



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA**

CARRERA DE TURISMO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN TURISMO**

TEMA:

“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS QUE FOMENTAN LA COORDINACIÓN
INTERINSTITUCIONAL, ENTRE LOS DIFERENTES ACTORES VINCULADOS A LA
SEGURIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR.
AÑO 2024”.

AUTORAS:

PINDOLEMA MOREJÓN MARÍA ALEJANDRA
RUMIGUANO ASITUMBAY ESTHER JUDITH

DIRECTOR/PAR:

DR. JUAN PABLO TORRES CADENA

PAR ACADÉMICO:

ING. GERMÁN PATRICIO SÁNCHEZ CHÁVEZ

GUARANDA-ECUADOR

AÑO 2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS QUE FOMENTAN LA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL,
ENTRE LOS DIFERENTES ACTORES VINCULADOS A LA SEGURIDAD TURÍSTICA DE LA
CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR. AÑO 2024.

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar nuestra carrera universitaria, primero queremos expresar nuestra gratitud a nuestros padres, quienes nos han dado su apoyo incondicional, siempre motivándonos a seguir nuestros sueños y a no rendirnos frente a las adversidades, para poder lograr todos nuestros objetivos personales y académicos.

De la misma manera, nos complace manifestar nuestro profundo agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, por la oportunidad de formarnos como profesionales en la carrera de Turismo, además, expresamos nuestro profundo agradecimiento a la carrera por brindarnos la oportunidad de participar en el desarrollo de esta investigación.

De manera especial, extendemos nuestro agradecimiento a los docentes de nuestra carrera por su dedicación y compromiso, sus enseñanzas han sido fundamentales en nuestra formación profesional, en particular, queremos agradecer al Dr. Juan Pablo Torres Cadena y al Ing. Germán Patricio Sánchez Chávez, quienes fueron un apoyo crucial en la elaboración y presentación de esta investigación, y, sobre todo, por haber depositado su confianza en nosotros.

Por último, a las instituciones de la ciudad de Guaranda, por habernos brindado la accesibilidad necesaria y toda la información esencial para la elaboración de este trabajo investigativo.

¡Gracias infinitas!

María Alejandra Pindolema

Judith Rumiguano

Resolución del Proyecto de Investigación

Guaranda marzo 13, 2023
RCU – 006 – 2023 – 050

LA SUSCRITA SECRETARIA GENERAL, ABG. MÓNICA LEÓN GONZÁLEZ, PREVIA AUTORIZACIÓN DEL SEÑOR RECTOR, CERTIFICA: QUE el Consejo Universitario en Sesión Extraordinaria (006), realizada el 13 de marzo del 2023;

NOVENO PUNTO: Análisis y Resolución del Informe de Evaluación de las Propuestas presentadas en la X Convocatoria Interna de Proyectos de Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación y Semilleros de Investigación de la Universidad Estatal de Bolívar 2022.

EL CONSEJO UNIVERSITARIO CONSIDERANDO:

QUE, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 227 establece que, “La Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, transparencia y evaluación”;

QUE, La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 350 determina “El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

QUE, La Ley Orgánica de Educación Superior en su artículo 17 determina, “Reconocimiento de la autonomía responsable. - El Estado reconoce a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los principios establecidos en la Constitución de la República”[....];

QUE, el Dr. Carlos Ribadeneira Zapata, Vicerrector de Investigación y Vinculación, con Resolución Nro. CIV-SO-002-2023-015 de fecha 7 de marzo del 2023, la Comisión de Investigación sugiere la aprobación del Informe de Evaluación de las Propuestas presentadas en la X Convocatoria Interna de Proyectos de Investigación Científica, Desarrollo Tecnológico e Innovación y Semilleros de Investigación de la Universidad Estatal de Bolívar 2022.

RESUELVE POR UNANIMIDAD: “APROBAR EL INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS PRESENTADAS EN LA X CONVOCATORIA INTERNA DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, DESARROLLO TECNOLÓGICO E INNOVACIÓN Y SEMILLEROS DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR 2022”.

DATOS DEL PROYECTO					
Código: PIV-10-2022	Incidencia de la seguridad en el desarrollo del turismo en la ciudad de Guaranda.				
Facultad/Dependencia	Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática.				
Director principal	Juan Pablo Torres Cadena				
Duración, meses	24	Fecha inicio	Marzo-2023	Fecha fin	Marzo-2025
Presupuesto, USD	Año 1	Año 2	Año 3	Productos	
3.160	1.980	1.180	--	1 artículo de Impacto Mundial 1 ponencia	
500*	--	500*	--		
INVESTIGADORES UEB					
Carlos Oswaldo Peña Guamán			Germán Patricio Sánchez Chávez		
Fharab de Lourdes Hernández Aguiar			Verónica Maribel Arcos Bósquez		
ESTUDIANTES UEB					
Adrián Walberto Guapi Flores			Karen Paola Sánchez Shilquigua		
Erika Marilyn Andagana Chimbo			Marlene Stefanía Michay Tuza		
Franklin Rubén Cunalata Chachalo			Nelly Vaneza Sucuzhañay Quintuña		

*Sujeto a disponibilidad presupuestaria

DEDICATORIA

Este capítulo de mi vida quiero dedicarlo a mis padres, Iván y Mirian. Ustedes han sido mi motivación y guía constante, les estoy eternamente agradecida por el sacrificio y la dedicación que me han brindado. A mi hermana Nathaly, por ser mi amiga constante y siempre estar a mi lado. A mis abuelitos, mis sabios consejeros, su cariño y sus consejos me han guiado en cada paso del camino.

Y finalmente, a mí misma, por no desistir ante las adversidades y por siempre buscar superarme. Este logro es una muestra de mi perseverancia y dedicación.

Por ustedes y para ustedes, todo mi esfuerzo y gratitud infinita se reflejan en este logro.

María Alejandra Pindolema

He llegado al final de esta maravillosa etapa de mi vida con la gracia de Dios, quien me ha dado sabiduría y fortaleza para alcanzar este logro.

Con profunda gratitud, dedico este logro a mis padres, José e Hilda, este éxito es el fruto de sus constantes oraciones y sacrificios diarios. Gracias por acompañarme en cada paso, ayudándome y corrigiéndome siempre para ser mejor persona, agradezco su amor incondicional y su constante apoyo, que han sido fundamentales para alcanzar esta meta. A mi hermanita Abigail, por siempre estar a mi lado y contagiarme con su alegría y entusiasmo en todo lo que hace, su energía ha sido una fuente constante de motivación para mí.

Asimismo, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mis amigos, gracias por estar presentes brindándome ánimo y fortaleza en los momentos débiles, su amistad ha sido fundamental para alcanzar esta meta, valoro profundamente cada momento compartido a su lado.

Que este logro no sea solo un reflejo de mi esfuerzo y dedicación, sino también de la generosidad que he recibido a lo largo de este camino.

Con amor y gratitud, para ustedes.

Judith Rumiguano

CERTIFICADO DE DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UNIDAD DE TITULACIÓN
CARRERA DE TURISMO

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

DR. TORRES CADENA JUAN PABLO E ING. SÁNCHEZ CHÁVEZ GERMÁN PATRICIO en su orden de Director y Par Académico del Trabajo de Titulación **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS QUE FOMENTAN LA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL, ENTRE LOS DIFERENTES ACTORES VINCULADOS A LA SEGURIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR. AÑO 2024”**. desarrollado por las estudiantes: **PINDOLEMA MOREJÓN MARÍA ALEJANDRA y RUMIGUANO ASITUMBAY ESTHER JUDITH.**

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera Turismo.**

Guaranda, julio 2024

Dr. Juan Pablo Torres
Director/Par

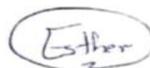
Ing. German Patricio Sánchez
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR**DERECHOS DE AUTOR**

Nosotros, **PINDOLEMA MOREJON MARÍA ALEJANDRA** y **RUMIGUANO ASITUMBAY ESTHER JUDITH** portadores de la Cédula de Identidad No. **0202263760** y No. **1753754546** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **Análisis de los procesos que fomentan la coordinación interinstitucional, entre los diferentes actores vinculados a la seguridad turística de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar. Año 2024**, modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

**Pindolema Morejon María Alejandra****Rumiguano Asitumbay Esther Judith**

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT.....	4
CAPITULO I	6
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	6
Descripción del Problema	6
Formulación del problema	8
Preguntas de Investigación.....	9
Justificación.....	9
Objetivos	10
Objetivo General:	10
Objetivos Específicos:	10
Idea a Defender.....	11
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
Antecedentes	12
Marco Científico	15
Marco Conceptual	17
Marco Legal	20

Marco Georreferencial	25
CAPÍTULO III.....	29
METODOLOGÍA.....	29
Tipo de Investigación	29
Investigación Bibliográfica.....	29
Investigación de Campo	29
Investigación Descriptiva	30
Enfoque de la Investigación	30
Enfoque Cualitativo.....	30
Método de Investigación.....	31
Método Sintético.....	31
Método Deductivo	31
Método Analítico	32
Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	32
Objetivo N° 1	32
Observación.....	32
Análisis documental y bibliográfico.....	33
Objetivo N° 2	33
Entrevista.....	33
Entrevistas	34

Universo	34
Bola de Nieve	34
Procesamiento de la información	35
CAPÍTULO IV.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
Resultados del objetivo N° 1	36
<input type="checkbox"/> Identificar los roles de las instituciones y actores clave relacionados con la seguridad turística, en la ciudad de Guaranda.....	36
Discusión del primer objetivo	52
Resultados del segundo objetivo	57
<input type="checkbox"/> Establecer los procesos que fomenten la coordinación interinstitucional entre los diferentes actores en la ciudad de Guaranda	57
Resultados del tercer objetivo	77
<input type="checkbox"/> Diseñar la estructura de una mesa técnica de seguridad turística en la ciudad de Guaranda	77
	77
CAPÍTULO V.....	96
PROPUESTA.....	96
Propuesta de una mesa técnica de seguridad turística en la ciudad de Guaranda.	96
Desarrollo de la propuesta de la mesa técnica.....	99
Fase 1.- Preparación	99

Objetivo General:	99
Misión:.....	99
Visión:.....	99
Propósito:.....	100
Composición y participación:.....	100
Funcionamiento y dinámica:	100
Establecimiento de frecuencia y horarios de reunión	100
<input type="checkbox"/> Adopción de un enfoque colaborativo y participativo en la toma de decisiones, fomentando el consenso y la cooperación entre los participantes.	101
Confidencialidad y ética:.....	101
<input type="checkbox"/> Establecimiento de normas de confidencialidad	101
<input type="checkbox"/> Promoción de un ambiente de respeto, tolerancia y ética profesional	101
Procedimientos y documentación:	102
<input type="checkbox"/> Desarrollo de procedimientos claros para la elaboración de informes, recomendaciones y planes de acción.....	102
<input type="checkbox"/> Documentación detallada de las decisiones tomadas y los compromisos.....	102
Comunicación y divulgación:.....	102
<input type="checkbox"/> Establecimiento de canales de comunicación efectivos.....	102
<input type="checkbox"/> <i>Promoción de campañas de sensibilización y educación</i>	103
Fase 2.- Análisis de Diagnóstico	109

Fase 3.- Priorización.....	111
Fase 4.- Plan de Acción.....	120
Conclusiones.....	131
Recomendaciones.....	133
Referencias Bibliográficas.....	135
ANEXOS.....	142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Ficha de Observación</i>	38
Tabla 2. <i>Entidades y actores clave del indicador Seguridad Ciudadana</i>	41
Tabla 3. <i>Entidades y actores clave del indicador Seguridad Económica</i>	44
Tabla 4. <i>Entidades y actores claves del indicador Salud e Higiene</i>	46
Tabla 5. <i>Entidades y actores clave del indicador Seguridad Vial</i>	48
Tabla 6. <i>Entidades y actores claves del indicador Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales</i>	49
Tabla 7. <i>Entidades y actores clave del Indicador Derechos Humanos e Inclusión Social</i>	50
Tabla 8. <i>Actores claves de la Seguridad Turística</i>	57
Tabla 9. <i>Análisis de entrevistas del indicador Seguridad Ciudadana</i>	58
Tabla 10. <i>Análisis de entrevista del indicador Seguridad Económica</i>	62
Tabla 11. <i>Análisis de entrevistas del indicador Salud e Higiene</i>	65
Tabla 12. <i>Análisis de entrevistas del indicador Seguridad Vial</i>	69

Tabla 13. <i>Análisis de entrevistas del indicador Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales</i>	70
Tabla 14. <i>Análisis de entrevista del indicador Derechos Humanos e Inclusión Social</i>	74
Tabla 15. <i>Análisis de entrevista del indicador Seguridad Ciudadana</i>	77
Tabla 16. <i>Análisis de entrevista del indicador Seguridad Económica</i>	81
Tabla 17. <i>Análisis de entrevistas del indicador Salud e Higiene</i>	86
Tabla 18. <i>Análisis de entrevistas del indicador Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales</i>	89
Tabla 19. <i>Análisis de entrevista de Derechos Humanos e Inclusión Social</i>	93
Tabla 20. <i>Actores responsables para la mesa técnica</i>	103
Tabla 21. <i>Fase de Análisis de Diagnostico</i>	109
Tabla 22. <i>Fase de Priorización de la propuesta de la mesa técnica de seguridad</i>	112
Tabla 23. <i>Plan de acción para la mesa técnica de seguridad</i>	121
Tabla 24. <i>Cronograma Tentativo</i>	143
Tabla 25. <i>Presupuesto ejecutado</i>	145
Tabla 26. <i>Entrevistas de los actores clave</i>	146
Tabla 27. <i>Entrevistas del Indicador Seguridad Económica</i>	155
Tabla 28. <i>Entrevistas del Indicador Salud e Higiene</i>	162
Tabla 29. <i>Entrevistas del indicador Seguridad Vial</i>	168
Tabla 30. <i>Entrevistas del indicador Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales</i>	169
Tabla 31. <i>Entrevistas del indicador Derechos Humanos e Inclusión Social</i>	177

INDICE DE FIGURA

Figura 1. <i>Organigrama funcional para la mesa técnica de seguridad</i>	107
--	-----

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. <i>Área de estudio</i>	25
Ilustración 2. <i>Cuadro de fases para el desarrollo de la propuesta</i>	98

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. <i>Cronograma Tentativo (Gant)</i>	143
Anexo 2. <i>Presupuesto ejecutado</i>	145
Anexo 3. <i>Entrevistas - Entidades Públicas</i>	146
Anexo 4. <i>Modelo de entrevista</i>	181
Anexo 5. <i>Evidencia Fotográfica</i>	185

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de Turismo ha resaltado que la seguridad turística es pieza clave en el desarrollo turístico, al definirla como: “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”(Organización de los Estados Americanos, 2013).

El presente proyecto de investigación está orientado en conocer los procesos que fomentan la coordinación interinstitucional entre los diferentes actores vinculados a la seguridad turística en la ciudad de Guaranda. Esta investigación se fundamenta sobre la premisa de que una coordinación efectiva entre instituciones gubernamentales, entidades turísticas, organismos de seguridad y la comunidad local es esencial para abordar los desafíos inherentes a la protección del turismo y promover un entorno seguro y acogedor.

La metodología adoptada en este estudio se basó en un enfoque bibliográfico para la identificación de documentos pertinentes relacionados con la seguridad turística en la ciudad. Además, se llevaron a cabo investigaciones de campo y descriptivas para obtener datos precisos y actualizados en el área de estudio. Este enfoque cualitativo se distingue por su análisis de los datos para plantear nuevas interrogantes durante el proceso de interpretación. Se aplicaron cuatro métodos de investigación, el método sintético, deductivo y analítico, que avanzan desde lo particular hacia lo general, utilizando el análisis y el razonamiento para generar teorías y deducciones significativas en el contexto de la investigación.

Además, como parte del proceso de recopilación de datos en el ámbito de estudio, se ha contemplado la realización de entrevistas con el propósito de indagar en las percepciones de las diversas instituciones respecto a los procesos que promueven la coordinación interinstitucional.

El proyecto de investigación se estructura en capítulos, cada uno dedicado a aspectos específicos que facilitan la comprensión del mismo.

En el Capítulo I, aborda la descripción del problema, la formulación del problema, las preguntas de investigación, la justificación, el objetivo general, los objetivos específicos y la idea principal a defender en el proyecto.

En el Capítulo II, se presentan los antecedentes investigativos, el marco científico, conceptual, legal y georreferencial que contribuyen al desarrollo de la investigación.

El Capítulo III, detalla la metodología de investigación empleada en el trabajo, incluyendo el tipo de investigación, el enfoque metodológico, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el universo, así como el procesamiento de la información.

El Capítulo IV, ofrece una exposición detallada de los resultados obtenidos, con análisis, interpretación y discusión de la información recopilada durante el desarrollo de la investigación.

El Capítulo V, se presenta una propuesta para el diseño de la estructura de una mesa técnica especializada en seguridad turística. Esta propuesta comprende fases específicas para su elaboración, así como un plan detallado de acción para su implementación efectiva.

Finalmente, el Capítulo VI, presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio. Además, incluye la bibliografía utilizada y los anexos que respaldan la realización del proyecto.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo principal definir los procesos que fomentan la coordinación interinstitucional, entre los actores vinculados a la seguridad turística en la ciudad de Guaranda. Para el desarrollo del estudio, se utilizó una metodología con enfoque cualitativo además se llevó a cabo una investigación bibliográfica y un estudio de campo meticuloso. De igual forma, se aplicó técnicas e instrumentos de investigación, como entrevistas, mediante las cuales se obtuvieron resultados como: existen 9 instituciones claves que influyen en la coordinación interinstitucional de la seguridad turística, en el marco de esta investigación, se llevó a cabo un análisis detallado sobre el rol de las instituciones y actores claves relacionados con la seguridad turística, dividiendo dichas instituciones en base a indicadores fundamentales que permitieron identificar según sus funciones. Además, se desarrolló un proceso de establecimiento de mecanismos que impulsaran la coordinación interinstitucional entre los diversos actores involucrados en este ámbito. Para ello, se realizaron entrevistas a las diferentes instituciones vinculadas con la seguridad turística, lo que arrojó como resultado una activa participación de la Policía Nacional del Ecuador en los procesos de coordinación interinstitucional. Esta participación no solo involucró a la Policía Nacional del Ecuador, sino también autoridades locales, representantes del Ministerio de Turismo (Mintur), comunidades, comerciales locales, servicios de salud y emergencia. Como parte de la investigación, se planteó la elaboración de una propuesta para diseñar una estructura de una mesa técnica dedicada a la seguridad turística. La concepción de esta propuesta se fundamentó en entrevistas realizadas a las instituciones pertinentes, lo que permitió identificar las entidades líderes de esta mesa técnica. Además, se implementaron estrategias específicas a llevar a cabo conforme a un plan de acción previamente definido.

Palabras clave: Seguridad Turística, Procesos, Indicadores, Coordinación Interinstitucional, Mesas técnicas, Turistas, Actores claves.

ABSTRACT

The main objective of this research Project is to define the processes that promote inter-institutional coordination among the actors linked to tourist security in the city of Guaranda. To develop the study, a methodology with a qualitative approach was used due to the bibliographic and field analysis carried out likewise, research techniques and instruments were applied, such as interviews, through which results such as; there are 10 key actors or institutions that influence the inter-institutional coordination of tourism security. Within the framework of this research, a detailed analysis was carried out on the role of the institutions and key actors related to tourism security, dividing these institutions into based on fundamental indicators that allowed identification according to their functions. In addition, a process was developed to establish mechanisms that would promote inter-institutional coordination between the various actors involved in this area. To this end, interviews were carried out with the different institutions linked to tourist security, which resulted in active participation of the National Police in the inter-institutional coordination processes. This participation not only involved the National Police, but also local authorities, representatives of the Ministry of Tourism (Mintur), communities, local merchants, health and emergency services. As part of research, the development of a proposal to design a technical table structure dedicated to tourist security was proposed. The conception of this proposal was based on interviews carried out with the relevant institutions, which made it possible to identify the leading entities of this technical table. In addition, specific strategies were implemented to be carried out in accordance with a previously defined action plan.

Keywords: Tourist Security, Processes, Indicators, Inter-institutional, Coordination, Technical roundtables, Tourist, Key actors.

CAPITULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Descripción del Problema

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) en cuanto a la seguridad turística defiende el valor del turismo como motor de crecimiento socioeconómico y el desarrollo, su inclusión como prioridad en las políticas nacionales e internacionales y la necesidad de ofrecer un terreno de juego neutral en el que el sector pueda prosperar, desarrollarse y ayudar a los países a evaluar y satisfacer sus necesidades en materia de enseñanza, formación y proporcionarles redes que faciliten la creación y el intercambio de conocimientos (World Tourism Organization, 2022).

Durante el Congreso de Seguridad Asociación Latinoamericana de Seguridad (ALAS), llevando a cabo en febrero del 2020 en Punta Cana, República Dominicana, organizó un evento pionero: el tanque de pensamiento destinado a detectar los riesgos que acechan la industria turística en América Latina. Este espacio se reveló como sumamente fructífero al permitir la interacción entre participantes, expertos, empresarios y figuras clave en el ámbito de la seguridad turística. Este enfoque diverso aportó valiosos conocimientos y experiencias, contribuyendo a la creación de un marco teórico de riesgos específicos para la región turística latinoamericana (Rodríguez & Acevedo, 2021).

En Ecuador, las expectativas del sector turístico no son positivas, Martínez presidente de la Asociación de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador menciona que entre abril y mayo han recibido cancelaciones para la temporada de verano (junio-septiembre) e incluso para la de invierno, que se extiende hasta marzo de 2024, en especial de turistas provenientes de Estados Unidos y Europa. El representante del gremio de turismo receptivo considera que la principal razón de las cancelaciones es la inseguridad (Primicias, 2023).

Cameselle (2023) menciona que Ecuador es el país más inseguro de América Latina, según datos por la consultora internacional Gallup decenas de medios internacionales cuentan por miles de asesinatos que se producen en las calles ecuatorianas, fruto del auge de las bandas narcotraficantes en el país, también hace mención el ministro de turismo Niels Olsen, que la seguridad “es un problema social” en el país, pero confía en superarlo con su plan de acción pese a que es una tarea complicada la de atraer turistas internacionales pero, aun así se ha logrado posicionar a la industria turística ecuatoriana como la tercera que más ha crecido y que más produce.

Guaranda no es considerada como una ciudad insegura. Sin embargo, es necesario tomar medidas para garantizar la seguridad de todo el territorio, puesto que es un factor importante para ofrecer un buen destino turístico y que los turistas al conocer un atractivo no estén expuestos a diferentes peligros sociales o políticos siendo así necesario evitar cualquier tipo de inseguridad hacia los visitantes.

En cuanto a la Seguridad Ciudadana según El Universo (2023) en mayo del presente año en el Centro de Privación de Libertad Bolívar N°1 los internos protagonizaron disturbios en la cárcel de Guaranda, el Servicio Nacional de Atención Integral (SNAI) indicó que activó los protocolos de seguridad y retomó el control del centro penitenciario, preliminarmente se informó que la situación fue provocada por varios internos y que se coordinaron acciones inmediatas de intervención en coordinación con servidores del Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria, Policía Nacional del Ecuador y Fuerzas Armadas.

Según el Diario Los Andes (2022) refiriéndose a la seguridad de Salud e Higiene menciona que en Guaranda se refuerza el programa nacional: “Mercados Saludables” como parte de esta iniciativa, los comerciantes han recibido formación en diversos asuntos que le capacitan para una

buena seguridad de los alimentos, con el fin de salvaguardar la salud de los habitantes. El alcalde de la ciudad expresó su compromiso continuo en respaldar todas las propuestas que promueven el bienestar de los ciudadanos. Con el respaldo de técnicos de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCOSA), comerciantes se han formado en higiene, prevención y garantía de alimentos en todas las etapas, incluyendo distribución y comercialización.

En lo que concierne la Seguridad Vial se ha presentado varios accidentes de lo que va de este año, un bus era conducido hacia la provincia de Los Ríos sufrió un aparatoso volcamiento en la vía Ambato-Guaranda a la altura de cuatro esquinas. Un habitante mencionó que siempre ocurren accidentes por esa zona y la atribuyó a la velocidad en que circulan los conductores. Los policías del Servicio de Investigación de Accidentes de Tránsito (SIAT) y paramédicos acudieron a la emergencia una vez que recibieron la alerta mediante el ECU 911 y ayudaron a salir a los ocupantes del bus y verificaron que ninguno estaba herido de gravedad ni había fallecido (Extra.ec, 2023).

En la ciudad de Guaranda, la falta de mecanismos de comunicación y coordinación efectiva entre las agencias gubernamentales locales, las empresas turísticas y otros actores vinculados a la seguridad turística puede conducir a la falta de sinergia en la gestión de la seguridad turística, además, la ausencia de una infraestructura adecuada para la recolección y el análisis de datos sobre incidentes de seguridad turística limita la capacidad de las autoridades locales para comprender plenamente los desafíos específicos que enfrenta la industria turística y que a la vez puede afectar la confianza de los visitantes ante la inseguridad en Guaranda.

Formulación del problema

¿Cuáles son los procesos que fomentan la coordinación interinstitucional, entre los diferentes actores vinculados a la seguridad turística de la ciudad de Guaranda?

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son los roles de las instituciones y actores clave relacionados con la seguridad turística, en el cantón Guaranda?

¿Cuáles son los procesos que fomenten la coordinación interinstitucional entre los diferentes actores en la ciudad de Guaranda?

¿Qué tipo de estructura organizativa se requiere para el fomento de seguridad turística en la ciudad de Guaranda?

Justificación

La seguridad turística es un aspecto crucial para el desarrollo de cualquier destino, y la ciudad de Guaranda no es una excepción. A medida que el turismo se convierte en una fuente cada vez más importante de ingresos y desarrollo local en esta ciudad, es imperativo garantizar que los visitantes se sientan seguros y bienvenidos. Sin embargo, la seguridad turística no se limita únicamente a la ausencia de incidentes graves; abarca la percepción de seguridad de los turistas y su experiencia general en el destino.

La falta de coordinación y colaboración efectiva entre las diferentes instituciones y actores involucrados en la seguridad turística en Guaranda es un desafío significativo que obstaculiza el logro de un nivel óptimo de seguridad. A nivel macro, la seguridad de los turistas es una preocupación global con repercusiones directas en la reputación del país como destino turístico seguro. A nivel meso la coordinación institucional es esencial para garantizar que las políticas y estrategias de seguridad sean efectivas. Y a nivel micro, en Guaranda, la carencia de colaboración puede llevar a la falta de sinergia en las acciones de seguridad.

La relevancia de esta investigación se manifiesta en diversos niveles, la seguridad de los turistas tiene repercusiones directas en la reputación del Ecuador como un destino turístico seguro a nivel internacional, la cancelación de reservas e informes que colocan al país como el más inseguro de América Latina resaltan la urgencia de abordar esta problemática para preservar y fortalecer la posición de Ecuador en la industria del turismo.

Esta investigación tiene como finalidad contribuir en la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, lo que a su vez fomentará el crecimiento de la industria turística y promoverá el desarrollo local. En segundo lugar, la investigación proporcionará una comprensión más profunda de los desafíos y las oportunidades en la coordinación interinstitucional en el ámbito de la seguridad turística, lo que podría ser relevante para otros destinos turísticos en Ecuador y por último la investigación ofrecerá recomendaciones prácticas basadas en evidencia para mejorar la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, lo que beneficiará a la comunidad local, los visitantes y los diversos actores involucrados.

Objetivos

Objetivo General:

Definir procesos que fomentan la coordinación interinstitucional, entre los actores vinculados a la seguridad turística de la ciudad de Guaranda.

Objetivos Específicos:

- Identificar los roles de las instituciones y actores clave relacionados con la seguridad turística, en la ciudad de Guaranda.
- Establecer los procesos que fomenten la coordinación interinstitucional entre los diferentes actores en la ciudad de Guaranda.

- Diseñar la estructura de una mesa técnica de seguridad turística en la ciudad de Guaranda.

Idea a Defender

Dado el creciente aumento de la inseguridad a nivel nacional, el punto de vista de los turistas tanto locales como extranjeros respecto a la seguridad turística en determinada localidad se ha visto impactada. Este fenómeno se debe a que la perspectiva individual de una persona está intrínsecamente vinculada a sus propias experiencias en el sector o a las narraciones de terceros. En este contexto la información de este proyecto es de suma importancia porque permite optimizar la seguridad turística a través de la identificación de roles claves, además, el establecimiento de procesos coordinados entre instituciones y la creación de una mesa técnica donde buscará fortalecer la colaboración para garantizar un entorno seguro, promoviendo el desarrollo turístico de la ciudad de Guaranda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

En las investigaciones que se han realizado dentro de los últimos 5 años acerca de la seguridad turística a nivel mundial y nacional se han destacado los siguientes estudios, mismas que están detalladas a continuación:

En primer lugar, a nivel mundial se toma en cuenta a México, donde esta investigación tiene un enfoque a la seguridad turística, destacando la urgencia generada por la pandemia Covid-19, el enfoque se centra en analizar la seguridad turística en entidades federativas con deficiencias estratégicas identificadas, con el propósito de proponer mejoras significativas, utilizando un enfoque descriptivo, se examinaron las pautas de seguridad turística, especialmente en aquellas entidades con escasa orientación estratégica, esta investigación revela debilidades notables en el marco legal turístico y carencias estratégicas en la seguridad de varias entidades federativas, agravadas por la pandemia de Covid-19, destacando la necesidad crítica de reformas legales y estrategias emergentes para fortalecer la seguridad turista en México (Barrientos, 2021).

Por otro lado, en Colombia, se realizó una investigación de un Plan Estratégico de Seguridad Turística reconociendo la esencial relación entre seguridad, calidad de servicios y la satisfacción de mercados globales en expansión, la meta es contextualizar y diagnosticar la seguridad proporcionada por el estado a los turistas, utilizando matrices de los consejos de seguridad en regiones turísticas, la metodología utilizada fueron matrices de los consejos de seguridad y se recopiló información de la Policía Nacional de Turismo Regional y oficinas departamentales, encontrando como hallar resultados coherentes en destinos turísticos que sirvieron para comprender y respaldar el nuevo plan estratégico propuesto por el organismo rector

del turismo colombiano y finalmente concluye la importancia de la seguridad en la calidad turística proporcionando una base sólida para formulación de estrategias y políticas eficaces en el ámbito turístico colombiano (Arévalo, 2019).

Por último, a nivel internacional, se toma en cuenta a Perú, específicamente a la ciudad de Ascope, esta investigación tiene como finalidad determinar la Seguridad Turística en el Distrito de Ascope, la metodología de investigación es aplicada y descriptiva, con un diseño no experimental, para esta investigación la demanda turística está compuesta por los turistas tanto nacionales como extranjeros que visitan dicho distrito, la muestra conformada por un número de 81 turistas, para la obtención de datos se realizó una entrevista y una encuesta, que de acuerdo los resultados obtenidos en la investigación se propone un plan de mejora que permitirá optimizar la percepción del turista frente a la seguridad turística, identificando las causas del problema, las áreas de mejora y la línea de acción a seguir para brindar una solución a la problemática (Arana, 2018).

Por otra parte, a nivel nacional se destacan investigaciones como las siguientes:

En Ecuador, García et al., (2019) investigaron sobre la Planificación Turística, en referencia a la calidad en los servicios, mencionando que el país cuenta con indicadores de privilegio en relación a esta planeación turística que regenera la actividad del viajero en múltiples destinos nacionales dentro de sus cuatro regiones que privilegia los conocimientos ancestrales y la fuerza de la naturaleza que deben y tienen que ser gobernadas por líneas estratégicas de planificación, se mantienen los planes, programas y proyectos articulados entre sí, como parte de la metodología este artículo estudia la integración de los elementos de la planificación turística desde el cumplimiento de la funcionalidad de sus procesos organizativos, ensambladas en la organización de los objetivos, metas, principios y funciones preestablecidas en un conjunto de actividades a

desarrollar, entre esas actividades están los servicios turísticos, ofertas y su fiel cumplimiento en tiempos y productos.

En la provincia de Tungurahua, se investigó sobre la Calidad y Seguridad Turística en las festividades de la provincia mencionando que, esta zona atrae turistas nacionales e internacionales, pero enfrenta deficiencias en calidad y seguridad turística, especialmente durante las festividades anuales, el método que se utilizó es una investigación cualitativa no experimental basada en informes del Comité de Turismo de Tungurahua en 2017, los resultados destacan la necesidad de estudiar y mejorar la calidad y seguridad de los servicios turísticos durante las celebraciones, concluyendo que los entes gubernamentales e institucionales deben diseñar medidas para brindar mayor satisfacción a los turistas y visitantes (Salas Paulina et al., 2019).

Así mismo, en la ciudad de Manta, Izquieta et al., (2020) tuvieron como propósito estudiar la Seguridad y Turismo, específicamente en el Plan de Seguridad para las zonas turísticas en Manta, con un enfoque integral para el desarrollo de destinos turísticos, en este estudio se utilizó la metodología descriptiva con un enfoque mixto que incluyó entrevistas, cuestionarios y observación, se desarrolló un esquema de plan de seguridad adaptable a las condiciones de cada destino. Se concluye que la seguridad es fundamental para el cambio positivo y la estabilidad en el desarrollo territorial de un destino turístico. Además, se destaca que el turismo, planificado por zonas, es una vía para lograr el desarrollo en Ecuador.

De igual forma, Olaya et al., (2023) en su artículo científico estudia la inseguridad social y su incidencia en los establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Vinces analizando la percepción de usuarios y propietarios en cuanto a la inseguridad, esta investigación tiene un enfoque mixto con métodos cuantitativos y cualitativos donde se realizaron encuestas dando así

un resultado donde indica un deterioro en la inseguridad social en los últimos dos años con impactos económicos negativos, sociales y psicológicos para los usuarios y propietarios.

Finalmente, Zambonino (2023) en su artículo científico menciona que en Esmeraldas el turismo ha experimentado un crecimiento significativo mundial, siendo un motor clave para el desarrollo económico de diversas regiones, incluida la provincia, en este artículo se analiza la perspectiva económica del cantón Esmeraldas, considerando el impacto de la inseguridad en la región, se llevó a cabo un estudio con turistas que visitaron la zona, evaluando la influencia de la seguridad en su percepción y comportamiento, esta investigación incluyó una revisión bibliografía y análisis de datos secundarios concluyendo que la inseguridad tiene un efecto negativo en la actividad turística, generando pérdidas económicas significativas.

