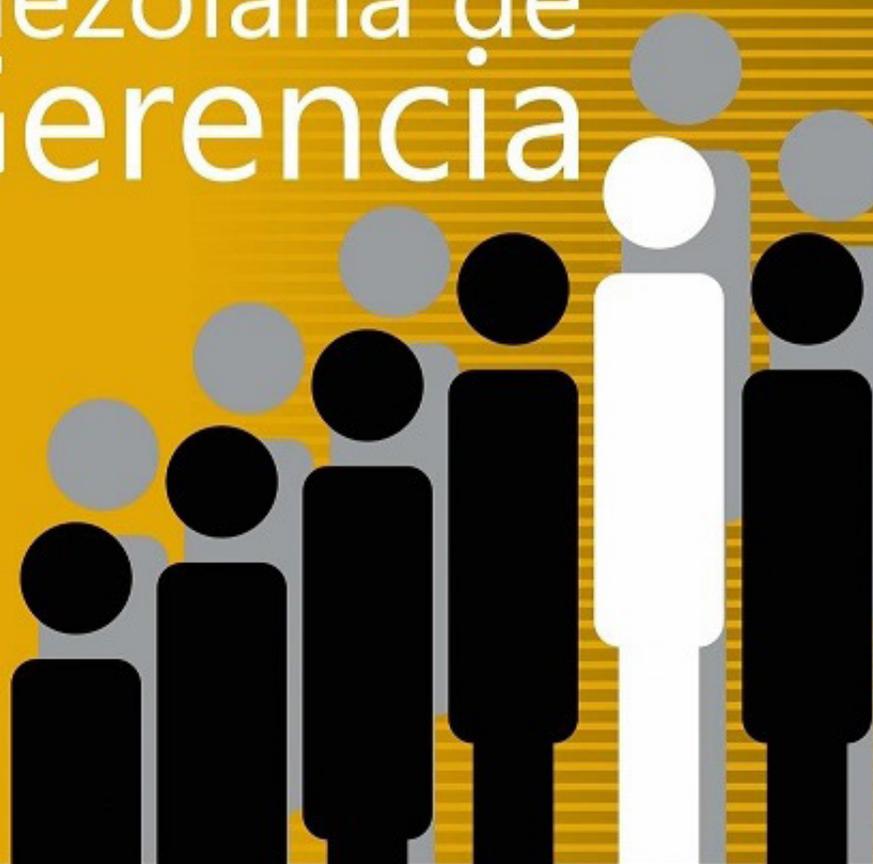




Año 25 No. 3  
Número especial, 2020

# Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons  
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.  
[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es\\_ES](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES)

# Seguridad y turismo: plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta-Ecuador

Gálvez Izquieta, Paola Cecilia<sup>1</sup>  
Ramírez Iñiguez, Karla Lucía<sup>2</sup>  
Pinos Guerra, Mariela Ercilia<sup>3</sup>  
Mero Espinosa, Daniela Nataly<sup>4</sup>

## Resumen

La presente investigación tiene como propósito estudiar la seguridad y turismo, desde el plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta-Ecuador, específicamente se asume a la seguridad con visión integral para alcanzar el desarrollo de un destino turístico. Para ello se realizó una investigación de tipo descriptiva con un enfoque mixto por lo que se hizo uso de algunas herramientas como entrevistas, cuestionario para encuestas, observación. Permittedose obtener como resultados un esquema de plan de seguridad, mismo que se deberá adaptar a las condiciones de cada destino. Pudiéndose concluir que la seguridad es una variable precursora al cambio positivo y estable del desarrollo territorial de un destino turístico. Se concluye que el turismo es una vía para lograr el desarrollo mediante planes sistematizados por Zonas en Ecuador.

**Palabras clave:** Seguridad; Turismo; Plan de seguridad; Manta; seguridad turística.

---

Recibido: 01.04.20 Aceptado: 25.05.20

<sup>1</sup> Magister Docente Ocasional a Tiempo Completo, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador. E-mail: paola.galvez@cu.ucsg.edu.ec, Orcid: orcid.org/0000-0002-9531-9684

<sup>2</sup> Magister en Gestión de Proyectos, Docente Ocasional a Tiempo Completo, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador. E-mail: Karla.ramirez01@cu.ucsg.edu.ec, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8012-1122>

<sup>3</sup> Magister en Marketing de Destinos y Productos turísticos, Docente Ocasional a Tiempo Completo, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador. E-mail: mariela.pinos@cu.ucsg.edu.ec, Orcid: 0000-0002-3063-1036

<sup>4</sup> Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Recepcionista, Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Ecuador. E-mail: daniela.mero@cu.ucsg.edu.ec. <https://orcid.org/0000-0002-0735-9134>

