



UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

Diseño de un Plan de Seguridad para las zonas turísticas del
destino Manta

AUTOR:

Mero Espinosa, Daniela Nataly

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTOR:

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, 13 de marzo del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Daniela Nataly Mero Espinosa**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTORA

Lcda. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, 13 de marzo del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Mero Espinosa, Daniela Nataly**

DECLARO QUE:

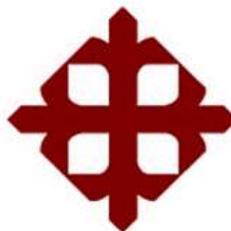
El Trabajo de Titulación, **Diseño de un Plan de Seguridad para las zonas turísticas del destino Manta**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 13 de marzo del 2019

LA AUTORA:

Mero Espinosa, Daniela Nataly



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

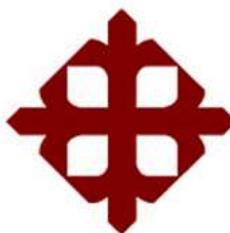
Yo, Mero Espinosa, Daniela Nataly

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Diseño de un Plan de Seguridad para las zonas turísticas del destino Manta**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 13 de marzo del 2019

LA AUTORA:

Mero Espinosa, Daniela Nataly



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Diseño de un Plan de Seguridad para las zonas turísticas del destino Manta**, presentado por la estudiante **Daniela Nataly Mero Espinosa**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 1 %, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	TT Mero Espinosa Daniela.docx (D48073243)
Presentado	2019-02-18 22:29 (-05:00)
Presentado por	paola.galveziz@gmail.com
Recibido	aline.gutierrez.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	TT Mero Espinosa Daniela Nataly Mostrar el mensaje completo 1% de estas 75 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.

TUTORA

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi soporte todos los días, así mismo, él que me dio las herramientas necesarias para culminar un proyecto más en mi vida. A mis padres por ser mi respaldo y quienes me inculcaron valentía en escoger mis retos y el ser tenaz para conseguirlo. A mis hermanos, siendo mis compañeros de vida, siempre atentos y respaldando. A mis compañeros universitarios, profesores y a la carrera por aportar significativamente en mi formación tanto personal como académica; ofreciéndome una experiencia que será la base en mi vida profesional. A mi tutora, Lcda. Paola Gálvez, por ser mi guía y consejera durante el proceso de titulación hasta finalizarlo. Por último, pero no menos importante, agradezco al apoyo del GAD Municipal de Manta, por la ayuda e información recibida que sin ellos no se hubiera concluido exitosamente este proyecto.

Daniela Mero Espinosa

Dedicatoria

Dedico este logro en primer lugar a Dios. Así mismo, a mis padres Daniel y Melania, les dedico todo el esfuerzo realizado en este proyecto, debido a que son mi ejemplo de perseverancia y disciplina, gracias a ellos soy lo que soy. A mis hermanos Diego, Melania y Priscila, por su fiel compañía.

Así mismo, le dedico esta investigación a mi ciudad, Manta, con la intención de ser un aporte para su avance en el ámbito turístico.

Daniela Mero Espinosa



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.

TUTOR

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

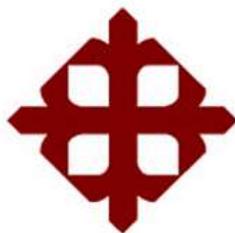
DIRECTORA DE CARRERA

Ing. Gerson Sopó Montero, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA

Ing. Alexandra Murillo Paladines, Mgs

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDO Y NOMBRE	NOTA FINAL DE LA TUTORA
Mero Espinosa, Daniela Nataly	

Lcda. Paola Gálvez Izquieta, Mgs.

TUTORA

Índice General

Introducción.....	2
Antecedentes	6
Justificación	8
Planteamiento del Problema	9
Formulación Interrogativa del Problema	9
Objetivos.....	9
Objetivo General:	9
Objetivos Específicos:	9
Capítulo I: Marcos de la Investigación	11
Marco Teórico.....	11
Teoría de Maslow	11
Teoría 3D	12
Teoría del Riesgo	13
Marco Referencial.....	14
Egipto, se levantó turísticamente	15
Colombia, prioriza la Seguridad Turística	16
Plan de Seguridad para los Pueblos Mágicos: El Rosario y El Fuerte, Sinaloa ..	19
Marco Conceptual:	21
Marco Legal.....	23
Capítulo II: Metodología de la Investigación.....	34
Método de Investigación	34
Tipo de Investigación.....	34
Enfoque de la Investigación	34
Tipo de Muestreo	34
Técnica y Herramienta de Recolección.....	35
Tamaño de la Muestra	36

Recomendación.....	89
Apéndices.....	97

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Tipología de los Riesgos</i>	3
Tabla 2. <i>Diferencia entre Sentimientos Positivos y Negativos</i>	13
Tabla 3. <i>Información de Estadísticas Turísticas de Colombia</i>	18
Tabla 4. <i>Ordenanza que regula el uso de los espacios públicos del cantón Manta en cuanto a la compra, venta, entrega gratuita y consumo de bebidas alcohólicas.</i>	38
Tabla 5. <i>Temas de capacitación al Comité Interdepartamental de Seguridad Turística.</i>	78
Tabla 6. <i>Temas de capacitación para los dueños de los establecimientos turísticos.</i>	78
Tabla 7. <i>Temas de capacitación para los responsables de atención directa de primeros auxilios.</i>	79
Tabla 8. <i>Temas de concientización a la ciudadanía.</i>	79
Tabla 9. <i>Pensum para capacitar a los Policías Turísticas.</i>	80
Tabla 10. <i>Propuesta del pensum para capacitar a la Policía Turística.</i>	80
Tabla 11. <i>Equipos de seguridad en cada Torre de Salvavidas estipulado por la Secretaria de Gestión de Riesgo del país.</i>	82
Tabla 12. <i>Equipos de Protección Personal para los integrantes del Cuerpo de Bombero.</i>	83
Tabla 13. <i>Equipamiento para los Policías Turísticas</i>	83
Tabla 14. <i>Equipamiento básico de seguridad en establecimientos turísticos.</i>	84
Tabla 15. <i>Medidas y equipamiento de seguridad a playas con incidencia turística.</i>	84
Tabla 16. <i>Diseño del folleto de seguridad turística.</i>	85

Índice de Figura

<i>Figura 1.</i> Mapa de los niveles de seguridad en destinos turísticos. Tomado de <i>Travel Risk Map por International SOS, 2017.</i> Recuperado por: https://www.travelriskmap.com/#/planner/map	4
<i>Figura 2.</i> Pirámide de Maslow. Adaptado de <i>TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW</i> , por J. Quintero, 2011, PDF.	11
<i>Figura 3.</i> Semáforo Delictivo en Sinaloa. Adaptado de Semáforo Delictivo en Sinaloa, Septiembre 2018, por el SECTUR, 2018. Semáforos Estatales	20
<i>Figura 4.</i> Mapa de todas las “Zonas Rosas” existentes en el destino Manta.	41
<i>Figura 5.</i> Ubicación de la Av Flavio Reyes en el mapa de Manta.	42
<i>Figura 6.</i> Ubicación de la Avenida Ascario Paz en el mapa de Manta.	43
<i>Figura 7.</i> Ubicación de la Avenida 24 de Mayo en el mapa de Manta.	43
<i>Figura 8.</i> Ubicación de la Plaza del Sol en el mapa de la ciudad de Manta.	44
<i>Figura 9.</i> Ubicación de la Playa “Piedra Larga” en el mapa de Manta.	45
<i>Figura 10.</i> Ubicación de Los Esteros en el mapa de Manta.	46
<i>Figura 11.</i> Ubicación de la Vía Puerto-Aeropuerto en el mapa de Manta.	47
<i>Figura 12.</i> Ubicación de todas las “Zonas Turísticas-Gastronómicas” existentes en el destino Manta.	48
<i>Figura 13.</i> Ubicación de la Vía Barbasquillo-Umiña en el mapa de Manta.	49
<i>Figura 14.</i> Ubicación de la Vía Ciudadela Universitaria en el mapa de Manta.	50
<i>Figura 15.</i> Ubicación del Redondel de los Eléctricos hasta la Cdla. Manta Beach en el mapa de Manta.	50
<i>Figura 16.</i> Ubicación del El Palmar en el mapa de Manta.	51
<i>Figura 17.</i> Ubicación de la Calle Olives Miranda en el mapa de Manta.	52
<i>Figura 18.</i> Ubicación del Jocay en el mapa de Manta.	53
<i>Figura 19.</i> Ubicación del Malecón Escénico de la Playa Murciélago en el mapa de Manta.	53
<i>Figura 20.</i> Ubicación de la Playa de Tarqui “Playita Mía” en el mapa de Manta.	55
<i>Figura 21.</i> Zonas turísticas vulnerables a algún riesgo natural en Manta.	58
<i>Figura 22.</i> Zonas turísticas más vulnerables en caso de sufrir un sismo en Manta. ..	58
<i>Figura 23.</i> Zonas turísticas más vulnerables en caso de un tsunami en Manta.	59
<i>Figura 24.</i> Zonas turísticas más vulnerables en caso de ocurrir inundaciones y demás eventos costeros en Manta.	60

<i>Figura 25.</i> Origen de los turistas que han visitado el destino Manta.....	68
<i>Figura 26.</i> La frecuencia que sufren u observan los turistas que visitan Manta, los Riesgos Provocados.....	69
<i>Figura 27.</i> Medición de lo observado por turistas en los distintos establecimientos turísticos.....	69
<i>Figura 28.</i> Medición de lo observado de los turistas que visitan las playas del destino Manta.....	70
<i>Figura 29.</i> La frecuencia que sufren u observan los turistas que visitan Manta, los Riesgos Naturales.....	71
<i>Figura 30.</i> Medición de llamadas a entidades de emergencias en haber sufrido algún riesgo.....	72
<i>Figura 31.</i> Medición del nivel de temor de los turistas que visitan el destino Manta.....	72
<i>Figura 32.</i> Medición del nivel de percepción de seguridad que esta teniendo los turistas cuando visitan Manta.....	73
<i>Figura 33.</i> Ubicación de la infraestructura de soporte para generar seguridad turística.....	77

Índice de Apéndices

Apéndice A. Glosario	97
Apéndice B. Entrevistas con autoridades	99
Apéndice C: Datos del PDYOT de Manta en el periodo 2014 – 2019, tomado de la entrevista con la Dirección de Turismo	116
Apéndice D. Mapa sobre índices delincuenciales de la ciudad de Manta, tomado de la entrevista Dirección de Seguridad Ciudadana	116
Apéndice E. Zonas y Horario del sistema de recolección de basura en Manta, tomado de la entrevista realizada con la Dirección de Higiene y Salubridad	117
Apéndice F. Registro de las Islas Soterradas en Manta, tomado de la entrevista realizada con la Dirección de Higiene y Salubridad	118
Apéndice G. Diagnóstico de la planta turística de cada zona turística, tomado de “Catastro 2018” obtenido en la entrevista con la Dirección de Turismo	119
Apéndice H. Esquema de las Encuestas	129
Apéndice I. Check- List a establecimientos turísticos	131
Apéndice J. Análisis del Foda Cruzado.	133

Resumen

La presente investigación plantea el “Diseño de un plan de seguridad para las zonas turística del destino Manta”, debido a que dicha ciudad se ha posesionado como destino Sol y Playa viviendo acrecentamiento turístico; sin embargo, los riesgos naturales y provocados existentes en el destino sumándose las deficientes medidas de seguridad en el ámbito público y privado condicionan el mejoramiento de la ciudad. Siendo necesario el implemento de herramientas de investigación como: la observación de las condiciones en las que se encuentran los sitios turísticos de la ciudad, entrevistas a entidades públicas, encuestas a turistas y, por último, el FODA cruzado para analizar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas encontradas a fin de crear estrategias que puedan convertir a Manta en un destino competitivo, sostenible y seguro.

Palabras Clave: plan de seguridad, destino sol y playa, riesgos provocados, riesgo natural, zonas delincuenciales y herramientas de investigación.

Abstract

This research raises the “Design of a security plan for the turistic areas of Manta”, since the city has positioned itself as a Sun and Beach destiny, living a tourist enhancement. However, natural and hand-made risks existing in Manta and moreover, poor security meassures in the public and private area, are having a negative impact on the improvement of the city.

To be able to carried out this research, the following tools were implemented: the use of interviews to public entities, the observation of the conditions in which the tourist destinations are, surveys to tourists, and finally the analysis of the “SOTW”, to study the weaknesses, strenghts, opportunities, and threats found in the touristic areas of Manta, with the purpose of creating strategies to transform manta in a competitive, sustainable, and safe city.

Keywords: security plan, sun and beach, hand-made risk, natural risk, hot spot and research tools.

Introducción

La seguridad turística mundial se rige bajo la competencia de la Organización Mundial de Turismo (OMT); la misma que se encarga de estudiar índices de seguridad dirigida al turista y al destino, a fin de ser capaces de medir los riesgos reales existentes en los diferentes destinos del mundo; enfatizando la tipología de los riesgos turísticos. Con la intención de potencializar los destinos a través de recomendaciones de seguridad turística; en la que se agrega la importancia del involucramiento de los gobiernos en analizar los grados de riesgos que podrían sufrir los turistas tanto en sus bienes, salud e intereses económicos (UNWT, 2016, pág. 40).

Expresando las medidas de seguridad turística que deberían desarrollar los estados:

- Definir los riesgos turísticos en las zonas que corresponden su territorio.
- Adecuar prácticas y medidas de seguridad tanto en los sitios como establecimientos turísticos; manteniendo un constante control de ellas: protección contra incendios, requisitos de saneamiento y salud, inocuidad de los alimentos y protección medio ambiental.
- Asegurar la capacitación de las fuerzas de orden público en la detección y prevención de delitos contra turistas.
- Proteger al turista contra el tráfico de drogas.
- Entre otras.

Hay que mencionar el cuadro de las tipologías de los riesgos turísticos que la OMT plantea en la siguiente tabla.

Tabla 1

Tipología de los Riesgos

Entorno Humano	Desorden Público	Manifestación, huelga.
	Terrorismo	Toma de instalaciones, secuestros, atentados
	Robos (con violencia)	Con armas
	Hurtos	De cámaras, celulares, etc
	Secuestros	
	Violencia Gratuita	Pandilla, xenofobia, etc
	Prostitución	Turismo sexual
	Abuso Infantil/ adolescencia	
	Drogas	Venta, tenencia y consumo de drogas
	Estafa	Abuso de precios, tasa de cambio, etc
	Intrusismo	Suplantación, competencia ilegal
	Intoxicación	
Fenómenos Biológicos/sanitarios	Enfermedades Importadas	
	Mordeduras/ picaduras	Asociados al entorno
	Afecciones debido al entorno o cambio de los hábitos y horarios	Por la climatología (quemaduras solares, etc.) Intolerancias/alergias Por falta de salubridad Por las condiciones (mal de altura, jet-log)
	Accidentes	Viales Por falta de medicinas de seguridad o señalización en instalaciones turísticas. Mecánicos, asociados a prácticas de riesgos, turismo activo y la práctica deportiva.
Eventos no Controlables	En infraestructura turística	Incendios, intoxicaciones masivas... asociados a la actividad humana.
	En aglomeraciones turísticas y lugares de tránsito	Incendios, intoxicaciones masivas, problemas de orden público
	Catastro Naturales	Sismos, inundaciones, huracanes, incendios, erupciones volcánicas, etc

Tomado de *Elaboración e implementación de Protocolos de Seguridad turística en los destinos colombianos*, por FONTUR, 2015. Recuperado por: http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=75213&name=Protocolos_de_Seguridad_turistica_-_INMARK_ESTUDIOS.pdf&prefijo=file

Los factores contenidos en la tabla ya expuesta; han influenciado en los mapas de los niveles de seguridad de los destinos turísticos compartido por la organización International SOS and Control Risk donde los riesgos son analizados bajo parámetros de niveles de criminalidad, epidemias, terrorismo, fenómenos naturales, entre otros. El mapa informa los niveles de seguridad a través de colores donde el verde indica riesgo insignificante, amarillo bajo riesgo, naranja medio riesgo, rojo alta inseguridad y granate indica una inseguridad extrema. De tal forma, los países con mayor índice de inseguridad son: en Asia el país de Afganistán, en África se encuentra los países de Mali y Libia y en América recae en Venezuela. Mientras que los destinos más seguros son Noruega, Dinamarca y Suiza en Europa; por otra parte, en América se ubica a Canadá.

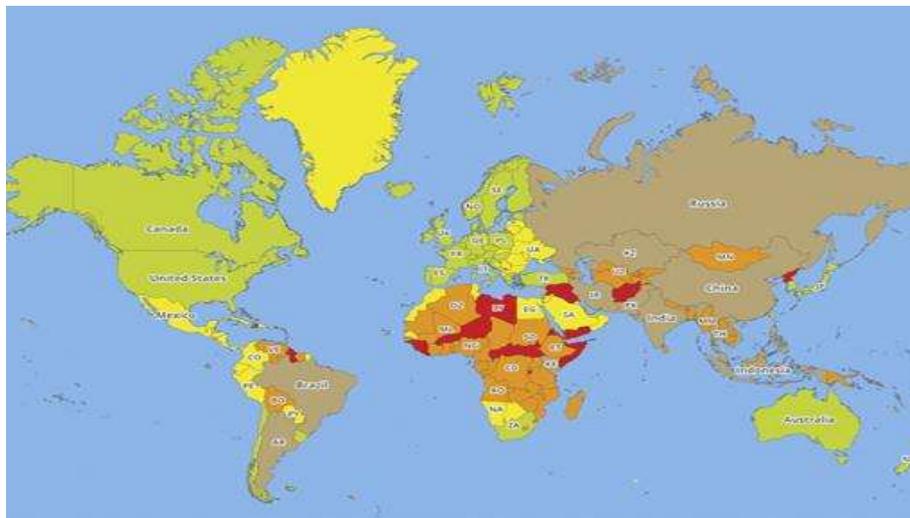


Figura 1. Mapa de los niveles de seguridad en destinos turísticos. Tomado de *Travel Risk Map* por International SOS, 2017. Recuperado por: <https://www.travelriskmap.com/#/planner/map>

Según el “Mapa de los niveles de seguridad en destinos turísticos” expuesto, se identifica al Ecuador con el color amarillo por el bajo nivel de inseguridad existente con relación a los demás países; si bien es cierto, el Ecuador es un país que no sufre de grandes riesgos como terrorismo y epidemias en relación con otros países, se encuentra expuestos a ciertos riesgos naturales y provocados. Los riesgos naturales recaen en eventos geodinámicos, volcánicos, meteorológicos y climáticos; siendo el país vulnerable a inundaciones, erupciones volcánicas y sismos; debido aquello, desde el 2008 se creó la Secretaría Técnica de Gestión de Riesgos para mitificar, prevenir y reaccionar frente a eventos naturales.

En el 2016, Ecuador vivió un *shock exógeno* al sufrir de un terremoto que dejó devastado al país, generando desconfianza internacional por no haber tenido un protocolo y estrategias efectivas para reaccionar frente a esta catástrofe, necesitando la cooperación internacional. Debido a que previo al terremoto del 2016 no se contemplaba con un específico plan de contingencia para terremotos; por lo que fue un punto de partida para que esta entidad se reforme en sus competencias. Ya que esta deficiencia generó un negativo impacto en el turismo disminuyendo el ingreso de turistas que cancelaron viajes y reservaciones en establecimientos turísticos.

La seguridad por naturaleza es vulnerable ante cualquier tipo de riesgo, en el caso de riesgos provocados; se ve expuesta comúnmente a: secuestros exprés, hurtos, asaltos, robo de vehículos y en menor escala crímenes como asesinatos, homicidios y femicidios, debido a aquello las entidades de defensa han trabajado por disminuir la inseguridad existente; siendo el Ministerio del Interior (Ministerio del Interior, 2014) quien expuso la mejora en índice de seguridad en el país, marcando como referencia en el año 2009 un índice de homicidios/asesinatos por cada 100 mil habitantes de 20 casos y para el 2013 bajó a 10.8. Demostrando un pase hacia la mejora; aunque no se ha expresado un involucramiento notorio por quienes están ligados directamente al turismo.

La seguridad turística fue incluida como política de estado desde el 2003, sin embargo, fue en el 2013 que el Ecuador se ha encontrado en proceso de disminuir los riesgos turísticos generando propuestas de planes y normas; el Gobierno Nacional instaló en el año 2017 una Mesa de Seguridad Turística, en la que se encuentra integrada diferentes tipos de entidades que buscan enfatizar el turismo del país para ofrecer un país seguro de vacacionar.

Así mismo, se está planteando proyectos como el Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT), que tiene como parte un Sistema Integrado de Seguridad ECU911. Siendo un plan piloto que necesitara de tiempo para poder ser sociabilizado al resto del país como es el caso de la ciudad de Manta.

Razón por la cual, la presente investigación está enfocada al estudio de la seguridad en las zonas turísticas del destino Manta, a fin de realizar un diagnóstico de la situación actual debido a que es poco abarcada a fin de crear calidad en los servicios y productos de la ciudad ya mencionada.

Antecedentes

Ecuador un país ubicado en América del Sur, conformado por cuatro regiones y 24 provincias. Destacándose económicamente desde su inicio como un país exportador de petróleo, banano, cacao, flores y camarones; agregando que en su actualidad también es conocido como un país megadiverso y multiétnico, ubicándose dentro de los “10 países con mayor crecimiento turístico” por la página Yahoo Travel (Ministerio de Turismo, 2016) en la que el Ecuador convirtió el turismo en una fuente de ingreso económico al dinamizar la economía y generar mayor empleos, siendo el turismo el 2.19% del Producto Interno Bruto del país. Pero es necesario expresar las deficiencias existentes en la actividad misma, como es el caso de la inseguridad. Ecuador tiene un historial de inseguridad ciudadana; si bien es cierto, siempre se ha encontrado por debajo de la tasa promedio de homicidios y asesinatos en Latinoamérica; la delincuencia en el 2011 era un tema preocupante en la que existió un aumento del número de delitos como asaltos, robos, fraudes, violaciones, vandalismo, grafitis, entre otros. Sin embargo, a partir del 2012 se puso en marcha estrategias de seguridad, donde el Ministerio del Interior (Ministerio del Interior, 2016) implementó un sistema estadístico de seguridad, marcando en el 2011 un índice de 2,345 casos delincuenciales que descendió en el 2012 a 1,884 casos, registrando el 12.4 % de homicidio por cada 100,000 habitantes, en el 2013 disminuyó a 10.9%, mientras que en el 2014 registro el 8.4% y en el 2015 marco un decrecimiento del -23.6% en homicidios/ asesinatos con relación al 2014. Favorables cifras para la seguridad ciudadana que tiene peso sobre la seguridad turística; sin embargo, este es un tema en la que se mostraron recién interés, en los últimos 15 años se intentó generar seguridad turística pero no se ha llegado a todas las ciudades del país, teniendo en la actualidad policías de seguridad turística solo en las ciudades de Quito y Guayaquil. Siendo un tema preocupante para ciudades como Manta con un acelerado crecimiento turístico, en la que se debería fomentar seguridad turística.

Manta es uno de los 24 cantones pertenecientes a la provincia de Manabí, limitada con el Océano Pacífico al noroeste y por el sureste con Montecristi y Jaramijo; cuenta con una población de 377,552 habitantes (GAD) distribuida en 306 km² de territorio. Territorio que es dividido en siete parroquias y 12 playas:

Cinco parroquias urbanas: Manta, Tarqui, Los Esteros, Eloy Alfaro y San Mateo.

Dos parroquias rurales: San Lorenzo y Santa Marianita.

Y sus 12 playas siendo la más popular el Murciélago, seguido por la de Tarqui, Los Esteros, San Mateo, Piedra Larga, Santa Marianita, San Lorenzo, Barbasquillo, La Tiñosa, Liguíqui, La Resbalosa y Santa Rosa.

Ubicándose como una ciudad costera, favorecida con un clima permanentemente tropical, con temperaturas de 25°C a 30°C (Grados Celsius).

Manta, ciudad que recibe beneficios comerciales y económicos al contar con recursos naturales y culturales; sin olvidar la posesión del primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador, siendo un gran distribuidor y productor de atún, declarándose Manta “Capital del Atún”. Y ser un puerto de bienvenida a docenas de cruceros anuales que arriban en este puerto; sin olvidar el posicionamiento como destino deportivo y de eventos; obteniendo como resultado una población flotante semanal de 80,000 turistas.

Aun cuando se describe buenos dotes existente en Manta, en el 2011 esta ciudad solo tenía publicidades negativas por parte de los medios de comunicación, siendo el caso del periódico el Universo (El Universo, 2011) que difundió el artículo “Manta convive con sicariato, asaltos, temor y desconfianza”, expresando el cansancio de la ciudadanía por los constantes crímenes que se veían expuestos. Aunque aquello no afectaba a los turistas que visitaban la ciudad existía cierta desconfianza; más aún, con el siniestro suceso de ser afectada el 16 de abril del 2016 con un terremoto de magnitud 7.1 Mw (magnitud momento), afectando a toda la ciudad, incluyendo todos los atractivos turísticos, planta turística y más que todo dirigida a la planta hotelera en la que represento una pérdida del 60% de todas las edificaciones afectadas en la ciudad, ubicadas mayormente en el sector Tarqui; según los informes de la revista RECUS (José Vicente Becerra, 2018). A pesar de la afectación, Manta se reconstruyó con mejores estrategias y planes, se repuso la deficiencia de la planta hotelera y se mejoraron la infraestructura de los establecimientos turísticos; y poco a poco se recuperó el número de ingresos de turistas que otra vez elegían a Manta como un destino turístico. Durante esta experiencia, se evidenció la falta de logística y manejo de recursos de seguridad en la ciudad, no existía una sociabilización de como debían actuar, sobre puntos de encuentro, zonas seguras y demás. Sin embargo, en la actualidad se ha intentado tener mayor sociabilización sobre cómo enfrentar situaciones de crisis tanto por todos los establecimientos turísticos y como por los

ciudadanos; a pesar de los esfuerzos de las instituciones, no se están cumpliendo las debidas medidas de seguridad turística que plantea la Organización Mundial de Turismo.

Justificación

El interés de esta investigación nació al evidenciar la insuficiente seguridad turística que está sufriendo el destino Manta, una ciudad llena de recursos naturales y culturas que está creciendo en todo su esplendor, pero aqueja una de las cuatro variables que mayor peso tienen en la elección de un destino; que según Grünewald en su documento: “La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos”; viene a ser la seguridad junto a la originalidad, precio y calidad.

Manta es una ciudad icónica en el Ecuador, disponiendo de una oferta hotelera y gastronómica que no termina de crecer, docenas de cruceros que arriban anualmente en el puerto de Manta en la que sus pasajeros visitan la ciudad; sin olvidar, la diversión nocturna que ha caracterizado esta ciudad que ha sectorizado zonas específicamente para ello: Zona Rosa y Zonas Turísticas- Gastronómicas. Sin dejar de mencionar el nombramiento de destino de sol y playa; y actualmente se está posesionando como sede de diversos eventos deportivos.

En consideración a lo expuesto, Manta se está posesionando como un destino turístico nacional e internacional, siendo indispensable el ser competitivo. Grünewald contempla que: “Un destino turístico es competitivo si conoce a fondo cada variable de la actividad, si estimula el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales disponibles y si se diferencia de la competencia” (Grünewald L. , 2012, pág. 2). Es decir, el destino Manta necesita priorizar el peso de todas las variables que crean seguridad a la actividad turística a fin de distribuir, controlar y mejorar sus desempeños; a fin de crear un Plan de Seguridad Turística.

Representando una motivación, el colaborar con la presente investigación, y así ser una herramienta que ayude a derribar las barreras que impidan a Manta ser una ciudad competitiva turística a nivel mundial, y un destino seguro para quienes la visiten; proponiendo estrategias de fortalecimiento y corrección de las deficiencias, y así ayudar en el crecimiento sostenible del destino Manta y de su gente.

Planteamiento del Problema

La Seguridad Turística es un indicador básico para tomar la decisión de visitar algún destino, la valoración de un lugar se ve arraigado por la percepción de seguridad existente en el postulante turista. Se ha visto que cuando existe un caso de ataque o problemas de seguridad en un destino turístico, de forma consciente o inconsciente, se percibe una sensación de vulnerabilidad y peligro, bajando la demanda turística; siendo necesario tener un Plan de Seguridad Turística que ayude a mejorar la posición que se encuentra el destino a través de una coordinación entre entidades gubernamentales, privadas y la misma ciudadanía. En este caso de Ecuador se está incursionando en temas de seguridad orientados al turismo, teniendo como base que la actualidad se ha tenido experiencia tanto de origen natural como lo fue el sismo del 16 de abril del 2016 que devastó el país y de origen antropológicos, diferentes casos de criminología; por lo que se ha seleccionado como caso de estudio el destino Manta.

Manta al ser poseedora de atractivos naturales y gran infraestructura, le permitió convertirse desde sus cimientos en una ciudad turística; sin embargo, a medida que crecía se vio obligada a convivir con una débil rigurosidad de política pública, desencadenando ordenanzas superficiales que da como consecuencia deficiencias en lo que compete al desarrollo turístico frente a la seguridad en donde las entidades municipales no disponen de una responsabilidad directa para controlar y gestionar los riesgos turísticos; por su parte los ciudadanos y empresas privadas ven a la seguridad turística como un tema aislado, al no ser concientizados de la importancia de vivir en una ciudad con estructuras de protección integral de la vida de quien la visite .

Formulación Interrogativa del Problema

¿Cómo un Plan de Seguridad para las zonas turísticas de Manta puede incidir en la mejora de un destino?

Objetivos

Objetivo General:

Diseño de un plan de seguridad para las zonas turísticas del destino Manta.

Objetivos Específicos:

- Realizar un diagnóstico de la seguridad de las zonas turísticas en Manta.

- Conocer la percepción de los turistas, referente a la seguridad que se ofrece en las zonas turísticas de Manta.
- Proponer un Plan de Seguridad para las zonas turísticas del destino Manta.

Capítulo I: Marcos de la Investigación

Marco Teórico

A través del marco teórico se tomarán ideas que servirán como base en la realización de la investigación; a continuación, se expondrán tres teorías relacionadas al tema de investigación.

Teoría de Maslow

El psicólogo humanista, Abraham Maslow, descubrió en su trayecto profesional una teoría motivacional, plasmándola en 1943 como “A Theory of Human Motivation”; identificó los tipos de necesidades humanas indispensables para generar motivación en suplirlas, finalizando con la satisfacción. Maslow decidió agruparlas de forma ascendentes según su valor, dando como resultado una pirámide de 5 niveles de necesidades. En la siguiente figura se aprecia la Pirámide de Necesidades.

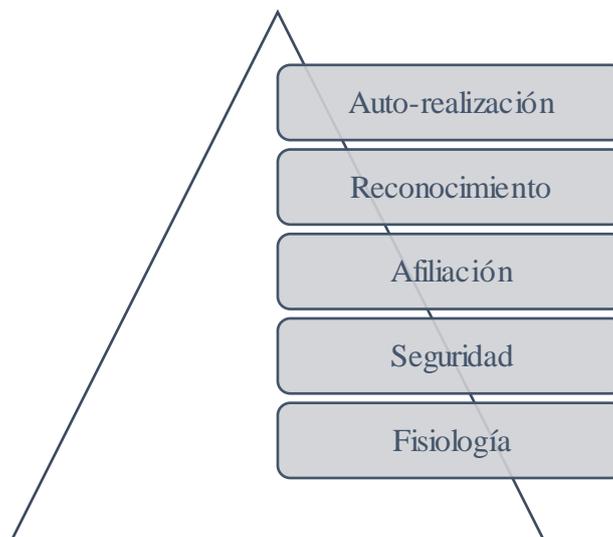


Figura 2. Pirámide de Maslow. Adaptado de *TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW*, por J. Quintero, 2011, PDF.

Tal como lo muestra el gráfico de la Pirámide de Necesidades, existen cinco escalones de necesidades, ordenadas jerárquicamente: básica o fisiológica, seguridad, afiliación, reconocimiento y auto-realización. Siendo las cuatro inferiores categorías, las llamadas “Necesidades de Déficit” al significar carencias que deben ser satisfechas y una vez suplidas se escala al siguiente escalón hasta llegar al tope, con la categoría de “Necesidad de desarrollo” residiendo en el esfuerzo constante de la persona.

La Necesidad Fisiológica: Necesidad biológica, importante para la salud y supervivencia del hombre, entre ellas se encuentran: comida, vivienda, agua, dormir, placer.

La Necesidad de Seguridad: Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas, nace la necesidad de sentirse protegido y seguro, desde el ámbito laboral hasta el ámbito personal.

La Necesidad de Afiliación: Esta necesidad se relaciona al sentido de pertenencia tanto en lo social como familiar.

La Necesidad de Reconocimiento: Una vez cubiertas las anteriores necesidades llega la necesidad de ser reconocidos por los demás, permitiendo aumentar la autoestima y sentirse querido y respetados.

Por último, *Necesidad de Auto-realización:* Es encontrar la razón misma de la existencia o un crecimiento personal.

Cumpliendo lo que Green expuso: "... a medida que el hombre va satisfaciendo sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento de este; considerando que solo cuando una necesidad está "razonablemente" satisfecha, se disparará una nueva necesidad" (Green, 2000).

Concluyendo que Maslow deseaba potencializar la vida dándole motivación, que a su vez dependía de la importancia de estar cubiertas las necesidades vitales para llegar a las necesidades de desarrollo personal.

Teoría 3D

El francés sociólogo Joffre Dumazedier, fue el mentalizador de la "La Teoría de las 3D" en 1964, la misma que se basa en una teoría de bienestar fundamentada en el ocio a fin de utilizar el tiempo libre de forma correcta y obtener un resultado positivo.

