



**REPÚBLICA DEL ECUADOR
POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
“POLICÍA NACIONAL”**

VIGILANCIA EN SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA

**CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD PARA TURISTAS
DEL CANTON OTAVALO**

**CBOP. OSCAR AMAGUA MONTAGUANO
CBOS. MILTON SIMBA LEMA**

SEXTO NIVEL

2005

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de tesis, presentado por los Srs. Técnicos Superiores **OSCAR AMAGUA MONTAGUANO** y **MILTON SIMBA LEMA**, para optar por el **TITULO DE TECNÓLOGO EN LA CARRERA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA**, certifico que el trabajo:

“CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD PARA TURISTAS EN EL CANTON OTAVALO”, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, a los..... días del mes de noviembre de 2005.

Firma

Srta. Ing. Patricia Maya

C. I. No.....

**POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “POLICÍA NACIONAL”
REGISTRO INSTITUCIONAL No. 17-039P**

**CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD PARA TURISTAS EN EL
CANTON OTAVALO**

**POR: OSCAR AMAGUA MONTAGUANO, Y
MILTON SIMBA LEMA**

El presente grado de **TECNÓLOGO EN VIGILANCIA Y
SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA**, luego de cumplir con todos los
requisitos normativos, se aprueba, en nombre del Instituto Tecnológico
Superior “Policía Nacional”, en la ciudad de Quito, a los días
del mes de noviembrede 2005.

NOMBRE

.....

FIRMA

C.I.

NOMBRE

.....

FIRMA

C.I.

NOMBRE

.....

FIRMA

C.I.

AGRADECIMIENTO

Un profundo agradecimiento al Instituto Tecnológico Superior “POLICIA NACIONAL”, pionero de la educación formativa en todo el contexto de la capacitación integral del hombre, para el servicio de una sociedad que necesita surgir en este mundo competitivo y globalizado.

A Dios por habernos dado la sabiduría necesaria para culminar con éxito esta carrera, por el apoyo y guía incondicional de la Ing. Patricia Maya y de todas las personas quienes estimularon este trabajo que busca ser un aporte al conocimiento sobre educación superior en nuestro país.

DEDICATORIA

En primer lugar al ser supremo creador y dueño de mis actos, a mis padres, a quienes amo profundamente dedico este trabajo, por sus consejos que me orientaron a tomar decisiones y haberme brindado su comprensión y apoyo incondicional durante toda mi carrera.

Oscar Amagua

El presente trabajo lo dedico con todo mi cariño y amor a mi esposa Germania Farinango e hijos, quienes supieron apoyarme y comprenderme en los momentos más difíciles y doy gracias a Dios por haberme dado todo el conocimiento necesario para salir adelante y culminar con éxito los objetivos trazados.

Milton Simba

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Página
PORTADA	
APROBACIÓN DEL TUTOR	
CERTIFICACIÓN JURADO	
AGRADECIMIENTO	
DEDICATORIA	
INDICE	
INTRODUCCIÓN -----	I
EL PROBLEMA -----	II
JUSTIFICACIÓN -----	III
OBJETIVOS -----	IV
HIPOTESIS -----	V

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1. Reseña Histórica de Otavalo -----	1
1.2 Atractivos Turísticos de Otavalo-----	2
1.2.1 Cascada de Peguche -----	2
1.2.2 Laguna de San Pablo -----	3
1.2.3 Lagunas de Mojanda -----	3
1.2.4 El Lechero -----	4
1.2.5 Vertientes Naturales -----	4
1.2.6 Áreas Recreativas -----	5
1.2.7 Feria de Otavalo -----	5
2. La Realidad Turística en el Ecuador -----	5
2.1 Problemas de Seguridad en el Turismo-----	8
2.2 Los Administradores o Prestadores de Servicios -----	9
3. Seguridad Turística: Definición. -----	11
4. La Seguridad en el Turismo -----	15
4.1 La seguridad de los huéspedes-----	15
5. Seguridad de Instalaciones Turísticas -----	17
6. El Turismo y su Legislación -----	19
7. Facilitación de la Asistencia a los Turistas -----	20
8. Repatriación de los turistas -----	22
9. Cooperación internacional -----	23
10. Importancia del turismo en la sociedad y la economía -----	24
11. Cambios en la Calidad de Vida -----	25
12. Consecuencias del Turismo -----	26
13. El Turismo un Sector Estratégico -----	27
14. Red y Grupo de Acción de Seguridad del Turismo -----	28
15. Red de Seguridad del Turismo -----	29
15.1 Alcance de la Red-----	30
16. Importancia de la relación costo beneficio -----	31
17. Conceptualización de términos turísticos -----	31

CAPITULO II

1. METODOLOGÍA -----	35
1.1. Procedimiento de la Investigación -----	35
1.2. Población y Muestra -----	35
1.3. Cuadro de la población total del cantón -Cuadro No.1-----	36
1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos -----	37
2. Procesamiento y Análisis de Resultados -----	39
2.1. Cuadro de presentación de resultados – Cuadro No.2-----	39
2.2. Tablas de salida y análisis de resultados de la encuesta a propietarios -----	39
2.3. Tablas de salida y análisis de resultados de la encuesta a turistas -----	43

CAPÍTULO III

1. Consideraciones de Seguridad para Turistas del Cantón Otavalo -----	46
1.1. Introducción-----	46
1.2. Propósito -----	46
2. Seguridad para turistas en los diferentes centros turísticos-----	47
2.1. Seguridad a turistas -----	48
2.2. Seguridad física y electrónica de instalaciones -----	48
2.3. Circuito Cerrado de Televisión (CCTV. -----	49
2.4. Tarjetas de aproximación -----	50
2.5. tarjeta de banda magnética -----	50
2.6. Tarjeta de código de barras -----	51
2.7. Tecnología de proximidad -----	51
2.8. Personal de seguridad privada -----	52
2.9. Plan de Autoprotección -----	53
2.10. Plan de Emergencia -----	53
2.11. Plan de Evacuación -----	53
2.12. Protección medioambiental -----	53
3. Seguridad Laboral en Centros Turísticos -----	54
3.1. Iluminación -----	54
3.2. Ventilación -----	55
4. Capacitación -----	57
5. Normas de Control -----	58
5.1. En las Instalaciones -----	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	59
Conclusiones -----	59
Recomendaciones -----	60
GLOSARIO -----	62
BIBLIOGRAFÍA -----	66
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación esta ordenado por tres grandes capítulos, organizados de la siguiente manera:

Comprende el problema, en donde se establecen las relaciones de análisis de causa y efecto, desarrollando la exposición en un planteamiento general del problema, y concretándolo en la formulación del problema propuesto a manera de interrogante núcleo de la investigación. En donde se proponen las consideraciones de seguridad para turistas del Cantón Otavalo y si efectivamente responde a las necesidades del turista e instituciones de alojamiento, a partir de lo cual se desarrollan algunas preguntas directrices, se establecen los objetivos y se determina la justificación.

En el primer capítulo se realiza un análisis de los antecedentes de los centros turísticos y del problema en cuestión, se fundamenta teóricamente y conceptualmente la propuesta con apoyo de la bibliografía recabada para el efecto, asumiendo un posicionamiento de método científico y estableciendo los términos básicos

En el segundo capítulo, se explica como se procederá en cuanto a la metodología, de que tipo de investigación se trata (descriptiva) como se realizará la recolección de la información, su procesamiento, a que universo corresponde, con que tamaño de muestra se va a trabajar, estableciendo mediante que fórmula se la determinó. Y qué tipo de análisis de datos se realizará (análisis estadístico descriptivo simple). Y luego se ejecutarán las variables de la investigación con el apoyo de una matriz, para llegar a las categorías operativas y bosquejar las preguntas a aplicarse a los individuos de la muestra.

En el tercer y último capítulo constan las consideraciones de seguridad para los turistas luego del estudio realizado en cada uno de los centros turísticos.

Para terminar se hace constar la bibliografía y los anexos, en donde se adjuntan los instrumentos de la investigación (encuesta) y el glosario de términos de los contenidos de la investigación efectuada.

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema:

Para promover la competitividad del sector turismo, es necesario garantizar las condiciones mínimas de seguridad para todos los actores involucrados en el sistema, buscando las condiciones favorables de seguridad para los turistas y para los prestadores de servicios turísticos.

En el ámbito del turismo por su naturaleza e ideología, es fundamental el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la libertad de movimiento que caracteriza el encuentro de los sectores involucrados. La seguridad y la percepción de la inseguridad, son factores determinantes en la toma de decisiones de un turista nacional o extranjero al seleccionar un destino de viaje.

Siendo el turismo una actividad que genera grandes recursos económicos que pueden ser aprovechados por la ciudadanía local a la que se puede guiar formas de visitas de turistas que llegan a nuestro país por su inmensa riqueza cultural, atractivos turísticos, sitios ecológicos de flora y fauna que son únicos en América Latina y porque no decirlo del mundo

En el Ecuador, el turismo mantiene concepciones tradicionalistas que atraen a propios y extraños, reproduciendo un pensamiento indiscutible y repetidor de prácticas propias de cada sector que convierten a estos sitios en atractivos turísticos que no cuentan con las debidas seguridades las mismas que son visitados continuamente y que requieren de la existencia de un programa efectivo y práctico de seguridad.

En lo que respecta a seguridad de turistas e instalaciones físicas de centros y lugares turísticos en la provincia de Imbabura, específicamente del Cantón Otavalo actualmente no existe políticas de seguridad que se ajusten a la necesidad que exige este sector, debido a la ausencia de sistemas de seguridad que vayan acorde a las instalaciones y la falta de apoyo por parte de las autoridades gubernamentales que tienen que ver con el sector turístico. En este contexto, la investigación constituye un aporte significativo a los cambios que desde esta perspectiva requieren las instalaciones físicas de este sector turístico.