# **Security and tourism: security plan for tourist areas in Manta-Ecuador**

## **Abstract**

The present investigation determines the importance of attending security with an integral vision to reach the development of a tourist destination, basing the research in the city of Manta, Province of Manabí, Ecuador. Stressing the importance of general a security plan to reach the positive perception of a destination and therefore its consolidation. For this research it was used, a descriptive method, the type of the investigation was carried out with a mixed approach, so some tools were used such as interviews, questionnaire for surveys, observation. Allowing to obtain as a result a security plan scheme, which must be adapted to the conditions of each destination. Being able to conclude that security is a precursor variable to the positive and stable change in the territorial development of a tourist destination.

**Keywords:** development plan, Manta, natural risks, provoked risks, security.

## **1. Introducción**

Esta investigación nació al evidenciar la insuficiente seguridad turística que está sufriendo el destino Manta, provincia de Manabí, una ciudad llena de recursos naturales y culturales, pero adolece de una de las cuatro variables que mayor peso tienen al momento de seleccionar un destino, según Grūnewald (2012: 149), quien en su documento: "La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos", presenta las variables, siendo la seguridad uno de los pilares, junto a la originalidad, precio y calidad en un destino. Manta es una ciudad icónica en el Ecuador, tiene una oferta hotelera y gastronómica que no termina de crecer, docenas de cruceros que arriban anualmente en el puerto de Manta, centros de diversión nocturna que ha caracterizado esta ciudad se han sectorizado por zonas específicamente

para ello: Zona Rosa y Zonas Turísticas-Gastronómicas.

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

Para lograr la construcción de este plan se plantearon los siguientes objetivos: el general fue diseñar un plan de seguridad para las zonas turísticas del destino Manta; y los específicos que ayudarían a construir este plan fueron:

realizar un diagnóstico de la seguridad de las zonas turísticas en Manta; conocer la percepción de los turistas, referente a la seguridad que se ofrece en las zonas turísticas de Manta y finalmente proponer un Plan de Seguridad para las zonas turísticas del destino Manta.

Para entender las variables de seguridad dentro de un destino, se analizó la teoría de las necesidades expuestas por Abraham Maslow en 1943 como "A Theory of Human Motivation" en donde seguridad está en la segunda escala dentro de las necesidades más básicas. Entendiéndose que la necesidad humana de seguridad nace en un sentido de protección y seguridad desde el ámbito laboral hasta el personal. Los autores Sidorkiny y Iroshnikov (2019:35) exploran el concepto de Chkhartishvili (2001), en donde la seguridad es un instinto biológico que hace que los seres vivos perciban su mortalidad y tomen las medidas preventivas de acuerdo a su realidad social para preservar sus vidas. Tomar medidas preventivas apropiadas para preservar sus vidas, es decir, medidas de seguridad (Chkhartishvili, 2001). Adicional es importante entender que el concepto de seguridad es dinámico y flexible, y de acuerdo a Chetvertkov (2019) no es permanente y es capaz de auto desarrollarse y a auto implementarse. Recordando que la idea de seguridad es variable de acuerdo a cada individuo.

De Nardi and Wilks (2007,245) entienden a la seguridad como toda ausencia de peligro, riesgo o duda, mientras que Isaac y Velden, (2018,18) concluyen en su estudio que la seguridad es un atributo para los destinos a pesar de no ser evaluado al momento de seleccionar uno. Según algunos autores la seguridad asociada a turismo cambio la percepción en los usuarios luego

del 9/11. Pizam y Mansfeld (2006:246) plantean que existen cuatro tipos de incidentes relacionados con la seguridad y que atentan contra el turismo como son crimen, terrorismo, guerra y agitación civil / política, mas por otro laabdo, ven propiamente a la seguridad relacionada con la salud, los accidentes, los desastres naturales y otros incidentes inducidos no humanos. Por su parte Galatas y Tarlow (2016) indica que cultura de instantaneidad donde las noticias sobre el terror producen un efecto de doble filo han permitido que el terrorismo se genere con mayor fuerza debido al impacto que las noticias y la redes sociales tienen en la mente y por ende en la incidencia de seguridad de los visitantes de un lugar.

En el caso de turismo, es importante recordar que este no es una ciencia sino un fenómeno social con fuertes raíces en la sociología y la antropología en donde se estudia al individuo y su necesidad de desplazamiento por motivos de ocio y recreación. Es así que turismo como concepto es el desplazamiento de personas por motivos de ocio y recreación por un lapso de tiempo mayo a veinticuatro hora y menor a un año, de acuerdo a lo que la Organización Mundial del Turismo (2008) ha definido como ente máximo de esta actividad económica.