Dumazedier expone que, solo cuando el individuo se ha liberado de sus responsabilidades sociales o profesionales; se podría efectuar el ocio, siendo ocupaciones voluntarias que podrían ser el descansar o divertirse; o el desarrollo propio (FRANCO, 1993, pág. 71).

Es importante señalar que los objetivos de esta teoría priorizan el descansar, sociabilizar, concientizar y desarrollo de conciencia crítica; resumiéndose en las 3D:

- Descansar

- Diversión
- Desarrollo Personal

Dumazedier, señaló que al implementar las 3D en el Ocio se debería tener sentimientos positivos en la persona; pero si se margina este parámetro se tendrá lo contrario, es decir sentimientos negativos. En la Tabla 2 se explicará detalladamente las diferencias entre sentimientos positivos y negativos.

Tabla 2

Diferencia entre Sentimientos Positivos y Negativos.

Sentimientos Positivos	Sentimientos Negativos
Compuesto por las 3D	No contiene ninguna de las 3D
-Descanso: Recuperación física y mental de la persona	Sensación de cansancio, logrando:
-Diversión: Distracción de la rutina, fuera de cualquier motivo que puedan estresar.	-Aburrimiento
-Desarrollo Personal: Incremento del conocimiento, aptitudes y actitudes.	-Consumismo

Tomado de *El Ocio según Dumazedier, 2012*, por Andrea Pinar, 2018. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/andrepinar/ociodumazedier>

De este modo, Dumazedier, vincula su teoría con el bienestar de la persona, haciendo hincapié de la importancia de la aplicación de las 3D en el tiempo personal.

Compartiendo similitud con la Teoría de Maslow y hasta cierto punto fortaleciéndola; en la cual busca el cuidado físico del hombre al realizar el Descanso, cumpliendo la primera necesidad de Maslow (Necesidad Fisiológica); también se encuentra la aceptación de la sociedad (Necesidad de Afiliación) que solo se la puede obtener a través de la interacción humana, necesaria para obtener Diversión. Sin olvidar, el Desarrollo personal o la auto-realización. Todo lo anterior expuesto, solo se lo podría realizar si existen condiciones pacíficas en el ambiente, condiciones que deberían existir en turismo, dando relevancia al sentimiento de protección, para ejecutar cualquier actividad en los diferentes espacios en un destino (Necesidad de Seguridad de Maslow).

Teoría del Riesgo

Niklas Luhmann fue un alemán graduado en jurisprudencia con interés en la sociología, exponiendo la “Teoría de Riesgo”. Comprendiendo como base que en el pasado existía el peligro, en la cual, la sociedad utilizaba la adivinanza para protegerse

de un futuro incierto; al pasar del tiempo en la Edad Media, aparece el riesgo, en consecuencia, de tener un control de los fenómenos (riesgos) que existían en la era de la industrialización. Posteriormente este término, riesgo, se generalizó para los fenómenos que sucedían alrededor de la sociedad.

Para Luhmann, el riesgo se percibía desde un esquema de observación, y la observación se tendría que realizar en una posición de polaridad, es decir lo contrario. En el Libro “Sociología de Riesgo” se explica la polaridad con el ejemplo de que no pueden existir derechos sin deberes. Aplicado en la teoría; el riesgo no existiría sin la seguridad, formando el esquema de: riesgo- seguridad.

En el pensamiento de Luhmann, la seguridad trabaja juntamente con el riesgo. Considerando que nos movemos constantemente en inseguras zonas y se trabaja bajo principios de incertidumbres como son la economía, política, ética, entre otros (Martínez, 2010, pág. 137). Es decir, la seguridad está planteada en función del riesgo, convirtiéndola en una variable que se rige según la magnitud del riesgo. Donde el riesgo condiciona al futuro según las decisiones que se tomen en el presente, tal como lo señaló Luhmann:

Las decisiones que se toman en el presente condicionan lo que acontecerá en el futuro, aunque no se sabe de qué modo. El riesgo está caracterizado por el hecho de que, no obstante, la posibilidad de consecuencias negativas conviene, de cualquier modo, decidir mejor de una manera que de otra. (Albarracín, 2002, pág. 2)

Si bien es cierto, las decisiones tienen una alta responsabilidad con los posibles riesgos que puedan suceder, no se puede marginar el alto poder que tiene el factor humano. Debido a que se puede asignar responsabilidades a través de un protocolo de riesgos preestablecido, pero no se puede condicionar la reacción del hombre frente a ellos, teniendo cierta incertidumbre en lo referente.

En conclusión, el riesgo necesita de la seguridad como la seguridad del riesgo, en la toma de decisiones que marcarán los fenómenos que existirán en el futuro, sin olvidar la importancia del factor humano como influenciador del resultado de las decisiones tomadas.

Marco Referencial

Para toda investigación es esencial la consideración de documentos que plasmen experiencias previas en relación del tema que se investigara, pudiéndose

utilizar como guía de lo que se debe realizar; además de un mejor conocimiento del tema a efectuar.

El tema de investigación se enfoca en seguridad en destinos, debido a lo cual, se redactará tres casos de destinos turísticos que han implementado seguridad y han tenido positivos resultados.

Egipto, se levantó turísticamente

Egipto, país que en el 2010 se encontraba en pleno auge en turismo con un número de visita anual de 14,7 millones (CAPMAS) postulándose a nivel internacional como uno de los destinos más visitados. Egipto cuenta con ventajas competitivas inigualables desde un enfoque turístico como las pirámides egipcias, monumentos, tumbas y una cultura llena de misterios que han encantado a quien lo visita o ha escuchado de este.

Sin embargo, este auge turístico se vio afectado por la llamada “Primavera Árabe”, en enero del 2011; protestas por parte de la ciudadanía egipcia que dieron lugar a un golpe de estado y desafortunados atentados contra ciudadanos y turistas. Figurando así a Egipto como un destino inseguro, imagen que representó un desbalance a nivel general, siendo el ámbito financiero del país uno de los más afectados.

En un plan de recuperar la imagen de Egipto como destino turístico, el ministerio de turismo lideró en el 2016 el “Plan de Impacto de Turismo 6*6” y el “Plan de modernización de seguridad turística”. Empeñándose a mejorar la calidad de seguridad, para lo que se realizó un préstamo de alrededor de 300 millones de dólares al Directorio Ejecutivo del Fondo Monetario Internacional (FMI). De acuerdo a datos expuestos por el ministro de turismo egipcio, Mohamed Yehia Rashed, en el FITUR (Feria Internacional de Turismo) se informó sobre los cambios existentes: “El país ha llevado a cabo un plan de modernización de la seguridad en los aeropuertos y creará este año un fondo de financiación para renovar la industria turística” (EL PAÍS, 2017).

Este plan propuso la construcción y modernización de infraestructura, facilidades y demás elementos del sistema turísticos. Además, invirtió en la contratación de la empresa de seguridad británica “Hisham Zaazou”, para que custodie la seguridad enfocada a recibir y ofertar turismo. Dando paso a reestructurar la confianza internacional y reanudar lazos con países que se habría roto, como es el caso

de Rusia, que en el 2014 según CAPMAS, representaba el 33% de las visitas internacionales.

Estos cambios, más que todo en el ámbito de seguridad turística, tuvo resultado, siendo así que según estadísticas de CAPMAS (Central Agency for Public Mobilization and Statistics), se realizó una comparación donde se censo en el tercer trimestre del año 2016 a 1,5 millones de visitas teniendo una ganancia de solamente de 3,4 mil millones de dólares anuales; mientras en el siguiente año, 2017, se evidencio una recuperación del 55% en el mismo periodo de año con un número de visitas de 2,3 millones llegando a 5,3 millones de dólares en ingresos.

Egipto, se ha preparado en el ámbito de la seguridad para no caer en la deficiencia del pasado, sin permitir la dependencia de tener solo un principal mercado emisor de turismo, Rusia; ampliando el mercado como China, India y España. Egipto, se proyecta a mejorar el número de visitantes por años y llegar a igualar o superar el auge turístico que se alcanzó en el 2010.

Colombia, prioriza la Seguridad Turística

Colombia, tierra del café, un país con una privilegiada posición geográfica que le permite gozar de un clima tropical todos los días del año. Además, conserva vestigios y tradiciones de la época incaica y colonial que alumbra a sus visitantes, sin olvidar sus playas y una arquitectura que traslada al turista a un pasado colonial y vivir una grata experiencia. Sin embargo, este destino no ha podido crecer en la industria del turismo por motivo de innumerables conflictos políticos; el que más ha marcado, es la lucha que tuvo el gobierno colombiano por casi 5 décadas con la guerrilla o también llamada FARC (Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia), la misma que impidió el bienestar público de las fronteras de Colombia. Sumando, el estereotipo internacional sobre Colombia, país de narcos y drogas. Sin olvidar el alto índice de delincuencia que existía.

En la actualidad, Colombia disfruta ya dos años de tranquilidad al firmar el acuerdo de paz con las FARC (2016), además de mejores controles de seguridad en todo el País. Sin embargo, la imagen de inseguridad que proyectó años atrás, Colombia, ha sido afectado negativamente en la competitividad. Siendo así, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, unieron sus competencias en la elaboración del “Plan Estratégico de Seguridad Turística”; reconociendo a las

entidades importantes para garantizar la calidad en sus productos y servicios turísticos, proyectando el factor paz, y priorizando la disposición y capacitación de la Policía de Turismo. Ratificando el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo:

... es necesario promover los procesos de articulación, mediante la formulación de un plan estratégico que involucre a la Policía de Turismo, como entidad especializada para la gestión de los asuntos de seguridad turística, y a todos los actores vinculados a la actividad turística en los ámbitos público y privado, desde la oferta y la demanda. (MINCOMERCIO, 2016)

El Plan Estratégico de Seguridad Turística consta de ocho estrategias, que serán expuestas a continuación:

Estrategia de Control y Prevención a las empresas Turísticas

La Ley General de Turismo estableció normativas para establecer estrategias de control y prevención, ayudando a la competitividad y en disciplinar al mercado nacional.

Estrategia de Vigilancia de Atractivos y Actividades Turísticas

Corresponde a la responsabilidad de vigilancia, protección de los civiles y destinos, a cargo de la Policía de Turismo.

Estrategia de Fortalecimiento de la Información y Orientación al Turista en las Regiones Turísticas

Se es necesario informar de forma vital: condiciones de seguridad, diferentes tipos de atractivos turísticos, facilidades que se dispone, etc. Para generar confianza y seguridad al turista en destinos no conocidos.

Estrategia de Fortalecimiento de la Policía de Turismo

Capacitación en materia de competencia de La Policía Turística, al ser agentes que tienen contacto directo con los turistas.

Estrategia de consolidación de los comités departamentales de seguridad turística

Identificación de los comités departamentales vinculados a la seguridad turística, designándoles responsabilidades que permitan mantener las buenas relaciones para trabajar en conjunto.

Estrategia de seguridad en Carreteras-Rutas Turísticas seguras

Priorización de vías terrestres de traslado con el objetivo de la creación de Rutas Seguras; teniendo como entidad responsable a la Policía de Turismo.

Estrategia de Promoción y Divulgación

Generar una continua información de seguridad sobre la situación actual del país hacia los turistas nacionales y extranjeros. Trabajando juntamente con el Observatorio de Seguridad Turística, cuya responsabilidad es la de difundir y promocionar a los destinos.

Estrategia de Asistencia Técnica a Nivel Internacional

Colombia utilización la cooperación con demás países como una herramienta política exterior que permite las mejoras relaciones políticas del país.

En este sentido el Gobierno de Colombia ya tomó como decisión, priorizar el turismo, ubicándola como importante fuente de ingreso del país, implementándola como política de estado donde se debe garantizar la seguridad en todas sus perspectivas.

Pese a tener poco tiempo en vigencia esta política, ha existido reducciones interesantes de las cifras del Balance de Seguridad Pública de Colombia (2017); donde se realiza una comparación entre este año con el anterior, evidenciando al menos un 10% menos en la cantidad de homicidios, se evidencia una caída del 8% en porcentaje de secuestros, 12% en extorsiones y entre otros progresos en la calidad de seguridad que desean ofrecer. Si bien es cierto, dicha seguridad es de manera general, afecta positivamente en el ámbito turístico. Según las cifras estadísticas anuales de Turismo del CITUR (Centro de Información Turística) se muestra las cifras en la Tabla.... Donde se detalla y compara las estadísticas turísticas desde un año antes y un año después de la ejecución del Plan Estratégico de Seguridad Turística.

Tabla 3

Información de Estadísticas Turísticas de Colombia

	2015	2016	2017
Flujos Turísticos	4,778,717	5,357,418	6,531,455
Extranjeros			
Comparación	-	10.80%	17.97%
PIB	804,693	820,485	835,166
Comparación	-	1.92%	1.75%

Adaptado de *Informes de Turismo, 2018* por la CINTUR, 2018. Recuperado de: http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16590/informes_de_turismo

Según los Datos del CITUR se evidencia un crecimiento de flujo turístico del 10.80% entre el 2016 al 2015 y en un año de ejecutar dicho plan existió un crecimiento del 17.97%.

Mientras que el Producto Interno Bruto del sector turístico, tuvo una inflación del 1.92% entre el 2016-2015 sin embargo disminuyó en un 1.75% entre el 2017-2016. Dato que ha sido investigado por ANATO (Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo), donde la presidenta Paula Cortes aseguró:

La economía colombiana está creciendo lentamente, solo el 1,3% en el segundo trimestre del 2017 debido al efecto de la reforma tributaria y el aumento del IVA; sin embargo, el sector del turismo es la apuesta que tiene el Gobierno Nacional para dinamizar la economía y aumentar la inversión extranjera. (ANATO, 2017)

Plan de Seguridad para los Pueblos Mágicos: El Rosario y El Fuerte, Sinaloa

México, reconocido mundialmente por sus inigualables atractivos turísticos como es el tequila, mariachis y demás. Siendo desde sus orígenes, un país orgulloso de su patrimonio cultural y natural, por tanto, la Secretaría de Turismo (SECTUR) desarrolló en el 2001 el programa “Pueblos Mágicos de México”, con el objetivo de ofrecer productos turísticos frescos y atractivos a quienes lo visiten, y sobre todo apoyar el desarrollo de la riqueza natural y cultural de estos pueblos.

En la actualidad, existen dentro de esta marca de calidad (Pueblos Mágicos) un total de 121 ciudades; integrándose en el 2012, dos ciudades del estado de Sinaloa: El Rosario y El Fuerte.

Sin embargo, el estado de Sinaloa tiene un historial delictivo conocido a nivel internacional por ser la tierra del “Cartel de Sinaloa”, el más grande grupo narcotraficante en México y Estados Unidos, que desde sus orígenes 1980 ha formado una narco-cultura en el estado, que condena la belleza de la infraestructura y la cultura de sus ciudades. En efecto, las dos ciudades pertenecientes a la marca de Pueblos Mágicos: El Rosario y El Fuerte, se ven afectadas con esta imagen de inseguridad que es proyectada al resto del mundo.

Según el experto Luis Alberto Grünwald, el turista que tiene conocimiento o presencia situaciones inseguras experimenta sentimientos de miedo, ansiedad, insatisfacción y un potencial rechazo al destino donde ha ocurrido la situación (Grünwald, 2012, pág. 149). En este sentido se ubica a la seguridad como una de las variables con mayor peso en el momento de la elección de un destino. Donde se evidencia que es una problemática turística el proyectar una negativa imagen, aunque

podría ser otra la realidad que se vive. A este propósito, el SECTUR desarrolló una metodología llamada “Semáforo Delictivo” a fin de informar sobre las situaciones de riesgo que se vive en los diferentes destinos en México.

En el caso de Sinaloa, el Semáforo Delictivo en septiembre 2018, determino que en la ciudad del Rosario existe un leve índice delictivo en el Robo de Vehículo y en El Fuerte no existe índices alarmantes de inseguridad; mientras que, en la capital Culiacán enmarca altos actos de delincuencias y en menor proporción Mazatlán, considerándolas ciudades altamente conflictivas en el país. En la Figura 3, se sintetizo los resultados del Semáforo Delictivo de las 18 ciudades en Sinaloa.

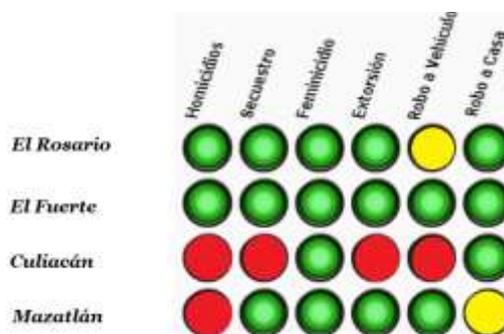


Figura 3. Semáforo Delictivo en Sinaloa. Adaptado de *Semáforo Delictivo en Sinaloa, Septiembre 2018*, por el SECTUR, 2018. Semáforos Estatales

Si bien es cierto, las ciudades de El Rosario y El Fuerte pertenecen al estado de Sinaloa, pero no comparten la inseguridad que se sufre en las demás ciudades de dicho estado, en especial en su capital Culiacán y la ciudad de Mazatlán.

Con el objetivo de mejorar la captación de turísticas en dichas ciudades, el SECTUR ha dispuesto Estrategias de Marketing Mediáticas, a fin de cambiar la perspectiva exterior y darle mejor valoración a la seguridad desde su infraestructura, protocolo, entidades e imagen.

Según datos obtenidos del documento publicado en el 2017: “Seguridad Turística En Los Pueblos Mágicos: El Fuerte Y El Rosario, Sinaloa”; entre las principales estrategias creadas en base a las dos ciudades expuestas, se desarrollan las siguientes:

Como estrategias mediáticas:

- Crear un portal online con imágenes favorecedoras basadas en toda la arquitectura y cultura de El Fuerte y El Rosario.

- Generar reuniones con agentes vinculados a brindar comunicación (periodistas, blogueros, etc.) para que palpén la realidad de dichas ciudades y que puedan así, difundirlas en sus redes de comunicación.
- Solicitar a los medios de comunicación ser ecuánimes con la información referentes a actos violentos.
- Identificar líderes de opinión, para que ayuden a la distribución de publicidad positiva.

Entre otras estrategias:

- Mejorar las vinculaciones de todos los actores involucrados en las actividades turísticas.
- Evaluar y mitigar los riesgos, así como manejo de la crisis; por ejemplo, cuando el turista es víctima (situación excepcional).

No cabe duda la decisión del SECTUR en reactivar el turismo de estos dos pueblos mágicos: El Fuerte y El Rosario, con el desarrollo de estrategias que priorizan la recuperación de la imagen turística de estos dos pueblos mágicos, incluyendo a los elementos pertinentes para formar una cultura de inclusión y correcto desarrollo de sus competencias, ha sido la más acertada.

Marco Conceptual:

Para desarrollar el plan estratégico de seguridad turística para el destino Manta, es esencial comprender la terminología de las palabras claves sobre el tema a tratar. Palabras que en efecto encierran la mayor parte de la esencia de este proyecto.

Turismo:

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

Destino:

De acuerdo con Swisscontact (2014), un destino “es un espacio geográfico determinado con características y rasgos particulares. Cuenta con atractivos y servicios que motivan y facilitan la estadía del turista. Así mismo, con medios que posibilitan su accesibilidad en adecuadas condiciones precio-valor, y el respaldo de la población

local, involucrada en el desarrollo de los diferentes aspectos de la experiencia de visita del turista.”

Seguridad Turística:

Según la Organización de Estados Americanos (2013), “la OMT ha resaltado que la seguridad turística es pieza clave en el desarrollo turístico, al definirla como a 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.”

Inspector:

Para la Real Academia Española (s.f.), un inspector “es un empleado público o particular que tiene a su cargo la inspección y vigilancia del ramo a que pertenece, y que del cual toma título especial el destino que desempeña.

Riesgo:

De acuerdo con Soldano (2009), “riesgo es el producto de la probabilidad de la ocurrencia del evento considerado por las consecuencias esperadas:

$$\text{Riesgo} = \text{Amenaza} \times \text{Vulnerabilidad}$$

Es decir, esta fórmula expresa matemáticamente que: si estamos ante la presencia de una amenaza (peligro) y surge una vulnerabilidad (humana) asociada ante la misma, entonces existe un riesgo.”

Riesgo Natural:

Rojas & Martínez (2011), definen riesgo natural “como la probabilidad de que en un espacio ocurra un peligro determinado de origen natural, y que pueda generar potenciales daños y pérdidas en las actividades humanas.”

Riesgos Provocados

De acuerdo con la definición se lo conoce como Riesgos Antropológicos pero a lo largo del documento se lo va a denominar Riesgos Provocados. “Los riesgos antropogénicos son los ocasionados por el hombre.” Instituto de Ingeniería UNAM. (s.f.)

Plan:

Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra (Casillas, 2007).

Lista de chequeo:

La lista de chequeo es una herramienta metodológica que ayuda a la rápida verificación de los ítems planteados según el tipo de asunto a controlar. Contribuyen a normalizar o estandarizar líneas de acción sistemáticas detallando cada uno de los puntos de actividad o proceso (Cardona & Restrepo).

Plan de desarrollo turístico:

De acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú (s.f.), un plan de desarrollo turístico es un “instrumento guía que sirve para reunir, sistematizar y procesar información de las comunidades involucradas en la actividad turística local; a fin de plantear y desarrollar estrategias de gestión turística. Considera oferta, demanda, competencias, tendencias de mercado y características del territorio. Permite también la evaluación del potencial turístico territorial en el corto, mediano y largo plazo.”

Hot Spots:

“Puntos críticos explican el “dónde” del crimen, refiriéndose específicamente a la concentración del crimen en áreas geográficas pequeñas, permitiendo entender el problema ofreciendo alternativas para predecirlo, explicarlo y prevenirlo.” (Oxford Research Encyclopedias, s.f.)

Shock exógeno:

En el artículo “Las repercusiones de la primavera árabe en el turismo en Egipto y posibles vías de solución para la recuperación”, Sadek (2015), manifiesta que son epidemias, desastres naturales o enfermedades infecciosas, que impactan sobre un destino turístico.

Capacidad de carga:

De acuerdo con Álvarez (s.f.), “sirve para calcular el número de personas que pueden usar un área recreativa natural sin destruir sus características ecológicas esenciales.”

Marco Legal

De la misma manera, el tema de investigación requiere de un marco legal que englobe fundamentos y normas legislativas que se consideren necesarios para enmarcar las conceptualizaciones (Universidad Autónoma de Guadalajara, 2008).

Constitución de la República del Ecuador

De acuerdo con lo expresado por el Gobierno del Ecuador (2008) en la Constitución de la República, se encuentran detallados los siguientes artículos:

Sección cuarta Cultura y ciencia

Art. 22.- Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría.

Art. 23.- Las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales.

Art. 24.- Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre.

Sección novena Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Fuerzas Armadas y Policía Nacional

Art. 163.- La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional. Los miembros de la Policía Nacional tendrán una formación basada en derechos humanos, investigación especializada, prevención, control y prevención del delito y utilización de medios de disuasión y conciliación como alternativas al uso de la fuerza.

Para el desarrollo de sus tareas la Policía Nacional coordinará sus funciones con los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados.

Organización Territorial del Estado

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.

Art. 239.- El régimen de gobiernos autónomos descentralizados se regirá por la ley correspondiente, que establecerá un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo y definirá las políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo.

Art. 240.- Los gobiernos autónomos descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales. Las juntas parroquiales rurales tendrán facultades reglamentarias. Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

Art. 241.- La planificación garantizará el ordenamiento territorial y será obligatoria en todos los gobiernos autónomos descentralizados.

Régimen de competencias

Art. 262.- Los gobiernos regionales autónomos tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las otras que determine la ley que regule el sistema nacional de competencias:

1. Planificar el desarrollo regional y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, provincial, cantonal y parroquial.
2. Gestionar el ordenamiento de cuencas hidrográficas y propiciar la creación de consejos de cuenca, de acuerdo con la ley.
3. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte regional y el cantonal en tanto no lo asuman las municipalidades.

4. Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito regional.
5. Otorgar personalidad jurídica, registrar y controlar las organizaciones sociales de carácter regional.
6. Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías, necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional.
7. Fomentar las actividades productivas regionales.
8. Fomentar la seguridad alimentaria regional.
9. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias. En el ámbito de estas competencias exclusivas y en el uso de sus facultades, expedirá normas regionales.

Ley de Turismo

De acuerdo con la vigente Ley de Turismo expedida por el Gobierno del Ecuador (2002), en el capítulo I se detalla:

Generalidades

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;

b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;

c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;

d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,

e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;

b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;

c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;

[...]

g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

Art. 21.- ... Quedan excluidas aquellas actividades que afecten el turismo por razones de seguridad, higiene, salud, prevención y preservación ambiental o estética; en caso de expropiación se observará lo dispuesto en el artículo 33 de la Constitución Política de la República.

Plan Integral de Marketing Turístico para el Turismo Interno de Ecuador – PIMTE 2014

La propuesta del Plan Integral de Marketing Turístico para el Turismo Interno de Ecuador corresponde a la elaboración del Ministerio de Turismo (2009). Dicha referencia es sustancial al analizar varios de sus propósitos enfocados al turismo interno, los cuales sirven como pautas en el trabajo realizado:

- Aumentar el número de turistas y excursionistas nacionales por año y los movimientos de visitantes de fines de semana, feriados y vacaciones de los ecuatorianos.
- Incentivar el gasto turístico y prolongar la estadía por visitante interno.
- Contribuir con el turismo a dinamizar las economías locales, regionales y nacionales con inclusión social, generación de empleo y beneficios económicos.
- Fomentar la distribución de forma equitativa de los ingresos económicos por turismo interno.
- Disminución de la estacionalidad y promoción de nuevos destinos para el turismo interno. (p. 5)

Asimismo, en el PIMTE se reconocen “productos turísticos de mayor atractivo para los principales mercados emisores internos y de mayor sinergia para la desestacionalización y redistribución de los ingresos por turismo a través del mercado interno” (p. 9). Dicha cartera de productos representa la base de todas las estrategias de promoción, e incluye los siguientes:

1. Recreacional de playa y ríos.
2. Recreacional de montañas.
3. Circuitos locales por el país.
4. Ecoturismo y Turismo de Naturaleza.
5. Turismo recreativo de shopping, gastronómico y ciudades.
6. Circuitos provinciales por el país.
7. Deportes y Aventura.
8. Circuitos por mundos por el país.
9. Nichos de mercado.

Código Ético Mundial de Turismo

En referencia a lo que dicta el Código Ético Mundial para el Turismo, adoptado por la Organización Mundial del Turismo (2001):

Art. 2. El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo

1. El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.

Art. 6. Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico

2. En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se

preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Art. 7 Derecho al turismo

2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

De acuerdo al, Estatuto Orgánico por Procesos. Secretaria de Gestión de Riesgos. Resolución 39 (2014), se detalla:

Art. 2. Procesos de la Secretaría de Gestión de Riesgos

Para cumplir con "Liderar el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos para garantizar la protección de personas y colectividades frente a los efectos negativos de emergencias y desastres de origen natural o antrópicos, mediante medidas estructurales y no estructurales que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos adversos; así como para recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias o desastres; se ha definido dentro de su estructura los procesos gobernantes, procesos sustantivos, habilitantes de asesoría y de apoyo.

- **Gobernantes.** - Son aquellos procesos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos, para la dirección y control de la institución.
- **Sustantivos.** - Son aquellos procesos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.
- **Adjetivos.** - Son aquellos procesos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos, se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo.

- Desconcentrados. - Son los procesos que permiten gestionar a la institución a nivel zonal, participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana y; seguimiento y evaluación.

Art.6. Misión

Liderar el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos para garantizar la protección de personas y colectividades frente a los efectos negativos de emergencias y desastres de origen natural o antrópicos, mediante medidas estructurales y no estructurales que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos adversos; así como para recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias o desastres.

Art. 8. Objetivos Institucionales:

- Establecer las políticas, regulaciones y lineamientos estratégicos de gestión de riesgos que incluye la prevención, mitigación, preparación, respuesta, rehabilitación, reconstrucción, recuperación y transferencia del riesgo.
- Propiciar que la gestión de riesgos sea incorporada como eje transversal en el proceso de gestión, planificación y desarrollo de las instituciones públicas y privadas en todos los niveles.
- Promover la complementariedad y armonización de los procesos institucionales en el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, en un marco de políticas públicas.
- Fortalecer las capacidades institucionales en el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos para la toma de decisiones políticas y técnicas en relación con los procesos de análisis, investigación, prevención, mitigación, preparación, generación de alertas tempranas, construcción de capacidades sociales e institucionales para la gestión de riesgos, respuesta, rehabilitación, recuperación y reconstrucción.
- Asegurar que el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos sea preventivo, integrador, flexible; que posea canales de comunicación abiertos, basados en la definición de responsabilidades y en institucionalización de la

gestión de riesgos en toda la estructura del Estado, con participación de la ciudadanía y del sector privado.

- Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacidades para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción, informar sobre ellos, e incorporar acciones para reducirlos (Mandato Constitucional).
- Desarrollar capacidades, instrumentos y mecanismos para responder adecuadamente ante la inminencia y/o la ocurrencia de eventos adversos.
- Coordinar la acción de las Entidades del Gobierno Central y de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en situaciones de desastre, para preservar la vida y coordinar las acciones de recuperación.
- Institucionalizar el modelo de gestión integral de gestión de riesgos con todos los actores estratégicos.

En la Ordenanza general sobre seguridad ciudadana del cantón Manta, redactada por el Consejo Municipal del Cantón Manta (2011), encontramos:

Art. 5.- El Consejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de Manta tendrá las siguientes funciones:

- a) Ejecutar los planes, programas, proyectos y directrices emitidos por el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana y por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta.
- b) Elaborar, supervisar y evaluar la aplicación del Plan Anual de Seguridad Ciudadana Cantonal y los programas, proyectos emitidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta y organismos superiores.
- c) Analizar en forma permanente los problemas de Seguridad Ciudadana del Cantón Manta.
- d) Vigilar y supervisar la acción que desarrollan las brigadas barriales y otras organizaciones afines a la Seguridad Ciudadana del cantón.
- e) Realizar un informe anual de la gestión, con la respectiva evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad ciudadana en el cantón.
- f) Realizar las coordinaciones necesarias con los demás Consejos y Comités Parroquiales de Seguridad Ciudadana del cantón.

- g) Ser responsables del funcionamiento del Centro de Capacitación y Seguridad Ciudadana del cantón,
- h) Formular información oportuna a ser difundida entre la ciudadanía en materia de prevención y reacción frente a amenazas a la seguridad,
- i) Diseñar procesos que motiven la participación ciudadana tendiente a generar conciencia y práctica en seguridad ciudadana.

En lo estipulado en el **Código Orgánico de Organización Territorial** (2010), encontramos los siguientes artículos.

Art. 31.- Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado regional:

- i) Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos, lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias.

Art. 32.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado regional.

Los gobiernos autónomos descentralizados regionales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen.

- h) Fomentar la seguridad alimentaria regional.

Art. 37.- Atribuciones del gobernador o gobernadora regional. Le corresponde al gobernador o gobernadora regional:

- n) Coordinar un plan de seguridad ciudadana, acorde con la realidad de cada región y en armonía con el plan nacional de seguridad ciudadana, articulando para tal efecto, el gobierno regional autónomo, la ciudadanía y la Policía Nacional.

Art. 50.- Atribuciones del prefecto o prefecta provincial. - Le corresponde al prefecto o prefecta provincial:

- n) Coordinar un plan de seguridad ciudadana acorde con la realidad de cada provincia y en armonía con el plan nacional de seguridad ciudadana, articulando para tal efecto el gobierno autónomo provincial, el gobierno central a través del organismo correspondiente, la ciudadanía y la Policía Nacional.

Art. 54.- Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados

con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana.

Art. 60.- Atribuciones del alcalde o alcaldesa. - Le corresponden al alcalde o alcaldesa:

q) Coordinar con la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, la formulación y ejecución de políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana.

Art. 134.- Ejercicio de la competencia de fomento de la seguridad alimentaria.
- El fomento, de la seguridad alimentaria, cuyo ejercicio corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados regionales se gestionará aplicando las disposiciones constitucionales y legales para garantizar la soberanía alimentaria, la política pública de esta materia bajo el principio de integralidad

Capítulo II: Metodología de la Investigación

Método de Investigación

Para toda investigación, se es indispensable la utilización de estrategias que ayuden a recaudar y canalizar las diferentes informaciones con el fin de alcanzar el objetivo de lo que se está investigando, llamándose a este proceso el Método de Investigación; siendo ratificada por Maldonado (2015) quien expreso que es un proceso científico que define instrumentos, técnicas y criterios de verificación o demostración de lo que se desea afirmar en la investigación (pág. 23).

Tipo de Investigación

En función de los objetivos de la investigación orientados al diagnóstico de la seguridad en las zonas turísticas de Manta y el de conocer la percepción de los turistas en referencia a la seguridad que ofrece dichas zonas; se es necesario realizar un estudio descriptivo. Según Hernández en su libro de Metodología de la Investigación: “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernandez Sampieri, 2010, pág. 119).

Es decir, las investigaciones descriptivas indagan sobre las características que predominan en la situación, re-coleccionando las diferentes informaciones para poder proponer un plan de acción si fuera el caso.

Enfoque de la Investigación

El Método de Investigación, puede tener diferentes enfoques según la información que se desea obtener; cuando se necesita datos lógicos con medición numérica y estandarizada, se utiliza el enfoque Cuantitativo, mientras que el implemento de datos descriptivos y observatorios es de carácter Cualitativo.

En la presente investigación se indagará en datos numéricos y descriptivos, dando uso a un enfoque mixto.

Tipo de Muestreo

La muestra es la herramienta encargada de seleccionar un grupo de personas con características específicas que aporten en el tema de investigación, esta muestra es seleccionada dentro de una población. Dentro de los tipos de muestras se encuentra aquella llamada, Muestra No Probabilista. La que será indispensable para esta investigación.

