

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE TURISMO

**“ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE LA SEGURIDAD TURÍSTICA
EN LA PLAZA EL QUINDE, UBICADA EN EL BARRIO LA MARISCAL, DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO”**

María José Marshall Ortiz

Director: Msc. Elizabeth Guevara

Quito, Ecuador

Enero, 2016

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 07 de Enero 2016.

Magíster

Paúl Oña

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURISTICAS

Presente.-

Yo, Elizabeth Guevara, Tutora del trabajo de titulación realizado por el Srta. **María José Marshall Ortiz**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Turísticas, informo haber revisado la presente investigación con el tema: "ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA PLAZA EL QUINDE, UBICADA EN EL BARRIO LA MARISCAL, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO". El mismo que se encuentra elaborado conforme el reglamento establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR de Quito; por tanto se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

Mgtr. Elizabeth Guevara

DIRECTORA TRABAJO DE TITULACIÓN

CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación “ Análisis situacional actual de la seguridad turística en la zona “Plaza del Quinde” del Distrito Metropolitano de Quito”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta(s) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor(a) del presente trabajo de investigación.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de éste un documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.

.....

Nombre y firma

Diciembre, 2015

AGRADECIMIENTO

Este trabajo ha requerido de un gran esfuerzo propio y apoyo incondicional de muchas personas que me han rodeado, no ahora, sino siempre, agradezco a mi familia, mi abuelita Blanca, mis tías, tíos, primos, mamá, padrastro, hermana: así mismo quisiera agradecer muy efusivamente a las Hermanitas de la congregación Siervas de Jesús, especialmente a la Hnita. Catty, Jaqueiline y Marisol, quienes han sabido brindar su apoyo incondicional económico y moral, desde que era una niña. También quiero agradecer al Padre Luis Bayas, sin él es muy seguro que hubiera abandonado la carrera a medio camino: también quisiera agradecer a todos (as) mis amigos (as), compañeros (as), que han sabido brindarme su apoyo, especialmente a Ceci, Melany, Paulina, Alejandra, Blanca: adicional debo recalcar el apoyo que tuve de Don Cesar y su familia; a todos mis maestros y todos aquellos que han sabido dedicar un poco de su tiempo para guiarme o enseñarme, por su paciencia; y finalmente quiero agradecer a dos personas que ya no están conmigo pero que sin duda han dejado huella en mí y sin ellos jamás habría logrado nada, Sra. Olga y mi padre Andrés Morales.

Les agradezco eternamente por todo su apoyo y por seguir a mi lado.

DEDICATORIA

Llegar a terminar este trabajo realmente ha sido un reto, llegar hasta aquí me ha transformado en la mujer que soy, ésta ha sido una meta cumplida, que me ha costado muchos días y noches de esfuerzo, de dedicación, pero lo he logrado y ahora tengo la razón principal para finalmente concluirlo. Con este preámbulo y aunque apenas ella recién está en mi vida hace casi dos años, quiero dedicar este trabajo al amor de mi vida, a mi razón de ser, a la fuerza y motor para vivir con alegría el día a día; dedico a mi hermosa hija Bianca Sofía Zapata Marshall.

TABLA DE CONTENIDO

<u>AGRADECIMIENTO</u>	<u>IV</u>
<u>DEDICATORIA</u>	<u>V</u>
<u>RESUMEN</u>	<u>12</u>
<u>CAPÍTULO I.....</u>	<u>13</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>13</u>
1.2 JUSTIFICACIÓN	14
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	16
1.4 OBJETIVOS.....	18
<u>CAPÍTULO II.....</u>	<u>19</u>
<u>MARCO TEÓRICO</u>	<u>19</u>
2.1. CONCEPTOS GENERALES	19
2.1.1 Turismo en el Ecuador.....	19
2.1.2 Estadísticas de ingreso de turistas a Ecuador	20
2.1.3 Seguridad turística.....	20
2.1.4 Seguridad Turística a nivel Mundial y América Latina	21
2.1.5 Seguridad Turística en Ecuador	21
2.2 LA SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL PLAN DEL BUEN VIVIR.....	21
2.3. MARCO LEGAL.....	23
2.3.1 Normas Internacionales	23
2.3.2 Leyes y Normas de Turismo Nacionales	26
2.4 LA PLAZA “EL QUINDE”, breves rasgos HISTóricos, y negocios turísticos en la zona.....	34
2.4.1 Breves rasgos históricos de la Plaza el Quinde – Mariscal Sucre	34
2.4.2 Negocios turísticos en la Plaza El Quinde	40

<u>CAPÍTULO III.....</u>	<u>41</u>
<u>METODOLOGÍA</u>	<u>41</u>
3. 1. PROCEDIMIENTOS.....	41
3.1.1 Investigación Descriptiva	41
3.1.2 Investigación cualitativa	42
3.2. TRABAJO DE CAMPO, METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS.....	42
3.2.1 MÉTODO	42
3.2.1.1 Método deductivo	42
3.2.2. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS	43
3.2.2.1 Fuentes y técnicas de investigación.....	43
3.2.2.2 La observación	44
3.2.2.3 La entrevista.....	45
3.2.2.4 La encuesta.....	47
3.2.1 ANÁLISIS FODA.....	50
<u>CAPÍTULO IV.....</u>	<u>51</u>
<u>RESULTADOS E INTERPRETACIÓN</u>	<u>51</u>
4.1 Situación actual de la seguridad turística en la Plaza El Quinde y sus alrededores.....	51
4.1.1 Primer Grupo / Vendedores ambulantes.....	53
4.1.2 Segundo Grupo / Trabajadoras(es) sexuales	53
4.1.3 Tercer grupo / Vigilantes de carros	54
4.1.4 Cuarto grupo / Enganchadores(as) de bares.....	55
4.1.5 Quinto y sexto Grupo / Proxenetas (o “guardias” de las trabajadoras sexuales) y Traficantes de sustancias estupefacientes respectivamente	57
4.2 Análisis de los datos obtenidos.....	60
4.3 Análisis de la Seguridad Turística de la Plaza “El Quinde”.....	65

4.4 ANÁLISIS DE CAUSAS y PROBLEMA	76
4.5 ANÁLISIS foda	77
<u>CAPÍTULO V</u>	<u>79</u>
<u>PROPUESTA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</u>	<u>79</u>
5.1 Propuesta DE RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD TURÍSTICA	79
5.1.1 INTRODUCCIÓN	79
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD TURÍSTICA Y CIUDADANA DE LA PLAZA EL QUINDE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	81
1. Misión.....	81
2. Visión	81
3. Valores y Principios:.....	82
4. Objetivos	83
5. Organigrama del Departamento.....	83
.....	85
6. Ejes operacionales.....	86
.....	86
7. Beneficiarios Directos e Indirectos	87
8. Herramientas y equipamiento	87
9. Actividades.....	88
10. Perfil de los profesionales	94
11. Inversión Económica.....	95
5.2 CONCLUSIONES	98
5.3 RECOMENDACIONES	101
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	<u>103</u>
<u>ANEXOS.....</u>	<u>108</u>

Anexo No. 1 NORMAS.....	108
Anexo No. 2 Ordenanza No. 0236	108
Anexo No. 3 crecimiento poblacional de la Mariscal Sucre	109
ANEXO No. 4 ESTADÍSTICAS DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE .	110
ANEXO No. 5 GRÁFICOS DE LA TABULACIÓN DE DATOS	111
ANEXO No. 6 GRAFICO REPRESENTACIÓN DE DATOS COMBINADOS....	113
ANEXO No. 7 FOTOGRAFÍAS.....	115
Anexo No. 8 TABLA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE NEGOCIOS TURÍSTICOS EN LA PLAZA EL QUINDE.....	117
Anexo No. 9 CARTELES INFORMATIVOS / MOTIVACIONALES.....	118
ANEXO No. 10 formatos	119
Ficha de Observación.....	119
Encuesta.....	120
Entrevistas	122

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ILUSTRACIÓN 1 GRUPOS INVOLUCRADOS EN LA SEGURIDAD TURÍSTICA	28
ILUSTRACIÓN 2 DESARROLLO DE LA FÓRMULA PARA OBTENER LA MUESTRA	49
ILUSTRACIÓN 3 PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE	52
ILUSTRACIÓN 4 ESTUDIOS DE TRABAJADORAS(ES) SEXUALES	54
ILUSTRACIÓN 5 INGRESOS NETOS NOCTURNOS	59
ILUSTRACIÓN 6 CONSUMO DE DROGAS EN EL SECTOR	59
ILUSTRACIÓN 7 ¿POR QUÉ NO EXISTEN DENUNCIAS?	60
ILUSTRACIÓN 8 CAUSAS QUE GENERAN LA PROBLEMÁTICA DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA ZONA	76
ILUSTRACIÓN 9 EJES OPERACIONALES PARA DESARROLLAR INVESTIGACIONES DE DENUNCIAS.....	86
ILUSTRACIÓN 10 PLANO DE LA MARISCAL SUCRE/UIO 1922 ILUSTRACIÓN 11 PLANO LA MARSICAL/UIO 1932	109
ILUSTRACIÓN 12 PLANO LA MARISCAL/UIO 1975.....	109
ILUSTRACIÓN 13 PLANO LA MARISCAL/UIO 1955.....	109
ILUSTRACIÓN 14 PLANO LA MARISCAL/UIO 1981.....	109
ILUSTRACIÓN 15 PLANO LA MARISCAL/UIO 1988.....	109
ILUSTRACIÓN 16 PLANO DE QUITO, SIGLO XVII	110
ILUSTRACIÓN 17 CRECIMIENTO P. LA MARISCAL	110
ILUSTRACIÓN 18 NACIONALIDAD DE ENGANCHADORES	110
ILUSTRACIÓN 19 PASTELES DE GÉNERO Y NACIONALIDAD DE ENCUESTADOS, PREGUNTAS 1 Y 2 DE ENCUESTAS.....	111
ILUSTRACIÓN 20 PASTELES DE PREGUNTAS 3, 4, 5, 6, 7 Y 9 DE ENCUESTAS	112
ILUSTRACIÓN 21 GRÁFICOS COMBINADOS DE ENCUESTAS NO. 1.....	113
ILUSTRACIÓN 22 GRÁFICOS COMBINADOS DE ENCUESTAS NO. 2.....	114
<i>Ilustración 23 ROBOS EN EL SECTOR</i>	<i>116</i>
ILUSTRACIÓN 24 INFORMACIÓN PARA TRÍPTICOS Y VOLANTES	116

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 INGRESO DE VISITANTES A ECUADOR	20
TABLA 2 RASGOS HISTÓRICOS DEL INICIO DE LA MARISCAL SUCRE EN EL DMQ	35
TABLA 3 CAMBIOS DESDE LOS AÑOS 70 HASTA LA ACTUALIDAD	36
TABLA 4 ACONTECIMIENTOS RELEVANTES DESDE EL SIGLO XVII AL XIX	37
TABLA 5 ANÁLISIS DE GÉNERO, NACIONALIDAD Y PREGUNTAS 1 Y 2 DE ENCUESTAS.....	61
TABLA 6 ANÁLISIS DE PREGUNTA 3, 4, 5 Y 6 DE ENCUESTAS	62
TABLA 7 ANÁLISIS DE PREGUNTAS 7, 8 Y 9 DE LAS ENCUESTAS	63
TABLA 8 ANÁLISIS DE DATOS COMBINADOS.....	64
TABLA 9 ANÁLISIS FODA.....	78
TABLA 10 VALORES Y PRINCIPIOS DEL DPTO. DE INVESTIGACIÓN DEL CENTRO DE AYUDA A TURISTAS	82
TABLA 11 ORGANIGRAMA GENERAL DEL DPTO. DE INVESTIGACIÓN DEL CENTRO DE AYUDA A LOS TURISTAS.....	84
TABLA 12 ORGANIGRAMA FUNCIONAL ESPECÍFICO DEL DEPARTAMENTO	85
TABLA 13 BENEFICIARIOS DEL DPTO. DE INVESTIGACIÓN DEL CENTRO DE AYUDA A TURISTAS.....	87
TABLA 14 CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES MENSUALES EN SEGURIDAD	92
TABLA 158 FORMATO FICHA DE OBSERVACIÓN.....	119

RESUMEN

La plaza El Quinde se ubica en el centro de la Mariscal que atrae diariamente a cientos de visitantes y turistas. Pero como es de esperarse, toda atracción turística trae consigo también problemas, delincuencia, grupos que se dedican a sacar provecho con negocios ilícitos. Esta situación afecta directamente a la calidad de servicio turístico, ya que la seguridad tanto de los visitantes como de las personas que residen en el sector se va deteriorando conforme va aumentando estos problemas.

Durante la investigación se obtuvo colaboración de las autoridades, dueños de negocios y visitantes, de los residentes del sector fue un poco difícil. Se encontró falencias que se puede combatir, Quito Turismo (Representante y ente máximo de autoridad, regulador en nombre del Ministerio de Turismo) conoce lo que está sucediendo en el sector y tiene varias planificaciones para mejorar la seguridad turística, pero reconoce que es muy complicado ponerlas en práctica, sin embargo está dispuesto a mejorar el servicio que se brinda al turista y/o visitante de la Plaza "El Quinde".

Los peligros que existen en la zona son: Robo y/o asalto el 46%, Venta de sustancias estupefacientes 43% y Peleas callejeras el 40%. Hechos que afectan notablemente a la seguridad que el sector debe brindar al turista ya sea nacional o extranjero. El objetivo de este trabajo es proponer unas recomendaciones que aporten al mejoramiento de la seguridad en el sector.

Palabras Clave: Calidad al brindar un servicio turístico, Seguridad turística, Desarrollo turístico, Mesas de Seguridad, Planificación en seguridad turística.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo desarrolla el tema sobre la seguridad turística en la Plaza El Quinde, con el objetivo de realizar las recomendaciones para mejorar el nivel de seguridad. En el primer capítulo I se podrá apreciar la justificación e importancia del tema dentro de la calidad de servicio turístico que se debería brindar a un turista para que éste regrese o de las mejores referencias del sector.

El capítulo II aborda investigación teórica y científica, respaldada por las fuentes bibliográficas detalladas al final, conceptos, su relación con el Plan del Buen Vivir, historia, situación actual de la Plaza El Quinde, normativa internacional y nacional respecto a la seguridad turística.

En el capítulo III se aprecia la metodología de investigación empleada en el trabajo de titulación, como la encuesta, fichas de observación, entrevista, herramientas como el Análisis FODA, espina de pescado, cuadros comparativos. Herramientas y técnicas utilizadas para el desarrollo del trabajo de campo principalmente ya que con éstos se pudo recopilar la información necesaria y así poder tabularla.

Posteriormente se procedió al análisis e interpretación de la información en el capítulo IV, para finalmente establecer la propuesta que contiene las

recomendaciones que ayuden a mejorar la situación respecto a la seguridad turística del sector.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El Ecuador se está posicionando como un destino turístico de importancia a nivel regional, por ello es importante que las empresas turísticas tanto privadas como públicas inviertan en condiciones necesarias de seguridad para el turista nacional o extranjero. Es muy importante coordinar acciones entre dichos actores de tal manera que cada uno de ellos pueda mejorar su gestión. “Todo Lugar que constituye un destino turístico debe tener una serie de características que motiven el desplazamiento temporal de los viajeros.” (Gurría, M. 2001. P. 48)

La Plaza “El Quinde” es el corazón del sector turístico del barrio Mariscal Sucre; siendo un referente y reconocido como la “zona rosa” del Distrito Metropolitano de Quito. Esta área abarca gran parte de las empresas turísticas y se ha ido desarrollando con el transcurso de los años de acuerdo a los requerimientos de los turistas, de empresas dedicadas a este negocio, de la comunidad, así como las personas en general que a diario se relaciona con el lugar. Esto ha generado la necesidad de brindar seguridad en los espacios del entorno, el comercio, el transporte, etc.

Este trabajo estará encaminado a realizar un diagnóstico del estado actual respecto a la seguridad turística de esta zona, el marco legal, y a su vez las falencias existentes, en busca de mejoras; ya que el brindar un excelente servicio al visitante no solo asegurará el regreso del turista, sino también sus buenas referencias para que otras personas quieran visitar nuestro país.

Con esta investigación se desea ratificar que la inseguridad no solo depende de las empresas, sino también del personal que trabaja en la misma, de los intermediarios, de las leyes, en sí de la comunidad que reside en los lugares a visitar, del entorno, al igual que del turista. “Asegurar que los lugares e instalaciones de interés turístico reciban la protección adecuada de las fuerzas del orden público para prevenir los delitos contra los turistas [...] Proporcionar una documentación e información adecuadas [...]” (Dorado, J. A. 1999. P. 225, 226)

Con este preámbulo se debe tomar en cuenta que la seguridad turística no depende únicamente de policías, sino que abarca a toda la sociedad y depende del tipo de cultura, ideología de aquella sociedad, por lo mismo, si se requiere obtener un cambio respecto a la seguridad turística en la Plaza El Quinde, debe ser de todos los grupos inmersos y relacionados (residentes, turistas o visitantes, dueños y empleados de los negocios, policías y autoridades), de su ideología y costumbres. Un objetivo difícil de lograr pero no imposible, se podría empezar por la capacitación personalizada a cada grupo, se debe trabajar en erradicar los grupos y/o mafias delictivas que controlan esta zona,

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. (La Declaración sobre Seguridad en las Américas de la Organización de los Estados Americanos –OEA)

La OMT (Organización Mundial del Turismo) ha definido a 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.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Fernández, L. 1978. Cuando un sector urbano se considera zona comercial y turística trae consigo su inadaptación receptiva a las nuevas necesidades, éste es un fenómeno casi general en todo sector que se relacione con el turismo; se agota los lugares antes reservados para aparcamientos, la red vial se estrecha, no permite la fluidez del tráfico, congestión en los transportes públicos, alza artificial de precios de la que padece tanto la población del sector como el turista, etc. El cúmulo de éstas, provoca no solo insatisfacción en el turista, sino en las empresas, en la comunidad del sector y en las personas que intervienen a diario en su actividad y desarrollo.

Profunda transformación que las aldeas, ciudades o zonas de interés turístico sufren con la llegada de esas corrientes masivas que reciben. Una afluencia de trabajadores de otras regiones invade, a su vez la localidad. Unas veces para bien y otras para mal. El turismo modifica el paisaje natural, el urbano, el económico y el psicológico en los núcleos que invade. Es el precio que cuestan sus divisas. (Fernández, L. 1975. P. 115)

En la nota periodística de Últimas Noticias adjunto en la bibliografía, manifiesta que el sector de La Mariscal recibe más de 160.000 personas durante un fin de semana, lo que ha generado que en este sector se encuentre a todo tipo de personas, de igual forma la accesibilidad vial se ve afectada generando así un descontrol total en seguridad para el turista.

Se están tomando medidas para controlar la seguridad pero solo fines de semana. Como se indica en la página web de la Policía Nacional del Ecuador “Los operativos se realizarán de jueves a sábado con refuerzos de 12 policías de tránsito y 20 policías antinarcóticos”.

Por lo tanto estas falencias afectan al turismo de la zona, ya que trae consigo miedo y preocupación de aquellos que deciden visitar el lugar, de tal forma que no regresan o simplemente dan referencias negativas, no solo del sector, sino de los ecuatorianos, así como del País, opacando en muchos casos la realidad. “Proteger a los turistas contra el tráfico...Garantizar que el personal de los establecimientos turísticos y de los servicios conexos esté adecuadamente formado en cuestiones de seguridad de los turistas.” Dorado, J. A. Sep. 1999. P. 225, 226)

Estas falencias se dan por circunstancias propias o ajenas, que provocan la incomodidad del turista, de tal forma que la zona pierde poco a poco la aceptación de los mismos.

La seguridad es un tema de preocupación porque es un factor que no podemos controlar, ni medir y en muchos de los casos tampoco evitar. Sin embargo sí podríamos prevenir al turista en cuanto a seguridad se refiere y de esta forma podríamos custodiar su integridad y su comodidad

¿Cuáles son las recomendaciones de seguridad turística que debe tener para mejorar el servicio que se brinda al turista y/o visitante de la Plaza El Quinde?

1.4 OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar una propuesta de recomendaciones de seguridad turística en la Plaza El Quinde del Distrito Metropolitano de Quito.

Objetivos Específicos

1. Realizar un análisis descriptivo de la Plaza EL Quinde y su importancia para el turismo.
2. Investigar las normas internacionales y nacionales de seguridad que respalden a los turistas.
3. Elaborar una propuesta de recomendaciones de seguridad turística en la Plaza El Quinde.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se detallará la investigación teórica que se obtuvo de las fuentes bibliográficas y sustentan la importancia de la seguridad turística en la Plaza El Quinde. Para una mayor comprensión del lector se podrá visualizar tres temas principales que son: 1. Conceptos Generales, 2. La Seguridad turística y su relación con el Plan del Buen Vivir, 3. Marco Legal: Normas Internacionales y nacionales que respaldan y velan por la seguridad al turista, su aplicación con el fin de mejorar la satisfacción del turista y 4. Plaza El Quinde: Breves rasgos históricos, negocios turísticos en el sector.

2.1. CONCEPTOS GENERALES

2.1.1 Turismo en el Ecuador

El turismo en el Ecuador se desarrolló gracias a la intervención de las agencias turísticas y posteriormente de las operadoras, quienes hicieron posible el avance y desarrollo del sector turístico en nuestro país.

A mediados de los años 60 se creó la Corporación de Turismo CETITURIS, posteriormente se fueron creando organizaciones y entes encargadas del turismo, hasta que finalmente en 1992 se creó el Ministerio de Turismo, ente regulador, controlador y máxima autoridad del turismo en Ecuador.

EL turismo en Ecuador se ha incrementado cada año a partir del 2000, convirtiéndose actualmente en uno de los sectores prioritarios de inversión pública

o privada. Más del 50% de los turistas ingresan a Ecuador con el motivo de vacaciones y ocio.

2.1.2 Estadísticas de ingreso de turistas a Ecuador

Según el boletín del Ministerio de Turismo, en el primer trimestre del año 2015 Ecuador registra un incremento del 6.4% resaltando que por 21vo trimestre consecutivo existe un crecimiento sostenido en la llegada de visitantes extranjeros al país.

Tabla 1 Ingreso de visitantes a Ecuador

TRANSPORTE	PORCENTAJE	NÚMERO	TIPO
AÉREO	61%	252.993	Visitante
TERRESTRE	34%	142.334	Visitante
MARÍTIMO	5%	20.710	Visitante
TOTAL	100%	416.037	Visitantes

Fuente: Elaboración propia Abril/2015

2.1.3 Seguridad turística

La seguridad turística es un tema de preocupación que se extiende a nivel mundial ya que también la realidad es que cierto número de turistas/visitantes también participan en diversos actos de criminalidad contra otros visitantes o personas de la localidad que visitan, así como contra el Estado. Se dan delitos relacionados con las drogas, mientras que en menor medida, se han dado delitos como robo, lavado de dinero y asalto.

2.1.4 Seguridad Turística a nivel Mundial y América Latina

El Mercado Único del Caribe y Economía (CSME) busca mejorar las perspectivas de una mayor victimización turista/visitante, así como la delincuencia intrarregional y trans-soberana cometido por ambos ciudadanos.

Según Alison, 2000. TI menciona que el turismo proporciona un gran número de puestos de trabajo y tiene el considerable potencial de crecimiento. Por lo tanto, a la vez trae consigo inmerso un nivel de delincuencia, que puede aumentar conforme se incrementa el turismo si no se toman las medidas de seguridad adecuadas en cuanto al nivel de la delincuencia dentro de los la seguridad nacional.

2.1.5 Seguridad Turística en Ecuador

La seguridad turística en Ecuador ha tomado gran fuerza, ya que anteriormente no se ha dado la importancia y atención que requiere este tema. Al hacer referencia del tema, en Quito existen organizaciones públicas encargadas y dedicadas a mejorar la seguridad turística en diversas zonas, como el Comité de seguridad turística de las embajadas de Quito y Quito Turismo, quienes cuentan con diversas planificaciones para mejorar la seguridad que se brinda al turista.

2.2 LA SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU RELACIÓN CON EL PLAN DEL BUEN VIVIR

Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad territorial y global. Consolidar digno en rápido, profundo y radical en el país. (MIES, Plan del buen Vivir)

Por lo mismo, la seguridad es tan importante en cualquier medio, ya sea turístico o no, sin ella no hay libertad, ni voluntad propia, por lo tanto el tema de la seguridad abarca a todas las personas, así como a todos los temas y aspectos, se debe tomar en cuenta que la seguridad no es cuestión de policías o de que “haya un policía atrás de cada uno” sino más bien, es un tema de costumbres, de pensamiento, de cultura, ya que a todos ayudamos o empeoramos un escenario respecto a la seguridad.

“...La patria soberana, autónoma y auto determinada, debe relacionarse, colaborar, cooperar e integrarse con otros países y pueblos en un plano de igualdad y complementariedad, con el horizonte puesto en la generación de un Buen Vivir mundial, en paz y seguridad ecológica, social y política”. (MIES, Plan del buen Vivir)

El Plan del Buen Vivir, es una idealización escrita en papel, no imposible muy difícil de lograr los objetivos que se plantea, ya que como mencioné anteriormente, los temas que abarca así cómo los objetivos que tienen son muy ambiciosos. Se requiere un cambio de ideas y costumbres en las personas.

Por ello, el tema de la seguridad en relación al Plan del Buen Vivir se aplica siempre y cuando se logre un cambio general de todas las personas involucradas, sin importar edad, sexo o condición social, simplemente se puede conseguir pero con la voluntad y apoyo de toda la sociedad, no solo de autoridades, sino de absolutamente todas las personas.

En el plano de la seguridad, es importante destacar que una sociedad libre de violencia y temor es del todo deseable, pero improbable en la práctica.