A pesar de las múltiples dificultades que enfrenta este importante sector, los sitios, centros y lugares turísticos en general continúan promoviendo el espacio de acogida a todos los turistas que optan por visitar estos lugares. Particularmente en Cantón Otavalo provincia de Imbabura, avanza significativamente el desarrollo del turismo integral que tiene como propósito transformar a este lugar en un sitio turístico.

Los turistas e instalaciones físicas de los centros turísticos no cuentan con normas específicas de seguridad y peor aún con un manual de procedimientos para quienes laboran en estas dependencias, a esto se suma la poca importancia que le brindan los propietarios de estos centros en cuanto a seguridad. Por estas razones, se crearán las condiciones necesarias para la discusión de nuevos programas, y en especial la actitud muy positiva para impulsar propuestas de seguridad a los turistas y a las instalaciones físicas en los centros turísticos que generen tranquilidad y réditos económicos a todos los elementos intervinientes en el ámbito del turismo.

Los diferentes hechos delictivos que se han suscitado en contra de los turistas como el robo, asalto, estafas entre otros son muestra evidente que dicho sector no cuenta con normas y procedimientos que garanticen

su seguridad durante su estadía y permanencia en los lugares turísticos de este sector.

A todo esto se suma la falta de conocimiento y capacitación en seguridad turística lo que ha originado que no existan las garantías necesarias para los turistas locales y extranjeros que visitan los diferentes centros turísticos existentes en el Cantón y sus alrededores.

Como se puede observar se requiere formar y capacitar, a los turistas, a los propietarios y al personal que labora en los diferentes centros turísticos en lo referente a normas de seguridad turística, con miras a un mejor desarrollo y atención en sus actividades.

De ser necesario se tiene que, reestructurar y readecuar los viejos esquemas o estructuras mentales o mentalidades, que sostienen rezagos de tradicionalismo y que constituye una pesada carga que detiene el desarrollo turístico y social.

Es preciso que el nuevo empresario turístico trabaje en beneficio de los turistas con procesos progresistas, y no tradicionales creando proyectos de seguridad que beneficien a los turistas nacionales y extranjeros que visitan estos sitios. Aplicando normas y procedimientos de seguridad integral, a través del cual los turistas aprendan verdaderamente a autoprotgerse, para ello utilizando medios o medidas de seguridad tendientes a no ser blanco fácil de la delincuencia.

Más aún, por esta razón se requiere alcanzar la excelencia en normas, procedimientos y sistemas de seguridad que beneficien a todos los elementos intervinientes en el campo turístico.

De ahí la importancia estratégica de la seguridad turística para el desarrollo integral del turismo y la sociedad. En este sentido uno de los

obstáculos a ser enfrentados, es entonces, el cómo concientizar a los recursos humanos sobre la importancia de establecer normas y procedimientos de seguridad turística, actualizando de forma relevante sus conocimientos, habilidades, y estrategias.

Por otro lado, es necesario definir y determinar de manera clara, transparente y técnica, cuales son las verdaderas necesidades de formación, capacitación, en el ámbito de la seguridad a turistas que visitan estos centros.

La investigación, análisis y diagnóstico de necesidades de seguridad para turistas, se realizará en el presente estudio al recurso humano que visita los centros turísticos ubicados en el centro y alrededores del cantón Otavalo, provincia de Imbabura

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Con la realización de este proyecto se pretende contribuir a la identificación de las causas y motivos por las que se ha incrementado el nivel de inseguridad en el sector turístico especialmente a los turistas.

Además permitirá realizar consideraciones encaminadas a mejorar y superar los niveles de inseguridad ya existentes en instalaciones físicas turísticas, aplicando para dicho trabajo una seguridad integral en la que participen todas las personas involucradas en el campo de la seguridad y el turismo.

El equipo que realiza la investigación busca encontrar nuevas consideraciones o políticas en el campo de la seguridad para turistas e instalaciones de centros turísticos a fin de lograr el desarrollo de la actividad turística proyectada a generar recursos económicos que beneficien a la población de ese sector.

Proyectar un cambio de imagen hacia el exterior, generando un ambiente seguro y favorable para todos los turistas tanto nacionales como extranjeros a fin de que se sientan protegidos durante su permanencia en los centros turísticos existentes en este Cantón; esto será tomado como base para que se genere y aplique políticas de seguridad en las instalaciones físicas que en lo posterior se crearen.

Cambio que en lo posterior servirá para desarrollar el turismo en este Cantón debido a que se cuenta con atractivos únicos admirados por propios y extraños. Cabe recalcar que estas políticas de seguridad a turistas e instalaciones físicas ayudarán a brindar un mejor servicio no solo a turistas extranjeros sino también a la ciudadanía local, permitiendo fomentar un cambio de cultura en seguridad para turistas e instalaciones turísticas.

La presente investigación provee información específica suficiente para mejorar, desde el punto de vista técnico profesional, la calidad de consideraciones referentes a la seguridad de instalaciones físicas que son visitadas por turistas nacionales y extranjeros, aportando de esta manera al desarrollo del sector turístico lo que mejoraría las condiciones de vida de los habitantes de este sector del país.

Los turistas y propietarios de centros turísticos contarán con nuevas consideraciones de normas de seguridad de instalaciones lo que brindará mejores garantías a todos los turistas durante su estadía y fomentar indirectamente fuentes de trabajo en otros negocios; por obvias razones mejorando las condiciones de vida de los habitantes de este Cantón.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Elaboración de Consideraciones de Seguridad para los Turistas del Cantón Otavalo

Objetivos específicos:

- Determinar la necesidad y factibilidad de la elaboración de consideraciones de seguridad para turistas del Cantón Otavalo.
- Analizar como es la seguridad de los turistas que visitan los diferentes centros turísticos.
- Analizar si está capacitado en normas y procedimientos de seguridad turística el personal que brinda servicios a los turistas.
- Plantear la implementación de normas y procedimientos de seguridad para lograr óptimos resultados.

HIPOTESIS

Es imprescindible las Consideraciones de seguridad para turistas que visitan los centros turísticos del Cantón Otavalo apropiado, por ello el planteamiento lógico que surge es precisamente que dichos centros deben contar con normas y procedimientos de seguridad para turistas, lo cual ayudaría de sobre manera a reducir un buen porcentaje de lesiones en las personas y destrucción de las instalaciones físicas.

Variables:

- **Variable independiente (causa):** Desconocimiento de normas y políticas de seguridad para turistas e instalaciones físicas de centros turísticos.

- **Variable dependiente (efecto):** Mala atención al turista; pérdida de sus bienes; ausencia de sistemas de seguridad; estafas; entre otras, causas que han originado la inseguridad y por ende a frenado el desarrollo del turismo en el sector.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1. RESEÑA HISTÓRICA DE OTAVALO

Otavaló fue inicialmente el centro habitacional de las tribus Sarances siendo su emplazamiento en las riberas de la Laguna Chicapán (San Pablo) que fue luego eliminado por el colonizador español en beneficio del lugar en que posteriormente se desarrolla.

En 1535 Sebastián de Benalcázar fundó el asiento de San Luis de Otavaló. Los españoles escogieron para el emplazamiento de ésta Ciudad el mismo lugar que ocupaba la población indiana denominada Saransig. Su Jurisdicción se extendía: Por el Norte la Provincia de los Pastos, por el Sur el río Pisque, por el oriente San Miguel de Sucumbios y el territorio de los Mocoas y por el occidente la antigua Provincia de Guayllabamba y Llurimagua. El asiento de Otavaló tuvo como Patrono a San Luis a pedido de los frailes franciscanos. Este asiento fue elevado a la categoría de Corregimiento en el año de 1563, comprendiendo todo el territorio de las actuales Provincias del Carchi e Imbabura y los Cantones Cayambe y Pedro Moncayo de la Provincia de Pichincha.

El 11 de Noviembre de 1811 La Junta Gubernativa y Capitanía General de Quito ascendió al corregimiento de Otavaló a categoría de Villa declarándola centro de operaciones militares contra la Nueva Granada.

El 25 de Junio de 1824 La Junta de Gobierno cantoniza a Otavaló, ascendido de categoría de su previa condición de Villa.

El 31 de Octubre del 1829, el Libertador Simón Bolívar, Presidente de la Gran Colombia considerando que la Villa de Otavalo es bastante populosa y adelantada en la agricultura e industria, firmó el Decreto por el que Otavalo queda elevada a la categoría de Ciudad.

1.2 Atractivos Turísticos de Otavalo:

Otavalo es actualmente uno de los destinos turísticos más importantes del Ecuador. Es visitado tanto por turistas nacionales como extranjeros, atraídos por su enorme riqueza cultural en la que pueblos como los Kichwa Otavalo y los blanco mestizos mantienen su identidad que es fortalecida por sus mitos, leyendas, costumbres y tradiciones milenarias recibidos en herencia de sus ancestros. Esta diversidad cultural se conjuga igualmente con una variedad de ecosistemas que encierran una diversidad biológica muy importante y representativa de la región tropandina, repartida entre las montañas, lagunas, ríos, quebradas y vertientes, que vistos desde la cosmovisión local, tienen vida y energía.

1.2.1 Cascada de Peguche

Situada a 3 Km, del centro de la ciudad de Otavalo se mezcla un paisaje natural de caída de agua, con un bosque de eucaliptos y especies nativas, con un sector de valor arqueológico - cultural con huellas de un a cabaña de territorio pre-incásico.

La accesibilidad es factible por su cercanía pudiéndoselo hacer con vehículo, en bicicleta o a pie. En el sector aledaño a la cascada está el pueblo de Peguche.