Citando la valoración de Espinoza: “La Muestra por Conveniencia no se conoce la probabilidad que tienen los diferentes elementos de la población de estudio de ser seleccionados” (Espinoza, 2016). Donde la Muestra No Probabilística también llamada Por Conveniencia, es aquella que le da mayor importancia al criterio del investigador en seleccionar los elementos que él crea pertinente dentro de una población, debido a que los resultados no se pueden generalizar manteniendo a la magnitud de la población.

Técnica y Herramienta de Recolección

Cabe señalar que en una investigación se es necesario el implemento de técnicas de recolección de información, a fin de cumplir con los objetivos preestablecidos. Dichas técnicas varían según el tipo de información que se desea obtener.

Entre las Técnicas que se implementará según la investigación, se encuentra:

La Observación: Herramienta valiosa en la recolección de información que se efectúa a través de la percepción de los sucesos. Labarca argumenta en su documento de la “Técnica de la Observación” que es a través de los sentidos como la vista, la audición, el olfato, el tacto y el gusto que el investigador puede realizar observaciones y acumular hechos que serán claves tanto en la identificación de la problemática como en la solución (pág. 3). Donde el observado debe ser detallista, descriptivo y objetivo en el momento de recaudar la información sin ninguna interpretación.

Aplicado a la investigación que se realizara, la Observación será la primera herramienta de recolección de información; donde se detectara las zonas turísticas urbanas en la ciudad de Manta, contabilizando por zonas los establecimientos del ámbito turísticos existentes junto a las condiciones en las que se encuentran.

La Entrevista: Es la herramienta que se efectúa a través de una interacción social previamente preparada, es decir una conversación con preguntas que fueron establecidas para desarrollarla en forma de un dialogo.

Citando el Documento publicado en el 2013, “Técnicas de Recolección de Datos” donde califica a la entrevista como un dialogo donde participa al menos dos personas, siendo generalmente un periodista él que efectúa una serie de preguntas a otras, para la posterior recolección de información (pág. 1).

Siendo una herramienta importante en esta investigación, para que una vez ya seleccionados a los agentes vinculados a la seguridad de la ciudad de Manta, se

dispondrá de una lista de preguntas diseñadas según el tipo de información que se desea obtener dependiendo del agente que se entrevistará.

La Encuesta: Es una herramienta clave en este tipo de investigación. Gabrielle añade que: “Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos” (Gabrielle, Técnicas de Recolección de Datos, 2013, pág. 3). Por lo que es una herramienta que contabiliza de manera escrita opiniones, ideas y datos de un grupo de personas con cualidades específicas. Para lo cual, es necesario la realización de un cuestionario que es el listado de preguntas relacionadas a la problemática que servirá para materia de investigación. El cuestionario puede ser de tipo abierto, cerrado y mixto, donde las preguntas existentes en ellos dependen de preguntas que deben contestar, abiertas; preguntas con opciones que tienen que seleccionar, cerrados abiertas; y el cuestionario que contiene preguntas que pueden ser respondidas por la selección

Al ser una investigación donde se intenta entender la perspectiva de los turistas sobre las zonas turísticas urbanas de la ciudad de Manta, se utilizará esta herramienta para poder recaudar dicha información que se efectuara a un número de turistas preseleccionados en el tamaño de la Muestra. Utilizando un cuestionario en calidad mixto, es decir con preguntas abiertas y cerradas.

Por último, pero no menos importante, se utilizará la *técnica del FODA* para analizar los datos recaudados sobre la situación actual de las zonas turísticas; a fin de obtener estrategias óptimas para cada una de ellas. Esta herramienta se utilizará al final de este capítulo II.

Tamaño de la Muestra

Se efectuará el desarrollo de Muestra Finito al disponer de variables Poblacionales delimitadas que corresponden a:

- Todos aquellos turistas tanto nacionales como extranjeros sin límites de edad que visitan la ciudad de Manta. La Dirección de Turismo del GAD de Manta dispone del informe de los “Ingresos de Turistas por Año” publicado en el 2018, explico en el Apéndice C; obteniendo un total de ingreso de turistas 2018 de 1’500,000 turistas.

- Todos los establecimientos pertenecientes a la planta turística ubicados en las zonas turísticas de la ciudad de Manta, que según el último catastro (2018) de la Dirección de Turismo marcan a 209 establecimientos.

Siendo así, se procede los cálculos de las diferentes muestras a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Donde, según la definición de (Suarez, 2011), cada variable representa:

n = el tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

σ = Desviación estándar de la población, para la cual se usa un valor constante de 0.5

Z = Valor que corresponde al nivel de confianza. En el estudio con relación a los turistas, será del 95% de confianza usual, lo que equivale a 1.96 en el desarrollo de la fórmula

Mientras que, para el estudio de los establecimientos turísticos, se utilizara el 90% de confianza.

e = Error muestral, el cual en la investigación del número de turista se considera del 5%; es decir, 0.05 para efectos de cálculo

Y para los establecimientos turísticos, se utilizará un error muestral de 10%.

- Se obtuvo un tamaño de muestra para la aplicación del número de encuestas de 384 turistas.
- Por el lado de los establecimientos turísticos, se obtuvo un tamaño de muestra de 66.

Diagnóstico de la seguridad en las zonas turísticas del destino Manta

Manta es conocido por sus diversos atractivos turísticos, gastronomía, oferta de actividades nocturnas y por ser el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador que da la bienvenida a docenas de cruceros anualmente. Llegando a tener una población flotante de 80,000 turistas de procedencia nacional y extranjera; generando beneficios comerciales, turísticos y económicos al país.

No obstante, de la misma forma que está creciendo, esta propensa a diversos tipos de riesgos, pudiendo ser:

Riesgos Provocados

Riesgos Naturales

Tal como se lo expresa en el Cuadro de las Tipologías de los riesgos turísticos de la OMT en la parte de Introducción. Manta es una ciudad turística que cubre las múltiples necesidades de los turistas, siendo una de ellas el entretenimiento; por lo que el GAD de Manta tiene sectorizados las zonas con tolerancia a la compra, venta, entrega gratuita y consumo de bebidas alcohólicas, y así mismo con mayor concentración de infraestructura turística, las cuales son: Zonas Rosas y Zonas Turísticas- Gastronómicas.

El GAD ha publicado (2015) la “Ordenanza que regula el uso de los espacios públicos del cantón Manta en cuanto a la compra, venta, entrega gratuita y consumo de bebidas alcohólicas”, artículo 4 de los espacios públicos que Zonifica las Zonas Turísticas de Manta, siendo detallada en la siguiente tabla.

Tabla 4.

Ordenanza que regula el uso de los espacios públicos del cantón Manta en cuanto a la compra, venta, entrega gratuita y consumo de bebidas alcohólicas.

Zonas Rosas	Zonas Turísticas- Gastronómicas
Av. Flavio Reyes	Vía Barbasquillo- Umiña
Av. Ascario Paz	Vía Ciudadela Universitaria
Av. 24 de Mayo	Redondel de los Eléctricos hasta la Cda. Manta Beach
Plaza del Sol	Vía Principal del Palmar
Playa Piedra Larga	Calle Olives Miranda
Los Esteros (Av. Principal)	Jocay J10, J9, J12, J8, J7
Vía Puerto-Aeropuerto	Malecón Escénico de la Playa Murciélago
	Playa de Tarqui “Playita Mía”

Adaptado de: Ordenanza que regula el uso de los espacios públicos del cantón Manta en cuanto a la compra, venta, entrega gratuita y consumo de bebidas alcohólicas por MINTUR, 2015.

Recuperado de:
 file:///C:/Users/merod/Downloads/ORDENANZA%20QUE%20REGULA%20EL%20USO%20DE%20LOS%20ESPACIOS%20PUBLICOS%20DEL%20CANT%C3%93N%20MANTA%20EN%20CUANTO%20A%20LA%20COMPRA,%20VENTA,%20ENTREGA%20GRATUITA%20Y%20CONSUMO%20DE%20BEBIDAS%20ALCOHOLICAS%20(1).pdf

Ya identificadas las zonas turísticas; se detallará la planta turística contenida en cada una de ellas explícitas en el Apéndice G y con el diagnóstico de la seguridad existente; se procederá en separarlas por la naturaleza de riesgos que se encuentran expuesto (riesgos provocados o naturales); incluyendo a las dependencias municipales a cargo, que interfieren directamente a la seguridad del destino, Manta. Siendo identificadas:

Salvares o Rescatistas Acuáticos
Cuerpo de Bombero
Policía Nacional Comunitaria
Distrito 13D02 de Salud Pública
Dirección de Seguridad Ciudadana
Dirección de Turismo
Comisaria de Turismo
Dirección Ambiental
Dirección de Gestión de Riesgo
Dirección de Higiene y Salubridad

Además, se realizará entrevistas a las dependencias municipales, ya antes mencionadas. A fin de realizar un análisis FODA que permita formular un Plan de Mejoramiento.

Diagnóstico de las zonas turísticas de Manta frente a riesgos provocados

Manta, ciudad turística en continuo creciendo que se encuentra expuesta a riesgos provocados, es decir existencia de la intervención del hombre; pudiendo ser tantos ciudadanos, turistas o el mismo GAD los autores de estos riesgos.

A juicio general, la Dirección de Higiene y Salubridad juega un papel importante en cada sector de la ciudad de Manta, independientemente la actividad que se desempeñe. Mencionando que logísticamente está a cargo de 16 camiones recolectores de basura distribuidos en 29 turnos por día entre lunes a sábados y los domingos solo realiza recorridos en zonas específicas; para cumplir con dicha actividad se ha sectoriza a Manta en 29 zonas, siendo el destino final el Vertedero de San Juan, encontrado a 5,1 kilómetros del centro de la ciudad, manejándose como un botadero de basura abierto que también es utilizado para el mismo fin por el cantón de Jaramijó. Complementariamente esta Dirección, está a cargo de un grupo de 50

personas para mantener la ciudad limpia luego de actividades municipales como son los conciertos, fiestas patronales, desfiles, ferias o sectores bien concurridos como son las zonas rosas y zonas turísticos-gastronómicas; que, con resguardo de la policía nacional, una vez finalizada la actividad disponen de aproximadamente dos horas para realizar la limpieza.

Así mismo hay que mencionar la labor de la Dirección de Ambiente que tiene como parte de sus competencias, evitar la contaminación acústica, problema que es muy propenso de sufrir estas zonas; por lo cual, han catalogado a estos dos espacios como Tipo III Área Tolerantemente Ruidosa, estipulada en su ordenanza “Del Control de Ruidos”, en la que determinan un Nivel Sonoro Continuo Equivalente (DB) de entre 65 periodo diurno y 55 periodo nocturno; implementando el instrumento Sonómetros como instrumento de medición y permitirles así realizar vigilancia; quienes incumplan con lo estipulado serán multados. Además, de la competencia de otorgar la Certificación Ambiental a todo establecimiento turístico donde existe la obligación de contar con Trampa de Grasa en el área de la cocina, para impedir el paso de la grasa por las tuberías y así evitar que el alcantarillado se rebose, además de la Higiene Básica donde el mayor peso tiene la disposición del Extractor de Olor que evita que el aire contaminado contamine el área de elaboración de alimentos.

Es importante resaltar que cualquier establecimiento turístico depende de la inspección y aprobación de entidades para obtener el permiso de funcionamiento, es decir cumplir con el *Check-list* de la comisaria de turismo, la certificación ambiental de los inspectores ambientales, los requisitos de seguridad establecidos por el cuerpo de bomberos y demás. Así también deberán cumplir con simulaciones de simulacros que se realizan dos veces al año y se encuentra a cargo del cuerpo de bombero que capacitan a toda institución que tenga un número mayor de 25 trabajadores.

Como se afirmó anteriormente, se ejecutará el detalle de la infraestructura turística de cada sector turístico junto al diagnóstico situacional, incluyendo a las dependencias municipales a cargo. Se procederá con el diagnóstico de las Zonas Rosas declaradas como tal por el GAD a través de ordenanza municipal.

- **Zonas Rosas**

La Zona Rosa se caracteriza por la connotación al entretenimiento nocturno; ofreciendo variedad de establecimientos, satisfaciendo las primeras necesidades como

Pacífico, el Puerto y entre otros sitios estratégicos de la ciudad, tal como lo muestra la Figura 5:



Figura 5. Ubicación de la Av Flavio Reyes en el mapa de Manta.

Ubicada como la Subzona Murciélagos, según los registros del Ministerio del Interior que registra en su Mapa Térmico del CMI (Cuadro de Mando Integral) del 01 enero al 29 de junio del 2018, como *Hot Spot* por el alto índice delictual existiendo 57 incidentes delictivos en dicho lapso.

Desde la posición de la Dirección de Higiene, la recolección de basura se da todos los días en horarios de la mañana al pertenecer a la Zona 24. Disponiendo de una Isla de Basurero Soterrado donde es evacuado una vez al día.

Entre las dependencias de auxilio inmediato identificadas en esta zona se ha identificado a las siguientes: la Estación de Bombero Córdova, la UPC Murciélagos y el centro de salud StemMedic que se encuentra en la misma Avenida.

Avenida Ascario Paz

La Avenida Ascario Paz recibe el nombre del gestor de la cantonización de la ciudad de Manta. Por otra parte, dispone de dos Fuentes de Sodas dentro de los establecimientos de Restauración. Se intercepta con la Avenida Flavio Reyes y con la Avenida Circunvalación, como se lo puede apreciar en la Figura 6:

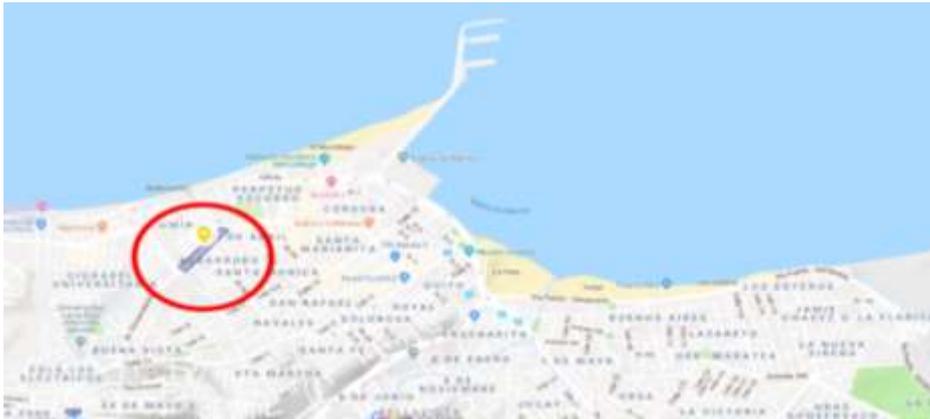


Figura 6. Ubicación de la Avenida Ascario Paz en el mapa de Manta.

Registrada como Subzona Universidad, según los registros del Ministerio del Interior que registra en su Mapa Térmico del CMI (Cuadro de Mando Integral) del 01enero al 29 de junio del 2018, como *Hot Spot* por el alto índice delincencial existente con una ocurrencia de 48 incidentes entre enero hasta el mes de junio.

En relación con la salubridad existente en la Avenida, se encuentra establecido la recolección de basura todos los días en el horario de la mañana perteneciendo a la Zona 24. En referencia a los establecimientos de emergencias más cercanos se encuentran a: la Estación de Bombero Córdova, la UPC Murciégalo y el centro de salud StemMedic que se encuentra la Avenida Flavio Reyes.

Avenida 24 de Mayo

La Avenida 24 de Mayo geográficamente se encuentra entre dos vías muy transitada como son la Avenida de la Cultura y la Avenida Malecón; tal como se lo aprecia en la Figura 7:

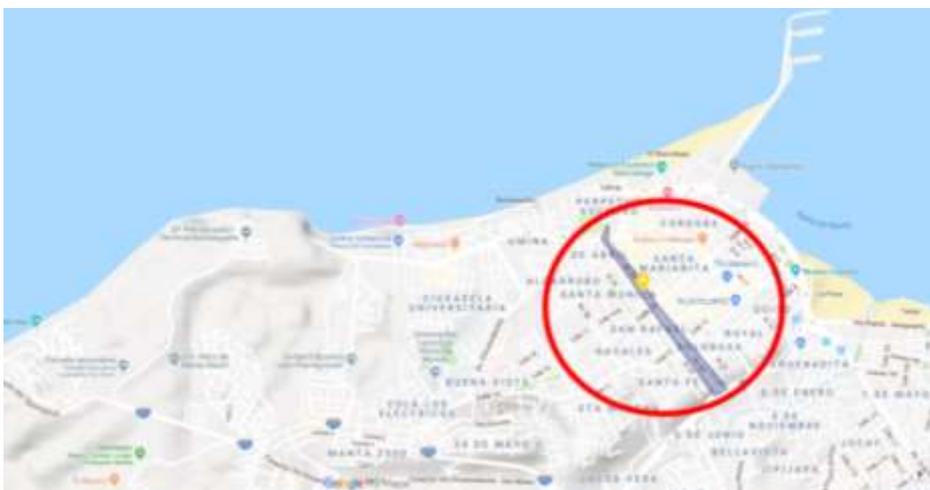


Figura 7. Ubicación de la Avenida 24 de Mayo en el mapa de Manta.

Cuenta con:

En condición de Alojamiento: un hotel y dos hostales

En condición de Restauración: cinco restaurantes, tres cafeterías y una fuente de sodas

Y, en Recreación: dos bares y una discoteca

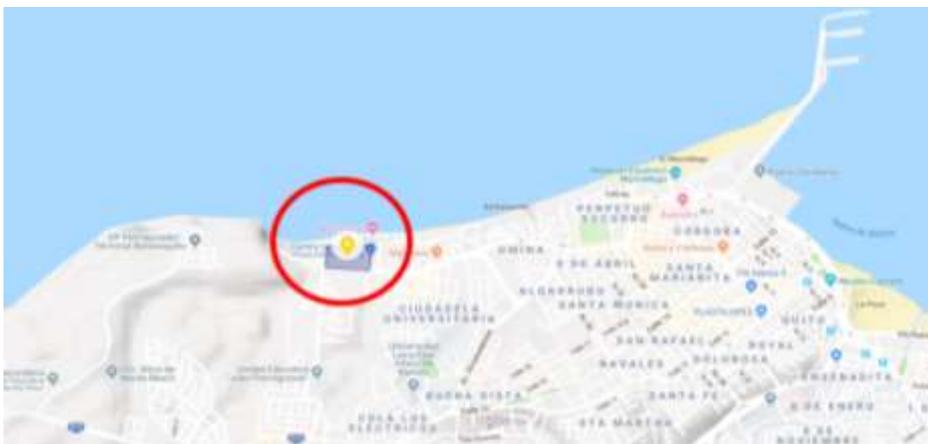
Existe una mayor concentración de establecimientos de restauración, donde son los restaurantes los más variados seguidos por las cafeterías. Ubicada como la Subzona Centro, según los registros del Ministerio del Interior que registra en su Mapa Térmico del CMI (Cuadro de Mando Integral) del 01 enero al 29 de junio del 2018, un total de 52 eventos delictivos, catalogándola como *Hot Spot*.

Por la dimensión de esta zona, la Dirección de Higiene, realiza la cobertura del servicio a través de los recorridos establecidos en el horario de la mañana todos los días en la operación de la recolección de basura para las Zona 4 y 8, entre las que se encuentra la Av. 24 de Mayo. Además de disponer como complemento con siete Islas de Basureros Soterrados, los cuales son evacuados una vez por día.

En relación con las entidades de emergencia, las más cercanas son UPC Miraflores², Estación de Bomberos Jocay ubicado en la calle J-4 y en el ámbito de salud está el Centro de Salud 24 de Mayo.

Plaza del Sol

La Plaza del Sol, sector joven que desde sus inicios se popularizo en la población joven por la calidad de sus establecimientos, además de estar rodeada por los hoteles más importantes de la ciudad, sumando cierta influencia al estar ubicada en la Avenida Barbasquillo que es dueña de los mejores restaurantes de la ciudad (entre la primera y segunda categoría), tal como se muestra en la Figura 8:



*Figura 8.*Ubicación de la Plaza del Sol en el mapa de la ciudad de Manta.

Cuenta con:

En condición de Restauración: tres restaurantes

En condición de Recreación: cuatro bares y dos discotecas

Plaza del Sol enfoca sus productos en diversión nocturna por lo que dispone restauración y recreación. Según el Mapa Térmico del CMI (Cuadro de Mando Integral) del 01 enero al 29 de junio del 2018, registro del Ministerio del Interior, no se encuentra identificada en algún *Hot Spot*.

Plaza del Sol se encuentra registrada según la Dirección de Higiene como Zona 2 para gestionar la recolección de basura con horario de la tarde, menos los domingos.

Si existiera alguna emergencia, las entidades más cercanas son: la UPC Universidad 2, la Estación de los Bomberos de la Ciudadela Manta 2000 y en relación con la salud se encuentra el Hospital Rodríguez Zambrano, la Cruz Roja y un grupo de clínicas privadas en la Calle 18.

Playa “Piedra Larga”

Siendo la única playa donde su atractivo turístico no es la playa sino su vida nocturna; ubicada a ocho minutos del centro de Manta en la vía San Mateo, tal como se muestra en la Figura 9:

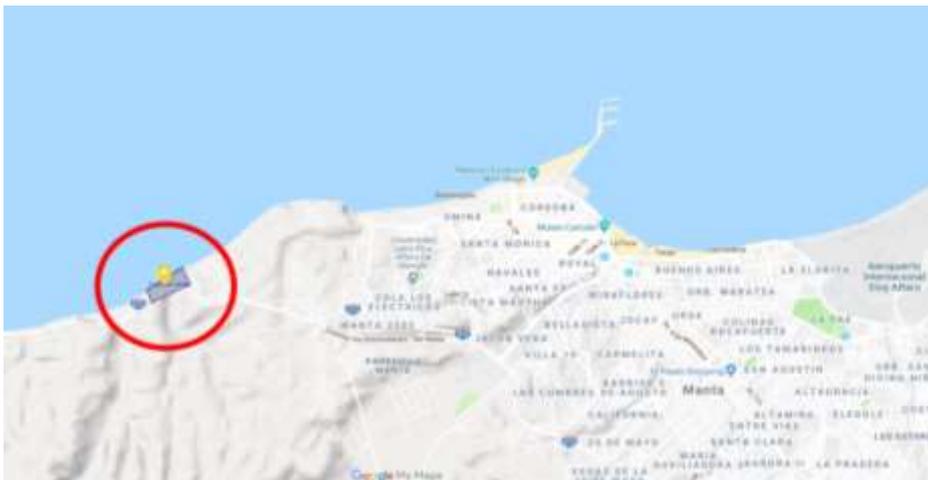


Figura 9. Ubicación de la Playa “Piedra Larga” en el mapa de Manta.

Cuenta con:

En condición de Restauración: dos restaurantes

En condición de Recreación: cuatro bares

La Playa Piedra Larga, no se encuentra registrada en el Mapa Térmico del CMI (Cuadro de Mando Integral) del 01 enero al 29 de junio del 2018, registro del Ministerio del Interior, por lo que es considerada un sector sin alarmantes eventos delictivos.

Según la Dirección de Higiene y Salubridad, Piedra Larga se encuentra en la Zona 1 con horario de la mañana para la recolección de basura todos los días, menos los domingos. En relación con las entidades de emergencia, las más cercanas son UPC Manta 2000, Estación de Bomberos Manta 2000 y en el ámbito de salud no existe algún centro de salud cercano.

Los Esteros, Avenida 103

Dentro de la Ordenanza se ubica a la calle principal Avenida 103 de la parroquia Los Esteros como zona turística-gastronómica, su ubicación se la muestra en la Figura 10:

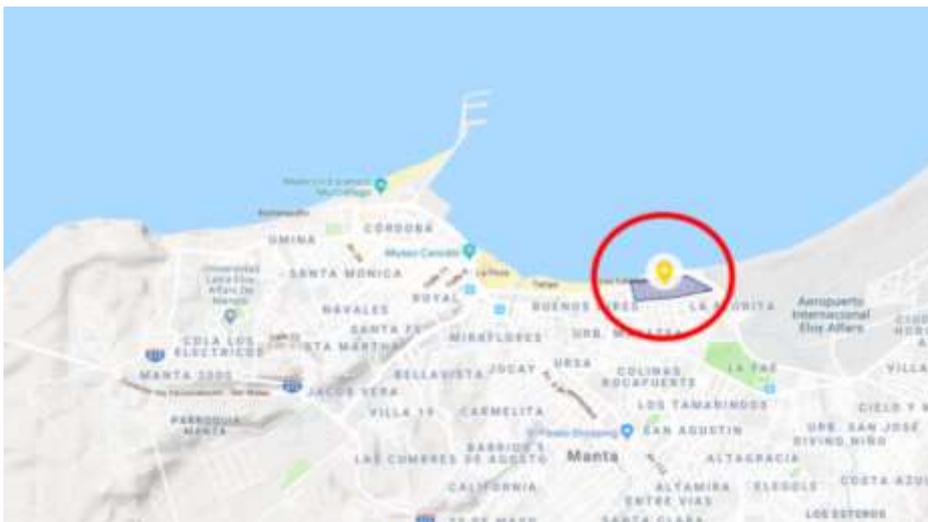


Figura 10. Ubicación de Los Esteros en el mapa de Manta.

Donde registra:

En condición de Alojamiento: un hostel

En condición de Restauración: dos fuentes de Sodas

No obstante, existe gran cantidad de puestos de comida informales, y se encuentra rodeada de calles llenas de restaurantes que se le ha permitido ubicarse dentro de las zonas rosas de Manta.

En el Mapa Térmico de CMI (Cuadro de Mando Integral) del 01 enero al 29 de junio del 2018, registro del Ministerio del Interior, se encuentra en la Subzona Esteros como una *Hot Spot* por el índice delictivo de 72 números de eventos.

La Dirección de Higiene, la ha determinado como Zona 16 para realizar el horario de la mañana en la operación de la recolección de basura.

Si existiese alguna emergencia, las entidades más cercanas son: la UPC Tarqui y UPC La Pradera¹, por otro lado, está la Estación de Bomberos Jocay; con relación a la salud esta Centro de Salud San José.

Vía Puerto-Aeropuerto

La Vía Puerto- Aeropuerto es una de las vías con mejor vista de Manta, con un horizonte marino despejado; atravesando el Parque de Marisco, la playa Playita Mia, pasando por el nuevo terminal Luis Valdiviezo Morán hasta el aeropuerto Eloy Alfaro, tal como se lo muestra en la Figura 11:

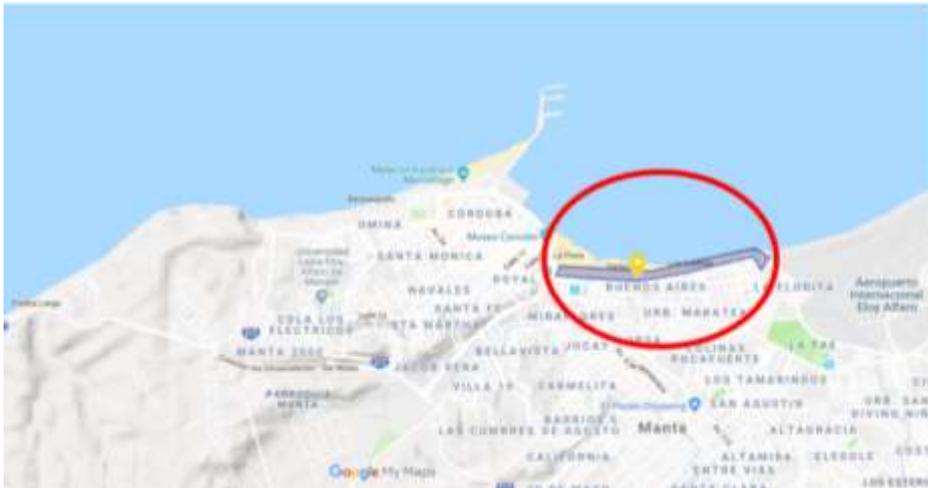


Figura 11. Ubicación de la Vía Puerto-Aeropuerto en el mapa de Manta.

Cuenta con:

En condición de Alojamiento: un hostel

En condición de restauración: un restaurante y dos cafeterías

Rodeado de mucha actividad tanto en la mañana como de noche. Según los registros del Ministerio del Interior, pertenece a la Subzona Los Esteros dentro del Mapa Térmico de CMI (Cuadro de Mando Integral) del 01 enero al 29 de junio del 2018, calificada como *Hot Spot* por sus altos números de eventos delictivos con un total de 72.

La Dirección de Higiene, lo señala como Zona 8 para la recolección de basura en el horario de la mañana; además de las dos islas soterradas existentes. En relación con las entidades de emergencia, las más cercanas son UPC Tarqui y Estación de Bomberos Los Esteros y en el ámbito de salud está el Centro de Salud Los Esteros.

- **Zonas Turísticas-Gastronómicas**

La Zona Turísticas- Gastronómicas se dota de gran cantidad de establecimientos en condición de restauración sin olvidar los establecimientos con entretenimiento nocturno. Según la mencionada Ordenanza, la Zona Turístico-Gastronómica está distribuida en nueve sectores que se distribuye geográficamente en la Figura 12:

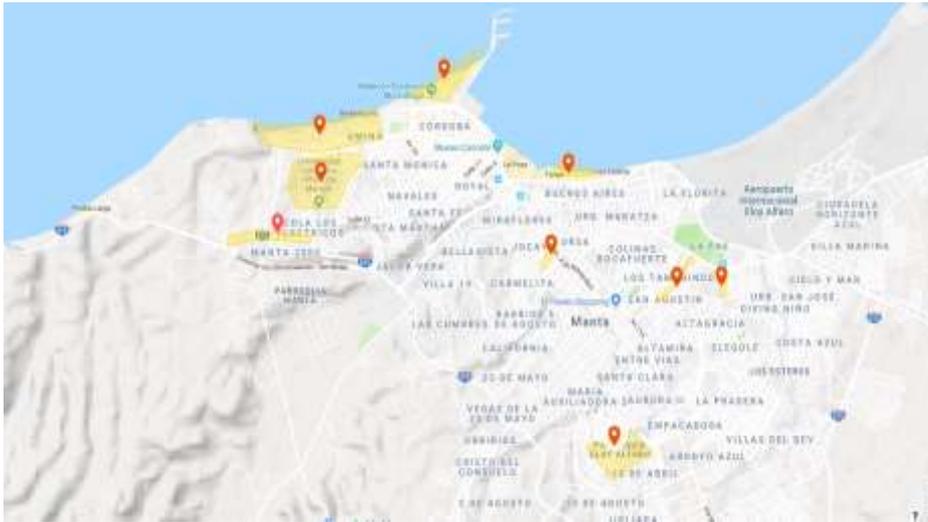


Figura 12. Ubicación de todas las “Zonas Turísticas-Gastronómicas” existentes en el destino Manta.

Así mismo como las Zonas Rosas; la Policía Nacional y los Agentes de Seguridad Ciudadana han detectado las zonas con mayor índice delictivo que serán detalladas en cada sector que se expondrá. Comenzando con uno de la más popular: la Vía Barbasquillo- Umiña.

Vía Barbasquillo- Umiña

La vía de enlace Barbasquillo- Umiña, se privilegió con carriles amplios y buena iluminación que tiene en su disposición, así mismo en una zona que se evidencia el poder adquisitivo de la ciudad, su ubicación geográfica:

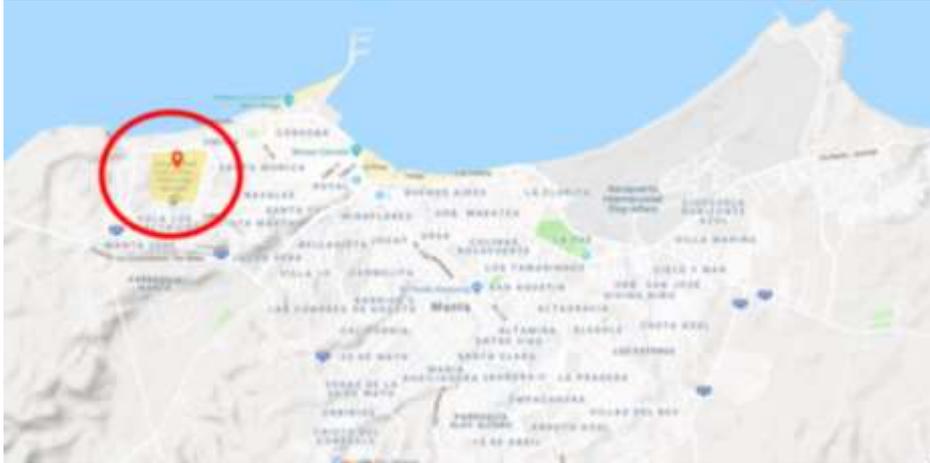


Figura 14. Ubicación de la Vía Ciudadela Universitaria en el mapa de Manta.

Esta zona está registrada como Zona 2 el horario asignado para realizar la recolección de basura es por la tarde a excepción de los domingos, según los registros de la Dirección de Higiene, complementariamente existe una isla de basureros soterrados. Entre las entidades de emergencia identificadas en la vía Ciudadela Universitaria están la UPC Universidad 2, Estación de Bomberos Manta 2000; por el lado médico esta Hospital Rodríguez Zambrano, la Cruz Roja y un grupo de clínicas privadas en la Calle 18.