Marco Científico

El presente proyecto de investigación tiene como referencias diferentes teorías que permite estudiar a fondo el tema.

Ojeda et al., (2005) en su artículo aborda el concepto de Seguridad Ciudadana en el contexto de los actuales procesos de exclusión social, se destaca que la gestión de la seguridad ciudadana desde el ámbito público está influenciada por concepciones que definen estilos de actuación, ya sea enfocándose en el cumplimiento de normas y la vigilancia o valorando la participación ciudadana, se sugiere que la seguridad debe entenderse desde una perspectiva amplia, basada en el ideario normativo del desarrollo humano y los derechos ciudadanos donde se argumenta que las acciones emprendidas deben articularse integralmente para superar condiciones de exclusión social.

Tarlow (2014) en su libro *Tourism Security* menciona acerca de la importancia de la seguridad turística no solo para la industria, si no también, para la economía en un mundo cada vez más interconectado, así como también, enumera una serie de políticas específicas y casos prácticos que ayudan a comprender no solo el impacto del terrorismo en el mundo moderno, sino a regular lo que los especialistas denominan “comunicación del riesgo” y de esa forma examina la percepción del riesgo y los manejos de planes de contingencia.

Martínez et al., (2017) menciona que el turismo ha adquirido una creciente importancia, en áreas como el deporte extremo se ha considerado la seguridad como fundamental pero el turismo cultural, incluido el religioso no le daba la debida importancia. Sin embargo, la motivación actual de los turistas se centra en experiencias auténticas, haciendo que el turismo religioso sea atractivo y seguro para quienes buscan vivencias únicas, históricamente la peregrinación se asocia con el turismo religioso, y a pesar de su antigüedad, los estudios formales en este campo son recientes, destacando la importancia de explorar la seguridad en este tipo de turismo.

Korstanje (2012) señala que la seguridad remite a un concepto vinculado a una ley, territorio y estado. El avance de la mundialización en manos de la estimulación tecnológica, la velocidad y el consumo estético han derribado esas murallas quitándoles sus propias características distintivas. El turismo moderno apela a la búsqueda de una supuesta autenticidad, pero bajo una configuración masiva de ciudades clonadas con serios problemas identitarios. Existe un fuerte dilema a la cual llamaremos “paradoja del riesgo nominal” por medio de la cual se explica cómo los viajeros construyen riesgos hipotéticos sobre determinados eventos que pueden o no suceder, mientras ignoran otros peligros reales que tienen una alta probabilidad de concreción. En tanto fenómeno político, el riesgo a ser víctima de catástrofes globales como desastres naturales o

ataques terroristas lleva a los turistas a descuidar otros tipos de peligros como el crimen que hacen al capitalismo de las ciudades.

Finalmente, Sánchez (2020) analizó la relación entre la Seguridad Ciudadana y el desarrollo local en Ecuador a través de una revisión documental-bibliográfica utilizando la metodología de contenido, destacó que la seguridad ciudadana es un proceso complejo que abarca diversas variables como servicios públicos, educación y salud. Los resultados de esta investigación indican que la seguridad ciudadana es crucial para el desarrollo territorial, y se concluye que el desarrollo local debe enfocarse en generar servicios e infraestructura que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos priorizando la Seguridad Ciudadana como un elemento fundamental para garantizar el bienestar colectivo y permitir el desarrollo de la sociedad.

Marco Conceptual

En esta fase se aborda diferentes conceptos generales sobre el tema de investigación que están relacionados con la seguridad y el turismo, mismos que nos ayudará a comprender la información presentada.

Actores involucrados

Los actores involucrados es todo individuo que se encuentra o forma parte de un grupo, organización, entidad, corporativo, público, social o privado, que tenga relación directa con el proyecto a ejecutar (Arcienega, 2017).

Cooperativismo

Es un movimiento socio-económico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa (Fernández, 2006).

Interinstitucional

Hace referencia a la coordinación de actores, a la interacción de instituciones a través de mecanismos de acción conjunta en torno a proyectos comunes, a la formulación, construcción y ejecución colectiva de programas, proyectos y acciones que involucran iniciativas, recursos, potencialidades e intereses compartidos (Duque, 2011).

Mejoramiento de la seguridad ciudadana

Las dimensiones en las que se manifiesta se plantea el mejoramiento de la seguridad ciudadana desde las políticas públicas haciendo resaltar el abandono de la burocracia por este fin, siendo así que los mecanismos para lograrlo son políticas horizontales con las autoridades locales, para esquematizar políticas de seguridad que sean eficaces para mejorar la calidad de vida (Flores et al., 2021).

Mesa técnica

Son los grupos de trabajo encargados de recibir toda la información cuantitativa y cualitativa del proceso participativo, elaborar y redactar propuestas de acciones que satisfagan la demanda detectada para enviarlas a los diferentes departamentos y su posterior validación (Gobierno Autónomo de Navarra, 2021).

Política pública de seguridad ciudadana

Para García es un conjunto organizado y estructurado de acciones, que buscan generar situaciones, bienes y servicios públicos para satisfacer las demandas de los ciudadanos, transformar condiciones de vida, modificar comportamientos, generar valores o

actitudes que correspondan con la ley, la moral y la cultura propia de una comunidad (Rojas P. et al., 2019).

Roles

Analiza los modos en que los individuos no solo están interpretando y asumiéndolos activamente, sino también moviéndose a través de los límites organizacionales y funcionales para crear nuevos espacios profesionales, de crecimiento y de relaciones (Marquina, 2020).

Seguridad

El término de Seguridad, puede considerarse como un estado ausencia de peligros y de condiciones que puedan provocar daño físico, psicológico o material en los individuos y en la sociedad en general se deriva de seguro, que la define como “Libre y exento riesgo” (Benedetti, 2019).

Seguridad turística

La seguridad turística es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras (Grünewald, 2010).

Seguridad ciudadana

El Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo considera que la seguridad ciudadana es la dimensión del concepto de seguridad humana que hace referencia a los riesgos y a las amenazas provocadas por la violencia física y criminalidad, por lo que, desde esta perspectiva del desarrollo humano, “la seguridad ciudadana es la condición personal, objetiva y subjetiva, de

encontrase libre de violencia o amenaza de violencia o despojo intencional por parte de otros” (Flores et al., 2021).

Seguridad pública

El foro latinoamericano de seguridad, menciona que la seguridad pública es un servicio que debe brindar el Estado para garantizar la integridad de todos los ciudadanos y sus bienes (Grünewald, 2010).

Marco Legal

Para el sustento legal de la presente investigación se ha tomado en cuenta la normativa que respalda la seguridad en la actividad turística.

Constitución de la República del Ecuador

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), Decreto Legislativo 0, Registro Oficial 449 de 20-oct-2008, Última modificación: 13-jul-2011 Estado: Vigente, artículos que respaldan la seguridad tanto de los ciudadanos como de los turistas.

TÍTULO I

Elementos Constitutivos del Estado

Art. 3.- Son deberes primordiales de Estado:

Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

TÍTULO II

Derechos

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, Sumak Kawsay.

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

TITULO VII

Art. 393.- El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Ley de Turismo

En este contexto, se ha citado los artículos pertinentes que abordan la seguridad de los turistas al adquirir servicios turísticos en el país, la ley de turismo en el Ecuador está sujeta a la normativa de Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic-2002 Estado: Vigente

TÍTULO I

Generalidades

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

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 para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;

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

c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;

d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetos turísticos (Ministerio de Turismo, 2002).

Código Orgánico de Organización Territorial, Autónomo y Descentralizado

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autónomo y Descentralizado (2010) Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct. -2010, última modificación: 31-dic-2019, Estado:

Reformado, normativa que dirige las actividades administrativas, la estructura organizacional de los GADs por la cual se considera los siguientes artículos.

CAPITULO III

Cantones

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

a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;

e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional regional, provincial y parroquia, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;

n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional del Ecuador, 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 corresponde al alcalde o alcaldesa:

f) Dirigir la elaboración del plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en concordancia con el plan nacional de desarrollo y los planes de los gobiernos autónomos

descentralizados, en el marco de la plurinacionalidad, intercultural y respeto a la diversidad, con la participación ciudadana y de otros actores del sector público y la sociedad; para lo cual presidirá las sesiones del consejo cantonal de planificación y promoverá la constitución de las instancias de participación ciudadana establecidas en la Constitución y la ley;

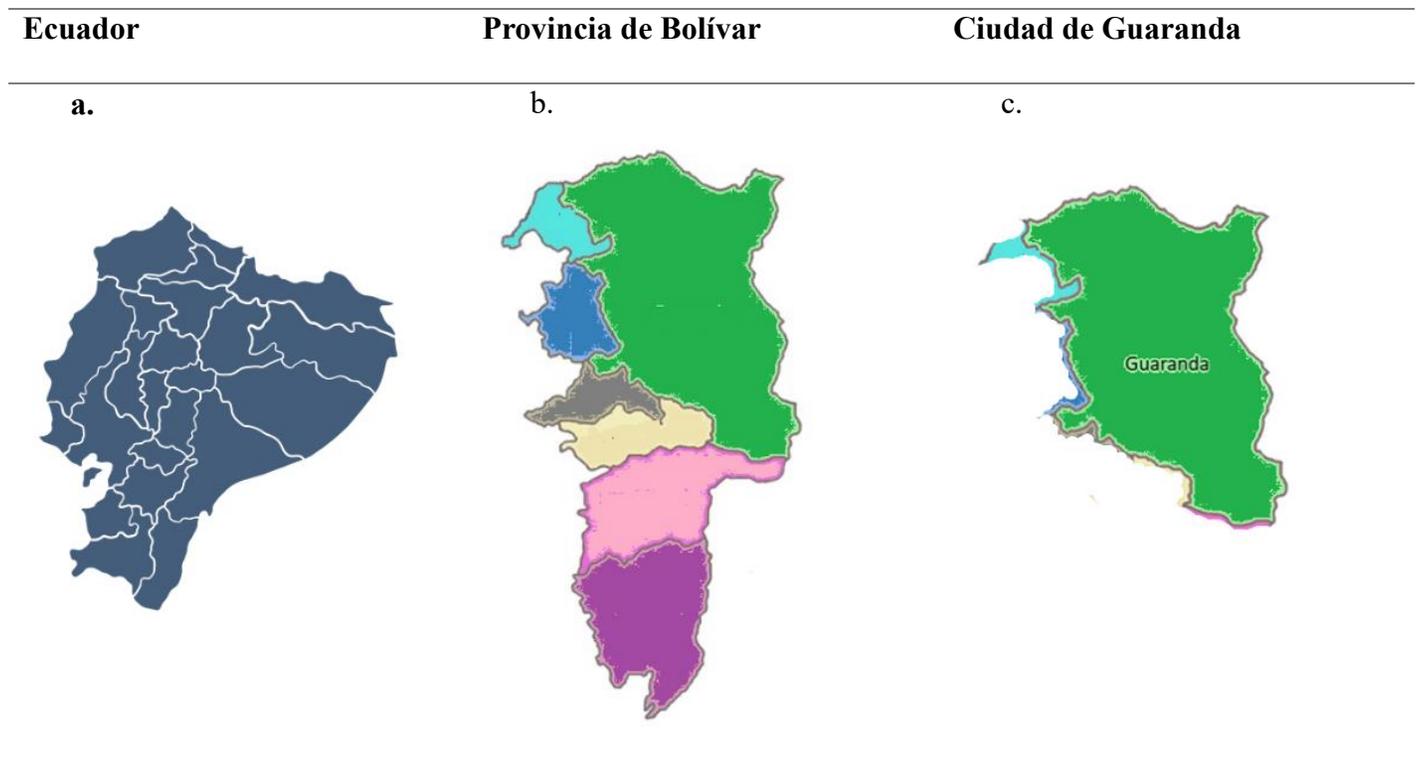
q) Coordinar con la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, la formulación y ejecución de políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana;

v) Coordinar la acción municipal con las demás entidades públicas y privadas (COOTAD, 2010).

Marco Georreferencial

El lugar donde se efectuó esta investigación está ubicado en la República del Ecuador, provincia de Bolívar, en la ciudad de Guaranda.

Ilustración 1. *Área de estudio*



Fuente: a. GAD Municipal de Guaranda b y c. PDOT Guaranda

De acuerdo a la información que proporciona el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), La provincia de Bolívar es una de las 24 provincias que conforman la República del Ecuador, ubicada en la parte centro-occidental de la región Interandina, ocupa la hoya del Rio Chimbo, sus coordenadas UTM zona 17 Sur son X: 9872857 hasta 9756351N Y: 678594 hasta 742762 E, sus límites provinciales son al Norte. - provincia de Cotopaxi, al Sur. - provincia del Guayas y Chimborazo, al Este, provincias de Tungurahua y Chimborazo y al Oeste provincia de Los Ríos (PDOT Bolívar, 2015).

La capital administrativa de la provincia de Bolívar es el cantón Guaranda, la cual además es su urbe más grande y más poblada, tiene una superficie de 1.897,8 km², el 24 de junio de 1824 es la fecha de creación del cantón, y el 10 de noviembre de 1820 es la fecha de independencia, Guaranda cuenta con 25.000 habitantes aproximadamente (zona urbana) y en todo el cantón alrededor de 65.000 habitantes.

Clima

El clima en la Guaranda varía desde los páramos fríos, entre 4° C a 7° C, hasta subtropical cálido, de 18°C a 24°C. Es un cantón que tiene varios pisos climáticos.

Hidrografía

Guaranda esta bañada por los ríos Salinas e Illangama (rio Guaranda), cuyas vertientes iniciales están en los páramos del Chimborazo.

Aspectos Culturales

En Guaranda, desde antaño, ha habido una relación cotidiana entre mestizos e indígenas, de ahí que en el lenguaje del guarandeño se han asimilado como propios vocablos del kichwa como: arrarai por “qué calor”; achachay por “que frio”. Esta relación cotidiana intercultural le ha permitido a Guaranda construir una cultura basada en tradiciones, hábitos, costumbres entrelazadas por las concepciones mestizas de origen español y las milenarias concepciones indígenas.

Guaranda, la ciudad de las Siete Colinas, con enormes manifestaciones culturales, dispersadas a lo largo de su geografía, en las zonas urbanas y rurales; especialmente las de carnaval, denominada por su gente como la fiesta mayor, en la que se demuestra plenamente todas sus manifestaciones culturales, plasmadas en la poesía, la música, la danza, la gastronomía, etc.,

ha plasmado una sinergia muy especial entre sus habitantes, gracias al carnaval, en donde la cultura aglutina a toda la población.

Aspectos Económicos

El desarrollo económico productivo, local y sustentable es una prioridad para el cantón, al dejar su rol estratégico de conectividad entre la costa y sierra, actualmente se podría definir “de base económica agropecuaria”, el conjunto e interrelación de factores vinculados con el desarrollo de la economía integral del territorio y las opciones o potencialidades que pueden aprovecharse para fomentar el logro del Buen Vivir. Refleja la situación general de la economía del cantón, los principales componentes de la economía son: las actividades agro productivas, forestales, pesqueras, servicios y turísticas. Disponibilidad de infraestructura de apoyo, los principales mercados (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda, 2020).

Aspectos Biofísicos

El componente biofísico constituye la base para los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, ya que corresponde al recurso natural sobre el cual se asienta la población y sus actividades.

El suelo que mayor ocupa en el territorio es el orden Inceptisol con propiedades físicas y químicas muy variables, como: suelos desde drenados, texturas de arenosas a arcillosas, pH de ligeramente ácidos a ligeramente alcalinos, con saturación de bases mayor o menos a 60%; estas propiedades han sido importantes en el sector agrícola.

La importancia de la conservación de los ecosistemas está ampliamente relacionado con la de la vida debido a que la destrucción de los ecosistemas produce alteraciones geográficas, terrenales y climáticas que afectan tanto a las especies de flora y fauna como también al ser humano

en sí, los servicios ambientales que nos prestan, permite la provisión de alimento y agua, la regulación del clima, haciendo resistencia al cambio climático que los seres humanos hemos producido y debemos adaptarnos y evitar que se siga trascendiendo.

Aspectos Productivos

Para la provincia Bolívar y el cantón Guaranda es de vital importancia el desarrollo económico productivo, así como está definido en el Plan Nacional para el Buen Vivir en su Art.-11 “Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible”, mismo que alinea con la estrategia territorial, que promulga “Impulsar el Buen Vivir en los territorios rurales y la soberanía alimentaria”.

En las actividades comerciales del por mayor y menor se dedica un 16% de la población, las actividades comerciales en la zona dinamizan la economía ya que existen almacenes de abastos, ropa, insumos agropecuarios, etc., con respecto a la actividad industrial y manufactura existe un 0.1% de la población que se dedica a la industria lechera principalmente y también a las artesanías, ladrilleras, carpintería, tejidos, mecánicas y fabricación de bloque. (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda, 2020).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

La metodología de investigación empleada en este estudio combinó datos primarios y secundarios mediante diferentes tipos de investigación, incluyendo un enfoque cualitativo y diversos métodos, esto facilitó una comprensión profunda y contextualizada del tema, integrando datos variados y complejos, desde premisas generales hasta conclusiones específicas para llegar así a un análisis detallado.

Tipo de Investigación

El desarrollo de este trabajo, se basó en tres tipos de investigación que se aplicó:

Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos que se refiere (Arias, 2012).

Mediante la investigación bibliografía en la comprensión del área de estudio, se llevó a cabo una fase de investigación destinada a examinar la producción de la comunidad académica, con el objetivo de identificar documentos vinculados a un tema específico o a un autor en particular.

Investigación de Campo

Según, Arias (2012) menciona que la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los

hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.

A través de la investigación de campo la recopilación de datos se llevó a cabo en el ámbito de estudio mediante fuentes primarias, se procedió a realizar entrevistas a los actores pertinentes. El propósito fue obtener una comprensión más profunda al observar e interactuar con las personas en su entorno natural.

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno (Hernández Sampieri, 2014).

Mediante la investigación descriptiva se concluyó el diseño de un instrumento idóneo que promovió la unificación estratégica, la evaluación de los resultados obtenidos y los distintos aspectos y atributos significativos del tema de estudio bajo análisis.

Enfoque de la Investigación

El siguiente proyecto de investigación cuenta con el enfoque cualitativo.

Enfoque Cualitativo

Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Hernández Sampieri, 2014).

Durante la ejecución de una revisión bibliográfica, se exploran diversos elementos relacionados con la temática de seguridad turística. Además, se establece una conexión entre el investigador y las personas entrevistadas, permitiendo la observación de su percepción y comportamiento, con el objetivo de derivar conclusiones pertinentes.

Método de Investigación

Para el desarrollo del trabajo se aplicó tres métodos de investigación:

Método Sintético

La síntesis tiene un carácter creador e integrador, al unir produce un todo nuevo, ya que su contenido no se identifica con ninguna de las partes que lo constituyen. Es el método de razonamiento que tiende a rehacer, reunificar o reconstruir en un todo lógico y concreto los elementos destacados a través del análisis (Abril Hugo, 2007).

Con el método sintético se llevó a cabo un proceso de razonamiento con la intención de reconstruir un conjunto a partir de los elementos identificados mediante el análisis de los datos obtenidos al aplicar entrevistas. Además, se buscó realizar una presentación mediática como parte de este procedimiento, pretendiendo realizar una reconstrucción integral basada en el análisis de datos obtenidos a través de entrevistas, complementada con una presentación metódica y breve.

Método Deductivo

Es aquel que parte de verdades previamente establecidas como principio general para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez. La deducción o conclusión va de los principios generales ya conocidos a lo particular; recurriendo para ello a la aplicación, comprobación y demostración (Abril Hugo, 2007).

Mediante el método deductivo se partió de la formulación de un marco general para, a través de la investigación y análisis específico de los roles, procesos y estructuras, llegar a conclusiones detalladas que contribuyan a la consecución del objetivo propuesto.

Método Analítico

El análisis consiste en la desmembración de un todo, en sus elementos para observar su naturaleza, peculiaridad, relaciones, etc., es la observación y examen minuciosos de un hecho en particular (Abril Hugo, 2007).

Mediante el método analítico se llevó a cabo el análisis de investigaciones literarias, recopilación de artículos, datos y otros elementos relevantes para la investigación, así como la identificación de posibles deficiencias en el ámbito de la seguridad. Este enfoque se implementó con el propósito de definir procesos que fomenten la participación, comunicación y coordinación interinstitucional en la ciudad de Guaranda, desde la perspectiva de los actores claves, lo que, en consecuencia, facilitó la identificación de posibles áreas de mejora.

Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Las diferentes técnicas descritas a continuación son las que se emplearon en la ejecución del proyecto de investigación, esto se debe a que la información que se recopiló a partir de fuentes primarias, es decir, la información de observación, entrevistas y salidas de campo.

Objetivo N° 1

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, que se refiere a identificar los roles de las instituciones y actores clave relacionados con la seguridad turística, en la ciudad de Guaranda, se aplicó las siguientes técnicas:

Observación

Esta técnica es una de las que se implementará en el primer objetivo planteado en la investigación, con el propósito de establecer una conexión sólida entre los investigadores, los

hechos y actores involucrados, de los cuales se obtendrá datos auténticos que posteriormente serán condensados para su desarrollo.

Análisis documental y bibliográfico

Para la determinación de los roles institucionales y actores clave, se debe identificar los factores a considerarse.

Los instrumentos utilizados fueron: repositorios, artículos científicos, libros, entre otros, para la obtención de la información necesaria.

Objetivo N° 2

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, se requiere establecer los procesos que fomenten la coordinación interinstitucional entre los diferentes actores en la ciudad de Guaranda.

Entrevista

Son diseñadas meticulosamente, la cual se centraron en explorar las percepciones y experiencias relacionadas con la coordinación interinstitucional, la selección estratégica de participantes garantizó una representación diversa, y se fomentó un ambiente abierto para facilitar la expresión de ideas.

Las herramientas utilizadas fueron: cuestionarios, dispositivos móviles para la respectiva grabación y fotografías, mismas que fueron anexadas para la evidencia del trabajo de campo.

Objetivo N°3

Por último, para el cumplimiento del tercer objetivo específico, refiriéndose al diseño de la estructura de una mesa técnica de seguridad turística en la ciudad de Guaranda.

Entrevistas

Esta técnica proporcionó perspectivas cruciales sobre los elementos clave que deben integrarse en la mesa técnica, como protocolos de seguridad, colaboración interinstitucional y necesidades específicas de la comunidad, información recopilada permitió construir una mesa técnica robusta y adaptada a los desafíos particulares de la ciudad, garantizando así una gestión efectiva y colaborativa de la seguridad turística en Guaranda.

Universo

El universo de estudio se considera los actores involucrados en seguridad turística, incluyendo una compleja red de relaciones entre entidades, con el propósito de establecer procesos concretos y diseñar una mesa técnica que promueva la colaboración y garantice un entorno turístico seguro en la ciudad de Guaranda.

Bola de Nieve

Para abordar el análisis de los procesos que fomenten la coordinación interinstitucional en la seguridad turística, se utilizó la técnica bola de nieve en la selección de informantes clave, inicialmente, se entrevistaron expertos reconocidos en seguridad y turismo en la ciudad de Guaranda, posteriormente, se solicitaron recomendaciones de otros posibles participantes, creando así una cadena de contactos. Este enfoque permitió identificar actores relevantes, obteniendo perspectivas variadas y asegurando la representación integral de instituciones y organizaciones comprometidas con la seguridad turística en Guaranda, proporcionando así una visión completa y enriquecedora.

Procesamiento de la información

El procesamiento de la información que se realizó en esta investigación, fue en base al cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados, en primer lugar, se realizó la entrevista, se transcribió toda la información obtenida, seguidamente se codificó las entrevistas y, por último, se sistematizó la información recabada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados del objetivo N° 1

- *Identificar los roles de las instituciones y actores clave relacionados con la seguridad turística, en la ciudad de Guaranda.*

Para alcanzar el primer resultado se realizó un análisis de información de diferentes fuentes bibliográficas con la finalidad de identificar los roles y funciones de las instituciones y actores clave respecto a la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, tomando en cuenta así al autor Vera et al., (2016) en el Plan Integral de Asistencia Turística, se menciona que existen indicadores fundamentales para la identificación de los roles y funciones de las instituciones de seguridad turística, los cuales son:

Seguridad Ciudadana: Permite el libre desplazamiento del visitante por el destino, previniendo o disminuyendo situaciones de conflicto, principalmente de hechos delictivos como robos y hurtos, protegiendo ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc. (Vera et al., 2016).

Salud e Higiene: “Actividades de prevención, promoción y provisión de servicios de salud incluyendo los servicios de atención a emergencias médicas, del visitante en el destino turístico. En este marco se desarrollan acciones de promoción y prevención de enfermedades como, por ejemplo, vigilar la correcta manipulación de alimentos y la calidad del agua, brotes de enfermedades; comunicación de riesgos para evitar enfermedades transmisibles, etc.”(Vera et al., 2016).

Seguridad Económica: Actividades para asegurar que los prestadores de servicios turísticos cumplan con la calidad de los bienes y servicios ofrecidos al visitante, reaseguro del viajero para

disminuir sus riesgos desde la óptica económica, particularmente a fraudes y estafas (Vera et al., 2016).

Seguridad Vial: Para permitir el libre y seguro desplazamiento de los visitantes por las vías desde el lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo, considerando que uno de los mayores riesgos son los siniestros de tránsito (Vera et al., 2016).

Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales: Sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante situaciones geológicas, hidrológicas o meteorológicas (Vera et al., 2016).

Derechos Humanos e Inclusión Social: Turismo accesible para personas con capacidades restringidas y protección ante casos de trata de personas, explotación comercial sexual en viajes y turismo (Vera et al., 2016).

Posteriormente, se describe las funciones de cada entidad identificada de acuerdo a los indicadores que influyen en la seguridad turística de Guaranda.

Se elaboró la ficha de observación donde se muestra las entidades claves de seguridad turística, mismas que son elaboradas con el fin de recopilar información general acerca de sus funciones.

Tabla 1. Ficha de Observación

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR		
Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática		
Carrera de Turismo		
Ficha de Observación		
Nombre del investigador:	María Alejandra Pindolema; Judith Rumiguano	
INDICADOR	ENTIDAD	INTERPRETACIÓN DE LA OBSERVACIÓN
Seguridad Ciudadana	Comando Subzona Bolívar.	Revela la importancia de una institución responsable en la atención de la seguridad, especialmente en la focalización de territorios problemáticos. Sin embargo, es fundamental establecer criterios transparentes para garantizar la equidad en las acciones y resultados. La anticipación estratégica del delito es una estrategia prometedora, pero su eficacia esta intrínsecamente ligada a la calidad de la información disponible.
	Gobernación de la provincia de Bolívar.	Dirige y orienta las acciones para promover la estabilidad y seguridad en la provincia, implica liderar iniciativas que fortalezcan la seguridad interna, coordinar esfuerzos para implementar estrategias de desarrollo provincial, subrayando así la estrecha relación entre la gobernabilidad y el crecimiento sostenible.
	Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar.	Garantiza la integridad y eficacia en los procedimientos de contratación pública para salvaguardar la seguridad económica, también da la autorización de declaratorias y la revisión de contratos con responsabilidades que inciden directamente en la gestión económica de la entidad.

Seguridad Económica	Unidad de Turismo y Desarrollo Económico – iTur del GAD Municipal.	Se encargan de la actualización constante de folletos y mapas, así como la adaptabilidad a las necesidades cambiantes de los visitantes, son elementos clave para mantener la relevancia y la satisfacción de los turistas, también la promoción de recursos locales debe abordarse de manera equitativa para evitar la sobreexplotación de aspectos culturales o naturales específicos, lo que podría comprometer la sostenibilidad a largo plazo.
Salud e Higiene	Hospital Alfredo Noboa Montenegro. Dirección Distrital 02D01 Guaranda- Salud.	Destacan la complejidad de equilibrar las directrices del Ministerio de Salud Pública con la normativa legal vigente, lo que puede generar desafíos burocráticos y adaptativos, la gestión efectiva en los campos administrativos, financieros y de recursos humanos es esencial para garantizar una operación eficiente y la calidad de la atención. La promoción de alianzas estratégicas enfatiza la importancia de colaborar con actores clave a nivel local, lo que puede mejorar significativamente la capacidad de respuesta y la calidad de los servicios de salud en la comunidad.
Seguridad Vial	Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.	Tiene una planificación estratégica en la ejecución operativas en el ámbito de tránsito y transporte, su papel fundamental en la garantía de la seguridad vial mediante la elaboración de estudios, supervisión del cumplimiento de planes de transporte, emisión de licencias de conducir y coordinación de operativos de control. Esta entidad juega un papel crucial en la protección de la vida y la integridad de los ciudadanos a través de la regulación y control efectivos del transporte terrestre y el tránsito,

**Protección
Ambiental y
Ante Desastres
Naturales**

Secretaría de Gestión de
Riesgos Bolívar.

contribuyendo así a la reducción de accidentes y la promoción de una movilidad segura y eficiente.

Su enfoque proactivo en la identificación y prevención de posibles amenazas muestra un compromiso con la seguridad y la preparación ante desastres, la incorporación obligatoria de la gestión de riesgos en instituciones públicas y privadas es esencial para una planificación sólida, aunque su efectividad dependerá de una implementación efectiva y un seguimiento constante

Oficina Técnica Guaranda
(MAATE).

Se enfoca en la reducción de riesgos y el fortalecimiento de capacidades institucionales y sociales, su papel no solo se limita a la respuesta ante desastres, sino que también se enfoca en la conservación del medio ambiente, la protección de las cuencas hidrográficas y la promoción del acceso sostenible al agua.

**Derechos
Humanos e
Inclusión Social**

Defensoría del Pueblo.

Ejerce un papel fundamental en la protección de los derechos fundamentales de las personas y la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración pública, su función como defensor de la justicia social y la equidad resalta su importancia en la promoción de una sociedad más justa. Sin embargo, la efectividad de su labor dependerá en gran medida de su capacidad para actuar de manera independiente e imparcial en la identificación y abordaje de violaciones a los derechos humanos.

Nota. Se plasmó textualmente las funciones emitidas por cada uno de los entrevistados.

Tabla 2. Entidades y actores clave del indicador Seguridad Ciudadana

N°	INSTITUCIÓN	FUNCIONES
INDICADOR SEGURIDAD CIUDADANA		
1	<p>Entidad: Comando Subzona Bolívar.</p> <p>Codificación: (EST_SC_1)</p> <p>Entrevistado: Myr. Luzuriaga Mera Rubén Mauricio.</p> <p>Rol que desempeña: Jefe del departamento de apoyo operativo de la Subzona Bolívar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar la participación ciudadana en el control social del delito, fomentando la cultura de seguridad ciudadana. • Diseñar e implementar planes para identificar y focalizar los territorios con problemas crónicos y micrositiros para atención e intervención oportuna. • Auditar los sistemas de control y medición del desempeño y productividad de todos los servidores policiales (Ejecutiva et al., 2021).
2	<p>Entidad: Gobernación de Bolívar.</p> <p>Codificación: (EST_SC_2)</p> <p>Entrevistado: Abg. Ramiro Oswaldo Jaramillo.</p> <p>Rol que desempeña: Gobernador de la provincia de Bolívar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y direccionar la aplicación de la política pública sobre gobernabilidad y seguridad interna a nivel provincial. • Organizar y coordinar la implementación de estrategias de desarrollo provincial del Gobierno Nacional (Gobernación de Bolívar, 2021).
3	<p>Entidad: Fiscalía General del Estado.</p> <p>Codificación: (EST_SC_3)</p> <p>Entrevistado: Dr. Mercedes Valencia Olalla.</p> <p>Rol que desempeña: Fiscal de la provincia de Bolívar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organiza y dirige un sistema especializado integral de investigación de medicina legal y ciencias forenses, que incluirá un personal de investigación civil y policial, dirigirá el sistema de protección y asistencia a víctimas, testigos y participantes en el proceso penal; y, cumplirá con las demás atribuciones establecidas en la ley (Fiscalía General del Estado, 2012).

- | | |
|---|---|
| <p>4 Entidad: Cuerpo de Bomberos, Guaranda.
 Codificación: (EST_SC_4)
 Entrevistado: Lcdo. Cristian Mazón.
 Rol que desempeña: Comandante del Cuerpo de Bomberos Guaranda.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Salvar vidas y proteger bienes inmuebles con acciones oportunas y eficientes en la lucha contra el fuego, atención prehospitalaria y atender en caso de emergencias por desastres naturales y/o producidos por el ser humano (Secretaría de Gestión de Riesgos, 2016). |
| <p>5 Entidad: Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
 Codificación: (EST_SC_5)
 Entrevistado: Ing. Diego Soria.
 Rol que desempeña: Jefe del Centro Local Babahoyo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar en todo territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema (Ecu 911, 2023). |

Nota. Funciones de los actores claves de indicador Seguridad Ciudadana

A continuación, se detalla un análisis del indicador de Seguridad Ciudadana mencionando entidades que están relacionadas con la seguridad en la ciudad de Guaranda.

Se ha identificado el indicador de Seguridad Ciudadana al *Comando Subzona de Policía Nacional de Bolívar N° 02* como institución responsable, la cual es encargada de atender a la seguridad, la focalización de territorios problemáticos es pertinente, pero se deben establecer criterios transparentes, la anticipación estratégica del delito es una metodología prometedora, pero su efectividad depende de la calidad de la información, la lucha contra la corrupción y la implementación de reconocimientos e incentivos institucionales son cruciales, pero se deben garantizar mecanismos de supervisión transparentes y justos.

De igual manera, en el caso de la *Gobernación de la provincia de Bolívar* como entidad responsable, quien es encargado de la gestión de la política pública sobre gobernabilidad y

seguridad interna, se destaca la importancia de dirigir y orientar la aplicación de dicha política, lo que implica liderar acciones que promueva la estabilidad y seguridad en la provincia, también se hace hincapié en la organización y coordinación para implementar estrategias de desarrollo provincial, evidenciando la conexión entre la gobernabilidad y el crecimiento sostenible, la necesidad de diseñar mecanismos y ejecutar nacionales y locales lo cual refleja la importancia de armonizar las directrices gubernamentales a nivel nacional con las realidades específicas de cada provincia.