1.2.2 Laguna de San Pablo

San Pablo es una laguna fascinante, llamada inicialmente como Chicapán y luego Imbacochoa, está situada en una extensa hondonada a los pies del Imbabura a 4 Km de la Ciudad de Otavalo. La laguna se ha constituido en una importante fuente de ingresos para las comunidades aledañas a su orilla.

La laguna de San Pablo a permitido que se desarrollen eventos como la travesía anual en las Festividades Septembrinas, Regatas y Competencias de Veleros, ha sido fuente de inspiración de poetas y pintores, con su carácter simbólico que es la mayor atracción de Imbabura.

En los días, cuando la naturaleza está en reposo y los soles del verano brillan la quieta azulada del Itambi, dibujan misteriosos panoramas en las orillas de la laguna, San Pablo aparece ante los ojos maravillosos del turista o del viajero que huye del disturbio de la gran ciudad, como un rincón ameno que después de la sequedad de los cerros que le rodean se refugia entre la fresca armoniosa de sus sembríos.

1.2.3 Lagunas de Mojanda

Son tres lagunas, Caricocha (Lago Hombre), Huarmicocha (Lago Mujer) y Yanacocha (Lago Negro), ubicadas en el nudo de Mojanda Cajas a 17 Km de la Ciudad de Otavalo.

Caricocha tiene un atractivo por la pureza de sus aguas, está resguardado por tres puntas el Fuya Fuya, el Colongal y el Yanaurcu.

Huarmicocha de forma ovalada con playas suaves que le hacen más abierta. Yanacocha situada al pie de la basáltica Yanaurcu, la que se refleja en las aguas, dándole una tonalidad oscura y misteriosa. El turista

puede circundar la laguna a pie o llegar en vehículo hasta las otras lagunas, el circuito se hace inolvidable por la presencia en la zona de uno de los bosques de altura únicos que se conserva en forma primaria con la presencia de flora y fauna propios de los páramos ecuatorianos.

1.2.4 El Lechero

Tiene un valor simbólico y arqueológico, corresponde al sector de Rey Loma conocido también como Loma de Pucará. Fue usado por los aborígenes como sitio de defensa y como centro ceremonial. Su posición permite tener una visión panorámica de Lago San pablo y su entorno, dominado por la presencia del taita Imbabura. Para llegar al lechero debemos partir de la Gruta del Socavón, pasando por la Cruz, la Segunda y Tercer línea del tren. Con una pendiente moderada y agradable vamos dejando atrás los tejados de la Ciudad y la visión contemplativa de cumbres como el Cotacachi. Nos vamos adentrando en un recorrido ascendente de 4 Km en las actividades agrícolas y pastoriles de las comunidades que lo habitan.

1.2.5 Vertientes Naturales

Una de las riquezas naturales constituyen sus aguas termales; vertientes maravillosas para el tratamiento de diferentes enfermedades, que van desde la curación de la piel hasta el alivio del corazón. Los nombres de Yanayacu, Lagartijas, Peguche, Monserrath, Río Blanco, Fuente de la Salud, Tangalí están muy ligados al léxico del turista aquel que llega a buscar la prolongación de la Vida.

1.2.6 Áreas Recreativas

Otavalo se caracteriza por sus hermosos paisajes naturales, parques y áreas verdes que presentan al turista un aire de tranquilidad y comodidad. Sus hermosas áreas de descanso que en días sábados y domingos son sitios concurridos por la gente que sale con sus familias de paseo compartiendo un momento de paz luego de una semana de trabajo. Estos espacios permiten al turista que visita la Feria de Otavalo descansar luego de realizar sus compras de recuerdos de ésta Ciudad.

1.2.7 Feria de Otavalo

Otavalo es reconocido a nivel nacional e internacional por su Feria Sabatina que se realiza en el Mercado Centenario, actualmente conocida como Plaza de los Ponchos. A ésta feria asisten más de mil artesanos y comerciantes, lo cual ha hecho que sea considerada como la feria artesanal más grande de Latinoamérica.

La feria mayor se realiza todos los sábados, pero continúa todos los días. En realidad el Mercado actual es un espacio donde se conjugan las culturas. Aquí usted encontrará pinturas de Tigua, tapices de los Salasacas, tallados de San Antonio de Ibarra, artículos de cuero de Cotacachi, artesanías de los Saraguros, de los kichwa del oriente; así como de países como Perú y Bolivia, a tal punto que Otavalo es hoy por hoy un Frente Cultural.

2. LA REALIDAD TURÍSTICA EN EL ECUADOR:

Actualmente, la promoción tiene dos fuentes de financiamiento. El cobro de cinco dólares por cada boleto aéreo emitido en el país y el uno por mil de los activos del sector turístico, Para los empresarios, las

intenciones de la ministra de Turismo, son buenas, pero no tiene dinero. La falta de recursos dilató la acción del Fondo Mixto de la Promoción Turística.

La primera semana del mes de septiembre, recién se nombró a la titular del Fondo. Para el Presidente de la Cámara de Turismo del Guayas y ex presidente de la Federación de Cámaras Provinciales de Turismo del país, ese nombramiento es vital para poner en ejecución el plan de promoción en el Ecuador.

El Presidente de la Cámara de Turismo del Guayas dice que antes de eso no se había hecho nada. “Se viene dando palos a ciegas y haciendo cosas que no tienen continuidad en el tiempo”. Tampoco está de acuerdo con la forma de participar en las ferias internacionales.

El presidente de la Federación Nacional de Hoteleros, también está optimista con la ejecución de este plan, pero tiene algunos reparos al apoyo gubernamental. “El Presidente de la República no ha dado tiempo, ni énfasis, ni los recursos necesarios para el turismo. Mas bien ha reducido el presupuesto”.

El Presidente de los Hoteles de Quito, cree que la escasez de dinero pesará para concretar el plan de marketing. Para él nuestros competidores directos, Costa Rica; Perú y Colombia, tomaron la delantera. El país centroamericano tiene 20 millones de dólares para promoción y los peruanos 30 millones. Ecuador en cambio, lleva ocho meses de retraso en ejecutar el programa de promoción y mercadeo para el cual se requiere 12 millones de dólares. Pero hay problemas que no se logran resolver. Por lo que es lamentable que se demore la valoración de los activos improductivos del ministerio.

Al igual que el resto de empresarios, la Presidenta de la Asociación de Operaciones de Turismo del país y vicepresidenta de la Asociación de Agencias de Viajes del Ecuador, no critica directamente el trabajo de la Ministra de Turismo, pero no está de acuerdo con el poco apoyo estatal.

Ella piensa en lo macro, y una vez que eso funcione hay que pensar en lo micro. Para ella se ha descuidado cosas que son muy importantes como reglamentos, regulaciones.... Hay que estar organizados para vender el producto del Ecuador.

Una de las cosas que se ha descuidado en el tratamiento de las Normas Técnicas para los alojamientos, que no son modificadas desde 1987. Otra falencia del Ministerio es la falta de asesoramiento a los 60 gobiernos seccionales que recibieron la descentralización en esta actividad. Pero se manifiesta que, pese a que el Gobierno descentralice no debe deslindarse del trabajo.

Los empresarios manifiestan que no hay normas que controlen a los municipios descentralizados. Hay casos como Quito, Loja, Cuenca, Guayaquil y Cotacachi que avanzan, pero el resto trabaja empíricamente. En municipios pequeños como el Puyo, Tulcán, Coca, hay serios inconvenientes ya sea por falta de recursos o capacitación para asumir estas competencias.

La actual Ministra manifiesta que la posición del Gobierno frente al turismo se le está dando la importancia que debe tener para el país. Por primera vez el presidente de la república está volcado al tema del turismo como una verdadera actividad productiva que genera empleo y que constituye la cuarta fuente de ingresos económicos del Ecuador.

La imagen internacional del Ecuador estuvo golpeada por la convulsión política que se desató el 20 de abril y el turismo fue una vía

para compensar las imágenes malas del país. La campaña de televisión transmitida por la cadena CNN estaba programada desde antes pero coincidió con los hechos del 20 de abril y sirvió para balancear la imagen del Ecuador en el mundo.

El turismo tiene el papel fundamental de mostrar la cara buena del Ecuador, por el simple hecho de ser una actividad positiva. En esa medida la participación de los medio de comunicación es fundamental para hablar más del turismo y difundirlo a nivel local e internacional.

En cuanto al crecimiento del turismo interno versus el turismo externo: no existen las herramientas para medir esos niveles todos concebimos equivocadamente al turismo como algo internacional. Eso es una gran mentira. Lo que debemos entender ahora es que el turismo interno es importante ya que representa el 53% de los ingresos que genera esta industria.

Es prioritario tener toda una planificación hecha con anterioridad para ello se impulsa en el congreso el debate de la ley de feriados, la que permitirá planificar con tiempo necesario las actividades que se realizarán en puentes vacacionales y feriados. El proyecto fue presentado por el sector empresarial turístico con el aval de la Federación de Cámaras de Producción del Ecuador. Esa ley no solo promoverá la planificación turística sino toda la producción del país.¹

2.1 Problemas de Seguridad en el Turismo

Estadísticas recientes indican que los problemas de seguridad ciudadana se han incrementado notablemente en los últimos años, y sin

▪ ¹ Manual de Turismo "Índice" Nro.3 Agosto 2005 (Ministerio de Turismo).
Diario El Comercio (viernes 10 de septiembre del 2004) sección "B" Pág. 8-B.

embargo, en el área de atención específica al turista, no se cuenta aún, con una unidad especializada en el tema.