Redondel de los Eléctricos hasta la Cdla. Manta Beach

La Vía que traspasa desde el Redondel de los Eléctricos hasta la Cdla. Manta Beach 2000, tal como lo muestra en la figura 15:

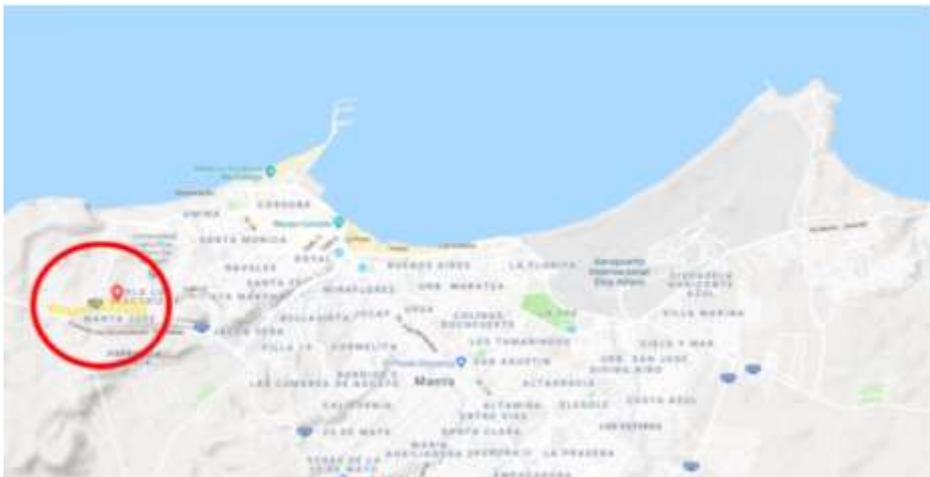


Figura 15. Ubicación del Redondel de los Eléctricos hasta la Cdla. Manta Beach en el mapa de Manta.

Tiene en su disposición una cafetería y dos fuentes de sodas registrados en el catastro perteneciente al ámbito de restauración. Teniendo poco involucramiento en la

Calle Olives Miranda

Tiene una ubicación cercana al nuevo terminal de la ciudad de Manta, mostrando su ubicación geográfica en la Figura 17:

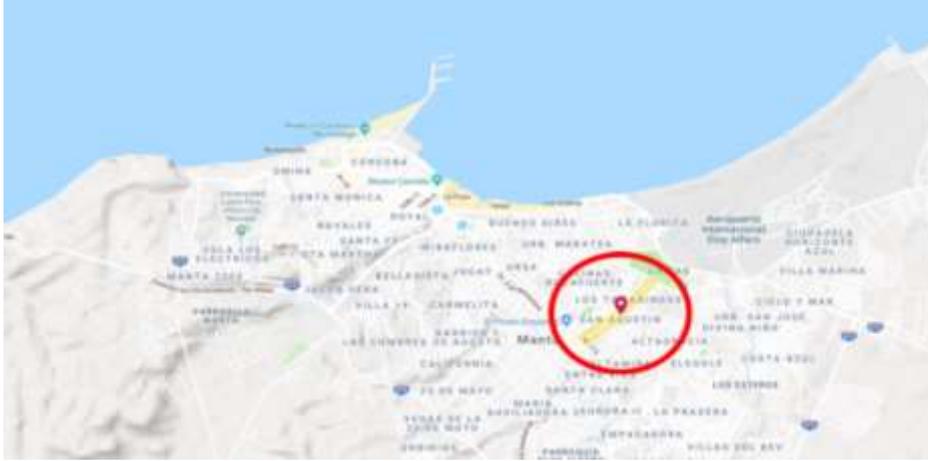


Figura 17. Ubicación de la Calle Olives Miranda en el mapa de Manta.

Registra dos restaurantes como establecimiento con registro en el catastro. Ubicada como la Subzona Tarqui según el Mapa Térmico del CMI (Cuadro de Mando Integral) del 01 enero al 29 de junio del 2018, registro del Ministerio del Interior, como *Hot Spot* con un número de eventos de 47.

La Calle Olives Miranda está registrada como Zona 19 para el efectuó de la recolección de basura en el horario asignado es por la mañana. En lo referente a las entidades de emergencia, se encuentra la UPC La Pradera 1, la Estación de Bomberos Los Esteros y en relación con la salud está la Clínica San Gregorio.

Jocay J10, J9, J12, J8, J7

Cuenta con un hostel en la parte de alojamiento y dos restaurantes como parte de la restauración. Sectorizado dentro de los registros del Ministerio del Interior, como Subzona María Auxiliadora en el Mapa Térmico del CMI (Cuadro de Mando Integral) del 01 enero al 29 de junio del 2018; con un numero de 52 eventos delictivos convirtiéndola en *Hot Spot*.

Según los registros de la Dirección de Higiene, el Barrio Jocay se encuentra en entre las Zonas 10 y 11 en lo que respecta a la recolección de basura está establecido que se realice en horario de la tarde. Por el lado de las entidades de emergencia esta la UPC Jocay, Estación de Bomberos Jocay y en lo que se refiere a la salud está el Centro de Salud Tipo C. Su ubicación se lo muestra en la Figura 18:

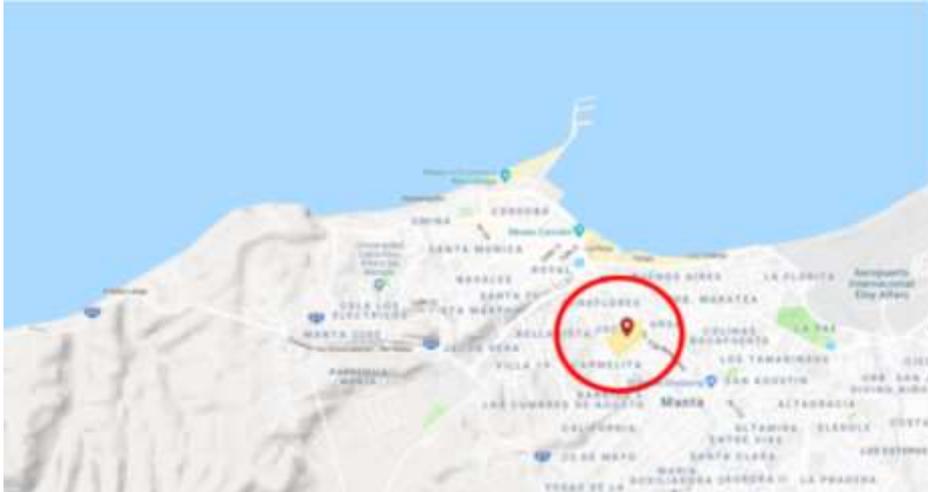


Figura 18. Ubicación del Jocay en el mapa de Manta.

Malecón Escénico de la Playa Murciélago

El Malecón Escénico disfruta de una extensión de 25,742 m² (metros cuadrados) y la disposición de uno de los atractivos naturales de la ciudad, la “Playa Murciélago”, que ha permitido al Malecón equiparse con variedad de actividades playeras deportivas, establecimientos de restauración y en su alrededor establecimientos de alojamiento, tal como se lo muestra en la Figura 19:

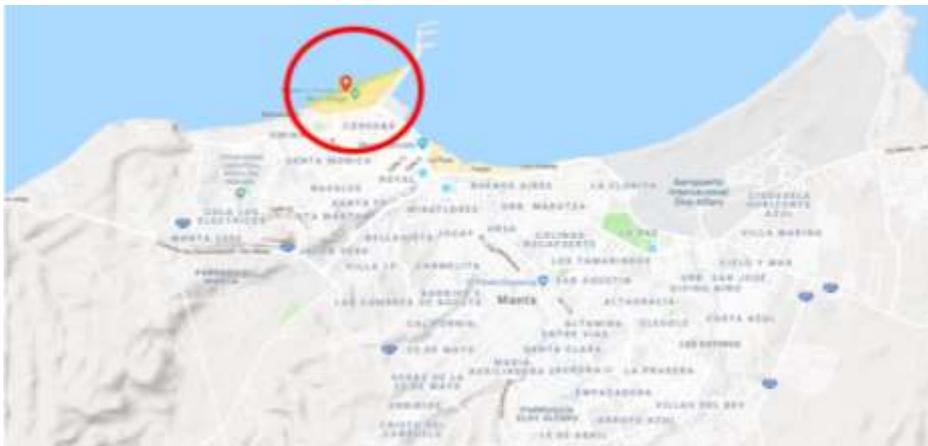


Figura 19. Ubicación del Malecón Escénico de la Playa Murciélago en el mapa de Manta.

Su infraestructura se basa en:

En condición de Alojamiento: dos hoteles

En condición de Restauración: 20 restaurantes y dos fuentes de sodas

El Malecón Escénico es un sector muy popular y visitado por cada turística que llega a la ciudad, con el deseo de obtener recreación diurna y buena oferta de comida. Cabe mencionar, que es el lugar favorito para los grandes eventos municipales como

son los conciertos, competencias deportivas, festivales, ferias, entre otros. Según los registros del Ministerio del Interior, el Malecón Escénico se ubica como Subzona Murciélago dentro del Mapa Térmico del CMI (Cuadro de Mando Integral) del 01 enero al 29 de junio del 2018, por el alto índice delincencial que sufre dicha área con un total de 57 eventos.

Al disponer de la Playa Murciélago, el atractivo turístico más visitado de la ciudad de Manta, existen más entidades que participan para su conservación:

Por parte de la Dirección de Higiene, corresponde a la Zona 4 con horario de la mañana para la recolección de basura. Además, cuenta con seis islas soterradas con una evacuación de una vez al día.

Por otro lado, la Dirección de Ambiente está atenta a cualquier denuncia sobre fogatas en la arena y sobre todo con relación a la extracción de arena de la playa, al atentar contra la naturaleza y es penado por la ley.

En relación con el resguardo policial se encuentra la UPC Murciélago 1, donde normalmente realizan patrullaje y colaboran con los inspectores turísticos para controlar a los comerciantes informales diariamente que circulan por esta zona.

En esta Playa se ubica la Dirección de Turismo misma que se encarga de receptor las denuncias con relación al área turística, así como proveer información sobre el destino.

Como parte de la seguridad de la playa se ha identificado la existencia de 2 torres de salvavidas, mismas que son gestionadas por el grupo Salvares. Los socorristas acuáticos vigilan la zona de la playa, todos los días del año con un horario de 8:30 a 17:00 para lo que existen dos turnos con rotaciones cada 4:30 horas.

En caso de la Estación de Bombero, la más cercana es la del sector Córdova, y en referencia a la salud, StemMedic en la Avenida Flavio Reyes.

Playa de Tarqui “Playita Mia”

Playita Mia pertenece al grupo de los atractivos turísticos de Manta, ofreciendo una panorámica del Océano Pacífico, el Astillero de Manta, mercado de mariscos e innumerables cabañas con una buena oferta gastronómica. Su ubicación se la expresa en la Figura 20:

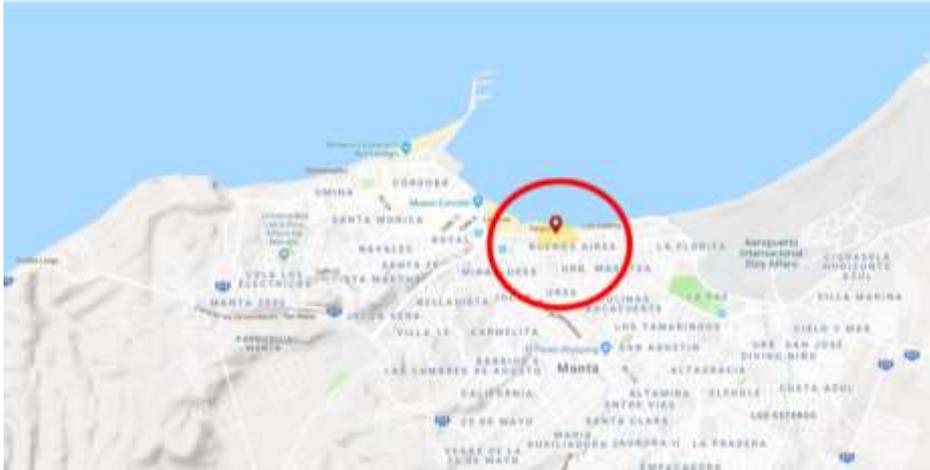


Figura 20. Ubicación de la Playa de Tarqui “Playita Mía” en el mapa de Manta.

Dispone de:

En condición de Alojamiento: tres hostales

En condición de restauración: 30 restaurantes

La playa Playita Mía es atravesada por la Vía Puerto-Aeropuerto por lo que es muy transitada. Dentro de los registros del Ministerio del Interior con fecha de 01 de enero al 29 junio, el Mapa Térmico del CMI (Cuadro de Mando Integral) lo cataloga como la Subzona Tarqui siendo una *Hot Spot* por el número de eventos delincuenciales que ocurren en un lapso de cinco meses con un total de 47.

En relación con la recolección de basura, está registrada según la Dirección de Higiene como Zona 24, con horario de este servicio por la mañana. Además de contar con dos Islas de Basureros Soterrados que tienen una evacuación diaria.

Por parte de la Dirección de Ambiente, están atento sobre cualquier denuncia de extracción de arena para enviar los inspectores ambientales y sancionar.

En relación con la Dirección de Turismo, se encargan de enviar inspectores turísticos para regular el comercio ambulante sin embargo no se lo realiza todos los días.

Por parte de los Salvavidas (Salvares) solo se realiza vigilancia en feriados, sin existir equipamientos de apoyo para realizar su labor.

Conforme a entidades de emergencia, se encuentra la UPC Tarqui, Cuerpo de Bombero Los Esteros y como centro de salud UAA Los Esteros.

Se puede concluir del diagnóstico realizado de las Zonas Rosas y las Zonas Turísticas-Gastronómicas identificadas como espacios con mayor concentración de

cantidad de oferta turista que va a la par con la aglomeración de turistas, se puede identificar en base el catastro que de los 31 hoteles que laboran legalmente en Manta están destinados a las zonas turísticas 13 de ellos, 26 hostales están ubicadas en las zonas ya mencionadas de un total de 72 junto a 93 restaurantes en las zonas turísticas con relación a 180 distribuidas en la ciudad; de un total de 38 cafeterías que laboran en la ciudad, 16 se encuentran en las zonas turísticas de la ciudad, así mismo 17 fuentes de sodas ubicadas en zonas mencionadas de un total de 42 registradas en el catastro de manera general. Por el lado, de los bares se registra en las zonas turísticas unos 30 de un total de 41, sin olvidar las 14 discotecas distribuidas en las zonas ya mencionadas teniendo en consideración la existencia de un total de 16 en la ciudad de Manta.

En suma, la mayoría de las zonas turísticas están identificadas dentro de los *Hot Spot*, según los registros del Ministerio del Interior, por ser zonas con gran índice delictivo; de la misma manera, los indicadores de CMI (Cuadro de Mando Integral) marcan los delitos más frecuentes siendo liderados por: Robos a personas, domicilios, carros, motos, y robos a unidades económicas, robo de bienes, accesorios y autopartes de vehículos; en los que según el Mapa Térmico- Incidencia del CMI, la Subzona con mayor número de eventos (72 eventos) dentro de los meses de enero a junio es la Subzona de los Esteros, en referencias a las Zonas Rosas: Los Esteros y Vía Puerto-Aeropuerto y en tanto Zonas Turísticas-Gastronómicas: El Palmar. Por otro lado, la menos delictiva dentro del Mapa Térmico es la Subzona Tarqui con 47 eventos entre los meses de enero a junio abarcando la calle Olives Miranda y la playa "Playita Mia". Y las zonas que no se encuentran registradas en este Mapa Térmico por lo que se las considera zonas sin eventos delictivos preocupantes a Plaza del Sol pertenecientes a la Zona Rosa y en las Zonas Turísticas- Gastronómicas: Vía Barbasquillo - Umiña y la playa "Piedra Larga".

En relación con las responsabilidades de la Dirección de Higiene y Salubridad, si bien es cierto, su competencia de recolección de basura la han estructurado en 29 turnos que logran abarcar todas las áreas de la ciudad de Manta de lunes a sábado no es lo mismo para los domingos; por lo que sectores como Plaza del Sol, Cda. Universitaria, Av. Barbasquillo - Umiña, Playa "Piedra Larga" que mantienen gran movimiento nocturno los sábados, almacenan desechos que no son recolectados hasta los lunes. Teniendo en consideración el nuevo proyecto de las 31 Islas de Basureros Soterrados en Manta, se conoce que 16 de ellas están ubicadas en zonas turísticas y

son evacuadas una vez al día. Como se identificó se cuenta con el soporte de barredores que complementan la limpieza de la ciudad. Es importante destacar que durante la investigación se pudo constatar que a pesar de incrementarse la población flotante en feriados el número de recorridos en las zonas turísticas se mantienen lo que pudiese atender con la salubridad de Manta.

Con respecto a los controles generales realizados en esta zona, están establecido que permiten la apertura hasta las 03:00 am, después de ello, entidades como:

- Inspectores de Ambiente: custodian el ambiente acústico de las áreas por lo que ya no puede haber ninguna clase de sonidos altos.
- Comisaria de Turismo: controla que se cumpla con la hora de cierre estipulada.
- Policía Nacional: realiza el resguardo a las entidades reguladoras.
- Y, Trabajadores de la Dirección de Higiene, se encargan de limpiar las calles a fin de evitar algún incidente y contaminación ambiental.

Por parte de las playas mencionadas dentro de estas zonas: Playa Murciégalo y Playita de Tarqui. Se encuentra bajo la vigilancia del grupo Salvares, salvavidas; donde la Playa Murciélago se mantiene diariamente la vigilancia; por el lado de la Playa de Tarqui solo se realiza la vigilancia en los feriados y no cuentan con torres salvavidas para ser más eficientes en su tarea. Sin embargo, de lo observado, los mayores incidentes en las playas ocurren antes de las 08:00 y después de las 18:00; hora en la que no existe vigilancia de los salvavidas.

Con relación a los Centros de Salud, existe abastecimiento en las zonas turísticas de Manta, exceptuando la Playa Piedra Larga.

Diagnóstico de las zonas turísticas de Manta frente a riesgos naturales

Cuando se habla de los riesgos naturales, se lo relaciona con la vulnerabilidad que se encuentra expuesto y de los que no se puede evitar, solo controlar con un plan de contingencia.

Manta tiene una extensión territorial de 306 km² (kilómetros cuadrado) siendo una ciudad puerto y de gran diversidad de productos turísticos que van desde playas a bosques secos y bosques ligeramente húmedos.

Acorde a la planificada metodología de recaudación de información; se utilizó diferentes fuentes, siendo de datos primarios la entrevista con el Director de Gestión de Riesgo y documentos publicados por la Secretaria Nacional de Gestión de Riesgo, y como dato secundario la investigación de “Análisis De Vulnerabilidad Del Cantón Manta, Perfil Territorial 2013”. En la que se expresa que Manta reside con ciertos riesgos naturales como movimientos de masas (deslizamientos), inundaciones, tsunamis y sismos; en la que el 96% de la población mantense se encuentra expuesta al menos a una de ellas. Y serán detalladas las zonas turísticas más vulnerables con relación al tipo de riesgo natural, entre ellas se encuentran involucradas:

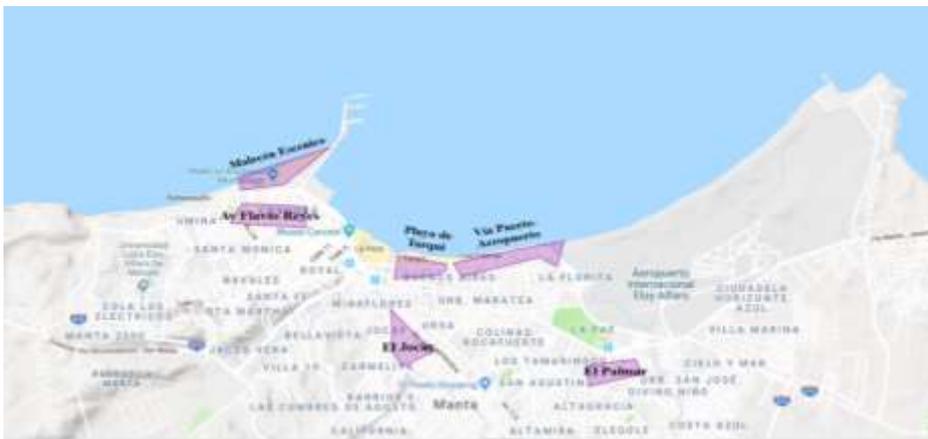


Figura 21. Zonas turísticas vulnerables a algún riesgo natural en Manta.

Con alto nivel de exposición, Manta se enfrenta al riesgo de sismos en la que toda la zona urbana es la más vulnerable; especialmente la Vía Puerto- Aeropuerto y el sector de Tarqui por tener cimientos de tierra arenosa; involucrando la Zona Rosa de la Vía Puerto-Aeropuerto y la Zona Turística-Gastronómica de la Playa de Tarqui “Playita Mía”, así como se muestra en la siguiente figura:



Figura 22. Zonas turísticas más vulnerables en caso de sufrir un sismo en Manta.

Como antecedente, Manta experimentó en el 2016 un sismo de magnitud 7,8 Mw (magnitud momento) en la que existió falencias de protocolo de emergencia por parte de las entidades públicas, deficiente educación de seguridad por parte de la ciudadanía y un 60% de derrumbes en la planta hotelera de la ciudad al estar concentrada en el sector de Tarqui; área arenosa y siendo el más afectado, considerado actualmente “Zona Cero”.

Con relación de la conexión de Manta con el Océano Pacífico, se encuentra expuesta a eventos costeros tales como resacas y aguaje, manifestándose principalmente en la playa Murciélago la cual está provista de protección desde las 8:30 hasta las 17:00 todos los días por el grupo de salvavidas, Salvares. En posición de riesgo, se encuentra el Tsunami que afectaría principalmente a las playas; Puerto Marítimo, puerta importante de ingreso de la población flotante, Aeropuerto y el edificio del Municipio. Considerando la mayor afectación en las Zonas Turísticas-Gastronómicas del Malecón Escénico de la Playa Murciélago, Playa de Tarqui “Playita Mía” y la Zona Rosa de la Av. Flavio Reyes y Vía Puerto-Aeropuerto, para una mejor comprensión se lo mostrara en la siguiente figura:

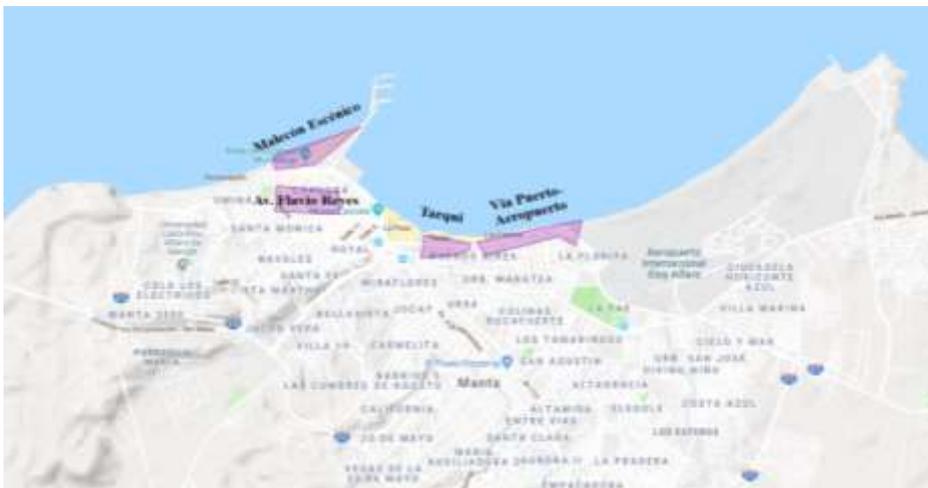


Figura 23. Zonas turísticas más vulnerables en caso de un tsunami en Manta.

También se agrega a la inundación como un riesgo con nivel de exposición medio y bajo en época invernal debido a que los ríos Manta, Burro y Muerto que atraviesan la ciudad hasta desembocar a la Playa de Tarqui, tiene la posibilidad de sufrir un fuerte oleaje que produzca el desbordamiento y afecte los sectores del Jocay, Las Vegas, Tarqui, 20 de Mayo, María Auxiliadora, San Pedro, Santa Clara, 15 de Abril, Nueva Esperanza, Azteca, Floreana, La Ensenadita, Miraflores, El Palmar y los alrededores de la Playa Tarqui. Enfocado a las zonas turísticas afectaría a las Zonas

Turísticas-Gastronómicas de El Palmar, el Jocay y la Playa de Tarqui “Playita Mía”. Si bien es cierto existen planes de contingencia creados por la Dirección de Gestión de Riesgo no ha existido un caso muy significativo para aplicarlo. En la siguiente figura se mostrará las zonas turísticas afectadas bajo estos riesgos:



Figura 24. Zonas turísticas más vulnerables en caso de ocurrir inundaciones y demás eventos costeros en Manta.

Otro riesgo propenso en la época invernal, aunque en un nivel de exposición medio y bajo es el deslizamiento de masas; pudiendo ser de origen natural o provocado, es más propenso el ser natural y siendo los más vulnerables los sectores rurales como son las parroquias Santa Mañanita, San Lorenzo y la parte rural de Manta; afectando los atractivos naturales como son las playas existentes.

Por otra parte, se encuentra la entidad del Centro de Operaciones de Emergencia (COE) entidades encargadas de prevenir riesgos y accionar al momento de tener emergencias y desastres; liderada por el alcalde, mientras la Secretaría de Gestión de Riesgo maneja las reuniones y distribuye los agentes pertenecientes, integrada por la Policía Nacional, Cuerpo de Bombero, Fuerza Naval y la Cruz Roja. Los mismos que reciben capacitación del “Manual del Comité de Gestión de Emergencia”, para que conozcan su accionar al momento de tener un desastre natural.

En tiempos de fuertes oleajes, el cuerpo de bomberos o la armada realizan vigilancia en las playas que no cuenta con custodia de los socorristas acuáticos. Sin embargo, utilizando la técnica de la observación en el feriado de navidad y año nuevo, se necesita una mejor logística en todas las playas ya que no se vio presencia en los horarios establecidos de los salvavidas.

Por otro lado, no existen señalética de prevención de riesgos o puntos de encuentro en ninguna área pública, incluyendo las turísticas.

Por lo cual, se concluye que Manta se encuentra expuesto a cuatro riesgos naturales; siendo el sismo con mayor probabilidad de ocurrencia, seguido por tsunamis, inundaciones y movimientos de masas (deslizamientos); los mismo que se ha identificado los sectores más vulnerables y se cuenta con planes de contingencia. Sin embargo, no cuentan con señalética de prevención, de emergencia o puntos de encuentros. Manta cuenta con 12 playas en las que existen eventos costeros como resacas y aguaje; de las cuales seis de ellas se encuentran vigiladas por salvavidas en feriados y diariamente en la playa principal “Playa Murciélago”. En caso de existir un fuerte oleaje existe la intervención del cuerpo de bombero, la armada y capitánías de puertos que tienen la responsabilidad de vigilancia en las playas que existe guardianías de los salvavidas; sin embargo, al utilizar la técnica de la observación, se necesita una mejor logística en todas las playas de la ciudad.

Hay que mencionar, que existe una entidad pública encargada de resguardar la seguridad de la ciudadanía en caso de un desastre, el COE, que todas las semanas tiene reuniones y por el momento reciben capacitación del “Manual del Comité de Gestión de Emergencia”.

Diagnóstico de las zonas turísticas de Manta en feriados

Conciertos, ferias, concursos, en otras palabras, eventos municipales o feriados nacionales, tienen connotación en las zonas turísticas, más que todo en el Malecón Escénico de la Playa Murciélago, Playa “Playita Mía” y Av. Flavio Reyes. Donde la logística está a cargo de la Dirección de Turismo existiendo la obligación de efectuar el Aforo que se tendrá. Por otro lado, han gestionado como medidas propias de seguridad, ofrecer una transportación segura y justa, convalidando un grupo de taxis como “Taxis Turísticos” para que operen en cada actividad que ellos realicen; además de capacitación de los comerciantes existentes en las playas.

Como parte de un protocolo de seguridad establecido esta la convocatoria del “Grupo de Trabajo de Seguridad y Control #2”, que está integrada por diferentes autoridades vinculadas a la seguridad como son los agentes municipales de tránsito, bomberos, policía, agentes de seguridad, entre otros, a fin de programar planes de

contingencia y establecer un mayor resguardo con patrullero, activación de ojos de agila, entre otros.

Cabe mencionar que no se cuenta con señalética turística ni de seguridad que oriente a los visitantes durante su desplazamiento por la playa o en casos de evacuación.

Se debe agregar que, de la observación realizada en actividades municipales, no existe como preámbulo el cálculo de la capacidad de carga apta para cada evento, ocasionando una sobrecarga de turista, que a su vez perjudica la labor del Grupo de Trabajo de Seguridad y Control #2.

Con respecto a la competencia del Cuerpo de Bomberos, realizan una planificación de Operativos con “Guardias Colaborativas” es decir el cuartel que se encuentran en reposo se queda en la estación y que van a salir realiza el operativo. El operativo consta de una vigilancia desde las 10:00 hasta las 17: 00 en las diferentes playas, incluyendo a las playas en áreas rurales. Otro punto es la acción de Salvares que activan a sus 20 salvavidas para realizar la vigilancia de las seis playas principales: Tarqui, Los Esteros, San Mateo, Santa Marianita, Murciélago y San Lorenzo.

Concluyendo que usualmente en los feriados o en eventos municipales de Manta se frecuenta visitar las dos playas principales de la ciudad, el Malecón Escénico de la Playa Murciélago y Playa de Tarqui “Playita Mia”; y la Av. Flavio de Reyes. Para lo cual se cuenta con el Grupo de Trabajo de Seguridad y Control #2, siendo un grupo de entidades en la que se encargan de crear planes de contingencia en base al aforo realizado por la Dirección de Turismo, aunque no se sociabiliza como se debería ser; así también con operativos del Cuerpo de Bomberos “Guardias Colaborativas” que resguardan las zonas que existen concentraciones de personas, incluyendo las playas; si bien es cierto, que el grupo de salvavidas incrementan su personal (20 personas) para resguardar la vigilancia en las playas, se lo efectúa a seis de las 12 playas. Se aumenta el patrullaje en días feriados y más en zonas turísticas. También se cuenta con Taxis Turísticos, ofreciendo un seguro transporte. Cabe señalar que no existe señaléticas turísticas ni de seguridad en los atractivos turísticos.

Diagnóstico de los establecimientos turísticos ubicados en las zonas turísticas de Manta

Los establecimientos turísticos complementan a las zonas turísticas; pudiendo ser de alojamiento (hoteles, hostales, hostería, etc.), de restauración (restaurantes, cafeterías, fuentes de soda, etc.) hasta de entretenimiento (bares, discotecas y playas).

En el caso del destino Manta, se ha detallado anteriormente un diagnóstico de seguridad en las zonas turísticas sin embargo no se ha hecho un estudio de los establecimientos turísticos que la componen; por lo que se da paso para un diagnóstico de estos.

Según el análisis del “Catastro 2018” de la Dirección de Turismo, se ha contabilizado que lo largo de todas las zonas turísticas se encuentran 209 establecimientos siendo 13 hoteles, 26 hostales, 93 restaurantes, 16 cafeterías, 17 fuentes de soda, 30 bares y 14 discotecas.

Al determinar el tamaño de la muestra, se obtuvo un resultado de 66 establecimiento turísticos que tendrán un diagnóstico sobre las medidas de seguridad que están proyectando al turista, utilizando un *Check-List* basado en normativas de seguridad que se lo llenará a través de la técnica de la observación.

Según la observación a 12 establecimientos de alojamiento, 40 de restauración y 14 de entretenimiento; se identificó que:

Localización e Infraestructura,

Todos los establecimientos cuentan con una ubicación cercana a entidades de emergencia, alejada de insalubridad y delincuencia con constante patrullero alrededor; sin embargo, en su mayoría desconocen las estaciones de auxilio más cercanas.

En su gran mayoría cuenta con pisos antideslizantes, ventilación e iluminación adecuada y alcantarillados en buen estado. Así mismo, disponen de un nivel sonoro adecuado; sin embargo, en los establecimientos de entretenimiento no ponen mucho cuidado en la hora de cierre hasta que lleguen las entidades correspondientes a clausurar.

Pocos establecimientos disponen de una visible puerta de evacuación; otra debilidad que se pudo evidenciar es que son pocos los establecimientos que detallan la capacidad de carga del establecimiento, incumpliendo con la norma, siendo los establecimientos de entretenimientos los que en su mayoría cumple, aunque no se respete a la hora de estar en apertura.

Baños,

Con relación al cumplimiento de lo establecido por el MINTUR se evidencia que los establecimientos ubicados en las zonas Barbasquillo- Umiña, ciudadela Universitaria, Plaza del Sol y el redondel de los Eléctricos hasta la Cdla. Manta 2000 cuentan con baños totalmente equipados. Mientras que el resto de los establecimientos ubicados en las diferentes zonas turísticas, presentan muchas deficiencias como: inodoros sin asientos y tapas, mal aseo de lavamanos, falta de jabón líquido, basurero sin tapa, inexistencia de desinfectante e inadecuada iluminación.

Equipamientos y Aspectos de seguridad, Personal y Producto (comida y bebida),

Para un mejor entendimiento de la investigación, se separó por el tipo de establecimientos:

Alojamientos, cuentan con todos los equipamientos y aspectos de seguridad; pero como observación debería ser visible para los huéspedes el botequín de primeros auxilios. El personal está limpiamente uniformado y a su vez capacitados para actuar en casos de emergencias. Se aprecia que sus productos, tanto alimentos como bebidas, han tenido un buen manejo de conservación, preparación y entrega.

Restauración, en la mitad de ellos no se observó Mapas de Rutas de Evacuaciones y Zonas seguras, señaléticas de emergencias y botequín de primeros auxilios. El personal en su mayoría no está capacitado para afrontar una emergencia. Sus productos como bebidas y alimentos, se observó estar en óptimas condiciones.

