, tranquilizadoras y útiles.

### **1.3.15 Protección y atención al visitante**

Sistema encargado de asegurar que el turista y visitante encuentren y reciban asistencia y protección necesaria en todo momento de su viaje, desde la preparación hasta el retorno a su lugar de origen, de una manera no intrusiva que genere una percepción de seguridad.

### **1.3.16 Análisis Financiero**

El análisis financiero es el que permite que la contabilidad sea útil a la hora de tomar las decisiones, puesto que la contabilidad si no es leída debidamente, simplemente no dice nada y menos para un directivo que poco conoce de contabilidad, luego el análisis financiero

es imprescindible para que la contabilidad cumpla con el objetivo más importante para la que fue ideada: servir de base para la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO II:**

### **Marco Metodológico**

#### **2.1 Tipo de la investigación**

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

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

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

#### **Analítico – Descriptivo**

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

Este método se realizó con la finalidad de establecer un diagnóstico sobre la situación actual del mirador “El Panecillo” como recurso turístico de calidad desde la perspectiva de la demanda además de identificar los posibles aspectos a mejorar. En primer lugar, se consultó fuentes bibliográficas como: libros, documentos académicos en internet, tesis,



revistas especializadas, buscando datos generales e históricos, relevantes para el desarrollo de este estudio.

### **Estudio de campo in situ o de campo**

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

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

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

## **2.2 Técnicas de investigación**

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

### **La Observación**

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

## **La Encuesta**

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación, la misma que se encuentra dirigida a los turistas nacionales e internacionales que visitaron el sector de la loma de el Panecillo en el mes de diciembre de 2017.

El modelo de encuesta se encuentra en el Anexo # 1

## **La Explicación**

Son aquellos trabajos donde muestra preocupación, se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos, donde el objetivo es conocer por que suceden ciertos hechos atrás ves de la delimitación de las relaciones causales existentes o, al menos, de las condiciones en que ellas producen.

Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad, porque nos explica la razón, el porqué de las cosas, y es por lo tanto más complejo y delicado pues el riesgo de cometer errores aumenta considerablemente.

## **La Entrevista**

La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. “Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa” (Galán, 2019).

Adicionalmente, se realizaron entrevistas a los principales actores claves involucrados en la actividad turística dentro del recurso turístico “El Panecillo”, mismos que son los encargados de realizar inspecciones y monitoreo del sector, como son: Quito

Turismo, Fundación Yavirac; así también a moradores de sector, turistas que ingresan al monumento de la Virgen de Legarda, para establecer una línea base en relación a la seguridad turística y conocer cuáles son las acciones que estas entidades están emprendiendo a favor de la seguridad para el turista y sus moradores.

El modelo de entrevista se encuentra en el Anexo # 2

## 2.3 Población y muestra de la encuesta

### 2.3.1 Población

El universo de esta investigación es de 800 turistas que han visitado El Panecillo, en el mes de diciembre del 2017.

### 2.3.2 Cálculo y tamaño de la muestra conociendo el tamaño de la población

Para determinar el tamaño de la muestra en El Panecillo y aplicar las encuestas se utilizó

la siguiente fórmula: 
$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(n-1) + z^2 * p * q}$$

Tabla 1: Desarrollo de la muestra

$Z^2$	Nivel de confianza 95%	$1.96^2$
N	Tamaño del universo	800
$e^2$	Error muestral	0.08
p	Probabilidad de confianza	0.50
q	Probabilidad de contra	0.50

Elaborado por: Autor

Reemplazando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 800}{0.08^2(800 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{768.32}{6.074}$$

$$n = 126$$

## 2.4 Instrumentos De Medición:

A continuación, se presenta la herramienta de valoración de las encuestas conformadas por 12 preguntas, la misma que está diseñada acorde a los requerimientos del presente análisis con la finalidad de diagnosticar la situación actual del presente proyecto.

Se utilizó como instrumento la encuesta y como herramientas el software Excel para obtener información como encuestas orientadas a la demanda actual que visita El Panecillo; este instrumento de investigación está diseñado en función de la metodología de valoración para evaluar las mismas variables, constan de 12 preguntas cerradas, que permitieran determinar la importancia del plan de seguridad turístico.

## 2.5 Resultados del diagnóstico

A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los turistas y moradores que visitan El Panecillo, debajo de cada gráfico se realiza el análisis correspondiente, el cual es parte del diagnóstico del sitio de estudio.

**P.1:** Señale su género: mujer - hombre.

Tabla 2: Genero del visitante

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	85	67%
Masculino	41	33%
Total	126	100%

Elaborado por: Autor

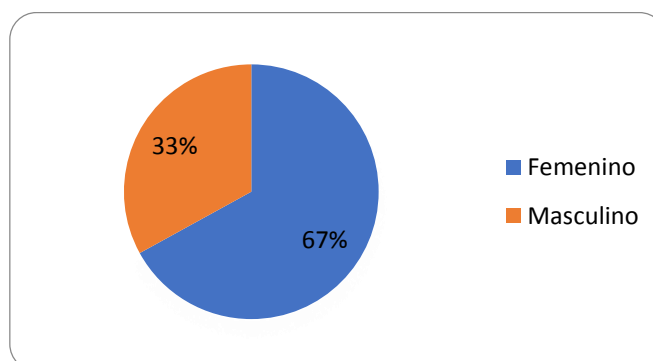


Figura 1: Género del visitante

Elaborado por: Autor

**Interpretación:** En la presente encuesta se ve reflejado que en su mayoría los turistas que visitan el mirador de El Panecillo son de género femenino, con un 67%, a diferencia del género masculino que muestra el 33%.

**P.2: ¿Cuál es su nacionalidad?** Ecuatoriana, Otra.

Tabla 3: Nacionalidad del visitante

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ecuatoriana	58	46%
Otra	68	54%
Total	126	100%

Elaborado por: Autor

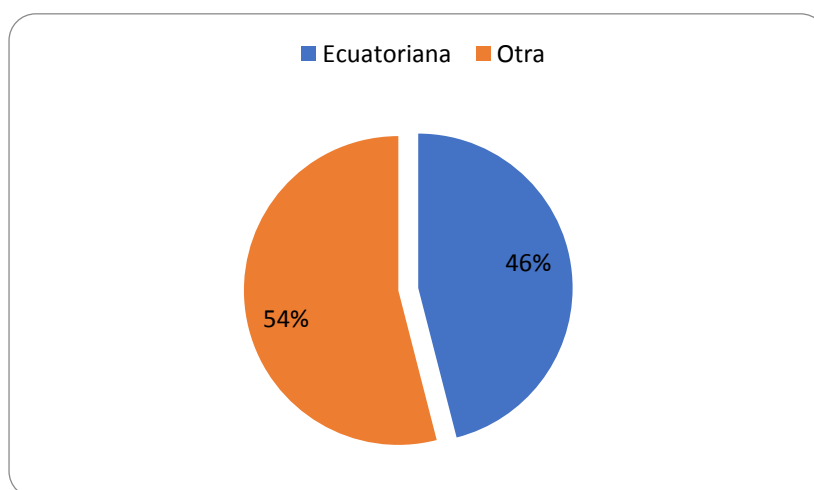


Figura 2: Nacionalidad del visitante

Elaborado por: Autor

**Interpretación:** El 54% de los encuestados eran de nacionalidad ecuatoriana, seguidos de un 46% de visitantes otra nacionalidad; siendo los americanos (ejemplo) quienes lideran la lista, seguido de españoles y en tercer lugar los de origen venezolano, este resultado se obtuvo colocando dentro de la encuesta la opción "Otra: indique cuál es su nacionalidad"

Hay que tomar en cuenta también que muchas entradas de por ejemplo Estados Unidos o España son de ecuatorianos que regresan a visitar a sus familias y tienen doble nacional,

pero que igualmente las estadísticas los toman como turistas, aunque sí dejan divisas en su visita al país.

**P.3: ¿Con quién viaja? Solo, Familia, Amigos.**

Tabla 4: Compañía del visitante

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Solo	27	21%
Familia	56	44%
Amigos	43	34%
Total	126	100%

Elaborado por: Autor

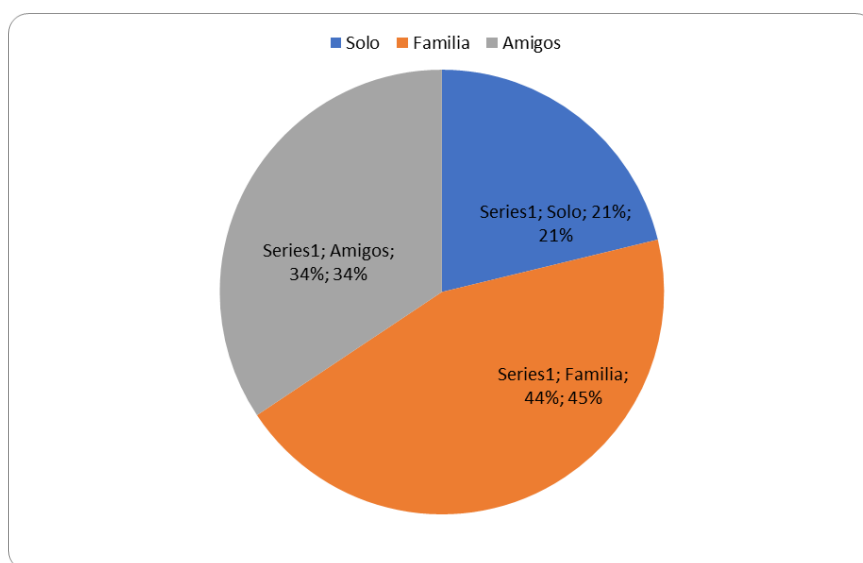


Figura 3: Compañía del visitante  
Elaborado por: Autor

**Interpretación:** El 45% de visitante concordó que prefiere viajar siempre en familia, mientras que un 34% decide viajar en compañía de amigos y solo un 21% decide viajar solo.