En el proceso de elaboración de la investigación, se aplicó el estudio descriptivo con enfoque mixto al ser necesario la obtención de información detallada y numérica sobre la situación real de las zonas turísticas de Manta, así mismo de información cualitativa a fin de cumplir con el segundo objetivo planteado de entender la percepción de los turistas sobre ella. Se debe agregar el uso de técnicas de investigación como entrevista a autoridades involucradas en

la generación de seguridad de la ciudad con el fin de conocer la planificación que se está efectuando. Observación directa sistematiza de la realidad que vive las zonas turísticas de la ciudad, junto a los establecimientos turísticos que la conforman, mismos que se les aplicó un check-list, basado en la normativa de seguridad vigente y en papers donde se habla de seguridad turística que permitió analizar las medidas internas de seguridad y recursos con los que contaban para tangibilizar la seguridad hacia sus huéspedes. Para esta observación se seleccionaron establecimientos que se encontraban en zonas turísticas, que cuentan con registro de turismo emitido por el Ministerio de Turismo del Ecuador y que aceptaron se parte de la presente investigación.

Así mismo, se realizaron encuestas a 384 turistas que visitaron Manta en el feriado de navidad y año nuevo, con el objetivo de conocer la percepción de los turistas sobre la seguridad en el destino. Por último, se implementó el FODA para analizar los datos recaudados sobre la situación actual de las zonas turísticas; finalizando con estrategias óptimas para cada una de ellas.

## **2. Seguridad turística.**

### **Aclarando conceptos**

En este contexto se debe entender a la seguridad con la amplitud que esta demanda, pensando en la integridad del turista y de todo lo que pueda rodearlo durante su experiencia en el destino seleccionado. Para complementar el análisis se revisó la teoría del riesgo planteada por Luhmann, quien evalúa la relación entre riesgo y seguridad, ya que la incertidumbre es una constante y en el turismo esta se puede ver incrementada, por lo que se debe prever minimizar

cualquier situación planificando la seguridad desde su integralidad para contribuir a la experiencia que se vive en un destino. Al ser Manta una ciudad puerto en la que convergen gran número de personas locales, como visitantes, se ha enfocado el plan de seguridad para las zonas en las que la ciudad concentra su oferta de servicios y atractivos.

La seguridad es una variable intangible que incide directamente sobre la decisión de comprar, aún más cuando de un destino se trata por ser el sitio seleccionado para realizar un reasentamiento temporal. Se debe entender a la seguridad turística como aquella condicionante que se asume está integrada transversalmente a largo de la experiencia turística y que se pone de manifiesto con múltiples consecuencias en el momento en que esta no se obtiene, por mínimo que sea el percance la experiencia se ve alterada generando un efecto negativo en el turista.

Cuando se habla del espacio geográfico en donde usualmente existen pernoctaciones para el disfrute de sus atractivos turísticos y servicios complementarios como la restauración, alojamiento, entretenimiento y/o transportación se le llama destino turístico, que vendría a ser la oferta orientada a satisfacer a la demanda o turistas. Sin embargo, para ser elegida como prospecto de destino turístico a visitar existen niveles de valoraciones por parte de la demanda, en donde se condicionada por estrategias tanto de desarrollo como de planificación de todos los recursos involucrados en el entorno y de la misma manera por los indicadores básicos: la originalidad del destino, precio, calidad y seguridad; según investigaciones del especialista en seguridad turística Grünewald. La seguridad turística se posesiona

como una peculiar variable de toma de decisión ya que posee aspectos subjetivos y objetivos que repercuten paralelamente a los integrantes de la actividad misma, demanda y oferta del destino. Por lo cual la seguridad turística que se aborda en este paper es la percepción de seguridad que tienen los visitantes durante su estadía y disfrute del destino seleccionado. De acuerdo a la realidad de cada individuo es variable pero se apoya en elementos tangibles como limpieza, presencia policial, actitud relajada de la comunidad receptora, revisión en blog y lectura de diarios de la localidad. Lo cual serán elementos que incidan en la variación de seguridad en el destino.