Por otro lado, *La Fiscalía General del Estado* como institución encargada de la seguridad, quien tiene responsabilidades de un sistema especializado integral de investigación, medicina legal y ciencias forenses, junto con la gestión del personal y la dirección del sistema de protección a víctimas, testigos y participantes y procesos penales. Se destaca la eficacia y eficiencia de este sistema en la práctica, la integración de personal civil y policial donde se plantea la necesidad de una coordinación efectiva, asegurando que las competencias y responsabilidades estén claramente definidas para evitar conflictos y garantizar un enfoque unificado.

Así mismo, otra de las entidades tomadas en cuenta es *El Cuerpo de Bomberos* quien es una institución responsable encargada de salvaguardar vidas y proteger bienes inmuebles a través de acciones oportunas y eficientes en situaciones de emergencia, particularmente en la lucha contra incendios, atenciones prehospitalarias, rescate y salvamento, así como en la respuesta a desastres naturales y provocados por el ser humano.

Por último, el *Servicio Integrado de Seguridad ECU 911* entidad responsable encargada de gestionar situaciones de emergencia en todo el territorio ecuatoriano a través de la atención de reportes ciudadanos al número 911 y la monitorización de alarmas mediante la video vigilancia.

Aunque la iniciativa busca contribuir de manera permanente a la seguridad integral ciudadana, un análisis crítico debe examinar la efectividad operativa de esta gestión.

Tabla 3. *Entidades y actores clave del indicador Seguridad Económica*

INDICADOR SEGURIDAD ECONÓMICA	
<p>1</p> <p>Entidad: Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar.</p> <p>Codificación: (EST_SE_1)</p> <p>Entrevistado: Lic. Martha Arregui.</p> <p>Rol que desempeña: Responsable de la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar mecanismos de prevención y atención a turistas que garanticen la seguridad y el bienestar turístico. • Incrementar la regulación, registro, control de las diferentes actividades, modalidades y servicios turísticos para establecer estándares adecuados de servicio a nivel nacional (Mintur, 2021).
<p>2</p> <p>Entidad: Servicio de Rentas Internas de Bolívar.</p> <p>Codificación: (EST_SE_2)</p> <p>Entrevistado: Ing. María Vázquez Ruiz.</p> <p>Rol que desempeña: Directora del Servicio de Rentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve la competitividad de los destinos turísticos, estimular el gasto de los destinos turísticos, estimular el gasto de los visitantes internacionales y garantizar la transparencia y eficiencia del proceso en el sector turístico (SRI, 2010).
<p>3</p> <p>Entidad: Unidad de Turismo y Desarrollo Económico – iTur del GAD Municipal.</p> <p>Codificación: (EST_SE_3)</p> <p>Entrevistado: Lcdo. Gustavo Fierro.</p> <p>Rol que desempeña: Responsable de Unidad de Turismo y Desarrollo Económico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contextualizar de una manera accesible para los visitantes la información de los bienes patrimoniales analizados en el territorio. • Promoción de los recursos locales (gastronomía, artesanías, etc.) del espacio en donde se encuentran los bienes turísticos. • Atraer a los turistas sean nacionales o extranjeros de zonas aledañas (iTur, 2021).

Nota. Funciones de los actores claves del indicador Seguridad Económica

A continuación, se detalla un análisis del indicador de Seguridad Económica mencionando entidades que están relacionadas con la seguridad en la ciudad de Guaranda.

Se ha identificado el indicador de seguridad económica a la *Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar* misma que es encargada de las atribuciones otorgadas a los coordinadores zonales y al director administrativo en el ámbito de contratación pública plantea una serie de consideraciones críticas en el contexto de la seguridad económica. Aunque se les confiere la autoridad para aprobar y autorizar declaratorias de cancelación, desierto y reaperturas así como revisar, autorizar y suscribir contratos, es esencial garantizar que estas facultades se ejerzan con total apego a la normativa vigente y los principios de transparencia y eficiencia en la contratación pública, en la última instancia, la seguridad económica dependen gran medida de la integridad y eficacia de los procedimientos de contratación pública, y es crucial que estas funciones se ejerzan con la máxima responsabilidad y ética para resguardar los intereses económicos de la entidad.

De igual forma, en el caso del *Servicio de Rentas Internas* es quien revela que la promoción de la competitividad de los destinos turísticos mediante la devolución de impuestos a turistas ha generado un impacto significativo en la estabilidad financiera de las regiones receptoras. Además, al garantizar la transparencia y eficiencia del proceso de devolución de impuestos, se ha incrementado la confianza de los turistas en el destino, lo que se traduce en un aumento de la demanda y una mayor permanencia de los visitantes.

Así mismo, la *Unidad de Turismo y Desarrollo Económico* es encargado la accesibilidad y calidad de la información proporcionada son elementos cruciales para el éxito del centro y su evaluación podría incluir la actualización constante de folletos y mapas, así como la adaptabilidad a las necesidades cambiantes de los visitantes. La promoción de recursos locales, si no se aborda de manera equitativa, podría conducir a la sobreexplotación de ciertos aspectos culturales o

naturales, lo que debe ser cuidadosamente gestionado para garantizar la sostenibilidad a largo plazo.

Tabla 4. *Entidades y actores claves del indicador Salud e Higiene*

INDICADOR DE SALUD E HIGIENE	
1	<p>Entidad: Hospital Alfredo Noboa Montenegro.</p> <p>Codificación: (EST_SH_1)</p> <p>Entrevistado: Dr. Jorge Luis Ochoa.</p> <p>Rol que desempeña: Gerente Hospital Alfredo Noboa Montenegro.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciar el funcionamiento global del hospital como máxima autoridad y representante legal de la institución, en el marco de las directrices y acuerdos emanados por el Ministerio de Salud Pública y en cumplimiento de la normativa legal vigente (Ministerio de Salud, 2023).
2	<p>Entidad: Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia sanitaria – ARCSA.</p> <p>Codificación: (EST_SH_2)</p> <p>Entrevistado: Ing. Jorge Yáñez.</p> <p>Rol que desempeña: Analista Zonal de otros establecimientos.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de cumplimiento de normativas y estándares en materia sanitaria. • Vigilancia y control sanitario de establecimientos y productos de uso y consumo humano. • Otorgar, suspender, cancelar o reinscribir los certificados de registro sanitario y/o notificación sanitaria obligatoria de los productos de uso y consumo humano, según la normativa vigente (Arcsa, 2012).
3	<p>Entidad: Dirección Distrital 02D01 Guaranda- Salud.</p> <p>Codificación: (EST_SH_3)</p> <p>Entrevistado: Dr. Tyron Rivera.</p> <p>Rol que desempeña: Director Distrital.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el análisis de situación de salud y mantener un subsistema de alerta para la detección oportuna y control de brotes; • Implementar y evaluar los planes, programas y estrategias de mejoramiento de la calidad de atención en los servicios de salud del distrito (Ministerio de Salud Pública, 2010).

Nota. Funciones de los actores claves del indicador Salud e Higiene

Se ha identificado el indicador de Salud e Higiene al *Hospital Alfredo Noboa Montenegro* como entidad responsable, ya que es una unidad que se centra en equilibrar las directrices del Ministerio de Salud Pública con la normativa legal vigente, lo que puede resultar en desafíos burocráticos y adaptativos. La administración efectiva en los campos administrativos y financieros es crucial para garantizar recursos adecuados y una operación eficiente examinando la transparencia en la asignación y utilización de los fondos. En el ámbito de la gestión de personal es vital abordar la capacitación, retención y satisfacción de las personas médico y no médico para garantizar la calidad de la atención.

Por otro lado, se ha identificado a la *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria* como entidad responsable quien es encargada de la vigilancia y control de establecimientos y productos destinados al consumo humano es esencial para garantizar la salud pública. La certificación de cumplimiento de normativas y estándares sanitarios establece un marco de calidad y seguridad para los productos y servicios relacionados, también es encargado de la emisión y renovación de certificados de Registro Sanitario y/o notificación sanitaria obligatoria la cual es una responsabilidad significativa que requiere procesos transparentes y justos, evitando posibles conflictos de interés, esto se debe realizar con rigurosidad, garantizando el cumplimiento de normativas para salvaguardar la salud de los consumidores.

También, en el caso de *Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud* quien es encargado de la elaboración y ejecución de planes de fortalecimiento institucional que requiere una evaluación constante para garantizar la pertinencia y eficacia de las medidas implementadas, la promoción de alianzas estratégicas destaca la importancia de la colaboración con actores clave en el ámbito local.

Tabla 5. Entidades y actores clave del indicador Seguridad Vial

INDICADOR SEGURIDAD VIAL	
<p>1</p> <p>Entidad: Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.</p> <p>Codificación: (EST_SV_1)</p> <p>Entrevistado: Ing. Paul Mora.</p> <p>Rol que desempeña: Director provincial de la ANT.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar en coordinación con los GADs, el cumplimiento del plan o planes de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial elaborados y autorizados por el organismo rector; • Emitir licencias de conducir para conductores profesionales y no profesionales, maquinaria agrícola y equipo caminero. • Coordinar operativos de control con los agentes de tránsito que correspondan (Ley de Transporte Terrestre, 2012).
<p>2</p> <p>Entidad: Dirección de Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Bolívar.</p> <p>Codificación: (EST_SV_2)</p> <p>Entrevistado: Ing. Antonio Guillermo Flores Solano.</p> <p>Rol que desempeña: Director de Transporte y Obras Públicas Distrital de Bolívar- Encargado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica y desarrolla la infraestructura necesaria adecuándola a las necesidades de la población, del sector productivo nacional y a las políticas de integración regional, con eficiencia energética y sustentabilidad ambiental, mediante la aplicación de recursos propios y la promoción de la participación del sector privado en las inversiones (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2020).

Nota. Funciones de los actores claves del indicador Seguridad Vial

Se ha identificado el indicador de Seguridad Vial a la *Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial* entidad tomada en cuenta, encargada de la seguridad vial en cuanto a la planificación y supervisión del transporte y tránsito, incluyendo la elaboración de estudios regionales y provinciales, la supervisión del cumplimiento de planes de

transporte, la emisión de licencias de conducir y la coordinación de operativos de control, estas responsabilidades abarcan desde la planificación estratégica hasta la ejecución operativa en el ámbito y transporte.

Por consiguiente, la *Dirección de Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Bolívar* entidad que es encargada de diseñar, ejecutar y controlar la Política Nacional de Transporte, abarcando desde la coordinación con empresas públicas, gobiernos departamentales y otras entidades, hasta la planificación y desarrollo de infraestructura, la regulación de las operaciones de transportes.

Tabla 6. *Entidades y actores claves del indicador Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales*

INDICADOR DE PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ANTE DESASTRES NATURALES	
<p>1 Entidad: Secretaría de Gestión de Riesgos Bolívar.</p> <p>Codificación: (EST_PA-DN_1)</p> <p>Entrevistado: Ing. Rubén Cherrez.</p> <p>Rol que desempeña: Analista de Oficina de Respuesta Provincial SNGR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir el nivel de riesgos ante amenazas naturales y/o antrópicas. • Incrementar las capacidades institucionales y sociales para la gestión de riesgos. • Incrementar la efectividad de las acciones de respuesta ante las necesidades de la población afectada por emergencias o desastres (Secretaría de Gestión de Riesgos, 2016).
<p>2 Entidad: Oficina Técnica Guaranda (MAATE).</p> <p>Codificación: (EST_PA-DN_2)</p> <p>Entrevistado: Ing. Ariel Jarrin</p> <p>Rol que desempeña: Director de Patrimonio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar el buen uso de los recursos naturales, incentivando un cambio cultural y bio económico en la gestión ambiental, social, comunitaria y del agua (MAATE, 2022).

Nota. Funciones de los actores claves del indicador Protección Ambiental y Ante Desastres

Naturales

Se ha identificado el indicador de Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales a la *Secretaría de Gestión de Riesgos Bolívar* como entidad responsable, quien desempeña un papel crucial en la protección ambiental, la identificación de riesgos internos y externos demuestra una perspectiva integral en la gestión de posibles amenazas para el territorio, la generación y difusión de información para gestionar el riesgo que refleja un enfoque proactivo en la prevención y preparación ante desastres donde la incorporación obligatoria de la gestión de riesgos en instituciones públicas y privadas es esencial para establecer bases sólidas en la planificación y gestión, pero su efectividad dependerá de la implementación efectiva y el seguimiento constante.

Por consiguiente, la *Oficina Técnica Guaranda (MAATE)* entidad responsable, destaca la necesidad de reducir los riesgos y fortalecer las capacidades institucionales y sociales para la gestión de emergencias, destacando la importancia de una respuesta efectiva ante desastres, se centra en la conservación del medio ambiente, la protección de las cuencas hidrográficas y el acceso sostenible al agua, también es quien aboga por un cambio cultural y bio económico para fomentar prácticas sostenibles y la adaptación al cambio climático.

Tabla 7. *Entidades y actores clave del Indicador Derechos Humanos e Inclusión Social*

INDICADOR DERECHOS HUMANOS E INCLUSIÓN SOCIAL	
<p>1 Entidad: Defensoría del Pueblo Guaranda.</p> <p>Codificación: (EST_DH-IS_1)</p> <p>Entrevistado: Abg. Alex Benito Rivadeneira Zapata.</p> <p>Rol que desempeña: Defensor del Pueblo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Defiende los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad y supervisa el cumplimiento de los deberes de la administración pública (Defensoría del Pueblo, 2010).

- 2 Entidad:** Ministerio de Inclusión Económica y Social- Dirección Distrital.
- Codificación:** (EST_DH-IS_2)
- Entrevistado:** Abg. Andrés Pozo.
- Rol que desempeña:** Director Distrital Guaranda.
- Planificar, coordinar, gestionar y control planes, programas y proyectos a nivel distrital, dentro del ámbito de su jurisdicción, de acuerdo a los objetivos, estrategias, políticas, regulaciones y procedimientos definidos a nivel central y zonal, para implementar y brindar a la ciudadanía servicios de calidad, eficientes y eficaces enmarcados en las competencias y misión institucional (MIES, 2020).

Nota. Funciones de los actores claves del indicador Derechos Humanos e Inclusión Social

Se ha identificado el indicador de Derechos Humanos e Inclusión Social a la *Defensoría del Pueblo* como entidad responsable, quien desempeña un papel crucial en la defensa de los derechos fundamentales de la persona y de la comunidad, así como supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración pública y la prestación de los servicios públicos, al asumir la responsabilidad de salvaguardar los derechos individuales y colectivos, la entidad se posiciona como un defensor clave de la justicia social y la equidad. Sin embargo, el éxito de estas funciones dependerá de la capacidad del defensor del pueblo para actuar de manera independiente, imparcial y efectiva en la identificación y abordaje de violaciones a los derechos humanos.

Por último, *Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)* entidad encargada de establecer y ejecutar políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención a lo largo del ciclo de vida de diversos grupos, como niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos en situación de pobreza, refleja un compromiso significativo con la promoción de derechos humanos y la inclusión social, la atención integral a estas poblaciones vulnerables busca contribuir a su movilidad social y salida de la

pobreza, mostrando un enfoque proactivo hacia la equidad y la justicia social, será esencial una evaluación constante de los impactos y resultados, junto con la participación activa de las comunidades afectadas, para garantizar que las medidas adoptadas respondan de manera efectiva a las necesidades específicas de cada grupo.

Discusión del primer objetivo

La ciudad de Guaranda, como destino turístico emergente ha generado la necesidad predominante de abordar temas de seguridad turística de manera integral. Se centra en identificar los roles desempeñados por las instituciones y actores clave que juegan un papel fundamental de la seguridad turística en la ciudad. A través de un análisis detallado de los diferentes actores involucrados y sus responsabilidades, esta discusión de resultados busca arrojar luz sobre los desafíos y oportunidades que enfrenta Guaranda en su afán de consolidarse como un destino turístico seguro y atractivo.

Seguridad Ciudadana: En este análisis emergen como responsables clave, la Gobernación de Bolívar lidera la aplicación de políticas de gobernabilidad y seguridad interna, resaltando la importancia de coordinar estrategias de desarrollo provincial con directrices gubernamentales, además el Comando de la Subzona de Policía Nacional Bolívar muestra una focalización adecuada en territorios problemáticos, pero requiere criterios transparentes y una mejor calidad de información para una anticipación estratégica del delito efectivo. La lucha contra la delincuencia y la implementación de reconocimientos institucionales son esenciales, pero necesitan supervisión transparente. Otro de los actores implicados es la Fiscalía General del Estado que demuestra eficacia, pero requiere coordinación entre personal civil y policial para evitar conflictos, por último, el Cuerpo de Bomberos y el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 son fundamentales en emergencias, aunque se necesita un análisis exhaustivo de su efectividad operativa.

La Seguridad Ciudadana desempeña un papel fundamental en la seguridad turística, como lo menciona Arias (2018) en su investigación sobre la percepción de la seguridad turística:

“La demanda turística en Cuenca se mantiene estable, con una diversidad que no afecta significativamente la percepción de seguridad. Según la investigación, la imagen de la ciudad y la seguridad turística son positivas, con un 86% de visitantes considerando el centro histórico como muy seguir. Este sentimiento fomenta el turismo y contribuye a la seguridad ciudadana y la preservación del patrimonio. La percepción de seguridad está estrechamente relacionada con las emociones y experiencias del turista durante su visita”

Seguridad Económica: En este indicador se destaca la importancia de la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar en la contratación pública, enfatizando la necesidad de apego a la normativa y principios de transparencia. La eficacia de los procedimientos de contratación influye directamente en la seguridad económica de la entidad, exigiendo responsabilidad y ética en su ejercicio. El desafío para el Servicio de Rentas Internas radica en la gestión tributaria en constante evolución, requiriendo adaptabilidad a cambios legislativos para una aplicación justa de normativas. Por última instancia la Unidad de Turismo y Desarrollo Económico-iTur del GAD Municipal es quien prioriza la accesibilidad y calidad de la información, evitando la sobreexplotación de recursos locales para garantizar la sostenibilidad.

Tomando en consideración a Azcué et al., (2018) en su trabajo desarrollando sobre impactos económicos del turismo, hace alusión que:

“La contribución del turismo a los procesos de desarrollo, entendidos como aquellos que propician una mejora en la calidad de vida de las personas, será una posibilidad derivada del balance integral de aspectos positivos y negativos”.

Salud e Higiene: mediante los resultados obtenidos dentro de este indicador la Dirección Distrital 02D01 Guaranda-Salud es el actor clave porque es el responsable de elaborar y ejecutar planes de fortalecimiento institucional, en consideración este actor necesita una evaluación constante y promoción de alianzas estratégicas para garantizar la pertinencia y eficacia de sus medidas.

Otro de los actores claves que se prioriza es el Hospital Alfredo Noboa Montenegro como un punto clave para equilibrar las directrices del Ministerio de Salud Pública con la normativa legal. La administración efectiva en los campos administrativos y financieros es esencial para asegurar recursos adecuados y operaciones eficientes, resaltando la importancia de la transparencia en la asignación y uso de fondos. La capacitación y retención del personal médico y no médico son cruciales para garantizar la calidad de atención. Por otro lado, la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, desempeña un papel vital en la garantía de la salud pública, certificando el cumplimiento de normativas y estándares, lo que requiere procesos transparentes y justos para evitar conflictos de interés.

Por ello, (Ruiz, 2011) en su trabajo enfocado en Salud y Turismo, menciona que:

La salud es un elemento importante que debe tomarse en cuenta al planear la actividad turística, pues en él se incluye tanto a la población que vive en los lugares receptores, como a los visitantes. La infraestructura y los servicios de salud son una constante que de integrarse a la atención brindada al viajero.

Seguridad Vial: La Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial como entidad central en la planificación y supervisión del transporte y tránsito destaca sus responsabilidades que van desde la elaboración de estudios hasta la emisión

de licencias de conducir. Asimismo, la Dirección de Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Bolívar lidera la ejecución de la política nacional de transporte y el desarrollo de infraestructura.

En consideración a Caisabanda (2015) en su trabajo enfocado en el transporte terrestre turístico, en el cantón Baños, mencionan que:

“La oferta de transporte terrestre en el cantón satisface la demanda turística, según se deduce que los transportistas buscar mejorar su servicio para ofrecer calidad lo que se considera necesario desarrollar un modelo de gestión para el transporte turístico, basado en encuestas y las necesidades de los transportistas”.

Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales: Como entidad crucial en la gestión integral de amenazas se establece la Secretaría de Gestión de Riesgos Bolívar, presenta un enfoque proactivo en la prevención y preparación ante desastres, junto con la incorporación obligatoria de la gestión de riesgos, establece bases sólidas en la planificación. Sin embargo, la efectividad depende de una implementación y seguimiento constante. Además, la Oficina Técnica de Guaranda (MAATE) resalta la importancia de reducir riesgos y fortalecer capacidades para una gestión de emergencia efectiva, promoviendo practicas sostenibles y la adaptación al cambio climático.

Como señala, Bertoni (2008) en su trabajo sobre el turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo, menciona que:

“En definitiva, la operatividad del turismo sostenible depende de la aceptación de la interacción entre estilo de desarrollo y conservación, asumiendo y analizando sus posibles externalidades, conflictos y compatibilización. Su aplicación efectiva debe basarse en un enfoque sistémico y en una visión dinámica, flexible y de mediano y largo plazo. Además, deberá percibir

la diferencia entre crecimiento y desarrollo en términos de distribución y desenvolvimiento de potencialidades”.

Derechos Humanos e Inclusión Social: En cuanto a este indicador destaca el papel crucial la Defensoría del Pueblo en la defensa de los derechos fundamentales y la supervisión del cumplimiento de deberes públicos. Su responsabilidad en salvaguardar los derechos individuales y colectivos la posiciona como defensora clave de la justicia social y la equidad. Sin embargo, el éxito de estas funciones depende de la capacidad del defensor del pueblo para actuar de manera independiente e imparcial en la identificación y abordaje de violaciones a los derechos humanos. Por otro lado, el compromiso del Ministerio de Inclusión Económica y Social en la promoción de derechos humanos y la inclusión social refleja un enfoque proactivo hacia la equidad y la justicia social, pero será esencial evaluar constantemente los impactos resultados, junto con la participación activa de las comunidades afectadas, para garantizar una respuesta efectiva a las necesidades específicas de cada grupo.

De igual forma, Tigse (2023) en su trabajo enfocado en el diseño de señalética digital, indica que:

“Estos elementos hacen que el espacio sea mucho más atractivo para un grupo de turistas que por su condición requieren que la infraestructura ofrezca este tipo de comodidades para su visita”.

Resultados del segundo objetivo

- *Establecer los procesos que fomenten la coordinación interinstitucional entre los diferentes actores en la ciudad de Guaranda*

Para el cumplimiento del objetivo dos, se ha identificado las diferentes entidades públicas responsables que están comprometidas con la seguridad en la ciudad de Guaranda, mismas que están descritas en la siguiente tabla

Tabla 8. *Actores claves de la Seguridad Turística*

INDICADOR	ENTIDAD RESPONSABLE	ENTREVISTADO	CARGO QUE DESEMPEÑA
Seguridad Ciudadana.	Comando Subzona de Policía Nacional Bolívar N°2.	Mayor. Luzuriaga Mera Rubén Mauricio.	Jefe del departamento del apoyo operativo de la Subzona Bolívar.
	Gobernación de la provincia de Bolívar.	Abg. Ramiro Oswaldo Jaramillo.	Gobernador de la provincia de Bolívar.
	Oficina Técnica del Ministerio de Turismo.	Lic. Martha Arregui.	Responsable de la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar.
Seguridad Económica.	Unidad de Turismo y Desarrollo Económico- iTur del GAD Municipal.	Lic. Gustavo Fierro.	Responsable Unidad de Turismo y Desarrollo Económico.
	Hospital Alfredo Noboa Montenegro.	Dr. Jorge Luis Ochoa.	Gerente Hospital Alfredo Noboa Montenegro.
Salud e Higiene	Dirección Distrital Salud 02D01 Guaranda.	Dr. Tyron Rivera.	Dirección Distrital 02D01 Guaranda-salud.
Seguridad Vial.	Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.	Ing. Paul Mora.	Director provincial de la ANT.

Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales.	Secretaría de Gestión de Riesgos Bolívar. Oficina Técnica Guaranda Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.	Ing. Rubén Cherrez. Ing. Ariel Jarrin.	Analista de Oficina de Respuesta Provincial SNGR Encargado de la Unidad de Patrimonio- MAATE.
Derechos Humanos e Inclusión Social.	Defensoría del Pueblo.	Dr. Benito Ribadeneira.	Defensor del Pueblo.

Nota. Actores claves de la seguridad turística y sus cargos

A continuación, se describe el análisis de las entrevistas de cada uno de los indicadores que inciden en la seguridad de la ciudad de Guaranda.

Tabla 9. *Análisis de entrevistas del indicador Seguridad Ciudadana*

Indicador	Entidad	Ámbito	Análisis
Seguridad Ciudadana.	Comando de la Subzona de Policía Nacional Bolívar N°02.	Participantes y roles	La participación activa es un rol crucial de la Policía Nacional del Ecuador en los procesos de coordinación interinstitucional, incluyendo a autoridades locales, representantes del Mintur, comunidades, comerciantes locales, servicios de salud y emergencia, así como entidades de control y fiscalización, para las actividades de control la Policía Nacional del Ecuador despliega operativos diarios en diferentes horarios y lugares, coordinando con autoridades locales, intendencia, comisarías y tenencias políticas para garantizar la seguridad de los visitantes y residentes en los lugares turísticos y comercios de la ciudad.

Herramientas de medios de coordinación	La Policía Nacional del Ecuador destaca mecanismos y herramientas donde se lleva a cabo la identificación de actores clave, el establecimiento de responsabilidades y roles específicos, y la realización de simulacros periódicos para evaluar la efectividad de los planes de respuesta, esto evidencia un enfoque sistemático y proactivo para garantizar una coordinación efectiva y una respuesta rápida y eficiente ante cualquier incidente que pueda surgir.
Factores facilitadores y obstáculos	Los factores facilitadores incluyen la necesidad compartida de mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y promover el bienestar de la comunidad, así como la implementación de estrategias de prevención efectivas mediante la colaboración entre diversas entidades. Sin embargo, los principales obstáculos residen en la delimitación de jurisdicciones y competencias, el déficit de recursos humanos, financieros y tecnológicos, la falta de canales de comunicación establecidos y la rotación frecuente del personal, lo que dificulta la continuidad de los procesos y la planificación coordinada de actividades.
Evaluación y mejora continua	El beneficio se enfatiza en la importancia de la coordinación interinstitucional para garantizar una respuesta rápida y efectiva ante emergencias, así como para facilitar la asignación eficiente de recursos y el desarrollo de estrategias sólidas y ejecutables. Se resalta el éxito de la coordinación interinstitucional durante eventos importantes como el carnaval, lo que evidencia la efectividad de estos esfuerzos en la planificación y ejecución de programas festivos relacionados con el turismo.

<p>Gobernación de la provincia de Bolívar.</p>	<p>Participantes y roles</p>	<p>Los principales actores involucrados es la Policía Nacional del Ecuador, el GAD Municipal y la Gobernación de Bolívar que está actuando como un enlace directo entre los dos; en la ciudad los operativos y actividades de control no se realizan específicamente para la seguridad turística de manera separada, sino que son constantes y dirigidos hacia toda la población debido al tamaño de la ciudad, lo que permite realizar controles diarios y permanentes. Hay control de parques, ferias, donde también llegan los turistas y que obviamente beneficia el turismo.</p>
	<p>Herramientas y medios de comunicación</p>	<p>La Policía Nacional del Ecuador directamente es quien coordina con el GAD Municipal cuando hay eventos públicos que atraen turistas, es ahí donde hay una coordinación directa, cuando hay un evento público y el control es a nivel general.</p>
	<p>Factores facilitadores y obstáculos</p>	<p>Los factores facilitadores de la coordinación institucional están vinculados principalmente a eventos y festividades que generan una mayor atención al turismo, como el carnaval, lo que motiva la planificación coordinada entre la Policía Nacional del Ecuador y el GAD Municipal para garantizar la seguridad de los visitantes. Por otro lado, los obstáculos identificados son las limitaciones económicas de las instituciones, esto representa una barrera significativa para la implementación efectiva de medidas de seguridad, afectando la dotación de recursos y materiales de trabajo.</p>
	<p>Evaluación y mejora continua</p>	<p>Los beneficios de esta coordinación son evidentes en la creación de un entorno seguro y acogedor para los turistas, lo que contribuye al desarrollo económico</p>

local y al bienestar de la comunidad. Sin embargo, se identifican desafíos significativos, como la resistencia de algunos locales a los controles de seguridad, así como las limitaciones de recursos y la disposición cultural que pueden afectar la cooperación entre instituciones, la evaluación es crucial para identificar áreas de mejora y fortalecer la eficiencia en la gestión de la seguridad turística.

Nota. Análisis crítico de toda la entrevista de los dos actores claves

El indicador de Seguridad Ciudadana en el Comando de la Subzona de Policía Nacional Bolívar N° 2 destaca la participación activa de la Policía Nacional en la coordinación interinstitucional, involucrando a autoridades locales, representantes del Ministerio de Turismo, comunidades y otros actores clave. Se implementan operativos diarios con coordinación local para garantizar la seguridad de residentes y visitantes en áreas turísticas y comerciales. Se destacan mecanismos de identificación de roles, simulacros periódicos y estrategias de prevención colaborativas como facilitadores. Sin embargo, se enfrentan obstáculos como la delimitación de competencias, déficits de recursos y rotación del personal. La evaluación continua subraya la importancia de la coordinación interinstitucional para una respuesta efectiva ante emergencias, evidenciada en eventos como el carnaval. En la Gobernación de la provincia de Bolívar, la coordinación se enfoca en eventos públicos, siendo la Policía Nacional del Ecuador quien coordina con el GAD Municipal, con énfasis en la seguridad turística durante festividades. Los beneficios incluyen un entorno seguro para los turistas, pero se identifican desafíos como la resistencia local a los controles de seguridad y limitaciones económicas. La evaluación constante es crucial para mejorar la eficiencia en la gestión de la seguridad turística.

A esto se suma lo mencionado por Dávila (2000) en su libro sobre Seguridad Ciudadana, en donde se alude que “los policías, especialmente Carabineros, han sido un actor de primer orden en las políticas de seguridad ciudadana, pues son los actores más directamente involucrados en la prevención y control de los delitos” (pág. 51), corroborando a la elección de la entidad mencionada.

Tabla 10. *Análisis de entrevista del indicador Seguridad Económica*

Indicador	Entidad	Ámbito	Análisis
Seguridad Económica.	Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar.	Participantes y roles	El Ministerio de Turismo junto con el GAD Municipal, tiene la competencia para atender a los turistas en emergencia y recibir denuncias por estafas y agresiones a establecimientos turísticos. El Mintur colabora estrechamente con el ECU 911, la Policía Nacional del Ecuador y a las autoridades locales para brindar asistencia a turistas extranjeros en situaciones de riesgo, incluida la comunicación con embajadas y familiares, lo cual lleva al compromiso del Ministerio en garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas, así como su coordinación con otras entidades para intervenir en situaciones desafortunadas que pueda dar.
		Herramientas y medios de coordinación	Se realiza la implementación de planes de seguridad interinstitucionales, específicamente en respuesta a eventos naturales como inundaciones, estos planes implican la activación de fases que van desde la socialización y levantamiento de información hasta la asistencia en la evacuación y la posterior recuperación de los establecimientos afectado, los mecanismos son evidencias con una coordinación estrecha con otras entidades como la Policía Nacional del Ecuador, Fuerzas Armadas y la Cruz Roja para asegurar una respuesta efectiva ante situaciones de emergencia donde

la institución se encarga de asesoramiento técnico y poder facilitar el acceso a créditos para la recuperación de los negocios afectados, demostrando un enfoque integral en la gestión de la seguridad turística.

Factores facilitadores y obstáculos Las mesas turísticas motivan a abordar el tema turístico al permitir que las instituciones comprendan la problemática del sector y trabajen en conjunto para abordarla. Sin embargo, los principales obstáculos surgen de la falta de descentralización municipal y la ausencia de personal especializado en turismo en ciertas localidades y esto dificulta la coordinación efectiva y la implementación de medidas de seguridad turística.

La coordinación interinstitucional beneficia la capacidad de brindar asesoramiento efectivo y seguro, garantizando el cumplimiento normativo y la calidad en los servicios turísticos, además, las instituciones facilitan una respuesta inmediata a situaciones problemáticas, como evacuaciones de emergencia, como se evidenció en la colaboración para rescatar turistas durante manifestaciones como el caso de los voluntarios alemanes en Salinas, destacando la efectividad de la coordinación entre instituciones para promover el desarrollo turístico.

Unidad de **Participantes**
Turismo y **roles**
Desarrollo
Económico-
iTur del GAD
Municipal.

Los principales actores claves son la intendencia de la Policía Nacional del Ecuador, la Comisaria Municipal, a través de la Gobernación de Bolívar y dentro del GAD Municipal, es la Comisaria Municipal quien controla la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, las actividades de control institucionalmente se realizan al menos tres veces en el año.

Herramientas y medios de coordinación	Los mecanismos aplicados son reuniones de trabajo en donde se establece fechas, para poder articular dicha actividad en donde existe un conversatorio de cada institución y sus planificaciones.
Factores facilitadores y obstáculos	El principal motivo para la coordinación interinstitucional surge de la necesidad de abordar la inseguridad y garantizar la protección de los turistas, sin embargo, se enfrentan barreras institucionales debido a la falta de claridad sobre las competencias de cada entidad involucrada.
Evaluación y mejora continua	La colaboración en equipo y la existencia de espacios de coordinación son fundamentales para desarrollar estrategias efectivas, sin embargo, en las actividades de control, la falta de documentos necesarios y la presencia de una mentalidad oportunista obstaculizan el proceso. Un ejemplo destacado de coordinación interinstitucional se evidenció en un incidente de robo en Salinas hace unos años, en este caso, el departamento correspondiente, en colaboración con el Mintur, pudo garantizar la seguridad de la víctima y proporcionarle alojamiento adecuado.