Entretenimiento, de acuerdo con la técnica de observación junto con el soporte del *Check-list* realizado, se cuenta con todos los equipamientos y aspectos de seguridad y es reiterativo que al igual que la restauración no disponen de botequín de primeros auxilios

Luego de haber realizado la observación a los establecimientos turísticos se puede concluir que la principal debilidad es el desconocimiento que tiene el personal frente a posibles situaciones de riesgos e incluso su ubicación con relación a los establecimientos de emergencias más cercanos. Es reiterativo el incumplimiento del aforo; así mismo de mapas de rutas de evacuaciones con sus señaléticas de emergencias y de medidas de seguridad. Debería existir un mejor control del equipamiento de los baños; así como de la capacitación del personal frente algún

riesgo. Como punto importante a tomar en cuenta, existe una drástica diferenciación entre aquellos establecimientos ubicados en zonas con mayor poder adquisitivo frente aquellos en zonas con menor poder adquisitivo, con relación al cumplimiento de normas de seguridad.

Análisis del FODA

Tal como lo explica Talancón (2006) el FODA es la evaluación de los factores fuertes y débiles que permiten diagnosticar la situación interna de una organización, área, ciudad, entre otros. Así mismo, su evaluación externa como lo son las oportunidades y amenazas. A fin de obtener un análisis que además de describir la situación actual que se vive, permite aplicar las correctas estrategias que pudieran resolver alguna situación de carencia y/o aprovechar alguna ventaja frente a la competencia.

Con respecto al análisis de la seguridad sobre las zonas turísticas de Manta, anteriormente expuesta, se aplicará la técnica del FODA.

Fortaleza

- Se realizan al menos dos veces al año Simulacros de Emergencias en el destino Manta con participación de establecimientos con más de 25 colaboradores.
- Cobertura de Estaciones de Bomberos en las Zonas Turísticas.
- Guardias Colaborativas de los Bomberos en feriados.
- Existencia de Socorristas Acuáticos.
- Sistema de Recolección de Basura planificada.
- Existencia de Inspectores de Ambiente.
- Exigencia de Certificación Ambiental en establecimiento turístico.
- Existencia de Inspectores Turísticos.
- Existencia y ubicación de la Dirección de Turismo en la mayor zona turística.
- Identificación de las Hot Spot (Lugares Delincuenciales).
- Buen sistema de patrullaje policial en zonas turísticas.
- Policías Turísticos
- Unidad de Rescate Especializada en Riesgo.
- Existencia de la Dirección de Gestión de Riesgo.
- Existencia del Grupo de Trabajo de Seguridad y Control #2.

- Capacitación de los integrantes del COE con el “Manual del Comité de Gestión de Emergencia”.
- Exigencia de contar con Planes de Contingencia para Riesgos Naturales a los establecimientos turísticos.

Oportunidad

- Predisposición del sector privado en financiar la competencia de los bomberos.
- Estipulada la Seguridad Turística como Política de Estado.
- Competencia de turismo descentralizada.

Debilidad

- Inexistencia de Simulaciones de Simulacros en establecimientos turísticos con menos de 25 colaboradores.
- Ordenanzas inconsistentes.
- Poco equipamiento de rescate para los salvavidas.
- Deficiente concientización de seguridad en la ciudadanía.
- Existe una percepción alta de sufrir un tsunami.
- Existencia de comercio ilegal en las playas.
- Deficiente conocimiento de la ubicación de entidades de emergencias.
- Deficiente equipamientos de seguridad en baños.
- Poca capacitación del personal turístico para enfrentar emergencias.
- Diferenciación entre aquellos establecimientos ubicados en zonas con mayor poder adquisitivo frente aquellos en zonas con menor poder adquisitivo, con relación al cumplimiento de normas de seguridad.
- Horario de salvavidas deficientes.
- Poco personal del GAD para cubrir todos los lugares turísticos.
- Poco apoyo económico por parte del GAD en patrullaje de las diferentes entidades.
- Ineficiente gestión de seguridad en Playas.
- Deficiente logística por falta de planificación en eventos municipales.
- Publicaciones Negativas sobre inseguridad por parte de los medios de comunicación.
- Botadero de Basura “Vertedero” abierto.
- Inexistencia de seguimiento a denuncias en Comisario de Turismo.

- Inexistencia de un sistema de seguridad específico para establecimientos turísticos.
- Inexistencia de señaléticas de emergencia y seguridad.
- No se controla la capacidad de carga en áreas y establecimientos turísticos.
- Inexistencia de folletos de información de seguridad para turistas.
- Deficiente sociabilización de seguridad a la ciudadanía.
- Inexistencia de comisarios de salud.

Amenaza

- Migración
- Vulnerabilidad a riesgos naturales (sismos, tsunamis, deslizamientos e inundaciones).
- Existencia de eventos costeros (oleajes, aguajes y resacas) en playas.

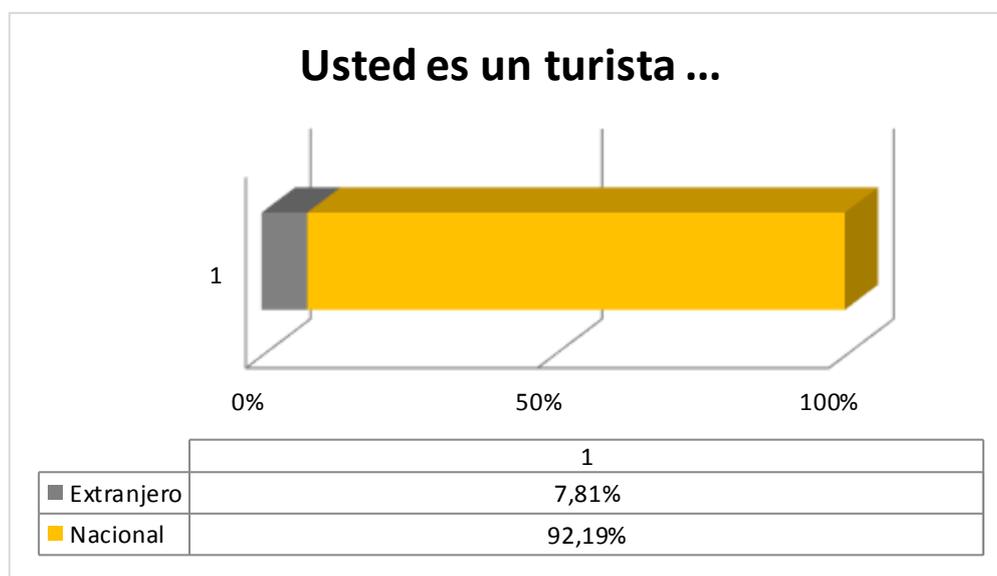
En síntesis, existen pocas normativas orientadas a minimizar los riesgos relacionados a ser naturales y provocados; por lo tanto, existe considerable deficiencia en las competencias del sector público; además, se evidencia que el sector privado no está en competencia de poder enfrentar las posibles situaciones provocadas por el hombre o por la naturaleza.

Dichos factores serán clave en la elaboración del “Diseño del Plan de Seguridad Turística”, la misma que partirá del análisis del FODA Cruzado que se realizará en el Capítulo IV.

Capítulo III: Conocer la percepción de los turistas, referente a la seguridad que se ofrece en las zonas turísticas de Manta

Como se vio en el capítulo II, el tamaño de la población a ser encuesta es de 384; detallada en el Apéndice H con un número de siete preguntas basada en la información obtenida sobre el territorio.

Están llegando principalmente de la ciudad de Guayaquil seguido de Quito y de otras ciudades de la región de la sierra. Por lo que se realizó encuestas en las ciudades de Guayaquil y Quito, a personas que habían visitado previamente la ciudad



de Manta, la distribución de las encuestas fue de 284 en Guayaquil y 100 en Quito.

Figura 25. Origen de los turistas que han visitado el destino Manta.

Del total de encuestados, en su mayoría son de origen nacional con un 92.19% provenientes de las ciudades de Guayaquil y Quito; y en su minoría con 7.81% son extranjeros, provenientes de Argentina. Lo cual es relevante para considerar la percepción entre los mismos ecuatorianos y personas provenientes de otros países.

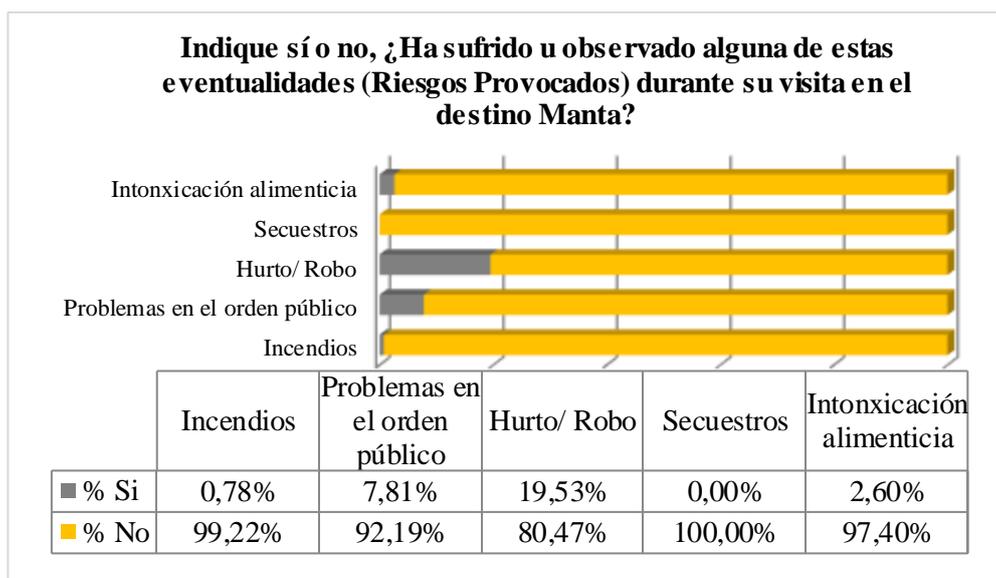


Figura 26. La frecuencia que sufren u observan los turistas que visitan Manta, los Riesgos Provocados.

En lo que respecta a la frecuencia de sucesos (Riesgos Provocados) observados o sufridos lidera el Hurto/Robo con 19.53%, seguido por Problemas en el Orden Público con 7.81%, luego viene la Intoxicación Alimenticia con 2.60%, así también Incendios 0.78% y por último inexistencia de Secuestros. De la visita realizada en el campo es de importancia mencionar que el porcentaje de Hurto/Robo en su mayoría recae en haber observado o escuchado, principalmente en medios televisivos, que en el mismo sentido de haber sufrido.

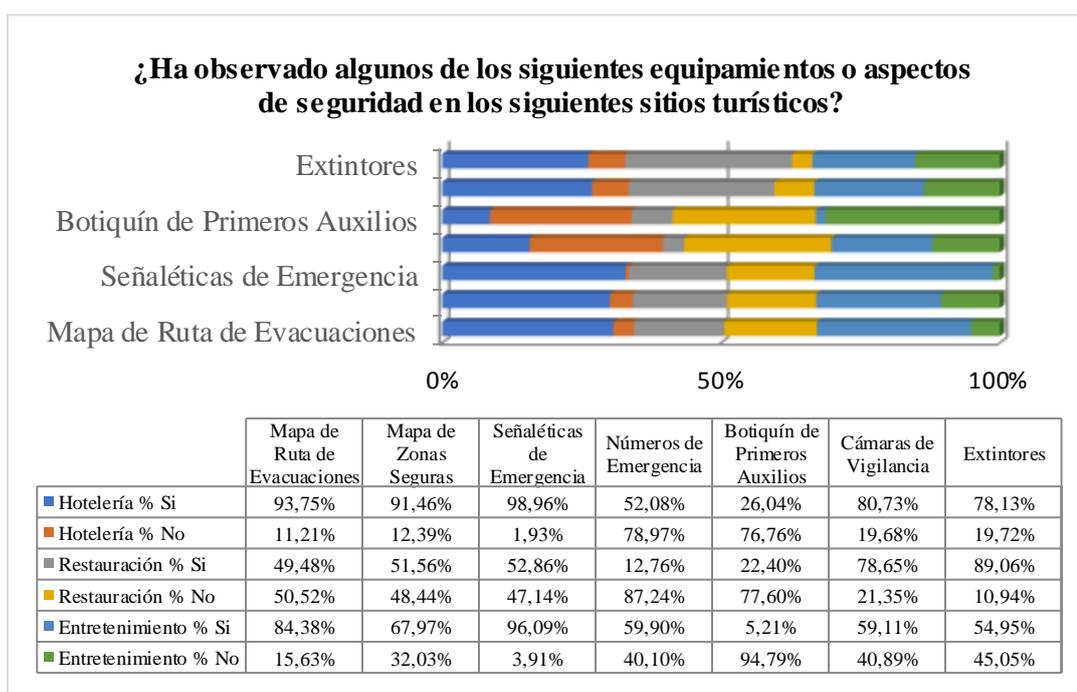


Figura 27. Medición de lo observado por turistas en los distintos establecimientos turísticos.

En cuanto a los equipamientos o aspectos de seguridad evaluados por los visitantes en los sitios turísticos se encuentran la hotelería, restauración y entretenimiento.

Siendo favorable en la Hotelería, la medición de los resultados de observación sobre un 100%: un 93.75% de Mapa de Rutas de Evacuación, un 91.46% de Mapa de Zonas Seguras, un 98.96% en Señaléticas de Emergencias, un 52.08% Números de Emergencias, un 26.04% en Botequín de Primeros Auxilios, un 80.73% en Cámaras de Vigilancia y un 78.13% en Extintores.

Mientras que en la restauración se obtuvo resultados medidos sobre un 100% de: 49.48% de Mapa de Rutas de Evacuación, un 51.56% de Mapa de Zonas Seguras, un 52.86% en Señaléticas de Emergencias, un 12.76% Números de Emergencias, un 22.40% en Botequín de Primeros Auxilios, un 78.65% en Cámaras de Vigilancia y un 89.06% en Extintores.

Y, por último, entretenimiento obtuvo los siguientes resultados medidos sobre un 100%: 84.38% de Mapa de Rutas de Evacuación, un 67.97% de Mapa de Zonas Seguras, un 96.09% en Señaléticas de Emergencias, un 59.90% Números de Emergencias, un 5.21% en Botequín de Primeros Auxilios, un 59.11% en Cámaras de Vigilancia y un 54.95% en Extintores.

Resultados que son de suma relevancia para interpretar como los turistas se están sintiendo al asistir a dichos establecimientos.

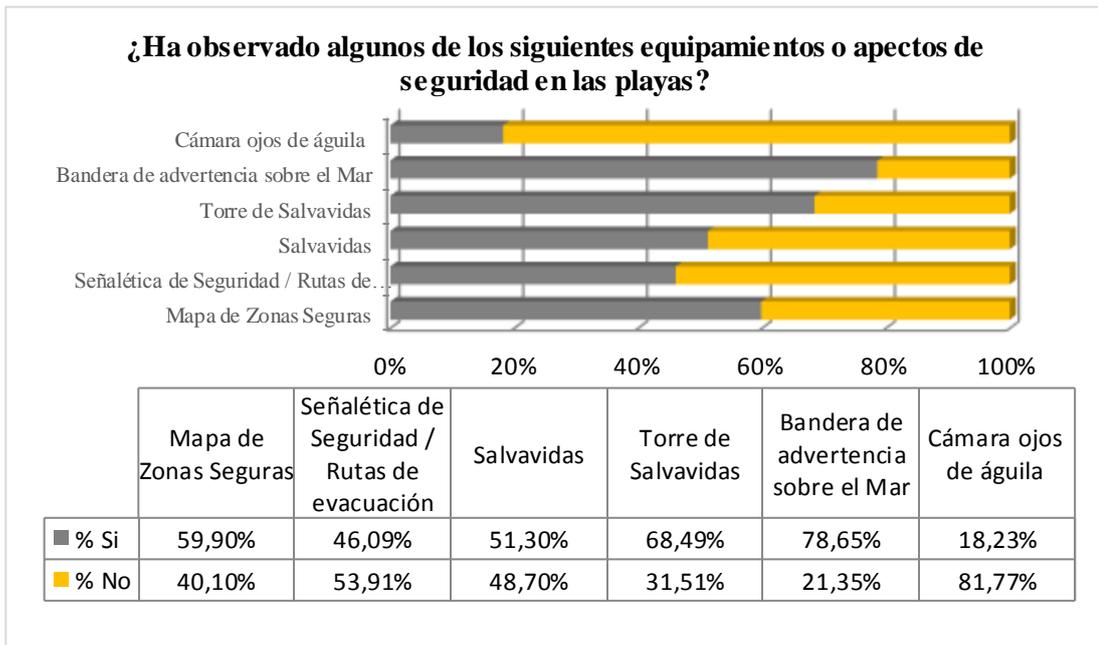


Figura 28. Medición de lo observado de los turistas que visitan las playas del destino Manta.

Las encuestas demostraron que los turistas que han visitado las playas, especialmente la playa principal “El Murciélago” han percibido en un 78.95% la Bandera de advertencia sobre el Mar, en un 68.49% la Torre de Salvavidas, en un 59.90 el Mapa de Zonas de Seguras, en un 51.30 los Salvavidas, en un 46.09% las Señaléticas de Seguridad/Rutas de Evacuación y por último en un 18.23% las Cámara de ojos de águila. A pesar del resultado obtenido en esta sección de las encuestas, de lo observado en las playas no se ha identificado Mapas de Zonas Seguras y Señaléticas de Seguridad/Rutas de Evacuación.

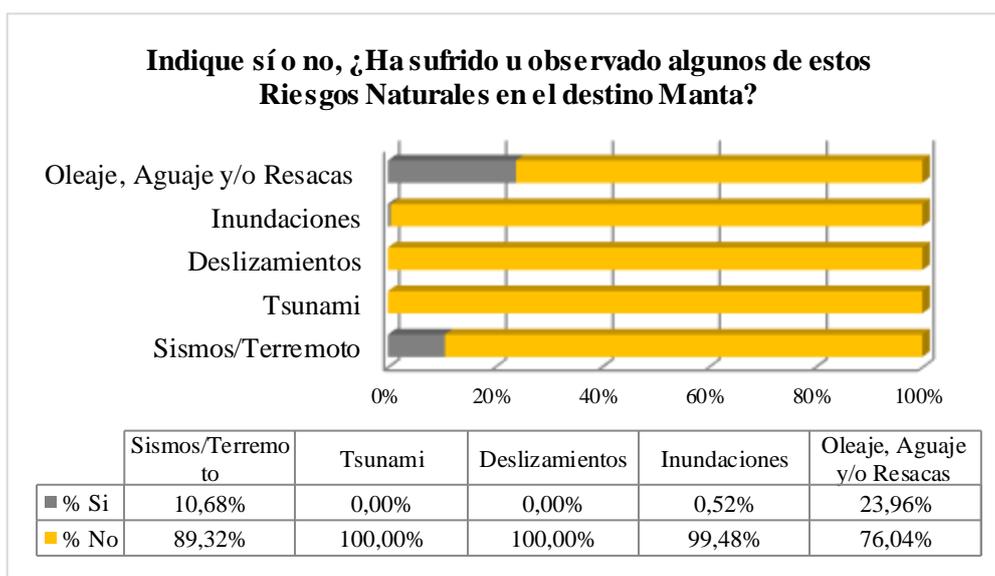


Figura 29. La frecuencia que sufren u observan los turistas que visitan Manta, los Riesgos Naturales.

Tal como se observa en la Figura 29, el 23.96% de los turistas encuestados han sufrido u observado eventos costeros como son los Oleaje, Aguaje y/o Resacas; en la que el Aguaje se presenta cada 15 días, el Oleaje comúnmente en la temporada de verano y la Resaca puede ocurrir en cualquier temporada del año siendo más común en la playa Murciélago. Mientras que el 10.68% han sufrido de sismos menores que los han alarmado y el 0.52% han observado inundaciones que se han producido en las zonas rurales de la ciudad, alejados de las zonas turísticas.

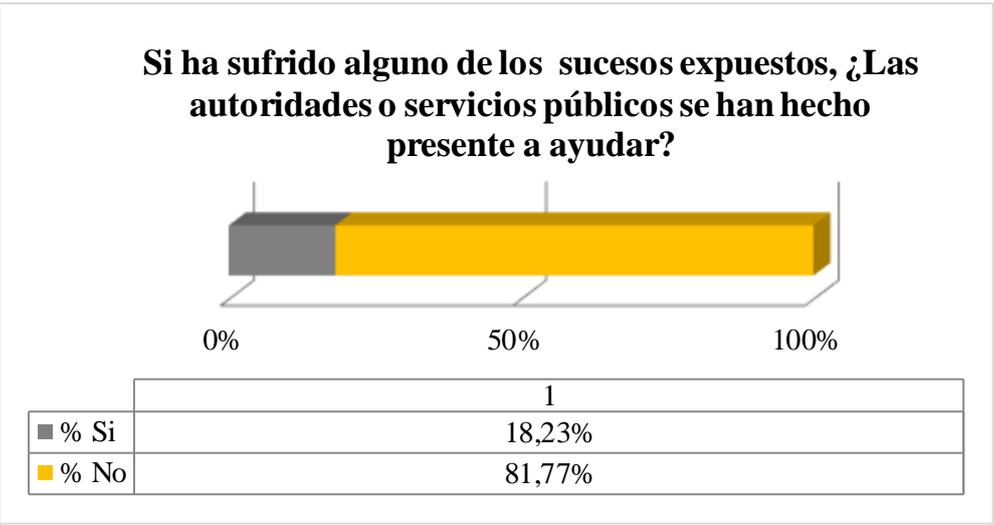


Figura 30. Medición de llamadas a entidades de emergencias en haber sufrido algún riesgo.

Entre las personas encuestadas el 81.77% no han se han encontrado expuestos a algún suceso, a lo contrario del 18.23% que, si han sufrido algún incidente y han pedido ayuda a autoridades o servicios públicos, sintiéndose satisfechos con la respuesta recibida por parte de la autoridad, por lo que han justificado su respuesta comentando su satisfacción por el desempeño de la autoridad responsable frente al suceso.

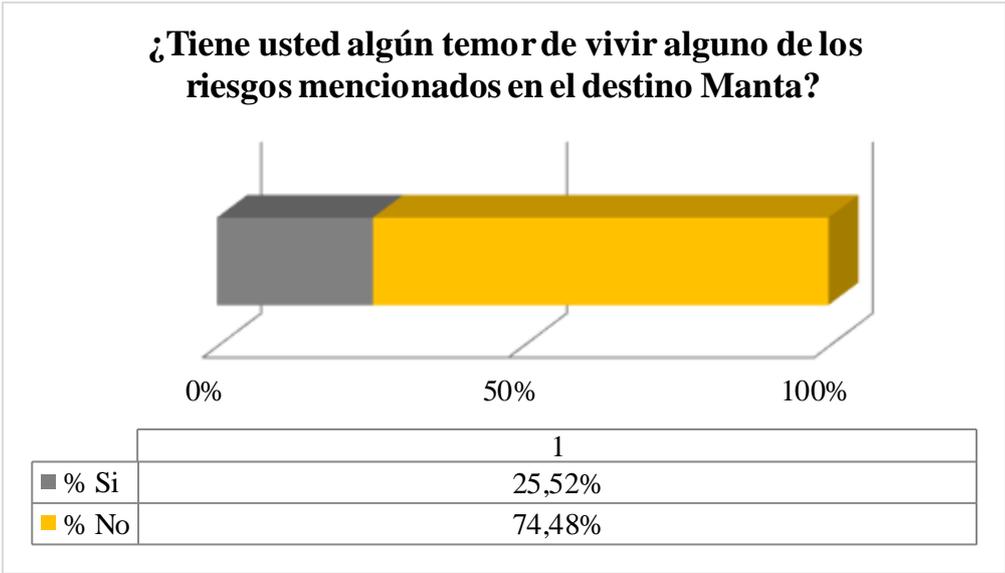


Figura 31. Medición del nivel de temor de los turistas que visitan el destino Manta.

Según la Figura 31, el 74.48% no siente temor en relación de que suceda alguno de los riesgos antes mencionados mientras que un 25.52% muestra temor, principalmente a tsunamis seguido de sismos.

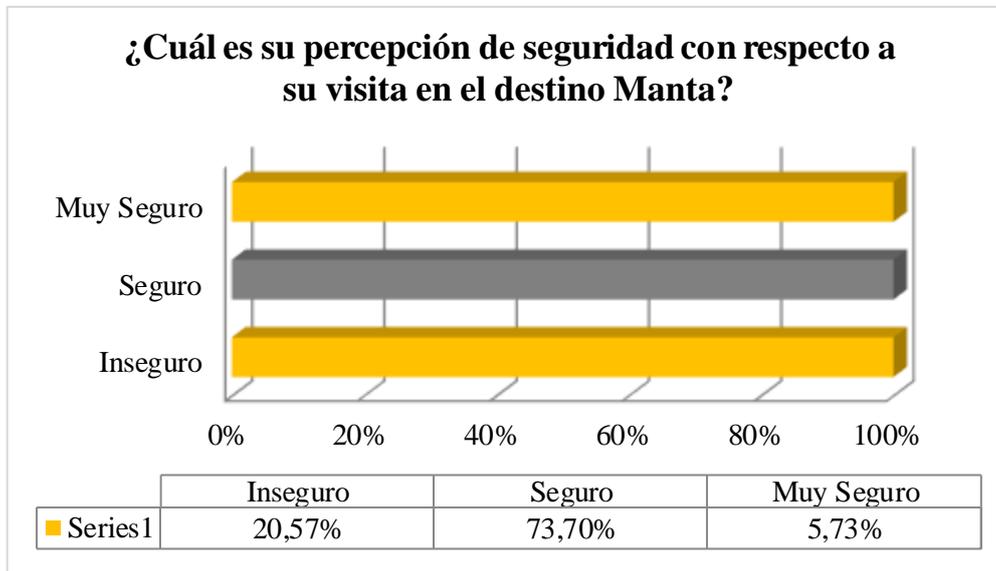


Figura 32. Medición del nivel de percepción de seguridad que esta teniendo los turistas cuando visitan Manta.

Una vez finalizado los análisis sobre las encuestas hechas a los turistas que han visitado la ciudad de Manta, existe una elevada percepción de seguridad del destino Manta.

Por consiguiente, el destino Manta es visitado principalmente por personas de Guayaquil y Quito quienes en un alto porcentaje manifestaron sentirse seguros dentro del destino, siendo sus temores principalmente contra fenómenos naturales como tsunamis y sismos; con relación a los riesgos provocados no existe algún sentimiento de inseguridad o percepción de inseguridad. Según la percepción de los turistas los establecimientos hoteleros se encuentran con mejores equipamientos de seguridad que los de entretenimiento y restauración; y en playas existe un considerable equipamiento de seguridad. De la información recaudada un alto porcentaje de los visitantes no ha sufrido incidentes de inseguridad.

Capítulo IV: Diseño del plan de seguridad para las zonas turísticas del destino Manta

Proponer un plan de seguridad para las zonas turísticas del destino Manta

Una vez realizado la evaluación de la situación interna y externa del destino Manta, utilizando la herramienta del FODA en el Capítulo II, se procederá en crear estrategias que puedan aprovechar puntos fuertes y favorables o resolver situaciones adversas; a través del FODA Cruzado que está expuesto en el Apéndice J para poder concluir con la base de lo que será el “Plan de seguridad para zonas turísticas del destino Manta”. Siendo las estrategias más relevantes:

- Reestructuración de las ordenanzas municipales priorizando la seguridad: Establecer como parte de toda logística turística la medición de la "Capacidad de Carga".
- Receptar y realizar el seguimiento de todas las denuncias que llega a la Comisaria de Turismo.
- Fortalecimiento de la Policía Turística para crear un sistema de seguridad específico para los sitios turísticos con el respaldo del MINTUR
- Fortalecimiento de la Policía Turística para asumir las competencias de los Inspectores Turísticos, controlar el comercio ilegal en las playas producto en su mayoría de la migración.
- Aprovechamiento de los Bomberos en sus capacitaciones de simulacros para que fortalezcan el conocimiento del personal de servicio de los establecimientos en temas como la ubicación de las entidades de emergencia más cercanas, la importancia de los equipamientos de emergencia, planes de contingencia; así mismo las amenazas existentes en las diferentes zonas de la ciudad.
- Aprovechamiento de la Dirección de Turismo en la playa principal de la ciudad para la implementación de medidas de seguridad y sociabilizar una campaña de medidas de seguridad turística a la ciudadanía para que exista concientización.

Dando paso al Diseño del Plan de Seguridad para las Zonas Turísticas del destino Manta.

Diseño del plan de seguridad para las zonas turísticas del destino Manta

En la actualidad, bajo series de sucesos que atentan contra el bienestar de quienes visitan un lugar, se ha elevado la valoración de las medidas de seguridad en los destinos turístico; siendo necesario la incursión del destino Manta en la seguridad turística.

Objetivo General:

Diseñar un plan de seguridad para las zonas turísticas de Manta para mejorar el destino.

Objetivo Especifico

Plantear estrategias de seguridad turística involucrando diferentes entidades competentes.

Proponer la implementación de medidas de seguridad en las zonas turísticas del destino Manta.

Fortalecer la Policía Turística.

Estrategias:

1. Consolidación de un Comité Inter Departamental de Seguridad Turística

El GAD municipal, por medio de la consolidación de la Dirección de Seguridad Ciudadana, Dirección de Turismo y con el soporte de la Policía Nacional como fuerza motora coordinarán las estrategias de seguridad turística que se implementarán en las zonas con mayor movimiento turístico.

La seguridad turística es de aspecto integral por lo que se necesitará que se alíen en un “Comité de Seguridad Turística”, entidades como:

Delegado del alcalde

Delegado de la Dirección de Turismo

Delegado de la Dirección de Seguridad Ciudadana

Delegado de la Dirección de Higiene y Salubridad

Delegado de la Dirección de Ambiente

Delegado de la Dirección de Comunicación

Delegado de la Dirección de Gestión de Riesgo

Delegado de la Policía Nacional Comunitaria

Delegado del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Delegado de la Armada
Delegado de Salud Pública
Delegado del Grupo de Salvavidas
Delegado del Cuerpo de Bombero
Delegado de la Cruz Roja
Delegado de la Autoridad de Tránsito Municipal

En su creación se designará competencias específicas a cada una de ellas, siendo invitados constantemente a reuniones a fin de partir de esta misma estrategia a la realización de acciones:

1.1. Restructurar la Ordenanza Municipal de Turismo

Según el diagnóstico realizado se propone que la Ordenanza Municipal de Turismo reforme las normativas en las que se establecen las competencias de cada una de las unidades públicas, se subraya:

Obligatoriedad de la medición de la Capacidad Carga en todos los establecimientos turísticos y atractivos turísticos, en reemplazo del aforo de forma técnica, acogiéndose a una metodología previamente evaluada.

Receptar por escrito toda denuncia por parte del turista y mantener un seguimiento, hasta tener la satisfacción del turista.

Delegar la responsabilidad total a una entidad competente del cierre de hora de operación a los establecimientos de entretenimiento.

1.2. Observatorio de Seguridad Turística

Se plantea que todos los integrantes del Comité de Seguridad Turística estén conectados a través de una plataforma virtual con información estadística sobre demandas turísticas nacionales e internacionales, riesgos turísticos emergentes, avances turísticos, demás; facilitando el intercambio de información para la toma de decisiones sobre estrategias con relación al tema para así poder generar un turismo sostenible y seguro.

1.3. Alianza con “Google Map” para implementar una aplicación para mejorar la experiencia de los turistas en el destino Manta

Cada vez que ingrese algún turista al destino Manta con acceso al internet en su celular, su GPS (Sistema de Posicionamiento Global) rastreará su localización para que la aplicación de Google Map les notifique sugerencias de las zonas turísticas con

la calificación de los establecimientos turísticos contenidos; así mismo se identificará las zonas “Hot Spot” en el mapa de Manta a fin de que ellos mismos puedan tomar medidas de prevención. Con conexión con el “Observatorio de Seguridad Turística” se realizará encuesta sobre la experiencia tenida en el lugar y sugerencias con el objetivo de realizar una retroalimentación.

1.4. Restructurar la infraestructura de soporte para generar seguridad turística

Se propone la dotación de un centro físico para ser el punto de encuentro del Comité Interdepartamental de Seguridad Turística; así mismo tener el espacio físico para que articuladamente trabajen delegaciones de Policías Turísticas, Bomberos y Dirección de Turismo creando un plan de trabajo en conjunto a la integración de los Salvavidas; enfatizando:

Promulgar itinerario de vigilancia basándose en horarios con mayor recurrencia de turistas.

Delegación a la Policía Turista del control del comercio en las playas.

Así mismo, gestionar un departamento interno de “Asistencia Turística” el mismo que deberá contar con un protocolo de acompañamiento ante las denuncias que se presenten, el mismo que tendrá conexión con el Servicio de Integrado de Seguridad ECU 911

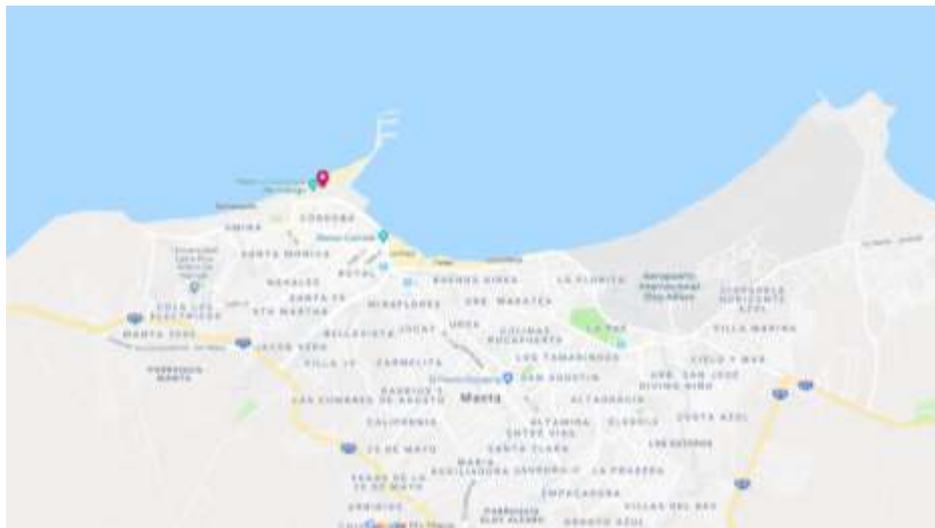


Figura 33. Ubicación de la infraestructura de soporte para generar seguridad turística.