Con este resultado podemos comprobar que el turista prefiere viajar en compañía de su familia, lo cual favorece al turismo interno, dado que, se genera una cultura de turismo en el que se debe hacer énfasis en el cuidado de los atractivos visitados y el cumplimiento de las reglas que estos posean.

**P.4: ¿Utilizó algunos medios de información antes de visitar este destino? – especifique – Noticias locales, Blogs, Portal web de Quito, Otros medios.**

Tabla 5: Medios de información utilizados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Noticias Locales	19	15%
Blogs	31	25%
Portal web de Quito	64	50%
Otros medios	12	10%
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autor

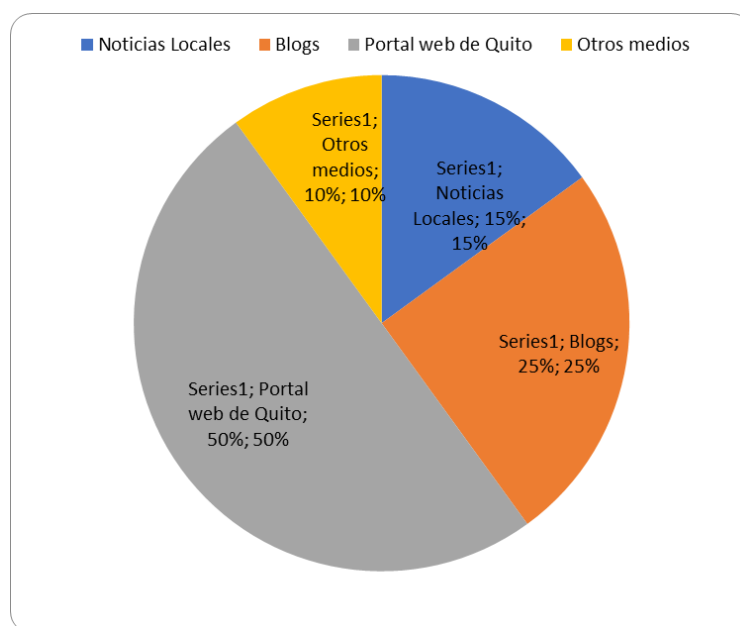


Figura 4: Medios de información utilizados

Elaborado por: Autor

**Interpretación:** La presente encuesta establece que el 50% de los encuestados utilizaron el portal web de Quito para conocer acerca del lugar. Por otro lado un 25% de encuestados prefirieron visitar los blogs, un 15% de encuestados locales y nacionales utilizaron como medio informativo las noticias locales y un 10% de encuestados se inclinaron en visitas en otros medios de información sobre el destino.

Gracias a la tecnología y sus herramientas de información, el turista interno y externo puede conocer del destino a visitar como sus cuidados y sugerencias en el momento de su viaje.

**P.5: ¿Por qué visita la loma de El Panecillo?** Monumento de la Virgen de Quito, La Olla de El Panecillo, Mirador de El Panecillo, El Pesebre Andino, Todas las anteriores.

Tabla 6: Finalidad de la visita al atractivo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Monumento de la Virgen de Quito	43	34%
La Olla de El Panecillo	15	12%
Mirador de El Panecillo	38	30%
El Pesebre Andino	24	19%
Todas las anteriores	6	28%
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autor

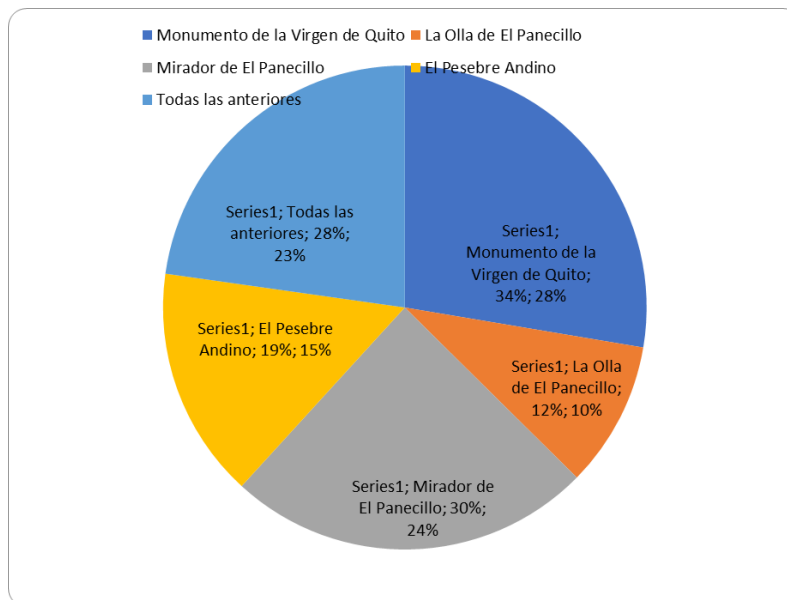


Figura 5: Finalidad de la visita al atractivo  
Elaborado por: Autor



**Interpretación:** La encuesta determina que un 28% de los turistas visitan el Monumento de la Virgen de Quito por su vista privilegiada; otro 24% se inclina por el mirador de El Panecillo por motivo de visita al lugar, un 23% acude principalmente por el conocer todos sus atractivos, el 15% lo hace en el mes de diciembre para presenciar El Pesebre Andino y el otro 10% acude para conocer la Olla de El Panecillo.

La ciudad de Quito posee un gran ícono turístico el cuál es visitado a diario por turistas nacionales e internacionales, y este es el monumento de la Virgen del Panecillo, figura metálica única en la ciudad, la cuál posee un gran mirador panorámico de Quito.

**P.6: ¿Se podría afirmar, que la seguridad turística es un indicador de calidad en un destino? Sí, No.**

Tabla 7: La seguridad como indicador de calidad en el destino

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	115	91%
No	11	9%
Total	126	100%

Elaborado por: Autor

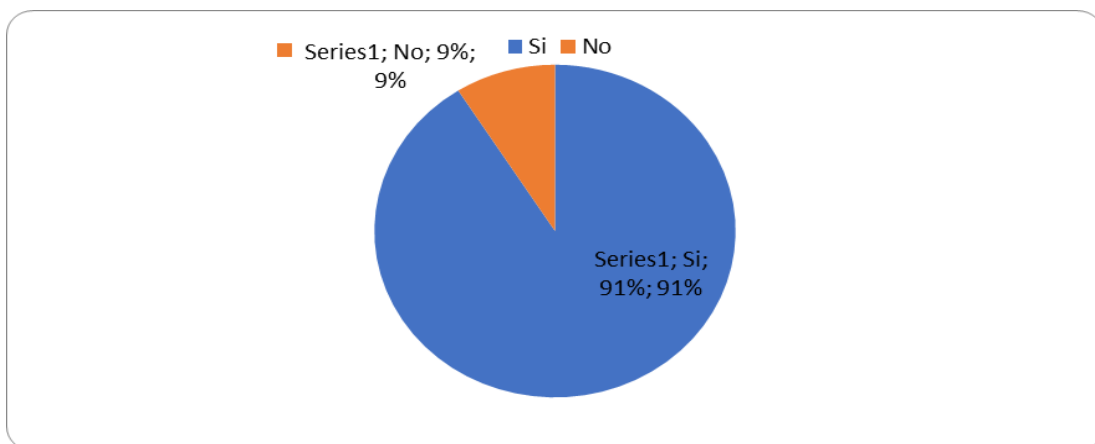


Figura 6: La seguridad como indicador de calidad en el destino  
Elaborado por: Autor

**Interpretación:** En la presente encuesta tanto visitantes nacionales como extranjeros concordaron en unanimidad del 91% que la seguridad turística es un indicador de calidad indiscutible en un destino ofertado, mientras que solo el 9% de manera indecisa y confundida decidió afirmar que no es un indicador de calidad.

Claramente se evidencia que la seguridad turística es un tema sumamente importante al momento de tomar una alternativa de viaje, por este motivo es necesario contar con un protocolo de seguridad turística para que el turista se lleve la mejor experiencia en su visita.