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

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

2.2 Los Administradores o Prestadores de Servicios

Los visitantes de un destino turístico o recreativo pueden tener inconvenientes que afecten su seguridad durante la estadía. A continuación mencionaremos algunos ejemplos:

- Prácticas recreativas peligrosas.
- Comportamiento impropio (exceso de velocidad con su vehículo, alcoholismo, etc.)
- Inobservancia de las leyes locales por omisión o desconocimiento.
- Maltrato de los prestadores de servicios o la comunidad.
- Sufrió un robo o hurto.

- Perdida de objetos personales.
- Accidentes por desconocimiento de los atractivos naturales o culturales.
- Problemas médicos o económicos.
- Desconocimiento de hábitos y costumbres locales.

Mientras las ciudades crecen en forma acelerada, también crecen las necesidades sociales, las que generalmente no se desarrollan paralelamente con el crecimiento de la población, resultando en el aumento de delincuencia. Estas situaciones afectan tanto a la población residente como también, y de manera muy lamentable, a ciertos segmentos del turismo que cotidianamente nos visita.

Es así como a lo largo de los últimos años, la industria del turismo se ha visto seriamente afectada debido a la creciente inseguridad ciudadana, en la cual se ha visto involucrado el sector turismo a través de diferentes manifestaciones. La delincuencia que comparten las ciudades grandes son:

- Robos directos a las personas en las calles o plazas;
- Asaltos a los vehículos entre los aeropuertos y hospedaje;
- Asaltos a los vehículos de turismo en las carreteras del país;
- Asaltos a turistas que visitan los parques nacionales;
- Actos de corrupción de parte de funcionarios oficiales en las puertas de entrada; el aprovechamiento de parte de empleados inescrupulosos de empresas de transporte en aplicar tarifas arbitrarias

3. SEGURIDAD TURÍSTICA: DEFINICIÓN.

"Entendemos por Seguridad turística, la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras"²

El análisis de la seguridad en el sector turístico, debe basarse en realidades, esto es, en el conocimiento de la situación del turismo en el momento actual. Resulta evidente que el factor más preocupante es este escenario a nivel internacional que inauguró el nuevo milenio, con lo cual la seguridad, tanto del turista como del residente en muchos países está fuertemente debilitada, generando un grave trauma social y económico que repercute sobre el sector turístico, viéndose el mismo gravemente afectado.

La inseguridad que ha generado la ola de atentados, guerras y actos de terrorismo tanto en Estados Unidos como en Medio Oriente, y otros países latinoamericanos, nos enfrenta a una realidad que no parece alentadora.

Según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), los viajes-vacaciones representan el 60% o más de las llegadas, frente al 30% de los viajes de negocios. De este modo, la aportación que el turismo realiza a la economía de algunos países, es importantísima.

La demanda, hoy, no solo exige variación en las ofertas, destinos novedosos, aventuras, sino fundamentalmente, seguridad, en este punto parece crucial, entender la seguridad vinculada al transporte aéreo de pasajeros.

² Arq. Luis Grünewald, "La seguridad en la actividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda", op.cit.

El esplendor que ha mostrado el turismo en las últimas cuatro décadas del siglo XX, cuando dejó de ser una actividad elitista, para ser accesible a la mayoría, lo que se ha dado en llamar "turismo de masas, toma hoy otro matiz.

El turista del nuevo milenio, exige seguridad, porque ya ha conocido el confort, la innumerable variedad de ofertas, de modalidades de hacer turismo, ya ha realizado su "protesta" frente al turismo masivo, ya ha saciado, en parte, su "sed" de turismo.

Ahora, el viajero que en décadas pasadas reclamaba destinos inexplorados, no saturados, el que rechazaba el "paquete", hoy nos pide seguridad, esta es la expresión de la tendencia actual, lo cual es lógico si pensamos el escenario conflictivo de la nueva sociedad actual. A partir de aquí, podemos interpretar que la tendencia será la de preferir los viajes dentro del territorio del país de residencia, o países limítrofes.

El turismo nacional, superará al internacional como tendencia mundial, debido a la inseguridad que se ha desatado en todo el mundo en especial a raíz del atentado suscitado a las torres gemelas de los Estados Unidos el 11 de noviembre del 2002, lo que hace que sea de preferencia elegido el turismo local.

Sin embargo no podemos olvidar el telón de fondo mundial, y mantener la ilusión de que ofreciendo políticas de protección, seduciremos al viajero. Y esto es así, porque los analistas del fenómeno, a menudo piensan tanto en términos de "turista" como entidad diferenciada, que olvidan que el turista anida en un sujeto: esto que parece obvio, a menudo obnubila la mirada del fenómeno.

El turista, a grandes rasgos, atraviesa tres momentos:

- a) La búsqueda de información previa al viaje.

- b) Una cierta exigencia de adaptación durante la realización del viaje.
- c) Se torna un referente para viajeros potenciales, según la experiencia que haya tenido en el destino.

El agente de viajes, suele ser quien brinda la información, pero hoy, la saturación diaria de noticias que provienen de los medios masivos de comunicación, lo han desplazado. Tenemos sobresaturación de información, y la misma refleja una realidad que no es del todo alentadora, por un lado, y por otro, desplaza al agente de viajes como medio de información, razón por la cual podríamos decir que hoy, no se vende turismo, el individuo está tan "sobre informado" que es él quien compra.

La demanda ha revertido el proceso; la oferta solo realiza operaciones comerciales. Esto repercute en una cierta exigencia de adaptación durante la realización del viaje, en la medida en que la adaptación al destino, se traduce hoy en una serie de interrogantes que hasta ahora no se formulaban, tal vez podríamos decir, que la realidad actual coloca al sujeto frente al interrogante de si tendrá que adaptarse o cruzar los dedos para salir ileso.

Pero más que protestar y hacer política contra un gobierno extranjero que cumple el deber de advertir a sus ciudadanos que deben tener cuidado al viajar a ciertos lugares que podrían ser inseguros, lo que tenemos que hacer los turistas nacionales y locales y los empresarios de turismo, pero también los ciudadanos en general es crear mejores condiciones de seguridad para los visitantes en los lugares turísticos del país.

La seguridad, según los expertos en la materia, "es un estado de confianza en la que el individuo percibe que sus bienes y su propia integridad física están protegidos de acciones destinadas a producir un

sentimiento contrario”. Además, la seguridad significa “un sistema de organización de la fuerza pública que cuida de manera eficaz de impedir o reprimir las agresiones de que pueden ser víctimas las personas honradas; y que infunde sin excluir esporádicos ataques la tranquilidad de poder circular sin preocupaciones especiales por cualquier punto del territorio nacional que sea de libre tránsito y el frecuentar o visitar cualquier lugar sin temor a atropellos, ultrajes o violencias”.³

La seguridad es una condición absolutamente indispensable para desarrollar el turismo. Los turistas deben tener la confianza de que al viajar a cualquier lugar para gastar su dinero en descanso, entretenimiento, compras y conocimiento de otros paisajes, culturas y gente, no corren el peligro inminente de ser asaltados y robados en la calle o en los centros turísticos, y mucho menos en los hoteles y albergues en los que se alojen.

La necesidad de seguridad es todavía más necesaria para la persona que se encuentra en el extranjero, donde no conoce el terreno ni las costumbres, a veces ni siquiera el idioma, y por lo tanto se encuentra totalmente indefensa y depende mucho más de la seguridad ambiental e institucional.

De manera que los turistas necesitan seguridad en primer lugar. Y si se quiere desarrollar el turismo, que es una de las fuentes más factibles y rápidas de creación de empleos y promoción del desarrollo, hay que preocuparse por ofrecer mayor seguridad a los turistas, lo que significa hacer más segura también la vida de los mismos ecuatorianos.

Todo gobierno tiene no sólo el derecho sino también la obligación de prevenir a sus nacionales, sobre los riesgos de visitar algún país o lugar determinado, sobre los peligros que pueden correr en ellas, pues la

³ yacelis.dotres@faceii.uho.edu.cu.es

ayuda debe ser preventiva, no sólo hasta después de que a alguien le ocurre una desgracia.

¿Y por qué en vez de asignar tantos efectivos a la “protección” de políticos ociosos no se dota de efectivos policiales a las localidades turísticas? ¿Acaso no es para eso que el gobierno cobra los impuestos? ¿Y por qué los empresarios turísticos del lugar no cuentan con una efectiva vigilancia privada?

Esas y otras cosas se podrían hacer por mejorar la seguridad pública y turística, si hubiese más voluntad gubernamental y mejor sentido empresarial.

4. LA SEGURIDAD EN EL TURISMO

4.1 La seguridad de los huéspedes.-

Las leyes y el gran público son en general cada vez más concientes de las medidas de seguridad que deberían ofrecer los hoteles, moteles, restaurantes, hosterías, centros turísticos, complejos recreacionales, etc., por haber aumentado los niveles de criminalidad son más exigentes en lo que se refiere a este tema.

Desde sus primeras épocas, la seguridad de los huéspedes en los hoteles y hostales ha sido un problema en las últimas décadas, ya que han sido víctimas de algunos actos delictivos en especial a turistas extranjeros, estos casos alarmó de forma importante a los empresarios del sector, quienes centraron la atención en la necesidad de ofrecer mejores medidas de seguridad a sus huéspedes.

En los últimos años los sitios de alojamiento han reforzado estas medidas de protección al mismo tiempo que investigan nuevas formas de proteger al cliente mientras este está en su habitación, por lo que se han instalado diversos sistemas de seguridad.