2. Capacitación y Concientización sobre temas de seguridad turística

En tema de seguridad es estratégico capacitar y concientizar a todos los involucrados en el ámbito turístico, los mismos que tendrán diferentes tipos de enfoques debido al grado de profesionalización.

2.1. Capacitación al Comité Interdepartamental de Seguridad Turística

Desarrollar los contenidos educativos en base a normas y medidas de seguridad para las entidades reguladoras; considerando temas como:

Tabla 5.

Temas de capacitación al Comité Interdepartamental de Seguridad Turística.

Temas de capacitación a entidades reguladoras
Establecer conceptos, analizar tendencias y experiencias sobre seguridad aplicada a destinos turísticos
Exponer los tipos de riesgos a los que existe vulnerabilidad
Competencia de cada entidad en unos los diferentes tipos de Planes de Contingencias
Estructura Plan de Emergencia: Conocer los roles de cada entidad
Protocolo de los diferentes tipos de Planes de contingencia
Manejo de Multitudes – Psicología de Masas.
Manejo de Zonas Seguras
Negociación

2.2. Capacitación para los dueños de los establecimientos turísticos

Programar el dictado de las normativas y medidas de seguridad a propietarios y trabajadores de los establecimientos turísticos para que exista la responsabilidad de cuidar la integridad de quienes hagan uso de sus servicios.

Tabla 6.

Temas de capacitación para los dueños de los establecimientos turísticos.

Temas de capacitación a propietarios y trabajadores de los establecimientos turísticos
Requisitos básicos de seguridad en los establecimientos, incluyendo baños limpios
Medición y control de la Capacidad de Carga dentro de los establecimientos turísticos
Programas de Mantenimiento: Revisión e inspección de sistemas de emergencias
Exponer los tipos de riesgos a los que existe vulnerabilidad
Exponer las competencias de las entidades del Comité Departamental de Seguridad Turística
Actualización de los Planes de Contingencia
Conocimiento de las Zonas Seguras
Comportamiento de los incendios
Primeros Auxilios
Simulacros y simulaciones

2.3. Capacitación para los responsables de atención directa de primeros auxilios

Gestionar la capacitación sobre temas de prevención y emergencia de riesgos tanto naturales como provocados, así como las medidas de seguridad turística que deberán implementar las entidades de: salvavidas, bomberos, armada y policía nacional comunitaria.

Tabla 7.

Temas de capacitación para los responsables de atención directa de primeros auxilios.

Temas de capacitación a entidades de emergencia
Tipos de riesgos existentes en las diferentes tipas de áreas turísticas
Manejo de Emergencias.
Manejo de Zona de Refugio
Estructura Plan de Emergencia: Conocer los roles de cada entidad
Procedimientos de Evacuación.
Manejo de Multitudes – Psicología de Masas.
Comportamiento de los incendios.
Plan de Atención Médica y Primeros Auxilios.
Simulacros y Simulaciones

2.4. Concienciación a la ciudadanía

Sensibilizar a la ciudadanía sobre la corresponsabilidad que tienen de generar seguridad turística, a través de charlas.

Tabla 8.

Temas de concientización a la ciudadanía.

Temas de concientización de seguridad turística a la ciudadanía
Campañas de educación frente a riesgos provocados y naturales
Establecer costumbres de seguridad
Articular relación con las entidades de vigilancia

3. Fortalecimiento de la Policía Turísticos y apoyo de la Unidad de Rescate Especializada en Riesgo

La clave de la seguridad turística se encuentra en un servicio directo a través de la vigilancia de la Policía de Turismo, quien se encargarán de orientar y auxiliar en caso de emergencia a turistas sobre riesgos provocados; y la Unidad de Rescate Especializada en Riesgo tendrá a cargo la prevención y actuación en caso de emergencia con relación a riesgos naturales.

3.1. Reforma del pensum de los Policías Turísticos

Con el apoyo del MINTUR, se propone un pensum en la que se profundice en generar capacidades, habilidades y destrezas en quienes ejercerán como policías turísticos para que, a más de conocer a profundidad sobre la historia y cultura de la ciudad de Manta, estén preparados para guiar, orientar y atender a los turistas ante distintas situaciones que se les puedan presentar, de manera que se conviertan en agentes competentes enfocados a buscar la sostenibilidad de los sitios turísticos.

Tabla 9.

Pensum actual de capacitación a los Policías Turísticos.

Perfil del Policía Turístico
Conocimientos en Idiomas (inglés otros).
Geografía e Historia, del Ecuador
Legislación turística
Técnicas de Atención al Turista
Relaciones Humanas
Recepción y procesamiento de denuncias relativas a turismo.
Resolución de conflictos.
Gestión de riesgos en los sectores turísticos
Facilidades para brindar información turística
Hospitalidad
Primeros auxilios
Evaluación de riesgos
Procedimientos en Seguridad Ciudadana y Turística.
Derechos Humanos

Tabla 10.

Propuesta del pensum para capacitar a la Policía Turística.

Propuesta del Perfil del Policía Turístico
Conocimiento básico del inglés
Geografía, historia y recurso turísticos de Manta
Derechos Humanos
Legislación Turístico
Técnicas de Atención al Turista (Orientación de las zonas seguras y atractivos turísticos)
Recepción, procesamiento y resolución de denuncias reales turismo
Inspección y control del Comercio en zonas turísticas
Evaluación y gestión de riesgos en zonas turísticas
Desarrollo de planes educativos sobre seguridad turística
Primeros Auxilios
Salubridad y Medio Ambiente
Negociación y manejo de conflictos
Liderazgo

3.2. Trabajo interdepartamental entre la Unidad de Rescate Especializada en Riesgo y la Policía Turística.

Se plantea que exista un apoyo interdepartamental entre la unidad de Gestión de Riesgo y la Seguridad Ciudadana para que tanto la Unidad de Rescate Especializada en Riesgo como la Policía Turística trabajen mancomunadamente en un plan integral que permita la articulación y distribución equitativa del recurso humano que se cuenta en el destino Manta con relación a cubrir diferentes ámbitos de seguridad turística.

4. Dotación de equipamiento y herramientas para el complemento de la seguridad turística

Con el objetivo de optimizar las diferentes funciones de las entidades de vigilancia y emergencia se necesita la dotación del pertinente equipamiento de seguridad; así mismo en lo que respecta del equipamiento y medidas de seguridad de los establecimientos turísticos que complementan la actividad turística junto con las playas, al tener constantemente concentración de masas.

4.1. Apoyo logístico para los socorristas acuáticos o salvavidas

Manta al disponer de playas considerablemente visitadas se propone dotar del suficiente equipamiento de seguridad a los socorristas acuáticos según lo estipula la Secretaria de Gestión de Riesgo (2016) en la “Normativa Seguridad, Rescate y Salvamiento Acuático en las playas de Mar con incidencia turística” en la que se debe contar con torres de seguridad salvavidas, personal capacitado, equipo de salvamiento acuático y equipo de comunicación entre el personal de socorrista acuático y el SIS ECU 9-11.

Tabla 11.

Equipos de seguridad en cada Torre de Salvavidas estipulado por la Secretaria de Gestión de Riesgo del país.

Equipos de seguridad en cada Torre de Salvavidas
Banderas de color: verde, amarillo y rojo.
Radio UHF portátil para salvavidas con 4 canales.
Binoculares con un mínimo de 7 aumentos.
Dos chalecos salvavidas.
Dos lentes de natación de aguas abiertas.
Equipo de RCP portátil.
Equipo de tanque de oxígeno recargable de 10 libras portátil.
Botiquín de primeros auxilios con los siguientes elementos: gasas, rollo de tela adhesiva, vendas, apósito de tela, esparadrapo en rollo, caja de curitas, frasco de solución yodada espuma, frasco de jabón neutro líquido, sueros de lactato de ringer, equipo de venoclisis, tijera recta corta-todo, linterna, caja de guantes, tablillas para férulas, manta térmica aluminizada, camilla rígida flotante, cojines para inmovilizar cuello y cabeza y un juego de collarín cervical de tamaño variable.
Megáfono resistente al ambiente salino.
Silbatos.
Aro salvavidas con un diámetro mínimo de 45 cm de material flotante.
Tubo de rescate

Adaptado de: *Normativa Seguridad, Rescate y Salvamiento Acuático en las playas de Mar con incidencia turística* por SGR, 2016. Recuperado de: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/11/RESOLUCI%C3%93N-N%C2%BA-SGR-182-2016-NORMATIVASEGURIDADRESCATE-Y-SALVAMENTO-ACUATICO-EN-LAS-PLAYAS-DE-MAR-CON-INCIDENCIA-TURISTICA.pdf>

4.2. Apoyo logístico para las guardias colaborativas de los bomberos

De acuerdo con la “Normativa de Seguridad, Rescate y Salvamiento Acuático en las playas de Mar con incidencia turística” expuesta por la Secretaria de Gestión de Riesgo en el 2016, el Cuerpo de Bombero Municipal a través de las Guardias Colaborativas refuerzan el trabajo de los socorristas acuáticos planteando así, el necesario equipamiento enfatizando en la protección personal para aportar de la mejor manera.

Tabla 12.

Equipos de Protección Personal para los integrantes del Cuerpo de Bombero.

Equipo de protección personal
Casco
Capucha
Capa y pantalones
Guantes
Protección ocular
Protección auditiva
Aparato de Respiración Autónoma
Sistema de seguridad de Alerta Personal

Adaptado de: *GUÍA OPERATIVA PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CUERPOS DE BOMBEROS A NIVEL NACIONAL* por Secretaria de Gestión de Riesgo, 2016. Recuperado de: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/gu%C3%ADa-operativa-organizacional-cuerpo-de-bomberos.pdf>

4.3. Apoyo logístico para los Policías Turísticos

Como entidad nueva se propone el apoyo logístico en la provisión de las herramientas necesarias para su desempeño.

Siendo así, se necesitará elementos como:

Tabla 13.

Equipamiento para los Policías Turísticos

Equipos de control y vigilancia
Pistola eléctrica (no letal)
Gas lacrimógeno
Motocicleta y Cuadrones
Vehículo tipo camioneta
Radio Motorola y Hands Free
Carpas para puesto de Información
Pita, chaleco reflectado, linterna, encauchado
Guías turísticas, mapa de la ciudad (Hot spot)
Equipos de primeros auxilios
Camilla tipo Miller
Botequín portátil
Boquilla para respiración

Adaptado de: Plan de Seguridad Turística del Distrito Metropolitano de Quito por el Repositorio de Dspace, 2012. Recuperado por: <file:///C:/Users/merod/Downloads/T-ESPE-040728%20.pdf>

4.4. Fortalecimiento de equipamiento de seguridad en establecimientos turísticos

Se plantea acrecentar el cumplimiento de los reglamentos de seguridad en los diferentes tipos de establecimientos turísticos a través de la articulación de la estrategia de “Capacitación para los dueños de los establecimientos turísticos”, para transmitir el valor de la seguridad a quienes laboren en el lugar y así evitar poner en riesgo la integración de los turistas y mejorar la perspectiva de seguridad.

Tabla 14.

Equipamiento básico de seguridad en establecimientos turísticos.

Equipamientos Generales de Seguridad Básicos
Botiquín de Primeros Auxilios
Números de Emergencia
Señaléticas de Emergencia
Cámaras de Vigilancia
Extintores
Mapa de Zonas Seguras
Mapa de Ruta de Evacuaciones

4.5. Fortalecimiento de equipamiento de seguridad en las playas

Basándose en la “Normativa de Seguridad, Rescate y Salvamento Acuático en las playas de Mar con incidencia turística”, se propone la dotación del equipamiento de seguridad a las playas y a la vez estará apoyada con la estrategia de capacitación para que quienes la visiten estén concientizados en su colaboración con la seguridad.

Tabla 15

Medidas y equipamiento de seguridad a playas con incidencia turística.

Medidas y equipamientos de seguridad en las playas
Vigilancia (Socorristas Acuáticos o Salvavidas)
Planes de seguridad y salvamento acuático
Señalización Preventiva
Banderas de Advertencias
Letreros de Información
Señalización de área de bañista
Torres de Salvavidas
Equipos de Seguridad
Cámaras de Vigilancia

Adaptado de: *Normativa Seguridad, Rescate y Salvamento Acuático en las playas de Mar con incidencia turística* por SGR, 2016. Recuperado de: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/11/RESOLUCI%C3%93N-N%C2%BA-SGR-182-2016-NORMATIVASEGURIDADRESCATE-Y-SALVAMENTO-ACUATICO-EN-LAS-PLAYAS-DE-MAR-CON-INCIDENCIA-TURISTICA.pdf>

5. Fortalecimiento de la información y orientación de seguridad al turista

Existe incertidumbre al viajar a un destino desconocido por lo que es relevante la provisión del turista con información que le permitirá movilizarse y vivir experiencias sin incertidumbre a sufrir algún riesgo y optimizando la percepción de seguridad al dirigir la información sobre medidas preventivas, zonas seguras y el respaldo de entidades de emergencias y a la vez se contribuye al mejoramiento de la imagen del destino.

5.1. Diseño de un folleto de seguridad turística

Con la finalidad de convertir al turista en contribuyente en la seguridad del destino se propone la disposición de información en folletos sobre medidas preventivas para optimizar su experiencia en el destino.

Tabla 16.

Diseño del folleto de seguridad turística.

Puntos para tomar en cuenta en la creación del folleto de seguridad turística
Información puntual y de calidad
Información editada en varios idiomas, principalmente en inglés
Información de los riesgos más propensos en el destino
Medidas preventivas
Señalización de las zonas seguras de la ciudad
Información sobre procedimientos a quejas o denuncias.
Información de las entidades de emergencia que está a su disposición

5.2. Puntos de información y orientación al turista

Se plantea la distribución de Policías Turísticas según la incidencia de turistas en las zonas turísticas a fin de generen orientación a los turistas y que proveen de información de seguridad turística.

5.3. Alianza con “Google Map” para implementar una aplicación para la mejorar la experiencia de los turistas en el destino Manta

Se encuentra explícita en la primera estrategia, proponiendo informar de seguridad turística a quienes visitan la ciudad a través de sus dispositivos móviles.

6. Manejo de medios de comunicación

La imagen de un destino es determinante en la decisión en que toman las personas antes de animarse a visitarlo, por lo que el Comité de Seguridad Turística

deberá manejar esta estrategia con la colaboración de la Dirección de Comunicación y todos los medios que se encuentren en este campo laboral.

6.1. Enlace con los Medios de Comunicación

Se propone articularse con la Dirección de Comunicación a fin de ubicar de establecer mecanismos de control, que, siendo respaldado por la ley de comunicación, dirija el manejo de generar noticia sin perjudicar al ámbito turístico

6.2. Capacitación de los Medios de Comunicación

Se plantea la formación de todos los que conforman y colaboran en los diferentes Medios de Comunicación, para que sepan manejar responsablemente las noticias relacionadas a inseguridad en el destino y comprendan la incidencia y poder de persuasión que tienen en la decisión de visitar un destino, al momento de transmitir la información.

Las estrategias expuestas fueron desarrolladas bajo un análisis situacional de las zonas turísticas del destino Manta teniendo en consideración el involucramiento de los actores públicos y privados correspondientes.

Existe necesidad de poner en marcha la presente propuesta para el mejoramiento de la ciudad, el mismo que tendrá como principales entes ejecutores y reguladores la Dirección de Seguridad Ciudadana, Dirección de Turismo y Policía Nacional Comunitaria, siendo ineludible la articulación de los siguientes departamentos: Dirección de Higiene y Salubridad, Dirección de Ambiente, Dirección de Comunicación, Dirección de Gestión de Riesgo, Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, Armada, Salud Pública, Grupo de Salvavidas, Cuerpo de Bombero, Cruz Roja y Autoridad de Tránsito Municipal; con el fin de ejecutar el plan en tres periodos: corto-mediano-largo plazo.

El corto plazo, tendrá un tiempo estimado de tres meses para la ejecución de reformas y actualización de ordenanzas, normativas y reglamentos.

El mediano plazo con límite de un año se dotará de equipamiento y capacitación de seguridad tanto entidades públicas y privadas.

Y, se le asignará al largo plazo lo relacionado a construcción de infraestructura a partir del segundo año de implementación.

Esperando la colaboracion correspondiente de todos los autores anteriormente nombrados se estime que, en tres años, el Plan de Seguridad Turistica de las Zonas Turisticas de Manta estará ejecutándose según lo planteado.

Conclusión

Como resultado del proceso de investigación sobre el Diseño del Plan de Seguridad para las Zonas Turísticas del destino Manta, se destaca:

Aunque la municipalidad tiene la responsabilidad de generar seguridad turística, es un tema considerablemente aislado donde no existe un manejo transversal entre todos los departamentos.

Existe débil rigurosidad de las ordenanzas debido al poco interés o conocimiento de las autoridades.

No existe una base de Plan de Seguridad Turística.

Se encuentra identificados los diferentes riesgos expuestos de la ciudad en el mapa como *Hot Spot*.

Se está implementando el Plan de Policía Turístico y de la Unidad de Rescate Especializada en Riesgo de forma aislada.

La percepción de inseguridad del destino Manta no es alta en relación a lo que inicial se planteó en el trabajo de investigación, siendo los mayores temores de los turistas vivir riesgos naturales liderando por tsunamis.

No existe una conciencia de valoración de la ciudadanía en lo que respecta la seguridad en general.

Inadecuado manejo de información por parte de los Medios de Comunicación, repercutiendo en la imagen del destino.

Recomendación

Una vez observados puntos deficientes en la investigación, se recomienda tomar atención a los siguientes:

Actualización de la normativas y ordenanzas, enfatizando la “Ordenanza que regula el uso de los espacios públicos del cantón Manta en cuanto a la compra, venta, entrega gratuita y consumo de bebidas alcohólicas”.

Creación de Comisarios de Salud para controlar el manejo de los alimentos en los establecimientos turísticos y evitar riesgos alimenticios.

A pesar de que existe entidades de vigilancia en las playas, no se está cubriendo los horarios en las que se presentan las necesidades de los bañistas.

Debería crearse una figura legal para que los bomberos estén suscritos en la colaboración de vigilancia de las playas.

Reubicación del Vertedero de basura, al ser abierto y ubicado a 5.1 km de distancia con el centro de la ciudad, pelagra la salud de quienes se movilizan por dicho sector.

Se debería trabajar transversalmente entre autoridades y privadas en la ejecución del plan propuesto para convertir a Manta en una ciudad segura, competitiva y sostenible.

Hacer entrega de manera formal de la presentación investigación al Municipio de Manta para su puesta en funcionamiento.

Referencias Bibliográficas

- ABC Destinos. (2018). *Los países más peligrosos para hacer turismo en 2018*. Obtenido de ABC Destinos: https://www.abc.es/viajar/destinos/abci-paises-mas-peligrosos-para-hacer-turismo-2018-201711200925_noticia.html
- Albarracin, J. (2002). *LA TEORIA DEL RIESGO Y EL MANEJO DEL CONCEPTO RIESGO EN LAS SOCIEDADES AGROPECUARIAS ANDINAS*. Obtenido de Biblioteca Virtual: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Bolivia/cides-umsa/20120903104211/albarra.pdf>
- Álvarez, P. M. (s.f.). *Evaluación de la capacidad de carga: Una herramienta para el manejo y la conservación*. Obtenido de Dialnet: <file:///C:/Users/prisc/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLaCapacidadDeCarga-3711322.pdf>
- Ana Elena Arias Arias, J. C. (12 de diciembre de 2016). *PERCEPCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS QUE OFRECE MANTA, UN ANÁLISIS PREVIO AL 16A*. Obtenido de Contribución a la Economía: <http://oaji.net/articles/2017/5813-1516641621.pdf>
- ANATO. (Agosto de 2017). *El turismo representa el 2,8% del PIB, y será el principal motor de la economía del país: ANATO*. Obtenido de ANATO: <https://www.anato.org/es/el-turismo-representa-el-28-del-pib-y-ser%C3%A1-el-principal-motor-de-la-econom%C3%ADa-del-pa%C3%ADs-anato/el>
- Angarita, J. R. (s.f.). *Teoría de Maslow*. Obtenido de Webnode: http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf
- Boeree, D. G. (2003). *Abraham Maslow*. Obtenido de Teorías de la Personalidad: <https://webpace.ship.edu/cgboer/maslowesp.html>
- Cardona, C., & Restrepo, A. (s.f.). *Herramientas de control*. Obtenido de http://puntosdeencuentro.weebly.com/uploads/2/2/3/6/22361874/listas_de_chequeo.pdf
- Casillas, J. (Junio de 2007). *Definición de desarrollo urbano*. Obtenido de https://datospdf.com/download/2-definicion-de-desarrollo-urbano-_5a4bc634b7d7bcb74fca267d_pdf
- Centro del Agua y Desarrollo Sustentable CADS - ESPOL. (2013). *ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD DEL CANTÓN MANTA.PERFIL TERRITORIAL 2013"*. Obtenido de Flacsoandes.edu.ec

file:///C:/Users/merod/Desktop/Tesis/Material%20de%20Apoyo/Análisis%20de%20Vulnerabilidad%20del%20cantón%20Manta.pdf

Consejo Municipal del Cantón Manta. (2011). *Ordenanza general sobre seguridad ciudadana del cantón Manta*. Manta.

El Concejo Municipal del Cantón de Manta. (2011). *ORDENANZA DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL CANTON MANTA*. Obtenido de El Concejo Municipal del Cantón de Manta:

file:///C:/Users/merod/Downloads/ORDENANZA%20%20DE%20%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%20DEL%20CANTON%20MANTA.pdf

EL PAÍS. (2017). *Egipto lucha por resucitar su industria turística*. Obtenido de EL PAÍS: https://elpais.com/internacional/2017/01/19/actualidad/1484839924_995320.html

El Universo. (3 de julio de 2011). *Manta convive con sicariato, asaltos, temor y desconfianza*. Obtenido de El Universo: <https://www.eluniverso.com/2011/07/03/1/1422/manta-convive-sicariato-asaltos-temor-desconfianza.html>

Espinoza, D. I. (2016). *Tipos de Muestreo*. Obtenido de Biblioteca Virtual en Salud de Honduras:

<http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>

Estatuto Orgánico por Procesos. Secretaria de Gestión de Riesgos. Resolución 39. (09 de Septiembre de 2014). Obtenido de <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/12/ESTATUTO-ORG%20NICO-POR-PROCESOS-SECRETARIA-DE-GESTION-DE-RIESGOS.pdf>

FRANCO, E. L. (1993). *El ocio. Perspectiva pedagógica*. Obtenido de Revistas Científicas Complutenses:

<https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/RCED9393120069A/17970>

Gabrielle. (2013). *Técnicas de Recolección de Datos*. Obtenido de Wordpress: <https://gabriellebet.files.wordpress.com/2013/01/tecnicas-de-recoleccion3b3n4.pdf>

Gabrielle. (2013). *Técnicas de Recolección de Datos*. Obtenido de Wordpress: <https://gabriellebet.files.wordpress.com/2013/01/tecnicas-de-recoleccion3b3n4.pdf>

GAD Manta. (2015). *Ordenanza que regula el uso de los espacios públicos del cantón Manta en cuanto a la compra, venta, entrega gratuita y consumo de bebidas alcohólicas*.

Obtenido de GAD Manta:

file:///C:/Users/merod/Downloads/ORDENANZA%20QUE%20REGULA%20EL%20USO%20DE%20LOS%20ESPACIOS%20PUBLICOS%20DEL%20CANT%20MANTA.pdf

%93N%20MANTA%20EN%20CUANTO%20A%20LA%20COMPRA,%20VENT
A,%20ENTREGA%20GRATUITA%20Y%20CONSUMO%20DE%20BEBIDAS%
20ALCOHOLICAS%20(1).pdf

Gobierno del Ecuador. (2002). *Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449*. Obtenido de http://www.corteconstitucional.gob.ec/images/contenidos/quienes-somos/Constitucion_politica.pdf

Gobierno del Ecuador. (2002). *Ley de Turismo, Suplemento al Registro Oficial 733*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Green, C. D. (Agosto de 2000). *A Theory of Human Motivation*. Obtenido de Classics in the History of Psychology: <https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>

Grünewald, L. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de Ciencias Sociales*, 141-158.

Grunewald, L. A. (2012). *La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos*. Obtenido de Revista de Ciencias Sociales: <http://www.unq.edu.ar/advf/documentos/59399b905441b.pdf>

Grünewald, L. A. (2012). *La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos*. Obtenido de Revista de Ciencias Sociales: <http://www.unq.edu.ar/advf/documentos/59399b905441b.pdf>

Gutiérrez Vargas, R. E. (s.f.). *DIFERENCIAS ENTRE LOS ENFOQUES CUANTITATIVO, CUALITATIVO Y MIXTO*. Obtenido de StudyLib: <https://studylib.es/doc/831929/a.--en-el-enfoque-cuantitativo>

Hernandez Sampieri, F. C. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/blanco_s_nl/capitulo3.pdf

INEC. (2001). *Censo del Cantón Manta*. Obtenido de INEC: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantoniales/Manabi/Fasciculo_Manta.pdf

Instituto de Ingeniería UNAM. (s.f.). *Riesgos*. Obtenido de Instituto de Ingeniería UNAM: <http://www.iingen.unam.mx/es-mx/BancoDeInformacion/MemoriasdeEventos/SemanaRiesgos/04%20JUEVES/Antr-opogenicos.pdf>

International SOS. (s.f.). *Travel Risk Map*. Obtenido de International SOS: <https://www.travelriskmap.com/#/planner/map>

- José Vicente Becerra, M. A. (18 de junio de 2018). *Algunas consideraciones en torno a la restauración turística post terremoto de la ciudad de Manta, Manabí, Ecuador*. Obtenido de RECUS: <file:///C:/Users/merod/Downloads/1459-25-4206-1-10-20180906.pdf>
- Labarca, A. (s.f.). *La Técnica de Observación*. Obtenido de Modelos y Talleres de Investigación: http://eoepsabi.educa.aragon.es/descargas/G_Recursos_orientacion/g_1_atencion_diversidad/g_1_2.recursos_varios/1.3.Tecnica_observac_en_el_aula.pdf
- Ludewig, D. C. (s.f.). *UNIVERSO Y MUESTRA*. Obtenido de La comunidad del Colegio Mexicano de Ortopedia y Traumatología : <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>
- Maldonado, J. Á. (2015). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/la-metodologia-de-la-investigacion/>
- Martínez, J. I. (01 de Diciembre de 2010). *Pensar el riesgo. En diálogo con Luhmann*. Obtenido de Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/2158/MartinezGarcia.pdf?sequence=1>
- Mendia, R. (1991). *PRINCIPIOS PEDAGOGICOS DEL TIEMPO LIBRE. CORRIENTES DE PENSAMIENTO*. Obtenido de Hemeroteca: https://www.rafaelmendia.com/mendia/Hemeroteca_files/IS19918343350.pdf
- MINCOMERCIO, I. Y. (2016). *Plan Estratégico de Seguridad Turística*. Obtenido de MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO: https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/POLITICAS_PUBLICAS_2.PDF
- Ministerio de Comercio Exterior Y Turismo de Perú. (s.f.). *Plan de desarrollo turístico local*. Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior Y Turismo de Perú: <https://www.mincetur.gob.pe/publicaciones/plan-de-desarrollo-turistico-local-pdt/>
- Ministerio de Turismo. (2016). *Ecuador entre los 10 países con mayor crecimiento de turismo en el mundo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-entre-los-10-paises-con-mayor-crecimiento-de-turismo-en-el-mundo/>

- Ministerio de Turismo. (2016). *Rendición de Cuentas 2016*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/Informe-de-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-MINTUR-.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2009). *Plan Integral de Marketing Turístico para el Turismo Interno de Ecuador. PIMTE 2014*. Recuperado el Enero de 2019, de http://optur.org/pdf/PIMTE_2014-EDICION-Turismo-Interno.pdf
- Ministerio del Interior. (2014). *Ecuador registra importantes avances en seguridad ciudadana*. Obtenido de Ministerio del Interior: <https://www.ministeriointerior.gob.ec/ecuador-registra-importantes-avances-en-seguridad-ciudadana/>
- Ministerio del Interior. (2016). *Ecuador presenta un índice de homicidios debajo del promedio de la región y menor al de varias ciudades de los Estados Unidos*. Obtenido de Ministerio del Interior: <https://www.ministeriointerior.gob.ec/ecuador-presenta-un-indice-de-homicidios-debajo-del-promedio-de-la-region-y-menor-al-de-varias-ciudades-de-los-estados-unidos/>
- Ministerio del Turismo. (12 de julio de 2017). *Mesa de Seguridad Turística analiza avances para consolidar a Ecuador como Destino Seguro*. Obtenido de Ministerio del Turismo : <https://www.turismo.gob.ec/mesa-de-seguridad-turistica-analiza-avances-para-consolidar-a-ecuador-como-destino-seguro/>
- Organizacion de los Estados Americanos. (Mayo de 2013). *II Conferencia de Seguridad Turpística de las Américas*. Obtenido de Organizacion de los Estados Americanos: <http://www.oas.org/en/sms/cicte/documents/05-Alejandro%20Diaz%20de%20Leon.pdf>
- Organización Mundial de Turismo. (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Santiago, Chile: Organización de las Naciones Unidas. Obtenido de http://www.cultura.gob.mx/turismocultural/documentos/pdf/codigo_etico_OMT.pdf
- Organización Mundial de Turismo. (s.f.). *Entender el Turismo*. Obtenido de Organizacion Mundial de Turismo: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossarysprev.pdf>
- Oxford Research Encyclopedias. (s.f.). *Hot Spots*. Obtenido de <http://oxfordre.com/criminology/view/10.1093/acrefore/9780190264079.001.0001/acrefore-9780190264079-e-12>

- Pinar, A. (24 de sep de 2012). *El ocio según Dumazedier*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/andrepinar/ociodumazedier>
- Plan V. (07 de junio de 2016). *La SGR, de espaldas al riesgo*. Obtenido de Plan V: <http://www.planv.com.ec/investigacion/investigacion/la-sgr-espaldas-al-riesgo>
- Presidencia de la República del Ecuador. (19 de Octubre de 2010). Código Orgánico de Organización Territorial. *Registro Oficial Suplemento 303*.
- Quintero, J. R. (2007). TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW. Obtenido de Webnod.com.ve: http://files.franklin-yagua.webnode.com.ve/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf
- Real Academia Española. (s.f.). Obtenido de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=LmAYK3Q>
- Rivera, P. (s.f.). *MARCO TEÓRICO, ELEMENTO FUNDAMENTAL EN EL PROCESO DE*. Obtenido de uacj bivr: <http://bivir.uacj.mx/Reserva/Documentos/rva200334.pdf>
- Rojas, O., & Martínez, C. (2011). Riesgos naturales: evolución y modelos conceptuales. *Revista Universitaria de Geografía*, 11,35. Obtenido de Revista Universitaria de Geografía,: <https://www.redalyc.org/pdf/3832/383239103004.pdf>
- Sadek, S. A. (2015). *Las repercusiones de la primavera aràbe en el turismo en Egipto y posibles vías de solución para la recuperación*. Madrid.
- Salinas, M. (2012). *Plan de Seguridad Turística para el Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de Repositorio.Espe: [file:///C:/Users/merod/Downloads/T-ESPE-040728%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/merod/Downloads/T-ESPE-040728%20(3).pdf)
- Secretaría de Gestión de Riesgo. (2016). *GUÍA OPERATIVA PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CUERPOS DE BOMBEROS A NIVEL NACIONAL*. Obtenido de Secretaría de Gestión de Riesgo: <https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/gu%C3%ADa-operativa-organizacional-cuerpo-de-bomberos.pdf>
- Secretaría de Gestión de Riesgo. (2016). *Normativa Seguridad, Rescate y Salvamento Acuático en las playas de Mar con incidencia turística*. Obtenido de Secretaría de Gestión de Riesgo: <file:///C:/Users/merod/Desktop/Tesis/Material%20de%20Apoyo/NORMATIVASEGURIDADRESCATE-Y-SALVAMENTO-ACUATICO-EN-LAS-PLAYAS-DE-MAR-CON-INCIDENCIA-TURISTICA.pdf>

Semáforos Estatales. (2018). *En Sinaloa, Diciembre 2018*. Obtenido de Semáforos Delictivos:
<http://sinaloa.semaforo.com.mx/>

Soldano, A. (Marzo de 2009). *Concepto sobre Riesgo*. Obtenido de CONAE:
<http://www.rimd.org/advf/documentos/4921a2bfb57f2.37678682.pdf>

Suarez, M. (2011). *CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA*. Obtenido de Repositorio UTN:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/765/1/C%C3%81LCULO%20DE%20TAMA%C3%91O%20DE%20LA%20MUESTRA.docx>

Swisscontact. (2014). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos*. Obtenido de Swisscontact:
https://www.swisscontact.org/fileadmin/user_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos_basicos_para_la_gestion_de_destinos_turisticos.pdf

Talancón, H. P. (Septiembre de 2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales*. Obtenido de Contribuciones a la Economía:
<https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

Universidad Autónoma de Guadalajara. (Agosto de 2008). Recuperado el Enero de 2019, de
<http://crecea.uag.mx/investiga/doctos/protocolo.pdf>

UNWT. (Marzo de 2016). *Compilación de las recomendaciones de la OMT*. Obtenido de UNWTO: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417780>

Apéndices

Apéndice A. Glosario

Aguaje: Alteración de la fidez de la marea según fuerzas de atracción gravitatoria del sol y la luna.