Nota. Análisis crítico de toda la entrevista de los dos actores claves

En cuanto al indicador de seguridad económica en el ámbito turístico se basa en la estrecha colaboración entre el Ministerio de Turismo, el GAD Municipal y otras entidades para garantizar la protección y asistencia a los turistas. Se implementan planes interinstitucionales de seguridad que incluyen acciones coordinadas ante eventos naturales y situaciones de emergencia. Aunque las mesas turísticas fomentan la comprensión y abordaje de los problemas del sector, obstáculos como la descentralización municipal y la falta del personal especializado dificultan la coordinación

efectiva. Sin embargo, la evaluación continua destaca casos exitosos de colaboración interinstitucional, como el rescate de turistas durante manifestaciones en Salinas, demostrando la efectividad de la coordinación para promover el desarrollo turístico y garantizar la seguridad económica de los visitantes.

Desde esta perspectiva la ONU Turismo (2016) señala que ministros de turismo y líderes del sector se han reunido en la cumbre ministerial “con el fin de abordar las posibles formas de incrementar la cooperación para que los viajes sean a la vez seguros y fluidos”, señalando que “la inclusión del turismo en las estructuras de crisis y de emergencia, las recomendaciones a los viajeros, la percepción y la coordinación en la seguridad económica y nacional puede y debe ser un objetivo común”, lo que corrobora a la elección de la entidad identificada de acuerdo a las competencias que desarrolla la misma.

Tabla 11. *Análisis de entrevistas del indicador Salud e Higiene*

Indicador	Entidad	Ámbito	Análisis
Salud e Higiene.	e Hospital Alfredo Noboa Montenegro.	Participantes y roles	Los actores clave en los procesos de coordinación interinstitucional incluyen a la gerencia como líder principal, seguida por la directora médica y el departamento de calidad, encargado de coordinar traslados de pacientes y referencias, ellos lideran el engranaje interinstitucional en el ámbito de la salud, además, se realizan conversatorios con la Gobernación de Bolívar y el intento de establecer acercamientos con las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Ecuador para planificar simulacros y situaciones de emergencia.

Herramientas y medios de coordinación	En el hospital el procedimiento para facilitar la coordinación se está desarrollando actualmente mediante la creación de planes de contingencia, que antes no estaban documentados, estos planes se están elaborando en colaboración con los administradores del contrato de seguridad externa, también se busca establecer reuniones con las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Ecuador para definir un flujo de acción en caso de situaciones de emergencia que se activarán en coordinación con el ECU-911
Factores facilitadores y obstáculos	Los principales factores que motivan la coordinación interinstitucional en Guaranda son la predisposición y el acercamiento entre las instituciones, es importante realizar reuniones continuas para mantenerse informados sobre el ambiente de seguridad tanto a nivel local como nacional, también se ha presentado obstáculos que dificultan esta coordinación como los cambios de gobierno que llevan a transiciones de autoridades y dificultan el proceso de acercamiento entre las instituciones, así como la necesidad de tiempo para establecer nuevos procesos debido a los cambios en el contexto institucional.
Evaluación y mejora continua	Los principales beneficios de la coordinación interinstitucional se centran en mejorar el acceso y la calidad de los servicios de salud para la población lo que contribuye a generar un ambiente más seguro y tranquilo para los pacientes, pero los desafíos surgen cuando las

actividades de control se llevan a cabo sin una coordinación previa, lo que dificulta la provisión adecuada de información. A pesar de esto, la coordinación interinstitucional ha sido exitosa, como en el caso de la rápida instalación de iluminación en la entrada del hospital tras un acuerdo coordinado con la Gobernación de Bolívar y la empresa eléctrica, lo que mejoró significativamente la seguridad en el área.

Dirección
Distrital
02D01
Guaranda-
Salud.

**Participantes
y roles**

En los procesos de coordinación interinstitucional, los actores clave involucrados son aquellos responsables de los servicios de salud, quienes gestionan la calidad y la provisión de atención en los centros de salud locales, para controlar la seguridad en la ciudad se realizan operativos y actividades de control interinstitucionales coordinados por el COE, que se reúne mensualmente con la participación de la Policía Nacional del Ecuador, Fuerzas Armadas y otras entidades relevantes para estudiar los aspectos relacionados con la seguridad urbana.

**Herramientas
y medios de
coordinación**

El procedimiento utilizado para facilitar la coordinación interinstitucional se basa en el mecanismo interno del distrito, el cual permite el enlace con todas las instituciones relevantes de la provincia quien proporciona un canal para la colaboración y el acceso a recursos y ayudas necesarios para fortalecer la seguridad.

Factores facilitadores y obstáculos	Un factor primordial es la sociedad misma, ya que todos aquí trabajamos por un mismo objetivo, que es el bienestar de toda la población. Cuando se coordina, siempre se llega a un punto objetivo, el tratar de ayudar y ayudarnos entre instituciones.
Evaluación y mejora continua	La coordinación interinstitucional proporciona beneficios directos para la ciudadanía, siendo el principal objetivo el bienestar de la población. Las reuniones entre diferentes instituciones, como el gobierno local y nacional, se centran en este objetivo común, buscando mejorar la seguridad y el bienestar de la comunidad, el éxito de coordinación son las discusiones con el COE nacional sobre seguridad durante la situación de conflicto civil lo cual garantiza la seguridad ciudadana y el funcionamiento adecuado de las instituciones de salud.

Nota. Análisis crítico de toda la entrevista de los dos actores claves

En referencia al indicadores de Salud e Higiene se destaca la coordinación interinstitucional liderada por la gerencia hospitalaria, la directora médica y el departamento de calidad del hospital Alfredo Noboa Montenegro junto con conversatorios con la Gobernación de Bolívar y esfuerzos para involucrar a las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Ecuador en simulacros y situaciones de emergencia. Se están desarrollando planes de contingencia en colaboración con administradores de seguridad externa para mejorar la respuesta ante emergencias. Aunque la predisposición y el acercamiento entre instituciones facilitan la coordinación, los cambios de gobierno y la necesidad de tiempo para establecer nuevos procesos representan obstáculos. La evaluación continua muestra beneficios en el acceso y calidad de los servicios de salud, como la

rápida instalación de iluminación en el hospital en coordinación con la gobernación interinstitucional se orienta hacia el bienestar de la población, con el objetivo de mejorar la seguridad y el bienestar comunitario. Para ello en investigaciones de (Ruiz de Chávez et al., 1994) en su documento pag.63 sobre Salud y turismo menciona que el turismo y la salud local es un aspecto fundamental del binomio salud-turismo, es un impacto en la salud de los habitantes de las ciudades con gran afluencia de visitantes.

Tabla 12. *Análisis de entrevistas del indicador Seguridad Vial*

Indicador	Entidad	Ámbito	Análisis
Seguridad Vial.	Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.		En la base a lo establecido en el artículo 16 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial (ANT) es designada como la entidad responsable de la regulación y planificación del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en concordancia con las políticas emanadas del ministerio de sector, la ANT desempeña un papel fundamental en el establecimiento de normativas y directrices para garantizar la seguridad vial en todo el país.

Nota. Análisis crítico de toda la entrevista del actor clave del indicador Seguridad Vial Dentro del indicador de la Seguridad Vial, la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte y Seguridad Vial (ANT) en la regulación y planificación del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial representa un papel crucial, según lo establecido en la ley orgánica, aunque la Policía Nacional del Ecuador ejerce el control de tránsito a nivel local, la ANT desempeña un papel fundamental en la formulación de normativas y directrices para garantizar la seguridad vial

en todo territorio nacional. A pesar de no ejecutar directamente las competencias operativas, su labor normativa y planificadora contribuye significativamente a mejorar el entorno vial y prevenir accidentes en el país.

A esto se suma, lo señalado por Allauca (2021) en su investigación sobre línea de transporte terrestre turístico derecho constitucional y legislación menciona que:

Se recalca que el servicio de transporte terrestre será contratado por medio de agencias de viaje, operadoras o dual, pero dicho servicio únicamente será prestado por las compañías de transporte terrestre que se encuentren habilitadas, mientras que en el ámbito transfronterizo e internacional la ANT otorgará el permiso de operación de acuerdo a los convenios y normas internacionales que se encuentren vigentes.

Tabla 13. *Análisis de entrevistas del indicador Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales*

Indicador	Entidad	Ámbito	Análisis
Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales.	Secretaría de Gestión de Riesgos Bolívar Oficina Técnica Guaranda.	Participantes y roles	Los actores clave varían según el contexto, en situaciones de salud, el Distrito de Salud lidera las acciones, mientras que en eventos turísticos se trabaja de la mano con el Ministerio de Turismo, para temas de seguridad la Policía Nacional del Ecuador juega un papel fundamental, mientras que en casos de incendios se coordina con los Cuerpos de Bomberos. Las actividades de control son responsabilidades de la Intendencia, la Comisaria y la Policía Nacional del Ecuador, quienes tienen programaciones específicas para distintos tipos de operativos, es importante la colaboración CAMEX,

demostrando una coordinación amplia y diversa entre instituciones para abordar diferentes aspectos de seguridad en la ciudad.

Herramientas y medios de coordinación Las coordinaciones se les da a través de las Mesas Técnicas de Trabajo, pero cuando ha habido la necesidad, también hacemos una reunión con la institución propia, y todo va a depender del momento, de la situación que se necesite en ese instante solventar.

Factores facilitadores y obstáculos Los principales factores que motivan la coordinación interinstitucional son la optimización de recursos disponibles, la prevención del duplicado de esfuerzos y la posibilidad de abordar múltiples aspectos en un solo operativo, como la seguridad y regulación de los establecimientos. Los obstáculos principales podrían radicar en la resistencia de algunos propietarios o usuarios a proporcionar información o permitir la inspección de locales.

Evaluación y mejora continua Los principales beneficios de la coordinación interinstitucional incluyen la articulación de esfuerzos entre las instituciones, una mayor organización y control de los procesos, así como la agilización de los tiempos al poder abordar múltiples aspectos en un solo proceso de control, por otro lado, generalmente las instituciones facilitan la información necesaria, permitiendo que las autoridades de control realicen su trabajo de manera efectiva. Un ejemplo exitoso de coordinación

interinstitucional se evidencia en la planificación y distribución de equipos de trabajo para el feriado de carnaval, lo que demuestra la capacidad de las instituciones para colaborar en la elaboración de planes de contingencia y la organización de eventos masivos.

Ministerio de **Participantes**
Ambiente, Agua **y roles**
y Transición
Ecológica.

Los actores clave que participan activamente incluyen al Ministerio de Agricultura, la Secretaría de Gestión de Riesgos, la Gobernación de Bolívar y otras entidades del Ejecutivo desconcentrado. Estas instituciones trabajan en conjunto con la sociedad civil para cumplir con la corresponsabilidad de cuidar los recursos naturales, coordinando acciones directas para garantizar la seguridad en la ciudad. Los operativos de control forestal, realizados aproximadamente dos veces al mes, son parte de estas acciones coordinadas para verificar el cumplimiento de las autorizaciones administrativas en caso de incumplimiento.

Herramientas
y medios de
coordinación

Uno de los mecanismos utilizados es la firma de convenios interinstitucionales, actualmente, se está explorando la posibilidad de renovar uno con la Policía Nacional del Ecuador mediante una carta de intención o actualización del convenio, ya que trabajamos directamente con la Policía Nacional del Ecuador en operativos, el principal mecanismo de cooperación es la firma de convenios con diversas instituciones.

Factores facilitadores y obstáculos	Los factores que motivan la coordinación interinstitucional con la necesidad de brindar un servicio adecuado a la ciudadanía, mientras que los principales obstáculos incluyen limitaciones logísticas y financieras, como la falta de recursos y recortes presupuestarios.
Evaluación y mejora continua	La coordinación interinstitucional ofrece beneficios significativos al permitir el intercambio de recursos entre instituciones para superar limitaciones logísticas y financieras, además, se evidencia que, aunque en algunas ocasiones los actores sujetos a revisión pueden mostrar resistencia, en general colaboran facilitando la información necesaria durante las actividades de control. Se destaca un ejemplo exitoso de coordinación durante alertas de incendios forestales, donde se coordinan esfuerzos con municipios y otros organismos para movilizar personal y recursos logísticos y enfrentar la eventualidad de manera efectiva.

Nota. Análisis crítico de toda la entrevista de los dos actores claves

Para el indicador de Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales se implica una amplia coordinación interinstitucional, donde distintos actores desempeñan roles específicos según la situación. Desde el Distrito de Salud hasta la Policía Nacional del Ecuador y los Cuerpos de Bomberos, diversas entidades colaboran en operativos y eventos para garantizar la seguridad y regularidad de establecimientos. La optimización de recursos, la prevención del duplicado de esfuerzos y la capacidad de abordar múltiples aspectos en un solo proceso son facilitadores clave.

Sin embargo, se enfrentan obstáculos como la resistencia de algunos propietarios a la inspección de locales. La evaluación continua destaca la eficacia de la coordinación en eventos masivos como el carnaval y en situaciones críticas como alertas de incendios forestales, demostrando la capacidad de las instituciones para colaborar y mejorar la respuesta ante desafíos ambientales y de seguridad.

A esto se incorpora, lo mencionado por la Secretaría de Gestión de Riesgos (2016) en su documento sobre rendición de cuentas, Coordinación Zonal 2 de Gestión de Riesgos, en donde se alude el fortalecimiento de desarrollo como: Incrementar las capacidades de gestión de riesgos de los actores del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos en la zona mediante la implementación de planes y programas de capacitación, el fortalecimiento de los espacios de participación ciudadana en las zonas de riesgo, el asesoramiento a los GAD, comités comunitarios de gestión de riesgos en la elaboración de agendas de reducción de riesgos y las unidades de gestión de riesgos.

Tabla 14. *Análisis de entrevista del indicador Derechos Humanos e Inclusión Social*

Indicador	Entidad	Ámbito	Análisis
Derechos Humanos e Inclusión Social.	Defensoría del pueblo.	Participantes y roles	Los actores clave incluyen a la Policía Nacional del Ecuador, la Gobernación de Bolívar, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) a nivel cantonal y provincial, y la defensoría del pueblo, la coordinación entre estos entes es fundamental para garantizar la protección de los derechos humanos, incluido el derecho a la seguridad; la defensoría del pueblo, aunque no participan directamente en todas las actividades de control, se activa cuando surgen alarmas y coordina acciones con las autoridades locales pertinentes, como la Dirección de Turismo Local y el Ministerio de Turismo, en estrecha colaboración con la Gobernación de Bolívar a través del Ministerio de Gobierno.

Herramientas y medios de coordinación	En la ciudad de Guaranda, coordinar eventos es más fácil, no hay problema en visitar la gobernación o el alcalde y coordinar cualquier tema, casi todo el ejecutivo utiliza Quipux, una herramienta para convocatorias y reuniones, sin embargo, los municipios no tienen acceso a Quipux lo cual puede generar inconvenientes.
Factores facilitadores y obstáculos	La coordinación interinstitucional en seguridad se ve motivada por la percepción compartida de que la seguridad es una responsabilidad de todos los ciudadanos. Sin embargo, uno de los principales obstáculos para esta coordinación radica en la dificultad para obtener información de otras instituciones, lo que a veces genera conflictos. A pesar de esto, la defensoría continúa ejerciendo su rol de tutela de los derechos humanos, asegurándose de mantener una comunicación constante con otras entidades y ofreciendo su apoyo en diversos temas relacionados con la seguridad.
Evaluación y mejora continua	La Defensoría de Pueblo, la coordinación interinstitucional se enfoca en alcanzar resultados tangibles y evaluar constantemente el cumplimiento de objetivos, esta evaluación continua es fundamental para asegurar que las actividades coordinadas efectivamente aborden los problemas de seguridad y que las instituciones sujetas a revisión proporcionen la información requerida, además, es importante mantener una voluntad política sólida entre los actores responsables y la necesidad de una coordinación constante para abordar desafíos emergentes, como la presencia de prostitución en áreas urbanas.

Nota. Análisis crítico de toda la entrevista de los dos actores claves

En cuanto al indicador de los Derechos Humanos e Inclusión Social, la colaboración entre la Policía Nacional del Ecuador, la Gobernación de Bolívar, los GADs a nivel cantonal y

provincial, y la Defensoría del Pueblo no participa directamente en todas las actividades de control, coordina acciones con autoridades locales pertinentes cuando surgen alarmas. La percepción compartida de que la seguridad es responsabilidad de todos motiva la coordinación , pero los obstáculos surgen de la dificultad para obtener información de otras instituciones. La evaluación continua es crucial para asegurar que las actividades coordinadas aborden efectivamente los problemas de seguridad requiriendo una voluntad política sólida y una coordinación constante para enfrentar desafíos emergentes.

Esto se puede argumentar que la Defensoría del Pueblo (2021) de la ciudad de Buenos Aires como una entidad que cuenta con una defensoría del turista, misma que: Trabaja arduamente para garantizar la efectiva vigencia de los derechos, que, en materia de turismo accesible, la constitución de la ciudad autónoma de Buenos Aires avala tanto para las personas que visitan esta ciudad, como así de sus habitantes en su condición de potenciales turistas.

Por último, durante el proceso de investigación sobre la seguridad turística en la ciudad, varias entidades claves como la *Fiscalía General de Estado*, *Cuerpo de Bomberos de Guaranda*, *Servicio Integrado de Seguridad ECU 911*, *Dirección Distrital Rentas Internas de Bolívar*, *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria- ARCSA*, *Dirección de Ministerio de Transporte y Obras Públicas de Bolívar* y el *Ministerio de Inclusión, Económica y Social- Dirección Distrital* se negaron a participar en las entrevistas por una variedad de razones, algunas de estas entidades alegaron estar ocupados con otras prioridades y no pudieron dedicar tiempo para la entrevista, otras mostraron desinterés en el tema de seguridad turística como en la disponibilidad de recursos y atención dedicados en este aspecto crucial de turismo.

Resultados del tercer objetivo

- *Diseñar la estructura de una mesa técnica de seguridad turística en la ciudad de Guaranda*

Para el cumplimiento del objetivo tres, se realizó una entrevista a las diferentes entidades públicas responsables que están comprometidas con la seguridad e interesados en la estructura de una mesa técnica mismas que están descritas en la siguiente tabla:

Tabla 15. *Análisis de entrevista del indicador Seguridad Ciudadana*

Indicador	Entidad	Ámbito	Análisis
Seguridad Ciudadana.	Comando de la Subzona de Policía Nacional Bolívar N° 2.	Elementos clave para la mesa técnica	Los elementos claves son la comunicación efectiva y el uso de medios tecnológicos, esto lleva a establecer mecanismos de trabajo conjunto entre instituciones gubernamentales, la Policía Nacional del Ecuador, autoridades locales y otros actores vinculados al turismo para una respuesta efectiva, también es importante contar con un protocolo de comunicación para gestionar situaciones de emergencia, así como el empleo de tecnologías como cámaras de seguridad y sistemas de alerta para mejorar la vigilancia y capacidad de respuesta ante incidentes.
		Colaboración interinstitucional	Para la Policía Nacional del Ecuador es esencial establecer objetivos comunes y fomentar una comunicación abierta para definir roles y responsabilidades claras, también es importante los incentivos que reconozca la colaboración efectiva de cada institución y sus aportes, lo que contribuirá al éxito de la mesa técnica de seguridad turística.

Necesidades de la comunidad y adaptabilidad Es crucial realizar consultas directas a empresarios, residentes y otros organismos involucrados, a través de encuestas o entrevistas, para comprender su percepción de seguridad y cualquier preocupación o problema específico, esto permite analizar incidentes previos y desarrollar un plan de acción adaptado a la realidad local. La implementación de la mesa técnica es fundamental para enfrentar desafíos cambiantes y satisfacer las expectativas de la comunidad, al permitir la generación de estrategias efectivas que involucren a todos los organismos relevantes en el tema de seguridad turística.

Gestión efectiva y colaborativa Es necesario desarrollar un plan estratégico con objetivos a corto, mediano y largo plazo, junto con un sistema de revisión y actualización periódica, se deben establecer procedimientos claros para las actividades de cada participante, implementar sistemas eficientes de comunicación e información, y realizar evaluaciones regulares del desempeño para ajustar estrategias según sea necesario, esto garantizará una gestión efectiva y colaborativa entre las diferentes instituciones involucradas.

Construcción de una mesa técnica efectiva Para construir una mesa técnica efectiva, se deben seguir pasos específicos que incluyan el análisis de la situación actual, la identificación de los actores, la definición de objetivos y roles, así como el establecimiento de una estructura adecuada. Es esencial llevar a cabo una

<p>Gobernación de la provincia de Bolívar.</p>	<p>Elementos clave para la mesa técnica</p>	<p>evaluación continua de las actividades, utilizando parámetros medibles alineados con los objetivos establecidos, para verificar el progreso y realizar ajustes según sea necesario.</p> <p>La Policía Nacional del Ecuador, el Ministerio de Turismo, en este caso la Dirección de Turismo del GAD municipal aquí en la provincia son los entes quienes manejan y regulan este sector.</p>
	<p>Colaboración interinstitucional</p>	<p>Para superar posibles desafíos o resistencias en la colaboración interinstitucional, es crucial reconocer la importancia del turismo para la provincia de Bolívar y promover la diversidad turística, aprovechando recursos como el subtrópico y los paisajes naturales, se sugiere impulsar emprendimientos turísticos a través de créditos del BanEcuador y educar a la población sobre la inversión en turismo como un motor para el desarrollo económico y la promoción de la región.</p>
	<p>Necesidades de la comunidad y adaptabilidad</p>	<p>Para identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad es fundamental priorizar la seguridad y el apoyo económico a pequeños emprendedores, esto implica trabajar en conjunto con los gobiernos locales y el Ministerio de Turismo para proporcionar recursos financieros a aquellos que desean iniciar negocios turísticos, la implementación de la mesa técnica puede enfrentar los desafíos cambiantes y las expectativas de la comunidad, ya que permite la generación de políticas consensuadas y la</p>

búsqueda de soluciones colaborativas que beneficien al sector turístico en su conjunto.

Gestión efectiva y colaborativa Para mejorar la eficacia y continuidad en las operaciones de la mesa técnica, se sugiere establecer una agenda de trabajo con seguimiento de objetivos, buscar socios estratégicos que incluyan no solo cadenas hoteleras sino también restaurantes y comunidades locales, y promover la visibilidad de las acciones.

Construcción de una mesa técnica efectiva Para construir una mesa técnica efectiva se debe identificar y conocer la necesidad específica, involucrar a los actores pertinentes y delegar responsabilidades a un líder designado para garantizar la continuidad y coherencia en las acciones, buscar socios estratégicos es fundamental para viabilizar el trabajo y obtener resultados y para evaluación de la mesa técnica se basa en el cumplimiento de objetivos dentro de los plazos establecidos, lo que requiere un trabajo conjunto y una comunicación fluida entre los participantes para adaptarse a las circunstancias y alcanzar los resultados esperados.

Nota. Análisis crítico de toda la entrevista de los dos actores claves

La Seguridad Ciudadana en la provincia de Bolívar se basa en la efectiva coordinación entre múltiples entidades gubernamentales y locales, destacando la importancia de la comunicación y el uso de tecnología para garantizar una respuesta rápida y eficaz ante situaciones de emergencia. La colaboración interinstitucional es esencial para establecer objetivos comunes y definir roles claros, fomentando incentivos que reconozcan la contribución de cada institución. Además, es crucial identificar las necesidades específicas de la comunidad y adaptar las estrategias

en consecuencia, priorizando la seguridad y el apoyo económico a pequeños emprendedores. La gestión efectiva y colaborativa, junto con la construcción de una mesa técnica eficaz, son fundamentales para garantizar el éxito a largo plazo y la mejora continua en materia de seguridad ciudadana.

Se suma a esto lo previamente expuesto por el Ministerio de Turismo realizó la primera mesa de seguridad turística con representantes de embajadas y consulados extranjeros: dentro del cual está puesta en marcha con la Policía Nacional de Turismo que cuenta al momento con 263 agentes especializados, repartidos, repartidos en las localidades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Santa Elena. Asimismo, están coordinados operativos conjuntos con el Ministerio de Gobierno y los GADs que se ejecutan en áreas de interés. Mientras que con el ECU 911 se mantiene un protocolo interinstitucional para atención de emergencias para turistas extranjeros y con la Fiscalía General del Estado y el sistema de denuncias por robos y hurtos y la judicialización de los delitos contra turistas extranjeros (Ministerio de Turismo, 2022).

Tabla 16. *Análisis de entrevista del indicador Seguridad Económica*

Indicador	Entidad	Ámbito	Análisis
Seguridad Económica.	Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar.	Elementos clave para la mesa técnica	Los elementos clave para una mesa técnica incluyen conocer los problemas específicos que enfrenta la ciudad y las instituciones de control pertinentes para abordarlos, es esencial tener representantes en la mesa de seguridad para evitar convocar a todos los actores, siendo una falencia la falta de representatividad de la Cámara de Turismo.

Colaboración interinstitucional Es importante buscar las mejores estrategias entre instituciones de respuesta con el Ecu 911, Mintur, Policía Nacional del Ecuador, Secretaría de Gestión de Riesgos, para ver la mejor estrategia de cómo trabajar, el Ministerio de Turismo es un ente transversal para poder dirigir lo que necesita la industria turística a la parte de seguridad donde haya organización con los municipios que también necesitan respuestas.

Necesidades de la comunidad y adaptabilidad Se debe realizar un levantamiento previo con la industria turística para comprender sus necesidades reales y abordarlas de manera efectiva durante las discusiones en la mesa técnica lo que implica trabajar en colaboración con asociaciones turísticas, hoteleras y de restaurantes para conocer sus preocupaciones, especialmente en relación con la obtención de créditos, también se enfrentan a desafíos como la falta de coordinación entre instituciones y la rotación de personal, lo que requiere un seguimiento constante para garantizar que los compromisos asumidos se cumplan en un plazo determinado y que las acciones propuestas se materialicen efectivamente en beneficio del sector turístico.

Gestión efectiva y colaborativa Para mantener la eficacia y la continuidad en las operaciones de la mesa técnica, es fundamental establecer una coordinación efectiva entre las instituciones de respuesta y clarificar las competencias de cada una lo cual

garantiza que todas las instituciones involucradas, tanto a nivel local como nacional, puedan ejecutar sus responsabilidades específicas, lo que promueve una gestión efectiva y colaborativa.

Construcción de una mesa técnica efectiva

Para construir una mesa técnica efectiva, es necesario seguir pasos específicos que incluyan la elaboración de un plan de seguridad con objetivos claros a corto, mediano y largo plazo, así como la asignación de un presupuesto adecuado, se debe desarrollar un plan de acción detallado que indique las actividades a realizar, su duración y los recursos necesarios, finalmente, se lleva a cabo un seguimiento y evaluación para determinar si se han cumplido los objetivos establecidos, lo que permite identificar áreas de mejora y establecer estrategias para alcanzar las metas planteadas.

Unidad de Turismo y Desarrollo Económico- iTur del GAD Municipal.

Elementos clave para la mesa técnica

Los elementos clave para una mesa técnica de seguridad turística incluyen tener una hoja de ruta clara y establecer reuniones donde se discutan y analicen los problemas actuales, es fundamental que se convoque a las autoridades pertinentes, como la Gobernación de Bolívar y el Ministerio de Turismo donde se aborden situaciones delicadas, como el estado de excepción, y asegurar una coordinación efectiva entre todas las partes involucradas en la seguridad turística.

Colaboración interinstitucional	Se debe asegurar que cada institución cumpla con sus competencias específicas y establecer una hoja de ruta clara que guie las acciones a corto, mediano y largo plazo, también es importante contar con aliados como el ECU 911, quienes poseen experiencia en temas de seguridad.
Necesidades de la comunidad y adaptabilidad	Para identificar y abordar las necesidades de la comunidad, se debe involucrar activamente a los actores relacionados con el sector turístico, como hoteles, restaurantes y bares, para asegurar una representación adecuada y una comprensión completa de las necesidades y desafíos del sector, sin embargo, se debe reconocer que algunos de estos actores pueden no cumplir completamente con los requisitos legales, lo que puede afectar su capacidad para contribuir efectivamente.
Gestión efectiva y colaborativa	Para mantener la eficacia y la continuidad de las operaciones de la mesa técnica, es esencial consolidar una planificación detallada que incluya la definición de actividades específicas y la establezca criterios claros de medición de progreso lo cual lleva a evaluar el avance de la mesa técnica y garantizar que se mantenga enfocada en sus objetivos a lo largo del tiempo, asegurando así una gestión efectiva y colaborativa en el ámbito del turismo.
Construcción de una mesa técnica efectiva	Se debe fortalecer el aspecto organizativo a través de la participación activa de actores clave como la Cámara de Turismo o grupos de

hoteleros lo que implica generar un marco de entendimiento entre las competencias involucradas y promover una colaboración coordinada en actividades tanto individuales como conjuntas, también es importante evaluar regularmente el desempeño de la mesa técnica para asegurar su efectividad en la mejora de la seguridad turística donde se articulan esfuerzos entre el sector privado y las autoridades para ofrecer servicios de calidad y garantizar un entorno seguro que promueva la confianza del turista en el destino.

Nota. Análisis crítico de toda la entrevista de los dos actores claves

El indicador de Seguridad Económica en el ámbito turístico de la provincia de Bolívar se centra en la coordinación efectiva entre diversas entidades gubernamentales y locales, así como en la colaboración interinstitucional para abordar los desafíos específicos del sector. Es crucial establecer una mesa técnica que permita identificar las necesidades reales de la comunidad turística y adaptar las estrategias en consecuencia, involucrando a asociaciones turísticas y otros actores relevantes. Además, la gestión efectiva y colaborativa requiere una planificación detallada, la definición de objetivos claros y una evaluación continua del desempeño para garantizar que se cumplan los compromisos asumidos. La construcción de una mesa técnica efectiva implica la participación activa de todos los actores clave y la promoción de una colaboración coordinada en actividades tanto individuales como conjuntas para mejorar la seguridad económica en el sector turístico.

A esto se agrega lo anterior señalado por el Ministerio del Turismo mencionando: en cuanto al seguridad al consumidor está activado un mecanismo de protección al turista a través del

contrato para denuncias: denuncias@turismo.gob.ec, en donde se pueden reportar casos de mala prestación de servicios turísticos, incumplimiento de contratos turísticos y cobros indebidos en servicios turísticos (Ministerio de Turismo, 2022).

Tabla 17. *Análisis de entrevistas del indicador Salud e Higiene*

Indicador	Entidad	Ámbito	Análisis
Salud e Higiene.	Hospital Alfredo Noboa Montenegro.	Elementos clave para la mesa técnica	Los elementos clave para una mesa técnica de seguridad en el ámbito hospitalario incluyen el trabajo coordinado entre todas las partes involucradas, así como la experiencia y experticia de los líderes de los departamentos pertinentes, es fundamental que exista una colaboración estrecha para garantizar el equilibrio y la efectividad en las acciones implementadas en materia de seguridad.
		Colaboración interinstitucional	Es importante el compromiso y la voluntad de trabajar en conjunto por el beneficio de la población, con un liderazgo claro y respaldo de las autoridades pertinentes, como la Gobernación de Bolívar y la Policía Nacional del Ecuador; el éxito de la mesa técnica radica en este compromiso y en la capacidad de coordinación efectiva entre las instituciones involucradas para abordar las necesidades de seguridad de la comunidad.
		Necesidades de la comunidad y adaptabilidad	Para identificar y abordar las necesidades específicas se debe realizar una investigación exhaustiva para comprender los puntos críticos y las perspectivas de la población, lo que permitirá elaborar diagnósticos específicos y proponer acciones concretas para abordar las situaciones identificadas, incluyendo la creación de planes de contingencia adaptados a cada escenario.

Gestión efectiva y colaborativa Los mecanismos o estrategias implicarían la organización de reuniones periódicas para evaluar la situación, realizar investigaciones para identificar áreas críticas, y luego llevar a cabo retroalimentaciones continuas, además, se deben ofrecer capacitaciones en materia de seguridad de manera constante para mejorar la eficacia de las operaciones.

Construcción de una mesa técnica efectiva Inicialmente los pasos para la mesa técnica es la convocatoria y el empoderamiento de la principal institución encargada de la seguridad, como la Gobernación de Bolívar, seguido de la convocatoria a las diversas instituciones estatales pertinentes, se debe trazar un subcomité específico para cada situación, delegado funciones específicas a cada uno; el éxito de la mesa técnica se evaluará en función de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, identificando áreas de mejora para fortalecer el trabajo del comité de seguridad.

Dirección
Distrital
02D01
Guaranda-
Salud

Elementos clave para la mesa técnica Los puntos clave son Gestión de Riesgos, la Policía Nacional del Ecuador, Fuerzas Armadas, la Gobernación de Bolívar, Ministerio de Salud, ellos conformarían la mesa técnica.

Colaboración interinstitucional El éxito de la mesa técnica puede ser positivo siempre y cuando todos los miembros que conforman la mesa tengan preguntan preguntas, respuestas y siempre tengan preguntas, respuestas y siempre tengan una solución al flujo.

Se debe tener en cuenta los riesgos y desafíos cambiantes que enfrenta la región, como los cambios climáticos; la mesa técnica, en este sentido, proporciona

	un espacio para reunir información relevante y ofrecer soluciones que respondan eficazmente a las necesidades de la comunidad, asegurando un flujo de información adecuado.
Gestión afectiva y colaborativa	En la mesa técnica, los participantes siempre deben presentar soluciones y mantener una actitud positiva para garantizar una resolución efectiva de los problemas.
Construcción de una mesa técnica efectiva	Para construir una mesa técnica incluyen la identificación de los riesgos en cada provincia, así como la consideración de la seguridad integral de la ciudad, es importante estar preparado para eventos emergentes que puedan requerir la intervención de la mesa; el éxito de la mesa técnica se evalúa en función de los resultados obtenidos, que reflejan si las acciones implementadas fueron efectivas o no, según los criterios de cada miembro participante.

Nota. Análisis crítico de toda la entrevista de los dos actores claves

En el ámbito hospitalario se requiere una mesa técnica eficaz que promueve la colaboración interinstitucional y la gestión efectiva de riesgos. La coordinación entre todas las partes involucradas, respaldada por un liderazgo claro y el compromiso de las autoridades pertinentes, es esencial para abordar las necesidades específicas de la comunidad. Se deben realizar investigaciones exhaustivas para comprender los puntos críticos y proponer acciones concretas, así como organizar reuniones periódicas y ofrecer capacitaciones constantes para mejorar la eficacia de las operaciones. La construcción de una mesa técnica efectiva implica la identificación de riesgos, la consideración de la seguridad integral y la evaluación continua de los resueltos

obtenidos para garantizar una respuesta efectiva a las necesidades de la comunidad en materia de salud e higiene.