Existen sistemas de seguridad que se basan en el uso de tarjetas de plásticos de aproximación, de códigos numéricos, barras, de lectura de las huellas digitales entre otros sustitutos de las llaves, ya que en la actualidad se dispone de diversos tipos de sistemas de seguridad electrónica con un costo accesible a todo tipo de economía, de fácil manejo, e instalación, así mismo se están instalando mirillas y cerraduras más resistentes en las puertas. Durante muchos años se han utilizado cadenas como medios de seguridad para las puertas, pero en la actualidad los pasillos, puertas de ingreso tanto externas como internas son controladas mediante un circuito cerrado de televisión, el mismo que estará monitoreado o supervisado por el personal de seguridad de cada uno de estos centros turísticos, de preferencia quienes controlan el funcionamiento de estos sistemas de seguridad deberán ser personas especializadas o con conocimientos básicos de seguridad de instalaciones (Turísticas).

Los expertos afirman que el punto principal en todo programa es la rapidez de accionar ante la emergencia suscitada. Con este fin, en los grandes centros turísticos se utilizan sistemas de walkie_talkie que consiste cuando el huésped vuelve a su habitación, abre la puerta enciende la luz y la televisión y se acuesta. Dos minutos y medio después la televisión se apaga, la luz se desconecta al igual que el aire acondicionado. Para que el sistema eléctrico vuelva a ponerse en marcha. Si se le instruye adecuadamente, el personal de mantenimiento, equipado con "Busca", puede actuar como parte importante en el sistema de seguridad. En los grandes hoteles y centros turísticos el puesto de control

de seguridad se halla situado en una de las habitaciones el mismo que es cambiando de sitio de vez en cuando.

Uno de los sistemas de seguridad más eficaces son los circuitos cerrados de televisión sobretodo en aquellas zonas en donde se encuentra grandes sumas de dinero. Esto permite que una sola persona controle varios monitores pudiendo avisar al resto del personal en caso que surjan problemas.

5. SEGURIDAD DE INSTALACIONES TURÍSTICAS

La seguridad de instalaciones consiste precisamente en las diferentes estrategias que deben tener todas las instalaciones turísticas en materia de seguridad, cómo deben de hacer la contratación de su personal, cuál es la cantidad de personal que necesitan de acuerdo con la superficie y las dimensiones de sus instalaciones, en qué lugares deben de estar apostados, cómo concurrir a una crisis, cómo escoger una compañía de seguridad.

Desarrollar una serie de estrategias, para que el personal de vigilancia y de seguridad de cada una de las instalaciones estén preparados para cualquier emergencia.

Independientemente de los aspectos de seguridad, en la forma en que se entienda, que se refiere a la integridad de los bienes y de las personas, también estar preparados y eso es parte de la actualización, para responder a cualquier problema que se presente en el entorno desde un incendio, una crisis de tránsito, etcétera, y que sepan a quién recurrir.

Todo el personal de cada una de las instalaciones turísticas de nuestro país deben tener una capacitación profesional y a sí como lo es

ahora en materia de seguridad lo puede ser también en materia de cultura turística, en materia de atención y servicio al cliente, y en otras materias de especialización, podremos ir levantando el nivel de atención y de respuesta que brindamos a los turistas que visitan a nuestro país.

La actividad turística representa o ha representado para nuestro país una fuente muy importante de divisas y tenemos que desarrollar conjuntamente todas las actividades necesarias para que se sigan desarrollando, valga la redundancia, esta fuente de empleos tan importantes para todos los países y para el Ecuador no es la excepción.

Todas las instalaciones turísticas en nuestro país, todos los hoteles, los restaurantes de calidad turística, todas las cadenas en lo general gastan en materia de seguridad parte de sus ingresos.

Lo que se pretende es que hagan de una manera muy profesional y que aprovechen estos recursos de tal manera que hagan más eficientes sus acciones sí, maneja el concepto de clientes internos y clientes externos donde los clientes internos son los propios empleados trabajadores del hotel.

Realmente entonces la incidencia pues no la podríamos precisar, lo único que sí tenemos muy claro es que tenemos que proteger las instalaciones del hotel, proteger a los huéspedes del hotel, proteger al hotel de los propios clientes internos, como ya se menciona anteriormente y desde luego, tener una capacidad de poder responder a cualquier crisis que se presente en el entorno y poder colaborar también con las diferentes autoridades y áreas de Gobierno en la plantilla que existe en un momento dado de hombres preparados en cada instalación para motivos de seguridad, de tal manera que puedan colaborar también con las autoridades.⁴

⁴ Maravilloso Ecuador de "Autores ecuatorianos". Segunda edición

6. EL TURISMO Y SU LEGISLACIÓN:

El éxito de un país, de una región o de una población como destino turístico va ligado, invariablemente al conocimiento y a la aplicación de la normativa que, directa o indirectamente, incide en el sector. En sentido amplio, esta normativa comprende que solo las disposiciones legales que emanan de los órganos parlamentarios de cada País, sino también las reglamentaciones aprobadas como consecuencia de las diversas manifestaciones de la intervención de los poderes públicos en este sector de la actividad humana relacionado con el turismo. En una aceptación más estricta, la normativa se plasma en las relaciones jurídicas concretas que los operadores del sector suscriben entre sí o con los destinatarios de la actividad turística.

La falta de instalaciones por parte de los empresarios turísticos, a la normativa vigente puede comportar dificultades ante las administraciones públicas que tienen como cometido velar por el correcto comportamiento de los trabajadores ya que pueden originar problemas entre ellos.

Todos los países del mundo cuentan con valores históricos, culturales y ambientales que los legisladores desean proteger y potenciar para que sean disfrutados por sus habitantes y transmitidos a las generaciones futuras. En no menos ocasiones, el inmenso potencial turístico de un pueblo no ha visto traducidas sus posibilidades en resultados tangibles por culpa de una gestión inadecuada de sus recursos, sean éstos naturales, económicos o culturales, precisamente por la ausencia de un marco legal idóneo. Por ello es importante construir, diseñar ese marco legal que de prioridad a los valores que se han de proteger, determinando los objetivos que pretenden alcanzar y

establezca los medios para conseguirlos, implicando en ello a todas las administraciones responsables, a todos los empresarios del sector, y en definitiva a todos los usuarios de dichos recursos en sus múltiples manifestaciones.

Será fundamental, por lo tanto conocer a fondo la legislación del país que no ha sido dictada específicamente para el sector turístico los mismos que tengan incidencia sobre él. En la actualidad es indispensable establecer instalaciones hoteleras, residenciales deportivas, o de ocio en general sin atenderse a las disposiciones que regulan los usos del suelo o la repercusión de cada actividad en el medio ambiente.

Por otra parte los gobiernos de los distintos países suelen dictar normas reglamentarias que, de una u otra forma inciden en la actividad de los particulares, con el objeto de fiscalizar, orientar o controlar. El desconocimiento, voluntario o no, provoca que los que la ignoren se sitúen al margen de la legalidad, lo que es particularmente peligroso cuando se está frente a administraciones celosas de su competencia y dispuestas a hacer cumplir la legislación.

Es esencial, pues cumplir y hacer cumplir la normativa urbanística y medioambiental, exigir con rigor los permisos necesarios para el levantamiento de construcciones de comunicación y ubicar correctamente los servicios de asistencia a la población en general y al turismo en particular.⁵

7. FACILITACIÓN DE LA ASISTENCIA A LOS TURISTAS

1. Procedimientos penales contra los autores de daños a la persona o a los bienes del turista

⁵ Maravilloso Ecuador de "Autores ecuatorianos"

Los Estados deberían facilitar la posibilidad de participación del turista en esos procedimientos, sobre todo en el caso de las agresiones más graves, como los actos de carácter violento; el turista deberá tener derecho al mismo trato que los ciudadanos del Estado donde se cometiera el delito.

2. Protección del consumidor y solución no judicial de conflictos entre turistas y prestatarios de servicios turísticos

a) Los Estados deberían establecer normas para la protección del consumidor en el campo del turismo, con arreglo a la distinta condición de:

- Los turistas independientes, es decir, los que establecen relaciones contractuales directas con los prestatarios de servicios turísticos individuales, y
- Los turistas que adquieren una combinación de servicios turísticos preparada por un organizador.
- En lo que respecta a los turistas independientes, los Estados deberían establecer procedimientos claros para la solución rápida de los conflictos de consumo, y designar organismos a los que tengan fácil acceso los turistas para presentar sus reclamaciones de consumo.

b) Asimismo, los Estados deberían determinar claramente la responsabilidad de los organizadores, los minoristas o los prestatarios directos en las deficiencias de prestación de los servicios contratados a los turistas que compran una combinación de servicios y productos turísticos.

1. Asistencia médica de urgencia a los turistas

Los estados deberían designar o indicar servicios de salud públicos o privados para los turistas y facilitar la información correspondiente a los turistas y a sus representantes.

2. Acceso de los turistas a los representantes diplomáticos y consulares de sus países y a las comunicaciones públicas exteriores

Los Estados deberían tomar medidas apropiadas para:

- a) Facilitar el acceso a esos recursos a los turistas que soliciten asesoramiento de su país de origen como consecuencia de una situación de emergencia;
- b) Avisar a los representantes diplomáticos o consulares del país del turista o directamente a sus familiares cuando un turista sea víctima de una catástrofe natural, de un accidente importante, de un delito grave contra su persona o de un problema de salud de consideración y esté, por tanto, incapacitado para establecer esos contactos.