Apósito de tela: Tela que cubre una herida ya limpia a fin de evitar alguna infección.

Aros salvavidas: Flotador, equipamiento obligatorio en el ambiente salino.

Banderas de Advertencia o de Color: Signos informativos visibles que reportan la condición de la playa y del agua.

Binoculares: Instrumento óptico usado para ampliar la imagen de los objetos distantes.

Botequin de primeros auxilio: Contenedor de medicamentos y utensilios indispensables para brindar los primeros auxilios o para tratar dolencias comunes.

Camilla tipo Miller: Camilla rígida usada para el fácil transporte de pacientes con lesión de columna, ideal para el rescate y evacuación en sitios confinados, húmedos, y de bajo nivel.

Chalecos Salvavidas: Objeto diseñado para mantener el cuerpo de una persona en la superficie y su cabeza por encima del agua, principalmente usado en piscinas, ríos, lagos y océanos.

CMI (Cuadro de Mando Integral): Herramienta para medir la evolución de una actividad, sus objetivos y resultados.

Contaminación Acústica: Exceso de sonido que altera las condiciones normales del ambiente en una determinada zona.

Cuadrones: Vehículo de motocicleta con cuatro llantas y motor.

Equipo de RCP: Equipo médico para la Reanimación Cardiopulmonar.

Equipo de venoclisis: Procedimiento que se lleva a cabo para obtener una vía venosa, utilizando jeringa.

Esparadrapo: Tira estrecha de tela, cubierta de una capa adherente por uno de sus lados, que se usa para sujetar vendajes y, en heridas superficiales, como apósito directo.

Extintores: Artefacto que se emplea para apagar fuego.

Extractor de Olor: electrodoméstico que atrapa la grasa suspendida en el aire, para evitar contaminar el ambiente.

GAD: Gobierno Autonomo Descentralizado

Gas Lagrimogeno: Armas antidisturbios para provocar lagrimeo, irritación y ceguera temporal a las personas.

Gasa: Tejido ligero, fino y transparente, generalmente de seda o hilo y de aspecto vaporoso.

Google Map: Servidor de aplicaciones de mapas en la web que pertenece a Alphabet Inc.

GPS: Global Positioning System

Islas soterradas: Puntos donde se agrupan varios contenedores que facilitan la clasificación de los residuos reciclables no orgánicos.

Mapa de Ruta de Evacuacion: Rutas descritas en un mapa indicando el punto que se encuentra y al que debe llegar, en caso de que sucediera alguna emergencia.

Mapa de Zonas Seguras: Ubicación segura para evacuar si existiera algún riesgo.

Megáfono: Aparato para aumentar el volumen del sonido, especialmente de la voz, y transmitirlo a distancia.

MINTUR: Ministerio de Turismo

Mw (Magnitud Momento): Escala logarítmica utilizada para medir la cantidad de energía que existe en un sismo.

Oleaje: Temporada que existe mayor fuerza de las olas en llegar a la costas.

Pistola Electrica: Arma de electroshock diseñada para incapacitar a una persona.

Resaca: Fuerte corriente superficial (o casi superficial) de agua, que retrocede desde la costa hacia el mar.

Señaléticas de Emergencia: Letrero de información o advertencia de existencia de un riesgo o peligro, de la conducta a seguir para evitarlo, de la localización de salidas y elementos de protección o para indicar la obligación de seguir una determinada conducta, et.

Solución yodada: Desinfectante y antiséptico utilizado en cortes menores en la piel.

Suero de lactato de ringer: Solución intravenosa para la reposición plasmática en la sangre.

Tabilla de férula: Estructura de metal, madera, yeso, cartón, tela o termoplástico que se aplica para inmovilizar.

Trampa de Grasa: Aparato electrodomestico que tiene como objetivo interceptar grasas que esten presentes en el fluido, para evitar que el suelo se contamine. Utilizado en restaurantes, hoteles, cafeterías, cines o lugares donde se cocine.

Tubo de rescate: Equipamiento de rescate acuatico utilizado por salvavidas o socorristas acuaticos.

UPC: Unidad de Policía Comunitaria

Vertedero: Lugar donde se vierte basuras, generalmente situado a las afueras de una población.

Apéndice B. Entrevistas con autoridades

Salvavidas, Guardavidas O Socorristas Acuáticos

Entrevistado: Secretario del Grupo SALVARES, Lcdo. Edison Ricardo Pin Marín

- ¿Cuál es su entidad reguladora?
- ¿Con cuántos salvavidas disponen en la vigilancia de las playas de Manta?
¿Cuáles son las Playas que disponen de su vigilancia?
- ¿Cómo están distribuidos los salvavidas? (horarios, playas, número de salvavidas por torre)
- ¿Como es la peligrosidad de la playa Murciégalo? ¿Y cuál es su competencia al respecto?
- ¿Están dotados de torres salvavidas y radio ayudas?
- ¿Con qué equipos y herramientas cuenta el Cuerpo de Salvavidas para prestar ayuda a los bañistas?
- ¿Cada que tiempo son evaluados y actualizan sus conocimientos?
- ¿Cuáles son las competencias de los salvavidas en la playa?
- ¿Cuáles son los bañistas propensos a sufrir algún incidente?
- ¿Cuántos ahogados se registran semanalmente? ¿Cuáles son los incidentes más comunes?

- ¿Se tiene certificación de calidad en relación con el trabajo del grupo de salvavidas SALVARES?

El grupo SALVARES, fundada el 15 de marzo del 2004 siendo actualmente liderada por el Tec. Pablo Banguera Peñafiel, tiene contrato con la Municipalidad de Manta, por lo que ellos pagan sus honorarios.

Dispone de un Total de 20 salvavidas incluyendo voluntarios. Dicho número de salvavidas se activan para cubrir los feriados en las seis playas más visitadas: Tarqui, Los Esteros, San Mateo, Santa Marianita, Murciélago y San Lorenzo.

Se cubre todos los días del año la playa principal de Manta “La Playa Murciélago” con nueve salvavidas, distribuidos cuatro de ellos por día en un horario que comienza de 8:30 a 17:00 con dos rotaciones cada 4:30 horas.

Cabe señalar que las corrientes marinas no afectan de manera drástica a la playa murciélago debido a que son receptadas por el muelle sin embargo existe el efecto de la corriente del retorno o las resacas, sin olvidar, el aguaje normal que existe en todas las playas cada 15 días, por lo que ellos tienen la competencia de hacer una evaluación diaria de la situación que se encuentra el mar a fin de informarla con la ubicación del color correspondiente de la Bandera de Mar.

Dicha playa cuenta con dos torres con radios de ayuda y un equipamiento de bolla de rescate, aletas, silbatos, torpedo tipo rescate, bote de rescate, kits de oxígeno, DEA, cinco botiquines de primeros auxilios (dos en la Playa Murciélago).

Cada año se actualizan los conocimientos en Primeros Auxilios y Test-Functionales para medir las capacidades físicas de los socorristas, siendo los mismos instructores quienes subsidian la capacitación.

El grupo SALVARES tiene dentro de las competencias la vigilancia de las tres zonas de las playas:

- Zonas primarias: La lámina de agua, el contexto de la playa.
- Zona secundaria: Orilla del mar hasta la altura de la torre de salvavidas.
- Zona terciara: Sector lejano de la torre de salvavidas y lejano al mar, pero perteneciente a la playa.

Tiene como deber ayudar a los niños extraviados, accidentes en general, personas que roban, personas no organizadas, es decir todo referente a la playa.

Por otra parte, los bañistas más propensos a incidentes son los que entran al agua en condición etílica, sin ninguna cultura de seguridad y con poco conocimiento sobre la existencia de resacas en la Playa Murciégalo que terminan arrastrándolos.

Los accidentes más propensos son a partir de las 18:00 cuando no hay salvavidas y hacen caso omiso a la advertencia de los Salvavidas de no meterse al mar sin supervisión de los rescatistas.

SALVARES es el único grupo a nivel nacional que pertenece a la Federación Internacional de Salvamiento siendo ganadora de premios del *Sister Cities International* (SCI) - Ciudades Hermanas- como los salvavidas mejores organizados del Ecuador que permite enlaces con Estados Unidos y hacen intercambios de salvavidas.

En el país hay 77 salvavidas homologados por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgo, de los cuales en Manabí hay 11 y están activos: Pedernales, Bahía de Caráquez, Crucita y Manta.

Es la única playa del país, que tiene un programa de Formación denominado “Programa Salvavidas Juniors” para jóvenes entre los 14 a los 17 años, para crear una cultura de seguridad en ellos, y ahí cuando van evolucionando, los que tienen vocación se van quedando como voluntarios.

Debilidades encontradas en la Entrevista:

Ha pesar que existe una ley que respalde la actividad de los salvavidas, ellos manifiestan su descontento de su falta de operatividad.

Deficiencia de apoyo económico por parte del GAD para implementación de equipos.

Benemérito Cuerpo de Bombero de Manta

Entrevistado: Subteniente Alberto Borja / Inspector de Incendios

- ¿Cuántas Estaciones de Bomberos existen en la ciudad de Manta? ¿Y cuantos Bomberos laboran en Manta?
- ¿Cuáles son las competencias del Cuerpo de Bombero?
- ¿Como está conformado una Guardia de la Estación de Bomberos?

- ¿Cada cuánto, se hace un inventario de los materiales y condiciones en las que se encuentran las estaciones?
- ¿Cuál es el protocolo cuando sucede una emergencia?
- ¿Cuál es el protocolo en feriados?
- ¿Cuál es el protocolo que se realiza para otorgar el permiso de funcionamiento de un lugar?
- ¿Existe una regulación especial cuando se trata de establecimientos turísticos?
- ¿Se mantiene un registro de sucesos pertenecientes a turistas?
- ¿Se mantiene un registro mensual de los sucesos que suscitan?

Benemérito Cuerpo de Bombero en Manta se fundó el 6 de agosto de 1890 en su actualidad el jefe al mando es el Coronel Sofonías Rezabala. El Cuerpo de Bombero cuenta con 120 Bomberos distribuidos en siete estaciones en la ciudad: Parroquia los Esteros, Parroquia Tarqui, Parroquia Manta, Córdova (Manta), Cdla. Manta 2000 (Manta), Parroquia Rural de San Mateo; se tiene una Brigada de Rescate Acuático (no se tiene registrada como Estación de Bomberos) pero es una unidad de incendios en el puerto.

Entre sus competencias se encuentran: La asistencia prehospitalaria, manipulación de materiales peligrosos, defensa contra incendios; salvamento, asistencia y rescate (SAR) y rescate acuático.

Cada guardia de la Estación de Cuerpo de Bombero consta de tres bomberos que corresponde a un cuartelero: Una persona encargada de recibir las llamadas de emergencias o de los despachos de la central de emergencia, un chofer de las unidades que puede ser ambulancia o la brigada de juego, y un bombero. Y una vez que se realiza el cambio de Guardia, el cuartelero que recibe la Estación debe inspeccionar las condiciones que se encuentran y hacer un inventario diario.

Cuando existe una emergencia, se tiene el siguiente protocolo:

- Llamada de la Ecu- 911 a la Estación más cercana del incidente.
- Esa estación sale como primera llamada de emergencia y son acompañadas por las demás. estaciones.
- Dependiendo del incidente se procede actuar.

En situaciones referente a la playa, se trabaja en conjunto con el grupo de salvavidas SALVARES; donde su responsabilidad es el traslado.

Si la persona llega a fracasar, los Bomberos cuentan con un grupo de Buzos encargados de rescatar el cuerpo.

Mientras que el protocolo de los Feriados se desarrolla con el mismo número de personal de las diferentes estaciones, que se rigen por una planificación de Operativos con “Guardias Colaborativas” es decir el cuartel que se encuentran en reposo se queda en la estación y que van a salir realiza el operativo. El operativo consta de una vigilancia desde las 10:00 hasta las 17:00 en las diferentes playas, enfocados a playas de áreas rurales.

Por otra parte, el Benemérito Cuerpo de Bombero en Manta dispone de 13 inspectores que son los encargados de realizar las diferentes regulaciones de los establecimientos; bajo la Ley de Defensa contra Incendios proceden a realizar las inspecciones de manera anual y se hace un control de los requisitos necesario según la actividad que realiza.

Sin dejar de lado que cualquier regulación comienza con una citación del dueño del establecimiento o la persona puede pedir la inspección.

Una vez de tener la aprobación: Se le asigna un sticker, con un código, la fecha que solicita la inspección, la zona y el inspector.

Con relación a los simulacros, se lo realiza mínimo dos veces al año a todo tipo de institución que haya más de 25 personas.

Debilidades encontradas en la entrevista:

No pueden planear un plan de contingencia en los eventos municipales por la sobrecarga de turistas en los espacios.

No existe un acorde apoyo económico por parte de las entidades.

La preocupación de los bomberos es que no se prioriza el tema de culturizar sobre seguridad tanto a los ciudadanos como a entidades y eso produce una afectación directa con el turismo.

Dirección de Turismo

Entrevistada: Lic. Analía Navarrete, Directora de la Dirección de Turismo

- ¿Cuál es el número de turistas que ingresan cada año a la ciudad?
- ¿Cuál es el protocolo que ellos manejan cuando llega un crucero al puerto de Manta? ¿Y qué medidas de seguridad han planificado al respecto?

- ¿Cuándo fue la última vez que se actualizó la información turística que se entregan a los turistas sobre Manta? ¿Está contiene información de seguridad turística?
- ¿Se ha planificado medidas de seguridad cuando existe una aglomeración tanto de turistas como de los locales en eventos que se realizan?
- ¿Existe señalización turística que oriente en términos de seguridad a los visitantes?
- ¿Cuáles son sus competencias?
- ¿Se realiza la Capacidad de Carga previamente a algún evento?
- ¿Cuáles son los proyectos en los que se encuentran vinculados con otras direcciones con relación a mejoras del turismo

La Dirección de Turismo de Manta desde noviembre de 1999 fue declarada Primer Municipio Turístico del Ecuador (MINTUR), siendo la administradora actual la directora Lic. Analía Navarrete.

La Dirección de Turismo registra este año, 2018, una entrada de 1'500,000 turistas. Un factor influenciador en esta cifra es la llegada de cruceros ; por cada visita de los cruceros, la municipalidad, no hace cobro, sin embargo, se tiene establecido un pack turístico que se lo realizan dentro del barco donde se señalan las estaciones que visitaran, y uno de ellos son las permanentes ferias artesanales que se realizan en la plaza cívica, además se distribuye folletos turísticos (actualizados en enero del presente año) con información de la oferta turística existente en la ciudad y números de emergencia.

Como parte de seguridad se ha establecido dentro de los eventos o ferias que se realiza, la colaboración de la Grupo de Trabajo de Seguridad y Control #2, que son diferentes autoridades vinculadas a la seguridad como son los agentes municipales de tránsito, bomberos, policía, agentes de seguridad, entre otros, a fin de programar planes de contingencia y establecer un mayor resguardo con patrullero, activación de ojos de agila, etc.

En lo que concierne a la Dirección de Turismo, ha gestionado como medidas propias de seguridad, ofrecer una transportación seguridad y justa, convalidando un

grupo de taxis como “Taxis Turísticos” para que operen en cada actividad que ellos realicen. Sin embargo, no se cuenta con señalética turística que oriente a los visitantes en los distintos atractivos turísticos.

Por otra parte, cabe señalar que la Dirección de Turismo tiene las competencias absolutas en temas de turismo, por ejemplo: el cobro de registro, cobro de licencias, cobro de las asociaciones de playa, se realizan proyectos tangibles e intangibles, manejan inversiones en todas las playas del cantón, control del comercio ilegal en las playas, entre otros.

Dentro de los eventos que se efectúan, se realiza de manera obligatoria el “Aforo” que es la predicción de cuantas personas asistirán al evento, mas no la Capacidad de Carga que el evento en sí que es la cantidad de personas permitidas sin que exista un impacto negativo al ambiente.

Entre los proyectos que se encuentran vinculados con otras entidades, se encuentra:

- Dirección de Medio Ambiente, Higiene y Salubridad; y Deporte: “Manta sana y limpia”, con el objetivo del cuidado ambiental de todas las playas en Manta.
- Dirección de Medio Ambiente: “Programa de Concienciación en Playas”.
- Dirección de Seguridad Ciudadana: Proyecto de protección de eventos delincuenciales en la playa a través de agentes de seguridad.
- Dirección de Compras Públicas: Control del comercio informal de las aceras, veredas o el espacio de las zonas turísticas.
- El Consejo De Protección De Derechos: Proyecto de radicación de prostitución en zonas turísticas.
- Dirección de Deporte: Promulgar clases deportivas playeras.
- Se desempeña colaboración con distintos proyectos con los GAD Parroquiales de San Lorenzo y Santa Marianita.

Un proyecto expectante que se ejecutara con la Dirección de Seguridad Ciudadana es la de los Policía Turístico, donde se desea trabajar en conjunto a fin de una mejor la logística en las zonas turísticas en Manta.

Comisaria de Turismo

Entrevistada: Ing. Elsa Hoyos, Comisaria de Turismo

- ¿Se tiene un registro de las denuncias realizadas por turistas? ¿Se mantiene un registro mensual de los sucesos que suscitan?
- ¿Cuál es el protocolo al momento de recibir una denuncia? ¿Cuáles son los casos más comunes?
- ¿Existen inspectores turísticos en la playa?
- ¿Como se efectúa el proceso de inspección de los establecimientos turísticos?
- ¿Qué requisitos exigen a los establecimientos turísticos en términos de seguridad?
- ¿Como el departamento de Comisaria Turística se vincula con los demás Departamento Municipales?

Como parte de las competencias a cargo de este departamento perteneciente a la Dirección de Turismo, es el resguardo del patrimonio cultural, bienestar de todo lo concerniente a turismo y control de la logística turística.

Por el momento, está en proceso la reforma de la ordenanza que exige como parte de sus competencias el registro de las denuncias, hasta que lo aprueben y socialicen; la comisaria no mantiene un registro de las denuncias que se recepta de manera oral y escrita por parte de los prestadores de servicios turísticos o turistas. El protocolo que se ejecuta al momento de recibir la denuncia es identificar la naturaleza de la infracción e indicarles el departamento que deberían asistir; si existiera la competencia se mantiene un seguimiento donde los casos más frecuentes es el irrespeto al horario de cierre en los establecimientos que brindan recreación nocturna; donde una vez comunicado la advertencia al propietario se le realiza las inspecciones necesarias a fin de determinar si es necesario una sanción, las sanciones pueden ser máximo dos remuneraciones básicas. Por otra parte, se encuentra, el comercio informal en las playas que se ha incrementado en los últimos años por la migración existente, donde se tiene planteado inspectores turísticos que se encargan de retirarlos de la playa sin decomiso ni sanción porque no hay ninguna estipulación contemplada en la ordenanza.

Los inspectores turísticos están a cargo de la comisaria, realizan operativos en playas comerciales como la de Tarqui, San Mateo y Murciégalo, sin embargo, existe un déficit de personal por lo que disponen de dos inspectores que trabajan todos los días de la semana con un horario de 8:00 hasta las 17:00, por lo que no se puede cubrir todos los incidentes existentes.

Como parte de sus competencias, se encuentra la inspección anual por el tema de renovación de la licencia de funcionamiento de los establecimientos turísticos, además de operativos cada 15 días a ciertos locales a fin de mantener un orden; manejan un un *Check-List* general y otro específico dependiendo de la actividad que se efectúe. Sin embargo, en tema de seguridad se encuentra a mano del Cuerpo de Bombero que se cerciora que este en óptimas condiciones el local.

La Comisaria de Turismo efectúa operativos con diferentes Comisarias Municipales, la Policía Nacional y el MINTUR, donde se mantiene una frecuente gestión con la Comisaria de Gestión Ambiental que solicitan el requisito de la certificación ambiental en los establecimientos, con la Policía Nacional y el Comisario de esta cuando existe involucramiento de ventas ilegales, menores de edad, entre otros y con el MINTUR por temas de reglamentaciones.

Dirección de Seguridad Ciudadana

Entrevistado: Ing. Javier Herrera, Director de Seguridad Ciudadana

- ¿Se tiene un registro sobre los sucesos que suscitan a los visitantes en temas delincuenciales?
- ¿Por el momento existe un protocolo diferente en referencia a turista por partes de los agentes de seguridad de cómo actuar?
- ¿Cuál es el incidente delincencial más frecuente?
- ¿Como se encuentran distribuidos los agentes de seguridad ciudadana en Manta? ¿¿Existe un mayor número de agentes de seguridad en las zonas Hot Spot??
- ¿Cuál es su vinculación con la dirección de turismo?
- ¿Ya se comenzó el plan de policías turísticas? ¿Quién lo ejecuta? ¿Y dónde?
- ¿Se tiene presupuesto para el apoyo logístico?
- ¿Cuánto tiempo tomara la capacitación de las policías turísticas?

La Dirección de Seguridad Ciudadana, a cargo del Ing. Javier Herrera mantienen registros delincuenciales segmentado por el tipo de evento y zona, pero aún no se encuentran ninguna segmentación por la condición de la persona que tienen el incidente, dicho en otras palabras, si fuera turistas o local.

En el caso de algún incidente delincencial sufrido por la persona, ésta debe llamar al ECU-911 para reportar el incidente, y los agentes de seguridad proceden a asistir a la persona. Los incidentes más frecuentes son con relación a robos. Hay que mencionar que existe 139 agentes distribuidos geográficamente en manta, según lo estipulado por la ordenanza municipal, se otorga como puntos de vigilancia los centros comerciales, parques, playas, zonas regeneradas, edificios institucionales y áreas de recreación.

Se mantiene un constante apoyo hacia las actividades realizadas por la Dirección de Turismo, al pertenecer al Grupo de Trabajo de Seguridad y Control #2, además de aportar con la colaboración de agentes de seguridad en la playa para los inspectores turísticos de playas.

La Dirección de Seguridad Ciudadana esta ejecutando dos proyectos, uno ligado con el MINTUR que es “Policía Turística”, los mismos que son “Agentes de Control Municipal” en han escogido pertenecer a este plan; comenzando su capacitación en el mes de octubre y se ha planificado la finalización en mayo bajo la certificación del mismo Ministerio de Turismo. Así mismo, su distribución se ubicará en zonas turística.

El otro proyecto, se vincula con la Dirección de Gestión de Riesgo, los mismos que están colaborando con la formación de los Agentes de Control Municipal en temas de tipos de emergencias con sus respectivos planes de contingencia; llamados Unidad de Rescate Especializada en Riesgo” o “Primeros Respondientes”.

Debilidades encontradas en la Entrevista:

No existe un control de la limitación geográfica que debería señalar a los turistas, porque suelen estar expuestos a zonas muy peligrosas.

Dirección de Higiene y Salubridad

Entrevistado: Ing. Miguel Escobar, Técnico de Planificación de Higiene.

- ¿Qué tipo de botadero maneja Manta? (abierto, cerrado, hacen separación y reciclaje de basura)
- ¿Como es el proceso de recolección de basura en manta? (las zonas y los horarios)
- ¿Cuáles son las condiciones que ustedes manejan para permitir la labor de un establecimiento turístico?
- ¿Ha existido alguna innovación para mejorar el reciclaje de basura en Manta?
- ¿Como se mantienen limpio los espacios después de eventos municipales?

La Dirección de Higiene y Salubridad, está a cargo de la higiene urbana y rural de la ciudad de Manta, con su directora actual la Ing. María José Azua. Donde se ha sectorizado a Manta en 29 zonas para tener una mejor logística en el momento de recolectar, almacenar y transportar los residuos; existiendo 29 turnos en el día que operan junto a 16 camiones recolectores de basura que se disponen. El horario de trabajo es de lunes a domingo y comienza a las 07:00 hasta 20:00 culminando en el destino final “El Vertedero” ubicado en la comunidad San Juan de Manta a 5,1 kilómetros del centro de Manta, siendo un botadero abierto con una capacidad de 5 Kilómetros en que el ultimo cierre técnico es decir Relleno Sanitario que se realizo fue en el 2010. En zonas de alto movimiento nocturno se cuida de operar en la tarde para no generar ningún malestar en esas áreas, como es el caso de la “Zona 4 y 5” que abarca la Playa Murciélago, Av. Escario Paz, Av. Favio Reyes y Malecón Escénico.

La Dirección de Higiene y Salubridad no realiza operativos de control dentro de los establecimientos, sin embargo, ellos tienen a cargo la parte externa, siendo así, se ha implantado como mejoras las “Islas Soterrados” que son agrupaciones de contenedores de residuos reciclables no orgánicos con almacenamiento debajo de la tierra; así mismos botes de basura de distintos colores (ecológicos), encargados de almacenar los residuos según su condición. Según los registros de año 2017 existe un total de 31 islas soterradas dando un total de 89 contenedores que son evacuados entre tres veces a una vez por día, según el sector que se encuentre, por ejemplo, lugares como Av. Flavio Reyes, Calle 11, playa Playita Mía se efectúa entre dos a tres veces las evacuaciones.

Por otra parte, se encarga de mantener la ciudad limpia y más aún si existe eventos de grandes magnitudes como conciertos, fiestas patronales, desfiles, ferias o

los lugares bien concurridos por lo que cuentan con la colaboración de un grupo de 50 personas encargadas de realizar aseos en estas zonas, en la que junto con el resguardo de la policía nacional disponen de tiempo para realizar su trabajo. En casos como la Av. Flavio Reyes u otros lugares con diversión nocturna después de la hora de cierre (03:00) de viernes a domingo se trabaja a partir de las 3:30 para evitar que los residuos perjudiquen a los transeúntes.

Dirección de Ambiente

Entrevistado: Ing. María José Salvador, Directora de la Dirección de Ambiente

- ¿De qué se basa el certificado ambiental en un establecimiento turístico?
- ¿Cada cuánto tiempo se realiza las inspecciones en los establecimientos?
- ¿Con cuántos inspectores cuentan?
- ¿Como se sanciona a establecimientos que no acatan la ley ambiental?
- ¿Cuáles son los eventos más comunes cuando se realiza la inspección?
- ¿Cuáles son los proyectos en los que se involucra a la Dirección de Turismo?

La Ing. María José Salvador es quien ocupa el cargo de Directora de la Dirección de Ambiente, la misma que se encarga de velar las condiciones ambientales de los espacios públicos y privados de Manta. Como parte de sus competencias, ellos otorgan la Certificación Ambiental a través de las inspecciones y la verificación de las condiciones que se manejan dentro de los establecimientos, en relación a establecimientos de restauración existe la obligación de tener Trampa de Grasa, siendo el que impide el paso de la grasa por las tuberías y así evitar que el alcantarillado se rebose, además de la Higiene Básica donde el mayor peso tiene la disposición del Extractor de Olor que evita que el aire contaminado contamine el área de elaboración de alimentos; una vez pasado por sus inspecciones obtienen el Certificado Ambiental.

No obstante, se encargan de realizar cada mes una continua inspección para que la evitar incidentes ambientales, siendo el más común, el rebose de los alcantarillados que les indica que no se ha acogido la ley. Por lo que acuden al establecimiento en cuestión y se les hace firmar una carta de compromiso, se mantiene un seguimiento, si fuera el caso de no existir ningún correctivo se aplica la sanción que podría ser máximo diez veces el salario básico remunerado.

La extracción de arena de la playa es otra irregularidad que es frecuente, al ser ilegal; sin embargo, existe un déficit de personal al contar con dos inspectores que impide una constante vigilancia de las playas; por lo que se cuenta con el apoyo de la ciudadanía a fin de que alarme sobre los sucesos existentes y ellos acudirán al lugar.

Dentro de sus campañas se encuentra “Bájale al Ruido” que está enfocada a evitar la contaminación acústica, es decir, evitar dañar la salud auditiva, por lo que realizan vigilancia a través de un Sonómetro y según el área que se encuentre. Debido a que solo las áreas de uso recreativo, deportivo, comercial, oficinas, hospedajes, transportación aérea, y terrestre; se le permite una tolerancia de ruido.

Debilidades encontradas en la Entrevista:

Se cuenta con poco personal para realizar las inspecciones.

Distrito 13d02 de Salud de Manta

Entrevistado: Dr. Nakin Alberto Mero Veliz, Director del Distrito 13D02 de Salud de Manta

- ¿Existen comisarios de salud que evalúen al personal que presta servicios de alimentos y bebidas?
- ¿Existe un registro de cuantos turistas hacen uso de los servicios hospitalarios?
¿Cuáles son los principales motivos por lo que ingresan turistas al hospital?
- ¿Existe información relacionada con intoxicaciones masivas que se hayan dados por alimentos consumidos en algún establecimiento turístico?

El Distrito de 13D02 de Salud es el que controla a los 20 centros de salud existentes en Manta en la que disponen una ambulancia. En lo referente a la salud, se encuentra identificados los diferentes tipos de riesgos por Riesgos de Primer Nivel y los Riesgos de Segundo Nivel; siendo derivados los de Primer Nivel (alergias, intoxicación, entre otros) a los centros de salud; mientras que los de Segundo Nivel (infartos, personas heridas gravemente, entre otras) se derivan a la Cruz Roja, Hospital o IEES. La entidad encargada en identificar el establecimiento correcto es el ECU-911 y los paramédicos de la ambulancia. Por el momento, la ciudad de Manta no dispone de comisarios de salud.

Unidad de Policia Comunitaria (UPC)

Entrevistado: Coronel Richard Coellar, Jefe al mando

- ¿Qué distrito se encuentra Manta, y cuantos circuitos y subcircuitos dispone?
- ¿Cuántos Policías Nacionales laboran en Manta? ¿Cuáles son sus competencias?
- ¿Como parte de sus competencias, se encuentra el control migratorio? ¿Se maneja registros?
- ¿Cuándo existen denuncias, se tiene un diferente trato cuando el denunciaste es turista?
- ¿Cuáles son los incidentes más frecuentes? ¿Y cuáles son los meses con mayor número de eventos?
- ¿Como cataloga la seguridad que vive Manta?
- ¿Cuál es su competencia en temas de prostitución?
- ¿Dentro de sus competencias, como están involucrados en el área turística? ¿Existe alguna vinculación con la Dirección de Turismo?
- ¿Existe un sistema de seguridad en el que estén integrados los establecimientos turísticos?

El distrito de Manta abarca los cantones de Manta, Jaramijó y Montecristi; existiendo 20 circuitos y 39 subcircuitos a lo largo de todo el distrito. Si se habla netamente del cantón Manta, se encuentran 13 circuitos y 29 subcircuitos policiales, dicha distribución responde al SEMPLADE. El distrito Manta cuenta con 677 policías, dentro de su competencia se encuentre el control del orden publico y seguridad ciudadana, control en la playa Murciélago a través de poli-ciclos, control de horarios de establecimientos turísticos a través de la comisaria de turismo, alteración de la moral pública en las vías (prostitutas); control migratorio, control de registro de personas para saber sino lleva armas, antecedentes, si tienen boletas de captura; control de vehículos, etc.; siendo el brazo ejecutor de la Dirección de Seguridad Ciudadana; operando las 24 horas del día; teniendo en consideración que se cuenta con una población de 377,552 habitantes y una población flotante semanal de 80,000, ingresando mayormente de los barcos y demás son turistas.

Cuando existe una denuncia tanto por turistas como por ciudadanos, se realiza el mismo procedimiento, tienen la competencia de realizar investigaciones y si fuera el caso, pedir una boleta de captura para personas y allanamientos para domicilios.

Dentro de su Cuadro de Marco Integral han identificado que el mes de mayo del presente año se han identificado el mayor número de incidentes con 153 eventos y es sucedido por marzo-junio con 144 eventos, donde sus Indicadores de delincuencias son: robos a personas, a motos; de bienes, accesorios y autopartes de vehículos; a domicilios, a carros, a unidades económicas; sin olvidar los Indicadores de Violencia: Homicidios, Asesinatos y femicidios. Existiendo favorables resultados en comparación al año anterior 2017 en la que existe reducción de delincuencia, enfatizando en el femicidio con porcentaje de -7% y -17% en denuncias. Aunque las denuncias que están concurriendo se encuentra involucrados en un porcentaje a venezolanos (migrantes).

Sin embargo, según sus resultados esta existe una mayor seguridad en Manta, existe menos violencia, por el momento no se ha presentado casos de xenofobia, ni denuncias de intoxicación y existe un mayor número de campañas dirigidas a educar a la ciudadanía de ciertos eventos.

Con relación a su vinculación con el sector turístico, bajo su competencia controlan el expendio de bebidas dentro de los establecimientos permitidos, control del orden público y la hora de cierre junto a la comisaria de turismo, que podría ser hasta las 4:00, los viernes y sábado. En el momento que existe una alteración a la moral, siendo el caso de las trabajadoras sexuales están en los sectores turísticos ellos las reubican. Con relación a las drogas, no ha existido evidencias de forma palpable la circulación de drogas. En el sector de la Playa Murciégalo, se ha realizado un estudio donde se ha evidenciado problemas como: la casa de surfista y las gradas de la cancha de vóleybol se ha la tomado como área de personas que consumen drogas; el otro problema, son las personas que se quedan a dormir en la playa y las que realizan fogatas. Dentro de sus competencias con relación a la Dirección de Turismo, es el resguardo policial de los inspectores de turismo en las playas.

Por el momento no existe de un sistema de seguridad específico para establecimientos turísticos.

Debilidades encontradas en la entrevista:

No existe Legitimidad como Legalidad de las autoridades; refiriéndose como legalidad a que todos deberían tributar, y legalidad a que se debería acabar con la informalidad del comercio y transporte; sin olvidar la impunidad de las autoridades.

No existen suficientes cámaras de seguridad en la ciudad.

Dirección de Gestión de Riesgo

Entrevistado: Ing. Walter Barberan, Director a cargo

- ¿Cuáles son sus competencias?
- ¿Quién es el responsable de activar el COE cantonal en caso de una situación de riesgo?
- ¿Qué competencia adquieren cuando se ejecuta el Grupo de Trabajo de Seguridad y Control #2? ¿Cuál es su responsabilidad cuando se efectúa un evento con movilización masiva?
- ¿Como controlan a las actividades turísticas cuando no se encuentra determina la Capacidad de Carga en las mismas?
- ¿Como se articula el trabajo que ustedes realizan con los bomberos? ¿También tiene vinculación con grupo salvares?
- ¿Se encuentran identificados las zonas vulnerables si sucediera algún fenómeno natural? ¿Para ello existe planes de contingencia?
- ¿Ha existo un cambio por parte del COE después del terremoto del 2016?
- ¿Se ha implementado señalización de riesgo para que los visitantes sepan cómo manejarse en caso de que enfrente un fenómeno?
- ¿Quién verifica que los establecimientos turísticos cumplan con los mínimos establecidos por la normativa?

La Dirección de Gestión de Riesgo, creada en el 2014 y manteniendo las competencias de: Implementar y aplicar las normativas y reglamentos relativos a la Gestión de Riesgos en el cantón; coordinar las reuniones del COE para diseñar planes de seguridad en materia de riesgo; realizar los análisis de riesgo y respectivas capacitaciones; ejecutar los planes de contingencia a nivel cantonal; y; todas las demás que asigne el alcalde; esta en vigencia la actualización de las competencias. En

consideración al COE, el ente encargado de activarlo es el alcalde, y la Dirección de Riesgos toma la posición de secretario y coordinador de la mesa 4.

La Gestión de Riesgo, pertenecen al “Grupo de Trabajo de Seguridad y Control #2”, la misma que se encuentra dividida en tres grupos de trabajos: Logística; Seguridad y control al mando de la Policía Nacional; y; Búsqueda, salvamiento y rescate a cargo de los Bomberos. Donde se realiza semanalmente reuniones con los autores relaciones para generar seguridad en la ciudad de Manta, en la que ellos tienen la competencia de la certificación de todos los planes de contingencia; por lo que ellos se basan del aforo realizado. Cuando existe planificación de concentración de masas (eventos municipales o feriados) se agrupan a todas las instituciones para la organización de la distribución enfocándose en playas de las zonas rurales; en las playas que no existe vigilancia por parte de los salvavidas, se delega una brigada de bomberos para dicha tarea. Por otra parte, no existe una vinculación directa con los socorristas acuáticos, siendo estos vigilantes importantes para preservar la vida en las playas.

En relación con la vulnerabilidad de las zonas de Manta, se han identificado las zonas más vulnerables y los riesgos naturales que podrían suceder: inundaciones, deslizamientos, tsunamis y sismos; por lo que existen planes de contingencia que suelen ser aplicados en la etapa invernal.

Con respecto a lo sucedido en el terremoto del 2016, calificado como catastro manejado de manera internacional debido a la ayuda de las instituciones de otros países; debido a que no existía una adecuada sociabilización de lo que se debería ejecutar según el “Manual del Comité de Gestión de Emergencia” en las entidades involucradas en el COE ; por lo cual una de las acciones actuales es realizar la sociabilización a los pertenecientes al COE, a fin de que ellos a través de su entidad sepa capacitar a la ciudadanía y trabajadores.

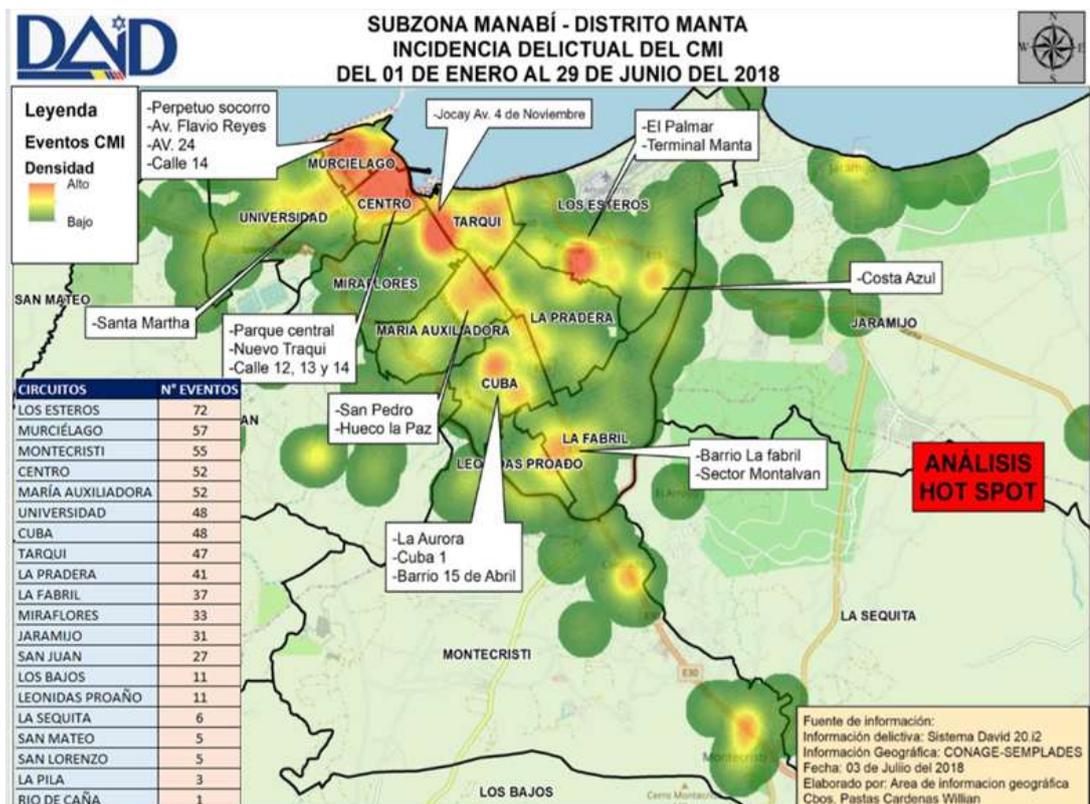
Por el momento, no existe ninguna vinculación con la Dirección de Turismo en temas de proyectos; así mismo, ninguna señalética de seguridad en los atractivos turísticos.

Como parte de los proyectos para prevenir a la ciudadanía, es el Sistema de Alerta Total, en la que se la ha implementado el Gobierno Central a través del ECU-911, 12 antenas a lo largo del perfil costero a fin de detectar la posibilidad de sufrir un tsunami.

Apéndice C: Datos del PDYOT de Manta en el periodo 2014 – 2019, tomado de la entrevista con la Direccion de Turismo



Apéndice D. Mapa sobre índices delincuenciales de la ciudad de Manta, tomado de la entrevista Direccion de Seguridad Ciudadana



Apéndice E. Zonas y Horario del sistema de recolección de basura en Manta, tomado de la entrevista realizada con la Dirección de Higiene y Salubridad

ZONA 1-Horario de 6h30 Frigolab-Mr. Frost-Piedra Larga-Cdla. Del Mar, Petrocomercial, Jesús de Nazareth-El Gavilán, Urb. Villareal-Villaventura-Ciudad del Sol-Manta 2000-San Carlos-Terraza del Conde. Y parroquia San Mateo.
ZONA 2-Horario de 14h30 Condominios Barbasquillo-Manta Beach-Colegio Manabí-Hotel Manta Host-Cdla Universitari a -Umiña 2-Lomas de Barbasquillo.
ZONA 3-Horario 6h30 Barrio Santa Martha-24 de Mayo-Barrio Las Acacias-Calle 12 y Av.30 hasta la Av.29-Colegio 4 de Noviembre-U.E.Da Vinci-Colegio Camilo Ponce Enrique, Hospital R.Z., Cruz Roja, Hospital Manadialis, La
ZONA 4-Horario 6h30 Playa el Murciélago-Malecón Escénico-KFC.
ZONA 5-Horario tarde y noche Av. 10 entre calle 14 y calle 16 hasta la Av. Flavio Reyes-Colegio Estela Maris-Banco de Guayaquil-Escuela P.F.C.-Bloques BEV-Barrio
Córdova-Barrio Santa Marianita-Los Almendros, Mall del Pacífico
ZONA 6-Horario tarde y noche Entre calle 7 y calle 16 y entre Av. 21 hasta la av. 30-Barrio Santa Fe-Cdla Naval-Barrio San Rafael-Futeman-Colegio Técnico Manta-Las 5 Esquinas-Calle 12.
ZONA 7-Horario tarde y noche Entre calle 7 y calle 16 y entre las Av. 11 hasta Av. 20-Royal-Mercado Central-Rio Guayas-10 de Agosto-Mirador-Parte del Barrio la Dolorosa y parte del Barrio Quito.
ZONA 8-Horario 6h30 Entre la calle 7 y calle16 y entre Av. 11 y Av. 1 -Terminal terrestre-La Bahía-Centro de Manta-Av.24 de Mayo-Tras Inepaca-Hospital del seguro-Patronato Mcpl-Colegio 5 de Junio, y los soterrados (Mercado Central, playa Murciélago, Playita Mia, calle 13)
ZONA 9-Horario 6h30 Comercial Nuevo Tarqui.
ZONA 10-Horario 14h30 Sector Barrio Bellavista-Las Cumbres-5 de Agosto-La Carmelita-Barrio 24 de Septiembre-Subida de las Cumbres-entre J.10 y J.11-El Castillo.
ZONA 11-Horario 14h30 SIN NOVEDAD
ZONA 12-Horario 14h30 Mercado los Esteros.
ZONA 13-Horario 14h30 Urbanización Puerto Sol-Urba.San Mateo-La Campiña-Cdla Ursa-Calle 106-Barrio Buenos Aire-Cdla 1 de Mayo-Fabrica la Reina-Cementerio de Tarqui, mercadillo de Cuba.
ZONA 14-Horario 14h30 SIN NOVEDAD
ZONA 15-Horario 14h30 Calle Oliva Miranda
ZONA 16-Horario 6h30 Sector Calle113-Malcon de los Esteros-El Mirador-La Florita-Centro de los Esteros-Mirador-Jaime Chávez Gutierrez-8 de Marzo-Av.108-Barrio el Paraíso-Dispensario del IESS. -Escuela 12 de Octubre.
ZONA 17-Horario 6h30 Urbirrost y 2-Los Geramos-Nueva Manta-Las Vegas-Paro Santo-Conjunto Habitacional Leonardo Da Vinci-San Antonio-Villas de Circunvalación Av.B
ZONA 18-Horario 6h30 Barrio San Pedro1-San Pedro 2-Maria Auxiliadora #1-La Merced. -San Antonio-Santa Elena-Parte de Santa Clara-Parte de las Villas de Circunvalación, calle 309
ZONA 19-Horario 6h30 Calle Oliva Miranda.
ZONA 20-Horario de 6h30 SIN NOVEDAD
ZONA 21-Horario 6h30 Barrio Nueva Esperanza-2 de Agosto-Cuba 2-Santa Ana-Horacio Hidrovo-15 de Abril, Barrio Jipijapa, Cementerio de Cuba.
ZONA 22-Horario 6h30 Barrio Cuba 1-Kiwanis-Santa Clara-Las Vegas-Los Laureles-San Ignacio de Loyola-La Floresta-Escuela Simón Bolívar-Subcentro de Cuba-Barrio Amazonas-Barrio 1 de Mayo, Centro de Cuba
ZONA 23-Horario de 14h30 SIN NOVEDAD
ZONA 24 Vías Principales-Av. Flavio Reyes- Av. 4 de Noviembre hasta la Y-Av.108-Cancha tres Reyes-Malecón de Tarqui-Bulevar-Playa de Tarqui-Playita Mia, Mall del Pacífico.
ZONA 25-Horario de 14h30 Aurora 1 y 2 -Progreso-Colinas-Lorena.
ZONA 26-Horario 6h30 SIN NOVEDAD
ZONA 27-Horario de 4h30 a 12h30 Sector San Juan, San Ramón. -La Revancha-Ptos
ZONA 28-Horario 6h30 playa San Mateo
ZONA 29-Horario de 6h30 Rural de San Lorenzo, las Piñas, El Aromo, los

Apéndice F. Registro de las Islas Soterradas en Manta, tomado de la entrevista realizada con la Dirección de Higiene y Salubridad

REGISTROS DE ISLAS SOTERRADAS EN EL						
No.	UBICACIÓN DE LAS ISLAS SOTERRADAS	ISLAS		Calidad		Observaciones
		3 U.	2 U.	Monel	Plástico	
1	Calle 13 Av.3 a lado Iglesia la Merced	x			x	
2	Calle 13 Av.7 esq. Ex Julio Pierregrosse	x			x	
3	Calle 13 Av.10 esq.	x			x	
4	Calle 13 Av.13 Esq.	x			x	1 vez al día se evacua
5	Calle 13 Av.15 Esq.	x			x	
6	Calle 13 Av.16 Esq.	x			x	
7	Calle 13 Av.18 Esq.	x			x	
8	Calle 13 Av.21 Esq.	x			x	
9	Calle 8 Av.24 Esq.	x			x	
10	Calle 11 Av.24 Esq.	x			x	
11	Calle 13 Av.24 Esq.	x			x	
12	Calle 15 Av.24 Esq.	x			x	
13	Calle 16 Av.24 Esq.	x			x	
14	Calle 17 Av.24 Esq.	x			x	
15	Calle 20 Av.24 Esq.	x			x	
16	Calle 11 Av.15 Esq.-Mercado Central	x		x		Se evacua 3 veces al día, 2 unidades de contenedores son usadas por el área de comida de la planta alta del mercado.
17	Calle 11 Av.15 Esq.-Mercado Central	x		x		
18	Calle 9 Av.2-Palacio de Justicia		x		x	evacua día por medio
19	Calle 9 Av.2. Palacio Municipal		x		x	evacua día por medio
20	Playita Mia-Parque del marisco-frente restaurante "Don Goyo"	x		x		2 veces al día se evacua
21	Playita Mia-Cancha Multiple-frente restaurante "El Langostino"		x	x		1 vez al día se evacua
22	Playa del Murciélago-frente a la entrada del parqueadero	x			x	1 vez al día se evacua
23	Playa del Murciélago- frente a los baños	x			x	1 vez al día se evacua
24	Playa del Murciélago-Explanada	x			x	evacua día por medio
25	Playa del Murciélago-salida por ex.Manta Imperial		x		x	1 vez al día se evacua
26	Playa del Murciélago-Tras comedores	x			x	1 vez al día se evacua
27	Playa del Murciélago-UPC	x			x	1 vez al día se evacua
28	Sector Barbasquillo-Pizzeria Margonillo	x			x	
29	Sector Barbasquillo- frente Portal el Sol	x			x	
30	Sector Barbasquillo-Dulce y cremoso	x			x	
31	Sector Barbasquillo-frente a Martinica	x			x	
	31 ISLAS-TOTALES=	81	8	11	78	11 u.de monel
	FECHA: 30 DE JUNIO DE 2017	89 contenedores				78 u. de plásticos

Apéndice G. Diagnóstico de la planta turística de cada zona turística, tomado de “Catastro 2018” obtenido en la entrevista con la Dirección de Turismo

- **Zona Rosa**

Diagnóstico de la planta turística del sector Av. Flavio Reyes, parte 1.

Se procederá a detallar la planta turística de la Av. Flavio Reyes en las Tabla 17 y 18 , dividida en parte 1 y parte 2 .

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
Mar Azul	Antares	Arrecife Mar Y Tierra	Bocaditos Chica #2	Chile Vago	Bam Bam	Coco Bongo
Bucaneiro	Blue Pacific	BeachComber	Dulce y Cremoso #1	Frutti Helado	Bambu	Cool Premium Disco
Vista al Mar	Canarias	Chau Lao	Magic	Gelato Show	Bar Licorería Punto 1	Euro Disco
	Mancora	D Rico Perú	Verde y Café	Heroína	Bongo	Fuga Club Bar
	Manta Zone Beach	Mangiarino Centro		Shawarma Dubái	Budo	Madera Fina
	Mar y Tierra	Parrilladas Oh Mar		Shawarma Factory	El Padrino	Mint
	María José	Peppiadas			El Patrón	Nova
	Marina Real	Popeyes-Ec			Karaoke "Dejavu"	On Club
	Playa Murciélago	Rincon Criollo			Karaoke "Le Nuit 1"	Salsoteca Yeray
	Prestige				Karaoke "Los Cuates"	Sensation
	Rosse Hotel & Boutique				Karaoke "Relax"	Tiros

Continuación del diagnóstico de la planta turística de la Av. Flavio Reyes, parte 2.

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
					Kush	Zoow Club Disco
					Licorería Escorpión 2	
					Licorería Estación 2	
					Luxor	
					Menfis	
					Noa Bar Grill	
					QDQ Bar	
					Tu Candela	
					Karaoke "Willy"	
					Wild Bar	

Diagnóstico de la planta turística del sector Av. Ascario Paz.

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
					Shawarman Express	
					Super Wings	

Diagnóstico de la planta turística del sector Av. 24 de Mayo.

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
Vista al Mar	Francisco	Chifa Yu	La Tacita	Tropicalísima	Blue Monday	AK Bar
	Manta Tropical	Juva Grill	Lia Mar		Escorpión	
		Pizza del arte	Mr. Bolón			
		Pizza House				
		Rincón de Marina				

Diagnóstico de la planta turística del sector Plaza del Sol.

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
		Betos Restaurant & Lounge			El Nuestro Bar	Segundo Piso
		Goodfellas			M Shots	Touch
		Pamplónica			Manta Live Bar	
					Rain Forest	

Diagnóstico de la planta turística de la Playa Piedra Larga.

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
		Iguana Restaurante			Iguana Bar	
		Liv Club			La Roca	
					Piedra Larga	
					Sunset	

Diagnóstico de la planta turística del sector Los Esteros, Avenida 103.

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
	Alejandro Mar	Chifa Lai		Cold & Hot Frozen yogurt		
				Danny's Burger		

Diagnóstico de la planta turística de la Vía Puerto- Aeropuerto

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
	Hostal Internacional	Brisas del Mar	Café Paris			
			Dulce Y Cremoso # 5			

Zonas Turísticas-Gastronómicas

Diagnóstico de la planta turística de la Vía Barbasquillo- Umiña,

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
Barbasquillo	Casa Latina	Capperi Ristorante	Bocaditos Criollo			
Hotel Avellán	María José	Chamaco	Cafelito House			
Manta Host	Marina Real	El Barril				
Nazo Hotel	Piazolla	El Resero Rincón Argentino				
Poseidón	Playa Murciélago	El Santo				
Sail Plaza	Porto Alegre	Finisterre				
		Freedom Planet				
		Gino Jacqui Grill				
		Krug Restaurante				
		Los 3 Platos				
		Martinica				
		Porto Culinary				

Diagnóstico de la planta turística de la Vía Ciudadela Universitaria

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
Hamilton		D mau	Café de Patty	Louis XIV		
		Jossy Restaurant	Dulce y Cremos			
		Maido	Sanduches al Carbón			
		Muya Cocina Gourmet				
		Papa Jhons				
		Roll Wings				
		Universo Gourmet				

Diagnóstico de la planta turística desde el Redondel de los Eléctricos hasta la Cdla. Manta Beach.

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
			Mr. Bolón	Bocaditos Chica		
				Gelato show		

Diagnóstico de la planta turística de la Vía Principal del El Palma.

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
Hotel Sol Naciente	Hostal D Marios	Pizza Super Express		D Angel Bocaditos y algo mas		
	Hostal Dorita					
	Manta Beach INN					

Diagnóstico de la planta turística Calle Olives Miranda.

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafeteria	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
		Bar Resurante Lo Nuestro				
		Saporit				

Diagnóstico de la planta turística del Jocay J10, J9, J12, J8, J7.

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafeterías	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
	Jocay	Chifa Lai # 2				
		Chifa La Rosa				

Diagnóstico de la planta turística del Malecón Escénico.

Alojamiento		Restauración			Recreación	
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
Oro Verde		Amigo Coco		Soda Bar Arena		
Boulevard #3		Apo's Restaurant		Dolce y Frio		
		Alcatraz				
		Donde Cecilia				
		El Descanso del Surfista				
		Dorado Restaurant				
		El Galeon				
		La Cote D´Azur				
		La Dolce Vita				
		Las Velas Marinas				
		Gourmet				
		Ocean Delight				
		Oh Mar				
		Rincón Marinero #1				
		Rincón Marinero #2				
		Frutos del Mar				
		Dely Pizza				
		Jireh				
		Topy Tu Pizza				
		Restaurante Los Delfines				
		Pizza Hut				

Diagnóstico de la planta turística de la Playa “Playita Mia”.

Alojamiento		Restauración	Recreación			
Hoteles	Hostales	Restaurantes	Cafetería	Fuente De Sodas	Bares	Discotecas
	Capri Internacional	Cabaña Restaurante Playita Mia				
	Miami	Cabañas Belén				
	Boulevard 1	El Camotillo #1				
		El Camotillo 2				
		Cabaña Diosa del Mar				
		El Bonito Atún				
		Restaurante 7 Mares				
		El Caracol				
		El Coral				
		El Dorado				
		El Langostino				
		El Lenguado				
		Picantería El Marino				
		El Pargo				
		Pez Espada				
		El Señor Camarón				
		Gaviota Azul				
		Cabaña Restaurante La Corvina				

La Jaiba
Cabaña Picantería La Madrina
Comedor El Chamo
La Chama
Comedor Maritza
Rey de Marisco
Rey Neptuno
Sirena del Mar
La Madrina II
El Gran Jefe
Cabaña Restaurante La Ola
Restaurante 100% Chonera

Apéndice H. Esquema de las Encuestas



ENCUESTAS

Con el motivo de crear un Plan de Seguridad Turística para el destino Manta, se le solicita y agradece su colaboración en llenar la presente encuesta, en donde se intenta conocer su perspectiva como turista sobre la seguridad vivida durante su visita en el destino Manta.

Usted es un turista...

Nacional Extranjero

--	--

1._ Indique sí o no, ¿Ha sufrido u observado alguno de estas eventualidades (Riesgos Provocados) durante su visita en el destino Manta?

RIESGOS PROVOCADOS	SI	NO
Incendios		
Problemas en el orden público		
Hurto/Robo		
Secuestros		
Intoxicación Alimenticia		

2._ ¿Ha observado algunos de los siguientes equipamientos o aspectos de seguridad en los siguientes sitios turísticos?

	Hoteles, Hostales, Hosterías, etc.		Restaurantes & Cafeterías		Discoteca & Bar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Mapa de Ruta de Evacuaciones						
Mapa de Zonas Seguras						
Señaléticas de Emergencia						
Números de Emergencia						
Botiquín de Primeros Auxilios						
Cámaras de Vigilancia						
Extintores						

3._ ¿Ha observado algunos de los siguientes equipamientos o aspectos de seguridad en las playas?

	SI	NO
Mapa de Zonas Seguras		
Señalética de Seguridad / Rutas de evacuación		
Salvavidas		
Torre de Salvavidas		

Bandera de advertencia sobre el Mar		
Cámara ojos de águila		

4._ Indique sí o no, ¿Ha sufrido u observado algunos de estos Riesgos Naturales en el destino Manta?

RIESGOS NATURALES	SI	NO
Sismos/Terremoto		
Tsunami		
Deslizamientos		
Inundaciones		
Oleaje, Aguaje y/o Resacas		

5._ Si ha sufrido alguno de los expuestos sucesos, ¿Las autoridades o servicios públicos se han hecho presente a ayudar? Justifique su respuesta.

SI

NO

¿Cómo?

6._ ¿Tiene usted algún temor de vivir alguno de los riesgos mencionados en el destino Manta?

SI

NO

Indique cual

7._ ¿Cuál es su percepción de seguridad con respecto a su visita en el destino Manta?

Inseguro	
Seguro	
Muy Seguro	

Apéndice I. Check- List a establecimientos turísticos

CHECK-LIST

Observación personal sobre los establecimientos pertenecientes a los sitios turísticos del destino Manta.

	SI	NO	OBSERVACIÓN
LOCALIZACIÓN			
INFRAESTRUCTURA			
Ubicación alejada de focos de insalubridad y delincuencia			
Ubicación cercana a entidades de emergencias			
Pisos de materiales antideslizantes			
Iluminación adecuada según el tipo de establecimiento			
Ventilación que permita prevenir la condensación de vapor, calor y polvo			
Niveles sonoros adecuados según el tipo de establecimiento			
Letrero de la Capacidad de Carga existente			
Alcantarillado en buen estado			
Puertas de Evacuación			
Buena salubridad			
BAÑOS			
Inodoro con asiento y tapa			
Lavamanos			
Jabón Líquido			
Papel Higiénico			
Dispensador de toallas desechables			
Basurero con tapa			
Dispensador de desinfectante			
Iluminación central controlada			
EQUIPAMIENTOS Y ASPECTOS DE SEGURIDAD			
Mapa de Ruta de Evacuación			
Mapa de Zonas Seguras			
Extintor			
Botequín de Primeros Auxilios			
Cámaras de Vigilancia			
Señaléticas de Emergencias			
Alarmas de Humo			
Campanas de extracción de olor			
Cuenta con el botón de pánico de la Policía Nacional			
Policía Nacional realiza rondas alrededor del establecimiento			

PERSONAL			
Uniformados limpiamente			
Capacitados en caso de emergencia			
PRODUCTO			
Olor agradable			
Sabor agradable			

Apéndice J. Análisis del Foda Cruzado.

VARIABLES INTERNAS			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1:	Se realizan al menos dos veces al año Simulacros de Emergencias en el destino Manta con participación de establecimientos con más de 25 colaboradores	D1:	Inexistencia de Simulaciones de Simulacros en establecimientos turísticos con menos de 25 colaboradores
F2:	Cobertura de Estaciones de Bomberos en las Zonas Turísticas	D2:	Ordenanzas inconsistentes
F3:	Guardias Colaborativas de los Bomberos en feriados	D3:	Poco equipamiento de rescate para los salvavidas
F4:	Existencia de Socorristas Acuáticos	D4:	Deficiente concientización de seguridad en la ciudadanía
F5:	Sistema de Recolección de Basura planificada	D5:	Existe una percepción alta de sufrir un tsunami
F6:	Existencia de Inspectores de Ambiente	D6:	Deficiente conocimiento de la ubicación de entidades de emergencias
F7:	Exigencia de Certificación Ambiental en establecimiento turístico	D7:	Deficiente equipamientos de seguridad en baños
F8:	Existencia Inspectores Turísticos	D8:	Poca capacitación del personal turístico para enfrentar emergencias
F9:	Existencia y ubicación de la Dirección de Turismo en la mayor zona turística	D9:	Diferenciación entre aquellos establecimientos ubicados en zonas con mayor poder adquisitivo frente aquellos en zonas con menor poder adquisitivo, con relación al cumplimiento de normas de seguridad.
F10:	Identificación de las Hot Spot	D10:	Horario de salvavidas deficientes
F11:	Buen sistema de patrullaje policial en zonas turísticas	D11:	Poco personal del GAD para cubrir todos los lugares turísticos
F12:	Policías Turísticos	D12:	Poco apoyo económico por parte del GAD en patrullaje de las diferentes entidades
F13:	Unidad de Rescate Especializada en Riesgo	D13:	Ineficiente gestión de seguridad en Playas
F14:	Existencia de la Dirección de Gestión de Riesgo	D14:	Existencia de comercio ilegal en las playas
F15:	Existencia del Grupo de Trabajo de Seguridad y Control #2	D15:	Deficiente logística por falta de planificación en eventos municipales
F16:	Capacitación de los integrantes del COE con el "Manual del Comité de Gestión de Emergencia"	D16:	Publicaciones Negativas sobre inseguridad por parte de los medios de comunicación
F17:	Exigencia de contar con Planes de Contingencia para Riesgos Naturales a los establecimientos turísticos.	D17:	Botadero de Basura "Vertedero" abierto
		D18:	Inexistencia de seguimiento a denuncias en Comisario de Turismo
		D19:	Inexistencia de un sistema de seguridad específico para los sitios turísticos
		D20:	Inexistencia de señaléticas de emergencia y seguridad
		D21:	No se controla la capacidad de carga en áreas y establecimientos turísticos
		D22:	Inexistencia de folletos de información de seguridad para turistas
		D23:	Deficiente sociabilización de seguridad a la ciudadanía
		D24:	Inexistencia de comisarios de salud
VARIABLES EXTERNOS			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1:	Predisposición del sector privado en financiar la competencia de los bomberos	A1:	Migración
O2:	Estipulada la Seguridad Turística como Política de Estado	A2:	Vulnerabilidad a riesgos naturales (sismos, tsunamis, deslizamientos e inundaciones)
O3:	Competencia de turismo descentralizada	A3:	Existencia de eventos costeros (oleajes, aguajes y resacas) en playas

Estrategias:

D1-F2-O1: Inclusión de todos los establecimientos turísticos distribuidos en las zonas turísticas en la capacitación de las simulaciones de simulacros, con el apoyo económico del sector privado.

D2-D18-D21-02: Reestructuración de las ordenanzas municipales priorizando la seguridad:

Establecer como parte de toda logística turística la medición de la "Capacidad de Carga" en los establecimientos turísticos.

Receptar y realizar el seguimiento de todas las denuncias que llegan a la Comisaria de Turismo.

F12-F10-D19-O3: Fortalecimiento del Plan de Policía Turística para crear un sistema de seguridad específico para los sitios turísticos con el respaldo del MINTUR.

F1- F2-F 17-D4-D5- D6-D8-D9- A2: Aprovechamiento de los Bomberos en sus capacitaciones de simulacros para que fortalezcan el conocimiento del personal de servicio de los establecimientos en temas como la ubicación de las entidades de emergencia más cercanas, la importancia de los equipamientos de emergencia, planes de contingencia; así mismo las amenazas existentes en las diferentes zonas de la ciudad.

F17-D14-D23-A2: Fortalecimiento de los Planes de Contingencia para Riegos Naturales en los establecimientos turísticos para que sea sociabilizado a la ciudadanía y disminuir el temor a vulnerabilidad frente a riesgos naturales, como lo es el tsunami.

F9-D13-D4-D20- D23: Aprovechamiento de la Dirección de Turismo en la Playa principal de la ciudad para la implementación de medidas de seguridad y sociabilizar una campaña de medidas de seguridad turística a la ciudadanía para que exista concientización.

F8-F12-D14-A1: Fortalecimiento del Plan de Policía Turística para asumir las competencias de los Inspectores Turísticos, controlar el comercio ilegal en las playas producto en su mayoría de la migración.

F3-F4-F11-F12-F15-D3-D15- A3-O3: De manera de control a los eventos costeros, el Grupo de Trabajo de Seguridad y Control #2 dirigirá y sustentará con ayuda del MINTUR, la logística de las guardias colaborativas de los bomberos, socorristas acústicos, patrullaje policial y los futuros Policías Turísticos para que realicen una labor en conjunto.

F6-F7-D7-D9: Estrategia de los Inspectores de Ambiente en exigir el cumplimiento del equipamiento de seguridad en los baños en todas las zonas turísticas para poder otorgar la Certificación de Ambiente.

O3-D10-D11-D12: Generar un diseño liderado por el MINTUR para mejorar la logística de las entidades de vigilancia y su distribución en los sitios turísticos, basándose en horarios con mayor recurrencia de turistas.

03-D24: Estrategia del MINTUR en impulsar la existencia de comisarios de salud orientados en los establecimientos turísticos.

O3-F16-D22: Estrategia del MINTUR para consolidar apoyo con el COE capacitado bajo un manual de seguridad y emergencia para la creación de folletos de información de seguridad para turistas.

03-F13-F14: Concretar una alianza del MINTUR con la Dirección de Gestión de Riesgo para aportar en la capacitación de la Unidad de Rescate Especializada en Riesgo con temas de seguridad turística.

03-D16: Crear una alianza del MINTUR con Medios de Comunicación para controlar las publicaciones sobre inseguridad turística .

F5-D17: Modificar las condiciones en las que se realiza las disposiciones finales de la basura.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Mero Espinosa Daniela Nataly** con C.C: # **1314346790** autora del trabajo de titulación: **Diseño de un Plan de Seguridad para las zonas turísticas del destino Manta**, previo a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 13 de marzo del 2019

Nombre: **Mero Espinosa Daniela Nataly**

C.C: **131434679-0**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN		
TEMA Y SUBTEMA:	Diseño de un Plan de Seguridad para las zonas turísticas del destino Manta.	
AUTOR:	Mero Espinosa Daniela Nataly	
REVISOR/TUTOR:	Lcda. Paola Galvez Izquieta, Mgs.	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales	
CARRERA:	Escuela de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	13 de marzo del 2019	No. DE PÁGINAS: 135
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión de productos y servicios complementarios para el turismo: b) Señalización turística, seguridad turística, almacenamiento y procesamiento de alimentos, cadenas productivas de turismo, turismo medico y de salud. Turismo conciente y sostenible: a) Responsabilidad social ambiental turística	
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	<i>Plan de seguridad, destino sol y playa, riesgos provocados, riesgo natural, zonas delincuenciales y herramientas de investigación.</i>	
RESUMEN/ABSTRACT:	La presente investigación plantea el “Diseño de un Plan de Seguridad para las zonas turística del destino Manta”, debido a que dicha ciudad se ha posesionado como destino Sol y Playa viviendo acrecentamiento turístico; sin embargo, los riesgos naturales y provocados existentes en el destino sumandose las deficientes medidas de seguridad en el ámbito público y privado condicionan el mejoramiento de la ciudad. Siendo necesario el implemento de herramientas de investigación como: la observación de las condiciones en las que se encuentran los sitios turísticos de la ciudad, entrevistas a entidades públicas, encuestas a turistas y por último, el FODA cruzado para analizar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas encontradas a fin de crear estrategias que puedan convertir a Manta en un destino competitivo, sostenible y seguro.	
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-9-82848876	E-mail: mero.daniela@outlook.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Salazar Raymond María Belén	
	Teléfono: +593-4-2206950 ext 5049	
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		