**P.7: ¿Cree usted que la seguridad influye en su decisión al momento de elegir el destino?** - En una escala donde 5 es siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca, 1 nunca-

Tabla 8: Influencia de la seguridad en la elección del turista

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2%
Casi Nunca	9	7%
A veces	8	6%
Casi siempre	17	13%
Siempre	90	72%
Total	126	100%

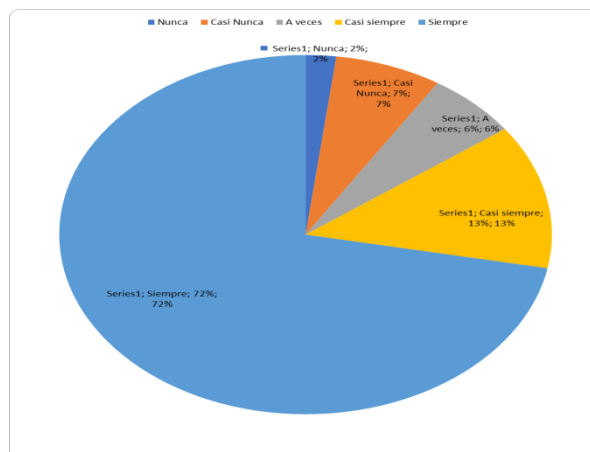


Figura 7: Influencia de la seguridad en la elección del turista  
Elaborado por: Autor

**Interpretación:** Los turistas encuestados determinaron que tanto para elegir este atractivo mencionado como para cualquier destino en general influye mucho la seguridad en su decisión al momento de elegirlo, en donde un 72% concordaron que siempre influirá la seguridad en su elección, en tanto que un 13% consideró que casi siempre influye en su decisión de elección, un 6% a veces influye en su decisión, y, tan solo un 2% señaló que a nunca influye de manera considerable y otras no tanto.

El porcentaje más alto el momento de decidir movilizarse a un destino turístico es la seguridad, dado que, si cuenta el destino con un plan de seguridad que vele por la seguridad del turista, ese destino será siempre la primera elección a elegir.

**P8.- ¿Qué tan seguro considera el lugar?** -En una escala donde 5 es muy seguro, 4 frecuentemente seguro, 3 poco seguro, 2 inseguro, 1 muy inseguro-.

Tabla 9: Seguridad del lugar

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy seguro	15	12%
Frecuentemente seguro	37	29%
Poco seguro	43	35%
Inseguro	21	16%
Muy inseguro	10	8%
Total	126	100%

Elaborado por: Autor

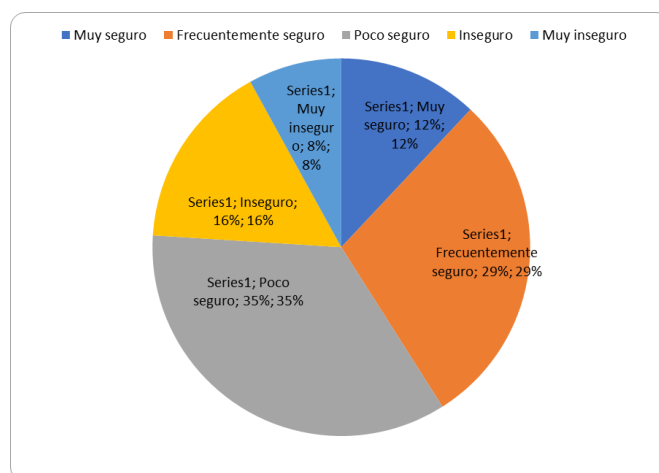


Figura 8: Seguridad del lugar  
Elaborado por: Autor

**Interpretación:** La encuesta reveló que el 35% considera al Panecillo como un sitio poco seguro, y un 29% establece que es frecuentemente seguro dado su experiencia y antecedentes, mientras que un 12% considera que es un lugar muy seguro y solo un 8% lo considera poco seguro.

Al no contar con un sistema de seguridad en el sector, esto ha generado que se incremente la inseguridad de la zona, con esto no solo hablamos de delincuencia, sino también, el personal capacitado para poder informar al turista acerca del destino turístico.

**P.9.- ¿Ha sido víctima de algún acto delincencial en el lugar? Sí, No.**

Tabla 10: Víctima de la delincuencia en el lugar

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No	87	69%
Si	39	31%
Total	126	100%

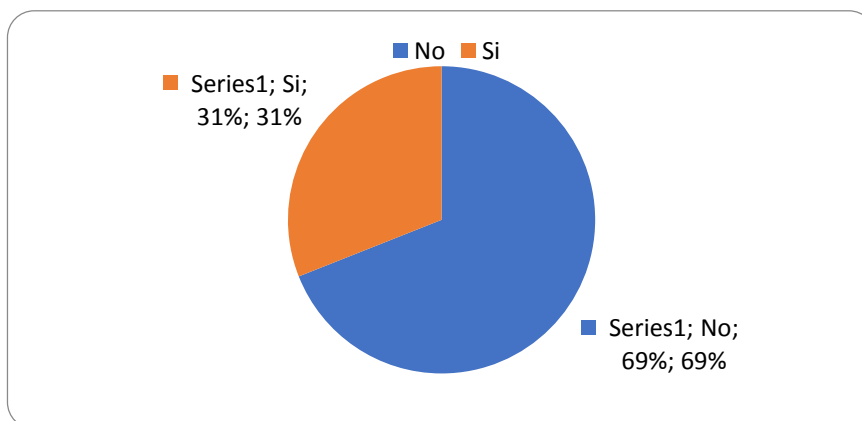


Figura 9: Víctima de la delincuencia en el lugar  
Elaborado por: Autor

**Interpretación:** un 69% de los encuestados reveló haber disfrutado del lugar sin ningún percance delictivo, mientras que un 31% afirmó haber sido víctima de la delincuencia.

La falta de seguridad en el sector, ha apoyado a que la delincuencia sea el principal motivo por el cuál se genera el temor a visitar el destino, tomando en cuenta la cercanía al resto de atractivos, sin embargo, se evidencia un índice bajo en cuanto a la delincuencia del turista.

**P.10.-- ¿Conoce a alguien que haya sido víctima de algún acto delincencial? Sí, No**

Tabla 11: Conocimiento de víctimas de la delincuencia en el lugar

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	78	62%
No	48	38%
Total	126	100%

Elaborado por: Autor

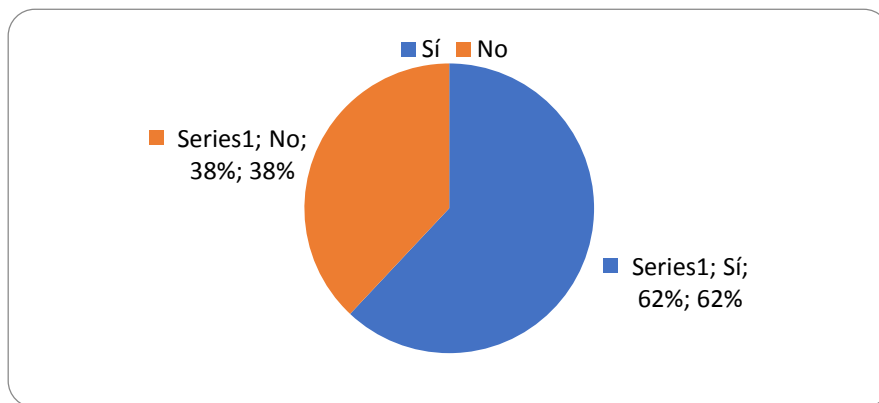


Figura 10: Conocimiento de víctimas de la delincuencia en el lugar  
Elaborado por: Autor

**Interpretación:** la encuesta determinó que un 62% dijo no conocer a alguien que haya sido víctima de la delincuencia, y un 38 % afirmó conocer a alguien que ha sido víctima de la delincuencia en alguna ocasión.

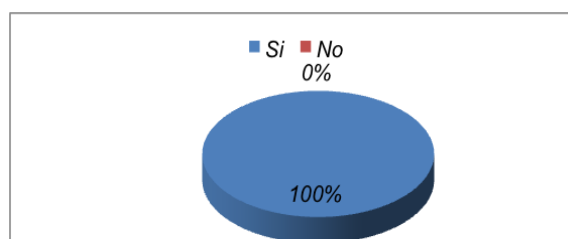
Al ser un sector vulnerable a la inseguridad, se han suscitado varios casos de delincuencia, no solo al turista, sino a los moradores del sector.

**P.11.- ¿Volvería a visitar este atractivo? Sí, No**

Tabla 12: Retorno del visitante al atractivo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	126	100%
No	0	0%
Total	126	100%

Elaborado por: Autor



Elaborado por: Auto

Figura 11: Retorno del visitante al atractivo

**Interpretación:** La encuesta determinó de manera unánime en un 100% que sí volvería a visitar el atractivo.

Al ser uno de los miradores mas altos que posee la ciudad de Quito y a la gran obra artística como es en el Monumento de la Virgen del Panecillo, este es un destino al que siempre eligen volverlos turista.

**P12.- ¿Cómo calificaría la conservación del lugar?** -En una escala donde 1 es perfectamente conservado y 5 muy mal conservado.