8. REPATRIACIÓN DE LOS TURISTAS

Los estados deberían tomar las medidas apropiadas para:

Facilitar la repatriación de los turistas víctimas de catástrofes naturales, accidentes, delitos cometidos, problemas de salud, y que, por la deficiencia de su situación, no puedan continuar su viaje o su estancia turística ni gestionar el regreso a su país de origen;

Facilitar al Estado de origen de los turistas o a sus servicios especializados la repatriación del cuerpo del Intercambio de información sobre seguridad en turismo;

- Compatibilidad internacional de las normas y prácticas de seguridad en las instalaciones y lugares de interés turístico;
- Formación del personal en materia de seguridad turística;
- Asistencia en viaje, seguro turístico y responsabilidad civil;
- Protección del turista en su calidad de consumidor;
- Asistencia a los turistas en casos de emergencia;
- Salud de los turistas;
- Supresión del uso indebido y del tráfico de drogas en relación con el turismo.
- Personas que viajan en calidad de turistas y no cuentan con la visa de su categoría.
- Personas que ingresan de países con los que no existe convenios de bilaterales de visado.
- Turista que haya fallecido durante su viaje.

9. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

1. Campos de cooperación

Con la debida conformidad a la legislación nacional y a los acuerdos y arreglos internacionales relativos a la seguridad, a la prevención del delito y al trato de los delincuentes, así como a los procedimientos generales establecidos en los países para casos de emergencia, los Estados deberían cooperar con carácter bilateral y multilateral y, en lo posible, dentro del marco legal existente, en los campos siguientes:

2. Operación en casos de actos ilícitos contra la seguridad de las instalaciones turísticas

Los estados deberían cooperar para que los turistas víctimas de actos ilícitos contra la seguridad de las instalaciones turísticas, incluidos todos los medios de transporte turístico, reciban la asistencia y las indemnizaciones necesarias por los daños que puedan causarles esos actos. La presente medida recomendada tiene en cuenta que varios estados son ya parte de los instrumentos internacionales correspondientes en los que se estipula esa asistencia, como los adoptados bajo los auspicios de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Organización Marítima Internacional (OMI).

10. IMPORTANCIA DEL TURISMO EN LA SOCIEDAD Y LA ECONOMÍA.

No se puede poner en duda que el turismo incide en la economía de la región visitada, sin embargo se pueden discutir la extensión de su efecto, sus implicaciones y sus repercusiones, gran parte de la investigación sobre el turismo tiene que ver con el impacto económico que éste provoca en un estado, nación, isla o comunidad. Pero partiendo de que hay fuerzas que se contrarrestan dentro de cualquier economía, los costos y los beneficios que proceden del turismo no se puede precisar inmediatamente, los estudios sobre el costo y los beneficios abarcan una gama de enormes cantidades de datos y la utilización de técnicas altamente cuantificadas.

Los viajes internacionales aportan beneficios económicos a algunos países, juntamente con algunas obligaciones. Los estados con industria avanzada normalmente experimentan un déficit en los viajes, o sea que sus habitantes gastan más dinero en el extranjero que el que

puedan gastar en esa nación los turistas extranjeros, sin embargo algunos países líderes de la economía han tenido un crecimiento espectacular de la industria turística que ha logrado compensar el déficit tradicionalmente ha tenido su balanza de pagos por turismo.

Los gastos y los beneficios del turismo no se distribuyen equitativamente, lo que puede beneficiar al sector o perjudicar a otro de esa misma comunidad. Los que dirigen un hotel o un restaurante pueden que se beneficien del turismo pero los residentes fijos pueden ser víctimas de las aglomeraciones de visitantes, contaminación, ruidos, y en determinadas ocasiones su estilo de vida.

En algunas zonas es posible que se anime a inmigrantes para que sirvan a los turistas lo cual representa un gasto para la comunidad debido a un mayor uso de escuelas, hospitales, carreteras, sistema de distribución de agua, sistemas de desagües y, en algunas ocasiones, fondos de asistencia social.

11. CAMBIOS EN LA CALIDAD DE VIDA

¿Introduce al turismo unos gastos que originen una reducción de la calidad de vida de una zona turística determinada?. La respuesta es que evidentemente si, cuando esa zona está preparada para un número tan elevado de visitantes, algunas consecuencias negativas son evidentes: aglomeraciones de tráfico, incremento de la criminalidad, ruidos y contaminación del ambiente, vandalismo, una demanda excesiva de todos los servicios públicos, parques y red de distribución de agua, sin mencionar las aglomeraciones en las playas, bosques y parques que da como resultado la destrucción de la flora y fauna, reduciendo las posibilidades de que lo disfruten tanto el residente como el visitante.

A pesar de toda la calidad de vida es un tema muy subjetivo. Se puede enfocar desde muchas perspectivas según la cantidad de opciones para divertirse que se le ofrezcan al residente, las facilidades para desplazarse dentro y fuera de una zona, la presencia o ausencia de contaminación o señales de neón, los transportes públicos de que dispongan y quienes lo utilicen, las aglomeraciones en las carreteras, etc.

Existen grandes diferencias entre lo que a la gente le gusta o no. Se ilumina los ojos de muchos inmigrantes cuando piensan regresara a casa mientras que otras personas tiemblan de miedo cuando piensan ir al extranjero. Como por ejemplo, algunas personas que visitan la ciudad de Guayaquil pueden disfrutar con la muchedumbre al tiempo que otras se enfurecen ante las aglomeraciones que observan en la playa.

12. CONSECUENCIAS DEL TURISMO

En las áreas bien desarrolladas, el turismo puede enriquecer a sus habitantes dando origen a más comercio, teatros y restaurantes, con lo que el residente puede disponer de opciones que anteriormente no tenía a su alcance.

En áreas menos desarrolladas, sin embargo, los enclaves turísticos pueden ser fuente de frustración al estar provistas estas pequeñas zonas frecuentadas por turistas con buenas carreteras, un sistema de abastecimiento de agua adecuado y de más servicios, mientras que el resto de la comunidad permanece como siempre de igual con falta de atención de servicios básicos.

Otra de las consecuencias del turismo es que debido a que la aportación de dólares a una economía a causa del turismo, lo estimula, se

incrementa el valor de los servicios básicos y el precio de los terrenos pueden dispararse.

Así también en ciertas zonas la economía se sobre estimula, puesto que mientras los propietarios de las tierras y los que las urbanizan se van enriqueciendo, normalmente el gasto se multiplica para el ciudadano medio debido al incremento del valor de las viviendas.

13. EL TURISMO UN SECTOR ESTRATÉGICO

A modo de ejemplo, resulta interesante valorar la importancia del sector servicios en general y del turismo en particular en el desarrollo económico, en el que ha sido fundamental, especialmente a partir de la década de los años noventa, cuando la industria turística empezó a tener un crecimiento realmente espectacular. A pesar de ello, este sector tenía una consideración estratégica mínima por parte de los planificadores de la economía del país y del mundo entero.

En la actualidad, sin embargo, los reconocidos analistas económicos reconocen que entre las grandes líneas de políticas económicas que puede optar el país en el futuro dentro del espacio unificado al sector turístico del país, ya que es evidente que la actividad turística es una de las más estratégicas a corto medio y largo plazo.

Si analizamos pues el impacto que ha tenido el desarrollo turístico sobre su economía, especialmente en la última década, hay que observar entre otros los siguientes aspectos.

La actividad turística ha jugado un importante papel como partida fundamental para equilibrar el déficit económico. La actividad turística ha cubierto porcentajes elevados de déficit comercial, la fuerte actividad

inmobiliaria, sobre todo de segunda residencia en las zonas turísticas, y su compra por parte de ciudadanos extranjeros han contribuido también a favorecer este equilibrio.

La actividad turística ha tenido también una contribución esencial en la producción nacional y en el empleo; los ingresos turísticos representan unos porcentajes del producto interior bruto de los más elevados ya que se encuentra entre los 5 primeros del país, en cuanto al consumo turístico interior, también ha experimentado un fuerte crecimiento en estos últimos años. además en el empleo, el sector servicios presenta un continuo aumento de la población ocupada en los últimos diez años.

14. RED Y GRUPO DE ACCIÓN DE SEGURIDAD DEL TURISMO

La Organización Mundial del Turismo ha decidido poner en marcha en el 2001 un servicio internacional, basado en la participación voluntaria y en el reconocimiento de su competencia y conocimiento del tema, que ayude a los países, a los destinos turísticos, a las empresas y al personal del sector y a los consumidores a afrontar los problemas de seguridad vinculados con actividades turísticas.

El objeto de la Red de Seguridad del Turismo está en relación con la protección de la vida, de la salud y de la integridad física, psicológica y económica de los viajeros, de los empleados del sector turístico y de los miembros de las comunidades receptoras, así como con la salvaguarda de los intereses de seguridad de los países que envían y reciben turistas y de sus empresarios y operadores turísticos.

La meta final de la red será servir de enlace y promover la colaboración entre instituciones y expertos dedicados a actividades

relacionadas con la seguridad a efectos de ayudar a las partes interesadas en el desarrollo del turismo.

15. RED DE SEGURIDAD DEL TURISMO

La Organización Mundial del Turismo ha inaugurado su Red de Seguridad del Turismo dirigida tanto a los profesionales del sector como al público en general. La Red, ha comenzado su andadura con la publicación de unas fichas nacionales que contienen datos básicos sobre la seguridad del turismo en diversos países, territorios u otros destinos turísticos. La amplitud de la información recabada varía de una ficha a otra y puede ser objeto de actualizaciones y modificaciones constantes, especialmente por la inclusión de datos adicionales, también el número de fichas nacionales puede ir variando con el tiempo.