Por ello, el desafío de la política pública es generar esfuerzos de gestión, sinergias institucionales y articulaciones entre Estado y sociedad para reducir progresivamente estos problemas en el territorio, desde una perspectiva de derechos humanos y democracia. Una planificación en seguridad ciudadana debe apuntar a un profundo esfuerzo colectivo de construcción que permita identificar la vulneración de los derechos de las personas, las prioridades territoriales y evaluar su nivel de incidencia en la sociedad. (MIES. Plan del Buen Vivir)

Según la información que brinda el MIES sobre los objetivos que persigue el Plan del Buen Vivir respecto a la seguridad en general, manifiesta que al momento se han implementado, a nivel de distritos y circuitos, cuatrocientos noventa y cuatro nuevos servicios de seguridad ciudadana en unidades de vigilancia comunitaria y unidades de policía comunitaria.

En toda la redacción del Plan del Buen Vivir no existe un espacio específico dedicado a la seguridad turística, habla sobre todo de la seguridad en general, seguridad política o económica, que se relacionan pero no es explícita respecto al turismo.

2.3. MARCO LEGAL

Existe una normativa legal tanto nacional, como internacional que respalda al turista en el momento de visitar cualquier lugar. Se realizará una descripción breve de las normas principales y sobre todo aquellas que se han puesto en práctica o que se llevan a cabo a diario tanto en otros países como en Ecuador.

2.3.1 Normas Internacionales

Ciertos países que un alto desarrollo turístico son pioneros en la creación de normas y su implementación para fomentar la seguridad del turista, tal es el caso de España, y otros países de Europa; en América destaca México, que han dado un alto valor e importancia a la seguridad turística. Para ello cabe recalcar que las normas de seguridad internacionales son muy parecidas a las normas y leyes nacionales que existen en nuestro país, sin embargo, lo importante de las normas y leyes es llevarlas a cabo para obtener resultados positivos.

Las normas internacionales que existen son muy extensas, por lo mismo revisaremos las normas de un país que tiene un gran crecimiento y actividad turística, y que han hecho del turismo unos de sus ingresos económicos más fuerte, México y de una conferencia dictada en Valencia – España, por Amparo Sancho, haciendo referencia incluso a lo que dictamina la OMT.

En México cuentan con las NOMS (Normas Oficiales Mexicana), en las cuales encontramos también Normas relacionas a la seguridad de turistas y visitantes, así como protección al consumidor o usuario estableciendo requisitos mínimos que deben tener los servicios que puedan tener riesgo para la seguridad de los visitantes, así como para su salud, al medio ambiente o recursos naturales; y si faltasen a estas normas pueden ser sancionados(as) por las autoridades competentes.

Las NOMs representan una “herramienta por la Calidad, Protección, Seguridad e Información en el siglo XXI” Con las NOMs Turísticas se pretende que tanto empresarios hoteleros como turistas, estén bien informados sobre la influencia positiva que tienen las normas técnicas aplicadas, tanto en la operación, como en la comercialización de productos turísticos... el colectivo turístico perciba mayor seguridad y conocimiento que se refleje en la calidad del servicio que está recibiendo. (El Turismo y la seguridad para el siglo XXI, Buenaño M. 1999)

Estas normas buscan el bienestar del turista y velan por su seguridad, así mismo presentan propuestas que pueden ser muy útiles y aplicables, con las cuales se podría llegar a cumplir el hecho de brindar un servicio de calidad a todo los turistas.

Es por ello que las nuevas tendencias de la demanda exigen contar con empresas y operadoras formalmente constituidas que puedan brindar seguridad al turista, respeto a los recursos naturales y patrimonio cultural, así como a las comunidades con que los prestadores de servicios turísticos desarrollan estas actividades. (NOMs)

Menciona que la demanda actual de turistas exige una seguridad no solo personal, sino también del ambiente, del patrimonio al que visitan, sin importar que sea o no de ellos, simplemente exigen seguridad, ya que el turista conforme va avanzando con el mundo en sí, se vuelve cada vez más exigente, y estas exigencias son sobre todo intrínsecas.

Lo que señala en las NOMs según Anexo No. 1, es que la información al turista es totalmente imprescindible y necesaria como indicio de seguridad, la información que se brinda debe ser detallada y propicia, para así brindar un servicio de calidad, así mismo ésta ayuda a prevenir cualquier altercado o problemas que puedan sucederle a los visitantes.

Sancho A, en la Conferencia impartida en las Jornadas de Economía Valenciana menciona que la OMT también hace hincapié a la seguridad turística, por lo mismo menciona que “Las cadenas hoteleras [...] aprovecharon los nuevos retos tecnológicos para posicionarse a nivel internacional. [...] esta situación tecnológica para ofrecer servicios seguridad, y asumiendo riesgos con el fin de compensar la rigidez de estructuras que se habían consolidado en las décadas anteriores.”

Por lo mismo, la tecnología es un gran recurso que se puede aprovechar al máximo y aprovechar de ella para conseguir un servicio de calidad y excelente para todos los turistas, hay que tomar en cuenta que el gasto que se destine a la tecnología para la seguridad no es más que una inversión a largo plazo, ya que al brindar un excelente servicio y garantizar la seguridad del turista, traerá consigo no solo a otro turista referido, sino a cientos o miles, ya que las referencias serán

buenas y no es noticia para nadie que el turismo depende al 100% de las referencias tanto directas como indirectas.

La OMT menciona que el primer reto que de una forma interna tiene que afrontar el turismo es la dualidad de realidades. Por una parte el turismo es un instrumento para combatir la pobreza, mejorar el entendimiento y la armonía entre culturas, pero por otra parte el turismo es, a veces, acusado de ser el causante del deterioro ecológico y de la inseguridad e inestabilidad de los destinos donde se desarrolla. También vale recalcar que es igualmente importante el apoyo de los diferentes actores de la seguridad para el turista (tanto sanitaria como personal).

2.3.2 Leyes y Normas de Turismo Nacionales

Ecuador es un país que posee muchas normas y leyes que amparan la seguridad e integridad no solo de los turistas o visitantes de un lugar, sino de la ciudadanía en general, el problema radica en la interpretación de las leyes y su aplicación a la vida cotidiana.

Considerando... que es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento de los servicios, para lo cual, el Ministerio de Turismo ha basado sus políticas públicas en sólidos pilares de calidad y seguridad, que garanticen el bienestar del turista, con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística. SUPLEMENTO NORMATIVA R.O. 465 (24/ Marzo/2015)

Basándonos en lo anterior, Ecuador no contaba con un Ministerio de Turismo, esta área pasaba de manos en manos, estuvo a cargo del Ministerio de Agricultura, Acuicultura y pesca, luego estuvo bajo el cargo del Ministerio de Ambiente, así mismo pasó a ser un ente independiente. Sin embargo, volvió a pertenecer a los mismos Ministerios, después, para mediados del siglo XX el

Gobierno ve la necesidad de crear un Ministerio de Turismo, sin estar ligado a ningún otro, de tal manera que sea independiente y regularice todas las actividades turística, así como todo lo relacionado a su área. Mismo hecho que ha ido mejorando poco a poco, realmente el Ministerio de Turismo es un Ente nuevo, que ha venido evolucionando en estos últimos 20 años.

Los turistas o visitantes tienen derechos y obligaciones, así mismo los establecimiento dedicados o relacionados al turismo, ya que hay que tomar en cuenta que la seguridad no es un tema de cuántos policías deben existir en un espacio determinado, sino más de bien de la cultura de esa sociedad, lamentablemente en Ecuador, no tenemos una buena cultura de seguridad, más aún turística.

Recientemente estamos viviendo el auge del Turismo, ya que nuestro país poco a poco está siendo reconocido internacionalmente y visto como uno de los destinos turísticos preferidos de los extranjeros, esto incrementará el desarrollo que tanto hace falta para poder brindar un servicio de calidad, para ello se debe poner en práctica las normas que sustenten un turismo de calidad, dentro del cual está la seguridad turística o crear nuevas normas y leyes modernas que faciliten la calidad de servicio en turismo.

De tal forma, si Ecuador ofrece un excelente servicio turístico, son los turistas y visitantes quienes deben colaborar para éste se lleve a cabo, al igual que las personas de la localidad y negocios turísticos, así mismo con el apoyo constante de las autoridades (policías), tal como quienes regulan a éstos; por ello la colaboración y comunicación debe ser constante. Y para conseguir todo esto, se

necesita capacitación constante a todos aquellos que están inmersos en este círculo.

Ilustración 1 Grupos Involucrados en la Seguridad Turística



Fuente: Elaboración propia Abril/2015

Derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos de alojamiento turístico

Art. 5 [...] j) “Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquella determinadas por la normativa vigente”

Art. 6 Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico [...] b) “Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago. c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiese transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico. [...] h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento [...] l) capacitar y contar con personal calificado. [...] o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente reglamentos y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias. [...] s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todos las personas que ingresen al establecimiento. SUPLEMENTO (NORMATIVA RO 465) 24/ Marzo/2015 Sección II

Por ello las leyes actuales prohíben cualquier tipo de maltrato y esclavitud, refiriéndonos a trata de blancas y tráfico de personas, así mismo el ingreso de menor de edad los establecimientos de diversión nocturna y en caso de incumplir

con esa ley, existen sanciones para quienes estén detrás de estas ilegalidades, siendo así desde sanciones económicas, hasta prisión.

Sin embargo pocos conocen de estas leyes y de sus aplicaciones, y quienes las conocen no las temen, puesto que saben cómo controlar en este sector, lamentablemente manejan por tanto tiempo estos negocios ilícitos que saben cómo moverse en la zona. Pero no obstante vale recalcar el esfuerzo que ha tenido tanto el Municipio del DMQ, así como, la policía que opera en el sector, obteniendo resultados positivos.

La problemática se da en que no existe evidencia suficiente como para erradicar estas situaciones inseguras de los alrededores de la Plaza EL Quinde, ya que quienes “caen” son simplemente los últimos del escalón, y quienes manejan estas grandes mafias lo siguen haciendo con otras personas.

“Se prohíbe a los establecimientos de alojamiento turístico permitir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los establecimientos con fines de explotación sexual, laboral, trata y tráfico de personas. En caso de que se incumpla con esta disposición, se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación vigente. (DISPOSICIONES GENERALES, SÉPTIMA - SUPLEMENTO NORMATIVA RO 465 24/ Marzo/2015 Sección II)

En la Ordenanza No. 236 del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, existen varios puntos referentes que amparan y velan por la seguridad del turista, donde establece que las zonas determinadas como turísticas deben brindar y garantizar la seguridad ciudadana, tal como la de los turistas, es decir estas zonas deben adaptarse, cambiar si es necesario para que pueda brindar y respaldar una buena seguridad turística.

Art. 1.- Ámbito.- “6. Seguridad ciudadana.- En el desarrollo de las zonas turísticas, se garantizará la seguridad ciudadana, atendiendo las condiciones y efectos que el desarrollo económico de la zona genere; y, se adoptarán las medidas necesarias para compaginar el turismo con las demás actividades y usos de suelo que tenga la zona. (EL CONSEJO METROPOLITANO // EDICIONES LEGALES 2013 Ordenanza No. 0236)

Como se puede notar, según esta ordenanza el desarrollo de las zonas turísticas debe garantizar la seguridad no solo al turista, sino a todos aquellos que están inmersos en el sector que abarca el turismo, por tanto siempre que exista un crecimiento económico por causa del turismo, a la par existirán problemas de seguridad, mismos que se deben vigilar, manifestando aquí que se deben tomar las medidas necesarias para prevenir y/o combatir si es necesario, cualquier acto que perturbe la seguridad turística.

Según las condiciones técnicas y operativas, del Anexo del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la empresa pública metropolitana de destino turístico (Quito Turismo) y el Ministerio del Interior, a través de la policía Nacional del Ecuador Registro Oficial No. 186 (05 de Mayo de 2010) El Consejo de la Judicatura, la Fiscalía General del Estado, el Ministerio Coordinador de Seguridad, el Ecu 911, la Agencia Nacional de Tránsito y Quito Turismo, firmaron un convenio en el cuál se comprometen a velar por la seguridad de los turistas, transeúntes, oficinistas y/o personas que residen en el sector de la Mariscal Sucre, para lo cual, cumplen con todo un procedimiento en el cual, todos los organismos de control y autoridades colaborarán para que se lleve a cabo al máximo la seguridad en el sector. Mismo que se puede encontrar en el Anexo mencionado.

Primer antecedente: 8. Anexo del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la empresa pública metropolitana de destino turístico (Quito Turismo) y el

Ministerio del Interior, a través de la policía Nacional del Ecuador Registro Oficial No. 186 (05 de Mayo de 2010), recalca que “La misión del Servicio de seguridad Turística es garantizar y salvaguardar la seguridad física, los bienes de los turistas nacionales y extranjeros que visitan el territorio nacional, además proteger los bienes materiales que forman parte del legado turístico del Ecuador.”

En este Registro Oficial (RO No. 186) se puede observar que el objetivo principal del convenio es establecer todas las acciones de cooperación interinstitucional necesarias entre Quito Turismo y el Ministerio del Interior a través del Servicio de Seguridad Turística de la Policía Nacional para mejorar las condiciones de apoyo y asistencia en la protección de la integridad física, psicológica y económica de los turistas nacionales y extranjeros que visitan el Distrito Metropolitano de Quito.

En este Anexo se consideran también las obligaciones tanto de Quito Turismo, como del Ministerio del Interior, en primer lugar tenemos las obligaciones de Quito Turismo con la Servicio de Seguridad Turística de la Policía Nacional:

- Mantener en buenas condiciones y apropiado el espacio que ocupa la Unidad de Seguridad turística de la policía nacional en casa de los alcaldes, pagando los servicios de teléfono e internet.
- Entrega de chalecos reflectivos e identificativos,
- Entrega de 6 carpas 200cm x 200cm, equipadas con mesa y sillas para una adecuada atención a los turistas
- Entrega de 10 radios x 4 años
- Adecuación, mobiliario, señalización, mantener en buen estado y operativo el espacio ubicado en la calle Morales sector la Ronda

De las Obligaciones de Quito Turismo del Anexo “Definir y ejecutar en conjunto con el Servicio de Seguridad Turística de la Policía Nacional, otras acciones necesarias para el fortalecimiento del marco de seguridad para turistas nacionales y extranjeros en el Distrito Metropolitano de Quito.”

Y el Ministerio Del Interior se compromete:

- Asistencia, 70 efectivos en la Unidad de Seguridad Turística, que tengan conocimiento en turismo e idiomas, incluyendo 2 oficiales.
- Utilizar los equipos y bienes provistos para brindar la seguridad eficaz a los turistas tanto nacionales, como extranjeros.
- Presentar informes mensuales a Quito Turismo sobre el cumplimiento de los objetivos y el uso de los bienes entregados

De las Obligaciones del Ministerio de Turismo del Anexo “Definir y ejecutar en conjunto Quito Turismo otras acciones necesarias para el fortalecimiento del arco de seguridad para turistas nacionales y extranjeros del Distrito Metropolitano de Quito”

Este convenio durará por 4 años, mismo que se puede renovar o dar por terminado si una de las partes faltaran al mismo.

La Ordenanza 0334 dispone que la policía metropolitana es la institución que se encarga de la seguridad turística pública y coadyuvar en la seguridad y convivencia ciudadana.

Según Ordenanza No. 0236 adjunta en Anexo No. 2. Estas leyes amparan a los turistas ya sean nacionales o extranjeros, en su totalidad y se deben aplicar en todas las zonas turísticas de DMQ, adicional, recalcan que la policía metropolitana cumple con su labor y respaldará a todos aquellos negocios que cumplan con las leyes y tengan todos los permisos que requiere la ley.

Sin duda, los visitantes de cualquier zona turística de Quito cuentan con un gran respaldo legal, sin embargo, la pregunta es, ¿Por qué existen falencias aún en la seguridad turística del sector?

Art. 1.- Delegar al Secretario o Secretaria Técnico(a) del Ministerio Coordinador de Seguridad Interna y Externa, las siguientes funciones y atribuciones:

a) Evaluar y supervisar el cumplimiento y el seguimiento en la ejecución de los programas, planes proyectos que, sobre seguridad se cumplan por parte de las instituciones que conforman sus áreas del trabajo institucional [...]

[...] Art. 4 [...] b) Proponer planes de capacitación dirigidos al desarrollo de aspectos que tienen que ver con la implantación de conductas y actitudes de fortalecimiento de los conceptos de seguridad interna; [...] (En la Ordenanza 276)

Este artículo manifiesta que se debe realizar planificación de programas sobre la seguridad, así como capacitaciones sobre la seguridad interna, esto se debería aplicar no solo a las autoridades (policías nacionales y/o metropolitanos) sino también a todos los grupos inmersos en el tema de la seguridad turística, tal como negocios turísticos y comerciales, turistas nacionales y extranjeros, personas de la localidad, así como en lo posible transeúntes, oficinistas y personas que viven en “situación de calle”, y a su vez hacer un seguimiento constante del cumplimiento de estas capacitaciones, de que se lleven a cabo y se practique lo que se capacita.

Considerando que [...] Que la Ley para la Transformación Económica del Ecuador, publicada en el Registro Oficial S. 34 del 13 de marzo del 2000, sustituyó el Capítulo VII de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada y dispuso que todos los servicios de telecomunicaciones se brindarán en régimen de libre competencia, evitando los monopolios, prácticas restrictivas o de abuso de posición dominante y la competencia desleal, garantizando la seguridad nacional y promoviendo la eficiencia, universalidad, accesibilidad, continuidad y la calidad del servicio; (Registro Oficial – Nro. 566 Abril del 2009)

2.4 LA PLAZA “EL QUINDE”, BREVES RASGOS HISTÓRICOS, Y NEGOCIOS TURÍSTICOS EN LA ZONA.

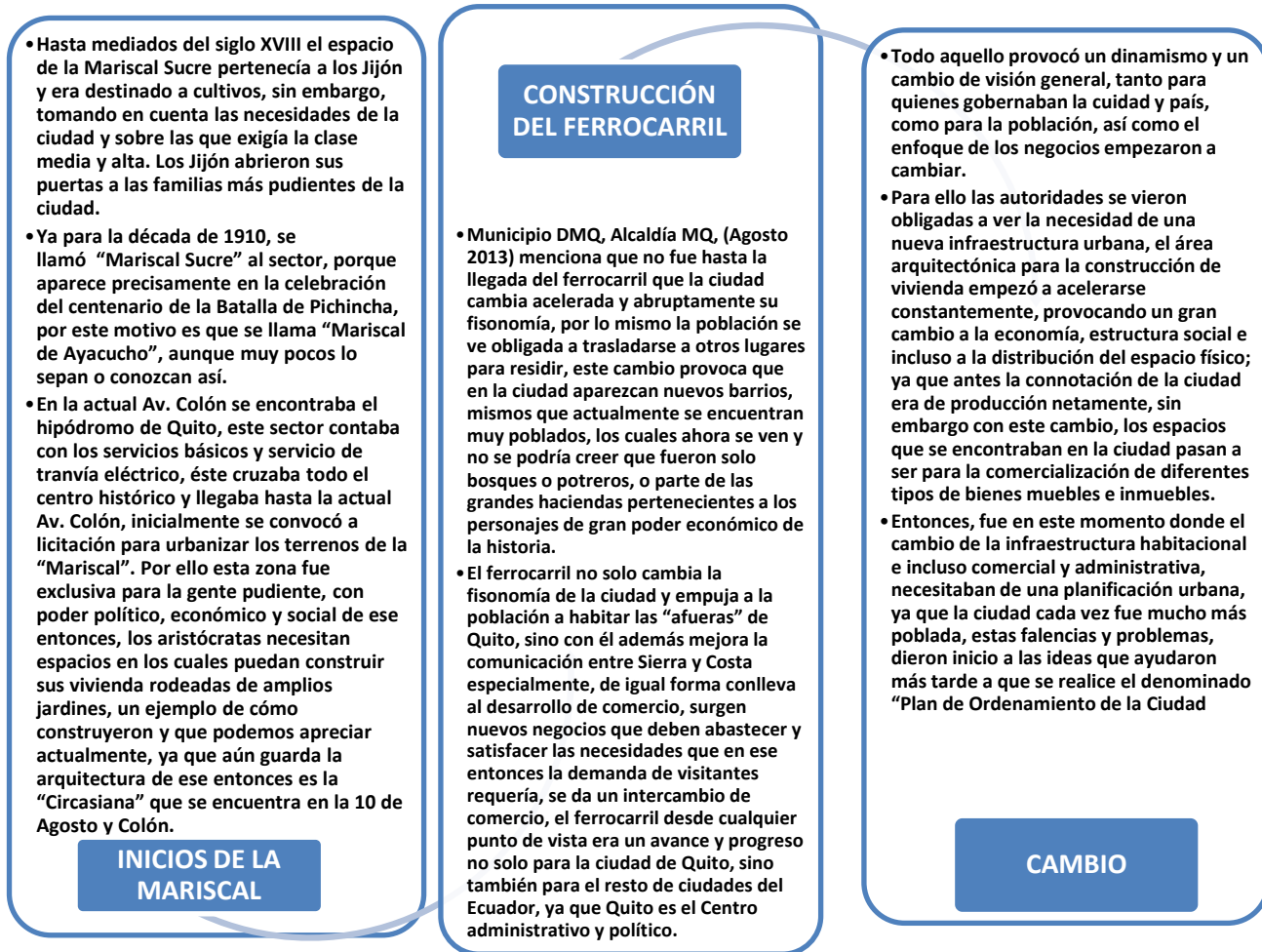
2.4.1 Breves rasgos históricos de la Plaza el Quinde – Mariscal Sucre

La Plaza “El Quinde” se encuentra en pleno centro “comercial y turístico” de La Mariscal Sucre en la ciudad de Quito, por tal motivo, esta zona alberga a miles de turistas y visitantes tanto nacionales, como extranjeros.

Según los Gráficos No. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 adjuntos en el Anexos No. 1 podemos ver el crecimiento poblacional de la Mariscal Sucre desde 1922 hasta 1990, de igual forma se apreciará como ha ido cambiando la infraestructura, a partir de esta fecha se ha mantenido casi en su totalidad la infraestructura, con pequeños cambios. Sin embargo si ha aumentado la población y la apertura de negocios comerciales y turísticos, tales como centros de entretenimiento y diversión.

Hacia el interior, la Mariscal Sucre, a principios del siglo XX estaba ocupada por quintas y huertas de propiedad de los sectores dominantes de la sociedad capitalina, pero a partir de 1920 [...] los terratenientes propietarios [...] buscaron resolver su colapso económico a través de la parcelación de sus tierras, hecho que se realizó sin ningún control. Fue entonces cuando la Mariscal empezó a formarse como barrio residencial y, a medida que se iba consolidando como tal, adquiría prestigio como zona privilegiada para vivienda de los sectores económicos altos de la ciudad. (Boada R., 1993)

Tabla 2 Rasgos históricos del inicio de la Mariscal Sucre en el DMQ



Fuente: Elaboración propia. Abril 2015

Una de las obras emprendidas en Quito y que influyó notablemente en la expansión de la ciudad y en la formación y demarcación de la Mariscal fue la construcción del tranvía, que dio mayor valor a las tierras por las cuales se extendía y bordeaba, integrándolas a la ciudad antigua y permitiendo su posterior desarrollo. (Boada R., 1993)

El crecimiento poblacional, así como el giro que tomó la Mariscal fue netamente comercial y turístico, quedando lo residencial en segundo plano, En el Anexo No. 1, Gráfico No. 7 se aprecia el crecimiento poblacional que se ha ido dando en la Mariscal.

Pero no es hasta los años 20, donde la ciudad de Quito comienza a experimentar una transformación más profunda en su composición social económica, física y administrativa. Es el tiempo cuando se comienza a discutir en torno a la necesidad de contar con una planificación para la ciudad. Situación que se vio cristalizada solo 20 años más tarde (Municipio DMQ, Alcaldía MQ, Agosto 2013)

Al existir este crecimiento, el ferrocarril trae consigo una mejor comunicación y un avance a pasos agigantados en el sector comercial, mismo hecho que genera flujos y movimientos de dinero, esto genera involuntariamente que se dé una migración de inmediato, personas de otras ciudades, en especial de la sierra norte y centro empezaron a poblar la ciudad de Quito, generando así un cambio social y estructural de los habitantes de Quito, "...propiciando de esta manera la creación de nuevos actores sociales de carácter urbano." Municipio DMQ, Alcaldía MQ, (Agosto 2013).

Tabla 3 Cambios desde los años 70 hasta la actualidad

NECESIDADES DE CAMBIO EN EL SECTOR

Boaba Ruben (1993) recalca que fue a partir de los 70 que la Mariscal se convirtió en un centro urbano de usos múltiples, dirigido a la clase alta, ya que poseía productos exclusivos y de altos precios económicos, esta clientela sustentaba toda esta clase de negocios que se dedicaban a la venta de ropa, calzado, joyas, cosméticos, etc., pero ahora es difícil creer que los negocios de diversión, como discotecas, fuentes de soda, restaurantes, etc., no ocupaban muchos espacios y pasaban a ser como un servicio adicional, complementario, más no principal.

Este pequeño microcentro ubicado en la intersección de la Calle Foch y Reina Victoria plaza "El Quinde", más conocida como "La Plaza Foch", en la parroquia de La Mariscal Sucre, es un lugar lleno de diversos colores y apariencias, de personas muy diferentes que llenan el lugar. En el día podemos ver la zona llena de estudiantes y oficinistas, realizando sus actividades diarias de estudios y laborales, a medio día se observa que los lugares que se llenan son los restaurantes, llegando al punto de no tener espacio suficiente para satisfacer la demanda.