Tabla 13: Conservación del lugar

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Perfectamente conservado	11	8%
Bien conservado	35	28%
Medianamente conservado	42	33%
Mal conservado	26	21%
Muy mal conservado	12	10%
Total	126	100%

Elaborado por: Autor

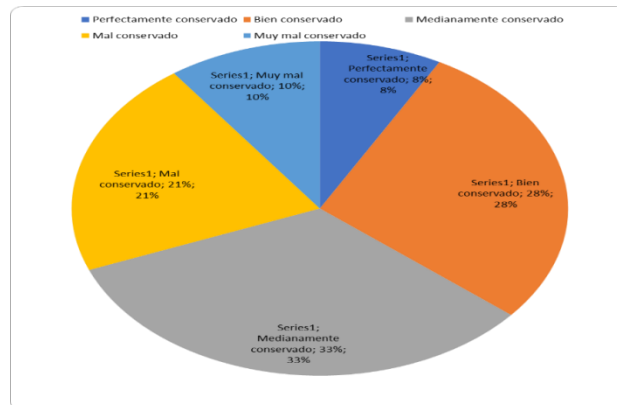


Figura 12: Conservación del lugar  
Elaborado por: Autor

**Interpretación:** En la encuesta los turistas establecieron como rango de calificación en la escala de Likert donde 1 es perfectamente conservado y 5 muy mal conservado la calificación 2 en un 10% siendo esto considerado como un rango bastante aceptable en conservación calificando como bien conservado y, solo el 8% le dio la calificación de perfectamente conservado.

Gracias al apoyo de la comunidad, las entidades públicas y privadas, los expendedores de servicios turísticos, entre otros, se pudo determinar que el destino se encuentra en buen estado, pudiendo ser mejor.

## 2.6 Análisis de la Entrevista

La implementación de planes de seguridad en puntos específicos de la ciudad como es el caso del Panecillo, mejorará visiblemente la convivencia de los actores externos (turistas, instituciones educativas, etc) y actores propios del lugar, dado que políticas claras para el manejo de la seguridad, ayudará a un mejor desarrollo del sector.

Es el caso del plan de seguridad a implementarse en el atractivo turístico " El Panecillo", el cual durante años ha tenido elevados índices de conflictividad social, la propuesta de intervención agrupa una serie de instituciones tanto públicas y privadas, que durante el desarrollo del proyecto permitirán implementar un modelo de gestión en seguridad turística acorde a las necesidades de la sociedad.

Entre ellos podemos mencionar, vigilancia permanente en el sector, unidad de policía comunitaria, señalética en el destino de actividad turística, de esta manera, se generará un incremento en el número de turistas como en el factor económico.



## **CAPÍTULO III:**

### **Propuesta**

#### **3.1 Propuesta de Plan de seguridad turística de El Panecillo**

#### **3.2 Plan de seguridad turística de El Panecillo**

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

#### **3.3 Análisis situacional**

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

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

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

De junio a diciembre del 2017, en el circuito Panecillo 1, a través del eje preventivo se han realizado 461 operativos ordinarios, siete extraordinarios, 11 personas detenidas, se ha retirado de las calles a 1.391 libadores, entre otros resultados.

La inobservancia de horarios de expendio de licor, además de la venta de droga, fueron los problemas detectados tanto en el estudio de campo como por sus moradores y la Policía Nacional.

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

En esta perspectiva, la Policía Nacional, empezó a trabajar de manera preventiva, proactiva y disuasiva en la focalización de estos problemas.

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

### **3.4 Análisis FODA**

Este diagnóstico permitirá identificar la situación actual en cuanto a la seguridad de El Panecillo con relación a las áreas ofensivas y defensivas, el mismo que parte de un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) y de la correlación y priorización para implantar el plan de seguridad turística en el sector. Por ello se tomará en cuenta la información recopilada tanto en la forma bibliográfica como la observación in situ.

#### **Fortalezas**

**F1:** Privilegiada ubicación geográfica en el Centro Histórico de Quito.

**F2:** La Virgen de El Panecillo es la escultura de aluminio más alta de del centro de la ciudad de Quito.

**F3:** El Panecillo posee uno de los más importantes miradores de la ciudad.

**F4:** Facilidades y servicios turísticos (museo, parqueadero, alimentación, artesanías, etc.)

**F5:** Existe el restaurante Pim's que es de alta categoría.

**F6:** Alto valor patrimonial, histórico y cultural de El Panecillo.

**F7:** Conjunto de atractivos turísticos como: mirador El Panecillo, monumento de la Virgen de Quito, Olla de El Panecillo, Fortín y Cuartel de la cima de El Panecillo, Pesebre Andino.

### **Oportunidades**

**O1:** Quito posee el Centro Histórico más grande y menos alterado de América; además de reconocimientos a nivel internacional en el World Travel Awards como: Destino Líder de Sudamérica, Quito Primer Patrimonio Cultural de la Humanidad, etc.

**O2:** Ejecución de proyectos que propician la participación ciudadana como: "Proyecto Panecillo Centro Histórico de Quito" impulsado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, "Mi Barrio Seguro y Solidario" organizado por la Secretaría Técnica de Gestión de Riesgos, la Administración Municipal Zona Centro del Distrito Metropolitano de Quito.

**O3:** El Ministerio de Turismo promueve un turismo consciente, armónico, cultural y en equilibrio con la naturaleza.

**O4:** Elevada demanda actual de ocio y esparcimiento en áreas naturales y citadinas turísticas.

**O5:** La capital del Ecuador, posee una gran diversidad de atractivos turísticos naturales, culturales e históricos.

#### **3.3.1 Base legal**

El presente Plan de Seguridad tiene como objetivo establecer la seguridad permanente del visitante, así como conservar el lugar como parte del patrimonio local y

consolidar su imagen; mediante la responsabilidad de los actores comprometidos en la gestión del turismo y el fortalecimiento de la seguridad del sector y sus actividades.

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

Mediante Resolución No. 387 suscrita por el Sr. Lcdo. Lenin Moreno Garcés, Presidente Constitucional de la República del Ecuador con fecha 4 de mayo de 2018 en donde decreta: “**Artículo 1.-** Encargar al titular del Ministerio de Defensa Nacional la articulación del Consejo Sectorial de Seguridad. **Artículo 2.-** Designar al titular de la Secretaría de Gestión de Riesgos como delegado del Presidente de la República para presidir el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911. **Artículo 3.-** Designar al titular del Ministerio del Interior como delegado del Presidente de la República al Directorio de la Empresa Pública Fabricamos Ecuador FABREC EC”.

La Ley de Seguridad Nacional indica: “Al amparo de esta ley se establecerá e implementarán políticas, estrategias y acciones oportunas para garantizar la soberanía e integridad territorial, la seguridad de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, e instituciones, la convivencia ciudadana de una manera integral, multidimensional, permanente, la complementariedad entre lo público y lo privado, la iniciativa y aporte ciudadano, y se establecerán estrategias de prevención para tiempos de crisis o grave conmoción social.”

### 3.4 Actores involucrados y acciones concretas

Tabla 14: Actores y acciones

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

Elaborado por: Autor

### **3.5 Estrategias de seguridad**

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

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

Luego del análisis realizado en los capítulos anteriores, me permito proponer las siguientes estrategias para fortalecer el turismo en el sector de El Panecillo.

Tabla 15: Estrategias

#### **ESTRATEGIAS**

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

---

Elaborado por: Autor

#### **3.5.1. Fortalecimiento de la Policía Nacional de Turismo**

El fortalecimiento de la Policía Nacional de Turismo es un requerimiento imprescindible para la ejecución del Plan de seguridad turística.

Para el logro de esta estrategia es necesario desarrollar una serie de actividades con dos políticas: capacitación por un lado e incremento de recursos humanos y logística que permita disponer una policía nacional turística altamente equipada, suficiente y que fresca un servicio de calidad.

##### **a) Capacitación**

A través de esta política se busca promover la capacitación de la Policía Nacional de Turismo con el fin de que sus funciones sean óptimas y eficientes. Esta capacitación es

primordial para certificar la competitividad del turismo, dado que se constituye en una herramienta elemental para proveer actividades de seguridad turística.

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

Esto nos permitirá influir sobre la calidad de los servicios y estandarizar la prestación, pudiendo reorientar la capacitación de acuerdo a los requerimientos del destino.

Las áreas a capacitar deben versar en temas como zonas peligrosas, seguridad en actividades externas; información turística, idiomas, salubridad y apoyo en emergencias que atentan contra la integridad y seguridad del turista, el desarrollo de acciones cívicas y campañas preventivas.

Además, la Policía Nacional de Turismo debe liderar la creación en el ciudadano de una cultura de seguridad de acuerdo con el artículo 45 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado, *“Referente a que todo ciudadano puede participar en el sistema de seguridad pública en forma individual u organizada”*.

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

### **Acciones**

Se evidencia que el contingente de la Policía Nacional de Turismo consta de 117 efectivos calificados para brindar el servicio de seguridad turística.

Como parte del Plan Nacional de Capacitación y Excelencia Turística el Ministerio de Turismo ofrece capacitación permanente para el aprendizaje, que contempla una formación gratuita e integral. La capacitación está dirigida al personal operativo,

administrativo y gerencial del sector turístico y a los actores complementarios e indirectos involucrados en esta actividad.