En la mayoría de estas fichas se indica la persona designada por la administración nacional de turismo (ANT) para responder a cualquier pregunta u orientar de cualquier otro modo a quienes pidan información directamente o a través de internet sobre cuestiones relacionadas con la seguridad del turismo en su país, territorio o destino. Al pedir la designación de los puntos de contacto de la institución antes mencionada, la secretaría de la OMT ha propuesto algunos cometidos y deberes, que se indican a continuación:

- Consignar los hechos básicos sobre seguridad turística que afecten al país o territorio (normas y reglamentos, detección de riesgos para los turistas, advertencias sobre viajes, investigaciones y publicaciones sobre la situación de la seguridad turística e incidentes conexos, estadísticas relacionadas con el tema, expertos, etc.);

- Conocer los servicios e instituciones, tanto públicos como privados, que ayudan a los visitantes internacionales y a los ciudadanos del país que viajan al extranjero respecto a problemas de seguridad (policía, primeros auxilios, seguros, asistencia en viajes, consulados, etc.);
- Entablar y mantener relaciones de trabajo con otros departamentos gubernamentales competentes en cuestiones de seguridad turística (interior, sanidad, problemas del consumidor, justicia, asuntos exteriores, aviación civil, defensa civil, etc.); Entablar y mantener relaciones de trabajo con los puntos de contacto de seguridad de las organizaciones nacionales de la industria del turismo; Actuar como portavoz de la ANT ante los medios de comunicación y el público en general sobre cuestiones nacionales de seguridad turística.

La responsabilidad del suministro de la información contenida en las fichas nacionales corresponde a la administración nacional de turismo correspondiente o a su punto de contacto. La responsabilidad de la secretaría de la Organización Mundial del Turismo, se limita a procesar y presentar debidamente esta información, su publicación en la web de la misma no debe interpretarse como una manifestación de la opinión o el respaldo de la OMT. o de su secretaría respecto a las condiciones de seguridad del turismo de los países, territorios o destinos correspondientes, sino como una exposición de hechos objetivos con miras a lograr una mayor transparencia en este ámbito.

15.1 Alcance de la Red

El alcance de las actividades de la Red se basará en una definición amplia del turismo y de sus actividades características, como la que han proporcionado la Organización Mundial del Turismo y la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas.

16. IMPORTANCIA DE LA RELACIÓN COSTO BENEFICIO

Quienes se relacionan con el desarrollo de una industria turística quieren saber la cantidad aproximada de beneficios posibles y su costo. Por cada dólar del turismo. ¿Cuánto dinero puede esperarse que vaya a pasar al sector privado o al público?. Los beneficios divididos por los costos dan como resultado la proporción costo – beneficio. Que para llegar a su proporción se utilizará los siguientes procedimientos:

- Determinar dónde se gasta el dinero el turista
- Determinar qué porcentaje de cada desembolso sale de la economía local.
- Obtener un “efecto multiplicador”, una proporción que se aplique a las entradas reflejando los múltiples gastos dentro de una economía.
- Aplicar ese efecto multiplicador a los gastos del turista para llegar a los beneficios totales de los desembolsos del turista en dólares.
- Obtener una proporción costo – beneficio expresado como dólares recibidos – dólares gastados.
- Aplicar la proporción costo beneficio a los desembolsos del turismo en una comunidad en ambos sector, el privado y el público.
- El impacto del turismo en la sociedad ecuatoriana.⁶

17. CONCEPTUALIZACION DE TÉRMINOS TURÍSTICOS

A continuación algunos conceptos básicos utilizados en el marco teórico y en todo el estudio:

⁶ Taller Internacional: Turismo para Todos [Forum Barcelona 2004, (España) 14 de julio de 2004].

17.1. Turismo.- Es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencias no estén motivados por una actividad lucrativa.

17.2. Turismo Interno.- Es el que realiza el residente del país dado siempre que viaje únicamente dentro de ese mismo país.

17.3. Turismo Receptor.- Es el de los no residentes que viajan dentro del país dado.

17.4. Turista.- Visitante que permanece una por lo menos de un medio de alojamiento colectivo o privado en el país visitado.

17.5. Turismo Nacional.- Es el comprendido por el turismo interno y el emisor.

17.6. Turismo Internacional.- Es el comprendido por el turismo receptor y el turismo emisor.

17.7. Visitantes.- Este término representa el concepto básico para el sistema general de estadísticas y comprende, todos los tipos de viajeros por motivo de turismo. Un visitante es toda persona que viaja por un periodo no superior a doce (12) meses, a un país distinto de aquel en el que tiene su residencia habitual y cuyo motivo principal no es el de ejercer una actividad que se remunera en el país visitado.

El concepto de visitantes se subdivide en dos categorías.

17.8. Visitantes de día (excursionistas).- Un visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo privado del país visitado. Esta incluye a los pasajeros en cruceros, que son las personas que llegan a un país a bordo de un buque de crucero y que vuelven cada noche a bordo

de su buque para pernoctar, aunque este permanezca en el puerto durante varios días.

17.9. Visitantes Internacionales.- Designa a toda persona que viaja por un periodo no superior a (12) doce meses, a un país distinto de aquel en el que tiene su residencia, pero fuera del entorno habitual, y cuyo motivo principal no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado.

17.10. Visitantes Internos.- Es toda persona que reside en un país y que viaja, por una duración no menor a 12 meses a un lugar dentro del país, pero distinto al de su entorno habitual y cuyo motivo principal no es ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.

17.11. Hoteles.- Son establecimientos hoteleros aquellos que, mediante precio, venden a una clientela indeterminada, alojamiento, servicios de restaurantes además de otros servicios complementarios.

La naturaleza de hotel es independiente del régimen de propiedad de las diferentes áreas y unidades de alojamiento que pueden ser único o compartido entre diversos titulares.

17.12. Infraestructura Turística.- Obra básica, generalmente de acción estatal, en materia de accesos, comunicaciones, abastecimiento de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos, etc. Estas inversiones a largo plazo mediante plusvalía de terrenos, cuotas o peajes, son el inicio de las tareas a favor del desarrollo turístico y constituyen la base para las estructuras requeridas por los turistas.

17.13. Temporada Alta.- El tiempo más alto de la temporada turística para un punto particular. Las tarifas, precios y movimientos llegan a su mayor capacidad.

17.14. Temporada Baja.- Expresión que se refiere a la época del año en que el movimiento turístico declina al mínimo. Las temporadas varían según la región y cuando en un lugar es baja, en otro puede ser alta. Durante la temporada baja las tarifas y los precios son bajos.

17.15. Desarrollo Sostenible.- Término aplicado al desarrollo económico y social que permite hacer frente a las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.⁷

⁷ Monografía de Jessy Vargas; en la especialización de Administración Turística

CAPITULO II

1. METODOLOGÍA

La presente investigación tiene una característica mixta pues se articula a partir de una costumbre que combina un proceso cuali-cuantitativo, toda vez que incorpora un estudio de tendencias porcentuales y criterios de involucrados, recogidos mediante instrumentos estadísticos, pero a la vez se procesa esta información con parámetros también de análisis cualitativo, debido al tipo de investigación a que nos abocamos (determinación de criterios de los integrantes de una muestra poblacional) aunque remitido a la dimensión de su nivel de investigación.

El nivel en el que se ubica la presente investigación es en el de carácter descriptivo, pues se limita a dar cuenta de un diagnóstico de necesidades de normas y procedimientos de seguridad para el turista emanadas a partir de los propios involucrados o interesados.

1.1 Procedimiento de la Investigación

En cuanto a la modalidad básica de la investigación, esta es mixta pues comprende una combinación del aspecto bibliográfico-documental, con la investigación de campo, en donde se aplicará una encuesta a los turistas que visitan los centros turísticos indagados, e incluso con la de proyecto factible, que consta en la propuesta de intervención desarrollada, a partir de las conclusiones y recomendaciones, que se dilucidaron con el trabajo de investigación.

1.2. Población y Muestra

Por cuanto la investigación busca determinar las necesidades de seguridad para turistas e instalaciones turísticas, es menester aplicar el

análisis a los turistas y administradores de dichos centros, quienes constituyen la mayoría de los involucrados directos en este tipo de procesos en el campo de seguridad turística, son precisamente los más indicados para despejar las dudas e interrogantes formuladas.

Para la presente investigación se consideró como universo de estudio a todos los centros turísticos del cantón Otavalo. En el siguiente cuadro se presenta la población considerada para el estudio.

1.3 Cuadro de la Población total de centros turísticos del cantón Otavalo

	Población	Frecuencia	Porcentaje
1	Hotel El Indio Inn	1	5 %
2	Hotel Vista del Mundo Spart Resort	1	5 %
3	Hotel El Coraza	1	5 %
4	Hotel Otavalo	1	5 %
5	Hostal Ali Shungu	1	5 %
6	Hostal Las Palmeras de Quichinche	1	5 %
7	Hostal Chuquitos	1	5 %
8	Hostal Doña Esther	1	5 %
9	Hostal El Indio	1	5 %
10	Hostal Otavalo Prince	1	5 %
11	Hostal Chasqui	1	5 %
12	Hostal Tamia Taky	1	5 %
13	Hostería Ruma Pucha	1	5 %
14	Hostería El Rocío	1	5 %
15	Hostería Hacienda Pinsaquí	1	5 %
16	Hostería La Casa de Hacienda	1	5 %
17	Hostería Cabañas del Lago	1	5 %
18	Hostería Cusín	1	5 %
19	Hostería Jatuncocha	1	5 %
20	Hostería Puerto Lago	1	5 %
	Total	20	100

Cuadro No. 1. Centros turísticos de Otavalo

En la investigación motivo de estudio la muestra es de carácter no probabilística por cuotas ya que el muestreo no probabilística no considera la probabilidad para la selección, sino que toma en cuenta ciertos criterios y conveniencias del investigador, es decir es un proceso

empírico; y el muestreo por cuotas determina de antemano la cantidad de elementos a escoger por cada estrato.

En consideración que la muestra de estudio es muy pequeña se procedió a trabajar con unidades muestrales sesgadas o de juicio, que son las que se toman en forma arbitraria, siguiendo únicamente el criterio del investigador.