Desde esta perspectiva el Ministerio de Turismo menciona que: en cuanto a Salud e Higiene y un pilar fundamental que trabaja en dotar de información preventiva para control de enfermedades estacionales, así como en la organización de planes preventivos previo a los feriados con puntos de atención en las principales vías. Además, se cuenta con el fortalecimiento de planes de atención de emergencia de los visitantes y turistas a nivel nacional e internacional, mientras que la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) ha diseñado un programa de certificación que permite elevar la calidad de los servicios en los establecimientos de alimentos y bebidas (Ministerio de Turismo, 2022).

Tabla 18. *Análisis de entrevistas del indicador Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales*

Indicador	Entidad	Ámbito	Análisis
Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales.	Secretaría de Gestión de Riesgos Bolívar.	Elementos clave para la mesa técnica	Lo elementos clave que deben integrarse en esta mesa técnica de seguridad es el accionar definido para poder seleccionar adecuadamente a los actores que formaran parte de ella, se debe tener grupos de trabajo organizados, cada uno con su coordinador designado, y asegurarse de que todas las instituciones relevantes estén representadas en la misma.
		Colaboración interinstitucional	Las reuniones periódicas se llevan a cabo no solo en momentos de activación de la mesa, sino previamente, con el propósito de coordinar y conocer los recursos disponibles, tanto en bienes como en talento humano, de cada institución, esto permite una mejor organización de las actividades.

	Necesidades de la comunidad y adaptabilidad	Las necesidades son identificadas a través de reuniones tanto con la comunidad como con actores privados del sector turístico, con el objetivo de conocer sus requerimientos particulares; implementar la mesa técnica es fundamental para asegurar que las actividades se alineen con las normativas establecidas del sector turístico, permitiendo una coordinación efectiva entre ambos aspectos.
	Gestión efectiva y colaborativa	Es importante las reuniones periódicas, la actualización constante de los recursos disponibles, el contacto continuo con todos los actores del sector turístico y la vigilancia de posibles cambios normativos o necesidades específicas son elementos clave para el funcionamiento efectivo de la mesa técnica.
	Construcción de la una mesa técnica efectiva	Para construir una mesa técnica efectiva para la seguridad, realizan evaluaciones durante las reuniones de trabajo para asegurar la participación de todos los actores relevantes, también es importante llevar a cabo reuniones posteriores a las actividades para identificar dificultades y realizar mejoras para futuras situaciones.
Oficina Técnica Guaranda Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.	Elementos clave para la mesa técnica	Para el Ministerio de Ambiente, los elementos clave para una mesa técnica son la claridad en el objetivo y la focalización en los actores pertinente, definir el propósito de la mesa y los participantes involucrados, garantizando que se enfoquen en acciones concretas y resultados tangibles, hay que asegurarse de que cada encuentro tenga un propósito claro definido del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales.
	Colaboración interinstitucional	Para fomentar la colaboración interinstitucional, especialmente en un contexto donde las instituciones

pueden recurrir a la participación activa de la universidad, esta entidad puede facilitar reuniones donde se presente una propuesta concreta para unir esfuerzos en la resolución de los desafíos planteados.

Necesidades de la comunidad y adaptabilidad Para identificar y abordar las necesidades se debe involucrar a la sociedad civil, organizaciones y fundaciones que ya trabaja en temas relacionados con la seguridad lo que permitirá identificar proyectos y estrategias existentes en otras áreas y adaptarlos a la realidad local. La importancia de implementar la mesa técnica radica en su capacidad para coordinar institucionalmente y reunir a actores de la sociedad civil, lo que proporciona insumos clave para abordar los desafíos cambiantes y las expectativas de la comunidad de manera efectiva.

Gestión efectiva y colaborativa Para mantener la eficacia y continuidad de la mesa técnica, se debe implementar reuniones regulares y realizar evaluaciones periódicas de su desempeño ya que permitirán determinar el progreso alcanzando y asegurar que la mesa técnica esté cumpliendo con sus objetivos, sin una evaluación adecuada, no se podrá garantizar una aplicación efectiva de las decisiones tomadas en dicha mesa técnica.

Construcción de una mesa técnica efectiva Se debe designar una institución como punto focal para la convocatoria y coordinación de la mesa que garantizará una estructura organizativa clara y que evita la dispersión de responsabilidades, además, se debe establecer un programa con una hoja de ruta definida , que permita evaluar periódicamente el progreso y los resultados alcanzados.

Nota. Análisis crítico de toda la entrevista de los dos actores claves

La mesa técnica de Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales requiere una cuidadosa selección de actores, coordinación interinstitucional y adaptabilidad a las necesidades cambiantes de la comunidad. La participación activa de todos los sectores relevantes clave para su efectividad. La colaboración interinstitucional, facilitada por la participación de entidades como la universidad, es fundamental para superar posibles resistencias y unir esfuerzos en la resolución de desafíos ambientales. Además, la incorporación de la sociedad civil en la identificación y abordaje de necesidades proporciona una perspectiva diversa y contribuyente a la adaptabilidad de la mesa técnica. Para asegurar su eficacia, se requiere una gestión colaborativa que incluya reuniones regulares y evaluaciones periódicas del desempeño, con el fin de garantizar que se cumplan los objetivos establecidos y se logren resultados tangibles en la protección del medio ambiente y la gestión de desastres naturales.

Teniendo en cuenta a lo mencionado por el Ministerio de Turismo sobre el pilar de Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales se mantiene la coordinación con el servicio nacional de gestión de riesgos y emergencias, para conocer las amenazas o riesgos que puedan afectar a las actividades turísticas para informar a operadores y viajeros. Se mantiene además el monitoreo de eventos naturales que inciden en la actividad turística; se coordina la participación interinstitucional de simulacros de emergencias y continúa la articulación entre el sector público y privado con la participación en los COE Nacional, Provincial y Cantonal (Ministerio de Turismo, 2022).

Tabla 19. *Análisis de entrevista de Derechos Humanos e Inclusión Social*

Indicador	Entidad	Ámbito	Análisis
Derechos Humanos e Inclusión Social.	Defensoría del Pueblo.	Elementos clave para la mesa técnica	Trabajar sin metas no ayuda, el poder medir resultados y parámetros es muy importante, cualquier autoridad que venga debe plantearse una meta.
		Colaboración interinstitucional	El hecho de contar con autoridades relativamente nuevas puede tener tanto aspectos positivos como negativos en el ámbito de la colaboración interinstitucional, por un lado, la llegada de nuevas personas con ideas frescas puede traer innovación y nuevos objetivos, sin embargo, esto también puede generar discontinuidad con respecto a las administraciones anteriores, dejando algunos temas pendientes.
		Necesidades de la comunidad y adaptabilidad	Para identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad local en el diseño de esta mesa técnica, es fundamental involucrar a la sociedad de manera legalmente representada, superando la pre asociación de base que prevalece en algunos barrios, esto implica trabajar con organizaciones debidamente constituidas.
		Gestión efectiva y colaborativa	Para mantener la diversidad de sus miembros y garantizar la eficacia y continuidad de las operaciones de la mesa técnica, se debe establecer evaluaciones periódicas de metas específicas y generales, también se debe abordar la falta de importancia otorgada a la Unidad de Turismo y Desarrollo Económico-iTur del GAD Municipal, lo que a veces resulta en asignaciones de personal poco calificado o cambios frecuentes en

los funcionarios, lo que afecta la coordinación y el conocimiento de temas importantes como el turismo y la seguridad.

Construcción de una mesa técnica efectiva Para construir una mesa técnica efectiva para la seguridad, es fundamental comenzar con una planificación sólida que involucre a las autoridades pertinentes y a la sociedad civil, seguido de una evaluación continua. El éxito de la mesa técnica se evaluará mediante reuniones de trabajo que reflejen la voluntad política de los funcionarios.

Nota. Análisis crítico de toda la entrevista

La efectividad de la mesa técnica sobre los Derechos Humanos e Inclusión Social se basa en establecer metas claras, medir resultados y fomentar la colaboración interinstitucional. La llegada de nuevas autoridades puede impulsar la innovación, pero también generar discontinuidad en las acciones previas. Identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad requiere la participación de organizaciones legalmente reconocidas para garantizar una representación legítima. La gestión efectiva implica evaluaciones periódicas de metas y abordar la importancia del departamento de turismo para mantener la continuidad y la coordinación adecuada. La construcción de una mesa técnica efectiva exige una planificación sólida, involucrando a las autoridades y la sociedad civil, y una evaluación constante para medir el progreso hacia los objetivos establecidos.

En cuanto a lo que señala el Ministerio de Turismo menciona que los Derechos Humanos e Inclusión Social trabaja en evitar la vulneración de derechos en la actividad turística, con líneas abiertas en la prevención de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, la prevención de la

explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, así como en la protección de derechos, el turismo inclusivo y con perspectiva de género (Ministerio de Turismo, 2022).

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Propuesta de una mesa técnica de seguridad turística en la ciudad de Guaranda.

La seguridad es fundamental en la experiencia del viajero y la sustentabilidad de destinos turísticos. La mesa técnica de seguridad turística en la ciudad de Guaranda surge como solución colaborativa y proactiva integrando representantes gubernamentales, la industria, expertos en seguridad, la comunidad y otros, permite abordar desafíos, identificar mejoras y diseñar estrategias efectivas. Esta investigación propone analizar, detallar su estructura y funciones para ofrecer un marco sólido en distintos destinos. A través de experiencias se busca fortalecer la capacidad de destinos turísticos para gestionar seguridad de manera integral, promoviendo un turismo seguro, sostenible y de calidad.

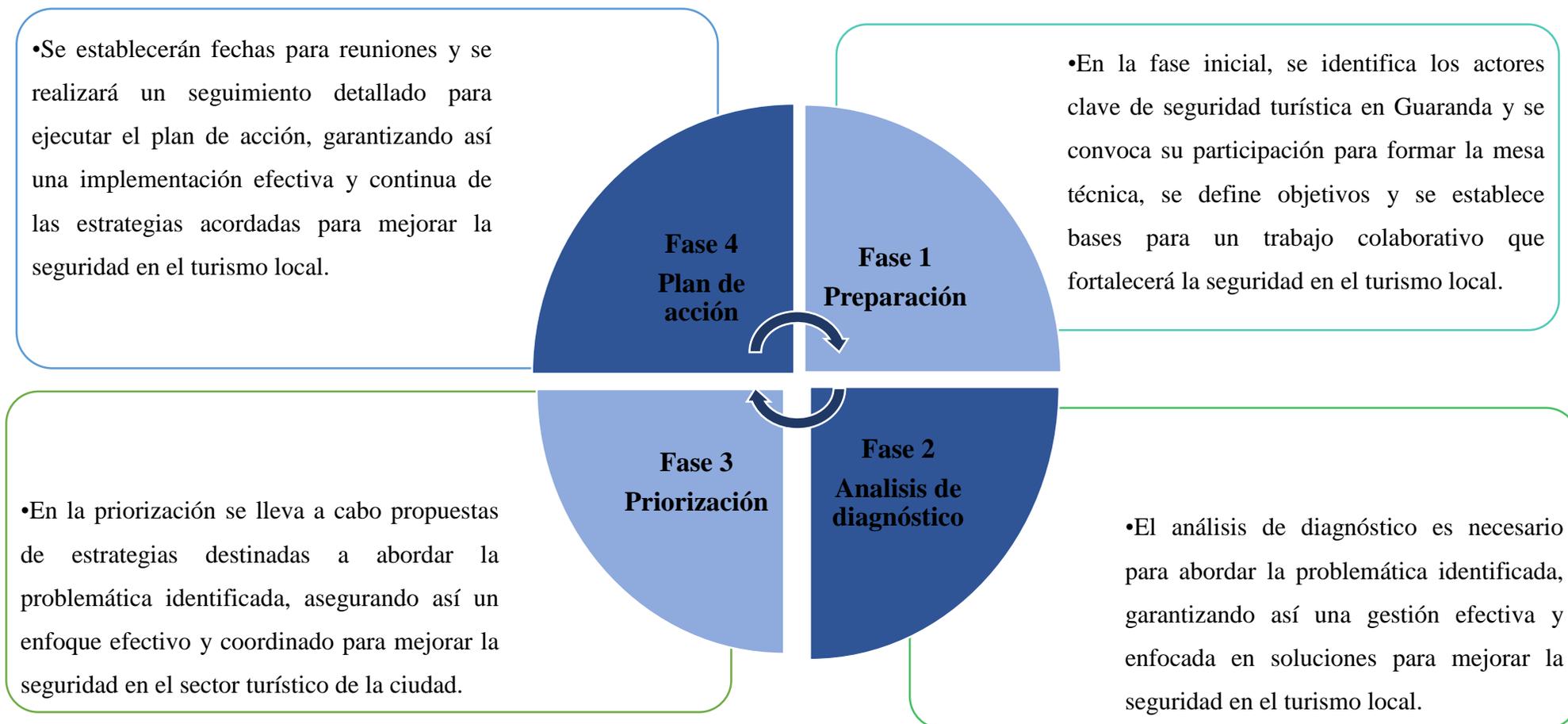
Para la conformación de la presente mesa técnica de seguridad, se ha considerado la normativa establecida por el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD, específicamente en su artículo 54, literal g, donde se precisa de manera evidente que una de las atribuciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal es la regulación, supervisión y fomento del desarrollo turístico a nivel cantonal. Esta atribución no se limita únicamente a la elaboración de políticas y reglamentos relativos al turismo, sino que también conlleva la coordinación interinstitucional con otras esferas gubernamentales y la promoción de iniciativas destinadas a impulsar el turismo de forma sostenible y segura.

Asimismo, se ha llevado a cabo un análisis previo de los objetivos mencionados mediante la realización de entrevistas con el propósito de identificar las entidades líderes en materia de mesas técnicas. Por consiguiente, el GAD Municipal como entidad reguladora y promotora del turismo a nivel local, desempeñará un papel central en la mesa técnica de seguridad turística. Será

responsable de liderar las iniciativas y coordinar las acciones necesarias para fortalecer la seguridad en el ámbito turístico del cantón.

A continuación, se expondrá el procedimiento a través de cuatro fases que debe ser considerado para la instauración de una mesa técnica de seguridad turística.

Ilustración 2. Cuadro de fases para el desarrollo de la propuesta



Nota. Detalles de las cuatro fases para el desarrollo de la propuesta de la mesa técnica de seguridad turística

Desarrollo de la propuesta de la mesa técnica

La mesa técnica de seguridad turística en la ciudad de Guaranda debe estar estructurada de manera que permita abordar eficazmente los desafíos y riesgos relacionados con el turismo en una región específica, se detalla de cómo podría estar estructurada:

Fase 1.- Preparación

Objetivo General:

Implementar y fortalecer una mesa técnica de seguridad turística en la ciudad de Guaranda con el propósito de promover un entorno seguro y confiable para los turistas, así como para la comunidad local, a través de la coordinación efectiva entre instituciones gubernamentales, la industria turística, la comunidad y otros actores relevantes.

Misión:

Nuestra misión es trabajar de manera colaborativa y proactiva para identificar, analizar y abordar los desafíos de seguridad turística en Guaranda, promoviendo la implementación de medidas preventivas y de respuesta eficaces. Buscamos garantizar la seguridad y bienestar de los turistas y la comunidad local, fomentando un entorno acogedor y sostenible para el desarrollo del turismo en la ciudad.

Visión:

Nos proyectamos como una mesa técnica de referencia en seguridad turística a nivel local, reconocida por nuestra capacidad para generar soluciones innovadoras y efectivas que contribuyan a la protección y promoción del turismo en Guaranda. Trabajamos hacia un futuro en el que nuestra ciudad sea reconocida como un destino turístico seguro, sostenible y de calidad, donde tanto los visitantes como los residentes disfruten de experiencias enriquecedoras y memorables.

Propósito:

Establecer un entorno seguro y confiable tanto para los turistas como para la comunidad local. A través de la coordinación efectiva entre instituciones gubernamentales, la industria turística, la comunidad y otros relevantes, esta mesa busca implementar y fortalecer medidas preventivas y de respuesta que aborden los desafíos específicos de seguridad turística en la región. Su objetivo es promover un ambiente acogedor y sostenible que fomente el desarrollo del turismo en Guaranda, garantizando el bienestar de los visitantes y residentes y contribuyendo así a la consolidación de la ciudad como un destino turístico seguro, de calidad y memorable.

Composición y participación:

Selección de miembros representativos de diversas instituciones y sectores relacionados con el turismo y la seguridad, como autoridades municipales, policía local, empresarios turísticos, y representantes de la sociedad civil y fomentar la participación activa y equitativa de todos los miembros, garantizando la diversidad de opiniones y perspectivas.

Funcionamiento y dinámica:***Establecimiento de frecuencia y horarios de reunión***

- ✓ Se debe designar un calendario regular de reuniones que garantice la continuidad y eficiencia del trabajo de la mesa técnica y se debe establecer la selección de los horarios y tomar en consideración la disponibilidad de todos los participantes, asegurando su asistencia y participación activa en las sesiones programadas; es vital mantener una comunicación fluida para ajustar los horarios en caso de ser necesario, con el fin de evitar conflictos y asegurar la continuidad de las actividades planificadas.

- *Adopción de un enfoque colaborativo y participativo en la toma de decisiones, fomentando el consenso y la cooperación entre los participantes.*
- ✓ Se debe promover un ambiente de trabajo colaborativo, donde todos los miembros de la mesa técnica se sientan motivados a contribuir y participar en la toma de decisiones y adopción de un enfoque participativo lo cual implica fomentar la expresión de ideas y opiniones de todos los integrantes, valorando la diversidad de perspectivas y experiencias, además, la búsqueda de consenso debe ser prioritaria en la toma de decisiones, procurando llegar a acuerdos que sean aceptables para todos los involucrados y que reflejen el interés común en la mejora de la seguridad turística.

Confidencialidad y ética:

- *Establecimiento de normas de confidencialidad*
- ✓ Se debe establecer un protocolo para el manejo adecuado de la información confidencial, incluyendo medidas de seguridad para su almacenamiento y distribución, con el fin de garantizar la integridad de los participantes y la confianza en el proceso de trabajo.
- *Promoción de un ambiente de respeto, tolerancia y ética profesional*
- ✓ Fomentar el respeto mutuo, la tolerancia y la escucha activa entre los participantes, creando un ambiente propicio para el intercambio de ideas y la resolución de conflictos de manera constructiva, se debe reforzar los valores éticos y principios profesionales, como la honestidad, la transparencia y la imparcialidad, para garantizar la integridad y la credibilidad del proceso de trabajo.

Procedimientos y documentación:

- *Desarrollo de procedimientos claros para la elaboración de informes, recomendaciones y planes de acción*
- ✓ Se deben establecer procedimientos claros y estructurados para la elaboración de informes, recomendaciones y planes de acción basados en las discusiones de la mesa técnica, dichos procedimientos deben incluir etapas definidas, responsabilidades asignadas y plazos establecidos para garantizar la eficiencia y la calidad en la elaboración de estos documentos.
- *Documentación detallada de las decisiones tomadas y los compromisos*
- ✓ Es fundamental llevar un registro detallado de todas las decisiones tomadas y los compromisos adquiridos durante las reuniones de la mesa técnica, esta documentación debe incluir información relevante como la fecha y hora de la reunión, los temas discutidos, las decisiones adoptadas, los responsables de su implementación y los plazos establecidos.

Comunicación y divulgación:

- *Establecimiento de canales de comunicación efectivos*
- ✓ Identificar y establecer diversos canales de comunicación para difundir información relevante sobre seguridad turística a la comunidad local, los turistas y otras partes interesadas, los canales pueden incluir medios tradicionales como folletos, carteles y publicaciones en medios de comunicación locales, así como plataformas digitales como sitios web, redes sociales y aplicaciones móviles, además, es importante garantizar que la información difundida sea clara, precisa y accesible para el público objetivo, utilizando un lenguaje adecuado y adaptando el contenido a las necesidades específicas.

- **Promoción de campañas de sensibilización y educación**

- ✓ Diseñar y llevar a cabo campañas de sensibilización y educación dirigidas a concienciar sobre la importancia de la seguridad en el turismo y las medidas preventivas disponibles, estas campañas pueden incluir actividades como charlas informativas, talleres de capacitación, simulacros de emergencia y eventos comunitarios, también es fundamental involucrar a diferentes actores y grupos de interés en la planificación y ejecución de estas campañas, incluyendo autoridades locales, empresas turísticas, organizaciones de la sociedad civil y la propia comunidad.

A continuación, se procederá a identificar las instituciones y actores responsables que integrarán la mesa técnica de seguridad turística.

Tabla 20. *Actores responsables para la mesa técnica*

INDICADOR	ENTIDAD RESPONSABLE	CARGO QUE DESEMPEÑA
Seguridad Ciudadana.	Gobernación de la provincia Bolívar.	Gobernador de la provincia de Bolívar.
	Comando Subzona de provincia Bolívar N °02.	Jefe del departamento de Apoyo operativo de la Subzona Bolívar.
Seguridad Económica.	Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar.	Responsable de la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar.
	Unidad de Turismo y Desarrollo Económico- iTur del GAD Municipal.	Responsable Unidad de Turismo y Desarrollo Económico.
Salud e Higiene.	Hospital Alfredo Noboa Montenegro.	Gerente Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

	Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Salud.	Director Distrital 02D01 Guaranda – Salud.
Seguridad Vial.	Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial.	Director provincial de la ANT.
Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales.	Secretaría de Gestión de Riesgos Bolívar. Oficina Técnica Guaranda Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.	Analista de Oficina de Respuesta Provincial SNGR Encargado de la Unidad de Patrimonio- MAATE.
Derechos Humanos e Inclusión Social.	Defensoría del Pueblo.	Defensor del Pueblo.

ACTORES CLAVES DE ESTABLECIMIENTOS PRIVADOS

Servicio de alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Balcón Cuencano ✓ Hotel Marqués ✓ Hotel San Luis ✓ Hotel San Rafael ✓ La Rustica Hotel ✓ Hotel El Ángel ✓ Hostal Santa Fe ✓ Hotel El Tambo Libertador ✓ Hostal 7 Colinas ✓ Hostal Spa Oasis ✓ Gran Hotel Palacio Real ✓ Hostal Sumak Samyra
Servicio de alimentos y bebidas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Restaurante Barrio Caliente ✓ Restaurante Santa Fe

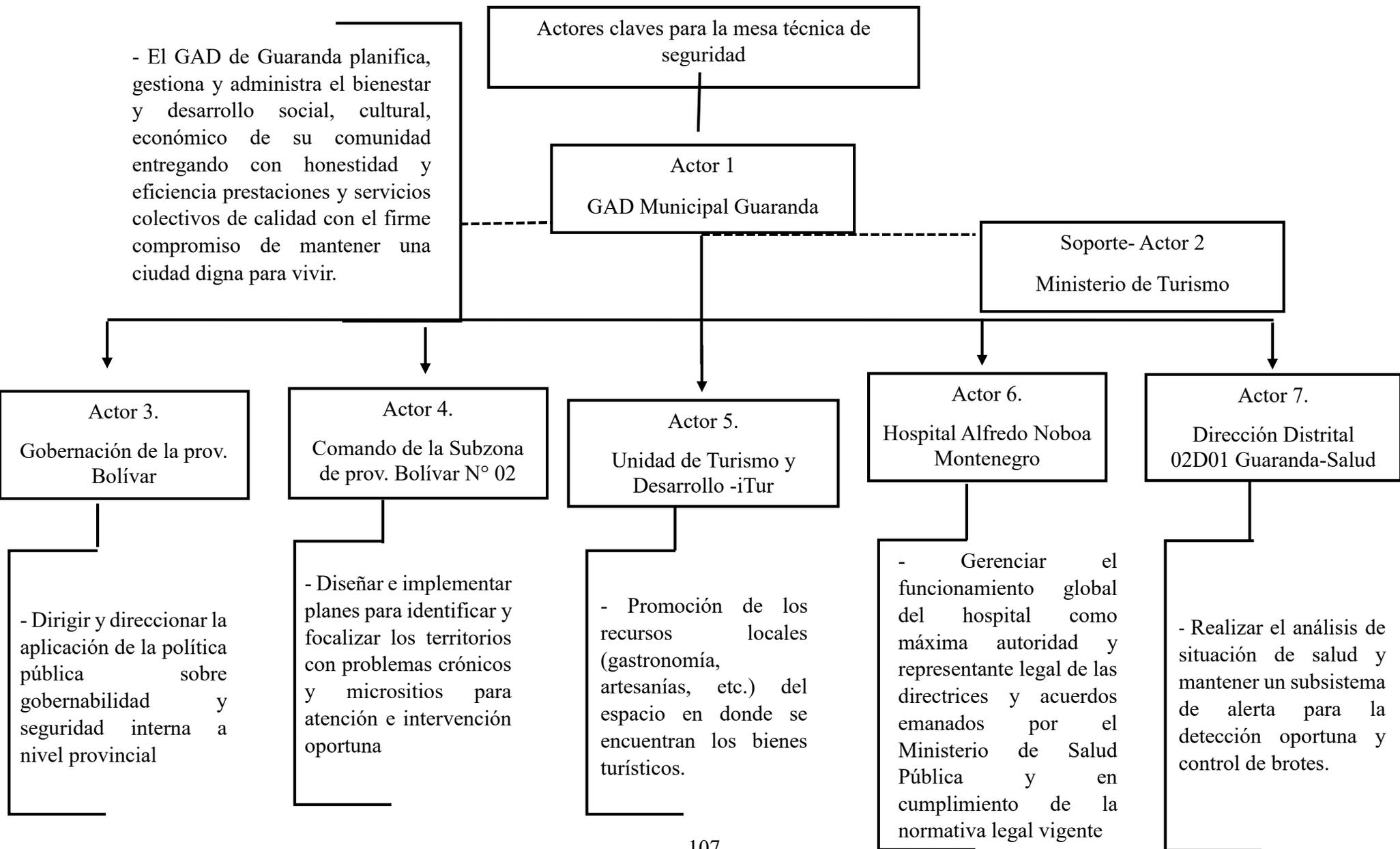
- ✓ Cafetería galería 7 Santos
- ✓ Restaurante La Bohemia
- ✓ Restaurante La Estancia
- ✓ Restaurante Señora Pizza
- ✓ Restaurante La casa de mamá
- ✓ Restaurante Mis abuelos
- ✓ Restaurante Rawa cocina fusión
- ✓ Restaurante Pizzería Di Florentino
- ✓ Restaurante Brissa Guaranda
- ✓ Parrilladas y Pizzería la Casa del Gaucho
- ✓ Plaza Bolívar Resto Bar
- ✓ Curiquingue Tour
- ✓ Farallones Tours
- ✓ Guaranda Tour S.A.S.
- ✓ Corporación Hábitat Travel Tours
- ✓ Chimborazo Rey Group
- ✓ Taita Chimborazo Tours

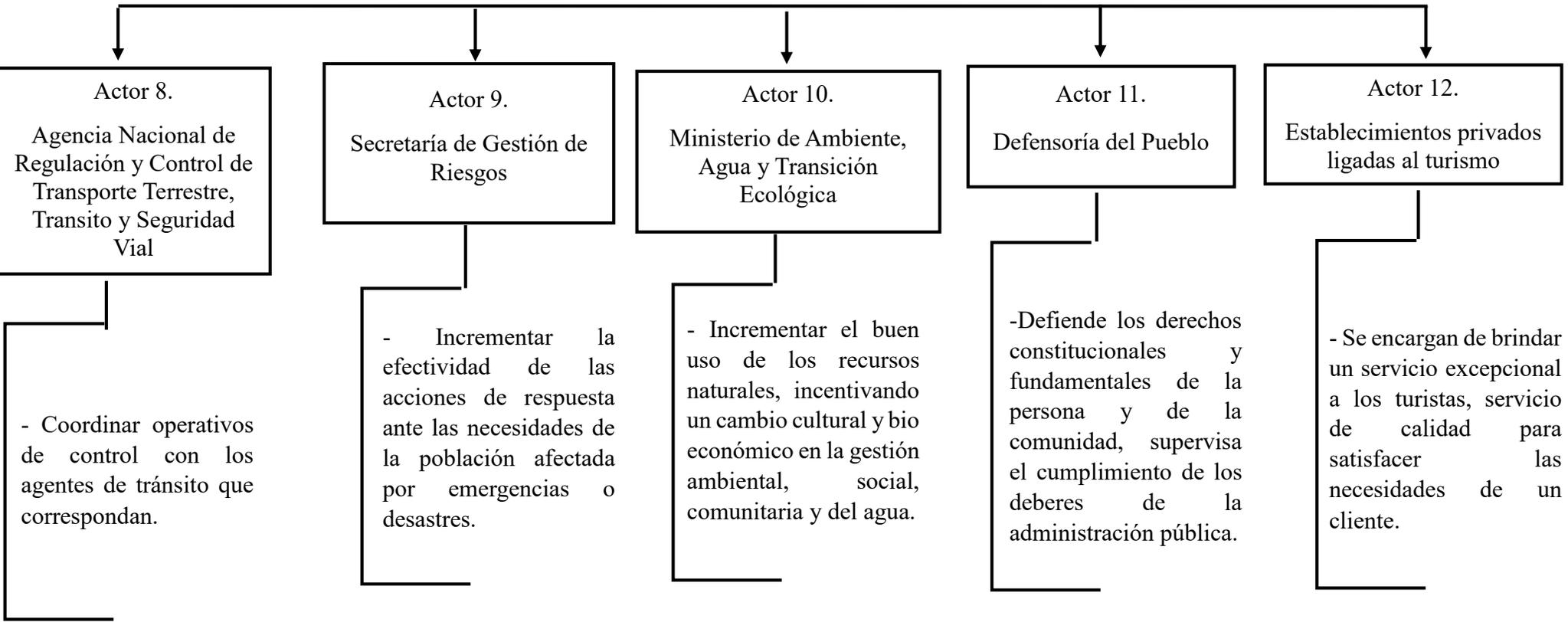
Operación e intermediación

	✓ Colibry S.A.S.	
Guía Nacional de Turismo	Segundo José Chacha	Guía local
	Hugo Gustavo Fierro	Guía Local
	Manuel Talahua	Guía Local
	Segundo Paguay	Guía Local
	Jorge Luis Escobar	Guía Local
	Juan Viscarra	Guía Local
	Rosa Alegría	Guía Local
	Juan Chancoluiza	Guía Local
	Carlos Rea	Guía Local
	Carmen Gómez	Guía Local
	Mélida Rea	Guía Local
	Carmen Gómez	Guía Local
	Hamilton Chávez	Guía Nacional
	Alex Cadena	Guía Nacional
	Amparo Aldaz	Guía Nacional
	Alex Masabanda	Guía Nacional
	Cristopher Vega	Guía Nacional

Nota. Actores claves públicos y privados que conforman la mesa técnica de seguridad de la ciudad de Guaranda.

Figura 1. Organigrama funcional para la mesa técnica de seguridad





Nota. Actores clave que conforman la mesa técnica de seguridad con sus respectivas funciones

Fase 2.- Análisis de Diagnóstico

En esta fase, se lleva a cabo un exhaustivo análisis de diagnóstico para identificar y comprender a fondo los desafíos y riesgos específicos, la mesa técnica podrá obtener una comprensión profunda de los desafíos y riesgos que enfrenta, así como también identificar oportunidades y áreas de intervención prioritarias para el desarrollo de estrategias efectivas de seguridad turística.

Tabla 21. *Fase de Análisis de Diagnóstico*

Recopilación de datos	Evaluación de la situación actual	En la ciudad de Guaranda no se han presentado actos delictivos que generen un alto riesgo de inseguridad, pero ante el bajo índice de delincuencia es necesario implementar políticas integrales de prevención, rehabilitación y promoción de valores cívicos para abordar las causas de la inseguridad y construir una ciudad más segura y resiliente para todos sus habitantes.
Análisis de riesgos	Identificación de factores de riesgo	Se analizan delitos delincuenciales a varios locales de comercio, restaurantes, servicios de encomiendas del Terminal Terrestre de Guaranda, tiendas y ciudadanos que han sido víctimas de la delincuencia, la Policía Nacional del Ecuador ha sido quien ha logrado intervenir ante estos para resguardar la seguridad de los ciudadanos y del turista.

	Evaluación de impacto	Se evalúa el impacto potencial en las zonas que están siendo amenazadas y vulneradas por la inseguridad y que están afectando a la imagen de Guaranda como destino turístico.
Evaluación de recursos y capacidades	Análisis de recursos y disponibles	Se ha identificado los recursos humanos como la Policía Nacional del Ecuador, Gobernación de Bolívar, Ministerio de Turismo, etc., recursos financieros para sustentar el presupuesto de la mesa técnica de seguridad y los recursos tecnológicos que son de utilidad para plasmar evidencias de la realización de la mesa técnica lo cual permite abordar los temas de seguridad, incluyendo las infraestructuras de vigilancia y los programas de prevención.
	Identificación de capacidades	Se identifica y se analiza las fortalezas y debilidades en la gestión, así como las áreas donde se requieren mejoras o inversión adicional como en las vías de acceso y señaléticas hacia los miradores del Museo de la Guitarra y el Indio Guaranga, sitios que están dentro de la ciudad.
	Consulta a stakeholders	Se lleva a cabo reuniones y consultas con los principales involucrados en la seguridad turística, tales como autoridades locales,

gobernador, alcalde y empresas turísticas como los hoteles, restaurantes y/o sitios de recreación, también las organizaciones comunitarias y otros actores relevantes, con el fin de recabar información, opiniones y perspectivas diversas sobre la situación actual y las posibles soluciones.

**Elaboración de Síntesis de resultados
informe de
diagnóstico**

Para concluir los hallazgos de todas las actividades del análisis se debe detallar en un informe la situación actual de seguridad lo cual lleve a presentar una serie de conclusiones y recomendaciones para la mejora del sistema de seguridad.

Nota. Desarrollo de la fase dos de Análisis de Diagnóstico

Fase 3.- Priorización

En esta fase se llevará a cabo un proceso de evaluación exhaustiva para identificar las áreas de mayor riesgo y necesidades prioritarias, estas estrategias garantizan un enfoque integral y coordinado para mejorar la seguridad en el sector turístico de la ciudad, promoviendo un entorno seguro y confiable para los visitantes y la comunidad local.