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

Estas acciones generarán un cambio en la visión del turismo por parte de la Policía Nacional de Turismo y de manera discreta se apoyará la competitividad y calidad de los destinos turísticos ya que el impacto de la formación, se retribuirá en el mejoramiento de la atención al turista y en la creación de entornos seguros en las áreas receptoras.

#### **b) Apoyo logístico**

Existe carencia en los elementos logísticos, los cuales reflejan necesidades prioritarias para la ejecución y puesta en marcha de cualquier tipo de estrategia de seguridad en el turismo.

El propósito de esta estrategia de fortalecimiento de la Policía Nacional de Turismo, desde el ámbito del incremento de personal y apoyo logístico, pretende relevar a los efectivos de la Policía Nacional de Turismo y asumir la competencia de seguridad turística, para lo cual hay que dotar al cuerpo policial de turismo de los elementos necesarios para el óptimo desempeño logístico para cumplir las responsabilidades legales que se les otorga y las propuestas derivadas de este plan, garantizado la seguridad del turista y el destino en coordinación con las entidades responsables del sector, la prevención y control de delitos y contravenciones en las principales áreas turísticas definidas, las labores de control y vigilancia a las empresas turística, la información y la calidad en la seguridad.

#### **Acciones**

Administración Zonal Manuela Sáenz: dentro de las competencias de las entidades que integran el proyecto de seguridad turística y como es de conocimiento general la Dirección de Gestión del Territorio es la entidad encargada de realizar la contratación y ejecución de proyectos, previo proceso de priorización, por parte de la Dirección de Gestión



Participativa del Desarrollo y avalado por la Máxima Autoridad de la Administración Zonal, una vez definidas las obras sectoriales, presupuestos participativos y ligas barriales son registradas en el Poa, PAC y el Sistema de Monitoreo Mi Ciudad que rige el Distrito Metropolitano de Quito.

Dentro de sus atribuciones establece:

- Ejecutar los procesos administrativos, financieros, informáticos, tributarios, de recursos humanos que garanticen el cumplimiento de la planificación Zonal.

- Orientar e impulsar el desarrollo zonal de los servicios y dependencias administrativas y controlar su funcionamiento, cuidando en su función que se ajuste a las políticas metropolitanas y normativa vigente.

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

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

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

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

- Preparar presupuestos conforme a las necesidades, planes, programas y proyectos que demande la administración de la Zona a su cargo.

La relación de requerimientos de apoyo logísticos para la Policía Nacional de Turismo del sector de El Panecillo son los siguientes:

**Tabla 16:**

Tabla 16: Requerimientos de apoyo

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

---

Elaborado por: Autor

De igual manera es importante la gestión que realice la Administración Zonal Manuela Sáenz, entidad que lidera el proyecto, generará un esquema de compromiso y conciencia de todas las entidades involucradas en el mismo, para dar continuidad y permanencia de la gestión de seguridad.

### **c) Control y seguimiento el proyecto**

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

- Monitoreo permanente por parte de la Policía Nacional de Turismo mediante motorolas, caminatas y patrullaje en el sector.
- Encuestas de manera trimestral al personal de la Policía Nacional de Turismo que presta sus servicios en el sector en relación a su labor y la comunidad para así poder determinar el nivel de satisfacción en referencia a los servicios prestados y mejoras.
- Registro de visitantes, quejas y sugerencias, se colocará en los puntos de seguridad para determinar la disminución o el incremento de delincuencia, así también se podrá constatar falencias, sugerencia, inconvenientes durante la permanencia del visitante.

Cabe mencionar que los servicios y la seguridad que se pueda brindar a los visitantes mediante este proyecto, depende de un compromiso general por parte de todos los involucrados, así lograremos que la loma de El Panecillo se potencialice turísticamente de una manera segura.

Tabla 17: Compromiso General

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

Elaborado por: Autor

### 3.5.2. Gestión de Información y Orientación al Turista

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

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

Debido a que la inseguridad es un alto factor de riesgo que atenta contra la imagen turística de la capital, es necesario efectuar acciones que permitan coordinar y solucionar los posibles conflictos que pueden surgir entre los diferentes actores de esta actividad, a través de la información que se brinda al turista tanto en su lugar de origen, como en el destino turístico. La idea que se pretende proyectar radica en que en la mayoría de lugares existen riesgos con los que no solo se debe convivir, sino conocer cómo prevenirlo y solucionarlos a medida que estos se presentan.

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

#### **a) Centros de Información y Orientación**

Con el propósito de incrementar la presencia de la Policía Nacional de Turismo y la capacidad de ofrecer información, ésta se debe articular con las estrategias de fortalecimiento de la misma y vigilancia y control permanente del sector del Panecillo, para el montaje de centros móviles de información y control.

Estos centros estarán ubicados en los puntos de seguridad estratégicamente definidos.

Los centros de información turística serán dotados con personal de la Policía Nacional de Turismo, quienes contarán con el equipamiento necesario a fin de garantizar una eficiente y rápida respuesta y gestión.

El objetivo principal de esta estrategia es disponer información de calidad para ser entregada al turista, esto requiere del personal especializado, con conocimientos específicos de geografía, historia y generalidades turísticas específicas de la capital y del sector de la loma del Panecillo.

El resultado de este proceso de formación y capacitación será la existencia de informantes turísticos dentro de la Policía Nacional de Turismo, con conocimiento en idiomas. Asimismo, cada seis meses se actualizarán los conocimientos de todo el personal con el objetivo de brindar información actualizada y que sean agentes multiplicadores e los conocimientos adquiridos.

Dado que el eje de la información que se brinda en los destinos es prioridad dentro de las actividades que cumple el Ministerio de Turismo en conjunto con la Administración Zonal Manuela Saenz y la Policía Nacional de Turismo, es de vital importancia que las personas involucradas tengan conocimiento profundo del sector y sus atractivos turísticos, para lo cual se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- La información debe ser transmitida al turista de una manera precisa, concisa y oportuna.
- Se debe garantizar la seguridad al turista, previniendo e impidiendo que los turistas sean estafados o engañados durante su estancia en visita.

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

## **Acciones**

Los centros de información cuentan con un amplio material promocional turístico y cartográfico, donde brinda toda la información del sector y sus atractivos, así también proporciona información de otros destinos para incentivar a su visita, este material promocional serán trípticos que infunden consejos de seguridad para visitantes, de esta manera evita que sean víctimas de la delincuencia; el material deberá ser entregado de manera anual por parte del Ministerio de Turismo, entidad rectora en temas promocionales del Ecuador y sus destinos.

Estos puntos además de solucionar dudas recogen datos de los visitantes y del tipo de consultas realizadas, lo que se traduce en estadísticas básicas para la construcción de bases orientadas al diseño de políticas, incentivando la creación de un sistema de información sobre el sector.

Con el fin de fortalecer la presencia policial y la capacidad de gestión en cuanto a la función de información de la Policía Nacional de Turismo, esta se articula con la estrategia de control y vigilancia permanente en el sector de la loma de El Panecillo, para la instalación de puntos de información fijos.

Estos puntos están ubicados en sitios estratégicos ya definidos de acuerdo al resultado de la investigación realizada previamente. Estos centros coordinan su labor con las brigadas de inspección y control de la Administración Zonal Manuela Saenz y la Dirección de Bienestar Turístico del Mintur y la labor policial. Para tal fin debe haber buena coordinación con las entidades territoriales turísticas respectivas, según las reglamentaciones del plan de ordenamiento territorial respectivo.

Además de ello, los Puntos de Información Turística deberán brindar información en cuanto al Protocolo para la gestión de emergencias de visitantes extranjeros, que consiste en contactar a la Dirección de Bienestar Turístico del Mintur para que un delegado brinde el

acompañamiento y apoyo a las acciones de asistencia liderada por la Dirección de Inclusión a la Comunidad Extranjera del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, este acompañamiento se lo realiza hasta que se soluciones y se archive el caso.

#### **b) Interacción institucional**

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

Es importante que las entidades tengan una estrecha relación entre sí y mantengan una comunicación constante y directa.

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

#### **Acciones**

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

Hay que considerar, además que, en cumplimiento de esta estrategia, la Policía Nacional de Turismo, será capacitada a fin de tener un conocimiento profundo del destino y su atractivo turístico, para lo cual se deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

- Informar al turista en forma rápida, precisa, concisa y oportuna, sobre: normas, costumbres, leyes, reglamentaciones de la ciudad, rutas y vías, clima, geografía y

características naturales del destino, enfermedades transmisibles, consumo de alimentos, riesgos físicos y ambientales.

- Garantizar la seguridad al turista, previniendo impidiendo que estos sean estafados o engañados durante su estancia. Igualmente prevenirlos contra el tráfico de drogas, ya que este comercio perjudica la salud y la seguridad de los turistas, viajeros y residentes de la ciudad.
- Promover la función social de la Policía Nacional de Turismo, destacando que las labores de protección se orientan tanto a los visitantes como residentes.