ACTUALMENTE

Pero a partir de 5:00pm aproximadamente, se puede ver que los cafés y algunos bares empiezan a abrir sus puertas al público, y en la noche es latente la aglomeración de personas en el sector, siendo así la plaza El Quinde el punto de encuentro, y no solo encontramos a turistas aquí, sino también visitantes de diferentes lugares de la misma ciudad.

El sector llama la atención a todos los turistas y visitantes, siendo incluso la puerta de entrada al país, por el mismo hecho de tener una concentración masiva de centro de diversión y entretenimiento, ocasiona un alto nivel de ruido en las noches y madrugadas, muy a pesar de esto no ha dejado de ser residencial, ya que de acuerdo al Censo realizado en el 2010, para ese entonces se encontraba 13.000 personas y muchos estudios indican que se podría llegar a 20.000.

"El crecimiento demográfico de la ciudad es considerable. Según datos de la Municipalidad, el crecimiento de la ciudad alcanza el 4.8% anual. Esto quiere decir que cada 16 años la población se duplica con el consiguiente incremento de la demanda de los servicios y de equipamiento colectivo" (Rivera O. 1995, P. 362)

Fuente: Elaboración propia. Abril 2015

Es así que la ciudad empieza a desarrollarse de forma horizontal, creciendo la ciudad hacia el norte y sur, dividiendo notablemente las clases sociales, la Alta se

encontraba en el norte, la clase Media en el norte y centro, y la clase Baja en el sur del DMQ.

En 1922 se crea la Ciudadela “Mariscal Sucre”, que en muy poco tiempo se convierte en el foco de atracción urbano del norte, albergando a la clase media y alta de ese entonces, que comienza paulatinamente a salir del centro de la ciudad, Tradicionalmente hasta ese entonces, este era un sector dedicado principalmente para cultivos. (Municipio DMQ, Alcaldía MQ, Agosto 2013)

En el gráfico 9 del Anexo 1, se puede ver a la Mariscal en el siglo XVII.

[...] cualquier interés por el análisis del desarrollo urbano y la producción arquitectónica realizado a principios de siglo, especialmente en la Mariscal Sucre, que en su momento se constituyera en hito importante del crecimiento urbano y de la ideología de la élite capitalina. (Boada R., 1993).

Tabla 4 Acontecimientos relevantes desde el Siglo XVII al XIX



Fuente: Elaboración propia. Abril 2015

[...] Y de allí que muchas de las calles del sector hayan tenido inicialmente nombres alusivos a la fecha cívica: así la actual Av. Amazonas tuvo como nombre original el de Centenario y la Av. Patria se llamaba del Ejército, la calle Foch, el Parque Miranda, etc. (Municipio DMQ, Alcaldía MQ, Agosto 2013)

En los años 70 se da un gran giro, “La Mariscal” sufre grandes cambios arquitectónicos, ya que la ciudad avanzaba y necesitaba demostrarlo, la construcción de grandes edificios modernos obtuvo como resultado el aumento de la plusvalía del sector, por ello, la mayoría de quienes habitan ahí llevaron abajo sus grandes casas (chalet) para iniciar con la construcción de estos grandes edificios modernos, que mostraban el crecimiento y progreso de la ciudad y más aún de esta zona; mientras que las personas que pertenecían a estas clases sociales (alta y media) empezaron a desplazarse más al norte (regularmente) para seguir manteniendo la exclusividad de sus residencias, es ahí donde se da un gran giro a la visión del sector, sin embargo, hasta ese entonces este sector seguía siendo residencial y comercial, casi no existía presencia turística.

En esta época (Los 80), fueron rediseñadas las vías internas, implantando, consecuentemente, nuevas redes de infraestructura destinadas a soportar mayores densidades de utilización y población. Pero, la densidad habitacional del sector experimentó un decrecimiento, pues en 1986 llegó a 101,7 habitantes por hectárea. [...] Una forma de uso de suelo que no consta en ningún registro de este tipo constituyen los cabarets, prostíbulos y lugares de actividades clandestinas que han ido ganando terreno y que hoy dominan la vida nocturna del sector, provocando malestar en la población residente, la salida de muchas familias a otros sitios y el desprestigio y desvalorización de su suelo. [...] La Mariscal ha perdido un poco su atractivo, sobre todo para usos residenciales. (Boada R., 1993)

Se debe tomar en cuenta que la parroquia de “La Mariscal” para ese entonces tenía varias actividades, llevando implícito ya varias funciones o giros: Residencial, Administrativo, Banquero, Comercial, Turístico y Cultural, por lo mismo en el sector se encontraba burócratas, empresarios, oficinistas, comerciantes, artistas, estudiantes, lo cual dio como resultado la proliferación de

todo tipo de negocios con el fin de brindar los servicios que requerían los “usuarios”, cubrir la demanda y satisfacerlos.

Para esta época (80), el Municipio de Quito, en manos de los representantes de los sectores financieros, configuran la ciudad con la idea de 3 centros: el histórico y patrimonial en el centro; el financiero y comercial en Lñaquito el turístico de recreación en la Mariscal. (Municipio DMQ, Alcaldía MQ, Agosto 2013)

Con estos cambios las actividades turísticas empezaron a tomar fuerza, era evidente que los turista demandarían a más de los servicios antes mencionados, asesoramiento, promoción y publicidad del turismo ya sea del mismo sector o ajeno, por lo mismo surgen y toman gran importancia las agencia de viajes, quienes también se ubicaron en el sector, con el fin de brindar una servicio integral al principal usuario, el turista o posible turista. Con ese precedente, a inicios del siglo XXI en el sector de “La Mariscal”, se ubican el 45% de las agencia de viajes, bancos, comercio, oficinas privadas, talleres y galerías de arte, restaurantes, cafés, bares, discotecas, hoteles y hostales de toda la ciudad.

“Debido a varias causas, esto también origina una serie de negocios paralelos. Comienza a tomar cuerpo los comercios informales y las ventas ambulantes, pues la población busca mecanismos para garantizar un ingreso para su familia. Se profundiza la presencia de personas que ejercen el trabajo sexual, para atender la demanda de los/as turistas extranjeros/as, pero también de un mercado nacional en auge. (Municipio DMQ, Alcaldía MQ, Agosto 2013)

También se hace más visible la presencia de negocios de corte irregular. El tráfico de sustancias estupefacientes, comienza a tomar cuerpo; y se mueve tal como van moviéndose los lugares de distracción.”

Municipio DMQ, Alcaldía MQ, (Agosto 2013) asegura que después de estos cambios, era evidente una reorganización, por ello, a la mayoría de los centros de distracción, entretenimiento y diversión de la Av. Amazonas, los trasladaron a la Juan León Mera y Diego de Almagro, de tal manera que la intersección de la Foch

y Reina Victoria quedó como un pequeño centro del sector, es así que precisamente este sector alberga a miles de visitantes a diario, sin importar el día, aquí siempre hay visitantes de todo el mundo.

2.4.2 Negocios turísticos en la Plaza El Quinde

En la Plaza El Quinde que es un microcentro comercial y turístico donde se puede apreciar a simple vista una gran variedad de negocios turísticos de toda índole y el giro que predomina en la zona, son los restaurantes y bares.

En esta pequeña muestra de información actualizada a Abril de 2015, y según la tabla adjunta en Anexo. 8 se observa que en la zona se ubica gran número de establecimientos de distracción y entretenimiento, por ello obtenemos lo siguiente:

- 58% corresponde a Bares
- 19% Son Bar – Restaurantes
- 8% es de Cafeterías
- 4% a Cafetería – Bar
- 4% a Hotel
- 4% a Tienda de Ropa
- 4% a Tienda, confitería, licorería

Demostrando que solo en este sector se encuentra una gran concentración de negocios turísticos que brindan diferentes servicios a quienes visitan la Plaza El Quinde.

Lamentable esta concentración de negocios y por la función que tienen, permite que paralelamente, se desarrollen diversos negocios ilícitos, como la venta de sustancias estupefacientes, la prostitución (y trata de blancas), robos/asaltos, etc.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En este capítulo se encontrará la metodología, las herramientas que se utilizó para realizar la investigación y trabajo de campo sobre todo, gracias a esta metodología se logró recopilar importante. Relevante y concisa para realizar el análisis propicio y establecer la propuesta del trabajo de titulación.

3. 1. PROCEDIMIENTOS

La investigación que se llevará a cabo será descriptiva y cualitativa, ya que el tema está dirigido al comportamiento habitual entre las empresas turísticas, la comunidad, los turistas, los agentes de seguridad y autoridades; por este mismo hecho, se tratará con personas, con sus emociones, pensamientos, sentimientos, deseos, etc.; se recogerá las experiencias que las personas han tenido a lo largo del tiempo en la “Plaza del Quinde”.

3.1.1 Investigación Descriptiva

Utiliza el método de análisis con el fin de caracterizar un objeto de estudio o situación concreta, de igual manera señala sus características y propiedades, para lograr el análisis profundo que se requiere. Describe los fenómenos como aparecen en la actualidad. Estos pueden ser longitudinales o transversales, cualitativos o cuantitativos (Guerrero, G. 2014. P. 43-55).

Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad.

3.1.2 Investigación cualitativa

Es aquella que persigue describir sucesos complejos en su medio natural, con información preferentemente cualitativa. Estudio que surge a partir de un problema que se origina en la misma comunidad, con el objeto de que en la búsqueda de la solución se mejore el nivel de vida de las personas involucradas.

Al aplicar estos tipos de investigación se puede descubrir el lugar, su situación actual, su evolución, los planes con el mismo, de igual manera se observará el comportamiento de las personas que interactúan a diario con el sector para determinar cuán involucradas están en el tema, su nivel de compromiso e impacto que favorece o perjudica a la seguridad de la Plaza El Quinde. (Guerrero, G. 2014. P. 43-55).

3.2. TRABAJO DE CAMPO, METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS

3.2.1 MÉTODO

El método que se llevará a cabo es el deductivo, puesto que se sacará las conclusiones necesarias, basadas en un todo general.

3.2.1.1 Método deductivo

Es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera.

El método deductivo logra inferir algo observado a partir de una ley general. Esto lo diferencia del llamado método inductivo, que se basa en la formulación de leyes partiendo de los hechos que se observan. Los investigadores que apelan al método deductivo empiezan su trabajo planteando supuestos (coherentes entre sí) que se limitan a incorporar las características principales de los fenómenos. El trabajo sigue con un procedimiento de deducción lógica que finaliza en el enunciado de las leyes de carácter general.

Con este método podemos determinar la situación actual en la Plaza El Quinde de manera general, para poder extraer las conclusiones que se limitarán a la investigación que se realizará. De igual manera nos basaremos en la información general que obtendremos al realizar la investigación descriptiva y cualitativa del sector, así se podrá sacar las conclusiones necesarias para poder determinar la propuesta y recomendaciones que mejoren la situación respecto a la seguridad que existe en el sector. (Guerrero, G. 2014. P. 43-55).

3.2.2. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS

Las Técnicas a ser usadas son: La observación, encuestas y entrevistas. Ya que éstas son imprescindibles para poder realizar el análisis respectivo y confiable que se requiere para desarrollar la investigación descriptiva y cualitativa.

3.2.2.1 Fuentes y técnicas de investigación

Las fuentes de información de la investigación, brindarán información definida y necesaria para la comprobación y solución del problema planteado teniendo en cuenta que dichos datos provendrán de fuentes de información de dos tipos:

- Fuente de información primaria: aquella que contiene información nueva u original, y que se la obtendrá directamente de la realidad.
- Fuente de información secundaria: aquella que se obtiene de material ya conocido y organizado.

3.2.2.2 La observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra, está en la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa (Hernández, Fabio. 2010. P. 90-135).

Se realizará la observación del lugar, tomando como herramienta las fichas de fichas de observación, con un formato realizado por creación propia, a través del cual se tratará de obtener toda la información necesaria para realizar una investigación con datos e información propicia, clara y fidedigna, que respalde las conclusiones, recomendaciones y propuesta de este trabajo de titulación.

Las fichas de observación se llevarán a cabo varias semanas, para poder estudiar de mejor manera la situación. Así se podrá ver la realidad del sector, la interacción que existe entre las personas locales, las empresas turísticas, los visitantes y las autoridades (policías nacionales y/o metropolitanos); con el fin de realizar un análisis descriptivo y certero respecto a la seguridad turística actual en la “Plaza El Quinde”.

3.2.2.3 La entrevista

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles conseguir.

Es una entrevista personal y directa en la que se hará una indagación exhaustiva y de libre expresión sobre la ayuda que percibe del BAQ. La particularidad de este tipo de entrevista es su proceso creativo que consiste en la aplicación de la técnica cualitativa con un alto nivel de adaptación e invención a cada nueva situación (Rodríguez, Mauro. 1991. P. 9 – 54)

Se realizará la entrevista, tomando como herramienta un formato de entrevista previamente elaborado, formulando y escogiendo las preguntas adecuadas, de acuerdo a la persona que represente al grupo a entrevistar.

Para poder obtener datos precisos y válidos, se realizará la entrevista a algún representante de las autoridades encargadas de la administración, planificación y control de la seguridad turística del sector, Será importante esta entrevista ya que con ésta obtendremos información de la planificación y medidas que están tomando las autoridades encargadas de velar por la seguridad de todos los turistas y/o visitantes de la Plaza el Quinde.

Así mismo se aplicará otra entrevista a un miembro de la policía nacional, quien proporcionará información del trabajo de campo que realizan los efectivos policiales, obteniendo información del movimiento y acción diaria del sector.

Y finalmente se realizará una entrevista a la persona que designe el grupo de bares más grande del sector, que aunque estos bares se manejan independientemente, son administrados por un solo grupo. De tal manera que gracias a esta entrevista se podrá conseguir datos de la colaboración, servicios y aportes de los negocios turísticos y/o comerciales, respecto a la seguridad turística del sector.

Una vez conseguida la información de las entrevistas, se podrá realizar un análisis más profundo, detallado y propicio de la situación actual, respecto a la seguridad turística de la Plaza El Quinde. No se realizarán entrevistas a los dos grupos más que son los turistas y/o visitantes y personas de la localidad, porque

básicamente éstos son los beneficiarios del servicio que los otros grupos entrevistados brindan, por lo tanto la seguridad turística los involucra y relaciona, pero no son quienes la proveen.

3.2.2.4 La encuesta

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

Varios autores llaman cuestionario a la técnica misma. Los mismos u otros, unen en un mismo concepto a la entrevista y al cuestionario, denominándolo encuesta, debido a que en los dos casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.

Clasificación de acuerdo con su forma:

1. Preguntas abiertas
2. Preguntas cerradas
 - a. Preguntas dicotómicas
 - b. Preguntas de selección múltiple

a.1. En abanico (Blanco, C. 2011. P. 71 – 106)

En la investigación se utilizará la encuesta, para la cual se han estudiado y seleccionada preguntas adecuados que permita obtener información concreta, precisa y confiable, que ayude al desarrollo del trabajo.

En las encuestas se utilizó preguntas:

1. Preguntas abiertas
2. Preguntas cerradas
 - a. Preguntas dicotómicas
 - b. Preguntas de selección múltiple
 - b.1. En abanico

Según información obtenida por el medio de comunicación "Últimas Noticias", La Mariscal recibe un promedio de 160000 personas un fin de semana, sin embargo este número es para toda La Mariscal Sucre y el trabajo de titulación se basa en un pequeño sector de la misma, por lo tanto para obtener datos y valores mucho más fidedignos y precisos se tomó en cuenta los locales del sector (que se pueden ver en el cuadro No. 1, de donde solo se tomó en cuenta aquellos que mantienen mayor afluencia de visitantes, descartando así las tiendas, puesto que la mayoría de sus clientes son los mismos que se encuentran en los bares) y mediante una observación previa se obtuvo el número promedio de personas por local en cada hora.

Para esto se tomó en cuenta que un fin de semana en la Mariscal se divide un promedio de 160000 personas, siendo éste el universo, sin embargo las horas en

las que hay mayor afluencia de visitantes y/o turistas en la Plaza el Quinde, llegando a la conclusión de 6 horas, desde las 20:00 horas hasta las 02:00.

Con este preámbulo determinamos que los datos para poder obtener el la población son:

- 24 locales
- 100 personas promedio por local.
- Resultando 2400 personas por cada hora en el sector
- 6 horas de mayor afluencia.
- Población de 400 personas promedio.

Obteniendo entonces una población de 400 y al aplicar la fórmula conseguimos la muestra, por tal motivo se determina un total de 250 encuestas a aplicar en el sector.

Desarrollo de la fórmula:

Ilustración 2 Desarrollo de la fórmula para obtener la muestra

Población fin de semana en Mariscal	Locales del sector	Promedio personas por local	Personas en el sector	Horas de mayor afluencia de personas	Población para sacar muestra
160000	24	100	2400	6	400
DATOS PARA FÓRMULA					
e	0,050				
N	400,000				
o'	0,500				
Confianza	99,000				
Área a la izquierda de -z	0,005	=(100-B7)/200			
-Z	-2,580	=INV.NORM.ESTAND(C8)			
Z	2,580	=-1*B9			
Desarrollo de la fórmula	=B10*B11^2*B15^2/((B10-1)*B9^2+B11^2*B15				
$n = \frac{N \cdot Z_a^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2 \cdot (N-1) + Z_a^2 \cdot p \cdot (1-p)} = 250$					
MUESTRA = 250					

Fuente: Elaboración propia. Abril 2015

3.2.1 ANÁLISIS FODA

El análisis FODA es un avance al planeamiento que realizan las empresas o una investigación para lograr una mejor adaptación al ambiente. Este análisis más cualitativo que cuantitativo impulsa la generación de ideas con respecto al negocio de la empresa o a los objetivos de la investigación a realizarse (Lazzari, L. 2002. P. 71-72).

Utiliza para la evaluación de las variables una escala ordinal. Como tal no permite la medición de las distancias entre las distintas categorías asignadas a las variables. Si el decisor no necesita hacer uso de la medición de las distancias entonces las escales ordinales son adecuadas. En cambio, si el decisor requiere un sistema de medición de las distancias, para ser aplicado en el control de gestión, la propuesta presentada satisface este requerimiento. (Lazzari, L. 2002. P. 71-72).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS E INTERPRETACIÓN

En este capítulo se reflejará la tabulación, interpretación y análisis de la información que se obtuvo durante el trabajo de campo, utilizando la metodología anterior explicada.

4.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA PLAZA EL QUINDE Y SUS ALREDEDORES.

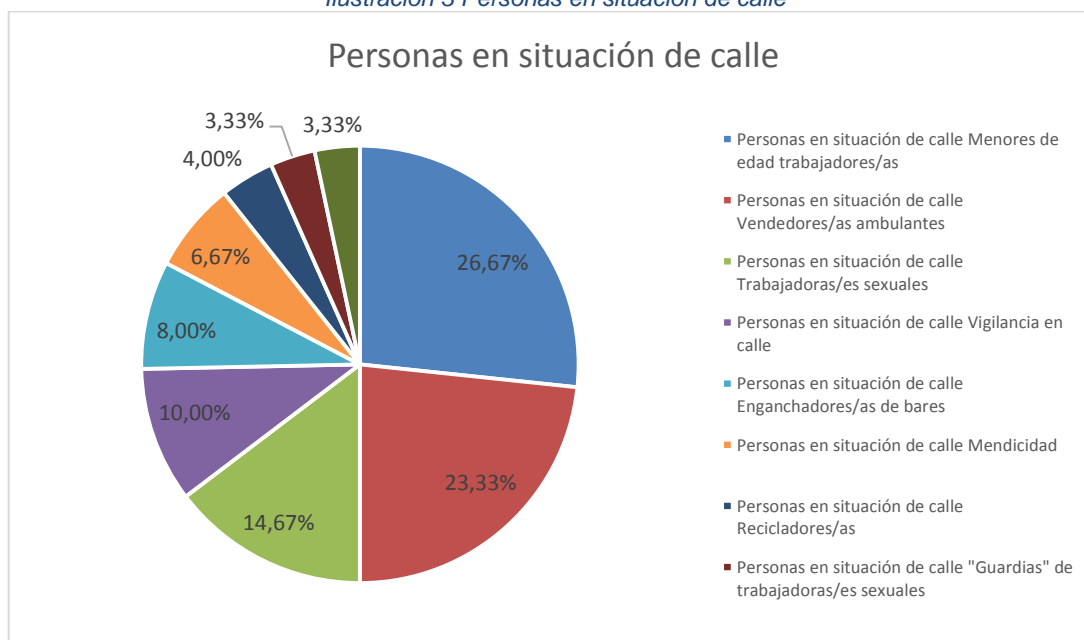
Cabe mencionar que actualmente en el sector como se mencionó anteriormente, la afluencia de personas a diario, no solo trajo consigo prosperidad y beneficios económicos por los diferentes tipos de comercialización que existe, además existe el comercio informal y ambulante trayendo consigo también mendicidad y este es un problema tan visible y común en el sector, que para aquellos que se encuentran a diario en el sector pasa a ser desapercibido.

Este hecho no es el más grave, ya que en el sector encontramos también un gran número de prostitución y venta de sustancias estupefacientes ilegales, trayendo consigo también robos y asaltos, situación que es muy difícil para las autoridades policiales erradicarlos, puesto que prácticamente hablamos de grupos grandes organizados o bandas en el sector que controlan el movimiento y manejan la zona perfectamente.

Según Municipio DMQ, Alcaldía MQ, (Agosto 2013), en el estudio que realizado por el Municipio en el 2013, se encuentra información valiosa para la

investigación, con los datos que se obtuvieron podemos observar varios grupos irregulares que como lo mencionan en el libro están en “situación de calle”.

Ilustración 3 Personas en situación de calle



Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

El estudio que realiza el Municipio tiene como muestra a aquellas personas que permanecen en el sector de “La Mariscal” en un estado de situación de calle, de acuerdo a eso distribuyen los grupos según las actividades que realizan. De este gráfico tomaremos en cuenta a seis grupos que ayudan sin lugar a duda a la investigación actual,

1. El 23.33% de vendedores ambulantes,
2. El 14.67% de trabajadores(as) sexuales,
3. El 10% de vigilantes de carros,
4. El 8% de Enganchadores(as) de bares,
5. El 3.33% “Guardias” de las trabajadoras sexuales, y
6. El 3.33% traficantes de sustancias estupefacientes.

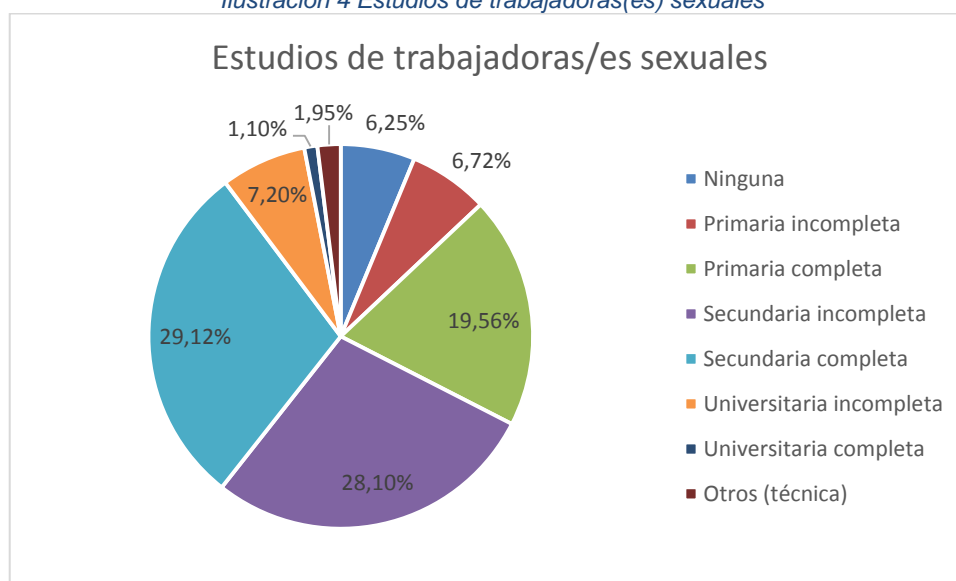
4.1.1 Primer Grupo / Vendedores ambulantes

Dentro de este grupo tenemos desde niños, adolescentes, adultos, hasta personas adultos mayores. Situación que afecta a la percepción del lugar, ya que incluso muchos de estos grupos pertenecen a una sola familia, la “invasión” de las zonas ha provocado peleas.

4.1.2 Segundo Grupo / Trabajadoras(es) sexuales

El libro menciona que este grupo fue el más difícil de proporcionar información, por la presencia de los “Guardias” de ellas(os), quienes les causan temor sin embargo pequeñas señales ayudaban a distinguir y recopilar toda la información necesaria, de acuerdo a este estudio se descubrió que este grupo ha tenido acceso a estudios, siendo un 6.25% apenas quienes no tienen ningún tipo de estudio, un 6.72% que tienen primaria incompleta y un 19.56% que han cruzado la primaria completa, sorprendentemente cerca del 30% tienen la secundaria incompleta y otro 30% también han concluido la secundaria, mostrando así que la falta de estudio no es la razón principal por la cual este grupo se dedique a desempeñarse en el trabajo sexual, y adicional cabe destacar que un 3% ha terminado estudios superiores.

Ilustración 4 Estudios de trabajadoras(es) sexuales



Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

Los proxenetes (“guardias” de las(os) trabajadoras(es) sexuales) suelen estar ubicados en las entradas a bares, discotecas o esquinas vigilando constantemente a las(os) trabajadoras(es) sexuales, tienen bajo su cargo a 4 aproximadamente de ellos(as), se acercan para retirarles el dinero ganado (acordado o pactado con anterioridad) o para enviarlas(os) donde algún cliente.

“El 90% de este grupo son mujeres mientras que al 10% pertenece a hombres, que desempeñan las mismas labores como travestis y transexuales. La edad de las trabajadoras(es) sexuales van desde los 18 a los 41 años, sin embargo se ha podido notar que también existen menores de edad, pero por temor a ser descubiertas ocultaron la verdad. El 59% son de origen ecuatoriano, mientras que el restante son extranjeras(os), dentro de las(os) ecuatorianas(os) se determina que provienen de la misma ciudad (Quito), así mismo de Esmeraldas (San Lorenzo y Río Verde, Manabí (Tosagua, Manta y Pichincha) y Santa Elena (La Libertad) mientras que la del 41% de extranjeras(os) provienen de países como: Colombia, Perú y Cuba. (Municipio DMQ, Alcaldía MQ, Agosto 2013)

4.1.3 Tercer grupo / Vigilantes de carros

Por obvias razones, de este grupo se ha excluido a aquellos que realizan esta labor bajo el registro y permisos de la “Zona Azul”. Con ese preámbulo percibimos que al igual que los vendedores ambulantes, existen familias completas cuidando los carros permaneciendo en el lugar hasta las 3:00am,

aunque ellos mencionan que dependiendo de las festividades, también suelen quedarse hasta las 5:00am.

Cabe recalcar que:

“Durante el levantamiento de la información realizada en las noches y madrugadas pudimos constatar que un grupo de estos vigilantes; alrededor del 26%; tenía conexiones con negocios nocturnos ilícitos (tráfico de drogas, ocultamiento de mercancías robadas – principalmente celulares, etc.). Pero en su gran mayoría son personas que intentan realizar sus tareas con la mayor honestidad posible.

Esta situación afecta notablemente a la seguridad turística del sector y es muy difícil, incluso para las autoridades dar con los “ladrones” y peor aún las cabezas de estos grupos o bandas, ya que ellos no se exponen y están tan bien organizados que es muy complicado y complejo este tema. Más adelante veremos que la mayoría de estos grupos están relacionado y trabajan en conjunto, teniendo como único resultado afectar a la seguridad turística que brinda el lugar a los extranjeros, visitantes nacionales de diferentes provincias, así como a los visitantes de la misma ciudad, sin darse cuenta que el brindar un servicio de calidad conlleva, brindar toda la seguridad posible, de tal manera que el visitante regrese reiteradas ocasiones, sin embargo este es un tema que podemos observar analizar posteriormente, con la recopilación obtenida en este estudio.

4.1.4 Cuarto grupo / Enganchadores(as) de bares

Antes de colocarlo aquí, se dudó, sin embargo al realizar la investigación fue muy necesario tomarlo en cuenta. Estas personas se encuentran en las afueras de los establecimientos de diversión, distracción nocturna, son aquellas(as) que se

dedican a llamar la atención de los visitantes, de los usuarios, para que ingresen a dichos establecimientos, su fin es publicitarlos, promocionar y convencer quienes pasan por este sector, sin embargo cabe mencionar que esta situación es mucho más común en los alrededores de la Plaza, en ésta se puede observar esta actividad pero con mucha menos incidencia que en sus alrededores.

Según gráfico 18 del No. Anexo 4. Enganchadores, aunque en un inicio, no se tomaría en cuenta a este grupo, sin embargo una de las razones principales para incluirlo, es que un increíble 84% de éstos son extranjeros; siendo un apenas del 16.2% ecuatorianos(as), un 27.45% son cubanos(as), un 21.67% colombianos(as), el 12.1% dominicanos(as) y 9.43% venezolanos. Estos resultados suelen ser abrumadores y sorprendentes ya que la mayoría de éstos han venido a Ecuador engañados y permanecen en el país ilegales con el fin de obtener en algún momento su estadia legal en nuestro país.

Sin embargo el hecho determinante que llevó a incluirlos en este estudio, es que la gran mayoría de los “Enganchadores” camuflan y hacen llegar a los diferentes consumidores la droga, se encargan de pasársela y entregar a sus clientes, quienes pueden ser conocidos o por su experiencia, saben a quienes ofrecerlo. Por la actividad principal que realizan que es llamar la atención y su relación directamente con el consumidor final, hace que sea fácil su comercialización, distribución y actividad fuera de la ley, pasando así a formar parte de estas grandes bandas que controlan los negocios ilícitos del sector, sin embargo hay que tomar en cuenta que cada persona es distinta y cada quien tiene sus motivos para actuar, pero esta situación afecta notablemente a la seguridad turística del sector.

EL problema es que aquí todos saben quiénes son los que más ganan en estos negocios. Pero a nadie le interesa. Y no puedo decir nada pues me pueden mandar del país; entonces quien sostiene a mi familia?”, nos explica Juan, cuando nos decía que él ha llegado a ganar hasta USD 120 diarios; pero de los cuales él debe entregar entre USD 80 y USD 90 a quienes “cuidan” la zona, a quienes lo trajeron y a quienes le dejan permanecer en su espacio de trabajo.

Esta situación muestra el manejo y control de las bandas o grupos que manejan y organizan estos negocios ilícitos.

4.1.5 Quinto y sexto Grupo / Proxenetas (o “guardias” de las trabajadoras sexuales) y Traficantes de sustancias estupefacientes respectivamente

No se puede obtener información certera, puesto que por las actividades que realizan, quienes están inmersos, no pueden, ni deben facilitar datos personales y mucho menos información acerca del movimiento y forma de operar en la zona. Ambos grupos son evidentes y reconocidos en el sector, son un gran problema latente para la seguridad turística y no solo de la Plaza El Quinde, sino y sobre todo de sus alrededores, sin embargo no se los toma en cuenta o se pasa por alto su presencia, las autoridades que tienen a cargo la seguridad de la zona no han podido manejar la situación permitiendo que estos negocios, pasen a ser delictivos y prácticamente se apropien del sector, logrando así una misión casi imposible para ellos mismos el erradicar estas operaciones ilegales.

Otro punto de gran importancia es la procedencia de la población que se encuentra en esta zona, perteneciente a los grupos antes mencionados. El 29.09% son extranjeros, mientras que el 70.91% son ecuatorianos, pero de este porcentaje se evidencia que el más de la mitad provienen de las provincias de la Sierra Centro (Pelileo, Cevallos, Quero, Saquisilí, Pujilí, Colta Tixán, etc.), empeorando la situación de estas personas, ya que no pertenecen a la ciudad de

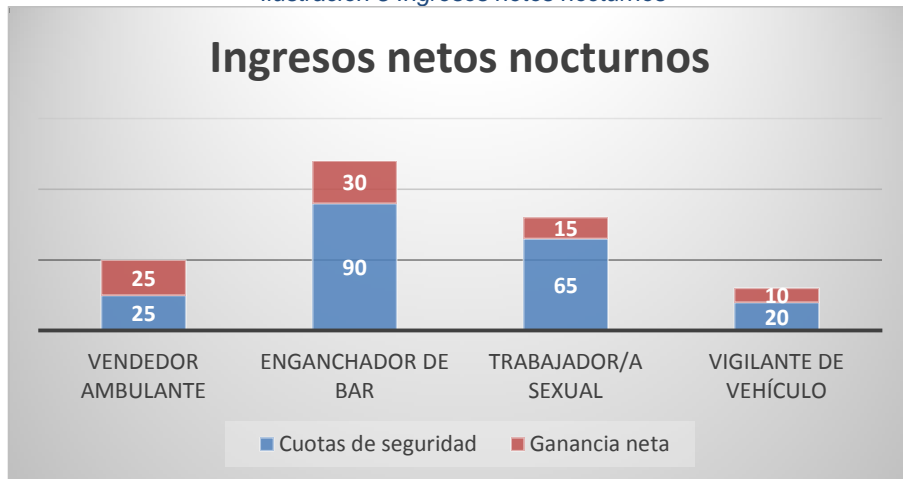
Quito, lo cual dificulta su control y la incidencia de que éstos se vinculen o se envuelvan a actividades ilícitas, siendo así un gran blanco para las bandas y grupos que organizan estas actividades ilegales.

Han vuelto a aparecer los temas ligados a la trata de personas...Mario, un vendedor informal comenta que es “común, y todos saben quién puede traer a la gente a Quito. Pero cuando por cualquier razón ya no lo pueden hacer, van a otra comunidad cercana y hacen exactamente lo mismo.” Esta reiterada acción, ha ido generando sistemas de empobrecimiento y de corrupción. Por un lado tenemos a una población, que al no tener oportunidades en sus lugares de origen, mira en la migración interna una posibilidad clara de mejorar sus condiciones de vida. Pero por otro lado estos sistemas se mantienen incluso con la complicidad de algunos/as funcionarios/as que conociendo esta dinámica no han hecho nada por detenerla.

Todo esto lleva a que se forme un círculo vicioso y quienes están inmerso en él es cada vez más difícil salir, paralelamente para las autoridades es casi imposible desarticular estas bandas o grupos, ya que éstos poseen gran poder económico y saben cómo llevar a cabo estas actividades ilícitas, manejan el control y a las personas que operan directamente en estos actos.

Haciendo hincapié a lo manifestado anteriormente, es importante recalcar que estas “mafias”, grupos o bandas, manejan grandes cantidades de dinero, que por el mismo hecho de que son valores no facturables, es imposible determinar un ingreso promedio diario, sin embargo, con la indagación que realizaron se puede determinar lo siguiente:

Ilustración 5 Ingresos netos nocturnos

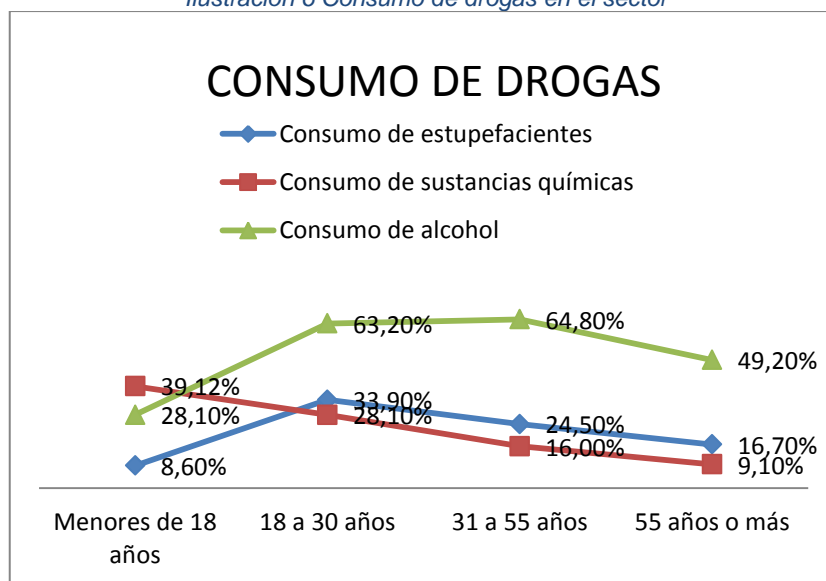


Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

Con esto se puede tener una idea, en cuanto a los ingresos de esas actividades, sin tomar en cuenta la venta de sustancias estupefacientes y robos, de lo mismo que hay que reconocer que quienes están en el sector son quienes controlan y vigilan el negocio, sin embargo la administración de estas actividades se desempeñan en oficinas.

“... esto nos ayuda a entender la precarización laboral en la que viven las personas que están en situación de calle. Quienes laboran en medio de un ambiente de total inseguridad y que son quienes menos se benefician de sus propias actividades.”

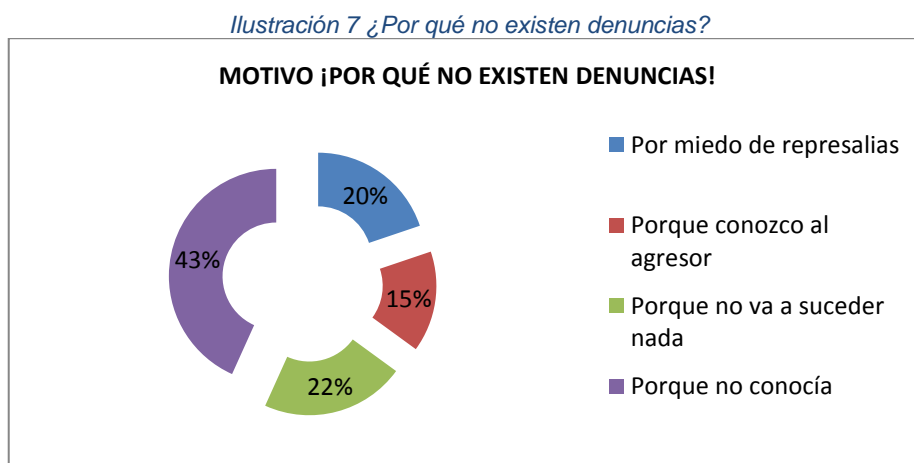
Ilustración 6 Consumo de drogas en el sector



Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

Todo esto lleva a un temor general, tanto para quienes realizan estas actividades (operadores), como para quienes visitan el lugar, pero solo aquellos que se pueden percatar de estos negocios ilícitos, porque aparentemente esta zona es segura, sin embargo existen falencia latentes y urgentes a solución.

Sin embargo, a pesar de los peligros son notorios, y aún a pesar de haber víctimas y ser testigos de estas injusticias o movimientos, existen muy pocas denuncias que relacionadas al tema o al sector.



Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

Estos motivos son muy evidentes en cualquier caso temor o de estar acostumbrados a que siga pasando lo mismo, así como el no creer que las cosas puedan cambiar.

4.2 ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS

La investigación que se ha realizado ha arrojado información real y actualizada, por lo mismo se analizará en primer lugar las encuestas que se aplicaron el sector, que ha sido estructurada de acuerdo a las necesidades del trabajo.

Cabe recalcar que las encuestas se realizaron a turistas aleatoriamente, conforme se encontraba a las personas que nos colaboraron, se podrán observar turistas nacionales, extranjeros, visitantes, personas de la localidad e incluso personas que trabajan en los negocios comerciales/turísticos en el lugar.

En el anexo No. 5 se puede observar la representación gráfica. A continuación para el respectivo análisis las encuestas realizadas en la Plaza El Quinde, se describirá de la siguiente manera:

Tabla 5 Análisis de Género, nacionalidad y preguntas 1 y 2 de encuestas

GÉNERO	NACIONALIDAD	Pregunta No. 1: Ud. Sabía que la famosa "Plaza Foch", realmente se llama "Plaza el Quinde"	Pregunta No. 2 Ha visitado esta Plaza anteriormente
De acuerdo a los datos que refleja la tabulación, se puede observar que la mayoría de quienes colaboraron con las encuestas fueron los hombres.	El 54% es de ecuatorianos, por lo mismo la Plaza El Quinde es frecuentado en su gran mayoría por compatriotas, ya sean quiteños o de otras ciudades del Ecuador, sin embargo en esta Plaza encontramos personas de diferentes países y si existe presencia de extranjeros siempre, en la Plaza se puede observar diferentes etnias y nacionalidades, como lo reflejan las encuestas ya que el 33% pertenece a turistas extranjeros de diferentes países predominando Canadá, seguido por USA, Colombia, España, Italia, Cuba, Francia, Argentina, Chile, Brasil, Venezuela y Austria.	Es de gran importancia esta pregunta, ya que la mayoría de personas que frecuentan esta Plaza la conocemos como "La Plaza Foch" y muy pocas personas saben que el nombre es "La Plaza EL Quinde". Un dato muy curioso es que de ese 18% que si sabe el nombre correcto de la plaza, el 60% son extranjeros, un aspecto muy interesante que muestra que los ecuatorianos y más aún quiteños, frecuentamos lugares sin saber si quiera su nombre real, esto no habla muy de nosotros.	Un abrumador 84% dicen haber visitado la plaza anteriormente, la mayoría del 16% que mencionan que no lo han hecho y que es la primera vez que van al lugar, son turistas extranjeros que vienen por primera vez a Ecuador.
Esto no quiere decir que la mayor parte de quienes frecuentan la zona son hombres, sino que quienes más quisieron ayudarnos fueron ellos, por lo mismo, este dato solo hace referencia a que la mayoría de las respuestas fueron respondidas por el género masculino.	Para ello se debe tomar en cuenta que no son datos que se mantienen permanentemente, pueden variar ya que, los visitantes de otros países, en otras temporadas pueden ser los que visiten con más frecuencia la Plaza, sin embargo en el levantamiento de información, fueron estos datos los que obtuvimos. Adicional, se debe aclarar que ciertos extranjeros no eran turistas del todo, más bien, son personas que trabajan en el sector, en los bares o restaurantes atrayendo a los comensales o consumidores, en este caso, fueron cubanos y colombianos, quienes trabajan en el sector y colaboraron con las encuestas, sin embargo del 4% y 2,8% de Colombianos y cubanos respectivamente, el 0.2% eran trabajadores.	Por ello es importante brindar esta información al público en general e inculcar a que la sociedad se preocupe por saber más acerca de los lugares turísticos que existen en la ciudad y no solo los nombres, lo ideal sería que sepamos algo de la historia que nos pertenece a todos por el simple hecho de ser quiteños. Para ello se debe hacer una concienciación de los aspectos importantes y relevantes que encierra y abarca a toda la sociedad, incluso para poder brindar una información real y certera a los turistas ya sean nacionales o extranjeros que visitan el lugar, puesto que siempre existen quienes preguntan.	Así podemos ver, que esta plaza es muy conocida, famosa y frecuentada por turistas nacionales y extranjeros, por lo mismo en esta plaza se ve movimiento constante, no solo en la noche, sino en todo el transcurso del día, esto explica el por qué existe tanta diversidad en negocios comerciales y turísticos en la plaza, de igual manera, la vulnerabilidad para todos aquellos que visitan la Plaza, puesto que no solo son objetivo para los negocios legales, sino también para los ilícitos.

Fuente: Elaboración propia. Abril/2015
 Tabla 6 Análisis de pregunta 3, 4, 5 y 6 de encuestas

<p>Pregunta No. 3: Si lo ha hecho, ¿Podría mencionar con qué frecuencia?</p>	<p>Pregunta No. 4: ¿Cree Ud, o ha notado si la "Plaza El Quinde" brinda la seguridad apropiada al turista nacional y/o extranjero?</p>	<p>Pregunta No. 5: Si su respuesta anterior es: No, ¿Qué clase de inseguridad ha observado en el sector?</p>	<p>Pregunta No. 6: ¿Piensa Ud. Que el respaldo policial que se encuentra en la Plaza, es eficaz y cumple a cabalidad su trabajo en el sector y sus alrededores?</p>
<p>Con esta representación gráfica podemos ver la frecuencia con la que visitan solo estas personas, lo que confirma que la Plaza El Quinde es muy visitada a diario, lo cual indica que la afluencia de personas en esta zona es realmente cuantiosa, este hecho trae consigo aspectos tanto positivos, como negativos.</p>	<p>Es muy notorio el análisis de esta pregunta, puesto que se observa que ambas respuestas están empatadas, sin embargo la atenuante y que diferencia a estas dos preguntas es la tercer respuesta: "SOLO EN LA PLAZA", lo cual, al observar la Plaza confirma esta respuesta, no es que exista o no respaldo policial en el sector, el hecho es que a veces ni siquiera hay policías en la Plaza El Quinde.</p> <p>o que no le afecta a la seguridad de la Plaza, sin embargo a tan solo pasos de ella, existe otra realidad respecto al tema, en los alrededores no hay mucho respaldo policial y el que existe solo hay cuando se realizan las rondas motorizadas o en patrullas, momentos en los cuales quienes están inmersos en actos ilícitos se esconden, hasta que pase "el peligro" para ellos. En todo caso, respaldo policial es lo que no falta en este sector y eso también se puede apreciar a simple vista, siempre hay respaldo policial de Nacionales, Metropolitanos o de tránsito.</p>	<p>El mayor peligro que existe en la zona, según la investigación son los Robos con el 46,4%, seguido por la venta de sustancia estupefacientes con el 43,2%, luego tenemos las peleas callejeras con un 40%, la prostitución con un 35,2% y escándalos públicos con un 34%. Son cifras desconcertantes ya que el respaldo policial que existe en la plaza debería evitar que hayan este tipo de falencias, es información muy interesantes que arroja la investigación,</p> <p>ya que es contradictorio que a simple vista, se vea una cosa, pero para aquellos que buscan otras cosas en el sector, encontrarán todo a su disposición, sin embargo, no es que cualquiera va y roba en el sector, sino, como lo explicaremos después gracias a una entrevista que se consiguió, aquí solo puede control un grupo, nadie más puede meterse a hacer negocios ilícitos aquí.</p>	<p>Según lo que podemos apreciar, una cosa es que exista respaldo policial y otra muy diferente es que este respaldo policial, cumpla a cabalidad con su trabajo, si fuera así simplemente no existirían las falencias anteriores, por ello es importante recalcar que el problema no es cuánto uniformados presten sus servicios en el sector, sino más bien, que los que hayan lo hagan de forma eficiente y eficaz.</p>

Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

Tabla 7 Análisis de preguntas 7, 8 y 9 de las encuestas

<p>Pregunta No. 7: Los negocios turísticos y de diversión ¿Le han brindado la seguridad apropiada para disfrutar a plenitud su visita?</p>	<p>Pregunta No. 7: Los negocios turísticos y de diversión ¿Le han brindado la seguridad apropiada para disfrutar a plenitud su visita?</p>	<p>Pregunta No. 8: Por favor señale cuál de estos negocios turísticos brinda la seguridad que Ud. busca, de acuerdo a su percepción o experiencia</p>	<p>Pregunta No. 9: ¿Ud. Aporta con la seguridad turística del sector?</p>
<p>Aquí se puede ver cuán importante es que no solo el respaldo policial sea quienes brinden seguridad, el respaldo tiene que ser también de los negocios turísticos y comerciales, por ello es que esta Plaza es “segura”, porque estos negocios también brindan seguridad a los visitantes y/o consumidores.</p>	<p>Sin embargo no todos velan por la seguridad de sus clientes o se preocupan por este aspecto, por ello es que se deberían realizar capacitaciones indicando lo relevante del tema y que su aplicación no solo ayudará a la zona sino a los negocios que existen en el lugar.</p>	<p>Los Azuca ganan a todos los otros negocios, por esto cabe recalcar que son los “Azuca” los que casi siempre tienen lleno su local, y por esta razón se han visto en la necesidad de brindar una seguridad a todos sus clientes, seguido tenemos al Cofee Bar y al El Español, lugares en los cuales la mayoría de nuestros encuestados se han sentido seguros.</p>	<p>Básicamente esta pregunta nos ayuda a ver que la mayoría prefiere no ayudar o colaborar con la seguridad del sector, una de las razones más comunes del porque no lo hacen es por temor, sin embargo el resto es porque simplemente mencionan que ese no es su trabajo, sino de los efectivos policiales.</p>

Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

En el anexo No 6 Se visualiza los gráficos de cada una de las tablas antes expresadas.

Se obtuvo también información combinada de las encuestas que se realizaron, la representación gráfica se observa en el Anexo No 6.

Tabla 8 Análisis de datos combinados

<p>Conocimiento sobre el nombre de la Plaza El Quinde</p>	<p>Visita a la Plaza El Quinde</p>	<p>Sobre la seguridad en el sector</p>
<p>Según la información que se obtuvo de las encuestas realizadas, de 133 turistas y/o visitantes nacionales, apenas el 26,3% sabe que la Plaza el Quinde lleva este nombre, el resto la conoce como las Plaza Foch. Incluso de las personas que residen en el sector de 29 encuestados, solo el 13,7% lo sabe. Mientras que, los extranjeros que conocían el nombre de plaza es del 7,9% de 88 encuestados.</p>	<p>Quienes han visitado con más frecuencia el lugar son los visitantes nacionales siendo el 50.8%.</p>	<p>Del el 34% aproximadamente que han notado que la Plaza El Quinde brinda la seguridad apropiada al turista y/o visitante, el 55,5% son nacionales, de igual forma, el 54% de éstos son hombres.</p>
<p>De igual forma, del total de quienes conocían el nombre de la plaza, el 56% son de los hombres.</p>	<p>La frecuencia con la que visitan la zona las mismas personas, indica que es quincenal, semanal y/o mensual.</p>	<p>De igual forma el 55,5% aprox. los visitantes nacionales creen que los negocios del sector brindan la seguridad apropiada, mientras que de los extranjeros es el 37% aprox.</p>
<p>Situación que demuestra lo poco que averiguamos sobre los lugares que visitamos, de los extranjeros es admisible, sin embargo sería un gran avance que los ecuatorianos al menos conozcan el nombre de los lugares que visitan.</p>	<p>Esta información era de esperarse, ya que la zona tiene como objetivo brindar entretenimiento y diversión nocturna, motivo por el cual las personas que residen en la misma ciudad visitan con frecuencia el lugar y por la temática de atracción que tiene el lugar, el retorno de los visitantes promedio es mensual.</p>	<p>La mayoría confirmó que siente esta seguridad por la presencia de policías en la zona, sin embargo también indicaron que este respaldo policial existe solo en la plaza, dejando vulnerable los alrededores de la plaza.</p>

Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

4.3 ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA DE LA PLAZA “EL QUINDE”

El sector ha sufrido grandes transformaciones y cambios consiguiendo muy buenos resultados en torno al tema de la seguridad turística, a pesar de ello aún existen falencias que son evidentes. Erradicar completamente la inseguridad es un tema pendiente y muy difícil de conseguir, ya que no solo depende de las autoridades o normas y leyes existentes, sino también del apoyo y colaboración de cada persona que interactúa en la zona, ya sea como: turista, visitante, persona local, empleados y dueños de los negocios turísticos, policías y más.

La seguridad es un tema mucho más de cultura, en el cual está implícito la forma de pensar de la sociedad que vive y que está relacionada a diario en el sector, no se puede esperar que todo lo resuelva o que esté en manos de la policía o de las autoridades competentes. Es necesario hacer una comparación con países europeos, donde la seguridad es parte de ellos, un gran ejemplo es Suiza, donde incluso no es necesario que los policías mantengan armas, y los riesgos a la seguridad ciudadana que hay son solo discusiones o pequeños disturbios callejeros, mismo que se pueden controlar solo dialogando.

El cambio que debe existir para mejorar en este aspecto debe ser en todos nosotros, solo así se logrará incluso gran parte de los objetivos del Plan del Buen Vivir, pero aquello es un objetivo ambicioso y muy difícil de conseguir, ya que el cambio más difícil que puede existir es la ideología de las personas adultas, sin embargo es de allí que parte todo, este cambio se debe inculcar en la niñez y adolescencia, para que nuestro futuro cambie con las bases que se construyen en el presente.

Quito Turismo es la entidad que representa al Ministerio de Turismo en el Distrito Metropolitano de Quito, es decir regula, controla, dirige, planifica, actúa en nombre del Ministerio de Turismo.

Se realizó la entrevista al Ing. David Beltrán, de Quito Turismo quien informa que son ellos quienes realizan la rectoría de la actividad turística, manifiesta que tienen varias áreas y la seguridad turística se encuentra en el de calidad, donde tienen varios programas, entre ellos de capacitación para todos quienes están involucrados en las empresas y negocios turísticos, los cinco establecimientos que se encuentran establecidos por la ley: Alimentos y bebidas, Alojamiento, Intermediación, Transporte turístico y Entretenimiento / Diversión. Así mismo regulan a éstos haciendo visitas y controles, ya que Quito Turismo es quien como Municipio otorga la "LUAE" (Licencia Única de Actividades Económicas) y como Quito Turismo el "Registro Turístico", adicional también dan el distintivo "Q" que es el reconocimiento a calidad de los negocios, Quito Turismo ha desarrollado las normas para poder dárselo a quienes cumplan con ellas, estos negocios que poseen este distintivo obtienen beneficios de promoción y publicidad.

Quito Turismo tiene varias iniciativas para mejorar la seguridad turística del turista y/o visitante, se han basado en un concepto de un docente Luis Grumentar especializado en seguridad turística de la Universidad de Argentina, muy adecuado al tema de seguridad ya que engloba varios aspectos y la idea fundamental es: "La protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes prestadores de servicios y miembros involucrados". Recalca que el Sistema Integrado Ecu911, interesante, un sistema interesante y que pocos países lo tienen, de cuál se puede sacar mucho

provecho, añade que un aspecto de mejora es tratar de incrementar una policía turística como la tienen en otros países como Argentina, Chile, Puerto Rico, quienes se dedican a brindar toda la seguridad a los turistas, aquí en Ecuador no hay un servicio parecido, ya que apenas existe un área dentro de la Policía Metropolitana como policía turística, misma que sobre todo se encarga de brindar información al turista y más no de la seguridad de los mismos, además no cuenta con más de 120 efectivos.

El Ing. Beltrán manifiesta: “Nosotros con la Policía Nacional llevamos unas estadísticas enfocadas precisamente a que los turistas hacen sus denuncias y nosotros vamos levantando donde se produjeron estos hechos delictivos, entonces por ejemplo tenemos rastreado ciertas calles como la Juan León Mera, La Calama principalmente” También informa que Quito Turismo mantiene diversos convenios con el Ministerio del Interior, con el Municipio, etc.

También nos indicó que actualmente existen cuatro centros de atención y protección al turista, de los cuales tres aceptan denuncias.

- Primero ubicado en la Alcaldía, centro que brinda seguridad y acepta denuncias, donde existe un funcionario de derecho preparado para atender a turistas, es decir habla otro idioma.
- El segundo está ubicado en la Reina Victoria y Roca maneja solo la policía y se encarga de aceptar las denuncias.
- El tercero se encuentra ubicado en la Ronda e igualmente es manejado solo la policía, y se encarga de aceptar las denuncias

- Y el cuarto se encuentra en Quitumbe y es manejado solo la policía que se encarga de receptor las denuncias.

Durante toda la entrevista el Ing. Beltrán fue muy amable y ayudó con toda la información que se solicitaba, de igual forma, aclaró las dudas de que el gobierno tenga planes y/o proyecto respecto al tema.

Con la entrevista se pudo notar el interés del gobierno en mejorar la seguridad turística, sin embargo como ya lo mencioné estos cambios son difíciles de conseguir y más aún de forma inmediata, dichos cambios se darán poco a poco y paulatinamente conforme se vaya aplicando la planificación que tiene Quito Turismo.

También se realizó la entrevista Adrin Grijalva, Administrador del “Q Restaurante”, designado por la administración del Grupo Nü, este grupo es el más grande que maneja el sector, ya que lo conforman 5 establecimientos turísticos y hoteleros: Cofee Bar, Q Restaurant, BBQ Restaurant, Los dos Azuca (Azuca Latin Bistro, Azuca Beach) y el Hotel Nú.

Adrin manifiesta que tienen seguridad privada pero muy decadente, solo es un guardia por local y por las leyes, éstos no poseen armas, por lo mismo son vulnerables, adicional, también tienen seguridad contratada, quienes se acercarán al lugar tras una emergencia de seguridad. Manifiesta que en realidad los negocios no se sienten respaldados por la Policía Nacional, ya que ha habido ciertos problemas respecto al tema y no han podido contar con su ayuda, “llegan tarde o cuando realmente se los necesita, no se encuentran”, igualmente dice: “A

los alrededores venden droga, hay prostitución, hay asaltantes, sin menospreciar a su género hay bastante muchachos gays, quienes empiezan entre ellos a golpearse, a dar una mala imagen [...] nosotros como política de empresa y de restaurante, tenemos que cuando vemos a un cliente que ya se pasó de alcohol o viene tomado nosotros ya no les vendemos, por seguridad, pero los bares de los alrededores de la plaza no les importa, lamentablemente la policía no hacen nada, el Municipio no hace nada”

Adrin colaboró abiertamente con la entrevista, pero éste comenta que no confía en la policía y mucho menos en la planificación de las autoridades para mejorar la seguridad del sector, quedando en evidencia que los esfuerzos que realiza Quito Turismo realmente no lo notan los negocios turísticos, por ello es más que importante que se desarrolle un programa de capacitación a todos los negocios que se encuentran en el sector.

De igual manera se realizó la entrevista a un Policía Nacional, Cabo Segundo Rolin Omar Rosero quien además es tecnólogo en seguridad pública privada, manifiesta que “como policía nacional y como ente de controlador de lo que tiene que ver con la seguridad en el circuito de La Mariscal lo que hacemos es un trabajo preventivo proactivo y además es el acercamiento hacia la comunidad, esto hace que cualquier tipo de riesgo se minimice, se traslade o se comparta, esto quiere decir de que todo tipo de riesgo al momento de minimizar o tomar una medida de seguridad, hace que no sea yo el afectado, sino más bien otra persona y sino el riesgo que yo corro compartir con otras personas [...] que se cometa o no el delito que se podría realizar”

Rolin manifiesta también: “Lo que en realidad, lo que más se dan son robos menores, robos a personas, por una falta de cultura de seguridad, ya que tenemos la mala costumbre de exagerar en la ingesta de alcohol, manejo de sustancias estupefacientes, hacemos que nuestro cuerpo no sepamos manejarlo o controlarlo, haciendo que seamos mucho más vulnerables [...] también tiene que ver con la constitución, las leyes, código orgánico integral penal, un procedimiento se fundamenta por tres elementos una víctima, victimario y evidencia, si falta alguno no se puede efectivizar la detención del infractor de la ley, de esto sacan provecho los delincuentes, saben a qué atenerse, los turistas son “presa fácil” no conocen el sector, no identifican a quienes pueden atentar en contra de ellos, ya que para los delincuentes existen muchas modalidades de apariencia y/o factores, para infiltrarse en cualquier local comercial, para tratar de burlar a las personas y sin hacer ningún daño obtener lo que busca”.

Con esta información que facilita el Sr. Policía se aprecia la inseguridad que existe en el sector y lo vulnerables que son los visitantes de la Plaza, sin embargo esto se puede saber, siempre y cuando se realice una observación minuciosa y detenida, ya que a simple vista la zona es completamente segura.

La venta de drogas ilegales en el sector es evidente, conocida y notorio, por lo que se le preguntó al agente de este hecho, mismo que supo responder así: “EL micro tráfico lo controlamos en base a registros, porque somos una policía preventiva [...] al momento de registrar una persona [...] si es que encontramos uno o dos paquetes que la constitución le faculta ya que se declara como adicto o consumidor, para demostrar se debe tener pruebas, nosotros no somos una policía investigadora, somos operativos [...] se trabaja bajo investigaciones, aquí

solo de control, nuestra presencia hace que cualquier tipo de riesgo de delito que se va a cometer, no se lo cometa en donde estamos, por eso son los patrullajes preventivos” (Rolin Abril/2015). En ese momento se le interrumpió diciéndole: “no se puede detener a quienes se esconden durante los patrullajes”, Rolin respondió: “Los principios de la constitución, son derechos adquiridos [...] libre tránsito [...] solo si hay cometimiento del delito infraganti, nosotros ponemos a esas personas a ordenes las autoridades competentes” se le interrumpió nuevamente diciendo: “pero regresan”, a lo que el Sr. Policía contestó: “No es que regresan, sino que la ley no le faculta al Sr. Fiscal que tome cartas en el asunto para que pueda acusar y pueda iniciar un proceso [...] eso hace que ellos vuelvan a salir”

Cuando se le pregunto al Sr. Policía acerca de la “Trata de Blancas”, Rolin dice: “No le puedo decir que no existe, yo no he hecho una investigación [...] es un delito que se comete es transnacional, es tráfico de personas”

Fue de gran ayuda la entrevista que se realizó al efectivo policial, despejó ciertas dudas, del porque los detenidos por actos ilícitos regresan a las calles, además menciona mucho que para efectivizar y poder erradicar estas falencias de inseguridad se debe realizar una investigación, misma que no está a cargo de los operativos, sino que estas acciones les compete a otras autoridades, a otros departamento o unidades.

Las entrevistas que se realizaron a los turistas nacionales y extranjeros simplemente van acorde a las encuestas, donde manifiestan que si ven respaldo policial, más no seguridad al 100%, ambos coinciden en que aún falta mucho para

llegar a los objetivos del Plan del Buen Vivir que es, salvaguardar y mantener una seguridad ciudadana.

También se realizó una entrevista a una persona, que por las circunstancias se mantendrá anónima, quien fue muy importante para poder realizar este análisis, esta persona manifiesta que trabaja en la Mariscal vendiendo drogas, también ha participado muchas veces en robos y asaltos, ella manifiesta que el sector es completamente vulnerable, dice: “Los policías saben todo, ellos se hacen hechos los que no ven ni saben nada, pero es porque los chapas pasan a ciertas horas retirando su parte, así nos dejan trabajar tranquilos”. Con estas declaraciones, realmente hace pensar que todos los efectivos policiales son corruptos, sin embargo, al realizar la observación correspondiente y en varias horas y días, nos hemos dado cuenta que efectivamente deben existir estos policías corruptos, ya que es muy notoria la venta de sustancias estupefacientes, quienes venden la droga y quienes los controlan simplemente se esconden en las rondas que realizan los policías, lamentablemente este es un hecho que se ve a simple vista, sin embargo no se toman medidas al respecto. Vale a su vez recalcar que también existe un buen trabajo de los policías, quienes si realizan controles, e incluso atrapan a ciertos “pilllos”, sin embargo al poco tiempo vuelven a salir a “trabajar” por falta de evidencias e incluso de denuncias, este seguimiento es el que afecta notoriamente a la seguridad del sector y hace que éste sea un centro de negocio muy lucrativo para estas mafias y grupos.

También se realizó una entrevista a una persona de la localidad, Srta. Joven quien tampoco quiso dar detalles personales, y manifestó que ella vive en la zona y es drogadicta, lo más relevante de la entrevista fue. “los policías no sirven para

nada, no hay control, hay mucho acceso a drogas y es por ello que soy una drogadicta, mientras les des plata a los chapas, no pasa nada” Es esta la percepción que se tiene de la mayoría de los uniformados del sector, visión que se debería cambiar urgentemente para empezar este duro cambio y obtener resultados positivos respecto a la seguridad de la Plaza Foch.

Se realizó la observación durante un mes en el sector, por lo que se puede afirmar lo siguiente:

- La Plaza El Quinde realmente está muy bien custodiada y mantiene respaldo policial constante.
- Los alrededores de la zona no tiene el mismo respaldo que tiene la Plaza.
- La Plaza al tener la presencia de la policía ya sea Metropolitana (servicio/información y tránsito) y Nacional, refleja seguridad, lo cual permite que en este sector los(as) visitantes se sientan seguros, por lo que se observó que éstos andan confiados, sin temor a guardar o esconder sus bienes o posesiones.
- Sin embargo, en ciertos días y momentos la policía está presente pero realmente no hacen nada, muchos se dedican a conversar, mientras en los alrededores existe abiertamente un micro mercado de sustancias estupefacientes, exactamente en la En la Foch y Juan León Mera.
- Muchos policías incluso permanecen dentro de los patrulleros y rondan la Plaza cada 30 o 45 minutos aproximadamente.
- Antes existía una carpa de Policía Nacional, pero actualmente ya la quitaron, se preguntó a uno de los policías y supo manifestar que fueron

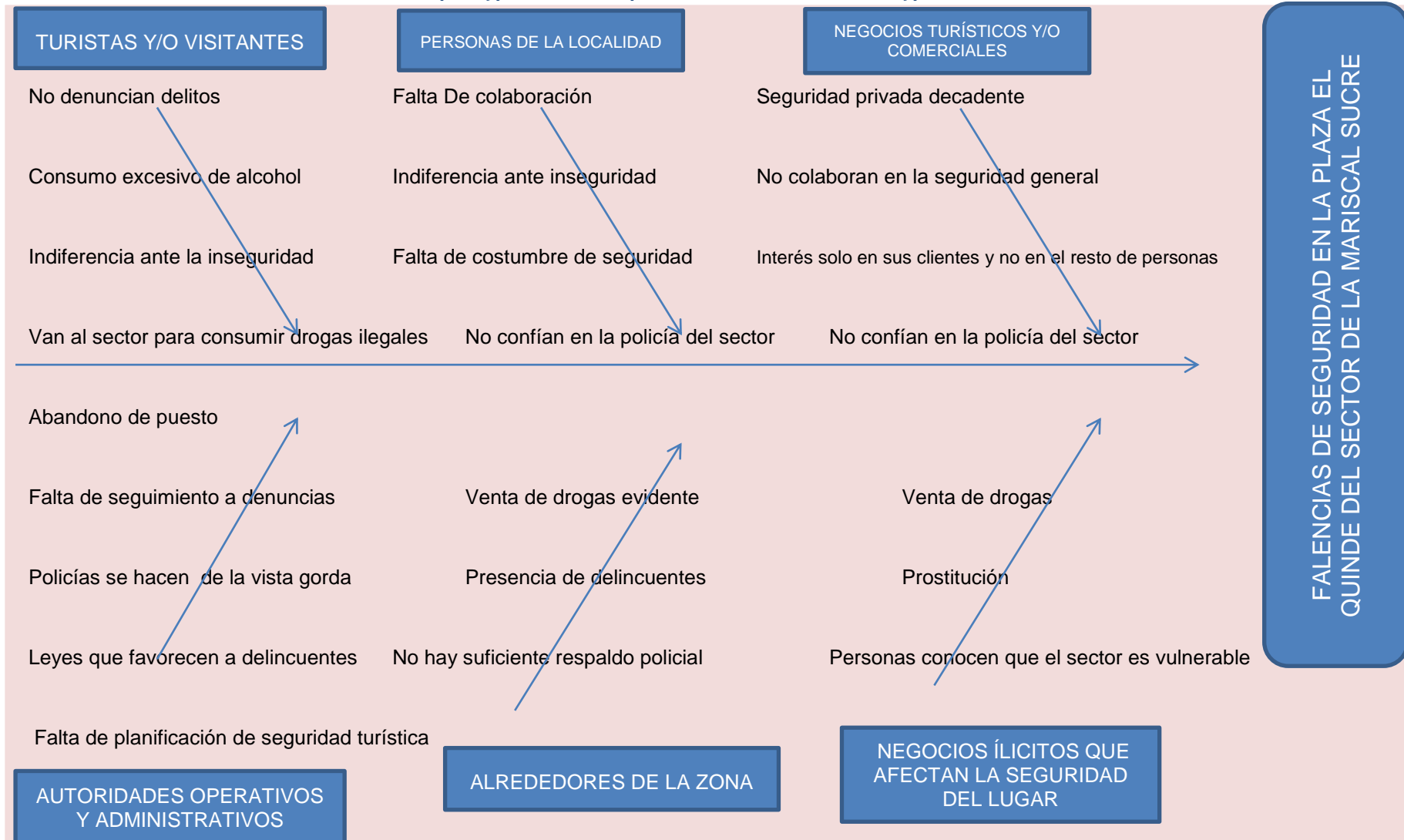
órdenes superiores: “Quizá para no afectar a la vista panorámica de la Plaza”

- Hay momentos incluso en que no hay ni un solo policía Nacional en la Plaza, el Jueves 16/Oct/2014 por ejemplo, a las 22:45 igual que a las 23:25 no había ni un solo Policía Nacional, habían cuatro policías metropolitanos, pero estaban descansando en el patrullero. Solo había un policía metropolitano de tránsito dirigiendo la congestión de vehículos que se formó en ese instante. La pregunta es: ¿Qué pasaría si precisamente en ese momento ocurriera un asalto, escándalo público, pelea callejera o algo parecido?
- Al ir a sus alrededores, a las 22:10 en la calle Juan León Mera y Joaquin Pinto, se pudo observar a tres afro ecuatorianos mujeres y dos hombres, momento en el cual muy disimuladamente fuimos testigos de la venta de sustancias estupefacientes, mientras que en la Plaza El Quinde hay 10 Policías metropolitanos y 3 Policías Nacionales.
- A las 22:30 se pudo ver una pelea callejera entre dos chicas, en ese preciso momento no había un solo policía cerca, esto fue en la calle Calama y Reina Victoria, sus amigos las separaron y dispersaron.
- Se pudo captar que en la calle Juan León Mera y Calama a las 00:20 están dos policías nacionales, mientras que en ese mismo instante en la Juan León Mera y Foch, afro americanas venden droga a dos jóvenes. Fue tan evidente este hecho delictivo, sin embargo la realidad es que, policías presentes a una cuadra del lugar, se hacen de la vista gorda.

- Incluso muchas de las rondas de patrullaje que hacen en motos o en carros, las hacen en los lugares que no venden drogas ilegales o donde precisamente no hay personas sospechosas.
- En el momento del cierre no hay un solo Policía Nacional, precisamente cuando más se los necesita, se puede apreciar ciertos escándalos públicos y hasta peleas callejeras en sus alrededores, a una cuadra a la redonda de la Plaza El Quinde.
- Posteriormente aparecieron los policías, se preguntó, manifestaron que se estaban preparando para las rondas de cierre, que de lunes a jueves es hasta las 02:00 am, mientras que viernes y sábado hasta las 03:00 am, sin embargo manifiesta que no se van hasta que todas las personas o la mayoría ya se hayan marchado en sus carros o en taxis.

4.4 ANÁLISIS DE CAUSAS Y PROBLEMA

Ilustración 8 Causas que generan la problemática de la seguridad turística en la zona



4.5 ANÁLISIS FODA

Al realizar la investigación se obtuvo información que determina las falencias actuales que existe en la Plaza El Quinde, de ellas se puede tomar ventaja, determinándolas como oportunidades, de aquí se partirá para poder realizar una propuesta lógica y acorde a las necesidades de seguridad turística en la zona.

El Análisis se pudo realizar gracias a las entrevistas que se realizó tanto a las personas que vistan la Plaza EL Quinde frecuentemente, a los policías que trabajan en el sector, a los representantes y/o administradores de los establecimientos turísticos y/o comerciales, así como a las autoridades que realizan la parte administrativa (gestión y planificación) respecto a la seguridad turística en la zona; misma información que se puede encontrar detallada en el análisis anterior; también este análisis se basa en la investigación previa, que se ha realizado y que se encuentra en el Marco Teórico.

Tabla 9 Análisis FODA

FORTALEZAS

- * Existe Planificación Turística en el sector
- * Existe suficiente Respaldo Policial
- * Gran atractivo turístico
- * Mismo atractivo turístico, que es reconocido a nivel mundial
- * La Plaza El Quide es segura
- * La primera impresión que tiene los turistas al visitar la Plaza es que el lugar les brinda la seguridad que ellos buscan
- * La zona cuenta con todo el respaldo de las autoridades, así como los recursos materiales y humanos necesarios que velan por la seguridad de la zona, con el único objeto de ver resultados
- * La Mayoría de los negocios turísticos prestan y brindan un servicio de calidad, dentro del cual toman en cuenta y custodian la seguridad de los turistas, visitantes y/o consumidores
- * Existe el Sistema Ecu911 y más convenios entre autoridades involucradas

DEBILIDADES

- * La planificación que tienen las autoridades pertinentes no lo cumplen a cabalidad, ya que solo se cierran en dotar al sector con respaldo policial, pero si no realizan oportunamente las investigaciones y seguimiento adecuado, no sirve de mucho. el trabajo de los efectivos.
- * Los alrededores de la Plaza EL Quinde, aún con el respaldo policial permanente y las rodas motorizadas, a pie o en patrulla de éstos, existe peligro para los turistas y/o visitantes
- * No existe colaboración por parte de la sociedad para mejorar las falencias respecto al tema en el sector
- * Las personas que saben que tienen el acceso facil a las sustancias de estupefacientes se dirigen allí con el fin de obtenerlas, poniendo en riesgo su propia seguridad y permitiendo que este mercado ilícito se prolifere.
- * Quienes consumen sustancias estupefacientes divulgan que en el sector pueden obtenerlas y así permiten que el lugar sea conocido y buscado para estos fines también.
- * No todos los negocios turísticos se preocupan por brindar la respectiva seguridad al turista y/o consumidor.
- * Existen ciertos miembros de la policía que no cumplen su trabajo de una forma eficaz y eficiente.

AMENAZAS

- * La seguridad de los turistas y/o visitantes se encuentra en riesgo, ya que son el blanco de las bandas o grupos delictivos que controlan los negocios ilícitos del sector.
- * Regularmente las personas que consumen licor, son presa fácil y lamentablemente es tanta la aglomeración de personas que incluso no permite que la policia los cuide.
- * Los grupos y bandas que controlan los negocios ilícitos del sector cada vez crecen más o al menos permanecen tal cual.
- * Los efectivos policiales ponen en riesgo su propia seguridad si indagan o van más allá que atrapar a los "pilllos"
- * Es muy probable que el sector siempre sea vulnerable ante estos actos ilícitos, por la afluencia de personas.

OPORTUNIDADES

- * Las autoridades están preocupadas por la seguridad que existe en la Plaza Foch y en sus alrededores.
- * Las autoridades tienen varios convenios entre quienes están involucrados en respaldar la seguridad de los turistas y/o visitantes, tales como: Municipio DMQ, Ministerior del Interior, Quito Turismo
- * Existen operativos y controles que regulan el consumo de licores
- * Existe gran interés por parte de Quito Turismo en que se realicen investigaciones minuciosas respecto a la venta de sustancias estupefacientes, así como al resto de falencias respecto al tema, con el fin de erradicarlas del sector.
- * Existen buenos policías nacionales y metropolitanos, dispuestos a colaborar con todos los planes de mejora en cuanto a la seguridad del sector.
- * Existen leyes y normas que protegen a los turistas

Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

CAPÍTULO V

PROPUESTA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se abarca la propuesta del trabajo de titulación, que consiste en la implementación de un departamento de investigación y capacitación de seguridad turística dentro del centro de ayuda o atención a los turistas que ya existe. Posteriormente se apreciará las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo.

5.1 PROPUESTA DE RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD TURÍSTICA

5.1.1 INTRODUCCIÓN

Existen ya Centros de ayuda o atención a los turistas, mismos que se encargan de receptor las denuncias de los mismos, pero nada más, información que simplemente sirve para las estadísticas y no se toman medidas al respecto.

La propuesta del presente trabajo de titulación es establecer como recomendación para efectivizar la seguridad en la Plaza El Quinde, es básicamente la planificación para la creación de un departamento de Investigación y seguimiento a las denuncias, así como capacitación y recomendaciones para mejorar la seguridad turística en el Sector, dentro de estos centro de ayuda a los turistas, .

Este departamento estará bajo el mando y/o supervisión de Quito Turismo, sin embargo estará bajo la administración y operación de la Policía Nacional, quienes se encargarán de realizar las investigaciones de cada denuncia que recepte proporcionada ahí mismo o por la información que reciba de los otros centro de

auxilio al turista (El que se encuentra en la Reina Victoria y Roca), para hacer seguimiento y control de las irregularidades y falencias respecto a la seguridad de la Plaza El Quinde y sobre todo de sus alrededores, en sí, de La Mariscal, además existirá una persona especializada en turismo, quien se encargará de la capacitación constante, velará por brindar y hacer llegar al turista todo recomendaciones de seguridad turística, mediante medios con ayuda de los diferentes negocios turísticos de la Plaza El Quinde.

La idea de la propuesta es velar por la tranquilidad y seguridad de los visitantes que se encuentra en la Plaza El Quinde, del Distrito Metropolitano de Quito, de tal manera, que así no solo de enviarán “presos” a los pequeños delincuentes, sino, más bien, el objetivo principal de este departamento será es acabar con los grandes grupo y mafias que controlan los negocios ilícitos del sector, solo ahí se podría hablar que existiría un cambio radical respecto a las falencias de seguridad que existen en el sector, que son muy latentes y notorias.

Actualmente la policía ya tiene dentro de sus miembros a policías de turismo, sin embargo en el sector y en los centros de auxilio y ayuda a los turista no se los encuentra, por lo mismo sería importante que al menos la policía destinada a atender y receptar las denuncias sean policías de turismo, incluso para que puedan comunicarse con aquellos los turistas que no saben hablar español.

Para la Propuesta se ha desarrollado doce puntos que son clave para la obtención de resultados eficientes y eficaces.

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD TURÍSTICA Y CIUDADANA DE LA PLAZA EL QUINDE DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

1. Misión

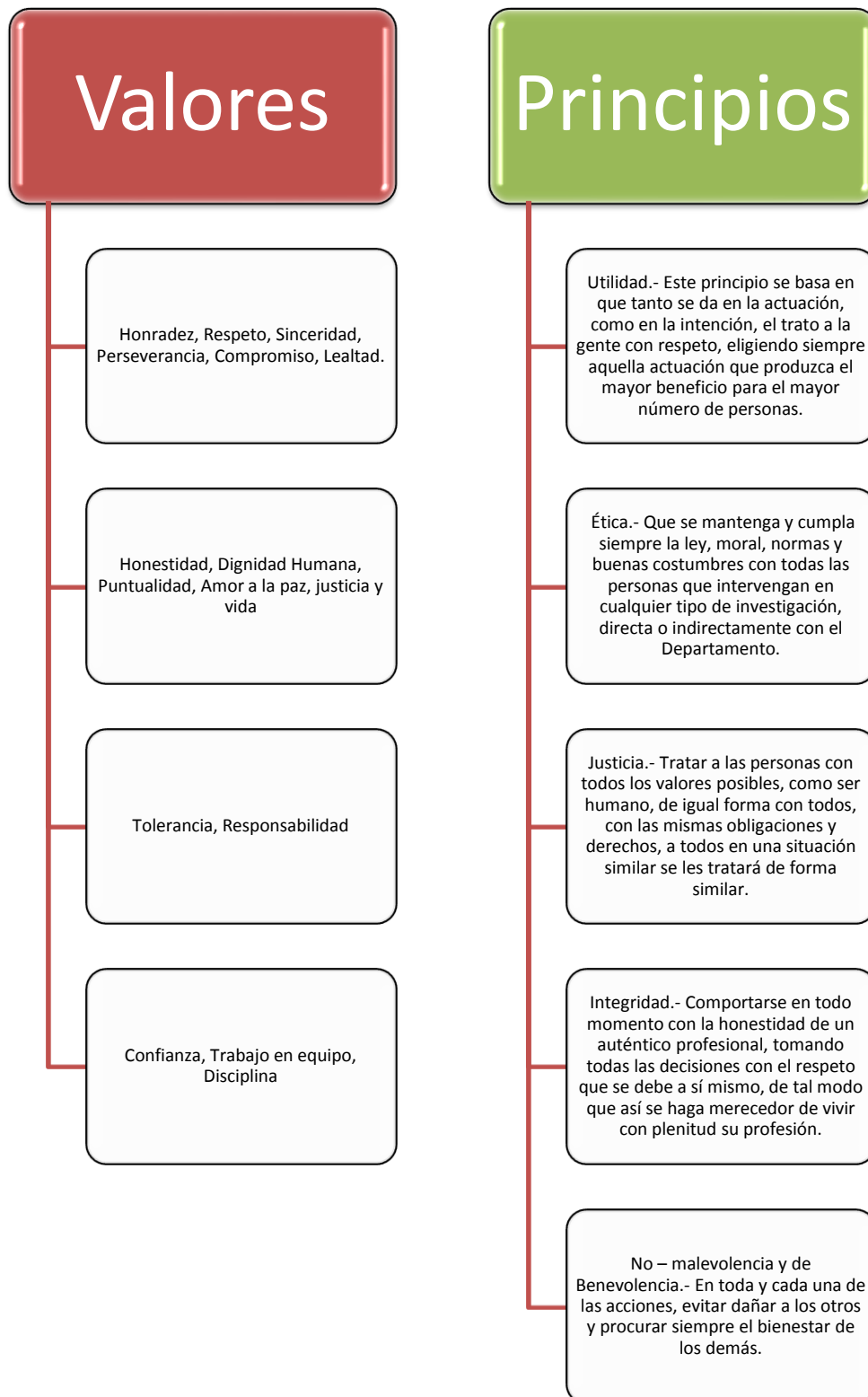
Realizar la investigación y seguimiento necesario a las denuncias recibidas en el Centro, que garanticen y respalden la seguridad de los turistas, visitantes, transeúntes, negocios comerciales y/o turísticos y personas locales del sector comercial y turístico de la Mariscal Sucre, enfocado en la Plaza El Quinde y sus alrededores como principal centro atractivo turístico. Brindar capacitaciones constantes sobre seguridad turística y ofrecer constantemente mediante diferentes medios recomendaciones de seguridad turística a todo aquel visitante y/o turista que visiten la zona, a través de los diferentes negocios comerciales y/o turísticos. Con el único objeto mejorar constantemente la seguridad de toda persona nacional o extranjera que se encuentre en esta zona.

2. Visión

Contribuir al mejoramiento de la seguridad turística en la Plaza El Quinde y para el año 2020 disminuir un 20% las falencias que ponen en riesgo a los turistas y/o visitantes del sector y que el 80% de las personas vinculadas a brindar cualquier tipo de servicio turístico y/o comercial estén capacitados respecto a la seguridad turística.

3. Valores y Principios:

Tabla 10 Valores y principios del Dpto. de investigación del Centro de ayuda a turistas



Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

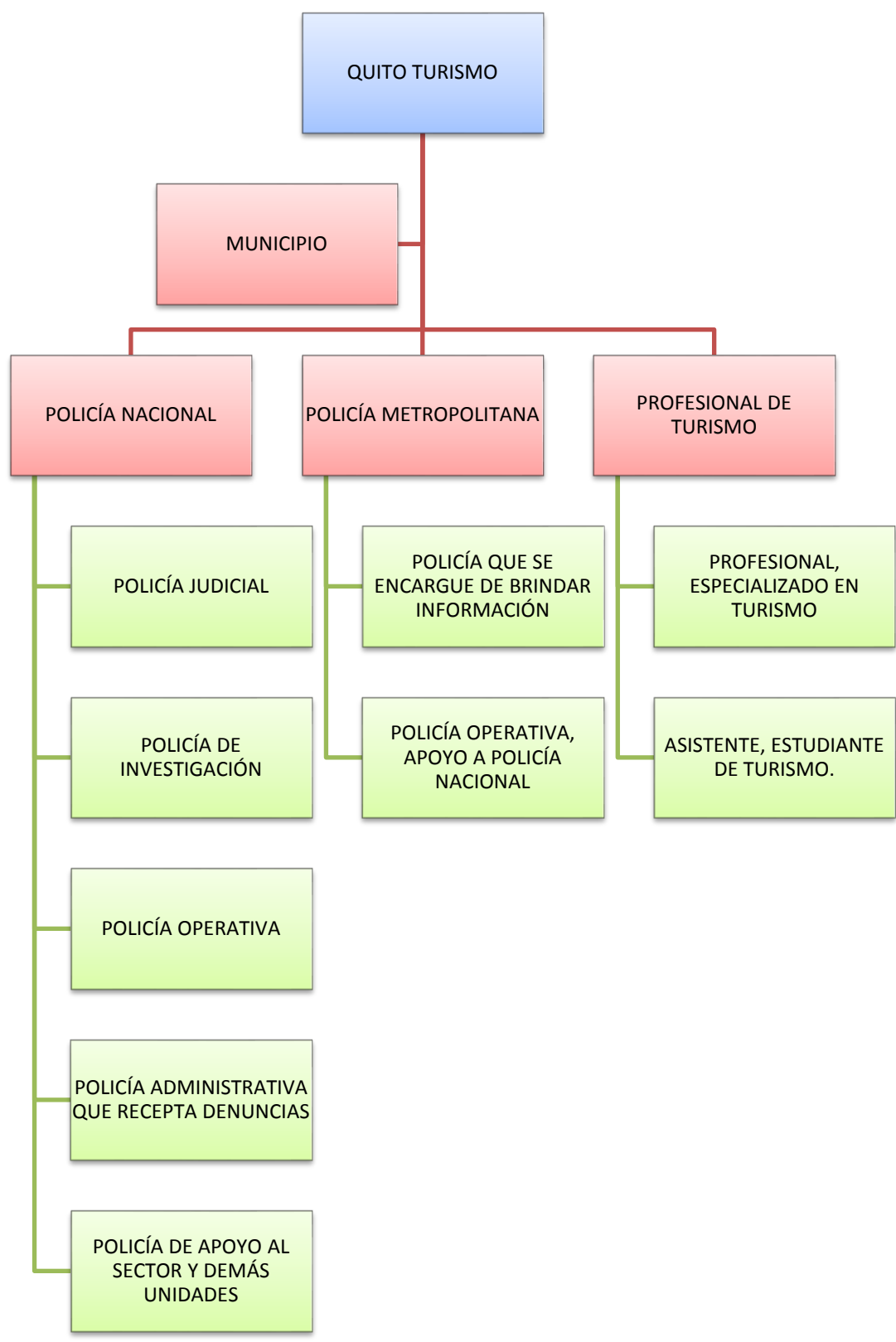
4. Objetivos

- General.- Contribuir a la disminución del índice de percepción de inseguridad turística en la Plaza El Quinde y sus alrededores, mediante investigaciones y seguimiento de las denuncias receptadas en el Centro de ayuda a turistas,
 - Específicos:
 - Receptar todas las denuncias de las personas, especialmente de visitantes y/o turistas nacionales y extranjeros
 - Realizar el seguimiento de las denuncias - hechos delictivos que ocurren en el sector y presentar las evidencias investigadas de las mismas, ante las autoridades judiciales.
 - Brindar apoyo investigativo a todas las Unidades Policiales de la Mariscal Sucre.
 - Apoyar con capacitaciones y formación respecto a seguridad turística de los agentes involucrados en la zona.

5. Organigrama del Departamento

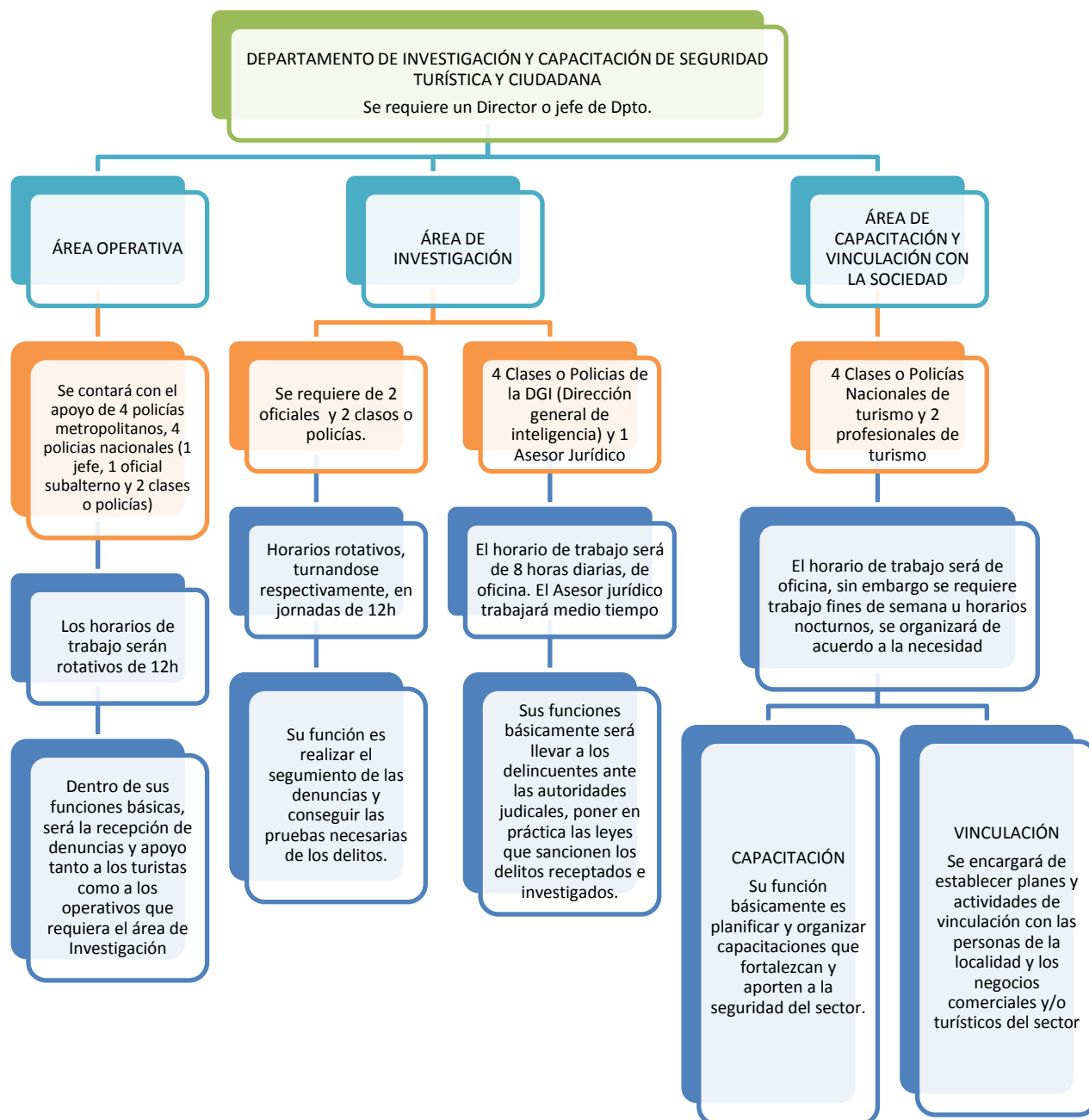
Esta organización es la propuesta, sin embargo dependerá mucho de la disponibilidad y sugerencias que puedan brindar la Policía Nacional y Metropolitana.

Tabla 11 Organigrama General del Dpto. de Investigación del Centro de ayuda a los turistas



Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

Tabla 12 Organigrama funcional específico del Departamento



Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

6. Ejes operacionales

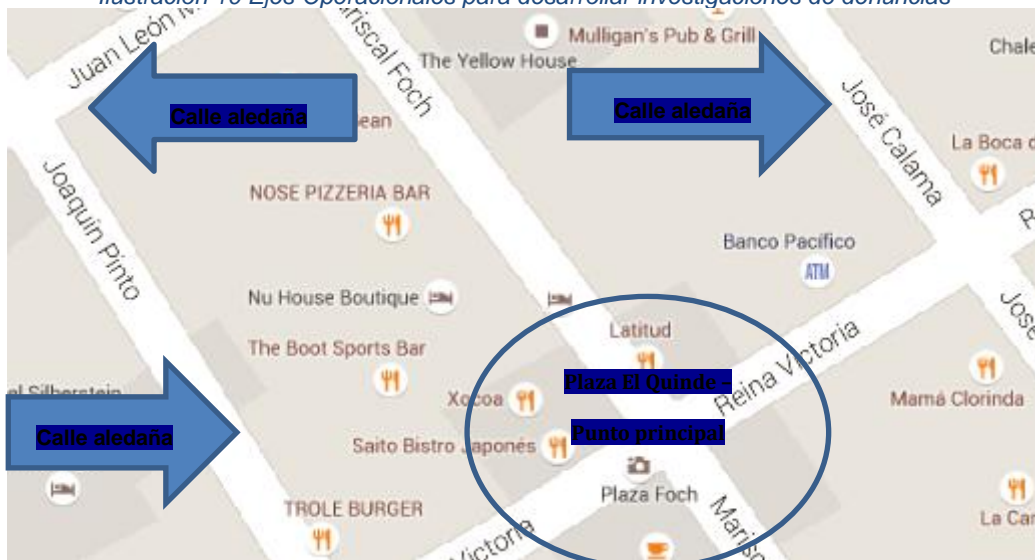
Como ejes operacionales principales dentro del Sector de la Mariscal Sucre tenemos principalmente la Plaza El Quinde y sus calles aledañas, los alrededores.

Ilustración 9 Ejes operacionales para desarrollar investigaciones de denuncias



Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

Ilustración 10 Ejes Operacionales para desarrollar investigaciones de denuncias



Fuente: Elaboración propia, tomado de "Google Maps". Diciembre 2015

7. Beneficiarios Directos e Indirectos

Tabla 13 Beneficiarios del Dpto. de Investigación del Centro de ayuda a turistas

BENEFICIARIOS	
DIRECTOS	INDIRECTOS
Turista Nacional	Negocios Comerciales
Turista Extranjero	Negocios Turísticos
Visitante Local	Personas de la Localidad
	Transeúntes
	Oficinistas y administrativos
	Panorama paisajístico

Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

8. Herramientas y equipamiento

- ❖ Oficina, bien inmueble a desarrollarse las investigaciones, que cuente por lo menos con dos plantas, donde se pueda distribuir la atención al público y las áreas restringidas al mismo, que se pueda contar con un laboratorio de investigación, como salas de práctica, archivo, etc.
- ❖ Uniformes respectivos de la policía con algún distintivo del departamento.
- ❖ Todo el equipo necesario para los policías operativos, radios, armas, uniformes, linternas, cinturones multifuncionales, etc.
- ❖ Equipos de computación - tecnológicos, apoyo y coordinación de manejo de evidencia (filmaciones y fotografías) con el ECU911.
- ❖ Implementar más videos y cámaras en todo el sector.
- ❖ La tecnología de punta que permita realizar las investigaciones propicias y a tiempo.
- ❖ Vehículos y motos para operativos por el Estado a la policía.

9. Actividades

Este departamento se dedicará a realizar 4 actividades generales y principales:

1. RECEPCIÓN DE DENUNCIAS.- A cargo de estas actividades se encargará el área de Operativa, quienes tendrán como actividades principales lo siguiente:

- Atención a todas las víctimas que presenten denuncias
- Servicio de auxilio a quienes lo requieran
- Apoyo policial si lo requieren las otras áreas (operativas, judiciales o de capacitación)
- Brindar seguridad y respaldo a quienes lo soliciten
- Atender y satisfacer las necesidades de los turistas especialmente

2. INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS.- El área de Investigación, serán quienes tendrán la responsabilidad de cumplir con lo siguiente:

- Con las denuncias previamente obtenidas realizar seguimiento de las mismas.
- Conseguir evidencia contundente y viable que no permitan que los actos delincuenciales queden impunes.
- Sustentar cada una de las investigaciones sin poner en riesgo la seguridad de quienes presentaron las denuncias.
- Brindar apoyo a las áreas que lo requieran
- Presentar con claridad al área Judicial cada una de las evidencias que permitan tomar acciones y medidas que enmienden aquellos delitos y que prevengan futuros actos similares.

3. ENTREGA DE EVIDENCIA DE LAS DENUNCIAS RECEPTADAS EN EL CENTRO ANTE LAS AUTORIDADES JUDICIALES COMPETENTES.- Las actividades estarán relacionadas y dependerán del área de Investigación, y estar a cargo del sub-área "Judicial" quienes se encargarán de llevar a cabo lo siguiente:

- Resguardar y custodiar la evidencia recibida del área de investigación
- Realizar los trámites legales para subsanar los delitos que se hayan cometido en cada denuncia recibida.
- Defender con bases legales a las personas que presentan las denuncias
- Entregar ante las autoridades judiciales la evidencia hallada, con el fin de poner en práctica las leyes que amparen a los turistas, visitantes y personas de la localidad y evitar que estos actos ilícitos no se vuelvan a cometer o disminuyan considerablemente.
- Respaldar las actividades que realizan las otras áreas y asesorar legalmente cada acción que se vaya a tomar en el proceso de buscar el bienestar para los turistas y personas que presenten las denuncias.
- Brindar apoyo a las otras áreas.

4. CAPACITACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD.- De estas actividades se encargará el área con el mismo nombre:

- Con la información obtenida del resto de áreas, se encargarán de realizar planificaciones que permitan comunicar a las personas de la localidad, turistas nacionales o extranjeros visitantes, negocios comerciales/turísticos y policías del sector; sobre la seguridad, cómo mejorar, prevenir y en el caso de ser víctimas que acciones tomar.
- Se encargará de organizar capacitaciones de temas que identifiquen los problemas de seguridad turística que existe en la Plaza, por lo menos una mensual y estarán dirigidas a los actores antes mencionados.
- A continuación se detallará un cuadro explicativo de los posibles temas de capacitación a dictarse en los próximos seis meses, se debe tomar en cuenta que cada capacitación tiene un presupuesto estimado de \$1500.00, valores que se pueden recuperar en un 30% mínimo ya que a los negocios comerciales y/o turísticos se cobrará un porcentaje del costo de las mismas, sin embargo a las personas de la localidad no se cobrará nada.

Los valores que se estima cobrar es de \$10 por personas.

Los lugares donde se realizarán las capacitaciones generalmente serán en el mismo centro de ayuda, pero se negociará con el hotel "Nü House" por mutuo beneficio, para que se desarrollen las mismas en el hotel.

- Se realizará eventos y simulacros que promuevan la seguridad turística en el sector, de la misma manera que informen los riesgos que existen y el apoyo con el que puede contar cada turista y visitante en el sector.

- Este departamento elaborará planificaciones y pondrá en práctica proyectos que vinculen a la comunidad con la seguridad turística y con el departamento.
- Los profesionales que trabajen en esta área serán quienes dirigirán y promoverán la creación de organizaciones donde participen los grupos antes mencionados, como comités de seguridad y de servicio, que ayuden y aporten al mejoramiento de la seguridad turística en la Plaza El Quinde.
- Realización y entrega de carteles informativos de seguridad turística, su importancia y motivación a practicarla, Se negociará y pedirá autorización a los negocios turísticos más concurridos de la Plaza El Quinde para colocar dichos carteles. Ver anexo No. 9.

Proporcionar cada mes a los negocios turísticos y/o comerciales de la Plaza el Quinde trípticos y/o volantes que impulsen la seguridad turística, los cuales contengan recomendaciones de seguridad a los visitantes y/o turistas del sector.

Tabla 14 Cronograma de Capacitaciones mensuales en seguridad

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 6 MESES								
TEMA	DIRGIDO A (Negocio):	DIRIGIDO A (Área):	DURACIÓN (Horas)	No. DE PERSONAS	MES	RECURSOS	RESPONSABLE (No. De Colaboradores)	LUGAR
<u>La Seguridad y el turismo</u>	* Negocios turísticos y/o comerciales. (Hoteles, restaurantes, bares, tiendas comerciales) * Policías Nacionales y metropolitanos. * Personas de la localidad.	Jefaturas P. Administrativo P. Operativo	8 horas	50 max.	FEBRERO	Audiovisuales Alimentos y bebidas Papelería	2 profesionales de turismo 2 Policías	Hotel Nü-House
<u>Importancia de la seguridad turística que brindan los negocios relacionados</u>	* Negocios turísticos y/o comerciales. (Hoteles, restaurantes, bares, tiendas comerciales) * Policías Nacionales y metropolitanos. * Personas de la localidad.	Jefaturas P. Administrativo P. Operativo	8 horas	50 max.	MARZO	Audiovisuales Alimentos y bebidas Papelería	2 profesionales de turismo 2 Policías	Hotel Nü-House
<u>Riesgos que corren los turistas al visitar la Plaza El Quinde.</u>	* Negocios turísticos y/o comerciales. (Hoteles, restaurantes, bares, tiendas comerciales) * Policías Nacionales y metropolitanos.	P. Administrativo P. Operativo	16 horas (2 días)	50 max.	ABRIL	Audiovisuales Alimentos y bebidas Papelería	2 profesionales de turismo 2 Policías	Centro de Ayuda a Turistas
<u>Beneficios de brindar seguridad en un servicio turístico</u>	* Negocios turísticos y/o comerciales. (Hoteles, restaurantes, bares, tiendas comerciales) * Policías Nacionales y metropolitanos.	P. Administrativo P. Operativo	8 horas	50 max.	MAYO	Audiovisuales Alimentos y bebidas Papelería	2 profesionales de turismo 2 Policías	Centro de Ayuda a Turistas
<u>Personas vinculadas al momento de brindar seguridad a un turista</u>	* Negocios turísticos y/o comerciales. (Hoteles, restaurantes, bares, tiendas comerciales) * Policías Nacionales y metropolitanos. * Personas de la localidad.	P. Administrativo P. Operativo	4 horas	50 max.	JUNIO	Audiovisuales Alimentos y bebidas Papelería	2 profesionales de turismo 2 Policías	Centro de Ayuda a Turistas
<u>Seguridad turística y convivencia ciudadana</u>	* Negocios turísticos y/o comerciales. (Hoteles, restaurantes, bares, tiendas comerciales) * Policías Nacionales y metropolitanos. * Personas de la localidad.	P. Administrativo P. Operativo	16 horas	50 max.	JULIO	Audiovisuales Alimentos y bebidas Papelería	2 profesionales de turismo 2 Policías	Centro de Ayuda a Turistas

Fuente: Elaboración propia. Enero/2016

CENTRO DE AYUDA AL TURISTA

Departamento de investigación y capacitación de seguridad turística y ciudadana de la Plaza El Quinde del Distrito Metropolitano de Quito



QUITO TURISMO

Misión

Contribuir al mejoramiento de la seguridad turística en la Plaza El Quinde y para el año 2020 disminuir un 20% las balencias que ponen en riesgo a los turistas y/o visitantes del sector y que el 80% de las personas vinculadas a brindar cualquier tipo de servicio turístico y/o comercial estén capacitados respecto a la seguridad turística.

RECUERDE

- * Mantener la calma si se siente inseguro, tome un taxi o diríjase a un lugar donde haya mucha gente..
- * No confiar mucho en quienes muestren excesiva amabilidad demasiado pronto y que sean informales.
- * Tratar de no usar joyas muy ostentosas,
- * Se recomienda usar cheques viajeros y no llevar consigo cantidades de efectivo muy grandes, al igual que tarjetas de crédito, es mejor mantenerlos en el lugar de hospedaje.
- * Llevar la cámara en la mochila y llevarla ésta delante de usted.
- * Si usa taxi, es preferible pedirlos de compañías de taxis.
- * Todos los taxis legales y seguros poseen códigos de color rojo grandes en la parte frontal del parabrisas y/o en las puertas del mismo, que otorga el municipio, así como cámaras de seguridad.
- * Si va a cambiar dinero hágalo dentro del banco o en el hotel, si la suma de dinero es alta, puede solicitar resguardo policial, consulte en su sitio de hospedaje sobre este servicio o a un agente de seguridad.
- * Si viaja en bus, procure llevar su mochila en las piernas.
- * Mantener vigilada sus pertenencias constantemente al visitar diversos lugares públicos.

Dirección: Calle Reina Victoria y Roca

E-mail: info@centrpdeayudaaturista-quito-turismo.gob.ec

Horarios de Atención:

- * Recepción de denuncias:
Lunes a Domingos las 24 horas.
- * Información y servicios en general
Lunes a viernes de 08:00 a 17:00

Teléfonos: PBX (+593 2) 2222 222 al 2222 222
Fax: (+593 2) 2222 222

Página web: www.cat-quito.com.ec



10. Perfil de los profesionales

Todo el personal debe estar capacitado a la altura, con formación policial y de estudios superiores en lo posible, de lo contrario que sepan al menos un idioma adicional.

Los profesionales que colaboren con el departamento deben mantener una buena condición física, psicológica y moral. Para ello se requiere que de acuerdo al área cumplan con ciertos requerimientos esenciales:

1. ÁREA OPERATIVA

- Reunir los principios y valores como: honestidad, amabilidad, sinceridad, vocación de servicio, responsabilidad, etc., detallados anteriormente
- Formación académica mínima Bachillerato y formación policial
- Es necesario que quienes pertenezcan a esta área conozcan el idioma inglés como mínimo, si no es así deben capacitarse y aprender ya que por su interacción con los turistas extranjeros es muy importante este requerimiento.

2. ÁREA DE INVESTIGACIÓN

- Al igual que área operativa se requiere que el personal mantenga los principios y valores explicados anteriormente.
- El primer sector de esta área es el de investigación y estará conformado por policías oficiales, quienes deben tener estudios de tercer nivel relacionados al área, se puede aceptar la formación

policial, sin embargo se recomienda que quienes pertenezcan a esta área mantengan capacitaciones sobre turismo y atención al cliente.

- El segundo sub-área es Judicial, por lo mismo se requiere de personas que mantengan por lo menos un tercer nivel de estudios, especializados en carreras afines a Derecho y que ejerzan su profesión, como abogados.

3. ÁREA DE CAPACITACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD

- Al igual que las otras áreas deben mantener principios y valores expuestos previamente.
- El personal de esta área debe mantener un tercer nivel de estudios, con carreras relacionadas a planificación y/o administración, lo más óptimo sería mantener personas con conocimientos de turismo y administración.

11. Inversión Económica

Los mandantes que invertirán en el desarrollo de esta propuesta, será directamente Quito Turismo con el apoyo y colaboración del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, por lo tanto, esta debe ser una inversión pública.

Así mismo su sustento será con un presupuesto que realizará un 60% el estado y la diferencia el Municipio

No se requiere invertir en espacio físico, ya que Quito Turismo cuenta con las instalaciones del Centro de apoyo a turismo, dentro de este espacio se puede implementar el departamento, sin embargo si requiere una inversión en muebles, equipos y suministros de oficina, herramientas y equipos tecnológicos. En primera

instancia se puede usar con los que el Centro ya cuenta y poco a poco se implementará conforme se desarrollen las actividades del departamento. Sin embargo se puede gestionar para conseguir donaciones para evitar el gasto en los bienes mencionados.

La inversión a considerar será la del talento humano, sin embargo se obtendrá el apoyo policial, el valor de los sueldos los cubre el Estado. Para confirmar el departamento se requiere de la contratación de al menos 24 personas, sin embargo se contará con el apoyo de la Policía Nacional, los sueldos de éstos los cubre el Estado directamente, de igual forma sucederá con los policías metropolitanos, que en ese caso los cubre el Municipio, por lo mismo es un gasto menos al presupuesto general anual.

Adicional se gestionará para conseguir donaciones de muebles y enseres, así como de equipos de computación..

Se puede establecer una inversión estimada de:

Tabla No. 15 Inversión anual

PRESUPUESTO GENERAL ANUAL

TALENTO HUMANO			
CARGO	No.	VALOR UNI.	VALOR TOTAL
Director Dpto.	1	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
Policía M.	4	CUBRE EL MUNICIPIO	
Policía N. T. o Clases	12	CUBRE EL ESTADO (P.N.)	
Policías - Oficiales	4	CUBRE EL ESTADO (P.N.)	
Asesor Jurídico // Abogado	1	\$ 800,00	\$ 800,00
Profesionales de Turismo	2	\$ 1.000,00	\$ 2.000,00
TOTAL MENSUAL	24	\$ 2.300,00	\$ 4.300,00
TOTAL ANUAL			\$ 51.600,00

ACTIVOS			
DETALLE	VALOR MENSUAL	MESES	VALOR ANUAL
Muebles y Enseres	BUSCAR DONACIÓN		
Equipos de oficina	BUSCAR DONACIÓN		
Equipos de Comp.	BUSCAR DONACIÓN		
Suministros	\$ 120,00	12	\$ 1.440,00
TOTAL	\$ 120,00		\$ 1.440,00

TECNOLOGÍA Y CAPACITACIONES			
DETALLE	VALOR MENSUAL	MESES	VALOR ANUAL
Capacitación (Seis)	\$ 1.500,00	6	\$ 9.000,00
Sistemas / Software	\$ 10.000,00	1	\$ 10.000,00
TOTAL	\$ 10.000,00	1	\$ 19.000,00

OTROS			
DETALLE	VALOR MENSUAL	MESES	VALOR ANUAL
Movilizaciones	\$ 50,00	12	\$ 600,00
Caja Chica	\$ 150,00	12	\$ 1.800,00
TOTAL	\$ 200,00	12	\$ 2.400,00

TOTAL PRESUPUESTO ANUAL	\$ 74.440,00
--------------------------------	---------------------

Fuente: Elaboración propia. Diciembre/2015

5.2 CONCLUSIONES

1. La Plaza el Quinde, que pertenece a la Zona La Mariscal, de la Parroquia Mariscal Sucre es un gran atractivo turístico, reconocido no solo a nivel local, sino nacional e internacional. Este hecho permite que la aglomeración de personas en el sector sea constante y muchas de las veces en demasía, por lo tanto en el sector no solo se desarrollan actividades comerciales y turísticas, sino paralelamente se confirman bandas, grupos o mafias que desarrollan negocios ilícitos que ponen en riesgo la seguridad física, integral e incluso de salud de todos aquellos que frecuenten el lugar. Este hecho es inevitable por la variedad de audiencia que tiene esta zona.
2. Vale rescatar los esfuerzos que realiza la Policía Nacional, así como las autoridades administrativas, quienes han buscado diversas alternativas para poder garantizar y velar por la seguridad de toda esta gente, han sido esfuerzos que si han mejorado este tema en el sector, pero la calidad de servicio respecto a la seguridad turística aún está comprometida, aún se puede notar ciertas falencias que han generado insatisfacción en el turista.
3. Quito Turismo es una empresa pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico, respaldada por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Tiene el compromiso de desarrollar y promocionar turísticamente el Distrito Metropolitano de Quito, en beneficio del visitante local, nacional y extranjero, teniendo a promover las mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación en la comunidad y la ciudad. P

Por ello esta entidad se ha encargado de realizar varios convenios con las otras autoridades involucradas en la seguridad de la ciudadanía, no solo de turistas, estos entes son: Ministerio del Interior, Policía Metropolitana así como el Municipio. Pero estas acciones no han representado grandes cambios, ha aumentado el respaldo policial pero la situación sigue igual, simplemente estos grupos se han vuelto más astutos, prudentes y sigilosos al momento de cometer sus actos ilícitos, hechos que complican más aún la labor policial en este sector y más aún sus aprensiones.

4. La erradicación de las falencias respecto a la seguridad turística está muy lejos de ser una realidad, por el hecho de que es un tema bastante amplio y que involucra a toda la sociedad, la propuesta que son recomendaciones y capacitaciones que ayuden a informar sobre todo del tema a quienes están involucrados en el tema, sería un aporte positivo que favorezca a mejorar la seguridad turística en el sector y disminuir el nivel de percepción de inseguridad que existe en la zona.
5. El respaldo policial en el sector es muy evidente y notorio, pero a su vez a pesar de los esfuerzos que éstos realicen, las variables que generan inseguridad en la zona es latente, y para ello se necesita profesionales que estén al tanto de la situación y sobre todo que sepan brindar la información que los turistas requieran, no se puede brindar un servicio de calidad a los turistas y/o visitantes, si quienes le deben dar la información del sector no lo saben hacer o lo hacen de manera que generan un mal trato a los turistas y visitantes.
6. Las leyes que regulan y rigen en la constitución protegen a toda la ciudadanía, sin embargo también lo hacen con aquellas personas que

cometen actos delictivos, se debería socializar las leyes, hacer debates, mesas de participación ciudadana, con el fin de hallar ideas que mejoren la seguridad turística del sector.

7. Uno de los aspectos más importantes que detonan la problemática de seguridad en la zona, es la venta / consumo de sustancias químicas, y/o estupefacientes. Mismo que acelera, mantiene y asegura estas actividades ilícitas, al igual que el consumo de alcohol, lo alarmante es que alrededor del 40% de los niños/adolescentes consumen sustancias químicas, casi un tercio de ésta consume alcohol y el 9% dice ya haber consumido sustancias estupefacientes. Son cifras que debería preocuparnos y tomar medidas ante tales acontecimientos, para precautelar la seguridad social y el bien común. Mientras que en los adultos baja un poco el consumo pero se mantiene en la misma proyección.
8. Es por todo lo menciona anteriormente que este tema es muy complicado, pero requiere de gran atención y de medidas urgentes, por lo mismo, el crear un ambiente de seguridad, no solo en esta zona es muy importante y relevante al momento de hablar de turismo y de un servicio de calidad para ofrecer a todo turista o visitante del sector.
9. La problemática no solo afecta al sector turístico, por ello es muy importante que las instituciones de diversa índole si no tienen, pongan en marcha planes y/o proyectos que mejoren la seguridad que existe en el sector. Por ello vale recalcar que es necesario la colaboración y participación de todas las instituciones públicas y privadas de tal manera que se involucren en la problemática, aportando soluciones efectivas a la

disminución de la percepción de inseguridad en la Plaza El Quinde del Distrito Metropolitano de Quito.

5.3 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el respaldo policial existente siga trabajando y mejorando día a día, para evitar uno de los problemas más grandes y latentes que existe en la zona, la venta de sustancias estupefacientes, al igual que actos ilícitos que van de la mano, ya que este hecho afecta notoriamente a la seguridad que el sector debería brindar al turista y/o visitante.
2. En la propuesta se recomienda la implementación del nuevo departamento y que sería de gran importancia, ya que no solo se recibirían las denuncias, sino que se realizaría el seguimiento de las mismas, con investigaciones de cualquier irregularidad que atente a la seguridad de cualquier persona que involucrada al sector.
3. En la zona existen cámaras, de las cuales han tomado fotografías de los robos, asaltos, de la venta de sustancias estupefacientes y de todos estos actos ilícitos que agravan la seguridad en el sector, por lo mismo que estas herramientas les sirvan para poder encontrar una solución a estos problemas y sobre todo que sustenten las investigaciones que realizará el departamento para poder brindar un servicio de calidad al turista y/o visitante de tal manera que se logre satisfacer cualquier necesidad que tengan.
4. Se debería dar, brindar mayor información a los turistas nacionales y extranjeros, de la misma forma, sería suceso importante y de gran

relevancia, si se capacita a todos los grupos involucrados al turismo en el sector, respecto a la seguridad.

5. La capacitación al personal policial tanto Metropolitano, como Nacional es de gran importancia, por lo mismo se recomienda que se realice, que se constante y actualizada.
6. En base a la propuesta que se ha realizado, crear el departamento de Investigación dentro del Centro de ayuda y auxilio a los turistas mejorará notoriamente el servicio que se brindaría al turista, ya que el fin del mismo es resolver todos los percances que éstos presenten, brindar una solución a los mismos y satisfacer las inquietudes de los turistas, no ser un problema más para ellos, si no brindar una solución eficaz y eficiente.
7. En el departamento de investigación, se debe hacer un seguimiento eficaz y eficiente de cada una de las denuncias, de manera que no lleve tiempo y/o afecte a la seguridad del turista que presenta y registra la denuncia.
8. Muy particularmente se recomienda que pongan en marcha la propuesta que se hace en este estudio, ya que la propuesta es implementar un departamento en el Centro de ayuda a turistas que realicen seguimiento a las denuncias que presentan las personas que sufrieron de algún altercado en el sector, de tal manera que se pueda dar una solución inmediata, sobre todo al turista que no permanecerá mucho tiempo visitando la zona. Adicional se recomienda crear el área de Capacitación, que se encargará de difundir y actualizar de manera constante a todos los grupos involucrados sobre la importancia de brindar seguridad al momento de brindar un servicio de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, P. 1992. *Enfoques y Estudios Históricos – Quito a través de la Historia*. Quito. Editorial Trama.

Blasco, A. 2001. *Turismo y Transporte*. Madrid. Editorial Síntesis.

Boada, Ruben. 1993. *Quito, una visión histórica de su arquitectura*. Quito. Editorial Trama.

Blanco, C. 2011. *Encuesta y estadística: métodos de investigación cuantitativa en ciencias sociales y comunicación*. Argentina. Editorial Brujas 71 – 106

Dorado, J. Sep. 1999. *Organización y Control de empresas en Hostelería y Turismo*. Madrid. Editorial Síntesis.

Fernández, L. 1978. *Teoría y Técnica del Turismo Tomo I*. Madrid. Editorial Nacional.

Fernández, L. 1975. *Teoría y Técnica del Turismo Tomo II*. Madrid. Editorial Nacional.

Fernández, L. 1985, 1987, 1988. *Introducción a la Teoría y Técnica del Turismo*. Madrid. Alianza Editorial.

Figuerola, M. Nov. 1991. *Elementos para el estudio de la economía de la empresa turística*. Madrid. Editorial Síntesis.

Griffin, C. 2005. *Social y economic studies*. Estados Unidos. Publication Architecture Tourism Travel. Vol. 54 (13-41)

Gurría, M. 2001. *Introducción al Turismo*. Editorial Trillas. México.

Gispert, C. 1999. *Enciclopedia del Ecuador*. España. Editorial Océano.

Guerrero, Guadalupe. 2014. *Metodología de la investigación*. Editorial Patria. México.

Hernández, F. 2010. *Metodología del estudio: cómo estudiar con rapidez y eficacia*. Colombia. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Fonsal. 2009. *Historia de Quito – “Luz de América”*. Quito. Editorial Trama.

Ley Nacional. 1999. *Ley Orgánica de Turismo*. Quito. Editorial Corporación de estudios y publicaciones.

Ley Nacional. 1999. *Ley Orgánica de Transporte terrestre, tránsito y seguridad vial*. Quito. Editorial Corporación de estudios y publicaciones.

Ley Nacional. 2007. *Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito – Tomo IV – De la educación, cultura y recreación*. Quito. Editorial Corporación de estudios y publicaciones.

Ley Nacional. 1999. *Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito – Tomo II – De la reglamentación metropolitana*. Quito. Editorial Corporación de estudios y publicaciones.

Lazzari, L. 2006. *Control de gestión: una posible aplicación del análisis foda*. Argentina. Editorial Red Cuaderno CIBAGE.

Quito Turismo. 2013. *Diagnóstico Georeferenciación y propuestas especializadas de y para la población en situación de calle en el sector de la Mariscal Sucre del Distrito Metropolitano de Quito*. Editorial Municipio DMQ 7 Alcaldía MQ.

Rivera, O. 1995. *Ecuador: Provincias y Capitales*. Editorial Ministerio de educación y Cultura.

Rodríguez, Mauro., L. Martín y R. Triveño. 1991. *La entrevista productiva y creativa*. México. McGraw-Hill Interamericana.

2012. *Destino Ecuador | Turismo Ecuador.*

En: <http://www.destinoecuador.ec/>.

(Consultado en julio del 2015)

2012. *Ecuador se promocionó como destino turístico en Asia.*

En: <http://confirmado.net/sociedad/303-sociedad/18033-ecuador-se-promociona-como-destino-turistico-en-asia>.

(Consultado en julio de 2014)

2012. *La Mariscal lucha por la seguridad y el turismo.*

En: <http://www.ultimasnoticias.ec/noticias/8596-la-mariscal-lucha-por-la-seguridad-y-el-turismo.html>.

(Consultado en agosto de 2014)

2013. *Seguridad Turística.*

En <http://portal.seguridadturistica.org/>.

(Consultado en mayo 2015)

2011. *Seguridad y accesibilidad Turística.*

En: www.turismoaccesible.com.ar/seguridad/index2.htm.

(Consultado en mayo 2015)

2012. *Seguridad turística en Quito.*

En: <http://www.quito.com.ec/index.php/bienvenido-a-quito/140-quito-en-las-noticias/noticias-2013/enero-2013/537-quito-turismo-equipa-a-servicio-de-seguridad-turistica>.

(Consultado en mayo 2013)

2012. *Seguridad en turismo.*

En: www.captur.com/boletin/155may06/pdf/seguridad%20en%20turismo.pdf.

(Consultado en mayo 2013)

2009. *Indicadores de seguridad turística.*

En:<http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041358/2,6,2,%20Indicadores%20de%20competitividad,%20calidad,%20sostenibilidad%20y%20seguridad>.

(Consultado en mayo 2013)

2010. *Normas internacionales de seguridad turística.*

En:<http://www.iram.org.ar/eventos/Seminario70/presentaciones/HenryHandsuh.pdf>. (Consultado en mayo 2013)

2012. *Indicadores de seguridad turística en Quito.*

En:<http://www.andes.info.ec/es/sociedad/ecuador-mejora-sus-indicadores-seguridad-ante-delincuencia.html>.

(Consultado en mayo 2013)

2012. *Términos turísticos.*

En: <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/S/page,2/>.

(Consultado en mayo 2015)

2012. *La plaza El Quinde en Quito.*

En: <http://www.quito.com.ec/index.php/actividades/compras/plaza-qel-quindeg>

(Consultado en junio 2014)

2012. *¿Qué ofrece la Plaza el Quinde de Quito?.*

En: <http://ecuacel.mobi/noticias/leer/razones-para-plaza-quinde.xhtml>.

(Consultado en junio 2014)

2012. *Recreación y entretenimiento en la Mariscal Quito.*

En:<http://50.28.63.64/~quitoec/index.php/explora-y-disfruta/la-mariscal>.

(Consultado en junio 2014)

2012. *Recreación y entretenimiento en la Mariscal.*

En:<http://50.28.63.64/~quitoec/index.php/explora-y-disfruta/la-mariscal/verano-mariscal>.

(Consultado en junio 2013)

2013. *Normas Internacionales de seguridad turística.*

En:http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=723685&fecha=22/07/2002

(Consultado en Enero 2014)

2013. *Normas Mexicanas de turismo.*

En:<http://www.sectur.gob.mx/conoce-la-sectur/marco-juridico-y-normativo/normas-oficiales-mexicanas/>

(Consultado en Enero 2015)

2013. Historia de la Mariscal Sucre de Quito.

En:http://www.noticiasquito.gob.ec/Noticias/news_user_view/la_historia_del_barrio_la_mariscal_recogida_en_un_libro--10202

(Consultado en Enero 2015)

2014 Estadísticas de ingreso de turistas a Ecuador.

En: <http://omsc.quito.gob.ec/index.php/biblioteca-virtual/documentos.html>

(Consultado en Noviembre 2015)

ANEXOS

ANEXO NO. 1 NORMAS

[...] 5.1 El prestador de servicios turísticos debe observar las medidas de seguridad antes y durante la prestación del servicio a efecto de brindar mayor seguridad a la integridad física del turista conforme a los términos previstos en esta Norma, para lo cual los prestadores de servicios turísticos de turismo de aventura, deben ofrecer a la llegada del turista la siguiente información:

5.1.1 Informar al usuario turista los servicios que se ofrecen, costos y las formas de pago.

5.1.2 Plática de orientación sobre el tipo de actividad a desarrollar, en donde se debe explicar los puntos que contiene el reglamento interno, el cual debe entregarse al usuario turista impreso en papel con membrete, escrito en español y en inglés, sin perjuicio en la utilización de otros idiomas y contener como mínimo los siguientes conceptos:

- a) Horario en que se realizan las actividades y se ofrecen los servicios.
- b) Definición por parte del prestador de las condiciones atmosféricas, naturales y de salud bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.
- c) Condiciones físicas y de edad mínimas que debe tener el turista para la realización de la actividad.
- d) Riesgos que pueden presentarse durante la realización de las actividades.
- e) Comportamiento que debe guardar el turista durante su estancia y/o en el desarrollo de las actividades.
- f) Medidas de seguridad que debe cumplir el turista mientras se presten los servicios.
- g) Responsabilidades del turista al realizar las actividades.
- h) Documentación que debe llenar antes de la realización de la actividad y el motivo de ésta.
- i) Seguros que cubre la empresa durante la prestación del servicio.
- j) Información básica sobre el ecosistema, la biodiversidad y el patrimonio cultural existentes en el sitio en donde se realizan las actividades, así como de las medidas de protección de los mismos. [...] (NOMs)

ANEXO NO. 2 ORDENANZA NO. 0236

Según la Ordenanza No. 0236 tenemos:

Art. 1.- Seguridad ciudadana.- En el desarrollo de las zonas turísticas, se garantizará la seguridad ciudadana, atendiendo las condiciones y efectos que el desarrollo económico de la zona genere; y, se adoptarán las medidas necesarias para compaginar el turismo con las demás actividades y usos de suelo que tenga la zona.

Art. 31.- Ejecución de programas y proyectos en la planificación operativa.- En la planificación operativa anual de los órganos y organismos metropolitanos con competencias en materia de obra pública, seguridad, movilidad, cultura, entre otras vinculadas con las actividades turísticas, se incorporarán aquellos programas y proyectos previstos en el correspondiente Plan de Gestión y se priorizará su ejecución en las Zonas Especiales Turísticas.

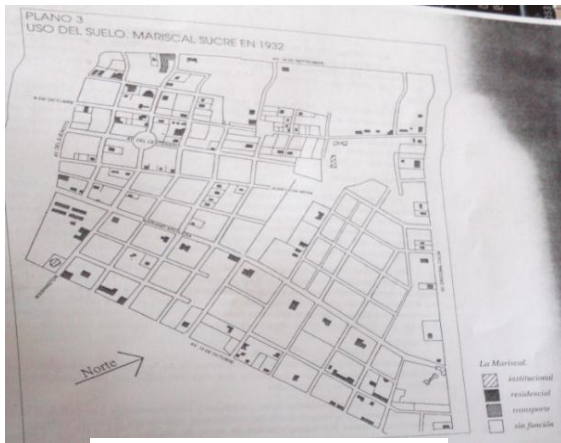
Art. 32.- Seguridad.- 1. Sin perjuicio de las labores de coordinación con la Policía Nacional y su organización por distritos aplicables al caso de las Zonas Especiales Turísticas, de conformidad con el Plan de Gestión respectivo, las Zonas Especiales Turísticas deberán contar con una dotación permanente de recursos humanos a cargo de la Policía Metropolitana, que coadyuven con la seguridad de las personas y los bienes.

2. Administrativamente, cada Zona Especial Turística contará con un modelo de organización similar a la aplicada en las Administraciones Zonales en el Distrito Metropolitano de Quito, en materia de seguridad.

3. Dentro de una Zona Especial Turística, únicamente en los establecimientos que cuenten con la autorización respectiva, incorporada a su respectiva Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas, se podrá comercializar bebidas alcohólicas. En el caso de los establecimiento turísticos que por su naturaleza, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional, expendan alimentos y bebidas, la autorización para el expendio de bebidas alcohólicas se entiende incorporada a la licencia para el ejercicio de actividades económicas; y, en el caso de los establecimientos no turísticos, esta autorización debe ser requerida al momento de solicitarse la correspondiente Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas, cumpliendo para el efecto los requisitos administrativos y flujo de procedimientos autorizados mediante la correspondiente Resolución Administrativa.

ANEXO NO. 3 CRECIMIENTO POBLACIONAL DE LA MARISCAL SUCRE

Ilustración 11 Plano de la Mariscal Sucre/Uio 1922



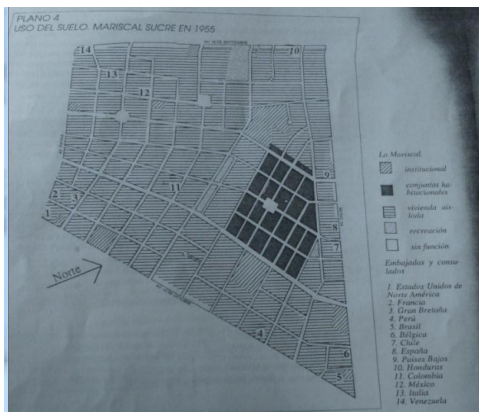
Fuente: Boada R, 1993

Ilustración 12 Plano La Marsical/Uio 1932



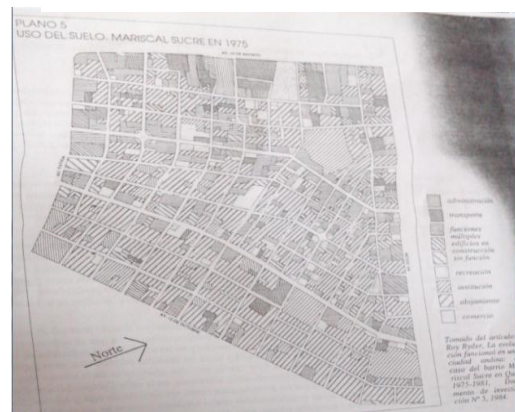
Fuente: Boada R, 1993

Ilustración 14 Plano La Mariscal/Uio 1955



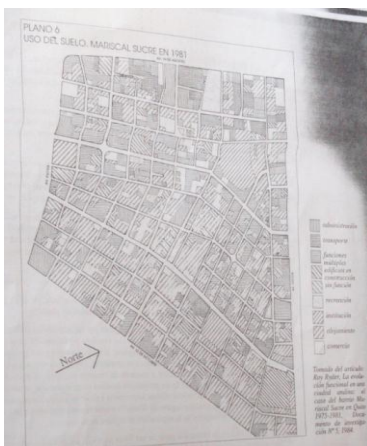
Fuente: Boada R, 1993

Ilustración 13 Plano La Mariscal/Uio 1975



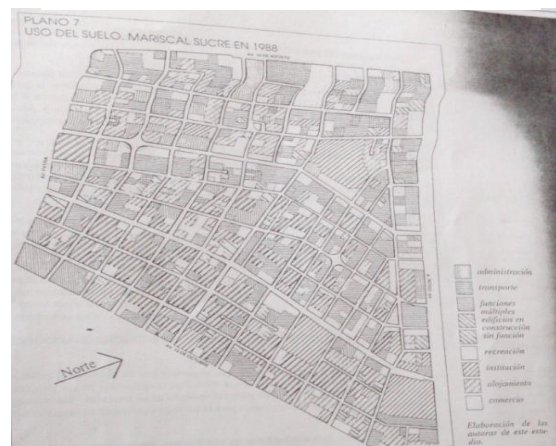
Fuente: Boada R, 1993

Ilustración 16 Plano La Mariscal/Uio 1988



Fuente: Boada R, 1993

Ilustración 15 Plano La Mariscal/Uio 1981



Fuente: Boada R, 1993

Ilustración 18 Crecimiento P. La Mariscal



Fuente: Boada R, 1993

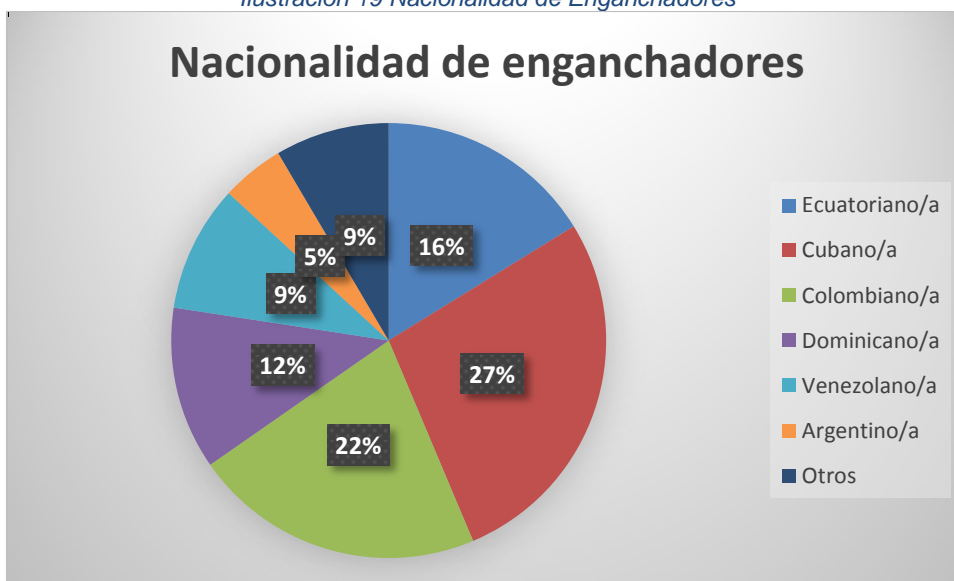
Ilustración 17 Plano de Quito, Siglo XVII



Fuente: Historia de Quito, Fonsal 2009

ANEXO NO. 4 ESTADÍSTICAS DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

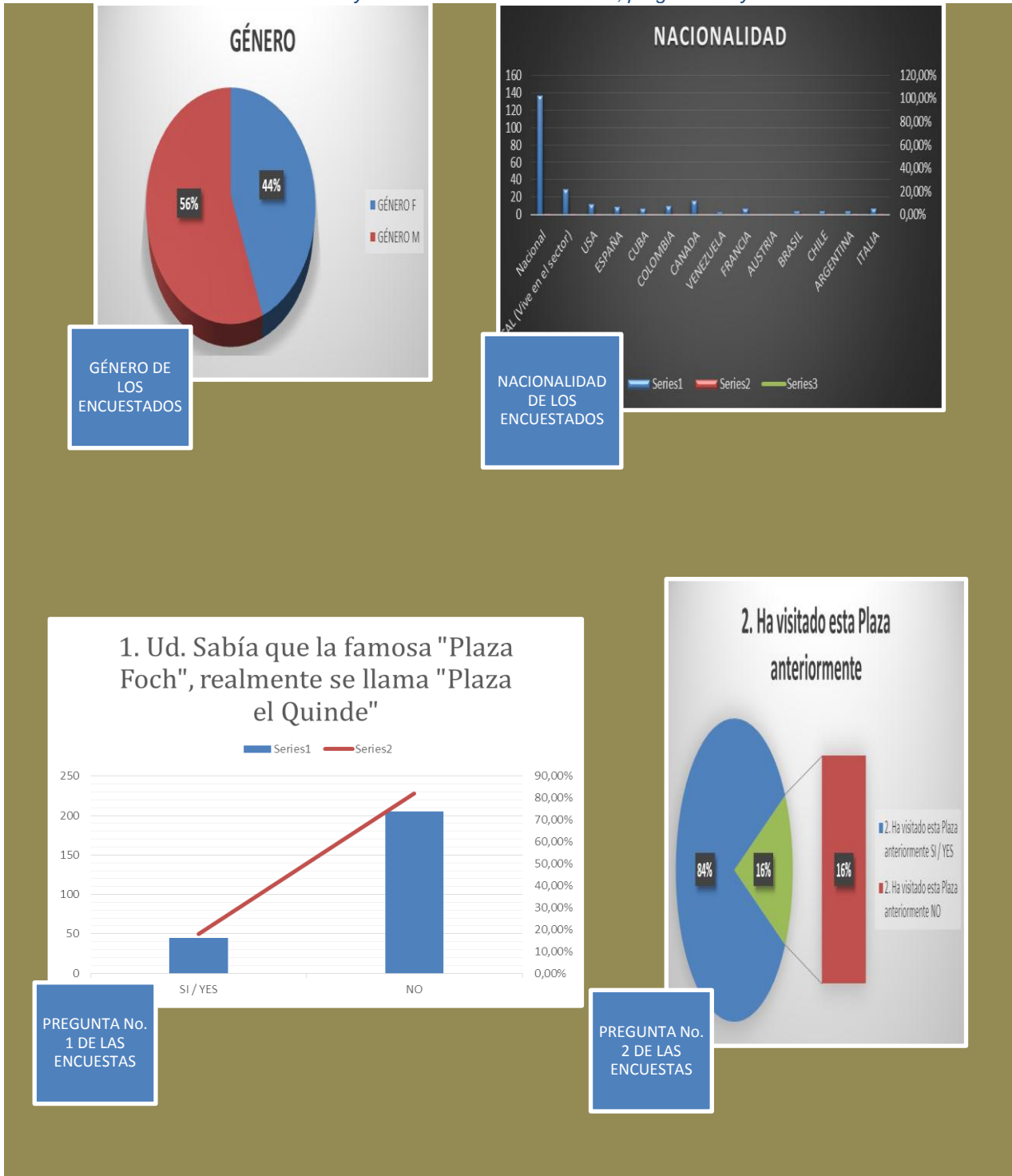
Ilustración 19 Nacionalidad de Enganchadores



Fuente: Municipio DMQ, Alcaldía MQ, (Agosto 2013)

ANEXO NO. 5 GRÁFICOS DE LA TABULACIÓN DE DATOS

Ilustración 20 Pasteles de Género y nacionalidad de encuestados, preguntas 1 y 2 de encuestas

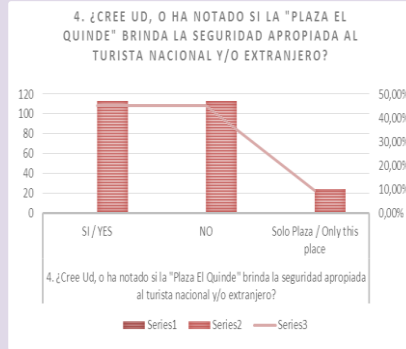


Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

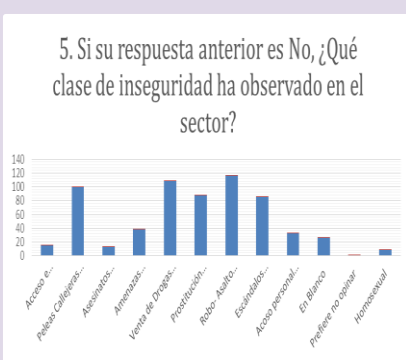
Ilustración 21 Pasteles de preguntas 3, 4, 5, 6, 7 y 9 de encuestas



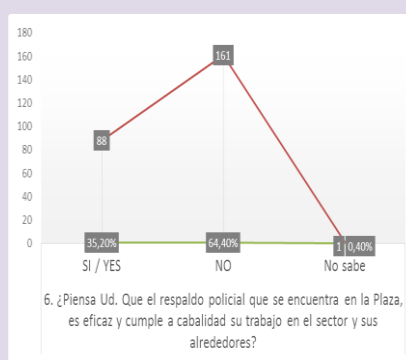
Pregunta No. 3 de encuestas



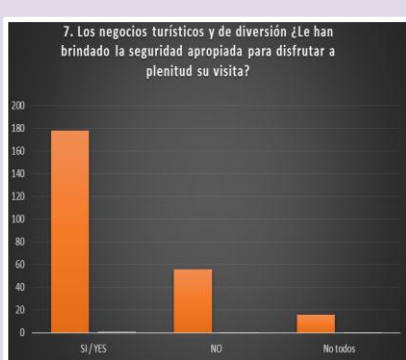
Pregunta No. 4 de encuestas



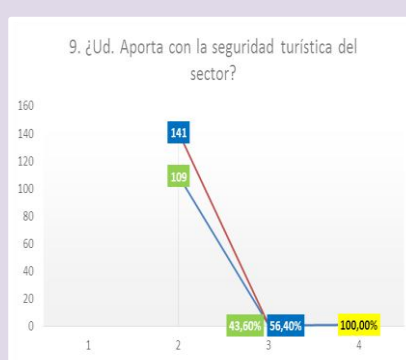
Pregunta No. 5 de encuestas



Pregunta No. 6 de encuestas



Pregunta No. 7 de encuestas

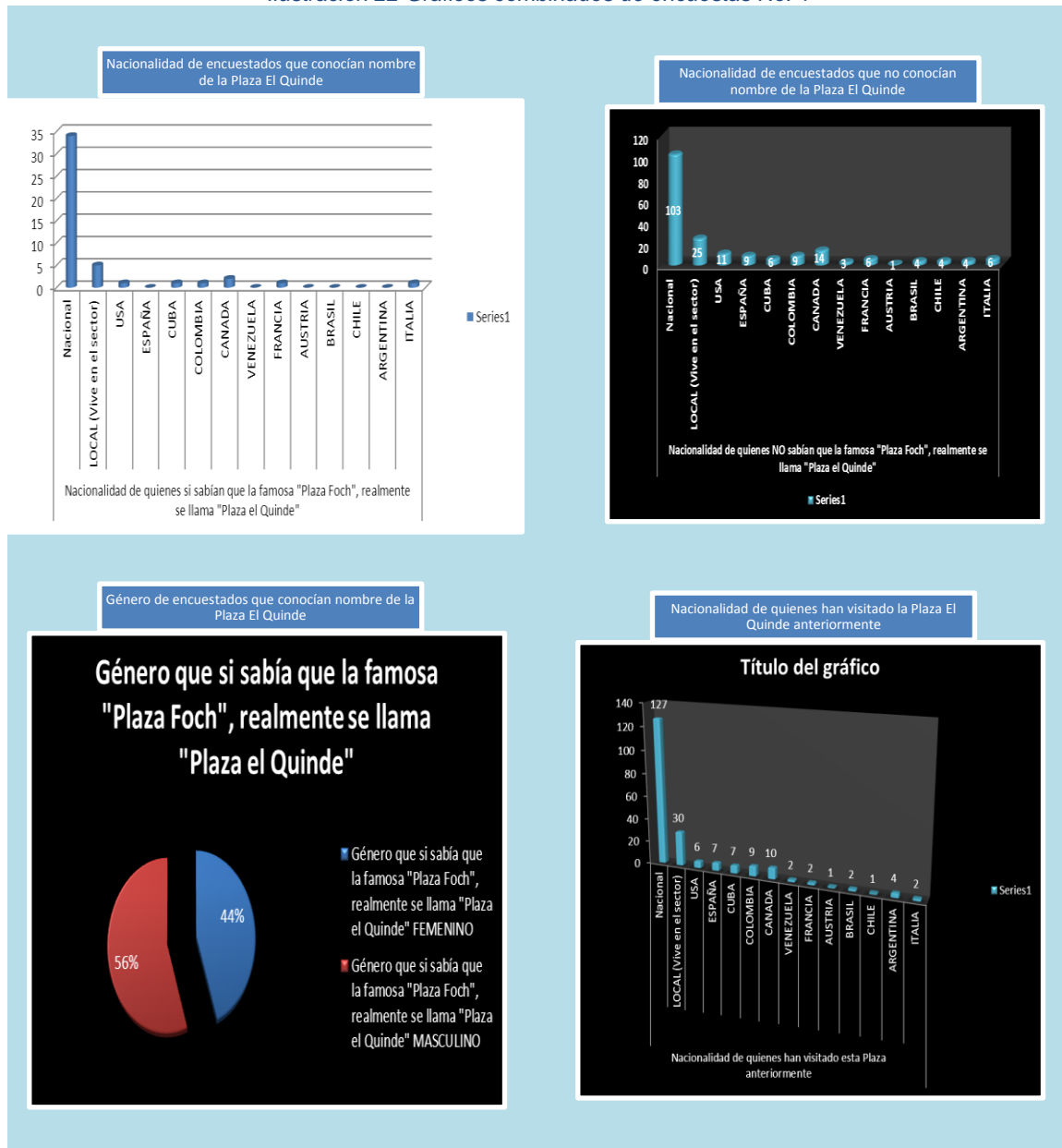


Pregunta No. 9 de encuestas

Fuente: Elaboración Propia. Abril/2015

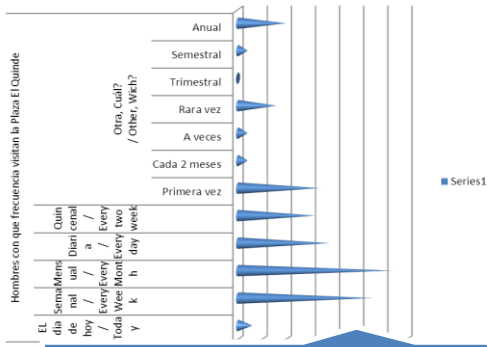
ANEXO NO. 6 GRAFICO REPRESENTACIÓN DE DATOS COMBINADOS

Ilustración 22 Gráficos combinados de encuestas No. 1



Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

Ilustración 23 Gráficos combinados de encuestas No. 2



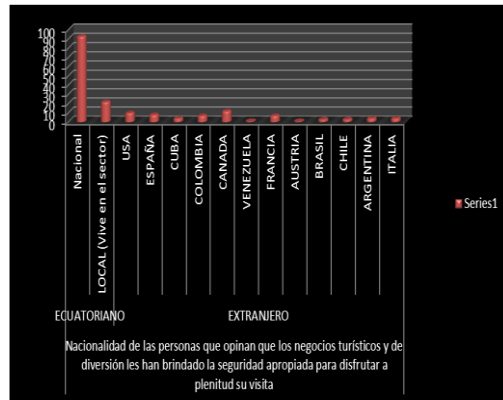
Hombre que han visitado la Plaza El Quinde (Frecuencia)



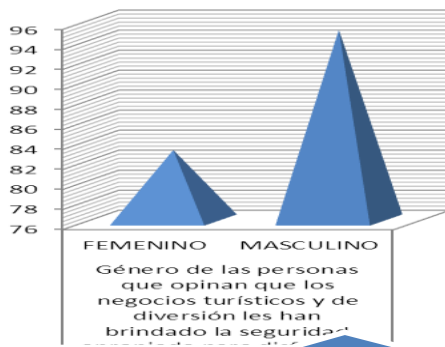
Nacionalidad de quienes han notado la seguridad apropiada en el sector



Género de quienes han notado seguridad apropiada en el sector



Nacionalidad de las personas que opinan que los negocios turísticos y de diversión les han brindado la seguridad apropiada para disfrutar a plenitud su visita



Género de las personas que opinan que los negocios turísticos y de diversión les han brindado la seguridad apropiada para disfrutar a plenitud su visita

Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

ANEXO NO. 7 FOTOGRAFÍAS

Fotografía No. 1 Plaza EL Quinde Oct/2014



Fuente Elaboración Propia Oct/2014

Ilustración 24 Robos en el Sector



Fuente: Ojos de Águila sector la Mariscal Oct/2015

ANEXO NO. 8 TABLA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE NEGOCIOS TURÍSTICOS EN LA PLAZA EL QUINDE

Tabla No. 16 Información de negocios turísticos y/o comerciales de la Plaza el Quinde

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	TIPO DE NEGOCIO	UBICACION EN LA PLAZA
Q Restaurant Bar – Lounge	Bar – Restaurante	Sur Occidente de la Plaza
Azuca Latin Bistro	Bar	Nor Occidente de la Plaza
Azuca Beach	Bar	Nor Occidente de la Plaza
BBQ & Co.	Bar – Restaurante	Nor Oriente de la Plaza
El Puñal	Bar	Sur Occidente de la Plaza
Oceana Club Lounge	Bar – Restaurante	Sur Occidente de la Plaza
Saito Bistro Japonés	Bar – Restaurante	Sur Occidente de la Plaza
Gruyere La Founde	Bar	Sur Occidente de la Plaza
Brau Plazt	Bar	Sur Occidente de la Plaza
Cofee Bar	Cafetería – Bar	Nor Oriente de la Plaza
El Español	Cafetería	Sur Oriente de la Plaza
Nü House	Hotel	Sur Occidente de la Plaza
Beer Fest	Bar	Sur Occidente de la Plaza
The Boot	Bar	Sur Occidente de la Plaza
The Thaus	Bar	Sur Occidente de la Plaza
Quito Pub Beer	Bar	Sur Occidente de la Plaza
Lennon	Bar	Nor Occidente de la Plaza
Clown	Bar	Sur Occidente de la Plaza
Sport Planet	Bar	Sur Oriente de la Plaza
Chelsea	Bar	Nor Occidente de la Plaza
Juan Valdez	Cafetería	Sur Oriente de la Plaza
Explorer	Tienda de Ropa	Sur Oriente de la Plaza
Cadillac	Bar	Nor Oriente de la Plaza
Excess	Bar	Nor Oriente de la Plaza
Oki Doki	Tienda, Confitería, Licorería	Sur Occidente de la Plaza
Akerre Food – Drink	Bar – Restaurante	Sur Occidente de la Plaza

Fuente:Elaboración propia. Abril/2015

ANEXO NO. 9 CARTELES INFORMATIVOS / MOTIVACIONALES

Tabla No. 17 Carteles de información de Seguridad Turística

RECUERDA:

“AQUELLOS QUE CEDERÍAN LA LIBERTAD ESENCIAL PARA ADQUIRIR UNA PEQUEÑA SEGURIDAD TEMPORAL, NO MEREcen NI LIBERTAD NI SEGURIDAD”

Benjamin Franklin

RECUERDA:

¡LA SEGURIDAD DEPENDE, NOS INVOLUCRA Y ES RESPONSABILIDAD DE TODOS!

RECUERDA:

¡AYÚDANOS A CUIDARTE, LA SEGURIDAD TAMBIÉN TE INVOLUCRA A TI!

RECUERDA:

¡LA SEGURIDAD LA BRINDAS TU, LA BRINDO YO Y NOS BENEFICIAMOS TODOS!

RECUERDA QUE PARA MEJORAR LA SEGURIDAD SE NECESITA:

“ESTAR JUNTOS ES UN COMIENZO. MANTERNOS JUNTOS UN PROGRESO. TRABAJAR JUNTOS, ES UN ÉXITO”

Ramón J. Sénder

RECUERDA:

“LA DESCONFIANZA ES MADRE DE LA SEGURIDAD”

Aristóteles

RECUERDA:

“LA VERDADERA SEGURIDAD SE HALLA MÁS BIEN EN LA SOLIDARIDAD QUE EN EL ESFUERZO INDIVIDUAL AISLADO”

Fiódor Dostoyevski

RECUERDA:

“ES NECESARIO QUE TE INVOLUCRES EN LO QUE LES PASA A LOS DEMÁS PARA BRINDAR UN EXCELENTE SERVICIO TURÍSTICO”

RECUERDA:

“HOY, LA SEGURIDAD SE ENTIENDE CADA VEZ MENOS EN TÉRMINOS MILITARES, Y MUCHO MÁS COMO LA AUSENCIA DE CONFLICTO. ES DE HECHO UN FENÓMENO QUE ABARCA EL DESARROLLO ECONÓMICO, LA JUSTICIA SOCIAL, LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA DEMOCRATIZACIÓN, EL DESARME Y EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS”

Kofi Annan

RECUERDA:

“LA CONCIENCIA DEL PELIGRO ES YA LA MITAD DE LA SEGURIDAD DE LA SALVACIÓN”

Ramón J. Sénder

ANEXO NO. 10 FORMATOS

Ficha de Observación

Tabla 158 Formato Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN		
Nombre de Investigador:		No. Ficha
Lugar:		
Fecha:		
HORA	ASPECTOS OBSERVADOS	

Fuente: Elaboración propia. Abril/2015

Encuesta

Nombre: Fecha:

No. Teléfono:

1. ¿Ud. sabía que la famosa "Plaza Foch", realmente se llama "Plaza El Quinde"? Do you know that the famous "Plaza Foch", actually called "Plaza el Quinde"?

Si No

2. ¿Ha visitado esta plaza? Have you visited this square before?

Si No

3. Si lo ha hecho, ¿Podría mencionar con que frecuencia? If it has, could you mention how often?

Diaria Semanal Quincenal
Mensual Otra, ¿Cuál? _____

4. ¿Cree Ud. o ha notado si la "Plaza EL Quinde" brinda la seguridad apropiada al turista nacional y extranjero? Do you believe, what have noticed if the "Plaza Quinde" provides proper security to the national tourist and / or foreign?

Si No

5. Si su respuesta anterior es No, ¿Qué clase de inseguridad ha notado en el sector? If your previous answer is: No, what kind of insecurity has been observed in the sector?

Acceso e infraestructura	<input type="checkbox"/>	Robo	<input type="checkbox"/>
Peleas callejeras	<input type="checkbox"/>	Escándalos públicos	<input type="checkbox"/>
Asesinatos	<input type="checkbox"/>	Acoso	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

6. ¿Piensa Ud. que el respaldo policial que se encuentra la plaza, es eficaz y cumple a cabalidad su trabajo en el sector y sus alrededores? Do you think the police support that is in the Plaza, is effective and meets fully its work in the sector and its surroundings?

Si / Yes No

¿Por qué? Why? _____

7. Los negocios turísticos y de diversión ¿Le han brindado la seguridad apropiada para disfrutar a plenitud su visita? Tourism businesses and entertainment, Do you have provided proper security to fully enjoy your visit?

Si/Yes No

8. Por favor señale cuál de estos negocios turísticos brinda la seguridad que Ud. busca, de acuerdo a su percepción o experiencia // Please indicate which of these tourism businesses gives you security. Sought, according to their perception or experience

9. ¿Usted aporta con la seguridad turística del sector? ¿Qué recomendaciones puede dar? Do you bring security to tourism sector?

Entrevistas

Nombre: Fecha:

No. Teléfono:

1. ¿Ud. sabía que la famosa “Plaza Foch”, realmente se llama “Plaza EL Quinde”?
2. ¿Hace cuánto tiempo vive Ud. en este sector?
3. ¿Qué opina de la seguridad que existe en la “Plaza EL Quinde”?
4. Haciendo una comparación, cree Ud. que ahora es mejor la seguridad en el sector de lo que era hace cinco o diez años? ¿Por qué?
5. Ud. que es residente en este lugar, ¿Conoce los planes de seguridad que brinda la policía nacional, metropolitana y/o el Municipio a este sector?
6. ¿Se ha visto afectado o beneficiado con temas respecto a la seguridad turística del lugar?
7. Cree Ud. que la seguridad turística del sector necesita nuevos proyectos o mejoras? ¿Por qué?
8. ¿Cuál es la relación que tiene Ud. con los turistas nacionales y extranjeros, negocios turísticos, policía (nacional y/o metropolitana)?
9. ¿Cómo aporta Ud. en la mejora de la seguridad turística del Ecuador?
10. ¿Qué recomendaciones puede dar respecto a este tema?