En la actualidad, todos los sistemas turísticos tienen la obligación de incluir aspectos de seguridad por la creciente necesidad de los turistas y prestadores de servicios en percibir confianza sobre el entorno para que se pueda ejecutar las actividades predispuestas; puesto que si bien es cierto se pernocta en un territorio no habitual, pero se continúa realizando actividades diarias como alimentarse, recrearse y descansar. Otro rasgo es la influencia de los medios de comunicación al dar a conocer casos donde la vulnerabilidad de seguridad en países donde los riesgos antropológicos, sociales y naturales han amenazado la integridad de quienes habitan y visitan el lugar, provocando comportamientos reacios por parte de los turistas. Siendo así, nace la "Seguridad Turística", después del atentado terrorista del 11-S del 2001 en la gran ciudad turística de Nueva York en Estados Unidos donde su gran impacto mediático hizo notorio la deficiencia en las medidas de seguridad, por lo que comenzaron a tomar valor, puesto que pasaron de no ser consideradas parte de las

estrategias básicas administrativas de las empresas públicas y/o privadas, a ser necesarias y estrictas con el fin de devolver al mundo una imagen segura de los destinos turísticos perjudicados, de aquella manera se reconoció la rentabilidad existente en la conexión del turismo y la seguridad.

La seguridad y el turismo van de la mano, por lo que la Organización Mundial de Turismo en el 2002 estudió los índices de seguridad necesarios en el turismo y crea el "Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas público-privadas y buenas prácticas" a fin de ser capaces de medir los riesgos y tipología turísticos de los diferentes destinos del mundo, con la intención de potencializarlos a través de recomendaciones de seguridad turística; en la que se agrega la importancia del involucramiento de los gobiernos al ser la entidad reguladora de las normas, leyes y ordenanzas que rigen el territorio en gestión. Las recomendaciones propuestas por el manual mencionado crean condiciones que aguardan la integridad de la salud, bienes e interés económico de todo el ambiente turísticos, a través de las entidades públicas apoyadas por las empresas privadas.

Como se ha explicado, indudablemente la seguridad turística debe ser considerada como indicador básico en la gestión administrativa de un destino. Según Moragues (2006) cuando se trata de planificar en el ámbito turístico se debe considerar el conjunto de indicadores que la componen para así ofrecer equilibrio social y cultural en el territorio, por lo que sus estrategias deben ser incluyentes y no caer en el error de gestionarlo solo en el ámbito productivo; debido a aquello María José Viñal (2002) denota que aquel proceso de desarrollo debe ser planificado

y evaluado en base a los recursos, actores y normativas de la zona más no, solo por la afluencia de visitantes existente; tal como ha existido ciertos casos de destinos turístico en la que la falta de transparencia de información sobre la situación real de ingreso turístico ha incidido negativamente en el comportamiento de las decisiones del mismo sin generar un progreso y exponiendo riesgos.

En definitiva, la seguridad en el ámbito turístico se ha convertido en un eje transversal que debe ser estudiado bajo todas sus dimensiones objetivas y subjetivas, con el apoyo de todo los que integran el territorio turístico y así permitir un turismo lo más libre de riesgos posible y creando estrategias que logrará el desarrollo territorial y también influirá en la toma de decisión de visitar un destino.

### **3. Entendiendo el destino Manta y su percepción de seguridad**

Tal como ya se ha explicado, para los destinos turísticos es fundamental el aspecto de seguridad misma que inciden en el desarrollo de un destino, por lo que es necesario realizar un análisis de las deficiencias mejorando todo el sistema para sus visitantes y quienes habitan en él. En el presente trabajo investigativo se expondrá como caso de estudio la tesis "Diseño de un Plan de Seguridad para las Zonas Turística del destino Manta" en Ecuador, donde se determinó pasos mínimos a seguir para un Gobierno Autónomo Descentralizado orientando su gestión turística en un marco de ambiente seguro en la que el Estado es responsable en establecer las condiciones necesarias para el cumplimiento de las funciones de

protección y seguridad de la población, la propiedad, la inversión pública y privada, entre otros.

Grünewald (2012) explica que la complejidad de está, radica en estar constituida por dos dimensiones: objetiva y subjetiva. La objetividad se orienta a la información estadística: situación delincuencial, riesgos existentes y entidades emergentes a disposición; mientras que la subjetividad esta aliada al aspecto cualitativa donde cale la percepción de seguridad que se tenga del destino en cuestión. No obstante, es la parte subjetiva que tiene una mayor connotación en primera instancia por ser la que incide en la toma de decisión de elegir un destino turístico a visitar y a lo largo de la pernoctación del mismo.

Con relación a la información establecida en el caso de base, se tiene como referencia las Teoría de Maslow, la de 3D y la de Riesgo; donde existe similitud entre ambas ya que buscan el cuidado físico del hombre al realizar el Descanso, cumpliendo la primera necesidad de Maslow (Necesidad Fisiológica); también se encuentra la aceptación de la sociedad (Necesidad de Afiliación) que solo se la puede obtener a través de la interacción humana, necesaria para obtener Diversión. Sin olvidar, el Desarrollo personal o la auto-realización. Todo lo anterior expuesto, solo se lo podría realizar si existen condiciones pacíficas en el ambiente, condiciones que deberían existir en turismo, dando relevancia al sentimiento de protección, para ejecutar cualquier actividad en los diferentes espacios en un destino (Necesidad de Seguridad de Maslow) y es donde tiene la relevancia la Teoría del Riesgo en la que el riesgo existente necesita de la seguridad como influenciador en la toma de decisiones, que marcarán los fenómenos.

#### **4. Conociendo la percepción de los turistas en Manta**

Luego de analizado los conceptos de turismo y de seguridad, para finalmente llegar a la concepción de seguridad turística, y de acuerdo a la metodología planteada se aplica un cuestionario estructurado a manera de encuesta para conocer la percepción de los turistas respecto a la seguridad en Manta, parámetro que se encuentra entre los objetivos establecidos en el trabajo de investigación.

La entrevista fue una de las herramientas utilizadas para la recolección de información, identificándose a actores de las diferentes direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta, como claves para levantamiento e información, así como a otros involucrados tanto del sector público como privado. Entre las dependencias a las que se obtuvo acceso de deben mencionar a Rescatistas Acuáticos, Cuerpo de Bombero, Policía Nacional Comunitaria, Distrito de Salud Pública, Dirección de Seguridad Ciudadana, Dirección de Turismo, Comisaría de Turismo, Dirección Ambiental, Dirección de Gestión de Riesgo, Dirección de Higiene y Salubridad.

Como resultado de las entrevistas se pudo identificar que desde las instituciones se gestionan acciones a su cargo, más persiste condiciones que afectan al cumplimiento como, por ejemplo, déficits presupuestarios que inciden en el correcto cumplimiento de las responsabilidades delegadas. Por otro lado, la planificación urbana ahonda en debilidades sobre las que obligan al municipio a invertir recursos adicionales para compensar y mejorar las condiciones de seguridad de la

ciudad. También se pudo constatar que algunas normas o disposiciones no son acordes con los requerimientos de los turistas y en muchos casos son ellos quien terminan atentando contra su propia integridad. El diagnóstico permitió identificar los tipos de riesgos turísticos existentes según su naturaleza antropológicos, biológicos y naturales, además de conocer la ubicación donde se vive una mayor exposición a estos; por otro lado, a través de las encuestas se pudo entender la percepción de los turistas sobre el aspecto subjetivo de seguridad que ofrece el territorio y así priorizar estrategias que influyan en el desarrollo del destino turístico.

Según los especialistas en materia, es imprescindible que la seguridad tenga ímpetu en un destino turismo ya que, como espacio de recreación, su valor debe radicar en el respeto y garantía de movilizarse con libertad. Convirtiéndose en un reto para los actores intervinientes en la administración debido a que, a mayor seguridad menor riesgos por lo que se entiende que no se puede estar exento de riesgos en su totalidad. Manta es considerado como un destino turístico emergente, siendo indiscutible la mayor probabilidad de exposición que se tiene frente a algún incidente por la escasa política y medidas de seguridad, así como el desconocimiento sobre la "Seguridad Turística" por parte del entorno, variables que generan un problema sistemático.

Ahora bien, según la información recaudada se sabe que el comportamiento turístico se ve influenciado directamente por el nivel de seguridad que se ofrece y proyecta. En un supuesto, que un destino tenga un nivel bajo de seguridad lo que obtiene es que se genere un grado de confianza deficiente que causara la condición

básica subjetiva de la conducta del hombre que empuja a sentir apatía al lugar; en pocas palabras, experimentan el sentimiento de inseguridad, la misma que debió ser el resultado de una inadecuada materialización de seguridad. En comparación con el caso base de Manta, en donde se tiene antecedentes delincuenciales de “medio impacto” como los frecuentes robos y hurtos; y uno de “alto impacto” como lo fue un terremoto, calificado como catástrofe natural, da origen a la generación mediática de información negativa, desfavoreciendo al destino y asociándolo con inseguridad. El turismo receptor creó un aura de hostilidad, más aún los primeros años después de la catástrofe natural, disminuyendo las divisas de la ciudad por el deficiente movimiento turístico que estaban viviendo; resultado de la insatisfactoria materialización de la seguridad ante los diferentes riesgos latentes en la ciudad.

Los anteriores conceptos se esclarecen bajo las investigaciones de Grunewald, quien determina que a la Seguridad Turística están interrelacionadas dos dimensiones que ya que existen bajo una convivencia paralela. La que en primer instancia tiene mayor peso, es la dimensión subjetiva, la misma que fue explicada como los sentimientos y comportamientos de los turistas hacia el destino que son producidos por la información receptada del destino; siendo la consecuencia de la dimensión objetiva, relacionada con el control y gestión de los riesgos a través de la parte tangible de la presente variable que son las herramientas, política y responsabilidades de entidades para así proteger la integridad material y humana del ambiente turístico.

Como se afirma, la Seguridad Turística es una variable crucial para el

crecimiento turístico, que viene a ser una consecuencia del desarrollo físico del mismo donde deben recaer sus principios. Para los gestores administrativos de una ciudad, se vuelve un reto el aplicar los fundamentos de la variable seguridad turística en la gestión de este; ya que la meta se enfoca en ofrecer seguridad sin estropear el servicio, producto y el libre desplazamiento turístico de la ciudad. Basándose en datos científicos recaudados en la investigación, se presenta comúnmente en destinos turísticos emergentes la descoordinación en el trabajo colectivo por la despreocupación y desconocimiento de riesgos, peligros y la repercusión en el ámbito turístico. Si se habla específicamente del destino turístico de Manta, el aspecto político no favorece al accionar de los responsables estatales; analizándolo desde el punto de vista de seguridad objetiva, siendo necesario la consideración de las medidas expuesta por la Organización Mundial de Turismo en donde se recata que si bien es cierto no se va a desaparecer los riesgos en la vida de un turista, es fundamental minimizarlos y contemplar todos los medios posibles para lidiar con los distintos escenarios. Es vital actuar responsablemente y ser transparentes en la información sobre el aspecto situacional del destino ya que se la emplea como bases en las decisiones políticas lo que conlleva a un buen funcionamiento operativo, involucrándose entidades emergentes afianzadas por un solo propósito que es la de garantizar la calidad de la experiencia turística. Indicadores que están inmersos en la propuesta planteada en el trabajo del “Diseño de un Plan de Seguridad para las Zonas turísticas del destino Manta” en donde se plantea que, para conseguir el éxito del proyecto, las

decisiones políticas deben ser la parte de la gestión primordial para concebir un manejo integral de la seguridad en un destino, aportando de esta forma al desarrollo turístico sostenible.

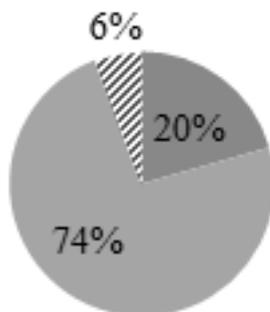
Se determinó que existe una elevada percepción de seguridad del destino Manta por parte de los encuestados que calificaron al destino de ser segura con un 73,70%, tal como se

lo muestra en la Figura 1. Sin embargo, sus temores se orientan a fenómenos naturales tales como tsunamis y sismos. Según la percepción de los turistas los establecimientos hoteleros se encuentran con mejores equipamientos de seguridad que los de entretenimiento y restauración; y en playas existe un considerable equipamiento de seguridad.

**Figura 1**  
**Medición del nivel de percepción de seguridad que está teniendo los turistas cuando visitan Manta**

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

■ Inseguro ■ Seguro ▨ Muy Seguro



Fuente: elaboración propia (2019)

Manta, ciudad turística que satisfacen las múltiples necesidades a turistas, desde alimentación, hospedaje y entretenimiento; siendo así, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta dispuso a través de ordenanzas las zonas con tolerancia a la compra,

venta, entrega gratuita y consumo de bebidas alcohólicas, y así mismo con mayor concentración de infraestructura turística, siendo nombradas Zonas Rosas y Zonas Turísticas- Gastronómicas respectivamente, tal como se explica su división en la tabla 1.

**Tabla 1**  
**Zonas Turísticas del destino Manta, separadas por la naturaleza de Zonas Rosas y Zonas Turísticas- Gastronómicas.**

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

Fuente: elaboración propia (2019)

Se procedió a realizar un análisis sobre las condiciones de seguridad en dichas zonas, identificando que las ordenanzas y normas municipales no están orientadas a generar seguridad y se detectó cuáles eran los riesgos naturales y provocados que está expuesto el destino.

En primer instancia, se relacionó las zonas turísticas con sitios identificados como de riesgos provocados, coincidiendo que la mayoría de las zonas turísticas están ubicados dentro de los Hot Spot (Punto Caliente) según registros del Ministerio del Interior<sup>5</sup>, por ser zonas con gran índice delincencial; de la misma manera se consideró

indicadores de Cuadro de Mando Integral otorgado por la Unidad Policía Ciudadana donde marcaron como delitos más frecuentes los robos; sin embargo a lo anteriormente mencionado, se identificaron estaciones de entidades emergentes como bomberos y centros de salud, cerca de las zonas turísticas para auxiliar y controlar los posibles riesgos provocados. Tal como se puede apreciar en la Figura 2 en la que los puntos rojos con una cruz en su centro se considera los centros de salud, puntos negros con una equis son bomberos y los puntos negros con un oficial en su centro son las UPC.

5 Ministerio responsable de la Policía Nacional del Ecuador





y Concientización sobre temas de seguridad turística

En tema de seguridad es estratégico capacitar y concientizar a todos los involucrados en el ámbito turístico, los mismos que tendrán diferentes tipos de enfoques debido al grado de profesionalización. Por los que sus acciones se enfocan en desarrollar contenidos educativos: Capacitación al Comité Interdepartamental de Seguridad Turística, Capacitación para los dueños de los establecimientos turísticos, Capacitación para los responsables de atención directa de primeros auxilios, Concienciación a la ciudadanía

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

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

Reforma del pensum de los Policías Turísticos Conociendo las vulnerabilidades existentes en el destino, se propone un pensum académico para preparar agentes competentes enfocados a buscar la sostenibilidad de los sitios turísticos.

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

Estrategia 4.- Dotación de equipamiento y herramientas para el complemento de la seguridad turística. Con el objetivo de optimizar las diferentes funciones de las entidades de vigilancia y emergencia se necesita la dotación del pertinente equipamiento de seguridad. Estas dotaciones van a permitir establecer un ambiente de mejora de seguridad que de acuerdo a Luis Grünewald se apoya en aspectos cuantitativos y cualitativos que al momento de implementarse se vuelven tangibles y son percibidos por los turistas.

Se propone el apoyo logístico para los socorristas acuáticos debiéndose cumplir con la normativa de riesgo vigente planteando así, el necesario equipamiento enfatizando en la protección personal para aportar de la mejor manera. Apoyo logístico para las guardias colaborativas de los bomberos. De acuerdo con la normativa de riesgo vigente se plantea reforzar el trabajo de entidades emergentes a través del apoyo logístico.

Al crear la entidad de policía turística se logrará provisionar a los integrantes de esta con el apoyo logístico y dotación de las herramientas necesarias para su desempeño.

Los establecimientos turísticos deberán de cumplir con los reglamentos de seguridad a través capacitaciones que impartan el valor de la seguridad a quienes laboren en el lugar. Y sobre todo que logren cuidar al turista haciéndolo sentir seguro y se vuelvan anfitriones generadores de seguridad.

El equipamiento de seguridad en las playas será basado en la normativa de riesgo presente. Adicional se propone la dotación del equipamiento de seguridad y fortalecerla mediante capacitaciones al personal que labore en ellas, para que quienes la visiten estén concientizados

en su colaboración con la seguridad.

Todo esto con la finalidad de que el turista perciba su necesidad de seguridad satisfecha y permita crear una atmósfera de seguridad turística. Permitiendo así mejorar el disfrute del destino.

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

A fin de eliminar esa incertidumbre al viajar a un destino desconocido, es relevante la óptima provisión de información al turista para que se movilice y viva experiencias. Para lo cual se plantea la creación de centros de apoyo al turista para que la información entregada sea real pero no genere angustia o inseguridad en quien se acerca a requerirla.

Estrategia 6. Manejo de medios de comunicación

La imagen de un destino es determinante en la decisión en que toman las personas antes de animarse a visitarlo, por lo que se es necesario articularse con los medios de comunicación existentes, a fin de disminuir las noticias negativas y amarillistas que suelen ser objeto de primera plana.

Se propone articularse con la Dirección de Comunicación a fin de ubicar de establecer mecanismos de control, que, siendo respaldado por la ley de comunicación, dirija el manejo de generar noticia sin perjudicar al ámbito turístico. Los medios de comunicación deberán comprometerse a manejar las noticias de manera responsable y sin generar amarillismo o percepciones de inseguridad.

Las estrategias expuestas fueron desarrolladas bajo el análisis situacional de las zonas turísticas del destino Manta teniendo en consideración el

involucramiento de los actores públicos y privados correspondientes, y la revisión bibliográfica de destinos donde han logrado mejorar la percepción de seguridad a raíz de estrategias comunicacionales (aspectos cualitativos) y de mejora de aspectos físicos y visibles (aspectos cuantitativos) que mejoren la experiencia de seguridad de los turistas.

## 5. Conclusiones

Manta es un claro ejemplo de un espacio geográfico con potencial turístico que ha sido golpeado por diferentes tipos de inseguridad, que van desde el terremoto del 2016 hasta la seguridad física de quienes lo visitan. Sin embargo y pese a estas noticias desalentadoras el destino ha logrado volver a posicionarse en la mente de los turistas

La seguridad turística en el destino debería de convertirse en la nueva variable precursora a un modelo de gestión armoniosa, basado en las estrategias propuestas en este documento. Las cuales deben ser lideradas desde la gobernanza y llegar a cada uno de los miembros o elementos del sistema turístico.

Si bien es cierto, la seguridad turística aún no se le da la importancia correspondiente por los gestores territoriales, es una variable fundamental para los componentes de cualquier actividad que debe ser gestionada por sus dos dimensiones y es ahí donde se ve su complejidad e importancia. Por consiguiente, su sistema parte de la dimensión subjetiva, creada a base de la información que el destino transmite y es receptada por la parte intrínseca de la persona, en donde dicha dimensión pasa a ser materializada cuando sucede algún incidente o de forma de preventiva, llamada dimensión objetiva. Por lo que

es necesario establecer políticas de seguridad donde se respete un modelo de análisis situacional, búsqueda de normativas y respaldo de los organismos pertinentes en la aplicación de este, en la que se tendrá como pronóstico un desarrollo territorial que permita mejorar el movimiento turístico generando así beneficios fundamentalmente económicos a todos los actores del turismo.

## Referencias bibliográficas

- Chetvertkov, R. V. (n.d.). *Development of ideas about the security of Russia (XI-XVII centuries)*. (15). [http://old.ihtst.ru/~biosphere/Mag\\_1/Save.htm](http://old.ihtst.ru/~biosphere/Mag_1/Save.htm)
- Chkhartishvili, G. (2001). *Writer and suicide*. *New Literary Review*. p. 18.
- Concejo Municipal del Cantón de Manta. (2011). *Ordenanza de seguridad ciudadana del canton manta*. <https://url2.cl/Ka8pv>
- De Nardi, M. y Wilks, J. (2007). Tourist water safety: Surf Life Saving initiatives for the Japanese inbound market. *Journal Of Vacation Marketing*, 13(3):275-283.
- GAD Manta. (2015). Ordenanza que regula el uso de los espacios públicos del cantón Manta en cuanto a la compra, venta, entrega gratuita y consumo de bebidas alcohólicas. <http://ccpdmanta.gob.ec/politicas-publicas/ordenanzas/>
- Galatas, I. y Tarlow, P.(2016). *Terrorism in a Global Village: How Terrorism Affects Our Daily Lives*.
- Gobierno del Ecuador. (2002). Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449. [http://www.corteconstitucional.gob.ec/images/contenidos/quienes-somos/Constitucion\\_politica.pdf](http://www.corteconstitucional.gob.ec/images/contenidos/quienes-somos/Constitucion_politica.pdf)
- Gobierno del Ecuador. (2002). *Ley de Turismo, Suplemento al Registro Oficial 733*. <https://url2.cl/uIRYX>
- Grünewald, L. A. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de Ciencias Sociales*. <http://www.unq.edu.ar/advf/documentos/59399b905441b.pdf>
- Mero, D. (2019). *Diseño de un Plan de Seguridad para las zonas turísticas del destino Manta*. <https://url2.cl/g2uaF>
- Ministerio del Interior. (2016). *Ecuador presenta un índice de homicidios debajo del promedio de la región y menor al de varias ciudades de los Estados Unidos*. <https://url2.cl/QkSpe>
- Moragues, D. (2006). *Turismo, cultura y desarrollo*. Agencia Española de Cooperación Internacional, España.
- Organización de Estados Americanos. (2010). *Municipio, Turismo & Seguridad*. [https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)
- Organización Mundial del Turismo. (2008). *Barómetro OMT del Turismo Mundial*. 08(01). <https://url2.cl/vPimr>
- Pizam, A. y Mansfeld, Y. (2006). Toward a Theory of Tourism Security Chapter. *Tourism, Security and Safety*, 1-27. 10.1016/B978-0-7506-7898-8.50004-7.
- Rami, I. y Velden, V. (2018). The German source market perceptions: how risky is Turkey to travel to?. *International Journal of Tourism Cities*, 4(4), 23.
- Sidorkiny, A. & Iroshnikov, D. (2019). *Theoretical Issues of "Security" Concept*. <https://doi.org/10.5539/jpl.v12n3p34>
- UNWT. (2016). *Compilación de las recomendaciones de la OMT*.

*Seguridad y turismo: plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta-Ecuador*  
Gálvez Izquieta, Paola Cecilia; Ramírez Iñiguez, Karla; Mariela, Pinos Guerra; Mero, Daniel

---

<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417780>

Viñals, M. y Bernabé, A. (2006). *Turismo en espacios naturales y rurales*.

Universitat Politècnica de València.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=271606>