Tabla 18: Actividades

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

Elaborado por: Autor

### 3.5.3. Vigilancia Permanente y Actividades Turísticas

La función de vigilancia permanente y control del atractivo turístico constituye una de las razones de ser de la Policía Nacional de Turismo.

La ejecución de esta responsabilidad se basa en la función de apoyar la acción que realiza la Policía Nacional de Turismo, con el apoyo del deber cívico de cada Quiteño de preservar y mantener el patrimonio natural y cultural de la capital ecuatoriana y este destino turístico.

La propuesta sobre la estrategia de control y vigilancia permanente dirigido a la Policía Nacional para el sector de la loma de El Panecillo, área de regeneración urbana, enfatiza que el manejo y gestión es de competencia municipal, por ende, sus recursos humanos y financieros se rigen a su administración.



Su coordinación entre entidades de seguridad es un compromiso efectivo realizado entre el Distrito Metropolitano de Quito y la Policía Nacional, el ECU 911, la Administración Zonal Manuela Sáenz, la Secretaría de Seguridad Gubernamental, a fin de fortalecer la seguridad ciudadana y propiciar mejores condiciones para la actividad turística local. Con el aporte del recurso humano y tecnologías para combatir eficaz y eficientemente la inseguridad.

El sector cuenta con el apoyo de la Policía Nacional que es la competencia general del Ministerio del Interior para resguardar la zona.

#### **a) Implementación de Puntos de Seguridad**

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

En la determinación de las zonas vulnerables donde se desplegará cierta cantidad de recurso humano para la vigilancia y control, se tomó en cuenta los siguientes conceptos: índice de victimización existente en el sector y la jerarquización de los atractivos turísticos que posee.

La ubicación de los puntos de Seguridad es:

**1er punto de seguridad:** su ubicación es en las afueras del Instituto Yavirac, cubriendo desde la calle Ambato hasta finalizar las escalinatas en la loma de El Panecillo.

**2do punto de seguridad:** se ubicará en la loma de El Panecillo a 20 mts del Monumento de la Virgen del Panecillo, este punto cubrirá la zona alta de la loma, parqueadero, mercadillo de Shungoloma, las áreas verdes de la loma.

**3er punto de seguridad:** UPC “El Panecillo” este cubre la zona baja de la loma.

## Acciones

La operación de vigilancia del sector requiere que ésta se ejecute en forma permanente, como parte de las estrategias se implementarán diferentes puntos de seguridad que aportarán a una mejor comunicación y reacción a la hora de una alerta; a continuación, detallo los puntos de seguridad:

- Colocar cabinas fabricadas por medio de tecnología moderna y bajo estrictos controles de calidad. Estas cabinas se colocarán en puntos estratégicamente definidos. Cada cabina contará con el equipo necesario que será proporcionado por el Ministerio del Interior.
- Se insertarán mecanismos de alerta con el ECU 911 como:
  - Sistema de botones de auxilio que serán registrados en los Puntos de Seguridad y en la UPC El Panecillo. Estos botones serán instalados en cabinas, así como también en celulares de todos los involucrados.
  - 2 cámaras de vigilancia “Ojos de Águila”. Estas cámaras se colocarán en puntos estratégicamente definidos.
- Se definirán horarios específicos de control y patrullaje basados en reportes y registros de incidentes proporcionados por la Policía Nacional y el ECU 911

### b) Protocolo y Funcionamiento de los puntos de seguridad

**Botón de Seguridad.** Un medio de alerta instalado en lugares fijos y estratégicos. El Sistema funciona presionando el número 5 del celular registrado o marcando desde un teléfono fijo el número 3800064, al ser activado el sistema generará señales auditivas y visuales en la UPC El Panecillo; en el computador del UPC se desplegará un mapa con la georreferenciación de la zona el cual permite ubicar el domicilio o lugar registrado con mayor agilidad y precisión en un lapso de 3 minutos para atender la emergencia.

**Cámaras de vigilancia “Ojo de Águila”.** El servicio de video vigilancia de ECU 911 utiliza lo más avanzado de la tecnología para monitorear las actividades que puedan generar situaciones de riesgo. Este avanzado servicio permite la supervisión de la seguridad

ciudadana en el sector, mediante el sistema de video vigilancia del ECU 911, se visualizan en tiempo real y graba videos sobre incidentes captados por las cámaras.

Dichas grabaciones ingresan a un proceso que se desarrolla a través de la plataforma tecnológica del Sistema Automatizado de Entrega de Información a la Función Judicial (SAEI-FJ).

Los vídeos del ECU 911 son presentados como pruebas dentro de los procesos judiciales relacionados con actos de flagrancia.

El personal operativo de las salas de video vigilancia del ECU 911 y de las entidades articuladas al servicio trabaja de manera permanente las 24 horas de los 365 días de año, en beneficio de la seguridad integral de las y los ciudadanos.

**c) Manejo y Gestión de la estrategia de control y vigilancia permanente del sector de la loma de El Panecillo.**

Para empezar los miembros de la Policía Nacional de Turismo que prestarán sus servicios en las cabinas de seguridad deberán iniciar su jornada desde las 08:00 am hasta las 17:00 pm el primer turno y el segundo turno de 17:00 pm a 12:00 pm de lunes a domingo; mientras que, los policías asignados a la UPC del sector, su jornada es 24 horas los 7 días de la semana, sus horarios se establecen teniendo en cuenta que cada uniformado tendrá un día de descanso, y que la entidad se encargará de delegar y rotar a sus uniformados.

Los miembros de la Policía se encuentran dotados de herramientas de defensa personal como toletes, gases asfixiantes, lacrimógenos, armas de fuego y radios portátiles.

Tabla 19: Herramientas

ESTRATEGIAS	POLÍTICAS	RESPONSABLE	PLAZO
Estrategia de control y vigilancia permanente para el sector del Panecillo	Implementación de Puntos de Seguridad	Administración Zonal Manuela Sáenz	Corto Plazo
	Protocolo y Funcionamiento de los puntos de seguridad	Administración Manuela Sáenz ECU 911	Corto Plazo
	Manejo y Gestión de la estrategia de control y vigilancia permanente	ECU 911	Corto Plazo

Elaborado por: Autor

### 3.6 Costos del Plan de Seguridad para el Panecillo

Tabla 20: Costos

EQUIPO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	ENTIDAD A CARGO DE LA DOTACIÓN
Pistola eléctrica (no letal)	3	\$ 328,00	\$ 984.00	Ministerio del Interior
Motocicleta Daytona DY200	2	\$ 1.610,10	\$ 3220.20	Ministerio del Interior
Vehículo tipo camioneta Chevrolet Dmx	1	\$ 30.000,00	\$ 30.000,00	Ministerio del Interior
Radio Motorola y hans free	3	\$ 120,00	\$ 360,00	Ministerio del Interior
Cabinas de información	3	\$ 2000,00	\$ 6.000,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Vallas de información turística	3	\$ 100,00	\$ 300,00	Ministerio de Turismo
Botiquín de primeros auxilios	3	\$ 10,00	\$ 30,00	Administración Zonal Manuela Sáenz

Inmovilizador de pierna y brazo	3	\$ 123,00	\$ 369,00	Ministerio del Interior
Pito, chaleco reflectado, linterna, encauchado	3	\$ 100,00	\$ 300,00	Ministerio del Interior
Escritorios y sillas	3	\$ 320,00	\$ 960,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Archivadores	3	\$ 200,00	\$ 600,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Computadora, impresora e internet	3	\$ 1.500,00	\$ 4.500,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Teléfono y línea de teléfono	3	\$ 100,00	\$ 300,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Cámara fotográfica, proyectores y DVD	3	\$ 500,00	\$ 1.500,00	Administración Zonal Manuela Sáenz
Capacitación cuatrimestral en actualización de temas turísticos	3	\$ 170,00	\$ 510,00	Ministerio de Turismo
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>\$ 49.933,20</b>	

---

Elaborado por: Autor

### Costos por entidad

Tabla 21: Costos por entidad

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

---

Elaborado por: Autor

### 3.6.1 Financiamiento

Para el financiamiento de este proyecto existen una serie de alternativas planteadas que se pueden tomar en cuenta y de esta manera el proyecto sea factible, asumiendo los gastos por parte de la entidad responsable de dicha administración que en este caso el Distrito Metropolitano de Quito a través de su Administración Zonal Manuela Sáenz, así también, a través de convenios interinstitucionales, tales como se detallan a continuación:

- Incluir dentro del POA correspondiente a la Administración Zonal Manuela Sáenz, el valor que genera la implementación de la cabina y mantenimiento, cabe manifestar que el mantenimiento se lo debe realizar una vez al año.
- Establecer un convenio entre el Distrito Metropolitano de Quito y el ECU 911 para que esta entidad provea los equipos de vigilancia “Ojo de águila” y monitoreo para que de este modo se pueda prescindir del valor que este genere.
- Establecer un convenio entre el Ministerio de Turismo y el Ministerio del Interior para la capacitación permanente de los miembros que forman parte de la Policía Nacional de Turismo.