En el presente proyecto, se ha considerado al propietario o administrador de cada centro turístico y a ocho turistas en virtud del promedio de visitantes diarios que utilizan dichas instalaciones para su estadía, un total de nueve de cada unidad muestral; con quienes se realizó la encuesta.

A continuación se detalla los centros turísticos en donde se realizó las encuestas respectivas:

- ✓ Hotel Vista del Mundo Spart Resort
- ✓ Hotel El Indio Inn
- ✓ Hotel El Coraza
- ✓ Hostería Cabañas del Lago
- ✓ Hostería Cusín
- ✓ Hostería Jatuncocha
- ✓ Hostería Puerto Lago
- ✓ Hostal Otavalo Prince

1.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para recoger la información es la encuesta, aplicada a la muestra respectiva, del universo de los centros turísticos existentes en la provincia de Imbabura. Para determinar sus criterios y receptar sus necesidades de seguridad para turistas. Por lo

tanto el instrumento a ser implementado dentro de la encuesta, es el cuestionario estructurado previamente y validado por expertos, que recoge respuestas concretas por escrito.

La encuesta contiene los ítems necesarios, conforme a la técnica busca ajustarse a una pregunta por cada indicador clave de las variables estudiadas. (preguntas determinadas y optimizadas a partir de la aplicación de la variable de investigación) y su sistema de codificación será sencillo, con las opciones necesarias de respuesta, para una fácil comprensión y tabulación.

El cuestionario está distribuido en tres partes:

1. Presentación.- Se expresa el motivo de la investigación.
2. Instrucciones.- Se expone la forma como llenar el cuestionario.
3. Información específica.- En la que se recabó la opinión de los propietarios o administradores de los más importantes centros turísticos y de los turistas consultados respecto al tema de investigación Consideraciones de seguridad para turistas del Cantón Otavalo.

Escalas de evaluación del Instrumento de Campo.

NIVELES DE RESPUESTA	EQUIVALENCIA
S	Si
N	No

La validez del presente trabajo de investigación, es el instrumento de medición de mayor importancia, la validez del contenido del cuestionario se realizó para determinar las vulnerabilidades a los que están expuestos los turistas y las instalaciones turísticas visitadas. Hace referencia al grado de confianza que se puede tener en los resultados de

una investigación, a la veracidad de la relación de causalidad mantenida en la hipótesis de trabajo.

La confiabilidad de un instrumento se manifiesta por medio de coeficientes, de pueden ir desde 0, es decir confiabilidad nula, hasta 1, confiabilidad de máxima probabilidad.

Una pregunta es confiable si significa lo mismo para todos los que la van a responder. La confianza en un cuestionario produce constantemente los mismos resultados al aplicarla a sujetos similares. Para la confiabilidad de los resultados se determinó las respuestas del cuestionario

2. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para determinar el procesamiento de la información y el análisis de los datos, se lo hace mediante la tabulación y la explicación estadística (porcentual) descriptiva simple, que en su aspecto explicativo o enunciativo, se los expone, en sus cuadros y gráficos respectivos. Cuyos contenidos se los va trabajando ítem por ítem, A cuyo pie, se expone un informe de análisis, en donde se destacan los resultados estadísticos, en sus tendencias y proyecciones dominantes. A partir de lo cual se podrán establecer las conclusiones y recomendaciones respectivas.

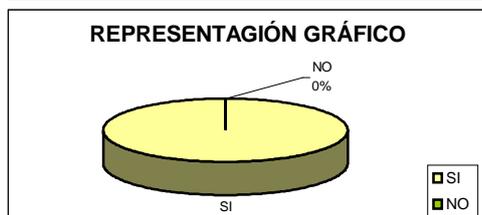
2.1 Cuadro de Presentación de Resultados

Ítem	Descripción	Respuesta	Cant. respuesta	Porcentaje
No. de Pregunta	Texto de la pregunta	SI NO	No. Tabulado	%

Cuadro No. 2 de resultados

2.2 Tablas de salida y análisis de resultados a propietarios

PREGUNTA		RESPUESTA	CANT. RESP	%
No. 1	Cree Ud. que es primordial la seguridad para el desarrollo turístico de este sector?.	SI	08	100 %
		NO	00	00 %
			TOTAL 08	100%



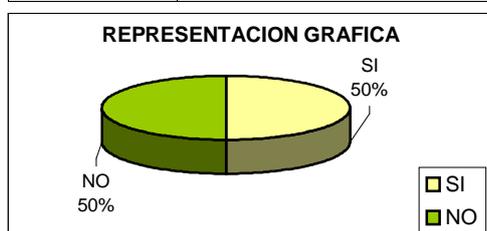
En referencia a la pregunta No. 1; del total de encuestados, se puede ver con claridad que el **100 %** de los mismos manifiestan que es primordial la seguridad para el desarrollo turístico

PREGUNTA		RESPUESTA	CANT. RESP	%
No. 2	Cuenta con algún sistema de seguridad sus instalaciones?.	SI	03	38 %
		NO	05	62 %
			TOTAL 08	100 %



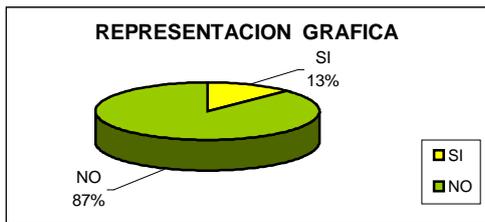
En referencia a la pregunta No. 2 del total de encuestados, un **38 %** manifiestan que cuenta con algún sistema de seguridad, mientras que un **62 %** manifiesta que no cuenta con ningún sistema de seguridad.

PREGUNTA		RESPUESTA	CANT. RESP	%
No. 3	Los turistas que visitan este centro turístico exigen que exista seguridad en sus instalaciones?	SI	04	50 %
		NO	04	50 %
			TOTAL 08	100 %



En referencia a la pregunta No. 3; del total de encuestados, un **50 %** manifiestan que los turistas que visitan este centro turístico exigen seguridad en las instalaciones; mientras que el otro **50%** manifiestan que los que visitan este centro no exigen que exista seguridad en sus instalaciones.

PREGUNTA		RESPUESTA	CANT. RESP	%
No. 4	Se ha suscitado algún tipo de delito dentro de sus instalaciones?.	SI	01	13 %
		NO	07	87 %
			TOTAL 08	100 %



En referencia a la pregunta No. 4; del total de encuestados, un **13 %** manifiestan que se ha suscitado algún tipo de delito en sus instalaciones; mientras que un **87 %** manifiesta que no se han suscitado algún tipo de delito dentro de las mismas.

PREGUNTA		TOTAL	%
No. 5	Sus instalaciones cuentan con guardias de seguridad privada?	08	100 %



En referencia a la pregunta No. 5; del total de encuestados, un **38 %** manifiestan que sus instalaciones cuenta con vigilancia de seguridad privada; mientras que un **62 %** manifiesta que no cuenta con ningún tipo de vigilancia.

PREGUNTA		RESPUESTA	CANT. RESP	%
No. 6	Cuenta con asesoramiento técnico para el correcto funcionamiento del sistema de seguridad existente?	SI	00	00 %
		NO	08	100 %
		TOTAL 08	100 %	



En referencia a la pregunta No. 6; del total de encuestados, se puede dar cuenta que el **100 %** de manifiestan que no cuenta con asesoramiento técnico para el correcto funcionamiento de los sistemas de seguridad existentes.

PREGUNTA		RESPUESTA	CANT. RESP	%
No. 7	Cuenta con un manual de seguridad para turistas e instalaciones físicas de centros turísticos?.	SI	01	13 %
		NO	07	87 %
		TOTAL 08	100 %	



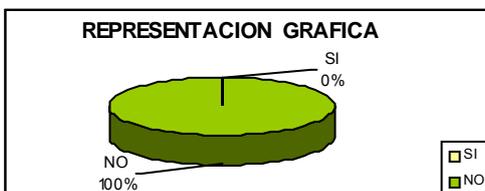
En referencia a la pregunta No. 7; del total de encuestados, un **13 %** manifiestan que cuentan con un manual de seguridad para turistas y sus instalaciones; mientras que un **87 %** manifiesta que no cuenta con ningún tipo de manual de seguridad.

PREGUNTA		RESPUESTA	CANT. RESP	%
No. 8	Ha sufrido algún tipo de siniestro sus instalaciones?	SI	00	00 %
		NO	08	100 %
		TOTAL 08	100 %	



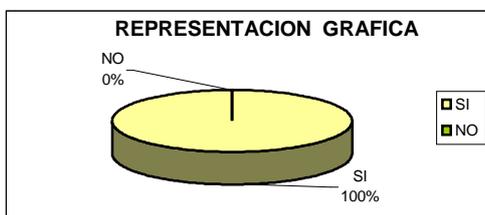
En referencia a la pregunta No. 8 del total de encuestados, el **100 %** manifiestan que no han sufrido ningún tipo de siniestro en sus instalaciones.

PREGUNTA		SI	NO	%
No. 9	Conoce Ud. sobre los sistemas de seguridad existentes en el país?.	00	08	100%
		TOTAL	08	100%



En referencia a la pregunta No. 9; del total de encuestados, el **100 %** manifiestan que desconoce los diferentes sistemas de seguridad existentes en el mercado.

PREGUNTA		RESPUESTA	CANT. RESP	%
No. 10	Esta de acuerdo que alguna institución especializada edite un manual de seguridad para instalaciones turísticas?.	SI	08	100%
		NO	00	00%
		TOTAL	08	100%



En referencia a la pregunta No. 10; del total de encuestados, un **100 %** manifiestan que esta de acuerdo que alguna institución especialista en el tema, edite un manual de seguridad para instalaciones turísticas.