A continuación, se presentarán las estrategias a considerar para optimizar el funcionamiento de esta mesa consultiva, las cuales se han designado en base a los indicadores de seguridad:

Tabla 22. *Fase de Priorización de la propuesta de la mesa técnica de seguridad*

ESTRATEGIAS	Seguridad	1. Implementación de patrullaje turístico
	Ciudadana.	especializado:
		<p>Se establece personal de seguridad especializados en patrullaje para las áreas de mayor afluencia turística en Guaranda, tales como el Mirador del Indio Guaranga, el Museo de la Guitarra y el sector de La Pila, designado como Rincón Mágico en la ciudad.</p> <p>Estos equipos, seleccionados recibirán formación específica en atención al turista, gestión de conflictos, primeros auxilios y respuesta a emergencias.</p>
		2. Implementación de sistemas de
		videovigilancia:
		<p>Se plantea la instalación de cámaras de seguridad en puntos estratégicos de las zonas turísticas, con el propósito de monitorear y disuadir posibles actividades delictivas, especialmente en los sitios de mayor afluencia turística. Estos incluyen el Mirador del Indio Guaranga, el Museo de la Guitarra, el sector de La Pila, el Terminal Terrestre de la ciudad, Parque Libertador Simón Bolívar y la Plaza Roja. Este despliegue busca garantizar el bienestar de los turistas y fortalecer la seguridad en áreas de alta importancia turística.</p>

3. Implementación de sistemas de iluminación en zonas turísticas

Se enfoca en la implementación estratégica de sistemas de iluminación en áreas turísticas y espacios públicos clave, tales como el Mirador del Indio Guaranga, el Museo de la Guitarra, el sector La Pila, el Terminal Terrestre, el Parque Libertador Simón Bolívar y la Plaza Roja. El objetivo primordial radica en la reducción proactiva de riesgos asociados con actividades delictivas, incluyendo robos y otros delitos, mediante el empleo tecnologías lumínicas avanzadas y un diseño óptimo de distribución luminosa. Para la implementación efectiva de estas estrategias, es crucial que sean dirigidas y asumidas por municipalidad de la ciudad, la Gobernación de Bolívar, la Policía Nacional del Ecuador y el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, quienes actuarán como los principales responsables de ejecutar estos programas.

Seguridad Económica.

1. Promoción de programas de sensibilización y capacitación:

Se establece campañas integrales de concientización con el objetivo de educar y sensibilizar a turistas, residentes locales y empresarios del sector acerca de la importancia de adoptar medidas de seguridad preventiva y de estar

atentos ante cualquier actividad. Estas campañas se enfocarán en promover una cultura de seguridad colaborativa, donde todos los actores involucrados se conviertan en agentes activos de prevención y reporte de situaciones de riesgo.

2. Creación controles de precios en servicios turísticos:

Se pretende implementar de medidas para monitorear y regular los precios en servicios como transporte, alojamiento, restaurantes y actividades recreativas. Para ello, se establecerán visitas periódicas y análisis de precios, tanto a nivel gubernamental como sectorial, con el fin de identificar y prevenir prácticas abusivas o precios excesivos. Se crearán mecanismos de denuncia y seguimiento por parte de los turistas para reportar posibles casos de precios injustos.

3. Establecer políticas de reembolso:

Se centra en la protección de los derechos de los turistas en situaciones de cancelación de servicios o insatisfacción con los mismos. Se pretende establecer normativas y reglamentos que establezca los procedimientos y criterios para el reembolso en casos de cancelación por parte del proveedor de servicios o por

incumplimiento de las condiciones acordadas. Estas políticas garantizarán la transparencia, la equidad y la rapidez en el proceso de reembolso, así como la protección de los derechos del turista frente a situaciones imprevistas o injustas.

Para este enfoque, se ha contemplado la colaboración entre el Ministerio de Turismo y la Unidad de Turismo y Desarrollo Económico-iTur del GAD Municipal para llevar a cabo el desarrollo conjunto de una trabajo eficaz y coordinado.

Salud e Higiene. 1. Implementación de protocolos de higiene y cuidado ambiental:

Se propone desarrollar y aplicar protocolos de higiene rigurosos en establecimientos turísticos y transporte público, que incluyan el uso de desinfectantes, limpieza frecuente de superficies y control de la calidad del agua y alimentos.

Además, se recomienda proporcionar capacitación regular al personal en prácticas de higiene y seguridad sanitaria, como el lavado de manos adecuado y el uso de equipos de protección personal.

Se sugiere también llevar a cabo campañas de concientización sobre salud pública dirigidas a turistas y

residentes locales, abordando temas como la vacunación y el distanciamiento social. Para la implementación exitosa de estas medidas, se requiere la colaboración de la municipalidad, el Distrito de Salud y el Ministerio de Turismo para coordinar programas conjuntos.

Seguridad Vial.

1. Implantación de señalización turística:

Se sugiere realizar inversiones dirigidas a mejorar las infraestructuras cruciales, incluyendo la optimización de las calles y la implementación de una señalización turística efectiva. Se ha identificado una carencia significativa de señalización informativa turística en la ciudad de Guaranda, lo que dificulta la llegada de turistas a los diversos sitios de interés.

2. Implementación de programas sobre normativa de tránsito:

Se llevarán a cabo campañas de concienciación sobre las normas de tránsito locales estas campañas pueden incluir anuncios publicitarios, videos educativos, entrevistas con expertos en seguridad vial y testimonios de personas que hayan experimentado accidentes de tránsito, estas campañas serán impartidas a los diferentes conductores de transporte.

3. Medidas de seguridad:

Implementar medidas de seguridad en el transporte público es esencial para garantizar la seguridad de los turistas y residentes locales. Esto implica llevar a cabo inspecciones técnicas regulares en los vehículos, asegurando que cumplan con los estándares de seguridad establecidos. Además, se establecerán límites de velocidad adecuados y se implementarán sistemas de monitoreo para garantizar su cumplimiento. Así mismo, se brindará capacitación continua al personal del transporte público en temas de seguridad vial y atención al cliente, con el fin de mejorar la calidad del servicio y prevenir accidentes.

4. Programas de control:

Se implementarán programas de control de alcoholemia y de respeto de límites de velocidad, respaldados por sanciones claras y aplicadas de manera efectiva. Esto incluirá la realización de controles de alcoholemia de forma regular en puntos estratégicos como el Terminal Terrestre, así como el uso de tecnología para monitorear el cumplimiento de los límites de velocidad. Las sanciones por violaciones a las normas de tránsito serán establecidas de manera transparente y su aplicación se

llevará a cabo de forma rigurosa, con el objetivo de disuadir comportamientos irresponsables y proteger la seguridad vial de todos los ciudadanos, incluyendo a los turistas. Para lograr estas mejoras, se propone colaborar estrechamente con la municipalidad, Agencia Nacional de Tránsito, Policía Nacional del Ecuador, Ministerio de Transporte y Obras Públicas y Universidad Estatal de Bolívar, quienes pueden contribuir significativamente mediante la asignación de recursos y la participación activa en su desarrollo, para garantizar la comodidad y seguridad de los turistas durante su visita al destino turístico.

Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales.	1. Implementación de planes de gestión de riesgos: Desarrollar planes de gestión de riesgo de desastres naturales específicos para las áreas turísticas implica la identificación de peligros potenciales, como inundaciones o deslizamientos de tierra, y la elaboración de medidas preventivas y de respuesta adecuadas para proteger a los turistas y residentes locales, así como para preservar la infraestructura turística y el entorno natural.
---	---

2. Programas para gestión de residuos sólidos:

Plantear programas de gestión de residuos sólidos y líquidos implica la implementación de estrategias para minimizar la contaminación del entorno natural en lugares turísticos, a través de la recolección, clasificación, tratamiento y disposición final adecuada de los desechos, con el fin de preservar la belleza paisajística y la salud ambiental de estos destinos.

Derechos Humanos e Inclusión Social **1. Capacitación y protección de los derechos humanos al turista:**

Inclusión Social. Se propone implementar programas de capacitación en derechos humanos para los trabajadores del sector turístico, abarcando principios como la igualdad y la no discriminación, así como la protección de grupos vulnerables como niños, mujeres y personas con discapacidad. Además, se busca garantizar el respeto y la protección de los derechos de los pueblos indígenas en áreas turísticas, incluyendo el reconocimiento de su autonomía y la participación en la toma de decisiones. Estos programas son liderados por entidades como la municipalidad, la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Turismo.

Nota. Desarrollo de estrategias de la fase tres Priorización

Fase 4.- Plan de Acción

Para esta fase el plan de acción garantizará una implementación efectiva y continua de las estrategias acordadas para mejorar la seguridad en el turismo local en Guaranda, mediante un enfoque coordinado y proactivo por parte de la mesa técnica.

A continuación, se detallarán minuciosamente los puntos a considerar en un plan de acción para mejorar la seguridad turística. Este plan estará diseñado mediante indicadores y actividades que deben llevarse a cabo con los actores pertinentes para modificar la situación actual de la seguridad turística.

Tabla 23. Plan de acción para la mesa técnica de seguridad

PLAN DE ACCIÓN DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA LA CIUDAD DE GUARANDA			
OBJETIVO: Mejorar integralmente la seguridad turística, garantizando la protección de los turistas y fomentando un entorno propicio para el desarrollo económico y social, mediante la implementación de estrategias efectivas.			
COSTO TOTAL DEL PLAN: \$16.400.00			
INDICADORES	ESTRATEGIAS	META	RESPONSABLES
SEGURIDAD CIUDADANA.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar patrullajes regulares tanto a pie como en vehículos para disuadir la delincuencia y brindar una sensación de seguridad a los turistas. - Se plantea aumentar la iluminación en zonas turísticas, calles y lugares públicos para disminuir los riesgos de robos y otros delitos. - Se pretende implementar un sistema de videovigilancia en puntos estratégicos para monitorear áreas de interés turístico y prevenir la delincuencia. 	<p>-Para el año 2026, se prevé el desarrollo de capacitaciones al personal policial para fortalecer sus habilidades y conocimientos en la protección y atención de turistas, estos programas de capacitación se llevan a cabo de manera semestral.</p> <p>-Para el 2026, se prevé trabajar conjuntamente con la Corporación Nacional de Electricidad para la implementación de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - GAD Municipal de la ciudad de Guaranda. - Gobernación de Bolívar. - Policía Nacional del Ecuador. - Sistema Integrado de Seguridad ECU 911.

luminarias especializadas para mejorar la iluminación pública, con la finalidad de ampliar el servicio de alumbrado en calles con baja luminosidad.

-Para el 2026, se estima la instalación de ocho cámaras de videovigilancia para mejorar la seguridad en áreas con afluencia turística. Para monitorear y mantener la tasa de delitos en un 0% en el plazo de dos años, medida a través de la ausencia de denuncias por delitos como robos, hurtos y agresiones en las áreas turísticas identificadas como prioritarias.

**SEGURIDAD
ECONÓMICA.**

-Se plantea capacitar al personal turístico para identificar y prevenir posibles estafas y fraudes, brindando información precisa y transparente sobre costos, tarifas y servicios.

-Generar controles de precios en servicios turísticos como transporte, alojamiento, restaurantes y actividades recreativas para garantizar que los turistas no sean víctimas de precios excesivos o abusivos.

-Establecer políticas de reembolso claras y justas para los turistas en caso de cancelaciones de servicios o insatisfacción con los mismos.

.

-Para el año 2026, se proyecta contar con personal turístico capacitado en la prevención de posibles fraudes relacionados con los costos y tarifas.

Para el 2026, se proyecta realizar de manera semestral diferentes controles de precios en los diversos servicios turísticos.

-Para el 2026, se implementará políticas de reembolso transparentes y equitativas que protejan los derechos de los turistas en situaciones de cancelación de servicios o insatisfacción con los mismos, asegurando una experiencia turística de calidad y fortaleciendo la confianza en el destino.

Para mantener un entorno turístico seguro y confiable en

- GAD Municipal de la ciudad de Guaranda.

- Ministerio de Turismo.

- Unidad de Turismo y Desarrollo Económico- iTur del GAD Municipal.

términos económicos, garantizar que no haya denuncias relacionadas con estafas, fraudes o practicas económicas abusivas logrando una tasa del 0% en el plazo de dos años.

**SALUD
HIGIENE.**

- E** -Se plantea realizar controles periódicos de la calidad del agua potable, así como de los alimentos ofrecidos en establecimientos turísticos, para prevenir enfermedades transmitidas por el agua o por alimentos contaminados.
- Se plantea implementar un adecuado sistema de gestión de residuos sólidos y aguas residuales, asegurando la limpieza y el mantenimiento de las áreas turísticas.

-Para el año 2026, se genera tres reuniones de seguimiento con la Empresa Pública de Agua Potable para conocer la calidad de agua y sus dificultades en la ciudad de Guaranda.

Para el 2026, se proyecta mantener reuniones con el departamento de medio ambiente sobre campañas de concienciación turística centradas en temas como la gestión de residuos y la adopción de buenas prácticas ambientales en restaurantes y hoteles. Para

- GAD Municipal de la ciudad de Guaranda.
- Distrito de Salud.
- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARSCA).
- Ministerio de Turismo.

mantener un entorno turístico libre de enfermedades infecciosas y riesgosas para la salud. Esto se logrará mediante la ausencia de denuncias relacionadas con problemas de salud e higiene en la ciudad de Guaranda, manteniendo una tasa del 0% en el plazo de dos años.

**SEGURIDAD
VIAL.**

-Se contempla implementar la señalización adecuada, incluyendo señales de velocidad, cruces peatonales, y señales de advertencia, especialmente en zonas turísticas con alta afluencia de visitantes.

-Se plantea campañas de información clara y accesible sobre las normas de tránsito locales y las características de la conducción en la región a los turistas, ya sea mediante folletos, señalización especial o campañas de concienciación.

-Se incentiva implementar medidas de seguridad

-Para el año 2026, se realizará un estudio conjuntamente con la Universidad Estatal de Bolívar para proponer un plan de señalización con personal del área de turismo y gestión de riesgos.

Para el 2026, se prevé la ejecución de campañas sobre las normas de tránsito dirigidas a todos los conductores, a través de la distribución de folletos

- GAD Municipal de la ciudad de Guaranda.
- Agencia Nacional de Transito del Ecuador.
- Policía Nacional del Ecuador.
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas.

en el transporte público, como inspecciones técnicas regulares, límites de velocidad y capacitación del personal, para garantizar la seguridad de los turistas y residentes locales.

-Se sugiere implementar programas de control de alcoholemia y de respeto de límites de velocidad, con sanciones claras y aplicadas de manera efectiva.

informativos, con el objetivo de reducir los accidentes de tránsito relacionados con el turismo y mejorar la seguridad vial en el destino.

-Para el 2026, se realiza trabajos en colaboración efectiva entre la Policía de Tránsito, realizará campañas periódicas en el Terminal Terrestre y puntos clave para efectuar controles de alcoholemia a buses de servicio turístico, transporte interprovincial, taxistas y transporte público.

-Para el 2026, la Agencia Nacional de Tránsito realizará campañas periódicas en el Terminal Terrestre y puntos clave para efectuar controles de alcoholemia a buses de servicio turístico, transporte

**PROTECCIÓN
AMBIENTAL Y
ANTE
DESASTRES
NATURALES.**

-Desarrollar planes de gestión de riesgo de desastres naturales específicos para las áreas turísticas, identificando los peligros potenciales y estableciendo medidas preventivas y de respuesta.

-Plantear programas de gestión de residuos sólidos y líquidos que minimicen la contaminación del entorno natural y preserven la belleza de los lugares turísticos.

interprovincial, taxistas y transporte público.

-Para garantizar la seguridad de los turistas y residentes locales en las vías de la ciudad de Guaranda. La meta es reducir la tasa de accidentes de tránsito en un 20% en el plazo de dos años.

-Para el 2026, se tiene previsto un plan integral de gestión de riesgos en las zonas turísticas de interés en Guaranda.

Para el 2026, se realiza reuniones con el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica para generar campañas de gestión de residuos sólidos y líquidos, con el propósito de minimizar la contaminación y preservar la belleza de los lugares turísticos. Para reducir el

- GAD Municipal de la ciudad de Guaranda
- Secretaria. de Gestión de Riesgos
- Cuerpo de Bomberos.
- Unidad de Protección Ambiental (MAATE).

impacto de los desastres naturales en un 30% en el plazo de dos años.

**DERECHOS
HUMANOS
INCLUSIÓN
SOCIAL.**

- E** -Desarrollar una propuesta de capacitación en derechos humanos al personal turístico, incluidos guías, recepcionistas de hoteles y trabajadores del sector, para garantizar el respeto y la protección de los derechos de los turistas y la comunidad local.
- Desarrollar estudios para contar con espacios seguros y accesibles para personas con discapacidad en lugares turísticos, hoteles, restaurantes y transporte público.

- Para el año 2026, se establece tres sesiones de capacitación focalizado en la protección de los derechos humanos tanto para los turistas como para la comunidad local.
- Para el 2026, se pretende realizar estudios exhaustivos para identificar y establecer espacios seguros y accesibles para personas con discapacidad en lugares turísticos, hoteles, restaurantes y transporte público, en conjunto con la Defensoría del Pueblo, Ministerio de Turismo y municipalidad. Con el fin de garantizar el respeto y la

- GAD Municipal de la ciudad de Guaranda.
- Defensoría del Pueblo.
- Ministerio de Inclusión Económica Social.

protección de los derechos humanos de los turistas y residentes locales. La meta es reducir los casos de violación de derechos humanos en un 25% en el plazo de dos años.

1. ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD CIUDADANA

PRESUPUESTO

1.1. Estudios de implementación de patrullajes regulares

1.2. Estudios de iluminación en zonas turísticas

\$ 0.000

1.3. Estudios de sistemas de videovigilancia

\$ 3.000

\$ 3.000

TOTAL \$ 6.000

2. ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD ECONÓMICA

PRESUPUESTO

2.1. Campañas de capacitaciones al personal turístico

\$ 800.00

TOTAL \$ 800.00

3. ESTRATEGIAS DE SALUD E HIGIENE

PRESUPUESTO

3.1. Campañas de concienciación

\$ 800.00

TOTAL \$ 800.00

4. ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD VIAL

PRESUPUESTO

4.1 Estudios de señalización turística	\$ 2.000
3.2. Campañas de información sobre normas de tránsito mediante folletos	\$ 500.00
3.3. Campañas para control de alcoholemia	\$500.00
	TOTAL \$ 3.000
4. ESTRATEGIAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ANTE DESASTRES NATURALES	PRESUPUESTO
5.1. Estudio de planes de gestión de riesgo de desastres naturales específicos para las áreas turísticas	\$ 2.000
4.2. Estudio de programas para la gestión de residuos sólidos	\$ 1.000
	TOTAL \$ 3.000
5. ESTRATEGIAS DE DERECHOS HUMANOS E INCLUSIÓN SOCIAL	PRESUPUESTO
6.1. Campañas de capacitación en derechos humanos al personal turístico	\$ 800.00
5.2. Estudios para espacios seguros y accesibles	\$ 2.000
	TOTAL \$ 2.800
<hr/> TOTAL, DE PRESUPUESTO	<hr/> \$16.400.00

Nota. Desarrollo del Plan de Acción de la cuarta fase

Conclusiones

- Se han identificado 17 instituciones con sus respectivos roles y funciones de los diversos actores claves mediante el análisis de seis indicadores específicos tales como Seguridad Ciudadana, Seguridad Económica, Salud e Higiene, Seguridad Vial, Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales y Derechos Humanos e Inclusión Social que permitirán una coordinación multidisciplinaria entre entidades gubernamentales y no gubernamentales en Guaranda, abarcando desde la Gobernación de Bolívar hasta el Comando de la Subzona de Policía Nacional Bolívar y la Oficina Técnica de Ministerio de Turismo, cada entidad desempeña un papel crítico en la salvaguardia de la seguridad turística, es crucial que la transparencia, eficacia y ética orienten todas las acciones, desde la gestión de la seguridad ciudadana hasta la preservación ambiental, con el objetivo de garantizar la confianza pública y la sostenibilidad del sector turístico, de la misma manera se hace un hincapié en que la evaluación continua y la colaboración entre dichas entidades son elementos fundamentales para adaptarse a las dinámicas cambiantes y fomentar la inclusión social y la sostenibilidad ambiental. Los datos recabados revelan que un enfoque interdisciplinario y una gestión proactiva son esenciales para afrontar los desafíos presentes y futuros en el ámbito de la seguridad turística en Guaranda.
- La evaluación de los procesos de coordinación interinstitucional en Guaranda manifiesta que, a pesar de los esfuerzos significativos realizados para fomentar la colaboración entre diversas entidades en áreas como Seguridad Ciudadana, Salud e Higiene, Seguridad Vial, Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales, Derechos Humanos e Inclusión Social, aún subsisten desafíos que limitan su efectividad y los datos recopilados indican la relevancia crítica de esta coordinación para abordar los complejos desafíos en seguridad y

bienestar; sin embargo, se identifican obstáculos tales como la delimitación de competencias, déficits de recursos y cambios políticos, se advierte la necesidad de un compromiso renovado por parte de todas las instituciones y una mayor conciencia sobre la importancia de la coordinación interinstitucional para mejorar la gestión de la seguridad turística y otros aspectos pertinentes, con el fin de fomentar el desarrollo sostenible y la seguridad integral en la ciudad, estos hallazgos sugieren que se requiere una revisión estratégica y una acción coordinada para superar desafíos y fortalecer la sinergia entre las entidades involucradas.

- Tras un riguroso análisis y el diseño de 17 estrategias que están alineadas a los indicadores de Seguridad Ciudadana, Seguridad Económica, Salud e Higiene, Seguridad Vial, Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales y Derechos Humanos e Inclusión Social , se concluye la necesidad de implementar una mesa técnica de seguridad turística en Guaranda lo cual es una medida vital para promover un entorno seguro y confiable tanto para los visitantes como para los residentes locales, es una necesidad primordial de una aproximación coordinada y proactiva que involucre a diversas entidades, tanto gubernamentales como no gubernamentales, así como a actores de la industria turística y la sociedad civil, con el fin de abordar los desafíos particulares de seguridad en el ámbito turístico. La propuesta de la mesa técnica ofrece un marco estructurado y participativo, delineado meta definidas, roles y responsabilidades, así como mecanismos de comunicación y coordinación eficaces, además, se enfatiza la importancia de cumplir con las normativas establecidas por el COOTAD, lo que otorga respaldo legal y legitimidad a la iniciativa.

Recomendaciones

- El GAD Municipal de Guaranda es el encargado de fortalecer la coordinación interinstitucional para garantizar una colaboración fluida y coordinada entre todas las entidades relacionadas con la seguridad en Guaranda, es esencial que el GAD Municipal implemente estrategias que promuevan la transparencia, la eficacia y la ética en todas las acciones vinculadas con la seguridad turística, llevando a cabo evaluaciones constantes de su efectividad y ajustando las estrategias según sea necesario. Además, el GAD Municipal de encarga de diseñar programas que fomenten la inclusión social, el respeto a los derechos humanos y la protección del medio ambiente, priorizando la sostenibilidad en todas las iniciativas turísticas. Estas medidas contribuirán a crear un entorno seguro, acogedor y sostenible para las visitantes y la comunidad local en Guaranda.
- El GAD Municipal de Guaranda debe tomar acciones concretas para fortalecer los mecanismos existentes mediante la clarificación de roles y la asignación adecuada de recursos para una respuesta efectiva ante emergencias; el GAD Municipal debe promover la sensibilización y el compromiso de todas las entidades pertinentes y la comunidad en general respecto a la importancia de la seguridad turística y otros aspectos del bienestar comunitario; e implementar procesos de evaluación continua para identificar áreas de mejora y buenas prácticas, garantizando así resultados tangibles en términos de seguridad y calidad de vida para todos los ciudadanos y visitantes.
- El GAD Municipal de Guaranda es quien debe trabajar de manera articulada con una mesa técnica de manera inclusiva, garantizando la representación del sector turístico y promoviendo la participación activa y equitativa de todos los actores claves de la mesa técnica; el GAD Municipal debe ejecutar el plan de acción anual en colaboración con la

mesa técnica, considerando los presupuestos designados que aseguran la efectividad de las acciones que han sido propuestas, además, es necesario establecer pautas de evaluación y seguimiento para medir el impacto de las acciones, garantizando así resultados tangibles de seguridad turística en la ciudad de Guaranda.

Referencias Bibliográficas

- Abril Hugo. (2007). *Métodos de la investigación*.
- Allauca, I. (2021). *UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA*.
- Arana, J. (2018). *La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018*.
- Arcienega, F. (2017). *Definición -de-una-metodología -institucional-para-la-gestión-de-proyectos-en-una-Empresa de-TI*.
- Arcsa. (2012). *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (Arcsa)*.
- Arévalo Daniel. (2019). *Resultados de la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Turística de Colombia, Caso: Consejos de Seguridad Turística*.
<https://ssrn.com/abstract=3644432>
- Arias Fidias G. (2012). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología de investigación*.
- Arias Mateo. (2018). *UNIVERSIDAD DE CUENCA*.
- Azcué, I., Cruz, G., & Varisco, C. (2018). *IMPACTOS ECONÓMICOS DEL TURISMO*.
- Barrientos Gutiérrez, N. E. (n.d.). *Experiencia memorable y seguridad en la recuperación y transformación de las regiones turísticas en México: una aproximación descriptiva*.

Benedetti, A. (2019). Palabras clave para el estudio de las fronteras. *Estudios Fronterizos*, 15(29). <https://doi.org/10.21670/ref.2014.29.a01>

Bertoni, M. (2008). *Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281821942010>

Borja Cameselle. (2023). Ecuador tiene como prioridad “devolver la seguridad” al país . *La Agencia de Viajes Ecuador*. <https://doi.org/10.53287/vtgn8348td44d>

Caisabanda, S. (2015). | *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*.

Constitución de la República del Ecuador. (2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. In *Registro Oficial* (Vol. 449, Issue 20). www.lexis.com.ec

COOTAD. (2010). *CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL*.

Dávila, Mireya. (2000). *Seguridad Ciudadana : actores y discusión*. FLACSO-Chile.

Defensoría del Pueblo. (2010). *Ley de Defensoría del Pueblo*.

Defensoría del Pueblo, B. A. (2021). *DEFENSORÍA DEL PUEBLO- DERECHOS DE LA PERSONA TURISTA*.

Diario Los Andes. (2022). En Guaranda se refuerza el programa nacional: “Mercados saludables.” *Diario Los Andes*. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(3\).septiembre.2019.545-556](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3).septiembre.2019.545-556)

Duque, J. (2011). El desafío de la interinstitucionalidad como estrategia. *Dialnet*.

Ecu 911. (2023). *Servicio Integrado de Seguridad ECU 911* (Vol. 2). Abr-jun.

Ejecutiva, F., Legislativa, F., Judicial, F., Belén, D., & Freire, A. (2021). *Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas: COMANDO DE POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR DE LA SUBZONA BOLIVAR N° 2 Pertenece a qué institución: POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR Adscrita a qué institución: MINISTERIO DEL INTERIOR Nombre del o la responsable.* www.policiaecuador.gob.ec

El Universo. (2023). Internos protagonizaron disturbios en cárcel de Guaranda. *El Universo*.

Extra.ec. (2023). Accidente en Guaranda: Pasajeros sobrevivieron a un milagro. In *Extra.ec*. <https://doi.org/10.4324/9781003294009-8>

Fernández María. (2006). Las cooperativas: organizaciones de la economía social e instrumentos de participación ciudadana Cooperatives: Social Economic Organizations and Instruments for Citizen Participation. In *Revista de Ciencias Sociales (RCS): Vol. XII (Issue 2)*. <http://www.mundocoop.com.ar/cooperati->

Fiscalía General del Estado. (2012). *ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO*. www.lexis.com.ec

Flores, B., Zenaida, A., Delgado, D. Z., & Pilar, K. Del. (2021). *Gestión de las políticas públicas y la seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2021*.

Gobernación de Bolívar. (2021). *GOBERNACIÓN-BOLIVAR*.

Gobierno Autónomo de Navarra. (2021). *Mesas técnicas del plan foral de juventud*. 9(1). <https://doi.org/10.17141/mundosplurales.1.2022.5035>

Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guaranda. (2020). *Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda*.

Grünewald, L. (2010). *Foro Latinoamericano de Seguridad*.

iTur. (2021). Municipio de Guaranda iTur. In *Revista Ciencia y Tecnología* (Vol. 4).

Izquieta, G., Cecilia, P., Iñiguez, R., Lucía, K., Guerra, P., Ercilia, M., Espinosa, M., & Nataly, D. (2020). *Universidad del Zulia (LUZ) Revista Venezolana de Gerencia (RVG) Año 25 Número especial 3*. 179–194. <https://orcid.org/0000-0002-8012-1122>

Ley de Transporte Terrestre, T. y S. V. (2012). *REGLAMENTO A LEY DE TRANSPORTE TERRESTRE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL*. www.lexis.com.ec

MAATE. (2022). *Ministerio de Ambiente*.

Marquina, M. (2020). Los nuevos roles de gestión en las universidades argentinas. *Revista Latinoamérica de Políticas y Administración de La Educación* .

MIES. (2020). *Ministerio de Inclusión Económica y Social*.

Ministerio de Salud. (2023). *Ministerio de Salud Pública*.

Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2020). *Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas*. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.908>

Ministerio de Turismo. (2002). *LEY DE TURISMO*. www.lexis.com.ec

Ministerio de Turismo. (2022). *MESA DE SEGURIDAD TURÍSTICA CON REPRESENTANTES DE EMBAJADAS Y CONSULADOS EXTRANJEROS*.

Ministerio de Salud Pública. (2010). *Ministerio de Salud Pública*.

Mintur. (2021). *Ministerio de Turismo*.

Ojeda, M. G., & Constanzo, A. Z. (2005). *Seguridad Ciudadana: El Aporte de las Metodologías Implicativas Citizen Security: A contribution of Implacative and Participative Methodologies: Vol. XIV*.

Olaya Reyes, J. A., & Ronquillo Mosquera, A. G. (2023). La inseguridad social y su incidencia en los establecimientos de alimentos y bebidas. *Revista Internacional de Gestión, Innovación y Sostenibilidad Turística*, 3(1), 46–53. <https://doi.org/10.51260/rigistur.v3i1.377>

ONU Turismo. (2016). *La seguridad económica y nacional como objetivo común de la Cumbre Ministerial OMT/WTM*. <https://doi.org/10.24836/es.v30i55.936>

Organización de los Estados Americanos. (2013). *II CONFERENCIA DE SEGURIDAD TURÍSTICA DE LAS AMERICAS*. www.cicte.oas.org/cicte@oas.org

PDOT Bolívar. (2015). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE LA PROVINCIA BOLÍVAR*.

Redacción Primicias. (2023). La entrada de turistas extranjeros al país pierde ritmo. *Primicias*. <https://doi.org/10.21931/RB/2023.08.01.13>

Rivera García, C., & Cachipuendo Castillo, J. M. (2019). La Planificación turística, enfoque de la calidad en los servicios. *Visionario Digital*, 3(4), 67–80. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i4.970>

Roberto Hernández Sampieri. (2014). *metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri*.

Rodríguez, J. C. G., & Acevedo-Navas, C. (2021). Risk diagnosis of the Latin American tourism sector from 2020 to 2022. In *Revista Científica General José María Córdova* (Vol. 19, Issue 34, pp. 333–355). Escuela Militar de Cadetes. <https://doi.org/10.21830/19006586.677>

Rogelio Martínez, & Omar Trejo luna. (2017). La Percepción de Seguridad de los turistas en un sitio de Turismo Religioso. *Dialnet* .

Rojas P., Peetz, P., & Huhn, S. (2019). *Elementos para la construcción de políticas públicas de seguridad ciudadana*. <http://www.crisisstates.com/download/wp/wp65.pdf,7/8/2007.368>

Ruiz de Chávez, M., Jiménez, R., & Márquez, M. (1994). *Salud y Turismo*. 63.

Ruiz, M. (2011). *Vista de Salud y turismo | Salud Pública de México*.

Salas Paulina, Velastegui José, & Salas Wilson. (2019). Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador. *Uniandes EPISTEME. Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*.

Secretaría de Gestión de Riesgos. (2016). *Secretaría de Gestión de Riesgos*.

SRI. (2010). *Servicio de Rentas Internas*.

Tigse, K. (2023). “DISEÑO DE SEÑALÉTICA DIGITAL EN EL CAMPUS SALACHE, SECTOR CASA HACIENDA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.”

Vera, Serrano Salgado, J., Fuentes Acosta, D., & Muñoz Saritama, L. (2016). *PLAN INTEGRAL DE ASISTENCIA TURÍSTICA 04*.

World Tourism Organization. (2022). *Sobre la OMT*. Turismo Responsable, Sostenible y Accesible.