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

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

La ciudad de Quito a nivel general ha sido afectada por el constante aumento de sus niveles delincuenciales, en lo relacionado al sector turístico, el número de visitas a sitios emblemáticos se ha visto afectado. sin embargo, el proyecto propuesto para la zona del panecillo planea reducir en un 5% en promedio los sucesos derivados de la inseguridad en el sector, esto provocará un incremento del turismo en un 15%, sin embargo las acciones

que estamos enfocando son de la largo alcance por lo que se realizará una evaluación anual, que permita medir la incidencia del delito en el sector.

### Coordinación Institucional



Figura 13: Unidades articuladas  
Elaborado por: Autor

### 3.19 Modelo de Gestión

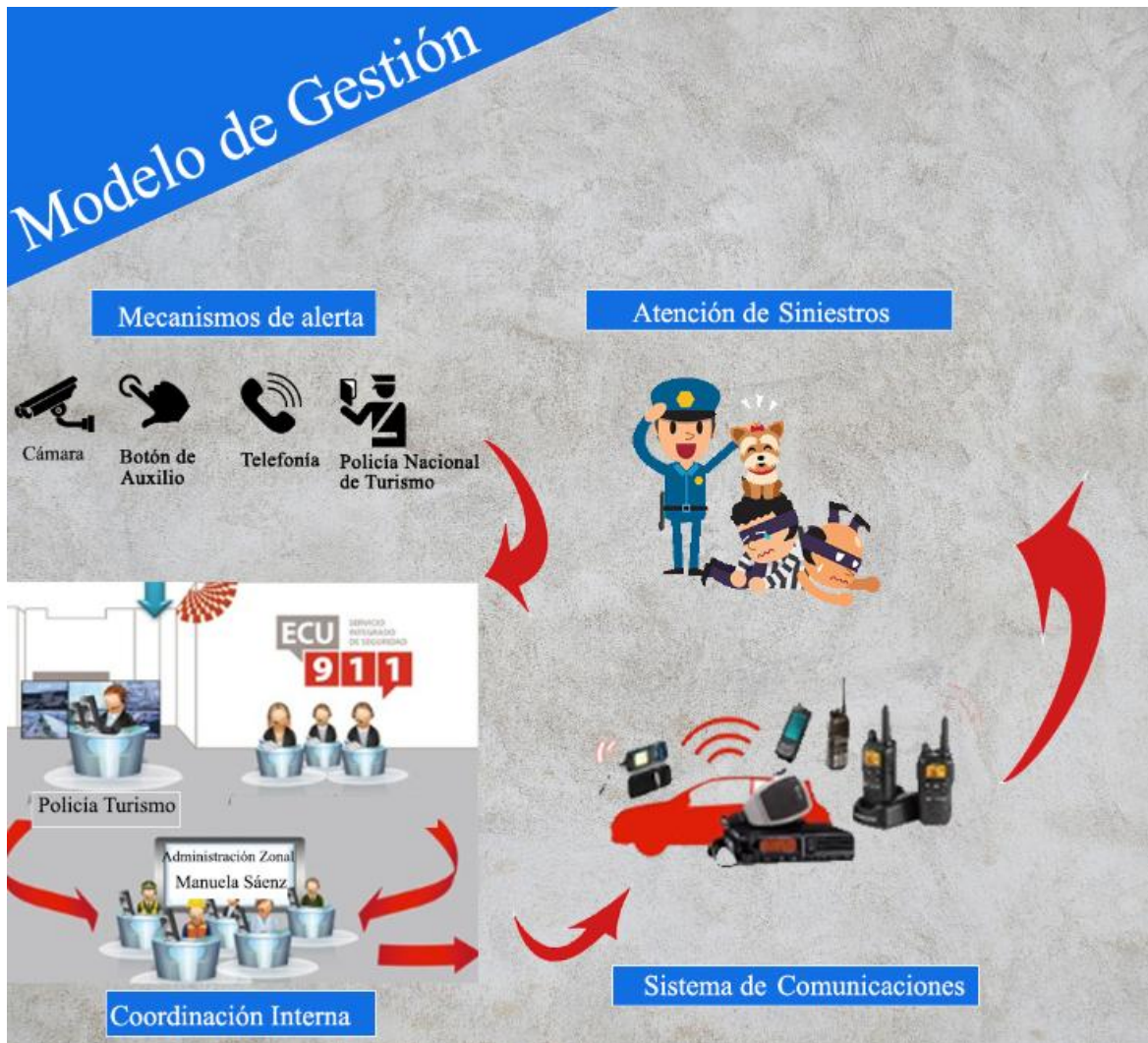


Figura14: Modelo de gestión

Elaborado por: Autor



### 3.7 Cobertura del Servicio

#### 1er Punto de Seguridad



Figura 15: Punto de seguridad Yavirac  
Elaborado por: Autor

## 2do Punto de Seguridad



Figura 16: Segundo punto de seguridad el Panecillo  
Elaborado por: Autor

## 3er Punto de Seguridad



Figura 17: Tercer punto de seguridad UPC Panecillo  
Elaborado por: Autor

## **Conclusiones**

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

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

Para el 2021 se pretende consolidar y fortalecer los modelos vigentes de seguridad para disminuir aún más los índices de inseguridad en la región.

Actualmente en el Distrito Manuela Sáenz existen 10 Policías Nacionales de Turismo, policía que no cuenta con los conocimientos necesarios, el equipamiento y la infraestructura adecuada para apoyar el Plan de Seguridad Turística.

Con la propuesta de un plan de seguridad para el sector del Panecillo, se incrementará el turismo interno y de esta manera se generará un incremento económico.

Coordinar acciones entre moradores, sectores públicos y privados involucrados en la actividad turística, con las autoridades competentes para brindar seguridad en el recurso turístico El Panecillo con la finalidad de prevenir, atender y sancionar actos ilícitos en contra de los visitantes, turistas e instalaciones turísticas.

## **Recomendaciones**

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

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

Se recomienda al Distrito Manuela Sáenz y a las entidades involucradas en el proyecto a generar información actualizada y de calidad para que sea entregada a los usuarios y operadores turísticos.

Crear un plan de capacitación continua para la actualización de conocimientos para mejorar el rendimiento de la Policía Nacional de Turismo y desempeño en las actividades encomendadas, ya que actualmente es insuficiente el tema de capacitación para el desempeño de su función.

## Referencias Bibliográficas

### Bibliografía

- Agencia Pública de Noticias de Quito*. (2015). Recuperado el 17 de noviembre de 2017, de [http://www.noticiasquito.gob.ec/index.php?module=Noticias&func=news\\_user\\_view&id=16119&umt=Quito%20y%20sus%20premios%20tur%EDsticos:%20una%20ciudad%20especial](http://www.noticiasquito.gob.ec/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=16119&umt=Quito%20y%20sus%20premios%20tur%EDsticos:%20una%20ciudad%20especial)
- Alcaldía del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. (2014). Recuperado el 18 de noviembre de 2017, de [http://www7.quito.gob.ec/mdmq\\_ordenanzas/Resoluciones%20de%20Alcald%3%ADa/A%3%B1o%20%202014/RA-2014-0012%20%20%20%20PLANES%20DE%20GESTI%C3%93N%20PARA%20LAS%20ZONAS%20ESPECIALES%20TUR%C3%8DSTICAS%20DE%20LA%20MARISCAL%20Y%20CENTRO%20HIST%C3%93RICO.pdf](http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Resoluciones%20de%20Alcald%3%ADa/A%3%B1o%20%202014/RA-2014-0012%20%20%20%20PLANES%20DE%20GESTI%C3%93N%20PARA%20LAS%20ZONAS%20ESPECIALES%20TUR%C3%8DSTICAS%20DE%20LA%20MARISCAL%20Y%20CENTRO%20HIST%C3%93RICO.pdf)
- Borja, J. (2003). *La ciudad conquistada*. Madrid: Alianza. Recuperado el 19 de noviembre de 2017
- Calderon, Sergio. (2009). Atractivos turísticos. En S. Calderon, *Atractivos turísticos*. Editorial El Correo Ilustrado.
- Camara, C. y. (enero-abril de 2014). Metodología para la identificación, clasificación y evaluación de los recursos territoriales turísticos del centro de ciudad de Fort-de-France. *Arquitectura y Urbanismo*, 35(1), 46-67. Recuperado el 15 de noviembre de 2017
- Campoverde, M. (2015). Sistema de estrategias de seguridad turística para los visitantes a las fiestas de las flores y las frutas en la ciudad de Ambato. (*Tesis Grado*). Universidad Regional Autónoma de los Andes "Uniandes", Ambato. Recuperado el 23 de febrero de 2018
- Carrión, F. (agosto de 2005). El centro histórico como proyecto y objeto de deseo. *Journal Red Eure*, XXXI(093), 89-100. Recuperado el 15 de noviembre de 2017
- Carrion, F. (2005). El centro histórico como proyecto y objeto de deseo., *Journal Ref Eure*, XXXI(093), 89-100. Recuperado el 19 de noviembre de 2017
- Centro de Documentación e Información del Ministerio de Economía y Finanzas Publicas de Argentina*. (2008). Recuperado el 17 de noviembre de 2017, de [http://www.infoleg.gob.ar/basehome/actos\\_gobierno/actosdegobierno29-12-2008-1.htm](http://www.infoleg.gob.ar/basehome/actos_gobierno/actosdegobierno29-12-2008-1.htm)
- Comercio, E. (2015). *Otra ruta a El Panecillo*. Recuperado el 26 de noviembre de 2017, de <http://www.ultimasnoticias.ec/noticias/25220-otra-forma-de-ir-a-el-panecillo.html>

- Comite de Gestión El Panecillo. (2006). *Caracterización y Agenda de desarrollo 2004-2009*. Quito: Trama. Recuperado el 20 de noviembre de 2017
- Díaz, R. (2017). *La Calidad de las Empresas del Subsector de Agencias de Turismo en Lima. (Tesis Posgrado)*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, Lima.
- Digital, P. (2012). *El Panecillo memoria histórica y cultural*. Recuperado el 25 de noviembre de 2017, de <http://www.ppdigital.com.ec/noticias/mi-quito/1/el-0lla-de-el-panecillo-tiene-susleyendas>
- Espinosa, M. (2002-2003). *La ciudad Inca de Quito*. Quito: Tramasocial. Recuperado el 20 de noviembre de 2017
- Fontalvo, T. y. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001: 2008*. (B-EUMED, Editor) Recuperado el 13 de noviembre de 2017, de <http://www.ebrary.com>
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2 de Mayo de 2010). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9001: 2008*. Obtenido de <http://www.ebrary.com>
- Francesc Valls. (2000). *Destino turístico. Gestión de destinos turísticos*. . En F. Valls, *Destino turístico. Gestión de destinos turísticos*. . España: Editorial Gestión.
- Galán, M. (14 de Febrero de 2019). *LA GAMIFICACIÓN COMO ESTRATEGIA EFECTIVA A LA EDUCACIÓN Y LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/>
- google. (2017). *google maps*. Recuperado el 21 de noviembre de 2017, de <https://www.google.com.ec/maps/place/El+Panecillo/@-0.2307987,-78.5234213,16z/data=!4m5!3m4!1s0x91d5999d12fb6d35:0xf3459d4e792711c2!8m2!3d-0.2303178!4d-78.5192298!5m1!1e4>
- Grunewald, L. (2002). *La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda*. En *La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda*. Barcelona: Editorial Eureka.
- Grunewald, L. e. (2010). *Municipio, Turismo y Seguridad*. *Revista digital Turismo+M&N*, 6(14), 19-24-27. Recuperado el 19 de noviembre de 2017
- Jurado, F. (2008). *Calles, casa y gente del Centro Histórico de Quito. Protagonistas de la Plaza Mayor y de la calle de las Siete Cruces, 1534 a 1950*. Quito: FONSAI. Recuperado el 22 de noviembre de 2017
- Mendizabal, R. (2 de Abril de 2016). *Metodos y Técnicas de investigación*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/306759679/Metodos-y-Tecnicas-de-Investigacion-Social-Mendizabal-pdf>

- Molino, J., & Moreno, J. y. (2010). *Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida*. Obtenido de <http://www.ebrary.com>
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2008). *El Panecillo memoria histórica y cultural*. Quito: Trama. Recuperado el 20 de noviembre de 2017
- OMT . (1998). *Introducción al Turismo OMT*. En OMT, *Introducción al Turismo OMT*. Madrid: OMT.
- Panecillo., C. d. (2006). *Caracterización y Agenda de desarrollo 2004-2009 del subsector El Panecillo*. Quito: Trama. Recuperado el 25 de noviembre de 2017
- Parasuraman, A., & Zeithaml, A. B. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida en el servicio. *Límite*, 1(014), 195-214. Recuperado el 18 de noviembre de 2017
- Pim's. (2016). *Reseña Histórica y concepto comercial de la marca y los Establecimientos*. Recuperado el 25 de noviembre de 2017, de Pim's
- Presidencia de la República del Ecuador. (2013). Recuperado el 18 de noviembre de 2017, de <http://www.presidencia.gob.ec/quito-el-mejor-destino-turistico-de-america-latina/>
- Quito., A. P. (2013). *El Panecillo se reforesta*. Recuperado el 25 de noviembre de 2017, de [http://prensa.quito.gob.ec/Noticias/news\\_user\\_view/el\\_panecillo\\_se\\_reforesta--8399](http://prensa.quito.gob.ec/Noticias/news_user_view/el_panecillo_se_reforesta--8399)
- Quito., M. d. (2002). *“Proyecto Panecillo Centro Histórico de Quito*. Recuperado el 25 de noviembre de 2017, de <http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/45449.pdf>
- Quito., M. d. (2008). *El Panecillo memoria histórica y cultural*. Quito: Trama. Recuperado el 23 de noviembre de 2017
- Salinas Marco . (2011). *Gestión de la Seguridad Para la Planificación Local*. En S. Marco, *Gestión de la Seguridad Para la Planificación Local* (pág. Pag. 11).
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Obtenido de <http://rebiun.absysnet.com/cgi-bin/abnetop/O7863/ID0b4304b5/NT1>
- Sierra, B., Falces, C., & Alier, A. y. (2003). Estructura de la calidad percibida en servicios de hostelería con clientes cautivos. *ESIC Market Revista Internacional de Economía y Empresa*(116), 21-44. Recuperado el 21 de noviembre de 2017

- Turismo, C. É. (21 de diciembre de 2001). *Art.6. Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico: inciso 2*. Recuperado el 18 de noviembre de 2017, de <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-elturismo>
- Turismo, M. d. (2014). *Manual de Hospitalidad*. Quito: ADS Services. Recuperado el 18 de noviembre de 2017
- Turismo, O. M. (2007). <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosariobasico>. Recuperado el 18 de noviembre de 2017
- Tzuc Hernández, J. (2006). *La seguridad en un destino turístico: Cozumel*. Cozumel, México. Recuperado el 18 de noviembre de 2017
- Vera, A. (2016). *Seguridad Turística como factor social que condiciona y afecta el desarrollo del turismo en la Plaza del Centenario de la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas. (Tesis Grado)*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 21 de febrero de 2018
- Villalba, M. (2016). *Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana dle cantón Guayaquil. (Tesis)*. Universidad de Guayaquil, Guayas. Recuperado el 21 de febrero de 2018
- Zethaml, V., & Parasuraman, A. y. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Madrid: Díaz de Santos. Recuperado el 13 de noviembre de 2017



## ANEXO 1

### Modelo de encuesta



### ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS

UNIVERSIDAD ISRAEL

CARRERA DE TURISMO

OBJETIVO:

Determinar la percepción de los turistas con respecto a la seguridad turística en el lugar.

1.- Marque con una (x) su sexo

Femenino  Masculino

2.- Cual es su nacionalidad?

Ecuatoriana  Otra .....

3.- Con quien viaja?

Solo  Familia  Amigos

4.- Utilizó algún medio de información antes de visitar este destino? - especifique –

Noticias locales  Blogs  Portal web

Otros medios .....

5.- Por qué visita la loma de El Panecillo?

Monumento de la Virgen de Quito

La Olla de El Panecillo

Mirador de El Panecillo

El Pesebre Andino

Todas las anteriores

6.- ¿Se podría afirmar, que la seguridad turística es un indicador de calidad en un destino?

Sí  No

7.- ¿Cree usted que la seguridad influye en su decisión al momento de elegir el destino? - En una escala donde 5 es siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca, 1 nunca-.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

8.- ¿Qué tan seguro considera el lugar? -En una escala donde 5 es muy seguro, 4 frecuentemente seguro, 3 poco seguro, 2 inseguro, 1 muy inseguro-.

MUY INSEGUO	INSEGURO	POCO SEGURO	FRECUEMENTEMENTE SEGURO	MUY SEGURO
1	2	3	4	5

9.- Ha sido víctima de algún acto delincuencia en el lugar?

Sí  No

10.- Conoce a alguien que haya sido víctima de algún acto delincuencia en él lugar?

Sí  No

11.- Volvería a visitar este atractivo?

70

**Sí**

**No**

**12.- Cómo calificaría la conservación del lugar? – En una escala donde 1 es perfectamente conservado y 5 muy mal conservado-.**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

## ANEXO 2

### Modelo de entrevista



### ENTREVISTA

### UNIVERSIDAD ISRAEL

### CARRERA DE TURISMO

### OBJETIVO:

**Determinar la situación actual con respecto a la seguridad turística en el lugar.**

- 1.- ¿Cuál es la situación actual del sector del Panecillo en cuanto a la seguridad ciudadana?
- 2.- ¿Cuál es el estado actual en cuanto a la señalética del atractivo turístico?
- 3.- ¿Conoce el índice de incidentes reportados a la Policía Nacional y ECU911 en el año 2017?
- 4.- ¿Existe un plan de seguridad turística para el sector del Panecillo?
- 5.- ¿Existe un protocolo a seguir en caso de siniestros que afecten a la seguridad turística?
- 6.- ¿Qué medidas de seguridad considera que deben ser implementadas en el sector del Panecillo para mejorar la experiencia del turista interno y externo que visita el lugar?