Xavier Sánchez-Vélez, V. I. (2020). Análisis sobre seguridad ciudadana y desarrollo local en Ecuador. *Dialnet*, 5, 759–773. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i12.2177>

Zambonino Rivadeneira, M. A. (2023). Perspectiva del Turismo ante la inseguridad en Esmeraldas, Ecuador. *Revista Internacional de Gestión, Innovación y Sostenibilidad Turística*, 3(1), 97–103. <https://doi.org/10.51260/rigistur.v3i1.380>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma Tentativo (Gant)

Tabla 24. Cronograma Tentativo

N.º	Actividades	Del 17 al 20 de octubre	Del 23 al 27 de octubre	Del 30 de octubre al 14 de noviembre	Del 15 al 17 de noviembre	Del 20 al 24 de noviembre	Del 25 de noviembre al 23 enero 2024	Del 23 enero hasta el 30 de abril del 2024
1	Socialización sobre el proceso de la modalidad, análisis de la denuncia del tema y asignación de director y pares académicos							
2	Corrección y entrega de la denuncia del tema							
3	Revisión de la denuncia del tema con los directores y pares académicos y elaboración del anteproyecto según la estructura							

4	Inscripción de estudiantes en la unidad de integración curricular, incluido el certificado de cumplimiento							
5	Aprobación de los anteproyectos, director y pares académicos							
6	Desarrollo del trabajo de integración curricular (proyecto) con asesoramiento de los pares académicos y del director							
7	Recepción del proyecto con el correspondiente certificado de 60% de aprobación							
8	Recepción del 100% del proyecto de investigación							

Elaborado por: Las investigadoras

Anexo 2. Presupuesto ejecutado

Tabla 25. Presupuesto ejecutado

PRESUPUESTO PARA EL PROYECTO						
Cnt	Materiales	Descripción	Número de salidas			Total
			I	II	III	
			Costos			
1	Resma de papel boom	Impresión y copias de: <ul style="list-style-type: none"> • Oficios • Convocatorias • Actas • Cronogramas 	\$4.00	\$4.00	\$4.00	\$12.00
2	Anillados	Anillados del folleto	\$4.00	0.00	\$10.00	\$14.00
1	Impresiones	Impresiones de proyecto, actas y oficios	\$3.00	\$3.00	\$10.00	\$16.00
1	Transporte	Costo de pasajes	\$3.00	\$3.00	\$3.00	\$9.00
1	Alimentación	Almuerzos	\$8.00	\$8.00	\$8.00	\$24.00
1	Libreta de apuntes	Toma de apuntes	\$1.25	0.00	0.00	\$1.25
1	Esfero grafico	Azul	\$0.50	\$0.50	\$0.50	\$1.50
1	Lápiz	HB	\$0.50	\$0.50	\$0.50	\$1.50
1	USB	Para grabar proyectos, oficios, fichas, actas y fotos	\$10.00	0.00	0.00	\$10.00
TOTAL						\$89.25

Elaborado por: Las investigadoras

Anexo 3. Entrevistas - Entidades Públicas

SEGURIDAD CIUDADANA

Tabla 26. Entrevistas de los actores clave

	
Indicador:	Seguridad Ciudadana
Entidad:	Comando Subzona de Policía Nacional del Ecuador Bolívar N° 02
Codificación:	(EST_SC_1)
Entrevistado:	Mayor Luzuriaga Mera Rubén Mauricio
Rol que desempeña:	Jefe del departamento de apoyo operativo de la Subzona Bolívar

PREGUNTAS

- 1. ¿Quiénes son los actores clave que participan activamente en los procesos de coordinación interinstitucional para la seguridad turística en Guaranda?**

Los actores clave que participen activamente dentro de estos procesos de coordinación institucional, específicamente a seguridad turística en Guaranda, somos autoridades locales, fuerzas de seguridad, la Policía Nacional del Ecuador, los representantes del Ministerio de Turismo, empresarios, comerciantes de aquí de la localidad, líderes comunitarios, transportistas y lo que tiene ver con servicios de salud, emergencia, medios de comunicación, entidades de control y fiscalización

- 2. Para controlar la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, cada que tiempo se realizan operativos o actividades de control interinstitucionales.**

La Policía Nacional del Ecuador lo hace de manera diaria en diferentes horarios, en diferentes lugares, a través de los operativos que se van ejecutando. Sin embargo, se da mayor énfasis en los fines de semana, al menos desde el día jueves donde hay mayor incidencia hacia los diferentes comercios, lugares turísticos, en donde se incrementan los visitantes y también se

ejecutan actividades de control a través de los operativos con las autoridades de la Intendencia, las Comisaría y las Tenencias políticas en los diferentes territorios.

3. Cuál es el procedimiento que se utiliza para facilitar la coordinación (existen estancias o mecanismos) y como lo evidencian entre instituciones en el ámbito de la seguridad turística.

Los procedimientos implican de forma general son cuatro pasos. El primero de ellos es identificar a los actores claves, también realizar un acercamiento con las instituciones involucradas dentro de esta actividad, también establecer las responsabilidades y roles que cada uno debe desempeñar en base a sus funciones y realizar simulacros periódicos que permitan de manera práctica ir haciendo estas actividades de coordinación y evaluando la efectividad de los planes que se ejecutan como forma de respuesta ante las necesidades

4. ¿Qué factores considera que motivan la coordinación interinstitucional en Guaranda?

Vienen reflejados de acuerdo a la necesidad que existe con los desafíos comunes que se tienen las instituciones para mejorar la eficiencia del desempeño de sus labores y sobre todo promover el bienestar de la comunidad y principalmente enfocado en este caso al tema turístico, se puede mencionar por ejemplo garantizar la seguridad de los habitantes, impulsar el desarrollo económico local en todos los sectores que están directamente vinculados al turismo, optimizar los recursos que todas las instituciones que participamos en este frente tenemos, de modo que se evite duplicar esfuerzos o que existan vacíos en el transcurso de las labores, lo cual garantice el uso eficiente tanto del talento humano, recursos logísticos, tecnológicos, etc., y también implementar estrategias de prevención de los delitos de manera efectiva mediante las coordinaciones y la colaboración con la Policía Nacional del Ecuador autoridades locales y comerciantes.

5. ¿Cuáles son los principales obstáculos o barreras que dificultan la coordinación entre instituciones en temas de seguridad turística?

Se ha podido identificar la delimitación correcta de las jurisdicciones, hablando del territorio que cada autoridad o institución tiene bajo su responsabilidad y relacionado con eso las competencias que puede ejercer en relación al control que cada uno establece, también el déficit que existe en lo que se refiere a recursos humanos, financieros, tecnológicos que se puedan orientar hacia esta actividad de modo que cada uno incremente su participación en ese sentido,

también un poco lo que tiene que ver con el área de comunicación porque no existe un canal fijo, establecido, claro que nos permita todo el tiempo intercambiar información o trabajar de manera coordinada en este sentido para que se puedan planificar mejor las actividades.

6. ¿Cuáles son los principales beneficios de la coordinación interinstitucional en el ámbito de la seguridad turística?

Se puede considerar que nos permite tener una respuesta más rápida, coordinada y efectiva ante cualquier situación de emergencia o incidentes que se presenten, sobre todo para enfocados en lo que se refiere a prevención. Faltar también la asignación eficiente de recursos, como les decía hace un momento para evitar duplicidad o vacíos en el tema de desarrollo de esta actividad. Trabajar en conjunto entre las diferentes instituciones para desarrollar estrategias y planes que sean mucho más sólidos, completos y principalmente ejecutables en el territorio.

7. Cuando se realizan las actividades de control, los actores sujetos a la revisión facilitan la información adecuada que se requiere.

Dentro de lo que está establecido se entrega la información que la gente necesita para poder desarrollar la actividad de forma segura, adecuada, en el eje de que cada institución cumpla sus funciones, de que exista un control adecuado, de que el turista conozca de primera mano los servicios a los que pueda acceder.

8. ¿Puede proporcionar ejemplos concretos de situación en las que la coordinación interinstitucional ha sido exitosa en el ámbito de la seguridad turística?

El principal que se puede mencionar es el carnaval, que acá es una de las fiestas con mayor importancia, tanto para propios como para otros turistas nacionales y extranjeros, por la variedad de servicios que ofrece, que las actividades que se realizan también están vinculadas con temas culturales, tradicionales aquí de la provincia del país. Entonces, creo que ese sería el mejor ejemplo que se podría mencionar en ese sentido, dentro del trabajo interinstitucional que se lleva a cabo para planificar, y obviamente ejecutar todo el programa de fiestas que van relacionadas con ese tema.

1. Desde su perspectiva, ¿Cuáles son los elementos clave que deben integrarse en una mesa técnica de seguridad turística en Guaranda?

Los elementos clave que se podría mencionar para llevar a cabo este tipo de mesa técnica serían la coordinación interinstitucional, la comunicación efectiva y el uso de medios tecnológicos. En lo que se refiere a coordinación interinstitucional, la comunicación efectiva y el uso de medios

tecnológicos. En lo que se refiere a coordinación interinstitucional sería directamente establecer mecanismos de trabajo conjunto entre las instituciones gubernamentales, la Policía Nacional del Ecuador, las autoridades locales y todos los actores vinculados al tema turístico para tener una respuesta efectiva. En torno a la comunicación, tener un protocolo de comunicación, disculpe la redundancia, efectiva que nos permita gestionar adecuadamente situaciones de emergencia o crisis, de modo que se asegure una respuesta rápida y correcta, coordinada y adecuada.

2. ¿Cómo se pueden superar posibles desafíos o resistencias en la colaboración interinstitucional para garantizar el éxito de la mesa técnica?

Lo principal que se debe hacer para ello es establecer objetivos comunes entre las instituciones que estamos involucradas para llevar a cabo esta actividad, de modo que se fomente un espacio de comunicación abierta que permita tener procedimientos claros donde se incluyan los roles y las responsabilidades que cada institución debe cumplir, introducir ciertos incentivos que también reconozcan la colaboración efectiva de cada uno de los recursos que se pueda aportar.

3. ¿Cómo se pueden identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad turística local en el diseño de la mesa técnica de seguridad?

Se relaciona directamente con la organización de la mesa técnica, se hizo una consulta hacia lo que tiene que ver con el tema de empresarios, residentes y otros organismos involucrados en la actividad para comprender de primera mano su percepción de seguridad y alguna preocupación o problema específico que hayan podido identificar a través de encuestas o entrevistas que nos permitan tener una opinión clara sobre su experiencia, sobre algún asunto que talvez hayan tenido, de modo que se puedan analizar con datos reales los incidentes de seguridad anteriores que se han suscitado y esto nos permita generar un patrón o un plan de acción con el cual ejecutar ciertas actividades con base en esa información.

4. ¿Cuál es la importancia de implementar la mesa técnica para enfrentar los desafíos cambiantes y las expectativas de la comunidad?

La principal sería que esto proporcione la oportunidad de generar estrategias directamente relacionadas a la realidad que tenemos acá en el territorio y con eso resolver los problemas que existan de manera coordinada, efectiva y facilitando la interacción entre todos los organismos vinculados con ese tema.

5. ¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que se pueden implementar para mantener la eficacia y la continuidad en las operaciones de la mesa técnica?

Los principales que podría mencionar es desarrollar un plan estratégico en el que se establezcan objetivos a corto, mediano y largo plazo para los integrantes de esta mesa técnica y sobre todo que exista un sistema periódico de revisión y actualización que permita tener información precisa para continuar trabajando en ese sentido. También establecer procedimientos claros para las actividades que cada uno de los actores de la mesa técnica va a llevar a cabo según su rol y la responsabilidad específica de las competencias que tiene. Otro podría ser también implementar un plan estratégico para implementar sistemas eficientes de información y comunicación de modo que se tenga un trabajo coordinado entre las diferentes instituciones a través de un intercambio de información que permita que cada uno atienda lo que corresponde y al mismo tiempo como grupo trabajar en conjunto para dar solución a los problemas que se presenten.

6. ¿Cuáles son los pasos específicos que se deben seguir para construir una mesa técnica efectiva para la seguridad turística en Guaranda?

Los pasos son el análisis de la situación actual, la identificación de los actores, la definición de los objetivos y el alcance y establecimiento de una estructura y roles para cada uno a través de los indicadores de desempeño que tiene, de modo que se haga un análisis exhaustivo de cómo se está llevando la situación actualmente hacia donde se quiere llegar y cuáles son los pasos o acciones que se deben tomar en el camino de acuerdo a los objetivos planteados para que se vayan consiguiendo en beneficio de quienes participan o directamente están involucrados en lo que se refiere a seguridad turística.

7. ¿Cómo se evaluará el éxito de la mesa técnica una vez implementada y en funcionamiento?

Se podría llevar a cabo a través de una evaluación continua de todas las actividades que desarrolle la mesa técnica, estableciendo parámetros que sean medibles y estén alineados directamente con los objetivos que se han planteado desde un inicio para ir poco a poco verificando su progreso, haciendo ajustes, talvez en alguna situación que no se esté manejando bien o que no se tenga un avance considerable, de modo que al final todo funciones de una manera coordinada y hacia el objetivo que se quiere conseguir.

Entidad:	Gobernación de la provincia de Bolívar
Codificación:	(EST_SC_2)
Entrevistado:	Abg. Ramiro Oswaldo Jaramillo
Rol que desempeña:	Gobernador de la provincia de Bolívar

PREGUNTAS

1. ¿Quiénes son los actores clave que participan activamente en los procesos de coordinación interinstitucional para la seguridad turística en Guaranda?

La Policía Nacional del Ecuador, el GAD Municipal y en este caso la Gobernación de Bolívar como ente, no intermediado, sino que enlaza a los dos.

2. Para controlar la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, cada que tiempo se realizan operativos o actividades de control interinstitucionales.

De turismo no, pero a nivel general son constantes para toda la población ya que es una ciudad pequeña y se puede hacer estos controles diarios y permanentes. A diferencia de ciudades grandes que ahí si tienen, por ejemplo, en Quito tiene una Policía Nacional de Turismo, específicamente un grupo de policías para la seguridad de turistas en los lugares de mayor seguridad, en Guaranda como comisaría a diario se controla hoteles, bares, parques, ferias, lugares donde los turistas llegan, pero es un control a nivel general para la población.

3.Cuál es el procedimiento que se utiliza para facilitar la coordinación (existen estancias o mecanismos) y como lo evidencian entre instituciones en el ámbito de la seguridad turística.

La Policía Nacional del Ecuador directamente coordina con el municipio cuando hay eventos públicos que obviamente atraen turistas. Entonces, ahí hay una coordinación directa cuando hay un evento público, pero en condiciones normales el control es a nivel general.

4. ¿Qué factores considera que motivan la coordinación interinstitucional en Guaranda?

Depende del calendario de festividades, pues eso genera una mayor atención al tema turístico, en este caso que iba a darse las festividades masivas de carnaval, pues se tenía ya un plan coordinado entre Policía Nacional del Ecuador, municipio en el caso aquí de Guaranda, para justamente resguardar el aforo, la afluencia turística que iba a llegar.

5. ¿Cuáles son los principales obstáculos o barreras que dificultan la coordinación entre instituciones en temas de seguridad turística?

Los principales obstáculos son el factor económico en las instituciones, Los GADs están atravesando un tema económico bastante fuerte, eso limita las acciones, limita la dotación de implementos y materiales de trabajo, tanto en municipio como en la Policía Nacional del Ecuador, sin embargo, se trabaja con el recurso que hay.

6. ¿Cuáles son los principales beneficios de la coordinación interinstitucional en el ámbito de la seguridad turística?

El principal beneficio radica en la seguridad y bienestar que experimenta durante su visita, desde la tranquilidad en bares hasta la garantía de seguridad alimentaria, se crea un ambiente propicio para disfrutar sanamente, si el turista se siente bien atendido, es más probable que regrese y recomiende el destino, generando un efecto multiplicador. Este ciclo beneficia a la comunidad al atraer turistas, aumentando los ingresos económicos que llegan a cada familia del municipio.

7. Cuando se realizan las actividades de control, los actores sujetos a la revisión facilitan la información adecuada que se requiere.

El turista muestra amabilidad al estar en tierra ajena, mientras que los locales a veces resisten los controles de seguridad. Esta resistencia se atribuye a una disposición nacional y a la cultura de seguridad. La colaboración local es clave, aquellos que cumplen con la ley suelen oponerse a las actividades de la Policía Nacional del Ecuador en el control de seguridad, generando desafíos adicionales.

8. ¿Puede proporcionar ejemplos concretos de situación en las que la coordinación interinstitucional ha sido exitosa en el ámbito de la seguridad turística?

La ciudad no ha registrado denuncias de turistas asaltados o agredidos, aunque el flujo turístico ha sido bajo debido a la temporada y situación en el país. Aunque eventos masivos de carnaval fueron suspendidos, pero dentro de los horarios no está prohibido, la eficiencia se evaluará al final del feriado mediante datos de llegada de turistas y estadísticas de capacidad hotelera.

1. Desde su perspectiva, ¿Cuáles son los elementos clave que deben integrarse en una mesa técnica de seguridad turística en Guaranda?

Se tienen ya conformadas las mesas, sin embargo, la parte clave es saber cuál es el accionar, cuál va a ser la dirección que va a tener esta mesa técnica para precisamente poder seleccionar mejor a los actores que van a ser parte de las mesas técnicas, sin embargo, las mesas y los grupos de trabajo del juez provincial están ya organizados, están listos, cada uno tiene su coordinador de mesa y las demás instituciones son integrantes de la misma.

2. ¿Cómo se pueden superar posibles desafíos o resistencias en la colaboración interinstitucional para garantizar el éxito de la mesa técnica?

Se realizan reuniones periódicas no solo cuando es necesario activar la mesa sino antes, para precisamente hacer la coordinación y sobre todo saber cuáles son los recursos, tanto en bienes. Como en talento humano que tiene cada institución para poder organizar de mejor manera las actividades.

3. ¿Cómo se pueden identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad turística local en el diseño de la mesa técnica de seguridad?

Muchas de estas mesas realizan reuniones con la comunidad para también saber cuál es la necesidad de la comunidad, se ha realizado inclusive capacitaciones con el sector propiamente dicho del turismo, precisamente para poder conocer cuáles son las necesidades específicas de ellos como actores privados.

4. ¿Cuál es la importancia de implementar la mesa técnica para enfrentar los desafíos cambiantes y las expectativas de la comunidad?

Poder que estas actividades de las mesas técnicas de trabajo estén acorde primero a las normas y leyes establecidas y segundo también a las necesidades específicas que presenta el sector turístico.

5. ¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que se pueden implementar para mantener la eficacia y la continuidad en las operaciones de la mesa técnica?

Las reuniones frecuentes, mantener actualizados los recursos que se disponen mantener el contacto continuo con todos los actores involucrados del sector turístico y sobre todo estar alerta a normativas que puedan hacer cambios o necesidades específicas de los sectores.

6. ¿Cuáles son los pasos específicos que se deben seguir para construir una mesa técnica efectiva para la seguridad turística en Guaranda?

En las reuniones de trabajo siempre es necesario hacer evaluaciones como está desarrollándose y de pronto si alguno de los actores por alguna razón no estuvo en ese momento involucrado, no es necesario hacer evaluaciones, como está desarrollándose y de pronto si alguno de los actores por alguna razón no estuvo en ese momento involucrado

7. ¿Cómo se evaluará el éxito de la mesa técnica una vez implementada y en funcionamiento?

Se hacen reuniones previas de las actividades, sino que una vez concluidas las acciones se hacen las reuniones de trabajo para saber que dificultades de pronto se presentaron y poder hacer cambios, mejoras para futuras situaciones, en este caso de un feriado por mencionar un tema de la parte turística.

Tabla 27. Entrevistas del Indicador Seguridad Económica

		Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	
Indicador:	Seguridad Económica		
Entidad:	Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar		
Codificación:	(EST_SE_1)		
Entrevistado:	Lic. Martha Arregui		
Rol que desempeña:	Responsable de la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar		

PREGUNTAS

1. ¿Quiénes son los actores clave que participan activamente en los procesos de coordinación interinstitucional para la seguridad turística en Guaranda?

Los actores clave en este tema de seguridad hay algunos, conociendo que el Ministerio de Turismo es una entidad, es una actividad transversal, o sea, que cruza por varias actividades, por varias instituciones, por varios departamentos, la seguridad depende mucho del GAD Municipal, Cantonal porque de hecho está dentro de las competencias.

2. Para controlar la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, cada que tiempo se realizan operativos o actividades de control interinstitucionales.

El Ministerio de Turismo como mentor porque somos los que convocamos a la mesa de seguridad turística, donde se trata con todos los problemas, no solo cantonales sino también provinciales, ahí entran espacios de dialogo con las entidades de respuesta, ahí se resuelve que acciones tomar, si son operativos, si hay algún problema con la industria. En la provincia de Bolívar son focalizados de que ya están intervenidos por la Policía Nacional del Ecuador como hace un año se realizó tres mesas de seguridad y en las acciones fueron operativos interinstitucionales que se hace con la intendencia con el GAD Municipal, con el iTur del GAD Municipal y la Policía Nacional del Ecuador, el Mintur va por los temas de permisos a los establecimientos turísticos al igual que los municipios, intendencia va por discotecas bares, va por personas indocumentadas.

3.Cuál es el procedimiento que se utiliza para facilitar la coordinación (existen estancias o mecanismos) y como lo evidencian entre instituciones en el ámbito de la seguridad turística.

Existe un plan de seguridad como para el rescate a las personas ya que está relacionado con inundaciones, terremotos donde existen varias fases que están representados por colores según su gravedad, se destaca un plan interinstitucional de seguridad turística que incluye la fase de socialización, levantamiento de establecimientos en zonas de riesgo y asistencia durante y después de los eventos, lo cual se enfatiza la coordinación con diversas entidades como Policía Nacional del Ecuador, militares y Cruz Roja, así como el apoyo en la recuperación de establecimientos afectados, incluyendo asesoramiento técnico y acceso a créditos para la reactivación económica.

4. ¿Qué factores considera que motivan la coordinación interinstitucional en Guaranda?

Estos espacios de las mesas turísticas motivan bastante que podamos conocer el sector turístico, porque mucha gente no lo ve desde la parte turística. Siempre lo están viendo desde la parte de negocios, de agricultura de tal, pero en la parte turística no lo ven. Entonces, cuando se invita a esta parte o sea seguridad, cuando se invita a esta mesa de seguridad, entonces ahí se puede mostrar la problemática que hay en el sector turístico, entonces son espacios interesantes que motivan a que trabajemos por la seguridad turística.

5. ¿Cuáles son los principales obstáculos o barreras que dificultan la coordinación entre instituciones en temas de seguridad turística?

Es importante la coordinación entre los municipios y las autoridades turísticas para gestionar situaciones de emergencia y promover el turismo local. Se resalta un ejemplo específico de evacuación de turistas en Salinas, donde la colaboración entre el Gobierno Municipal y el departamento de turismo facilitó la movilización exitosa, sin embargo, se señala que algunos municipios carecen de personal dedicado a la gestión turística, lo que dificulta el desarrollo y la implementación de iniciativas turísticas, la falta de descentralización y la ausencia de competencias asumidas también se identifican como obstáculos para el progreso en este ámbito.

6. ¿Cuáles son los principales beneficios de la coordinación interinstitucional en el ámbito de la seguridad turística?

Es importante el asesoramiento y la coordinación en tres municipios y autoridades turísticas para abordar problemas y aprovechar oportunidades en el en el sector turístico, se menciona un ejemplo específico de asesoramiento en San Miguel para acceder a fondos del Banco del Estado y cumplir con la normativa de calidad turística. Se subraya que el registro en el Ministerio de Turismo garantiza la calidad del servicio, lo que beneficia tanto a los establecimientos turísticos como a las agencias de viajes.

7. Cuando se realizan las actividades de control, los actores sujetos a la revisión facilitan la información adecuada que se requiere.

La mayoría de entidades de control siempre se están coordinado estas acciones de control y la información fluye, de la misma manera siempre hay apoyo con las entidades.

8. ¿Puede proporcionar ejemplos concretos de situación en las que la coordinación interinstitucional ha sido exitosa en el ámbito de la seguridad turística?

Uno de los ejemplos de coordinación entre diferentes instituciones para abordar situaciones específicas en el ámbito turístico. Se mencionan acciones como la evacuación de turistas durante protestas, la colaboración para declarar rincones turísticos mágicos en Salinas y Guaranda, y la asistencia no viajaron con problemas en su regreso. Se resalta el trabajo conjunto entre municipios, autoridades turísticas y otras entidades para promover el desarrollo turístico y asegurar el bienestar de los visitantes.

1. Desde su perspectiva, ¿Cuáles son los elementos clave que deben integrarse en una mesa técnica de seguridad turística en Guaranda?

Identificar y abordar los problemas específicos que enfrenta una ciudad en el ámbito turístico, así como la necesidad de una coordinación efectiva entre diversas instituciones de control para resolver estos problemas, se menciona la falta de fortaleza de la Cámara de Turismo como un obstáculo para la representación y coordinación adecuadas de los establecimientos turísticos. Se destaca la relación entre seguridad turística y delincuencia organizada y se sugiere la creación de una mesa de seguridad con representantes de los sectores pertinentes para discutir y abordar los problemas de manera integral.

2. ¿Cómo se pueden superar posibles desafíos o resistencias en la colaboración interinstitucional para garantizar el éxito de la mesa técnica?

Se debe buscar mejores estrategias entre instituciones de respuesta, sería el Ecu 911 sería Ministerio de Turismo, Policía Nacional del Ecuador, Gestión de Riesgos para ver la mejor

estrategia donde el ministerio es un ente transversal para poder dirigir lo que necesita la industria turística a la parte de seguridad.

3. ¿Cómo se pueden identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad turística local en el diseño de la mesa técnica de seguridad?

Las necesidades son de acuerdo a la industria turística, se habla de seguridad y se hace un levantamiento previo a la conformación de esta mesa técnica.

4. ¿Cuál es la importancia de implementar la mesa técnica para enfrentar los desafíos cambiantes y las expectativas de la comunidad?

Los desafíos como la falta de fortaleza de los municipios la resistencia de algunas instituciones a participar en operativos interinstitucionales y la dificultad para hacer seguimiento a los compromisos establecidos, también se señala la rotación de personal y la ausencia de personal dedicado específicamente al turismo como problemas adicionales, estos desafíos dificultan la efectividad de las acciones de seguridad turística y requieren un esfuerzo adicional para asegurar su cumplimiento.

5. ¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que se pueden implementar para mantener la eficacia y la continuidad en las operaciones de la mesa técnica?

Hay coordinación entre las instituciones de respuesta que tengamos las competencias claras, cada municipio tiene sus competencias en el caso de turismo tanto a nivel nacional como provincial.

6. ¿Cuáles son los pasos específicos que se deben seguir para construir una mesa técnica efectiva para la seguridad turística en Guaranda?

Es necesario tener un plan de seguridad para las acciones claras, objetivos, metas a corto o largo plazo, se tiene que ver si hay presupuesto y se debe hacer un plano pequeño, un plan de acción para saber qué es lo que se va a hacer, cuantos meses lleva, cuantas personas se requieren y cuál es el presupuesto.

7. ¿Cómo se evaluará el éxito de la mesa técnica una vez implementada y en funcionamiento?

En la evaluación, una vez que se realiza la mesa técnica se ha cumplido con los objetivos a mediano, corto y largo plazo, se debe evaluar si se ha cumplido con todos los objetivos para comprobar el resultado de las metas planteadas

Entidad:	Unidad de Turismo y Desarrollo Económico- iTur del GAD Municipal
Codificación:	(EST_SE_3)
Entrevistado:	Lic. Gustavo Fierro
Rol que desempeña:	Responsable Unidad de Turismo y Desarrollo Económico

PREGUNTAS

1. ¿Quiénes son los actores clave que participan activamente en los procesos de coordinación interinstitucional para la seguridad turística en Guaranda?

La Intendencia de Policía Nacional del Ecuador, la Comisaria Municipal, a través de la Gobernación de Bolívar y del municipio la Comisaria municipal.

2. Para controlar la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, cada que tiempo se realizan operativos o actividades de control interinstitucionales.

Se le hace de manera independiente e institucionalmente se realiza unas dos o tres veces al año

3.Cuál es el procedimiento que se utiliza para facilitar la coordinación (existen estancias o mecanismos) y como lo evidencian entre instituciones en el ámbito de la seguridad turística.

Se realizan reuniones de trabajo en donde se establece fechas para articular dichas actividades, y en las reuniones se detallaban cuáles son las necesidades de cada entidad.

4. ¿Qué factores considera que motivan la coordinación interinstitucional en Guaranda?

La inseguridad

5. ¿Cuáles son los principales obstáculos o barreras que dificultan la coordinación entre instituciones en temas de seguridad turística?

Desconocer las competencias de cada institución

6. ¿Cuáles son los principales beneficios de la coordinación interinstitucional en el ámbito de la seguridad turística?

Es trabajar en equipo y tener un espacio de coordinación para poder generar una buena estrategia de trabajo, cuando se realizan actividades de control.

7. Cuando se realizan las actividades de control, los actores sujetos a la revisión facilitan la información adecuada que se requiere.

No, por lo general siempre tienen permisos de funcionamiento y la cultura del más vivo, también es perjudicial cuando no tienen permisos y siguen funcionamiento.

8. ¿Puede proporcionar ejemplos concretos de situación en las que la coordinación interinstitucional ha sido exitosa en el ámbito de la seguridad turística?

Hubo un caso de alemanes que estaban en un levantamiento indígena así se hizo un trabajo en equipo en conjunto con el Ministerio de Turismo y poder salvaguardar el ámbito de la persona y también darles hospedaje a las personas.

1. Desde su perspectiva, ¿Cuáles son los elementos clave que deben integrarse en una mesa técnica de seguridad turística en Guaranda?

Los elementos clave tener una hoja de ruta, se llama a una reunión a las entidades necesarias y ahí se leen los problemas para posterior a eso poder resolver.

2. ¿Cómo se pueden superar posibles desafíos o resistencias en la colaboración interinstitucional para garantizar el éxito de la mesa técnica?

De acuerdo con la competencia se cumpla lo establecido, se debe consolidar cuando exista una hoja de ruta, teniendo en cuenta que debe haber una coordinación a corto, mediano y largo plazo, se debe estar aliado con el Ecu 911.

3. ¿Cómo se pueden identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad turística local en el diseño de la mesa técnica de seguridad?

Con la participación de los compañeros que están directamente ligados en la parte turística, hospedaje, restaurantes, bares y discotecas, tampoco son los primeros en cumplir con la parte legal.

4. ¿Cuál es la importancia de implementar la mesa técnica para enfrentar los desafíos cambiantes y las expectativas de la comunidad?

Se establece una agenda de parte de las instituciones y sean ellas las cuales otorguen los recursos y que puedan generar la opción de cosas tangibles

5. ¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que se pueden implementar para mantener la eficacia y la continuidad en las operaciones de la mesa técnica?

Consolidar una planificación estableciendo datos estadísticos donde los avances sean demostrables.

6. ¿Cuáles son los pasos específicos que se deben seguir para construir una mesa técnica efectiva para la seguridad turística en Guaranda?

El fortalecimiento organizativo a través de la Cámara de Turismo o grupos de interés es crucial para facilitar la colaboración en actividades turísticas, propone establecer un marco de entendimiento entre las diferentes competencias y fomentar la coordinación entre actividades individuales y conjuntas.

7. ¿Cómo se evaluará el éxito de la mesa técnica una vez implementada y en funcionamiento?

Es importante promover destinos turísticos seguros para atraer visitantes, tomando como ejemplo el caso de Colombia, que transformó su percepción de inseguridad en un atractivo turístico. Se enfatiza la necesidad de ofrecer servicios de calidad y precios justos como parte de la seguridad del destino.

Tabla 28. Entrevistas del Indicador Salud e Higiene

	UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	 TURISMO Y HOTELERÍA <small>UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR</small>
Indicador:	Salud e Higiene		
Entidad:	Hospital Alfredo Noboa Montenegro		
Codificación:	(EST_SH_1)		
Entrevistado:	Dr. Jorge Luis Ochoa		
Rol que desempeña:	Gerente Hospital Alfredo Noboa Montenegro		

PREGUNTAS

1. ¿Quiénes son los actores clave que participan activamente en los procesos de coordinación interinstitucional para la seguridad turística en Guaranda?

Como parte del orden jerárquico es la directora médica, departamento de calidad quien se encarga de la parte de coordinación de traslados de pacientes, red de referencias, en la parte de engranaje son quienes lo dirigen netamente en el área de salud en conjunto con la gerencia.

2. Para controlar la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, cada que tiempo se realizan operativos o actividades de control interinstitucionales.

Se apertura realizar conversatorios con la Gobernación de Bolívar, las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Ecuador y en lo que se intenta realizar varios tipos de simulacro ante las situaciones que se pueden suscitar. El hospital cuenta con una codificación que ante llamados de auxilio se hace una contratación un servicio externalizado de seguridad. Existen puntos estratégicos de la institución ante la seguridad se les hace exámenes previos para el uso y manejo de armas.

3.Cuál es el procedimiento que se utiliza para facilitar la coordinación (existen estancias o mecanismos) y como lo evidencian entre instituciones en el ámbito de la seguridad turística.

Se ha elaborado planes de contingencia en dependencia de quienes están, como administradores del contrato con la parte de seguridad, la empresa externalizada, también es la intención de reunirse con Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Ecuador, en caso de ocurrir alguna situación se activa directamente en concordancia con el ECU-911

4. ¿Qué factores considera que motivan la coordinación interinstitucional en Guaranda?

Primero es la predisposición, el acercamiento en cuanto a tratar de realizar reuniones continuas para ver cómo está el ambiente de seguridad de forma general porque muchas veces cada una de las instituciones sabe cómo está funcionando su institución, pero no sabe cómo están las cosas alrededor de la provincia y país, como gerente del hospital se reúne con el COE de Bolívar y ahí están diferentes actores políticos y diferentes instituciones donde se envíe la información si es que hay alguna situación, cada uno de sus estancias sube información si es que hay alguna situación.

5. ¿Cuáles son los principales obstáculos o barreras que dificultan la coordinación entre instituciones en temas de seguridad turística?

Los cambios de gobierno son un principal obstáculo ya que se están haciendo transiciones de diferentes actores políticos diferentes autoridades de las instituciones y entonces muchas veces se concreta algo como una o como otra institución, pero al haber este cambio digamos de gerentes de administradores es volver nuevamente a hacer el acercamiento y puede alargar los tiempos que entorpece la coordinación.

6. ¿Cuáles son los principales beneficios de la coordinación interinstitucional en el ámbito de la seguridad turística?

Los beneficios directamente de la población y para el hospital como prestadores de servicio es el principal responsable de la salud de la provincia pero en si se ve reflejado en todas las instituciones y en la población general ellos son los principales beneficiarios porque si tienen acceso a la salud sea todo adecuado y por ejemplo los guardias que podamos tener un servicio externalizado de seguridad eso ayuda a que el paciente pueda venir con más tranquilidad sea mañana, tarde y noche lo cual es importante y como todos los pacientes que están en la institución tenemos también un con

7. Cuando se realizan las actividades de control, los actores sujetos a la revisión facilitan la información adecuada que se requiere.

Cuando hay una visita a una institución y se puede hacer una revisión de la información que se requiere, en la coordinación se establecen pautas vamos a hacer una visita donde se requiera y en muchos casos soliciten algún tipo de información se brinda sin ningún problema

8. ¿Puede proporcionar ejemplos concretos de situación en las que la coordinación interinstitucional ha sido exitosa en el ámbito de la seguridad turística?

Una coordinación interinstitucional ha sido exitosa en un poco tiempo donde la empresa eléctrica trabajo para dar una luminaria que es muy importante para la seguridad en la entrada de emergencia del hospital y se pudo coordinar acciones prácticamente de forma inmediata y esto mejora la visibilidad del hospital en las áreas de emergencia y de esta manera se pueda evitar algún disturbio.

1. ¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que se pueden implementar para mantener la eficacia y la continuidad en las operaciones de la mesa técnica?

Serían las reuniones recurrentes para ver cómo está la situación realizar sondeos e ir identificando punto que posterior se puedan hacer retroalimentaciones, hacer capacitaciones en materia de seguridad y eso sería favorable .

2. ¿Cuáles son los pasos específicos que se deben seguir para construir una mesa técnica efectiva para la seguridad turística en Guaranda?

Primero será la convocatoria, el empoderamiento, que instituciones rigen en el ámbito de seguridad para que puedan ser llamados a la mesa de seguridad.

Entidad:	Dirección Distrital 02D01 Guaranda- Salud
Codificación:	(EST_SH_3)
Entrevistado:	Dr. Tyron Rivera
Rol que desempeña:	Director Distrital

PREGUNTAS

1. ¿Quiénes son los actores clave que participan activamente en los procesos de coordinación interinstitucional para la seguridad turística en Guaranda?

Son involucrados todos los procesos que tiene aquel distrito, o sea, provisión, calidad porque ellos son los que gestionan lo que contiene o todo que tiene que ver con la salud, ellos son los que llegan a los servicios de salud para ver la calidad de la atención y todos los servicios que se dan en cada centro de salud.

2. Para controlar la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, cada que tiempo se realizan operativos o actividades de control interinstitucionales.

Tendría que ver con el COE, este ente se encarga de tener reuniones con la Policía Nacional del Ecuador, con el ejército y es ahí donde se da el estudio para ver todo lo que tiene que ver con seguridad en la ciudad.

3.Cuál es el procedimiento que se utiliza para facilitar la coordinación (existen estancias o mecanismos) y como lo evidencian entre instituciones en el ámbito de la seguridad turística.

El mecanismo interinstitucional por medio de los procesos que contiene el distrito y se puede llegar a las instituciones de toda la provincia y de esa manera se puede tener ayudas.

4. ¿Qué factores considera que motivan la coordinación interinstitucional en Guaranda?

Es un factor primordial la misma sociedad porque todos trabajan por un mismo objetivo, el bienestar de toda la población.

5. ¿Cuáles son los principales obstáculos o barreras que dificultan la coordinación entre instituciones en temas de seguridad turística?

De cierta manera, se coordina siempre llega a un punto objetivo, el tratar de ayudar y ayudarse entre instituciones.

6. ¿Cuáles son los principales beneficios de la coordinación interinstitucional en el ámbito de la seguridad turística?

En el ámbito de seguridad los principales objetivos siempre van a ser lo que es la ciudadanía porque el distrito ven por todos con el gobernador y con el GAD municipal por el mismo objetivo para el bienestar de la ciudadanía

7. Cuando se realizan las actividades de control, los actores sujetos a la revisión facilitan la información adecuada que se requiere.

En todas las reuniones que se tienen, cada institución va llevando sus objetivos, sus preguntas hasta llegar a una conclusión

8. ¿Puede proporcionar ejemplos concretos de situación en las que la coordinación interinstitucional ha sido exitosa en el ámbito de la seguridad turística?

Lo que está pasando con la guerra civil se puede explicar que la última reunión que se tuvo con el COE Nacional sobre la seguridad ciudadana, seguridad personal de salud que labora en todas las instituciones, sería un punto a favor porque sería un punto positivo a que la seguridad en la ciudad de Guaranda.

1. Desde su perspectiva, ¿Cuáles son los elementos clave que deben integrarse en una mesa técnica de seguridad turística en Guaranda?

Los puntos claves, riesgos, instituciones y puede ser las instituciones también como la Policía Nacional del Ecuador, militares, la Gobernación de la provincia de Bolívar, Ministerio de Salud Pública.

2. ¿Cómo se pueden superar posibles desafíos o resistencias en la colaboración interinstitucional para garantizar el éxito de la mesa técnica?

Por medio de los riesgos que a veces se da por los cambios climáticos entonces es ahí donde la mesa técnica se reúne y se da soluciones para que haya un flujo de información correcta para la comunidad.

3. ¿Cómo se pueden identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad turística local en el diseño de la mesa técnica de seguridad?

El éxito de la mesa técnica es que se puede dar o no positivo siempre y cuando todos los miembros conforman la mesa tengan preguntas, respuestas y siempre tengan una solución al flujo.

4. ¿Cuál es la importancia de implementar la mesa técnica para enfrentar los desafíos cambiantes y las expectativas de la comunidad?

La formación de la mesa se da una vez al mes, en la mesa se tocan puntos relevantes de la comunidad de lo que pasa a nivel nacional, provincial, con el mismo objetivo solucionar los problemas que están pasando en ese momento.

5. ¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que se pueden implementar para mantener la eficacia y la continuidad en las operaciones de la mesa técnica?

En la mesa técnica, que los participantes de la mesa vengan con soluciones sean siempre positivos tenemos que llegar a una buena solución del problema.

6. ¿Cuáles son los pasos específicos que se deben seguir para construir una mesa técnica efectiva para la seguridad turística en Guaranda?

Cada institución es lo que tiene que saber los riesgos de lo que se tiene cada provincia, los pasos específicos tienen que ver con la seguridad, tanto de la población, la seguridad integral de todo lo que tiene que ver en la ciudad, porque de una u otra forma haya un evento emergente.

7. ¿Cómo se evaluará el éxito de la mesa técnica una vez implementada y en funcionamiento?

Se valora cuando hay resultados, los cuales se dan sean positivos o negativos, en la mesa de seguridad cada institución da sus criterios y revisan si es válido o no.

Tabla 29. Entrevistas del indicador Seguridad Vial

   	
Indicador:	Seguridad Vial
Entidad:	Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial
Codificación:	(EST_SV_1)
Entrevistado:	Ing. Paul Mora
Rol que desempeña:	Director provincial de la ANT
<p>De acuerdo a lo establecido en el artículo 16 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial, se determina que: “La Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación y planificación del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, dentro del ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas del ministerio del sector (...)”.</p> <p>La ANT es la entidad competente de la regulación y planificación del transporte terrestre, quien ejerce la competencia de control de tránsito en el cantón Guaranda es Policía Nacional del Ecuador, se entiende que esta última entidad posee una unidad especializada en seguridad turística</p>	

Tabla 30. Entrevistas del indicador Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales

	UNIVERSIDAD ESTATAL DEBOLIVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	 TURISMO Y HOTELERÍA <small>UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR</small>
Indicador:	Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales		
Entidad:	Secretaría de Gestión de Riesgos Bolívar		
Codificación:	(EST_PA-DN_1)		
Entrevistado:	Ing. Rubén Cherrez		
Rol que desempeña:	Analista de Oficina de Respuesta Provincial SNGR		

PREGUNTAS

- 1. ¿Quiénes son los actores clave que participan activamente en los procesos de coordinación interinstitucional para la seguridad turística en Guaranda?**

Hay varios actores claves y depende del contexto de ese instante, si es algún tema de salud, el actor clave que dirige acciones y que se está manejando, cuando se coordina las acciones iniciales, sería el Distrito de Salud, cuando son temas de feriado hay reuniones con el Ministerio de Turismo y cuando hay temas de seguridad, disturbios es la Policía Nacional del Ecuador, cuando hay temas de incendios se encargan los bomberos, todo es depende del contexto.

- 2. Para controlar la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, cada que tiempo se realizan operativos o actividades de control interinstitucionales.**

En el tema de operativos y actividades de control le corresponde a la Intendencia, a la Comisaria y a la Policía Nacional del Ecuador, entonces ellos tienen una programación de operativos de distintos tipos, bares, discotecas y otros, también se coordina con Fuerzas Armadas , que hacen lo que conocen como los operativos CAMEX.

- 3.Cuál es el procedimiento que se utiliza para facilitar la coordinación (existen estancias o mecanismos) y como lo evidencian entre instituciones en el ámbito de la seguridad turística.**

Las coordinaciones se les da a través de las mesas de trabajo técnico, o sea las mesas del COE, pero cuando ha habido la necesidad, también se hace una reunión con la institución propia y

obviamente, todo va a depender del momento de la situación que se necesite en ese instante solventar.

4. ¿Qué factores considera que motivan la coordinación interinstitucional en Guaranda?

Es aprovechar mejor los recursos disponibles, evitar el doble esfuerzo de las instituciones y desde luego que en esas actividades se pueda o no enfocarse en un ámbito, sino en ese operativo se ve el tema de seguridad, que los productos no estén caducados, que en los lugares cuenten con los permisos de funcionamiento correspondientes, cada entidad de acuerdo a sus propias competencias

5. ¿Cuáles son los principales obstáculos o barreras que dificultan la coordinación entre instituciones en temas de seguridad turística?

Dentro de los obstáculos se podría ser que a veces los propietarios de algunos centros o los usuarios se ponen un poco reacios a dar información, de pronto no quieren que se revise sus locales, pero de ahí problemas con la coordinación interinstitucional no se han presentado, más bien hay la plena apertura de todas las autoridades para realizar los procesos.

6. ¿Cuáles son los principales beneficios de la coordinación interinstitucional en el ámbito de la seguridad turística?

Primero trabajar de manera articulada, segundo que haya un mayor proceso de organización y control y sobre todo que se agilicen tiempos, porque en un solo proceso se pueden ver las personas siendo controladas, varios parámetros de las que se requieren hacer la visualización de si se están cumpliendo o no ciertos procesos.

7. Cuando se realizan las actividades de control, los actores sujetos a la revisión facilitan la información adecuada que se requiere.

Si facilitan, sin embargo, se portan un poco reacios, sin embargo, de lo que se ha hecho aquí con el tema de turismo no ha habido inconvenientes, los locales han estado con sus permisos correspondientes y cuando no ha sido así, les han dado las autoridades de control los tiempos pertinentes para que se regularicen sus actividades.

8. ¿Puede proporcionar ejemplos concretos de situación en las que la coordinación interinstitucional ha sido exitosa en el ámbito de la seguridad turística?

El último evento que se dio las reuniones de coordinación que se tenían previstas para el feriado de carnaval en la provincia de Bolívar se tenía listo un plan de contingencia, la distribución de todos los equipos de trabajo.

1. Desde su perspectiva, ¿Cuáles son los elementos clave que deben integrarse en una mesa técnica de seguridad turística en Guaranda?

Se tienen ya conformadas las mesas, sin embargo, la parte clave es saber cuál es el accionar, cuál va a ser la dirección que va a tener esta mesa técnica para precisamente poder seleccionar mejor a los dos, para seleccionar a los actores que van a ser parte de estas mesas técnicas, en el turismo las mesas técnicas y los grupos de trabajo del juez provincial están organizados, cada uno con su coordinador de mesa.

2. ¿Cómo se pueden superar posibles desafíos o resistencias en la colaboración interinstitucional para garantizar el éxito de la mesa técnica?

Las reuniones periódicas que se realizan, no solo es necesario activar la mesa, sino antes para precisamente hacer la coordinación y sobre todo saber cuáles son los recursos, tanto en vienes como en talento humano que contiene cada institución para poder organizar de mejor manera las actividades.

3. ¿Cómo se pueden identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad turística local en el diseño de la mesa técnica de seguridad?

Muchas de estas mesas realizan o instalan reuniones también con la comunidad para también saber cuál es la necesidad de la comunidad, se ha realizado capacitaciones con el sector turístico, precisamente para poder conocer cuáles son las necesidades específicas de ellos como actores privados.

4. ¿Cuál es la importancia de implementar la mesa técnica para enfrentar los desafíos cambiantes y las expectativas de la comunidad?

Que estas actividades de la mesa de trabajo turística estén acorde primero a las normas y leyes establecidas y segundo también a las necesidades específicas que presenta el sector turístico

5. ¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que se pueden implementar para mantener la eficacia y la continuidad en las operaciones de la mesa técnica?

Las reuniones frecuentes, mantener actualizados los recursos que se disponen, mantener el contacto continuo con todos los actores involucrados del sector turístico y sobre todo estar alerta a normativas que puedan hacer cambios o necesidades específicas de los sectores.

6. ¿Cuáles son los pasos específicos que se deben seguir para construir una mesa técnica efectiva para la seguridad turística en Guaranda?

En las reuniones de trabajo siempre es necesario hacer evaluaciones, como está desarrollándose y de pronto si alguno de los actores por alguna razón no estuvo involucrado no es necesario evaluar cómo se está desarrollando, entonces en las siguientes sesiones hacerlos presentes en ellas para que puedan tener mayor presencia de la mayor cantidad de actores que vayan a ser de beneficio o aporte para esta mesa turística.

7. ¿Cómo se evaluará el éxito de la mesa técnica una vez implementada y en funcionamiento?

Se hacen reuniones previas de las actividades, una vez concluidas las acciones se hacen las reuniones de trabajo para saber que dificultades de pronto se presentaron y poder hacer cambios, mejoras para futuras situaciones, en este caso de un feriado por mencionar en la parte turística

Entidad:	Oficina Técnica de Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica
Codificación:	(EST_PA-DN_2)
Entrevistado:	Ing. Ariel Jarrin
Rol que desempeña:	Director del departamento de Patrimonio

PREGUNTAS

1. ¿Quiénes son los actores clave que participan activamente en los procesos de coordinación interinstitucional para la seguridad turística en Guaranda?

Se centra en la conversación de los recursos naturales, se destaca que los recursos naturales son reconocidos como sujetos de derecho según la constitución, lo que implica que están protegidos por un marco legal. El ministerio coordina con diversas instituciones y actores, incluidos el Ministerio de Agricultura, Gestión de Riesgos, la Gobernación de Bolívar y otros organismos del ejecutivo, así como la sociedad civil, para cumplir con su responsabilidad de cuidar los recursos naturales.

2. Para controlar la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, cada que tiempo se realizan operativos o actividades de control interinstitucionales.

Se lleva a cabo operativos de control forestal para que cuenten con la autorización correspondiente, se menciona que actualmente realizan alrededor de dos operativos por mes con el fin de verificar esta autorización, en casos donde no se encuentre la autorización adecuada, se procede con la retención del vehículo y el producto forestal iniciando un proceso administrativo correspondiente.

3. Cuál es el procedimiento que se utiliza para facilitar la coordinación (existen estancias o mecanismos) y como lo evidencian entre instituciones en el ámbito de la seguridad turística.

Es importante los convenios interinstitucionales como mecanismo de cooperación, se destaca que anteriormente se tenía un convenio con la Policía Nacional de la ciudad de México y del Ecuador, aunque este no ha sido actualizado, puede ser considerado la posibilidad de renovar este convenio o establecer una carta de intención para formalizar la cooperación, especialmente en lo relacionado con operativos.

4. ¿Qué factores considera que motivan la coordinación interinstitucional en Guaranda?

En las instituciones se tiene que brindar un servicio adecuado a la ciudadanía

5. ¿Cuáles son los principales obstáculos o barreras que dificultan la coordinación entre instituciones en temas de seguridad turística?

Uno de los obstáculos es el aspecto logístico, especialmente la falta de recursos y limitaciones en la movilización debido a recortes presupuestarios en las instituciones. Estos factores dificultan una mejor coordinación entre las instituciones en materia logística.

6. **¿Cuáles son los principales beneficios de la coordinación interinstitucional en el ámbito de la seguridad turística?**

La colaboración entre instituciones para superar limitaciones logísticas, se menciona que cuando una institución enfrenta dificultades, como la falta de vehículos o combustible, otras instituciones pueden brindar apoyo, esto se logra a través de las mesas sectoriales donde se identifican las necesidades de cada institución y se busca soluciones colaborativas.

7. **Cuando se realizan las actividades de control, los actores sujetos a la revisión facilitan la información adecuada que se requiere.**

Aunque los administradores a veces muestran resistencia durante la retención de vehículos, la labor del técnico es hacerles entender la situación y su sujeción a un proceso administrativo. Se destaca que, si colaboran, pueden beneficiarse con una reducción en la multa. Esto refleja un esfuerzo por parte del ministerio para fomentar la colaboración y mitigar las sanciones, buscando un equilibrio entre hacer cumplir y brindar apoyo al administrado.

8. **¿Puede proporcionar ejemplos concretos de situación en las que la coordinación interinstitucional ha sido exitosa en el ámbito de la seguridad turística?**

Ministerio del Ambiente coordina con municipios y otras entidades para enfrentar incendios forestales una vez que se ha activado la alerta, aunque el ministerio se enfoca en la prevención, cuando ocurre un incendio, se enfrenta a limitaciones de recursos logísticos y de personal, por lo tanto, se coordina con municipios, grupos de atención y otras instituciones para obtener apoyo en personal, logística y suministros, se destaca la necesidad de una acción conjunta y coordinada entre varias entidades para hacer frente a estos eventos. Además, se menciona la propuesta de establecer una mesa técnica para abordar el tema de la seguridad.

-
1. **Desde su perspectiva, ¿Cuáles son los elementos clave que deben integrarse en una mesa técnica de seguridad turística en Guaranda?**
-

Se enfatiza la importancia de establecer mesas técnicas con objetivos claros y resultados tangibles, se destaca la necesidad de identificar el enfoque de cada mesa técnica, como la de seguridad y definir que actores deben participar en función de ese enfoque, se menciona que las reuniones deben tener un propósito específico y conducir a acciones concretas, como implementar sistemas de vigilancia en áreas críticas para reducir la delincuencia, se hace hincapié en que las mesas técnicas deben tener un impacto real en la solución de problemas y no limitarse solo a reuniones sin resultados concretos.

2. ¿Cómo se pueden superar posibles desafíos o resistencias en la colaboración interinstitucional para garantizar el éxito de la mesa técnica?

Es importante superar los celos institucionales y unir esfuerzos para abordar los problemas de seguridad, se destaca el papel clave de la academia y la investigación en este proceso, se sugiere convocar reuniones que promuevan la colaboración entre instituciones, en lugar de centrarse solo en mesas técnicas, para generar propuestas y acciones concretas que permitan afrontar los desafíos actuales.

3. ¿Cómo se pueden identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad turística local en el diseño de la mesa técnica de seguridad?

Involucrar a la sociedad civil en la identificación y solución de problemas de seguridad, además de las reuniones entre instituciones, es crucial integrar a organizaciones y fundaciones que ya trabaja en proyectos de seguridad, se sugiere que la academia y los investigadores impulsen proyectos vinculados a la seguridad, tomando como ejemplo iniciativas exitosas implementadas en otras áreas.

4. ¿Cuál es la importancia de implementar la mesa técnica para enfrentar los desafíos cambiantes y las expectativas de la comunidad?

Las mesas técnicas deben tener un objetivo claro y una hoja de ruta definida para lograr una coordinación efectiva entre instituciones y la sociedad civil, se destaca que estas reuniones deben ir más allá de simples encuentros, sirviendo como plataforma para implementar proyectos concretos y abordar problemas específicos, el propósito es involucrar a todos los actores relevantes para obtener mejores resultados y determinar estrategias para enfrentar desafíos identificados.

5. ¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que se pueden implementar para mantener la eficacia y la continuidad en las operaciones de la mesa técnica?

Sugiere mantener reuniones continuas de las mesas técnicas, pero también enfatiza la importancia de evaluar su eficacia, se destaca que es fundamental realizar evaluaciones periódicas de cada mesa técnica para determinar que avances se han logrado y que acciones se han tomado como resultado de estas reuniones, sin una evaluación adecuada, la aplicación efectiva de las mesas técnicas no será posible.

6. ¿Cuáles son los pasos específicos que se deben seguir para construir una mesa técnica efectiva para la seguridad turística en Guaranda?

Es importante una institución como punto focal para convocar y coordinar las mesas técnicas de manera efectiva, se enfatiza que sin una institución encargada, los convocatorias pueden ser desorganizadas y poco efectivas, se sugiere que una sola institución, como el municipio o la Policía Nacional del Ecuador, se empoderada para lidera la mesa técnica, asegurando así una ejecución eficiente y una coordinación adecuada y se plantea la necesidad de evaluar el éxito de la mesa técnica una vez implementada y en funcionamiento para determinar su efectividad.

7. ¿Cómo se evaluará el éxito de la mesa técnica una vez implementada y en funcionamiento?

Es importante definir una hoja de ruta clara y objetivos específicos para las mesas técnicas, se destaca que la evaluación periódica del progreso en función de esta hoja de ruta es fundamental para determinar el éxito de la mesa técnica, se sugiere que los resultados deben estar alineados con los objetivos planteados y que las reuniones deben conducir a acciones concretas en lugar de ser simplemente discusiones interinstitucionales, en el caso de seguridad, el municipio implemente un sistema de monitoreo y vigilancia a través de cámaras, aprovechando sus recursos disponibles para mejorar la efectividad de las acciones.

Tabla 31. Entrevistas del indicador Derechos Humanos e Inclusión Social

	UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	 TURISMO Y HOTELERÍA <small>UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR</small>
Indicador:	Derechos Humanos e Inclusión Social		
Entidad:	Defensoría del Pueblo Guaranda		
Codificación:	(EST_DH-IS_1)		
Entrevistado:	Lic. Alex Benito Ribadeneira Zapata		
Rol que desempeña:	Defensor del Pueblo		

PREGUNTAS

- 1. ¿Quiénes son los actores clave que participan activamente en los procesos de coordinación interinstitucional para la seguridad turística en Guaranda?**

La Policía Nacional del Ecuador, la Gobernación de Bolívar el Ministerio de Gobierno, tienen responsabilidades en seguridad, también se reconoce el papel de los Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales y provinciales, la Defensoría del Pueblo como protectora de los derechos humanos, considera el derecho a la seguridad como fundamental y trabaja en coordinación con las autoridades locales y el Ministerio para promover actividades que mejoren la seguridad ciudadana.

- 2. Para controlar la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, cada que tiempo se realizan operativos o actividades de control interinstitucionales.**

Resalta la importancia de la coordinación entre el departamento de turismo local y la dirección de turismo en la ciudad de Guaranda, menciona la defensoría del pueblo interviene cuando surgen alarmas relacionadas con el turismo, coordinando con estas entidades. Sin embargo, la responsabilidad principal recae en la dirección de turismo local y el Ministerio de Turismo en coordinación con el Ministerio de Gobierno a través de la Gobernación de Bolívar.

- 3.Cuál es el procedimiento que se utiliza para facilitar la coordinación (existen estancias o mecanismos) y como lo evidencian entre instituciones en el ámbito de la seguridad turística.**

La facilidad de coordinación de eventos en una ciudad pequeña, donde es posible comunicarse fácilmente con la gobernación y el alcalde para coordinar temas, se menciona que el ejecutivo

utiliza la herramienta Quipux para convocatorias y coordinación de reuniones, pero los municipios no cuentan con esta herramienta, lo que puede generar inconvenientes.

4. ¿Qué factores considera que motivan la coordinación interinstitucional en Guaranda?

La seguridad como un tema que concierne a todos y como la inseguridad afecta no solo en ese aspecto, sino también en el ámbito laboral y comercial, se menciona que en situaciones como es estado de excepción, la seguridad adquiere aún más relevancia debido al impacto emocional en la ciudadanía y la necesidad de cuidarse, se enfatiza la importancia de que la ciudadanía asuma un rol activa en este aspecto.

5. ¿Cuáles son los principales obstáculos o barreras que dificultan la coordinación entre instituciones en temas de seguridad turística?

Se destaca que a veces surge conflicto entre instituciones cuando una requiere información o insiste en temas específicos, se menciona que el papel de la defensoría del pueblo es tutelar los derechos humanos, lo que a veces implica requerir información de otras instituciones, esto puede generar incomodidad o conflictos, aunque la defensoría siempre busca evitarlos, se ejemplifican como la defensoría vigila el debido proceso de personas detenidas durante un estado de excepción, lo que puede generar tensiones con las autoridades encargadas.

6. ¿Cuáles son los principales beneficios de la coordinación interinstitucional en el ámbito de la seguridad turística?

Establecer metas y evaluar resultados en cada ministerio o institución, se menciona que la coordinación de actividades debe ser seguida de una evaluación para determinar si se alcanzaron los objetivos, se critica la realización de reuniones sin resultados concretos, señalándola importancia de un enfoque practico y efectivo, especialmente en temas como la seguridad, que requiere una atención continua y evaluación de resultados a largo tiempo.

7. Cuando se realizan las actividades de control, los actores sujetos a la revisión facilitan la información adecuada que se requiere.

Se obliga a las instituciones a prestar atención a las solicitudes de información de la defensoría del pueblo. Se menciona que se otorgan plazos legales para la entrega de la documentación generalmente 10 días, si las instituciones no cumplen con esta obligación, la defensoría puede recurrir a acciones legales para obtener la información, lo que a veces genera distanciamiento entre las partes, se menciona que se han tomado medidas legales, como acciones de amparo de

la información pública, donde el juez ordena a las instituciones entregar información bajo pena de sanción.

8. ¿Puede proporcionar ejemplos concretos de situación en las que la coordinación interinstitucional ha sido exitosa en el ámbito de la seguridad turística?

Hay influencia de la voluntad política de los actores responsables, como la Gobernación de Bolívar, en la coordinación y resolución de problemas en el comunidad, se menciona que le designación de un gobernador no local generoso cierta incertidumbre inicial, pero ahora se ve como una fortaleza debido a la supuesta imparcialidad que puede traer, se enfatiza la importancia de una coordinación continua y efectiva, especialmente en temas como la seguridad, donde se discute la presencia de mujeres dedicadas a la prostitución en el centro de la ciudad.

1. Desde su perspectiva, ¿Cuáles son los elementos clave que deben integrarse en una mesa técnica de seguridad turística en Guaranda?

Trabajar sin metas no ayuda, el poder medir resultados y parámetros y todo el tema es muy importante, cualquier autoridad debe plantearse una meta.

2. ¿Cómo se pueden identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad turística local en el diseño de la mesa técnica de seguridad?

Es importante la voluntad política y el impacto de las autoridades relativamente nuevas, que pueden introducir nuevas ideas y objetivos, se señala que esto puede ser tanto positivo como negativo, ya que puede haber temas pendientes de la administración anterior y falta de continuidad en algunas iniciativas, sin embargo, se resalta la importancia de que la nueva administración realice una evaluación continua de sus acciones para avanzar en sus objetivos.

3. ¿Cómo se pueden identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad turística local en el diseño de la mesa técnica de seguridad?

Se debe involucrar a la sociedad de manera legalmente representada en la resolución de problemas comunitarios, se menciona que muchos barrios solo tiene pre asociaciones sin una constitución formal, lo que dificulta su capacidad para hacer reclamos legales, se destaca que, según la ley, nadie puede hacer peticiones en nombre de otros sin una representación legal adecuada, se enfatiza la necesidad de que la sociedad se involucre a través de organizaciones legalmente reconocidas para avanzar en la solución de problemas y evitar que los asuntos se queden solo en discusiones informales.

4. ¿Cuál es la importancia de implementar la mesa técnica para enfrentar los desafíos cambiantes y las expectativas de la comunidad?

La importancia de una mesa técnica radica en la diversidad de sus miembros, si se hace una mesa técnica en la que están integradas solamente autoridades, pro decir algo, va a tener un objetivo o inclusión una visión diferente a la que tiene la comunidad, entonces la diversidad de sus miembros ayuda mucho en ir logrando este tema de planificación.

5. ¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que se pueden implementar para mantener la eficacia y la continuidad en las operaciones de la mesa técnica?

Destacamos la eficacia y la continuidad de las operaciones de la mesa técnica, enfatizando la necesidad de establecer metas específicas y generales para evaluar el progreso, se menciona que el departamento de turismo del municipio a menudo no recibe la atención necesaria y puede tener funcionarios sin la experiencia o continuidad adecuada.

6. ¿Cuáles son los pasos específicos que se deben seguir para construir una mesa técnica efectiva para la seguridad turística en Guaranda?

Se vuelve una planificación, es muy importante que la autoridad o los entes responsables de esto primero hagan una planificación, se coordine con esto, se involucre la sociedad e ir evaluando constantemente.

7. ¿Cómo se evaluará el éxito de la mesa técnica una vez implementada y en funcionamiento?

Reuniones de trabajo, yo creo que lo más importante es la voluntad, o sea se aparta de la voluntad política que deben tener los funcionarios y la evaluación podría ser justamente midiendo las metas que se han propuesto.

Nota. Entrevista de los actores claves pertenecientes a la mesa técnica de seguridad turística

Anexo 4. Modelo de entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA- DIRIGIDO A LAS INSTITUCIONES A LA SEGURIDAD TURÍSTICA DE LA CIUDAD DE GUARANDA.

Proyecto de investigación de Análisis de los procesos que fomentan la coordinación interinstitucional, entre los diferentes actores vinculados a la seguridad turística de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar. Año 2024.

Nombre del entrevistado **Realizado por:**

Cargo y Afiliación Institucional **Tiempo de Experiencia en Coordinación Interinstitucional:**

Fecha de la entrevista **Hora de inicio de la entrevista** **Hora de finalización de la entrevista**

Objetivo n°2 Esta entrevista esta realizada para saber los procesos que fomentan la coordinación interinstitucional entre los diferentes actores claves en la que fomenten la ciudad de Guaranda. coordinación interinstitucional entre los diferentes actores en la ciudad de Guaranda.

Introducción

En el contexto de la ciudad de Guaranda, la coordinación interinstitucional emerge como un componente esencial para el desarrollo armónico y eficiente de sus procesos. Con el objetivo de fortalecer la colaboración entre diversos actores, se plantea la necesidad de establecer procesos que favorezcan la coordinación entre instituciones. En esta entrevista, exploraremos cómo la colaboración

entre diferentes entidades puede contribuir significativamente al progreso integral de la comunidad guarandeña.

Preguntas para las entrevistas

I. Participantes y Roles:

1. ¿Quiénes son los actores clave que participan activamente en los procesos de coordinación interinstitucional para la seguridad turística en Guaranda?
2. Para controlar la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, cada que tiempo se realizan operativos o actividades de control interinstitucionales.

II. Herramientas y Medios de Coordinación:

1. Cuál es el procedimiento que se utiliza para facilitar la coordinación (existen estancias o mecanismos) y como lo evidencian entre instituciones en el ámbito de la seguridad turística.

III. Factores Facilitadores y Obstáculos:

1. ¿Qué factores considera que motivan la coordinación interinstitucional en Guaranda?
2. ¿Cuáles son los principales obstáculos o barreras que dificultan la coordinación entre instituciones en temas de seguridad turística?

IV. Evaluación y Mejora Continua:

1. ¿Cuáles son los principales beneficios de la coordinación interinstitucional en el ámbito de la seguridad turística?
 2. Cuando realizan las actividades de control, los actores sujetos a la revisión facilitan la información adecuada que se requiere
 3. ¿Puede proporcionar ejemplos concretos de situaciones en las que la coordinación interinstitucional ha sido exitosa en el ámbito de la seguridad turística?
-

Objetivo N°3

Proyecto de investigación	de	Análisis de los procesos que fomentan la coordinación interinstitucional, entre los diferentes actores vinculados a la seguridad turística de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar. Año 2024.
Nombre del entrevistado	del	Realizado por:

Cargo y Afiliación Institucional	Tiempo de Experiencia en Coordinación Interinstitucional:
Fecha de la entrevista	Hora de inicio de la entrevista
	Hora de finalización de la entrevista
Objetivo n°3	Esta entrevista esta realizada con el fin de adquirir información para la Diseñar la estructura de una mesa técnica de seguridad turística en la ciudad de Guaranda.
Introducción	
La seguridad turística se posiciona como un pilar fundamental para el desarrollo sostenible de la ciudad de Guaranda. En este contexto, se propone el diseño de una mesa técnica que, mediante su estructura planificada, aborde de manera integral los aspectos relacionados con la seguridad de los visitantes. En esta entrevista, exploraremos los elementos esenciales para la configuración de esta mesa técnica, destacando su importancia en la promoción de un entorno turístico seguro y acogedor en Guaranda.	
Preguntas para las entrevistas	
I. Elementos clave para la mesa técnica:	
1. Desde su perspectiva, ¿cuáles son los elementos clave que deben integrarse en una mesa técnica de seguridad turística en Guaranda?	
II. Colaboración interinstitucional:	
1. ¿Cómo se pueden superar posibles desafíos o resistencias en la colaboración interinstitucional para garantizar el éxito de la mesa técnica?	
III. Necesidades de la comunidad y adaptabilidad:	

-
1. ¿Cómo se pueden identificar y abordar las necesidades específicas de la comunidad turística local en el diseño de la mesa técnica de seguridad?
 2. ¿Cuál es la importancia de implementar la mesa técnica para enfrentar los desafíos cambiantes y las expectativas de la comunidad?

IV. Gestión efectiva y colaborativa:

1. ¿Cuáles son los mecanismos o estrategias que se puede implementar para mantener la eficacia y la continuidad en las operaciones de la mesa técnica?

V. Construcción de una mesa técnica efectiva:

1. ¿Cuáles son los pasos específicos que se deben seguir para construir una mesa técnica efectiva para la seguridad turística en Guaranda?
 2. ¿Cómo se evaluará el éxito de la mesa técnica una vez implementada y en funcionamiento?
-

Anexo 5. Evidencia Fotográfica

Foto 1



Foto 2



Entrevistas Dr. Tyron Rivera- Dirección Distrital 02D01 Guaranda- Salud

Foto 3



Foto 4



Entrevista al Lic. Gustavo Fierro- Unidad de Turismo y Desarrollo Económico-iTur

Foto 5



Foto 6



Entrevistas a Lic. Alex Benito Rivadeneira Zapata-Defensoría del Pueblo

Foto 7



Foto 8



Entrevista a Mayr. Rubén Mauricio Luzuriaga Mera-Policía Nacional

Foto 9



Foto 10



Entrevista a Ing. Rubén Cherez-Secretaría de Gestión de Riesgos Bolívar

Foto 11



Foto 12



Entrevista a Lic. Martha Arregui- Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar

Foto 13



Foto 14



Entrevista Ab. Ramiro Oswaldo Jaramillo-Gobernación de Bolívar

Foto 15



Foto 16



Entrevista a Ing. Ariel Jarrin-Oficina Técnica del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica- MAATE

Foto 17



Entrevista al Dr. Jorge Luis Ochoa- Hospital Alfredo Noboa Montenegro

Foto 18



Entrevista a Ing. Paul Mora- Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial