



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.

Dirección de Posgrado.

MAESTRÍA EN TURISMO
Mención en Gestión del Turismo sostenible.

Tema:

Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López.

Autor:

Lcdo. Ángel Bernardo Pincay Quiroz.

Proyecto de grado presentado como requisito para la obtención del título de Magíster en Turismo Sostenible.

Tutora:

Lcdo. Patricia Vanessa Palacios Palma, Mgs.

Julio – 2020.

Portoviejo – Manabí – Ecuador.



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
DIRECCIÓN DE POSGRADO - USGP**

APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

POR EL TUTOR

Lcda. Patricia Vanessa Palacios Palma, Mgs. En calidad de tutor de: Ángel Bernardo Pincay Quiroz, Maestrante del programa de cuarto nivel: **Maestría en Turismo con Mención en Gestión del Turismo Sostenible**, impartido por la Dirección de Postgrado de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

CERTIFICO:

Que he asesorado, revisado y analizado el informe del trabajo científico con el título: **Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López**, presentado por la Maestrante *Pincay Quiroz Ángel Bernardo*, con cédula de ciudadanía N° 1307285674, como requisito previo para obtener el Grado Académico de Magíster en Turismo con Mención en Gestión del Turismo Sostenible, trabajo investigativo que cumple con los requisitos técnicos y méritos suficientes necesarios de carácter académico y científico, por lo que lo apruebo.

Patricia Vanessa Palacios Palma, Mgs.

TUTORA

C. C. 1309377313

Cel. 0996767082

pvpalacios@sangregorio.com

Portoviejo, Julio 2020



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO – USGP**

APROBACIÓN DE PROYECTO

Tema:

Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López.

Autor:

Lcdo. López Ángel Bernardo Pincay Quiroz.

Proyecto de titulación aprobado y presentado al consejo de postgrado como requisito previo para la obtención del título de:

Magíster en Turismo Sostenible

Tribunal de Sustentación

Lcda. Gina Molina Molina, Mgs.
Presidenta de Tribunal de Sustentación

Blgo. Otoniel López Zambrano, Mgs.
Miembro de Tribunal

Blgo. Ítalo Pincay Samaniego, Mgs.
Miembro de tribunal

Lcda. Patricia Vanessa Palacios Palma, Mgs.
Director de Proyecto de Titulación

Portoviejo, 11 de julio de 2020



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO – USGP**

DERECHOS DE AUTOR

Según la Ley de Propiedad Intelectual, Art 5:

“el derecho de autor nace y se protege por el solo hecho de la creación de la obra, independientemente de su mérito, destino o modo de expresión... El reconocimiento de los derechos de autor y de los derechos conexos no está sometido a registro, depósito, ni al cumplimiento de la formalidad alguna”.

(Ecuador, Ley de Propiedad Intelectual, Art. 5).

Inscribir el derecho de autor es opcional y si el estudiante lo decide debe inscribir los derechos de autor en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI). Si lo va a hacer internacionalmente debe tomar en cuenta las normas internacionales para microfilmado.

DEDICATORIA

El tiempo y las oportunidades llegan en momentos inesperados y está en ti querer o no aprovecharlas. Cuando llego la oportunidad de realizar esta maestría dude un tiempo porque estaba consciente del esfuerzo que implicaba y el tiempo que le negaría a mi familia especialmente a mi esposa e hijos.

Por lo tanto, al culminar esta maestría y tesis, se la dedico con mucho cariño a Margarita Santana Fienco, mi esposa, amiga y compañera de vida, a mis hijos Alisson, Randy, Bruce y Cristhian por su apoyo, comprensión y preocupación en las largas jornadas de espera y de trabajo, convencido que esta meta alcanzada es también de ellos.

Mis padres me inculcaron valores éticos, morales y a luchar por dejar huellas en este paso terrenal, de estar aquí serían los más orgullosos de ver culminada esta nueva etapa, por eso dedico con mucho cariño allá en la eternidad a mis padres Inés y Bernardo, a mis abuelos Segundo, Sofía, Juan, Mercedes y Raúl Fienco. A mis segundos padres Tanya y Pedro por su apoyo permanente.

Un agradecimiento especial a dos mujeres que admiro mucho, Lcda. Cruz Barrezuela Loor, mi mentora en la etapa colegial y a Cecilia Quiñonez Sardi, mi madrina y amiga, a ellas mi gratitud será por siempre.

Y no podía dejar de agradecer a una familia maravillosa que durante este proceso siempre estuvieron pendiente de mí, ellos tienen un espacio muy grande en este logro, con mucho cariño a Heather Stalker, Frank Stephen y sus hijos.

Ángel Pincay Quiroz.

AGRADECIMIENTO

Al culminar este arduo pero interesante proceso de formación intelectual de realizar una maestría y desarrollar mi tesis de titulación, que en el contexto general estuvo llena de dificultades, pero que a la vez hicieron que se volviera más interesante y se valorara el esfuerzo por todo lo aprendido, es en estos instantes donde haces un análisis integral y fluyen esos sentimientos del egocentrismo muy humano por llegar al último peldaño del éxito que en algún momento visionaste.

Es también en ese momento que comprendes que todo el camino transitado hubiese sido imposible lograrlo sin la participación de personas valiosas en su toda expresión e instituciones que hicieron fácil y llevaderas el proceso de formación e investigación de esta maestría.

Son muchas las personas e instituciones que tienen un espacio en este trabajo final, pero empiezo agradeciendo a la Universidad San Gregorio de Portoviejo, emporio del saber y formación académica, a todos nuestros maestros dotados de conocimientos técnicos y profesionales, a mi estimada Lcda. Gina Molina, que más que coordinadora de carrera, es la amiga de años de lucha y constante aprendizaje, a la Magister Patricia Palacios Palma, mi tutora por todo su apoyo y conocimientos en el desarrollo de la presente tesis e indudablemente a todos mis compañeros de clase por su amistad incondicional y muestras de aprecio, cualidades que valoro y lo llevare siempre presente.

Agradezco también a responsables de las instituciones de asistencia y seguridad ciudadana del cantón Puerto López, presidente de la asociación hotelera y al Dr. Oscar Aguirre Gordón, quien me invitó a ser parte de esta maestría.

A todos ustedes les agradezco de corazón y espero de sientan orgullosos ver cristalizado esta meta que ha sido lograda con mucho esfuerzo, convicción y perseverancia, cuyos conocimientos serán de gran valía en mi carrera profesional.

Ángel Pincay Quiroz

RESUMEN

La presente investigación planteó el “Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López”, debido a que dicho cantón se ha posicionado como destino de ecoturismo, turismo de sol y playa y observación de ballenas y actualmente el turismo constituye una de las principales fuentes económica de este cantón; sin embargo, los riesgos naturales y provocados existentes en el destino sumando a las deficientes medidas de seguridad en el ámbito público y privado condicionan el mejoramiento del cantón y sus parroquias en este contexto. Siendo necesario el implemento de herramientas de investigación como: la observación de las condiciones en las que se encuentran los atractivos turísticos de este cantón, encuestas a turistas y entrevistas a representantes de entidades públicas, que permitieron analizar las debilidades y amenazas encontradas a fin de crear estrategias de seguridad y bienestar para el turista y visitantes que contribuyan a que este cantón se convierta en un destino competitivo, sostenible y seguro de la costa ecuatoriana.

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

ABSTRACT

The present investigation raised the "Design of a tourist security program in the Puerto López canton", because said canton has positioned itself as an ecotourism destination, whale watching and sun and beach tourism and currently tourism constitutes one of the main economic sources of this canton; However, the natural and provoked risks existing in the destination, together with the deficient security measures in the public and private spheres, condition the improvement of the canton and its parishes. Being necessary the implementation of research tools such as: the observation of the conditions in which the tourist attractions of this canton are found, surveys of tourists and interviews with representatives of public entities, which allowed analyzing the weaknesses and threats found in order to create security and well-being strategies for tourist visitors that contribute to making this canton a competitive, sustainable and safe destination on the Ecuadorian coast.

Key Words: Safety program, sun and beach destination, provoked risks, natural risks, criminal areas and investigation tools.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL PROYECTO.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
CAPÍTULO 1.....	1
Introducción.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Justificación.....	3
1.3. Delimitación del Problema.....	6
1.4. Formulación del problema.....	7
1.5. Hipótesis.....	7
1.5.1. Variable dependiente.....	7
1.5.2. Variable independiente.....	7
1.6. Objetivos.....	8
1.6.1. Objetivo general.....	8
1.6.2. Objetivos específicos.....	8
1.6.3. Metodología.....	8

CAPITULO II.....	10
2.1. Marco Teórico.....	10
2.1.1. Fundamentación teórica.....	10
2.1.1.1. Diagnóstico sobre la seguridad turística del cantón Puerto López.....	10
2.1.1.2. La Seguridad: Definición.....	11
2.1.1.3. La seguridad Turística.....	13
2.1.1.4. Factores que condicionan la seguridad del turista.....	16
2.1.1.5. Tipo de servicios de seguridad turística.....	18
2.1.1.6. Fines de la seguridad turística.....	19
2.1.1.7. Competividad turística.....	20
2.1.1.8. Palabras que encierran la mayor parte de la esencia de este proyecto....	23
2.1.1.9. Percepción de riesgos en el turismo.....	25
2.2. Marco Legal.....	28
2.3. Diagnóstico de la zona de estudio.....	33
2.3.1. Descripción geográfica del cantón puerto López.....	34
2.3.2. Factor Ambiental.....	36
2.3.3 Temperatura.....	37
2.3.4. Patrimonio Natural y Ecosistemas.....	39
2.3.5. Factor Económico.....	43
2.3.6. Tipos de ingresos económicos en el Cantón Puerto López.....	46
2.3.7. Sectores productivos.....	47
2.3.8. Factor Social.....	49
2.3.9. Aspectos básicos del transporte y su infraestructura.....	51
2.3.10. Infraestructura y accesos a los servicios básicos.....	52

2.3.11. Salud.....	54
2.3.12. Seguridad Ciudadana.....	55
2.3.13. Desarrollo local del turismo.....	56
2.3.14. Atractivos Turísticos.....	58
2.3.15. Tipos de turismo que se pueden desarrollar en Puerto López.....	61
2.3.16. Planta Turística.....	61
CAPITULO III.....	64
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	64
3.1. Método de Investigación.....	64
3.2. Tipo de Investigación.....	63
3.3. Técnicas de investigación.....	65
3.4. Universo y muestra.....	67
3.4.1. Universo.....	67
3.4.2. Muestra.....	67
3.5. Plan de análisis y diseño de procedimientos.....	68
3.6. Tabulación de datos de las encuestas a turistas.....	68
3.7. Resultados de análisis de encuestas.....	69
3.8. Análisis de entrevistas.....	94
3.9. Resultados de encuestas y entrevistas.....	104
3.10 Estado del arte.....	105
CAPITULO IV.....	109
Programa de seguridad turística para el cantón Puerto López, provincia de Manabí.....	110

4.1.	Introducción.....	109
4.2.	Diagnóstico de la seguridad turística en el cantón Puerto López.....	110
4.3.	Problemática de Seguridad en el Cantón.....	112
4.4.	Identificación de espacios públicos de encuentro ciudadano inseguros.	113
4.4.1.	Tipificación de delitos más comunes en el lugar.....	114
4.4.2.	Articulación de acciones entre el GADM e instituciones en el cantón.	114
4.4.3.	Situación del sector privado en actividades turísticas.....	115
4.5.	Justificación del problema.....	116
4.5.1.	Misión.....	118
4.5.2	Visión.....	118
4.5.3.	Valores y principios.....	118
4.5.4.	Enfoques.....	119
4.5.5.	Problemas identificados.....	120
4.6.	Proyectos.....	120
4.7.	Matriz de programas, actividades, y plazos para el Programa.....	126
4.8.	Descripción de acciones y presupuesto.....	129
4.9.	Factibilidad económica y financiera.....	130
4.10.	Elaboración de protocolos de bioseguridad para los establecimientos turísticos del cantón Puerto López.....	133
	CONCLUSIONES.....	136
	RECOMENDACIONES.....	138
	BIBLIOGRAFÍA.....	140
	ANEXOS.....	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.

Tipología de los riesgos.....	14
-------------------------------	----

Tabla 2.

Distribución del territorio de Puerto López por tipo de afectación.....	39
---	----

Tabla 3.

Distribución del territorio de Puerto López por tipo actividad.....	44
---	----

Tabla 4.

Distribución del PEA por actividad.....	45
---	----

Tabla 5.

División de la población del cantón a nivel parroquial.....	49
---	----

Tabla 6.

División de la población por edades y en porcentaje.....	49
--	----

Tabla 7.

Índice de extrema pobreza.....	50
--------------------------------	----

Tabla 8.

Abastecimiento de Agua.....	52
-----------------------------	----

Tabla 9.

Tipos de servicios.....	53
-------------------------	----

Tabla 10.

Descripción de servicios básicos, déficit y cobertura.....	53
--	----

Tabla 11.

Establecimientos de salud del cantón Puerto López.....	54
--	----

Tabla 12.

Matriz de organizaciones de seguridad del cantón Puerto López.....	55
--	----

Tabla 13.	
Ingreso anual de divisas.....	57
Tabla 14.	
Datos estadísticos de llegada de turistas a Puerto López.....	58
Tabla 15.	
Atractivos Turísticos del cantón Puerto López.....	60
Tabla 16.	
Tipos de turismo que se desarrollan en el cantón Puerto López.....	61
Tabla 17.	
Establecimientos de alojamiento.....	62
Tabla 18.	
Establecimientos de alimentos y bebidas.....	63
Tabla 19.	
Establecimientos de operación turística de Puerto López.....	63
Tabla 20.	
Matriz de proyectos para el programa de seguridad turística.....	127
Tabla 21.	
Acciones y presupuesto del programa de seguridad turística.....	129
Tabla 22.	
Presupuesto general de los proyectos con sus respectivas actividades.....	130

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.

Pirámide de Maslow..... 12

Gráfico 2.

Percepción de riesgo..... 25

Gráfico 3.

Amenazas reales a los turistas..... 27

Gráfico 4.

Mapa Político del Cantón Puerto López..... 35

Gráfico 5.

Sitios turísticos.....40

Gráfico 6.

Mamíferos marinos y peces del Parque Nacional Machalilla.....41

Gráfico 7.

Fauna representativa del Parque Nacional Machalilla.....42

Gráfico 8.

Aves representativas del Parque Nacional Machalilla..... 42

Gráfico 9.

Peces y reptiles del Parque Nacional Machalilla.....43

Gráfico 10.

Mapa turístico del cantón Puerto López.....59

Gráfico 11.

Procedencia de turistas.....69

Gráfico 12.	
Turistas por género.....	70
Gráfico 13.	
Edad de turistas.....	71
Gráfico 14.	
Primer viaje al cantón Puerto López.....	73
Gráfico 15.	
Motivación para conocer este cantón.....	74
Gráfico 16.	
Con quien realizó el viaje.....	75
Gráfico 17.	
Evaluación de los servicios en Puerto López.....	77
Gráfico 18.	
Observación de eventualidades.....	78
Gráfico 19.	
Seguridad en alojamiento.....	80
Gráfico 20.	
Seguridad en restaurantes & Cafeterías.....	81
Gráfico 21.	
Seguridad en discotecas & Bares.....	82
Gráfico 22.	
Seguridad en transporte público.....	84
Gráfico 23.	
Seguridad en la playa.....	85

Gráfico 24.	
Seguridad en su visita a este cantón.....	87
Gráfico 25.	
Opciones para mejorar la seguridad del visitante.....	89
Gráfico 26.	
Recomendaría este destino.....	91
Gráfico 27.	
Es importante la seguridad del turista.....	93
Gráfico 28.	
Planta turística de Puerto López.....	115
Gráfico 29.	
Matriz Foda.....	116

ÍNDICE DE ANEXOS.

Anexo 1.	
Modelos de encuesta en español.....	145
Anexo 2.	
Modelo de encuesta en inglés.....	148
Anexo 3.	
Preguntas de entrevistas a autoridades y personas vinculadas al sector turístico.....	151
Anexo 4.	
Respaldo de entrevistas.....	164
Anexo 5.	
Protocolo general para uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamientos del cantón Puerto López.....	190
Anexo 6.	
Protocolo general para uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Puerto López.....	220
Anexo 7.	
Protocolo general para uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para operadores turísticos del cantón Puerto López.....	248
Anexo 8.	
Matriz de operadores turísticos.....	273
Anexo 9.	
Matriz de establecimiento de alojamientos.....	275
Anexo 10.	
Matriz de establecimientos de alimentos y bebidas.....	279

CAPÍTULO I.

Introducción.

1.1. Antecedentes.

Según la Organización Mundial del Turismo (2017), el término de seguridad turística se relaciona al estudio de índices de seguridad dirigida al turista y al destino, a fin de ser capaces de medir los riesgos reales existentes en los diferentes destinos del mundo; enfatizando la tipología de los riesgos turísticos (Ressle, 2014)

Con la intención de potencializar los destinos a través de recomendaciones de seguridad turística, en la que se agrega la importancia del involucramiento de los diferentes niveles de gobiernos en analizar los grados de riesgos que podrían sufrir los turistas y visitantes tanto en sus bienes, salud e intereses económico (Goeldner, 2012).

Por lo tanto, para mantener el posicionamiento obtenido dentro del mercado turístico, se deben manejar ciertos componentes de rigor que determinen la calidad de los servicios que se ofertan, (Arroyo, 2018) y para el caso particular de esta investigación se analiza los componentes de seguridad en las instalaciones e infraestructura turística, seguridad básica en atractivos naturales y culturales y en los servicios ofertados, pues garantizan una completa satisfacción y cumplan sus expectativas y necesidades (Amaiquema, 2015).

En efecto el valor de la Seguridad en el Turismo, entendido desde la calidad de servicio, prevención y atención de delitos ha cambiado radicalmente en las últimas décadas, dejando de ser un atributo secundario que el consumidor exige y sin el cual es prácticamente imposible competir en el mercado turístico internacional dado que el primer filtro que un visitante utiliza a la hora de decidir su viaje es, como indica

(Maslow, 2013), quien menciona, sobre la necesidad humana de garantizar su seguridad física y mínimo confort. y de acuerdo al Plan Integral de Asistencia Turística (Mintur, 2016), señala que un adecuado manejo de la seguridad permite ganar preferencias, pero cualquier error ocasiona su pérdida (Campus, 2015)

Expresando las medidas de seguridad turística que deberían desarrollar los estados, esto sostiene (Blanco, 2014):

En definir los riesgos turísticos en las zonas que corresponden su territorio, para adecuar prácticas y medidas de seguridad tanto en los sitios como establecimientos turísticos; manteniendo un constante control de ellas, como protección contra incendios, requisitos de saneamiento y salud, inocuidad de los alimentos y protección medio ambiental. Así mismo asegurar la capacitación de las fuerzas de orden público en la detección y prevención de delitos contra turistas, entre otras (Pàg.34).

En efecto, los destinos que más énfasis hacen en la seguridad turística son los más visitados sin dejar de mencionar que cada vez surgen nuevas formas de inseguridad producto de la demanda, tendencias, globalización y el crecimiento tecnológico (Crosby, 2015), por lo tanto los gestores de la actividad turística en sus diferente niveles deben establecer alianzas estratégicas a fin de hacerle frente a un fenómeno social que se puede convertir en un elemento negativo en el crecimiento y sostenibilidad de un destino turístico (Ejaque, 2016)

La seguridad turística fue incluida como política de estado desde el 2003 por parte del Ministerio de Turismo (2019), sin embargo, fue en el 2013 que el Ecuador implementó procesos para disminuir los riesgos turísticos generando propuestas de planes y normas; el Gobierno Nacional instaló en el año 2017 una Mesa de Seguridad Turística en la que se encuentra integrada diferentes tipos de entidades que buscan

enfaticar el turismo del país para ofrecer un país seguro de vacacionar (Camelo&Ceballos, 2012).

Así mismo, se han elaborado herramientas técnicas de planificación como el Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT), que es parte un Sistema Integrado de Seguridad ECU-911. Siendo un plan piloto que necesitará de tiempo para poder ser sociabilizado y aplicado en el cantón Puerto López y resto del país (Angulo, 2011).

La presente investigación está enfocada al estudio de la seguridad turística en el cantón Puerto López y algunos atractivos naturales de importancia en este territorio, a fin de realizar un diagnóstico de la situación actual considerando que es un componente vital para el desarrollo de la actividad turística y que pese a la importancia que implica ha tenido escasa intervención y atención a fin de crear las condiciones básicas y elementales para brindar una estancia segura, con servicios de calidad que se traduzca en una experiencia agradable para el turista y visitante .

1.2. Justificación.

El interés de esta investigación empezó al evidenciar la deficiente seguridad turística en el cantón Puerto López, como actor activo del accionar turístico y que he estado vinculado a la actividad de guianza y prestación de servicio turístico, he visto como este cantón en donde arriban alrededor de 250.000 turistas anualmente según el GADM Puerto López (2019), con recursos y atractivos turísticos naturales y culturales, tangibles e intangibles de calidad y proyección internacional ha tenido incremento de inseguridad en sus diferentes manifestaciones (PLANDETUR, 2017).

También para evidenciar la insuficiente seguridad turística que está sufriendo el destino de Puerto López, una ciudad llena de recursos naturales y culturas que está

creciendo en todo su esplendor, pero aqueja de una de las cuatro variables que mayor peso tienen en la elección de un destino; que según (Mendoza, 2015) en su documento, sobre “La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos”; viene a ser la seguridad junto a la originalidad, precio y calidad.

En este contexto, Puerto López dispone de una oferta hotelera, gastronómica y de servicios que no termina de crecer, sin olvidar, la diversión nocturna que se ha incrementado en los últimos años y se ha focalizado en el centro del malecón del cantón convirtiéndola en una zona rosa, pero sin las consideraciones en temas de seguridad que estas implican.

Sin dejar de mencionar el posicionamiento que le confiere estar en la zona de amortiguamiento del Parque Nacional Machalilla, el reconocimiento de destino de sol y playa, santuario de ballenas del Ecuador, Área Turística Protegida (ATP); y actualmente se está posicionando como sede de diversos eventos deportivos de importancia nacional e internacional

La variable seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos tiene un peso de importancia para un turista en el momento de escoger un destino por lo tanto los hechos y situaciones acontecidas en el territorio nos brindan las pautas necesarias para intervenir a tiempo con la articulación efectiva de los actores directos e indirectos que interactúan en el quehacer turístico (Ehrlich, 2012).

Entre estos aspectos se encuentra la seguridad turística, que es un indicador básico en la toma de decisión para visitar un destino turístico, donde influye la valoración del lugar de acuerdo a la percepción de seguridad que tiene el turista. Por lo que se ha visto que cuando existe un evento de inseguridad en un destino turístico, de forma consciente, se percibe la sensación de vulnerabilidad y peligro, lo que incide en la

demanda turística, siendo necesario tener un plan de seguridad turística, que permita mejorar la posición que se encuentra el destino mediante una coordinación entre entidades públicas, privadas y la ciudadanía.

Puerto López al contar con atractivos naturales y culturales de proyección nacional e internacional e infraestructura moderna y típica, le ha permitido convertirse en un cantón turístico; sin embargo, a medida que crece se ha visto condicionado a convivir con una débil política pública y ordenanzas municipales sin aplicación efectiva que trae como consecuencia deficiencias en lo relacionado al desarrollo turístico frente a la seguridad en donde las autoridades y organismos que brindan seguridad no disponen de una responsabilidad directa y recursos económicos y materiales para controlar y gestionar los riesgos turísticos; por su parte los ciudadanos y empresas privadas ven a la seguridad turística como un tema aislado, al no ser concientizados de la importancia de vivir en una ciudad con estándares de protección integral y protección de la vida de quienes la visitan.

En este caso en el país, se está incursionando en temas de seguridad orientado al turismo, teniendo como base la experiencia, tanto de origen natural, como fue las acciones realizadas en el sismo del 16 de abril del 2016, que devastó a la provincia de Manabí y de origen antrópicos, diferentes casos de delitos, por lo que se ha seleccionado como caso de estudio el cantón Puerto López.

En la última década se han registrados algunos acontecimientos de inseguridad que si bien es cierto no han comprometido la integridad total de los turistas deja una percepción de que hay que establecer mecanismo y/o estrategias que permitan minimizar esta problemática y fortalecer las escasas acciones que de manera no programadas y técnicas se han venido realizando (Reyes, 2015).

Por lo que se hace urgente la puesta en marcha de este programa, donde se contó con la ayuda desinteresada de las autoridades, responsables de organismos de asistencia y seguridad, entrevistas a turistas, información de los pobladores y bibliografía actualizada proporcionada por el GADM de Puerto López, que determinó la factibilidad y justificación respectiva para realizar esta investigación.

1.3. Delimitación del Problema.

La Seguridad Turística es un indicador básico para tomar la decisión de visitar a algún destino, la valoración de un lugar se ve arraigado por la percepción de seguridad existente en el potencial turista, y se ha comprobado que cuando existen indicios o problemas de seguridad en un destino turístico, de forma consciente o inconsciente, se percibe una sensación de vulnerabilidad y peligro que se ve reflejado en la disminución de la demanda turística (Orgaz, 2017).

El GADM Puerto López, (2019), sostiene que:

Este cantón se encuentra ubicado en el suroeste de la Provincia de Manabí, en su división política, la cabecera cantonal es Puerto López, con sus parroquias Machalilla y Salango. Entre sus recintos constan: Río Chico, Puerto Rico, Las Tunas, Ayampe, El Pital, Río Blanco, Guale, San Vicente, La Ciénaga, Dos Ríos, Sitio Buena Vista, La Encantada, La Mocora, San Jacinto y El Triunfo (Pág. 11).

Por lo que se ha convertido en uno de los territorios de gran afluencia turística, pero carece de uno de los componentes importante para el desarrollo turístico como lo es la seguridad dirigida hacia el turista y visitante (Barradas 2014).

Esto se debe a la escasa articulación interinstitucional, equipamiento y personal capacitado en las instituciones llamadas a brindar seguridad y asistencia al turista, el desconocimiento de protocolos de emergencia ante situaciones adversas, desinterés por

parte del sector turístico complementado por la inexistencia de un programa de seguridad y escaso cumplimiento del convenio de transferencia de competencia turística por parte del GAD Cantonal que trae como consecuencia el incremento de los niveles de inseguridad que sin tener un criterio xenofóbico ha crecido por el alto índice migratorio de países vecinos, incidiendo en los niveles de inseguridad e informalidad y los hechos suscitados en los últimos años han tenido resultados lentos y poco efectivo que se traduce en la percepción de un destino inseguro que trae como resultado final la insatisfacción de turistas especialmente cuando han tenido alguna mala experiencia en su estancia.

1.4. Formulación del problema.

¿Cómo un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López puede incidir en la mejora del destino?

1.5. Hipótesis.

Mediante la elaboración de una propuesta de seguridad turística y la aplicación de protocolos de bioseguridad en el cantón Puerto López contribuirá en la llegada de turistas y visitantes.

1.5.1. Variable dependiente.

Programa de seguridad turística

1.5.2. Variable independiente.

Cantón Puerto López.

1.6. Objetivos.

1.6.1. Objetivo general.

Diseñar un programa de seguridad turística que contribuya al desarrollo de la actividad turística en el cantón Puerto López.

1.6.2. Objetivos específicos.

- Elaborar un diagnóstico sobre la seguridad turística del cantón Puerto López.
- Diseñar una propuesta de seguridad turística para el cantón Puerto López.
- Elaborar protocolos de bioseguridad para los establecimientos turísticos del cantón Puerto López.

1.7. Metodología.

El enfoque del presente trabajo de investigación está direccionado a desarrollar un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López considerado uno de los principales destinos para la práctica de diferentes tipos de turismo en nuestro país y la provincia de Manabí.

Por la naturaleza que el trabajo implica el diseño de la investigación estará estructurado como un proyecto técnico de investigación de desarrollo territorial y el alcance que tendrá será el diseño de un programa de seguridad turística que incluya un diagnóstico territorial complementado con actividades de fortalecimiento de la seguridad turística integral y capacitaciones dirigidas con competencias específicas.

Además de la identificación de equipamientos básicos, implementación de mecanismos de comunicación para actuar en casos de emergencia en todo el cantón, articulación efectiva con el apoyo de instituciones relacionadas a la problemática que

contribuirán efectivamente a la seguridad de los turistas que visitan el territorio y con el cual se confirmará la hipótesis de la investigación que declara: “que el diseño de un programa de seguridad turística aportará significativamente al desarrollo turístico sostenible del cantón Puerto López. En la identificación de las variables que están relacionadas con el objetivo de proyecto se pudo identificar al diseño de un programa de seguridad turística como variable independiente y el desarrollo turístico sostenible como variable dependiente.

Proponer una metodología acorde al tema de seguridad turística es de índole relevante ya que se podrán identificar estrategias funcionales que tengan coherencia con el paradigma de la seguridad, para lograr sostenibilidad turística, enmarcada en las políticas actuales del Ministerio de Turismo y demás leyes conexas.

Por tal motivo, constituye una oportunidad desde el punto de vista estratégico, considerar la importancia que requiere el recurso humano en su formación y de conocimientos técnicos y aplicados para fortalecer la seguridad del turista y visitante.

La investigación se llevará a efecto utilizando el método histórico lógico y el cuasi experimental a través del SPSS 2.0 que permitió un análisis estadístico más confiable y a su vez alcanzar los objetivos planteados, así mismo se aplicarán técnicas de campo como encuesta y entrevistas a responsables de organismos de seguridad y a pobladores de la zona para obtener información confiable que ayudará al éxito de la investigación.

CAPITULO II.

2.1. Marco Teórico.

2.1.1. Fundamentación teórica.

2.1.1.1. Diagnóstico sobre la seguridad turística del cantón Puerto López.

La actividad turística actualmente, está dirigida principalmente en ofrecer mayor apoyo en cuanto a calidad, seguridad y servicios a los visitantes; con el propósito de incrementar el número de turistas, como una estrategia de obtener fuentes de ingresos económicos generadores de divisas. La Organización Mundial del Turismo (2017), ha definido la seguridad turística como: “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”.

El cantón Puerto López, es un reflejo de la vitalidad y confianza de su gente que cuida y valora su tierra, gente de trabajo que apuesta al desarrollo, al comercio y al turismo, siendo un cantón costero y por ser balneario es rico en fauna marina contando con gran biodiversidad tanto en el área marina como terrestre. Es un importante punto turístico internacional, nacional y provincial además cuenta con varios lugares turísticos de sol, playa, campo avistamiento de aves y vista panorámica de diferentes miradores (Pto-López, 2019, pág. pag. 56).

Puerto López se encuentra ubicado en el suroeste de la Provincia de Manabí, entre los 01°10' y 01°40' de latitud sur y entre los 80°25' y 80°52' de longitud occidental y limita al norte con el cantón Jipijapa, al este con los cantones Jipijapa y Santa Elena, al sur con la provincia de Santa Elena y el oeste con el Océano Pacífico, con una altitud de 15 m.s.n.m. promedio, se encuentra en la franja costera noroeste de la

provincia de Manabí, aproximadamente a 110 Km. de la ciudad de Portoviejo capital provincial, según reporte del Instituto Geográfico Militar del Ecuador (IGM, 2019).

La división política del cantón, esta con su cabecera cantonal Puerto López y sus parroquias Machalilla y Salango. Entre sus recintos constan: Río Chico, Puerto Rico, Las Tunas, Ayampe, El Pital, Río Blanco, Guale, San Vicente, La Ciénaga, Dos Ríos, Sitio Buena Vista, La Encantada, La Mocora, San Jacinto y El Triunfo. La Parroquia Salango está dividido en dos comunas ancestrales, Comuna Salango (Cabecera Parroquial Salango, Recinto Rio Chico) y las Tunas (Las Tunas, Puerto Rico, Las Cabañas y Ayampe), según el Instituto de Estadísticas y Censos (INEC, 2012).

2.1.1.2. La Seguridad: Definición.

La Seguridad se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo a la que haga referencia. En términos generales, la seguridad se define como el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano, según (Mendoza, 2015).

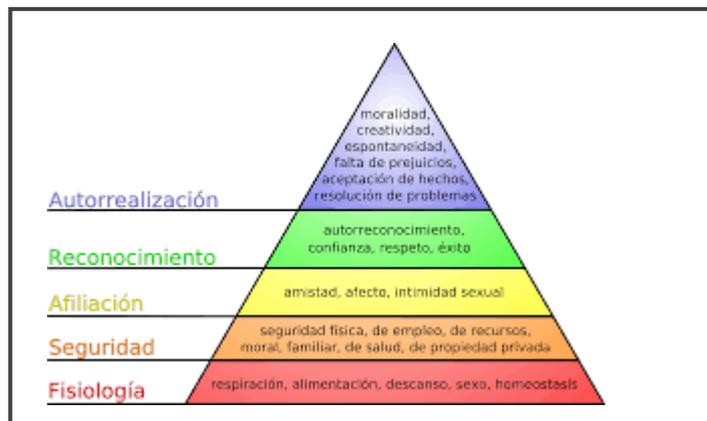
Por ello Bordón (2013) indica:

Una definición dentro de las ciencias de la seguridad es la interdisciplinaria que está encargada de evaluar, estudiar y gestionar los riesgos que se encuentra sometido una persona, un bien o el ambiente. Se debe diferenciar la seguridad sobre las personas (seguridad física), la seguridad sobre el ambiente (seguridad ambiental), la seguridad en ambiente laboral (seguridad e higiene), indica (págs. 13-15).

El psicólogo humanista, Abraham Maslow, citado por (Bordón, 2013), descubrió en su trayecto profesional una teoría motivacional, plasmándola en 1943

como “A Theory of Human Motivation”. Identificó los tipos de necesidades humanas indispensables para generar motivación en suplirlas, finalizando con la satisfacción. Maslow decidió agruparlas de forma ascendentes según su valor, dando como resultado una pirámide de 5 niveles de necesidades. En la siguiente figura se aprecia la Pirámide de Necesidades.

Gráfico 1. Pirámide de Maslow.



Fuente: Adaptado de TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW, por J. Quintero, 2011, PDF.

Tal como lo muestra el gráfico de la Pirámide de Necesidades, existen cinco escalones de necesidades, ordenadas jerárquicamente: básica o fisiológica, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización. Siendo las cuatro inferiores categorías, las llamadas necesidades de déficit, al significar carencias que deben ser satisfechas y una vez suplidas sube al siguiente escalón hasta llegar a la cúspide, con la categoría de necesidad de desarrollo residiendo en el esfuerzo constante de la persona.

Según la Pirámide de Maslow, señala la Organización de las Naciones Unidas (2012):

la seguridad en el ser humano ocupa el segundo nivel dentro de las necesidades de déficit. Según la teoría de las necesidades de Bronnislav Malinowski, la

seguridad es una de las siete necesidades básicas a satisfacer por el ser humano. Para explicar esta frase, es importante recurrir a la definición de valor. Los valores son principios que permiten orientar el comportamiento en función de realizar como personas. Los valores, actitudes y conductas están estrechamente relacionados. Son muchas las organizaciones que trabajan para lograr la seguridad. (pág. 32)

2.1.1.3. La seguridad Turística.

Según (Grunevald, 2016) "la seguridad turística, busca 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, desde la óptica de la demanda". Por ello es importante, debido a que dicho cantón se ha posesionado como destino ecoturismo, observación de ballenas y turismo de sol y playa con un importante desarrollo turístico establecer acciones para minimizar los riesgos naturales y provocados existentes que sumado a las deficientes medidas de seguridad en el ámbito público y privado condicionan el mejoramiento y posicionamiento del destino.

No obstante, (Korstanie, 2016), expresa que "es evidente que la seguridad aplicada a la actividad turística es de vital importancia en los territorios y abarcan muchos conceptos y definiciones", ya según (Flores, 2013):

Nacen de la preocupación del factor de inseguridad que impacta o se relaciona no sólo con el anfitrión, sino también al turista en un destino turístico he involucra una serie de aspectos como son la seguridad pública, social, medica, alimentaria, informativa, económica y de servicios turísticos (Pág. 72).

Tabla 1. Tipología de los Riesgos.

	Desorden Público	Manifestación, huelga.
Entorno Humano	Terrorismo	Secuestros, atentados
	Robos (con violencia)	Con armas
	Hurtos	De cámaras, celulares, etc.
	Secuestros	
	Violencia Gratuita	Pandilla, xenofobia, etc.
	Prostitución	Turismo sexual
	Drogas	Venta, tenencia y consumo de drogas
	Estafa	Abuso de precios, tasa de cambio, etc.
	Intrusismo	Suplantación, competencia ilegal
	Intoxicación	
Fenómenos Biológicos/ Sanitarios	Enfermedades Importadas	
	Mordeduras/ picaduras	Asociados al entorno
Sanitarios	Afecciones debido al entorno	Por la climatología (quemaduras solares) Viales
	Accidentes	Por falta de medicinas de seguridad o señalización en instalaciones turísticas.
Eventos no Controlables	En infraestructura turística	Mecánicos, asociados a prácticas de riesgos, turismo activo y la práctica deportiva.
	En aglomeraciones turísticas y lugares de tránsito	Incendios, intoxicaciones masivas, problemas de orden público

Fuente: Fuente: Fontur, implementación de Protocolos de Seguridad turística en los destinos colombianos

Por ello la Organización Mundial del Turismo (2017), indica que:

El análisis de la seguridad en el sector turístico, debe basarse en la realidad, esto es, en el conocimiento de la situación del turismo en el momento actual, y resulta evidente que el factor más preocupante es este escenario en lo referente a la seguridad del turista como del residente, en muchos países está fuertemente debilitada, generando un grave trauma social y económico que repercute sobre el sector turístico, viéndose el mismo gravemente afectado, como lo indican las cifras y proyecciones realizadas por la Organización Mundial del Turismo (11-12).

Según datos de la Organización de Turismo (2017) “La inseguridad que ha generado la ola de atentados, guerras y actos de terrorismo tanto en Estados Unidos como en Medio Oriente, y otros países latinoamericanos, enfrenta a una realidad que no parece alentadora”.

Ascanio (2017). Declara:

Los viajes-vacaciones representan el 60% o más de las llegadas, frente al 30% de los viajes de negocios. De este modo, la aportación que el turismo realiza a la economía de algunos países, es importantísima. La Demanda, hoy, no solo exige variación en las ofertas, destinos novedosos, aventuras, sino fundamentalmente, seguridad (Pág. 67).

El turista del nuevo milenio, señala (Banducci&Barreto, 2016),

Exige seguridad, porque ya ha conocido el confort, la innumerable variedad de ofertas, de modalidades de hacer turismo, ha realizado su protesta frente al turismo masivo, ha saciado, en parte, su sed de turismo. Ahora, el viajero que en décadas pasadas reclamaba destinos inexplorados, no saturados, el que rechazaba el paquete, hoy pide seguridad (Pág. 32).

Afirma (Grunevald, 2016), que esta es la expresión de la tendencia actual, lo cual es lógico si pensar en el escenario conflictivo de la nueva sociedad actual. A partir de aquí, se interpreta y sostiene (Korstanie, 2016), que la tendencia será la de preferir los viajes dentro del territorio del país de residencia, o países limítrofes.

Además, se entiende por seguridad turística, según (Mendoza, 2015) “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”.

La seguridad turística, también indica Rodríguez (2015):

Que es una variable de la seguridad ciudadana y debe ser analizada como parte de un sistema de seguridad integral, pero con sus propios indicadores. Donde la seguridad turística no es otra cosa más que la protección del turista, ya sea este ciudadano del mismo país o extranjero, esta protección debe brindarse en todo sentido, tanto de salud, integridad física, psicológica como económica del turista. Es deber de cada país proporcionar la mayor protección posible a un

turista, ya que de esto depende el regreso del mismo y de la promoción que este nos depara otros futuros turistas, lo señala la Organización Mundial de la Salud (Pág. 23)

2.1.1.4. Factores que condicionan la seguridad del turista.

Según (Flores, 2013),” El turismo representa unos de los ingresos más importantes de nuestra región, y hay múltiples factores que condicionan la seguridad del turista”.

Disponibilidad de la información. El turista debe estar informado; debe tener un mapa o direcciones claras de los lugares que visita, debe saber dónde recurrir y conocer vías de evacuación en caso de emergencia.

La incertidumbre incrementa el temor a padecer cualquier tipo de siniestro. Por lo tanto, es fundamental que el turista reciba tal información en su mismo idioma; en este aspecto no sólo nos referimos a sistemas de señalética, sino también a que el personal que interactúa directa o indirectamente en la actividad turística debe hablar a menos el inglés como idioma universal.

Entorno de los lugares que visita o por los que transita.

La deficiente higiene, los vagabundos, mendicidad en la vía pública, escasa iluminación de callejones y calles y sitios de interés turísticos, deficientes servicios públicos, son sólo algunos aspectos que dan una imagen negativa del lugar y que impiden el pleno goce del esparcimiento del turista, en muchas ocasiones el turista está más preocupado en prevenir un asalto o un ataque que en disfrutar del destino.

Es aquí donde la aplicación de la Prevención del Crimen a través del Diseño Ambiental (CPTED en inglés) es la herramienta ideal, tanto en lo público como en lo

privado, para evitar siniestros de los más variados tipos que contribuirá a brindar una percepción segura e imagen del lugar.

Presencia policial y de seguridad privada uniformada.

Si bien, se dice que la seguridad es una sensación de orden subjetivo, la misma se sostiene en percepciones objetivas y reales.

La presencia de efectivos de seguridad es el mejor ejemplo de esto. Esto brinda tranquilidad al turista y mejor aún, si el efectivo de seguridad habla su mismo idioma que contribuye de manera significativa a mejorar la experiencia del visitante.

Confianza, falta de concientización.

El turista llega al destino turístico con expectativas, desea conocerlo todo en el poco tiempo que tiene y como se encuentra distendido, se olvida de las principales pautas de prevención que seguramente en su lugar de origen tiene siempre presente. Esta tendencia es común en hombres jóvenes por lo general de entre 21 y 35 años que viajan solos, quienes pierden billeteras llenas, cámaras fotográficas, teléfonos celulares, bolsos, etc. Y lo hacen un blanco tentador para el delincuente, en especial para el descuidista, siendo el robo uno de los principales eventos sufridos por los turistas extranjeros.

El turista no denuncia los delitos sufridos.

Según Rodríguez (2015):

Algunas veces por vergüenza, aunque por lo general no lo hace para no perder tiempo, único recurso no reembolsable del turista. En este sentido es importante

señalar que los problemas de turista deben ser atendidos rápidamente, su tiempo es escaso y no lo quiere perder en comisarías o llenando formularios, (pág. 21).

2.1.1.5. Tipo de servicios de seguridad turística.

La seguridad turística, es la protección de la vida, salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras, he involucra una serie de aspectos que se pueden englobar básicamente en siete puntos:

- Seguridad pública: Sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos, casos de robos, hurtos y accidentes.
- Seguridad social: Es el medio en el cual el turista tiene el libre desplazamiento por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.
- Seguridad médica: Medio de prevención, emergencia y protección que permite la asistencia médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.
- Seguridad informativa: Sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino.
- Seguridad económica: Sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.
- Seguridad de los servicios turísticos: Es el medio que permite la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico (Ascanio, 2017), sostiene.

- Seguridad en eventos: Sistema que permite la protección durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino.
- Seguridad ambiental: es la protección de las personas en espacios naturales y frente a problemas climatológicos (Moreno, 2017).
- Seguridad Alimentaria: El tema de seguridad y salud es uno de los tipos de servicio de seguridad turística que siempre ha sido prioritario para los turistas y visitante, puesto que en caso de enfermarse en el transcurso de su desplazamiento o estando ya en el destino es prácticamente el fin de la experiencia inolvidable que estaba buscando. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), "la enfermedad más frecuente de los viajes es la intoxicación alimentaria", por lo tanto en este contexto es vital constatar el correcto desarrollo de las tareas que se llevan a cabo en el interior de las cocinas de los establecimientos gastronómicos (Ospina, 2017)

2.1.1.6. Fines de la seguridad turística.

Son diversos los fines de la seguridad turística, si es preciso destacar que todos los componentes que esta encierra permiten brindar seguridad al turista en su estancia en un territorio y en los servicios diversos que este demande para el efecto, Williams (2014), sostiene.

Que en turismo, la seguridad es una cuestión vital que repercute en la calidad de los servicios que conforman esta actividad, para los diferentes destinos y productos, así como para los exigentes y cambiantes mercados que aumentan año a año y entre los fines de la seguridad, la misma que se encarga de estudiar índices de seguridad dirigida al turista y al destino, a fin de ser capaces de medir los riesgos reales existentes en los diferentes destinos del mundo; enfatizando la

tipología de los riesgos turísticos. Con la intención de potencializar los destinos a través de recomendaciones de seguridad turística; que podrían sufrir los turistas en bienes, salud e intereses económicos (Pág. 41).

Se establecen los siguientes puntos:

- Asistir y proporcionar seguridad a los turistas.
- Poseer un amplio conocimiento de los destinos y atractivos turísticos.
- Dar una correcta información y orientación a los turistas.
- Ofrecer a los turistas lugares seguros y prevenirlos de riesgos y actividades delictivas.
- Difundir y conocer sobre las leyes, reglamentos, normas y costumbres locales.
- Agilizar todos los procesos en casos de delitos que afecten a los turistas.
- Ofrecer el mejor trato y respeto a los turistas.
- Controlar y proteger daños al patrimonio turístico.

2.1.1.7. Competitividad turística.

El elemento fundamental del turismo es el poner en contacto directo al individuo con su medio natural. La finalidad de la actividad turística es proporcionar la infraestructura, los medios y las facilidades para su cumplimiento.

Según (Grunevald, 2016) competitividad turística es “el conjunto de operaciones y actuaciones llevadas a cabo por los prestadores de servicio, con el fin de aprovechar al máximo los recursos materiales y artificiales puestos a disposición del turista”.

Fines primarios:

- Satisfacer al turista.
- Crear nuevas expectativas de conocimiento e interés.

- Mejorar la calidad de vida.
- Propiciar la integración de los pueblos.

Fines secundarios:

- Crear una estructura socioeconómica sólida.

Tipos de competitividad.

Según Acevedo (2016) “existen varios tipos de control que son: El control preliminar, el concurrente y el de retroalimentación”:

Competitividad preliminar: Tiene lugar antes de que empiecen las operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad. En vez de esperar los resultados y compararlos con los objetivos es posible ejercer una influencia controladora limitando las actividades por adelantado. Este tipo de control requiere tiempo e información oportuna y precisa que suele ser difícil de desarrollar.

Competitividad concurrente: Tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran, en otras palabras, pueden ayudar a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas.

La forma mejor conocida del control concurrente es la supervisión directa. Cuando un administrador supervisa las acciones de un empleado de manera directa, el administrador puede verificar de forma concurrente las actividades del empleado y corregir los problemas que puedan presentar.

Competitividad de retroalimentación: Se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras de estándar aceptable. El principal inconveniente de este tipo de control es que en el momento en que el administrador tiene la información el daño ya está hecho, es decir, se lleva a cabo después de la acción.

Por ello Grunevald (2016), señala que:

La afluencia turística la determina el producto turístico y con ello el nivel de seguridad que tenga el mismo que determinará su asistencia y su permanencia, además de criterios y evaluaciones de su estancia, podrá ser porta voz o promotor positivo o negativo de las vivencias sobre su estancia que será el referente de ingresos de otros turista o el rechazo de los mismo en conocer el producto o destino turístico, sobre este tema (pág. 24).

De la afluencia parte los principales estudios de estacionalidad tanto de la demanda como de asistencia a los destinos turístico que permitirá trazar estrategias apropiadas a mejorar la demanda de los turistas tanto nacionales como extranjeros permitiendo además de implementar nuevos servicios acorde a sus exigencias o culturas, (Korstanie, 2016).

Para desarrollar el plan estratégico de la competitividad turística (Acevedo, 2016) señala “es esencial comprender la terminología de las palabras claves sobre el tema a tratar”.

2.1.1.8. Palabras que encierran la mayor parte de la esencia de este proyecto.

Turismo: Según la Organización Mundial de Turismo (OMT 2017):

El turismo comprende las actividades que hacen las personas durante sus viajes y estancias, en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, negocios u otros.

Destino: De acuerdo con (Blanco, 2016): un destino es un espacio geográfico determinado con características y rasgos particulares. Cuenta con atractivos y servicios que motivan y facilitan la estadía del turista. Así mismo, con medios que posibilitan su accesibilidad en adecuadas condiciones precio-valor, y el respaldo de la población local, involucrada en el desarrollo de los diferentes aspectos de la experiencia de visita del turista.

Seguridad Turística: Según la Organización de Estados Americanos (2013), la (OMT 2017), “es la pieza clave en el desarrollo turístico, al definirla como a protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”.

Inspector: Para (Bordón, 2013), “un inspector es un empleado público o particular que tiene a su cargo la inspección y vigilancia del ramo a que pertenece, y que del cual toma título especial el destino que desempeña”.

Riesgo: De acuerdo con (Bringas, 2013):

Riesgo es el producto de la probabilidad de la ocurrencia del evento considerado por las consecuencias esperadas: $\text{Riesgo} = \text{Amenaza} \times \text{Vulnerabilidad}$. Es decir, esta fórmula expresa matemáticamente que: si estamos ante la presencia de una amenaza (peligro) y surge una vulnerabilidad (humana) asociada ante la misma, entonces existe un riesgo.

Riesgo Natural: (Flores, 2013), definen “riesgo natural como la probabilidad de que en un espacio ocurra un peligro determinado de origen natural, y que pueda generar potenciales daños y pérdidas en las actividades humanas”.

Riesgos Provocados: “Los riesgos antropogénicos o provocados son los ocasionados por el hombre, (Grunevald, 2016).

Plan: Es una intención o un proyecto. Según (Rodríguez, 2015), “se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra”.

Lista de chequeo: Según (Williams, 2014), “es una herramienta metodológica que ayuda a la rápida verificación de los ítems planteados según el tipo de asunto a controlar. Contribuyen a normalizar o estandarizar líneas de acción sistemáticas detallando cada uno de los puntos de actividad o proceso”.

Plan de desarrollo turístico: De acuerdo con el Ministerio de Turismo (Mintur, 2016):

Un plan de desarrollo turístico es un “instrumento guía que sirve para reunir, sistematizar y procesar información de las comunidades involucradas en la actividad turística local; a fin de plantear y desarrollar estrategias de gestión turística. Considera oferta, demanda, competencias, tendencias de mercado y características del territorio. Permite también la evaluación del potencial turístico territorial en el corto, mediano y largo plazo (Pág. 56).

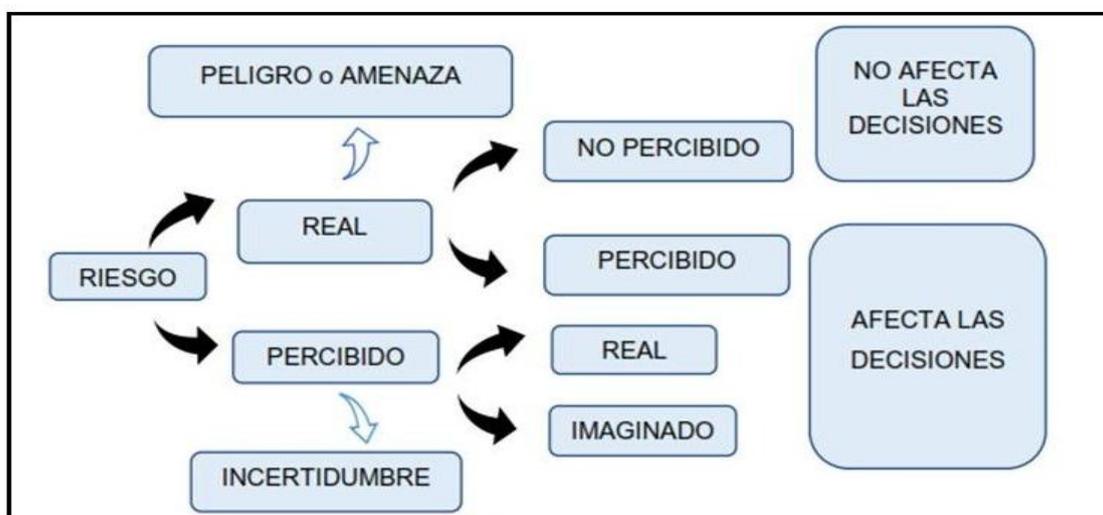
2.1.1.9. Percepción de riesgos en el turismo.

El tema de la percepción del riesgo en el turista requiere de una delimitación del término percepción, ampliamente desarrollado por la Escuela de la Gestalt, citado por Maslow (2013), y lo define a la percepción como:

Como un proceso de extracción y selección de información relevante para el individuo que percibe, encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permite el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante (Pág. 56).

Para (Bringas, 2013), la percepción “es una función psicológica vinculada con la tendencia al orden mental. Inicialmente la percepción determina la entrada de información y, en segundo lugar, garantiza que la información retornada del ambiente”.

Gráfico 2. Percepción de riesgo.



Fuente: La percepción del Riesgo (ONU, 2012)

Asimismo, (Ascanio, 2017) supone que “la mente tiene criterios o categorías para organizar los datos de la experiencia y que dichas categorías no están sometidas al influjo de los aprendizajes”.

Según la Organización Mundial de Turismo (2017):

La psicología que la actividad perceptual no es un proceso causal, sino que asume un nativismo perceptual para organizar la información del ambiente dentro de una representación mental simple según moldes, filtros o categorías innatas que incluyen causa y efecto, tiempo y espacio (Pág. 42).

La Organización Mundial del Turismo (2017) enumeran diez categorías de riesgos relacionados con el turismo:

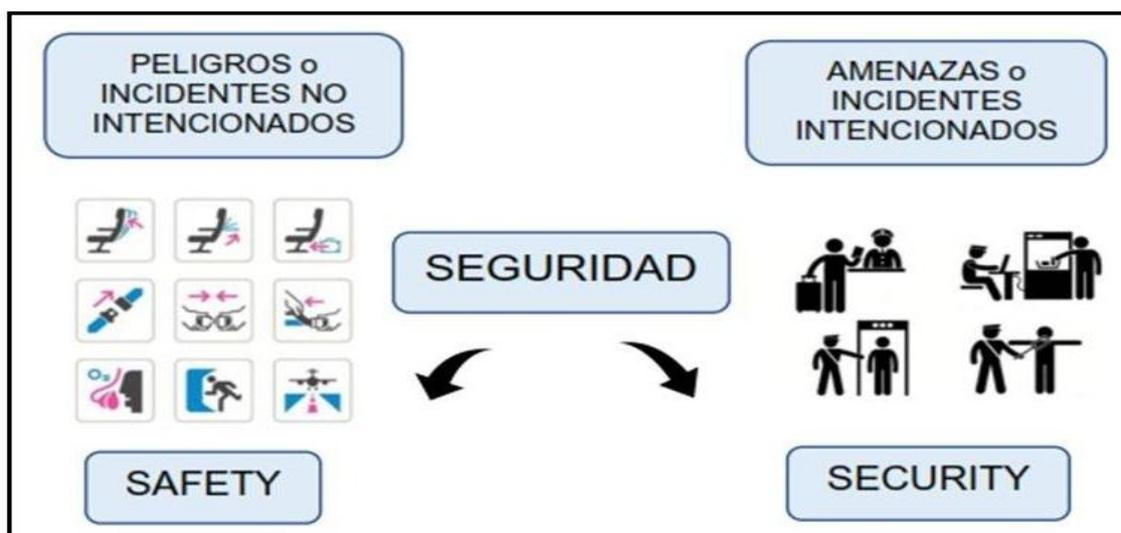
- Funcional: Relacionado a problemas mecánicos, organizacionales y de equipamientos.
- Económico: Temor de que la experiencia no sea compatible con el valor pagado.
- Salud: Posibilidad de contraer enfermedades.
- Físico: Peligro o amenaza a la integridad física.
- Inestabilidad política: Quedar involucrado en un ámbito de agitación política.
- Psicológico: Decepción con la experiencia turística.
- Satisfacción: Insatisfacción con la experiencia.
- Social: Desaprobación del destino elegido por parte del grupo social de referencia.
- Terrorismo: Estar en lugares con riesgo de ataques terroristas
- Tiempo: Amenaza de sentir que se perdió el tiempo con el viaje.

La Organización Mundial del Turismo (2017), en su publicación *Tourist Safety and Security*, sostiene:

Que el crimen organizado y el terrorismo están en la parte inferior de la lista de amenazas reales para los turistas, pero están cerca de la parte superior de la lista en cómo afectan las percepciones de los viajeros sobre destinos seguros y dónde irán de vacaciones. Una persona en casa entiende los riesgos y vive con ellos. Pero esa misma persona como turista no quiere preocuparse por los riesgos no mensurables de la violencia cuando está de vacaciones, sobre todo porque el idioma es extraño, los alrededores no son familiares y los procedimientos oficiales pueden ser difíciles de descifrar (Pág. 56).

Esta entidad recomienda que las autoridades turísticas aprendan a manejar las percepciones de los viajeros sobre estos fenómenos. El imaginario occidental suele atribuir a los destinos, atributos o componentes negativos. Son estereotipos utilizados como herramientas para homogeneizar la imagen de una ciudad, país o región. Los países musulmanes se ven afectados en parte por estereotipos culturales. Las personas que poseen un elevado grado de percepción del riesgo asociado al terrorismo evitarán visitar Medio Oriente, África y algunos países latinoamericanos donde históricamente han existido inseguridad,

Gráfico 3. Amenazas reales a los turistas.



Fuente: La percepción del Riesgo (ONU, 2012)

2.2. Marco Legal.

El conocimiento e inclusión del marco legal en un proyecto de investigación es de vital importancia Según Bringas (2013):

Proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación de intervención ya sea en el aspecto político, regulatorio y de participación colectiva con la población objetiva que interactúa con la dinámica puntual (Pág. 43).

Dentro de este ámbito la seguridad Integral en la que se incluye obviamente la seguridad turística debe ejecutarse dentro del marco jurídico vigente en cumplimiento de sus respectivas misiones con un enfoque humano y proyección territorial y en donde el estado Ecuatoriano y sus diferentes niveles de gobiernos impulse procesos efectivos de seguridad turística mientras el sector privado y comunitario debe vincularse a los mecanismos de seguimiento y control social mediante la participación activa de todos los involucrados.

En efecto y en el presente programa que tiene relación con la seguridad turística en el cantón Puerto López hare referencia a lo que establece el marco legal vigente. La Constitución de la República del Ecuador, (Asamblea-Constituyente, 2008), en su art. 3, sostiene que:

Son deberes primordiales del Estado, el garantizar y defender la soberanía nacional y proteger el patrimonio natural y cultural del país. En el Art. 66 se reconoce y garantizará a las personas, el derecho a la integridad personal, que incluye: a) La integridad física, psíquica, moral y sexual. Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad (Pág. 11).

Constitución de la República del Ecuador.	
Art. 3	<p>“Son deberes primordiales del Estado:</p> <p>4. Garantizar y defender la soberanía nacional.</p> <p>7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país.</p>
Art. 66	<p>“Se reconoce y garantizará a las personas:</p> <p>3. El derecho a la integridad personal, que incluye: a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.</p>
Art. 383	<p>Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad.</p>
Art.393	<p>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.</p>
Art. 393	<p>“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.”</p>
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.	
Art.53	<p>q) Colaborar y coordinar con la Policía Nacional, la protección, seguridad y convivencia ciudadana;</p>
Art.143	<p>Ejercicio de la Competencia de Socorro y Extinción de Incendios. - La gestión de los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios, que, de acuerdo con la Constitución, corresponde a los Gobiernos Municipales, se ejercerá con sujeción a la ley que regule la materia y a las políticas que para el efecto emita la autoridad del Sistema Nacional Descentralizado de Riesgos. Para tal efecto, los cuerpos de bomberos del país se integrarán a la estructura administrativa del</p>

	Gobierno Municipal correspondiente.
Ley de Seguridad Pública y del Estado.	
Art. 3	“De la garantía de seguridad pública. - Es deber del Estado promover y garantizar la seguridad de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos del Ecuador, y de la estructura del Estado, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, responsable de la seguridad pública y del Estado con el fin de coadyuvar al bienestar colectivo, al desarrollo integral, al ejercicio pleno de los derechos humanos y de los derechos y garantías constitucionales.”
Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP).	
Art. 5 Principios	<p>1. Respeto de los derechos humanos: Las actuaciones a cargo de las entidades de seguridad previstas en este cuerpo legal, se realizarán con estricto apego y respeto a los derechos constitucionales e instrumentos internacionales en materia de derechos humanos ratificados por el Ecuador.</p> <p>4. Transparencia: Los actos realizados por las entidades de seguridad son de carácter público y garantizan el acceso a la información y veracidad de la misma, salvo los casos expresamente autorizados por la ley, de modo que se facilite la rendición de cuentas y el control social.</p> <p>5. Igualdad: Es la equivalencia de trato y de oportunidades sin discriminación por razones de etnia, religión, orientación sexual, género y otras previstas en la Constitución, reconociendo la igualdad de derechos, condiciones y oportunidades de las personas.</p> <p>8. Participación ciudadana: Es un conjunto de mecanismos para que la población se involucre en las actividades de seguridad ciudadana, protección interna, mantenimiento del orden público, y garantía de derechos realizadas por las entidades de seguridad.</p> <p>10. Coordinación: Es la articulación entre las entidades responsables de</p>

	la seguridad ciudadana. 11. Complementariedad: Es el trabajo complementario en la implementación de los planes de cada una de las entidades de seguridad con el Plan Nacional de Seguridad Integral y el Plan Nacional de Desarrollo, evitando la duplicidad de funciones.
Plan “Toda una Vida” 2017 -2021.	
Objetivo: 4	Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable.
Objetivo: 5	Garantizar la soberanía y la paz, e impulsar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana.
Objetivo. 9	Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia.
Objetivo: 12	Construir un Estado Democrático para el Buen Vivir.
Ley de Turismo.	
Art. 4.-	a) 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 objetivos turísticos
Convenio de Transferencias de Competencias Turísticas.	
Art.13	Gestión cantonal. - En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales a) Coordinar mecanismos de bienestar turístico con los distintos niveles de gobierno, así como con las entidades nacionales competentes.

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana.

En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.

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

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

Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.

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

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

1. Planificar el desarrollo regional y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, provincial, cantonal y parroquial.

2. Gestionar el ordenamiento de cuencas hidrográficas y propiciar la creación de consejos de cuenca, de acuerdo con la ley.
3. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte regional y el cantonal en tanto no lo asuman las municipalidades.
4. Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito regional.
5. Otorgar personalidad jurídica, registrar y controlar las organizaciones sociales de carácter regional.
6. Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías, necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional.
7. Fomentar las actividades productivas regionales.
8. Fomentar la seguridad alimentaria regional.
9. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias. En el ámbito de estas competencias exclusivas y en el uso de sus facultades, expedirá normas regionales.

2.3. Diagnóstico de la zona de estudio.

Se realizó un análisis territorial del cantón Puerto López, dentro de un contexto general y se incluyeron aspectos generales como la descripción geográfica, límites, extensión territorial, factores ambientales, hidrografía, patrimonio natural y ecosistemas, factor económico y social, datos estadísticos de ingreso de turistas, principales atractivos turísticos, catastro turístico y aspectos relevantes de seguridad territorial referente al accionar de organismos de control, seguridad y asistencia al turista.

2.3.1. Descripción geográfica del cantón puerto López.

Puerto López es un territorio ancestral cuyo nombre aborigen fue Sercapez que significa “amplia bahía y casa de peces”, desde este puerto zarpaban las grandes balsas de la cultura Manteña 800 A.C para comercializar el “*mullu*” como era llamada la famosa concha Spondylus considerada por los aborígenes como el manjar de los dioses y moneda primitiva que tuvo más valor que el oro y con el cual elaboraron objetos de decoración personal y suntuario, a más de ser considerada símbolo de fertilidad y lo comercializaron con cultura prehispánicas como los Mayas en México y los Incas en Perú hasta la llegada de los conquistadores.

A finales del siglo XVIII empezó a ser poblada por la familia González y la familia Karpite de origen chileno. A inicio del siglo XIX la familia Chilán proveniente de la ciudad de Jipijapa empezó con la apertura de un carretero veranero con el que se fortaleció el comercio de productos del mar y el caserío fue bautizado como La Ensenada. Alrededor de 1950 se creó como parroquia de Jipijapa por gestión del filántropo Daniel López Robles y es aquí cuando empieza a ser llamado Puerto López. En el año 2000 la Asociación de Portolopences residentes en Guayaquil inició el proceso de cantonización la misma que se logró el 31 de agosto del año 2001.

División.

Política:

Cabecera Cantonal	Puerto López
Cabeceras Parroquiales	Machalilla y Salango

Población:

20.451 al 2010 con una proyección al 2020 de 24.688 habitantes. (INEC. (2010). Proyecciones Poblacionales. 23/03/2020, de INEC. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales

Límites:

Norte	Cantón Jipijapa
Este	Cantón Jipijapa y la Provincia de Santa Elena (Cantón Santa Elena)
Sur	Provincia de Santa Elena –(Cantón Santa Elena).
Oeste	Océano Pacífico

Fuente: (IGM, 2019).

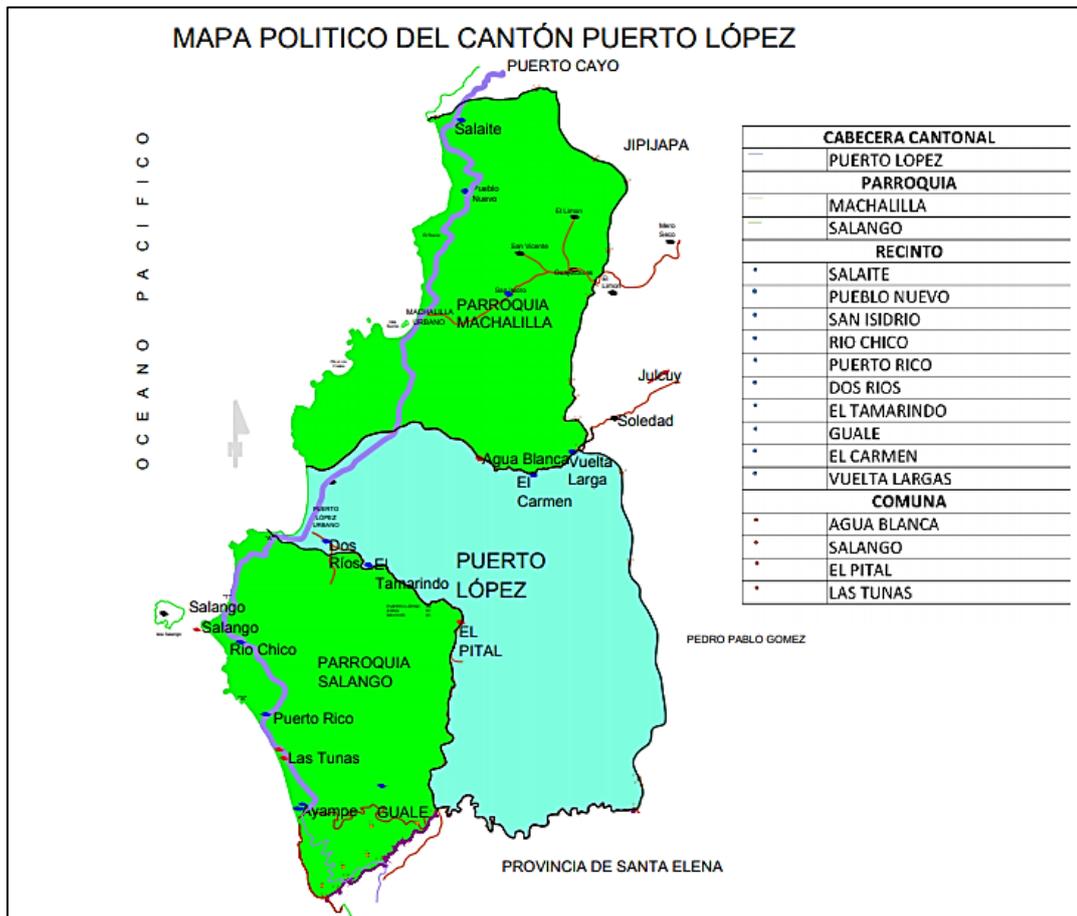
Extensión.

La superficie territorial es de 427.43 km², de los que el 62,19 % forma parte del Parque Nacional Machalilla y el 20,30% pertenecen a las comunas que conforman el Pueblo Manta (IGM, 2019).

Ubicación.

El cantón Puerto López, está ubicado en la zona sur de la Provincia de Manabí, entre 01°10 y 01°40 de latitud sur y entre los 80°25 de longitud occidental en el área de amortiguamiento del Parque Nacional Machalilla y su territorio tanto en el área marina como terrestre está rodeado de atractivos turísticos naturales y culturales de jerarquía nacional e internacional que motiva a miles de turistas a visitarlo (IGM, 2019).

Gráfico 4. Mapa Político del Cantón Puerto López.



Fuente: GADM Puerto López – Dirección de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

2.3.2. Factor Ambiental.

El 62,19% del territorio del cantón Puerto López forma parte del Parque Nacional Machalilla el que cuenta con 55.000 hectáreas protegidas en donde se conservan hábitat de flora y fauna representativas del área alguna de ellas endémicas del bosque seco y montano bajo de la costa ecuatoriana (Pto-López, 2019).

Factor Biótico.

Flora.

En este territorio existen diferentes tipos de bosque aunque los más representativos son el bosque espinoso costero, donde es posible encontrar especies de árboles y arbustos como muyuyo (*Cordia lutea*), palo santo (*Bursera graveolens*), Sebastián (*Caparis angulata*), perilla (*Vallesia glabra*), Nim (*Azadirachta indica*), laurel (*Cordia allidora*), algarrobo (*Proposis juliflora*), matapalo (*Ficus mathewesii*), jigua (*Retandra reticulata*), cocobolo (*Dalbergia retusa*), Fernan Sánchez (*Triplaris guayaquilensis*), guayacán (*Tabebuia Chrysanta*), higuerón (*Ficus luschnathiana*), orquídeas, bromelias y muchas especies de árboles frutales, maderables y medicinales (Acevedo, 2016).

Fauna.

La fauna es diversa como venados de cola blanca, zorros, cuchuchos, monos aulladores, agouti que se complementa con avifauna como loros, tucanes, azulejos y la endémica estrellita esmeraldeña (*Chaetocercus berlepschi*), considerado el segundo colibrí más pequeño del mundo. A este grupo es importante considerar las aves y mamíferos marinos como piqueros patas azules (*Sula nebouxi*), patas rojas (*Sula sula*) y enmascarados (*Sula dactylatra*), fragatas (*Fregata magnificens*), pelicanos (*Pelecanus*

occidentalis), gaviotín común (*Sterna hirundo*), lobos marinos (*Arctocephalus australis*), delfines nariz de botella (*Tursiops truncatus*) y ballenas jorobadas (*Megaptera novaeanglie*) (Acevedo, 2016).

Factor abiótico.

2.3.3 Temperatura.

La temperatura está condicionada por la presencia e influencia de las dos corrientes marinas más importantes que llegan a la Costa del Pacífico.

Entre los meses de diciembre a mayo la presencia de la corriente cálida del niño, trae consigo precipitaciones y humedad que provocan una temperatura de hasta 35 grados, contrario a los meses de junio a noviembre en donde la temperatura desciende hasta los 18 grados debido a la presencia de la corriente fría de Humboldt caracterizada por el fenómeno de la garúa en gran parte de la costa central del Ecuador (IGM, 2019).

El máximo valor anual es	35 C°
El mínimo valor anual es	18 C°
El valor medio es de	22.1 C°

Fuente: (IGM, 2019)

Altura.

El territorio del cantón Puerto López presenta un relieve irregular por los diferentes tipos de bosques que empieza desde el perfil costanero con impresionantes acantilados hasta la zona boscosa en la prolongación de la cordillera Chongón Colonche que se extiende a 3 kilómetros del mar en el Cerro Las Goteras a 425 msnm y como elevación se destaca el cerro Bola de Oro localizado en el corazón del Parque Nacional

Machalilla con una altura de 853 msnm. Sin embargo, la cabecera cantonal se ubica entre los 0 a 32 msnm (Pto-López, 2019).

Clima.

El clima predominante es el seco tropical, aunque en los meses de julio a septiembre es frecuente el fenómeno de la garúa (IGM, 2019).

Precipitaciones.

En los meses de estación lluviosa (enero – abril) la precipitación promedio es de 254 mm anuales (IGM, 2019).

Hidrografía.

El cantón está rodeado por una serie de riachuelos y ríos que desembocan al Océano Pacífico, los que configuran varias cuencas hídricas de fundamental importancia para la población y el equilibrio ambiental.

Cuenta con dos principales ríos de caudal intermitente, el primero es el Río Buena Vista con un caudal temporal entre enero y febrero y la Cuenca del Río Ayampe, la más importante del cantón.

Su amenaza es la deforestación en las montañas donde nace el río, la destrucción de las áreas circundantes y la contaminación por parte de personas que lavan sus vehículos y vierten químicos al caudal (IGM, 2019).

Las vertientes que corresponde a Puerto López cubren una superficie de 59.400 has, comprendiendo la sub cuenca de los ríos: Blanco o las Tusas, Plátano, Piñas, Grande, Vueltas Largas, La Curia, Vidal, Estero del Cuchucho, Estero de La Vaca y Olón.

2.3.4. Patrimonio Natural y Ecosistemas.

El 62,19% de la superficie de Puerto López se encuentra en el Parque Nacional Machalilla. La comuna de Agua Blanca tiene 9.201 has. Y las restantes tres comunas (Salango, Las Tunas y El Pital) tienen 8.674,97 has.

En consecuencia, el GADM de Puerto López realiza su gestión municipal en 7.487,57 has. 17,52% de su territorio, tomando en cuenta que un alto porcentaje de este territorio se encuentran en zonas rurales de difícil acceso o en áreas montañosas (INEC, Situación política de cantón Puerto López, 2010).

Tabla 2. Distribución del territorio de Puerto López por tipo de afectación.

Tipo de afectación	Hectáreas	% Áreas intervenidas por tipo	% Total de áreas comunales	% Total de territorios con leyes especiales
Territorio Puerto López.	42.743,08	100,00%	0	100,00%
Parque Nacional Machalilla, áreas protegidas del territorio del cantón Puerto López.	26.580,54	62,19%	0	62,19%
Comuna Agua Blanca localizada en áreas protegidas.	9.201,00	34,60%	21,53%	0
Comuna Salango.	2.536,00	5,93%	0	0
Comuna Las Tunas.	3.905,38	9,14%	0	0
Comuna El Pital.	2.233,59	5,23%	20,30%	20,30%
Áreas comunales en áreas no protegida del Parque Nacional Machalilla.	8.674,97	0	41,80%	0
Total área protegida y comunal.	35.255,51	0	0	82,48%
Área remanente del cantón Puerto López.	7.487,57	0	0	17,52%

Fuente: GADM Puerto López, “Estudio sobre Diagnóstico e Indicadores de Gestión, Procesos y GADM Puerto López, octubre 2019.

Elaboración: Autor de la investigación.

Parque Nacional Machalilla.

El Parque Nacional Machalilla forma parte del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador, está localizado en la costa sur de la Provincia de Manabí entre los cantones de Jipijapa, Puerto López y Montecristi.

Es una de las áreas protegidas más extensas de la costa ecuatoriana con una extensión de 70.614 hectáreas, cuenta con una área terrestre que empieza en la parte sur de Puerto Cayo hasta la comuna Salango e incluye extensas zonas boscosas que limitan con los poblados de Mero Seco, Peñas de Julcuy y Casas Viejas perteneciente al cantón Jipijapa que representan 56.184 hectáreas y una área marina que incluye dos millas a lo largo del perfil costanero y alrededor de las de reserva protegida islas e islotes, así como la reserva marina Cantagallo que representan 14.430 hectáreas (Pto-López, 2019) Cuenta con atractivos turísticos de jerarquía nacional e internacional como la Isla de la Plata y Salango, el área recreacional Los Frailes. El área arqueológica Agua Blanca y los bosques secos tropicales del Rocío y Sombrerito, el bosque montano bajo de San Sebastián son hábitat de flora y fauna con un endemismo muy marcado.

Gráfico 5. Atractivos turísticos.



Fuente: Blgo. Mar. Michel Guerrero Mancheno.

Elaboración: Autor de la Investigación

Las características más importantes del Parque nacional Machalilla son:

- Es el Parque Isleño Continental mas importante del Ecuador.
- Cuenta con la única área marina protegida en el Ecuador continental.
- Posee las ultimas muestras y arrecifes coralinos en la costa del Ecuador.
- Límite de distribución de muchas otras especies marinas tropicales.
- Mayor biodiversidad en toda la costa continental Ecuatoriana.
- Esta ubicado en las rutas de tránsito de especies migratorias.
- Tiene muestras y vestigios con alto estado de conservación.
- Posee las ultimas muestras de bosque seco tropical en estado casi primario de Sudamérica.
- Es considerado santuario de ballenas

Gráfico 6. Mamífero y especies marinas del Parque Nacional Machalilla.



Fuente: Blgo. Mar. Michel Guerrero Mancheno.
Elaboración: Autor de la Investigación

La flora y fauna del Parque Nacional Machalilla, tanto en las áreas marinas y terrestres es biodiversa, está representada por 81 especies de mamíferos venados de cola blanca (*Odocoileus virginianus*), monos aulladores (*Alouatta palliata*), saínos (*Pecari jatacu*), osos hormigueros (*Tamandua tetradactyla*).

Gráfico 7. Fauna representativa del Parque Nacional Machalilla.



Fuente: Rosendo Quimis Barzola – Guía Nativo – Sendero Guayacán de los monos
Elaboración: Autor de la Investigación

La avifauna del Parque Nacional Machalilla está representada por alrededor de 440 diferentes especies de aves tanto terrestres como marinas, algunas de estas son endémicas de las eco regiones Tumbesinas y del Chocó. Entre las especies más representativa podemos citar en el área terrestre al Oriol Filiblanco (*Icterus mesomelas*), Búho Terrestre (*Atene cunicularia*), Estrellita Esmeraldeña (*Chaetocercus berlepschi*), considerado el segundo colibrí más pequeño del mundo, Gavilán dorsigris (*Leucopternis semiplumbeus*), Momoto Coroniazul (*Momotus momota*), Hornero del Pacifico (*Furnarius leucopus*), Trogón ecuatoriano (*Trogon mesurus*) etc.

Gráfico 8. Aves representativas del Parque Nacional Machalilla.



Fuente: Lcda.: Sandra Plua Albán- Guía de turismo –Parque Nacional Machalilla
Elaboración: Autor de la Investigación

Además, un grupo muy diverso lo conforman los peces de arrecifes y de plataformas rocosas, se han identificado 143 diferentes especies peces entre las que sobresalen los peces

ángeles, damiselas, cabrillas, copetonas. También se han registrado 22 especies de crustáceos, 132 especies de insectos y diversas especies de reptiles terrestres y marinas en la que sobresale las cuatro especies de tortugas que anidan en las diferentes playas de la franja costera del cantón (Acevedo, 2016).

Gráfico 9. Peces y reptiles del área marina.



Fuente: Blgo. Mar. Michel Guerrero Mancheno.
Elaboración: Autor de la Investigación

2.3.5. Factor Económico.

Población Económicamente activa.

Según datos del censo INEC 2010, en el cantón Puerto López del total de la población en edad económicamente activa, el 43,74 % realiza alguna actividad, de los cuales el 92,21 % están ocupados, es decir desempeña un trabajo remunerado. Mientras que el 7,79 % no se encuentran laborando o están en búsqueda de empleo.

La población económicamente activa del área urbana que representa el 46,53% es mayor que la población económicamente activa del área rural conformada por el 41,13 %, aunque con poca diferencia; es decir, el sector urbano cuenta con una mayor población ocupada con un 92,32% frente a un 92,09% del sector rural. Por lo tanto, se evidencia una mayor desocupación en el área rural con un 7,91%; mientras que en el área urbana registra un 7,68% de población ocupada.

Tabla 3. Distribución del territorio de Puerto López por tipo actividad.

Población Económicamente Activa				
Categoría/ Área	Puerto López			
	Área Urbana		Área Rural	
	Total	%	Total	%
Activa (A)	3528	46,53%	3337	41,13%
Ocupados	3257	92,32%	3073	92,09%
Desocupados	271	7,68%	264	7,91%
Población inactiva				
Inactiva (b)	4054	53,47%	4777	58,87
PET (a+b)	7582	100,00%	8114	100,00%

Fuente: INEC, CENSO 2010

Elaboración: Autor de la investigación

La actividad más importante del cantón es la pesca artesanal en el que se estima que el 35% de la población económica activa interactúa en este sector, de allí le sigue el turismo con un 25%, el comercio con 19%, transporte 9%, la agricultura con el 8% y ganadería con el 4% respectivamente (INEC, 2011).

Distribución del PEA por actividad y parroquias.

La actividad económica más importante del cantón es la pesca artesanal en la que se estima que el 35% de la población económica activa trabaja directa o indirectamente, seguido por la actividad turística con un 25%, comercio con 19%, transporte 9%, agricultura con el 8% y ganadería con el 4% (Pto-López, 2019).

Tabla 4. Distribución del PEA por actividad.

Actividad	Puerto López	Machalilla	Salango
Pesca	34 %	45 %	39 %
Turismo	22 %	15 %	17 %
Comercio	21 %	14 %	13 %
Transporte	12 %	7 %	5 %
Agricultura	7 %	12 %	18 %
Gandería	4 %	7 %	8 %

Fuente: INEC, CENSO 2010

Elaborado por: Autor de la investigación

2.3.6. Tipos de ingresos económicos en el cantón Puerto López.

Presupuesto.

El presupuesto que tiene el GADM Puerto López está basado en la asignación que el Gobierno Central entrega y las recaudaciones por tasas y tributos, sin embargo las recaudaciones son muy bajas considerando que el 62,19% es área protegida y 20,3% comunas y encuentran exentos de tributos por decretos y leyes lo que incide que este cantón tenga uno de los monto de recaudación más bajo en el país (Pto-López, 2019).

Valor Agregado Bruto – VAB.

VAB sector primario.

El sector primario está constituido por la actividad pesquera artesanal, que es la principal fuente económica del cantón, se registran más de 700 embarcaciones pesqueras artesanales que capturan un promedio de 2000 toneladas mensuales de peces en las caletas pesqueras de Puerto López, Machalilla y Salango (MINTUR, 2019).

VAB sector secundario.

Está constituido por los establecimientos de prestación de servicios turísticos, según el catastro turístico existen 83 establecimientos de alojamiento, 54 de alimentos y bebidas y 31 operadoras turísticas (INEC, 2011).

VAB sector terciario.

Está representada por la actividad comercial en sus diferentes manifestaciones y que ha tenido una gran incidencia y generación de recursos económicos debido a la creciente llegada de turistas y el crecimiento comercial en diferentes áreas (Blanco, 2014).

2.3.7. Sectores productivos.

Industrial.

En el territorio cantonal no existen grandes industrias a excepción de la Empresa Pesquera Polar que viene funcionando desde 1978 y se dedica a la producción de harina y aceite de pescado exclusivamente en la comunidad de Salango y la Empresa Firexa emplazada en la parroquia Machalilla que viene funcionando desde el año 2018 y se dedica a congelar y exportar pescado especialmente a China de donde son sus propietarios (Pto-López, 2019).

Artesanal.

Hay muchos emprendimientos especialmente en las comunidades que tienen relación con elaboración de textiles, artesanías con material reciclable de la zona y que de a poco se convierte en una fuente generadora de economía del cantón (INEC, 2011).

Comercio.

En el último levantamiento del catastro comercial realizado por el Departamento de Desarrollo Comunitario y Pesquero del GADM Puerto López se identificaron 833 establecimientos, que están relacionados con la venta de productos de primera necesidad, construcción, telecomunicación, transporte y productos del mar, el 95% de los establecimientos comerciales están representados por gente local.

Turismo.

El catastro turístico del cantón Puerto López está conformado por 139 establecimientos relacionados con la prestación de servicios de alojamiento, alimentos y bebida y cuenta con el mayor número de operadoras turísticas de la Provincia de Manabí.

Minero.

Existe un sector productivo dirigido a esta actividad y está relacionada a la explotación de material pétreo en una cantera en el recinto El Tamarindo localizado a 5 kilómetros de la cabecera cantonal.

Agricultura.

Solo existe producción de ciclo corto y en los últimos años se están implementando agricultura mediante riego, existen 53 invernaderos permanentes, cuyos productos son vendidos al mercado de la cabecera cantonal para la población local.

Ganadería.

La actividad ganadera es poco desarrollada considerando que gran parte del territorio es área protegida, aunque en las comunidades de Agua Blanca, El Pital, Las Tunas y Salango existen crías de ganado bovino y caprino y en los recintos de San Isidro, Platanales, Guale y Ayampe existen personas que se dedican a la crianza de cerdos y aves de corral. La poca ganadería existente es para consumo local que en su mayor parte no abastece la demanda y muchas personas especialmente los propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas tienen que trasladarse a las ciudades de Manta y Portoviejo para abastecerse de cárnicos y embutidos.

Pesca.

Constituye el sector primario y generador principal de economía en el cantón especialmente la pesca artesanal, según el censo pesquero están registradas más de 700 embarcaciones pesqueras artesanales que capturan un promedio de 2000 toneladas mensuales de peces entre corvinas, dorados, camotillo, pargo, cherna, jureles, albacora, wahoo, picudos en las caletas pesqueras de Puerto López, Machalilla y Salango que son comercializados en el mercado local y de otras provincias del país (Pto-López, 2019).

2.3.8. Factor Social.

Aspectos de la población.

El cantón Puerto López está conformado por dos parroquias: Machalilla y Salango, y la cabecera cantonal; donde se evidencia una vocación esencialmente rural pero con zonas con características que contienen rasgos de lo rural y urbano. Puerto López posee una

población total de 24 688 habitantes según las proyecciones del (INEC, 2011) en base al último censo nacional realizado en el año 2010 en el que se determinó que el 48,34% son de sexo femenino ocupado y el 51,66% de sexo masculino.

La población urbana y que está circunscrito en la cabecera cantonal representa el 53,44% y la población rural del 46,56%. La parroquia Machalilla tiene 4989 habitantes y en las que incluye los recintos San Isidro, Salaite, Las Casitas y la Comuna Agua Blanca; mientras que la parroquia Salango cuenta con 4534 habitantes e incluye a los recintos Ayampe y las comunas El Pital y Las Tunas (INEC, 2012).

Tabla 5. División de la población del cantón a nivel parroquial.

Parroquia	Población		Total
	Urbana	Rural	
Cabecera Cantonal	8574	2354	10928
Parroquia	6680	2843	9523
TOTAL	15254	5197	20451

Fuente: INEC, CENSO 2001-2010
Elaboración: Autor de la investigación.

Tabla 6. División de la población por edades y en porcentaje.

Parroquia	Menor de 15 años	16 a 64 años	Mayores de 65 años	total
Cabecera Cantonal	35%	55%	11%	100%
Parroquia	38%	47%	15%	100%

Fuente: INEC, CENSO 2001-2010
Elaboración: Autor de la investigación

Índice de pobreza de la población.

El índice de pobreza estructural en el cantón Puerto López es del 93,1%, uno de los índices más altos en el país y de acuerdo a las características en que vive la población en la vivienda se puede determinar los niveles de extrema pobreza; así, si un hogar presenta 2 o más NBI se encuentra dentro del rango de “extrema pobreza”. Podemos realizar un análisis de extrema pobreza por necesidades básicas insatisfechas (NBI) en el cantón Puerto López.

De acuerdo al censo INEC 2010 el promedio cantonal de extrema pobreza es del 44,47% y la parroquia con el índice de extrema pobreza más elevado es Machalilla.

Tabla 7. Índice de extrema pobreza.

Parroquia	2001	2010	2001 - 2010
	Tasa extrema Pobreza NBI %	Tasa extrema Pobreza NBI %	Variación %
Cabecera cantonal	66,5	48,3	-18,2
Machalilla	69,3	48,3	-21,0
Salango	66,6	36,8	-19,6
Promedio	67,47	44,47	-19,60

Fuente: INEC, CENSO 2001-2010

Elaboración: Autor de la investigación.

2.3.9. Aspectos básicos del transporte y su infraestructura.

Aéreo.

Puerto López no cuenta con aeropuertos propios, pero está muy cercano al Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro de la ciudad de Manta a escasos 90 minutos de viaje

en vehículos y a dos horas y media del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo en la ciudad de Guayaquil, (Pto-Lòpez, 2019).

Marítimo.

Por la facilidad de acceso a la bahía del cantón hay mucha facilidad de conectividad marítima y el punto de embarque y desembarque es el muelle turístico, sin embargo, es un acceso que sólo se utiliza para actividades de transportación turística marítima (Pto-Lòpez, 2019).

Terrestre.

El territorio del cantón Puerto López está en la vía de tránsito de la carretera E -15, se conecta por el norte con la ciudad de Manta hasta y por el sur con la península de Santa Elena donde tiene conexión con la ciudad de Guayaquil, además siguiendo por la parte norte en la parroquia Puerto Cayo toma la vía a Jipijapa y desde allí a la ciudad de Guayaquil y otros importantes cantones del Ecuador (Pto-Lòpez, 2019).

2.3.10. Infraestructura y accesos a los servicios básicos.

Servicio de agua.

El análisis detallado de la cobertura de agua se lo hace comparativamente en las parroquias del cantón Puerto López según los censos de población y Vivienda INEC 2001 y 2010, datos que puede dar importantes conclusiones referentes a la calidad de vida de estas poblaciones en relación al consumo del líquido vital.

Cabe señalar que el análisis de acceso al servicio se lo hace comparativamente en términos porcentuales, de acuerdo a la participación que cada medio de abastecimiento tiene con respecto al total de viviendas en cada censo.

Tabla 8. Abastecimiento de Agua.

ITEN	Red Pública		De pozo vertiente			De carro repartidor		Otro		Total	
		%			%		%		%		%
Machalilla	4	0,33	102	8,46	0,58	1,09	90,3	4	0,33	1.205	100
Puerto López	1,15	60,4	171	6,4	7,63	671	25,1	12	0,45	2.673	
Salango	690	60,3	273	23,8	13,4	15	1,31	14	1,22	1.145	100
Total	2,09	46	546	10,9	7,25	1,77	35,3	30	0,6	5,02	100

Fuente: INEC Censo 2010.

Elaboración: Autor de la investigación.

Saneamiento. Tipo de servicios.

Desde el punto de vista sanitario, los mecanismos de eliminación de excretas revisten vital importancia en la calidad de vida salubre de la gente. En este tipo de desechos se encuentran sólidos orgánicos disueltos y suspendidos que son sujetos de putrefacción; también contienen organismos vivos como bacterias y otros microorganismos cuyas actividades vitales promueven el proceso de descomposición, que pueden dar origen a múltiples enfermedades si no se realiza un adecuado tratamiento (Pto-Lòpez, 2019).

Tabla 9. Tipos de servicios.

Tipos de servicios higiénico	Machalilla	%	Puerto López	%	Salango	%
Conectado a Red Pública de alcantarillado	0	0	14	0,52	12	1,05
Conectado a Pozo Séptico	526	43,65	1,242	46,46	756	66,03
Conectado a Pozo Ciego	441	36,60	1,014	37,93	222	19,39
Letrina	106	8,80	156	5,84	62	5,41
No Tiene	132	10,95	147	9,24	93	8,12

Fuente: Censo INEC; 2010

Elaboración: Autor de la investigación.

Eliminación de basura.

La eliminación de la basura se realiza a través del carro recolector en un 94,28% en la cabecera cantonal, 90,64% en la parroquia Machalilla y en la parroquia Salango en un 95,90%, sin embargo el índice de malas prácticas respecto al inadecuado manejo de desechos sólidos más elevado es en la cabecera cantonal ya que la arrojan en terreno baldío y en muchas ocasiones la quemamos causando gases y peligro de incendios (Pto-López, 2019). Respecto al alcantarillado sanitario, en las parroquias de Machalilla y Salango está en proceso de construcción, sin embargo, en la cabecera cantonal está construido en un 80% este sistema. No se está utilizando debido a que no está en funcionamiento la estación de bombeo y propulsión hacia la laguna de oxidación (Pto-López, 2019).

Tabla 10. Descripción de servicios básicos, déficit y cobertura.

Unidad Territorial	Cobertura de Agua %	Cobertura Alcantarillado %	Cobertura Energía Eléctrica %	Desechos Sólidos %
Puerto López	60,42%	0,52%	90,39%	94,28%
Machalilla	0,33%	0%	86,89%	90,64%
Salango	60,26%	1,05%	89,52%	95,90%

Fuente: GAD Cantonal – PDyOT 2014 – 2019.

Elaboración: Autor de la investigación.

2.3.11. Salud.

Acceso de la población a servicios de salud.

La infraestructura y servicios en establecimientos de salud están gestionados desde la Coordinación Zonal – 4 del Ministerio de Salud Pública y es la encargada de dar las directrices a seguir con referencia a la atención preventiva inmediata y cuando existen ciudadanos o turistas que requieren de atención especializada son derivados a hospitales de la ciudad de Manta y Portoviejo que son los más cercanos. El personal médico y de asistencia que cuenta el Centro de Salud de la cabecera cantonal está conformado por 8 médicos, 1 obstetrix, 4 paramédicos, 2 laboratorista, 2 enfermeras, 2 personas en área administrativa y farmacia y 4 choferes con atención permanente durante las 24h00 del día, de lunes a domingo a excepción de los laboratoristas que trabajan de 8h00 hasta 17h00 de lunes a viernes; mientras que en la parroquia Machalilla laboran 2 médicos, 2 enfermeras y dos auxiliares en turnos rotativos y en la parroquia Salango 1 medico, 1 obstetrix y una enfermera (Pto-López, 2019).

Tabla 11. Establecimientos de salud del cantón Puerto López.

CÓDIGO	CANTÓN	ÁREAS	NOMBRE
PL006	Puerto López	Ministerio de Salud	Subcentro de Salud Machalilla
PL068	Puerto López	Ministerio de Salud	Subcentro de Salud Rural Salango
PL028	Puerto López	Ministerio de Salud	Centro de Salud
PL048	Puerto López	Ministerio de Salud	Centro de Salud Ayampe
PL044	Puerto López	IESS	Dispensario Comunal del IESS Campesino

Fuente: GAD Cantonal – PD y OT 2014 – 2019.

Elaboración: Autor de la investigación.

2.3.12. Seguridad Ciudadana.

La seguridad ciudadana este cargo de diferentes instituciones de asistencia, control y seguridad a nivel cantonal tanto en el área terrestre como marítima. Algunas de estas instituciones son regentadas por el Gobierno Nacional como es el caso de la Tenencia Política, Policía Nacional, Comisión de Tránsito, Retenes Navales y Cuerpo de Bomberos y otras son instituciones de voluntariado como la Cruz Roja y Brigadas Barriales. Es preciso puntualizar que en el cantón está conformado del Comité de Operaciones de Emergencia COE cuyo presidente es el alcalde Econ. Javier Pincay Chancay quien ante casos de eventos masivos y emergencia nacional como el caso de la pandemia convoca a los integrantes de la mesa de seguridad para activar protocolos de emergencia e identificar las acciones a seguir.

Tabla 12. Matriz de organizaciones de seguridad del cantón Puerto López.

Institución	Número de personal	Responsable	Área de acción	Contactos
Tenencia Política	1 Jefe Político 1 Comisario Nacional.	Ing. Cristhian Urrunaga Pincay	Coordinación a nivel cantonal	0992247303
Policía Nacional	1 Jefe de UPC. 12 Oficiales 17 Policías	Cap. Oscar Mena Risueño	Desde la parroquia Machalilla hasta Recinto Ayampe	0968881365
Comisión de tránsito del Ecuador	2 Oficiales 20 Agentes	Tnte. Paulo Cesar Carrillo Falconi	Desde Ayampe –Puerto López, Machalilla, Puerto Cayo y San Lorenzo.	0990210809
Reten Naval	1 Jefe de Reten 5 Marineros	ALFG-GC- Ronald Merchán Merino.	Desde la Punta de Ayampe hasta playa de Los Frailes	0939467855
	1 Jefe de Reten 3 Marineros	Sub Jorge Saltos.	Desde Playa de Los Frailes hasta Salaite	0984842763
Cruz Roja	12 Voluntarios	Dra. Dolores Reyes	Nivel cantonal	0993669681
Cuerpo de Bomberos	16 Bomberos 35 Voluntarios	Tcnel. Julio Lucas.	Nivel cantonal	0986514085
Brigadas Barriales	40 Voluntarios	Sr. Pastor Menoscal	Cabecera Cantonal	0986574754

Fuente: Comité de Operaciones de Emergencias COE - Puerto López – 2020.
Elaboración: Autor de la investigación.

2.3.13. Desarrollo local del turismo.

Plazas de empleo.

El turismo es una actividad de servicio y por ende se requiere de talento humano de acuerdo al área de competencia. En los últimos años se ha incrementado considerablemente sin embargo se tiene que precisar que la cantidad de plazas de empleos que genera la actividad turística no es permanente debido a que las temporadas altas de turistas son muy marcadas y es allí donde se contrata en los establecimientos turísticos mayor mano de obra que luego disminuye considerablemente en los meses denominados “temporadas bajas”. Sin embargo, el muestreo realizado en los establecimientos turísticos del cantón determinó que las plazas de empleo directas en la actividad turística son de 1093 personas (Pto-Lòpez, 2019).

Poblaciones beneficiadas por el Turismo.

El turismo al ser una actividad muy dinámica y transversal permite que los beneficios no sean sólo económicos para los prestadores de servicios, sino que también sean para la población en general traduciéndose en el mejoramiento de los servicios básicos, infraestructura urbana, salud, seguridad, generación de fuentes de empleo y acceso a mejores condiciones de vida no sólo a los pobladores de la cabecera cantonal y parroquiales sino también a las comunidades.

Ingresos de divisas por Turismo.

La actividad turística es muy dinámica y transversal, existe beneficiarios directos e indirectos que ofrecen una diversidad de productos y servicios no solo en las cabeceras cantonal y parroquiales sino también en diferentes comunidades donde se brinda servicios turísticos. Según la Dirección de Turismo “el gasto promedio de un turista de clase media es de \$ 70,00 en una estancia de dos días, pero este promedio puede ser superior si consideramos los días de estancia y la capacidad de gasto especialmente de turistas extranjeros”.

Tabla 13. Ingreso anual de divisas.

Ingresos de turistas 2019	Gasto promedio por turista	Ingresos anuales
146.450	\$90.00	\$13'130.500

Fuente: Dirección de Turismo –GADM Puerto López.

Elaboración: Autor de la investigación.

Llegada de turistas al cantón Puerto López.

En el análisis sobre las datos estadísticos históricos de llegada de turistas en el cantón Puerto López se establece en base a los primeros registros de ingresos de turistas en el Parque Nacional Machalilla que se remonta al año de 1989 donde se registraron 655 personas tanto al área marina como al área terrestre de esta área protegida, para el año de 1996 ya se registran 2355 turistas de los que el 65% eran extranjeros provenientes de Alemania y EEUU.

Sin embargo es a partir el año de 1999 y después de la creación del primer festival de ballenas donde la actividad turística empieza a crecer vertiginosamente, se crean las

primeras operadoras de turismo y empiezan a surgir los establecimientos de alojamiento y alimentos y bebidas que en aquel entonces sumaban apenas 14 establecimientos de esta naturaleza.

Tabla 14. Datos estadísticos de llegada de turistas a Puerto López.

Año	Nacionales	Extranjeros	Total
2015	65.313	27.689	93.002
2016	53.815	19.244	73.059
2017	71.561	34.437	105.998
2018	92.833	40.258	133.091
2019	102.166	44.284	146.450

Fuente: Dirección de Turismo – GADM Puerto López.

Elaboración: Autor de la investigación

2.3.14. Atractivos Turísticos.

Principales atractivos turísticos.

Si nos trasladamos al ambiente marino frente a sus costas confluyen las dos corrientes marinas más importantes que bañan la costa del Pacífico como son Fría de Humboldt y cálida de Panamá; estas hacen e influyen en el cambio de patrones de migración de especies marinas pero que su presencia influyen altamente en la presencia de peces como los tiburones ballenas y mantas gigantes y de mamíferos como las ballenas jorobadas que se concentran en los alrededores de la Isla de la Plata y bajo de Cantagallo para su reproducción y apareamiento.

visitados, pero al no contar con facilidades y facilidades no han podido ser elevado a la categoría de atractivos.

Tabla 15. Atractivos Turísticos del cantón Puerto López.

Atractivos	Tipo de atractivos	Jerarquía	Ubicacion
Isla de La Plata	Natural	III	Área Marina Parque Nacional Machalilla
Isla Salango	Natural	II	Comuna Salango
Islote Los Ahorcados	Natural	II	Comuna Las Tunas
Islote Horno de Pan	Natural	II	Área Recreacional Los Frailes
Islote Sucre	Natural	II	Parroquia Machalilla
Islote Pedernales	Natural	II	Frente Puerto Cayo
Islote La Viuda	Natural	II	Recinto Salaite
Area Recreacional Los Frailes	Natural	III	Parroquia Machalilla
Parcela Marina	Natural	II	Isla Salango
Playa Puerto López	Natural	II	Cantón Puerto López
Playa Machalilla	Natural	II	Parroquia Machalilla
Playa Salango	Natural	II	Parroquia Salango
Playa Ayampe	Natural	II	Recinto Ayampe
Playa Las Tunas	Natural	II	Comuna Las Tunas
Playa La Playita	Natural	II	Comuna Salango
Playa Dorada	Natural	II	Recinto Río Chico
Playa Río Chico	Natural	II	Recinto Río Chico
Playa Pueblo Nuevo	Natural	II	Recinto Pueblo Nuevo
Playa Salaite	Natural	II	Recinto Salaite
Bosque San Sebastian	Natural	II	Comunas Agua Blanca y Pital
Bosque Bola De Oro	Natural	II	Comuna El Pital
Bosque Guayacan De Los Monos	Natural	II	Comuna El Pital
Bosque El Sombrerito	Natural	II	Parroquia Machalilla
Bosque Seco El Rocío	Natural	II	Parroquia Machalilla
Bosque Las Goteras	Natural	II	Cantón Puerto López
Area Arquelógico Agua Blanca	Cultural	III	Comuna Agua Blanca
Museo Arquelógico Salango	Cultural	III	Comuna Salango
Fiesta Patronales San Pedro y San Pablo	Cultural	III	Parroquia Machalilla

Festival de Observación de Ballenas	Cultural	III	Puerto López/ Cabecera Cantonal
Festival de la Balsa Manteña	Cultural	III	Comunas Agua Blanca y Salango
Festival Gastronómico Cultural y Ancestral	Cultural	II	Puerto López/ Cabecera Cantonal
Festival de la Pesca del Dorado	Cultural	II	Puerto López/ Cabecera Cantonal
Festival Gastronómico de la Sardina y el Marisco	Cultural	II	Parroquia Machalilla
Casa Hacienda La Tropical	Cultural	II	Comuna Salango
Centro de Rehabilitación de Fauna Marina	Cultural	II	Comuna Salango

Fuente: Dirección de Turismo –GADM Puerto López.
Elaboración: Autor de la investigación.

2.3.15. Tipos de turismo que se pueden desarrollar en Puerto López.

Puerto López es un cantón diverso tanto en el ámbito natural como cultural donde se pueden desarrollar una serie de actividades que están relacionadas con las principales motivaciones que tienen los turistas y visitantes. También es notorio que cada vez hay mayor demanda de actividades y servicios.

Tabla 16. Tipos de turismo que se desarrollan en el cantón Puerto López.

TIPOS DE TURISMO	ACTIVIDADES
Ecoturismo	<ul style="list-style-type: none"> • Senderos • Observación de flora y fauna (avistamiento de ballenas, manta rayas, colibríes).
Turismo Comunitario	<ul style="list-style-type: none"> • Ancestrales • Vivenciales
Turismo Cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Museos - Ruinas arqueológicas • Manifestaciones culturales (festivales gastronómicos y religiosos).
Turismo de Salud	<ul style="list-style-type: none"> • Laguna azufrada • Spa comunitario • Playas
Turismo de Deporte y Aventura	<ul style="list-style-type: none"> • Snorkeling – Buceo - Kayak - Surf • Ciclismo de montaña – Cabalgata – Parapente • Senderismo.
Turismo de Sol y Playa	<ul style="list-style-type: none"> • Playas – Descanso - Relajación - Diversión

Fuente: Dirección de Turismo – GADM Puerto López.
Elaboración: Autor de la investigación.

2.3.16. Planta Turística.

Establecimientos de alojamiento.

De acuerdo a la última recategorización existen 83 establecimientos de hospedaje entre hostales, hoteles, hosterías, cabañas y casas de huéspedes que suman 2372 plazas en 909 habitaciones. Es importante destacar que la mayoría de estos establecimientos son de I, II, III y IV estrellas.

Tabla 17. Establecimientos de alojamiento.

Tipo de establecimiento	Cant.	Habitaciones	Número de plazas
Cabañas	2	25	74
Casa de huéspedes	10	37	121
Hostal	37	394	1051
Hostal Residencial	6	75	171
Hosterías	14	178	461
Hotel	6	117	296
Lodge	1	12	30
Pension	7	71	168

Fuente: Dirección de Turismo –GADM Puerto López.

Elaboración: Autor de la investigación.

Establecimientos de alimentos y bebidas.

Existe una oferta muy diversa de establecimientos de alimentos y bebidas, con una gastronomía basada en mariscos y productos del mar. Se encuentran registrados en el catastro cantonal 54 establecimientos de alimentos que suman 385 mesas y 1117 plazas respectivamente.

Es importante destacar que existen restaurantes de comida italiana, francesa, brasileña, colombiana, alemana y española que complementan la gastronomía típica del cantón.

Tabla 18. Establecimientos de alimentos y bebidas.

Denominación	Cantidad	Mesas	Numero de plazas
Restaurantes y Cafeterías	25	205	820
Servicio de alimentos en Hoteles	29	180	297
TOTAL	54	385	1117

Fuente: Dirección de Turismo –GADM Puerto López.

Elaboración: Autor de la investigación.

Operadoras de Turismo.

El cantón Puerto López cuenta con el mayor número de operadoras turísticas de la provincia de Manabí debido a la presencia del Parque Nacional Machalilla, el 90% de operadores turísticos locales se dedican a realizar tour marítimos a las islas de la Plata y Salango, así como tours de buceo y observación de ballenas jorobadas (junio a octubre).

Tabla 19. Establecimientos de operación turística de Puerto López.

Operadoras	Cantidad	Capacidad de la embarcación	Número de plazas
Isla de la Plata	10	16 pasajeros por bote	160
Buceo	5	8 pasajeros por bote	40
Obs. Ballenas Jorobadas	16	De acuerdo a la prueba de estabilidad de cada embarcación	352
Total	31		552

Fuente: Dirección de Turismo –GADM Puerto López.

Elaboración: Autor de la investigación.

CAPITULO III.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Método de Investigación.

Para esta investigación, fue indispensable la utilización de estrategias que ayuden a recolectar y canalizar las diferentes informaciones con el fin de alcanzar los objetivos del estudio, llamándose a este proceso el Método de Investigación; siendo ratificada por (Maldonado, 2016), quien expreso que es un proceso científico que define instrumentos, técnicas y criterios de verificación o demostración de lo que se desea afirmar en la investigación.

3.2. Tipo de Investigación.

En función de los objetivos de la investigación orientados al diagnóstico de la seguridad turística del cantón Puerto López y el de conocer la percepción de los turistas en referencia a la seguridad que ofrecen dichas zonas; por ello fue necesario realizar un estudio descriptivo. Según (Hernández, 2015), en su libro de metodología de la investigación, señala que “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Es decir, las investigaciones descriptivas indagan sobre las características que predominan en la situación, re-coleccionando las diferentes informaciones para poder proponer un plan de acción si fuera el caso y se lo complementa con una investigación exploratoria considerando que antes no se ha realizado una investigación de esta naturaleza.

En efecto para poder recolectar la información que me permitirá demostrar que el diseño de un programa de seguridad turística aportara al desarrollo del turismo en el cantón Puerto López utilicé encuestas que están dirigidas a turistas y entrevistas a los responsables de las instituciones de seguridad y control ciudadano, así como encargados de dependencias municipales relacionada con la gestión turística y de riesgos.

3.3. Técnicas de investigación.

Como técnicas e instrumentos en la recolección de datos se aplicará:

- **Observación.** Técnica que permitió establecer las causas asociadas para diseñar un programa de seguridad turística que contribuya al desarrollo de la actividad turística en el cantón Puerto López.
- **Encuestas.** Preguntas tipificadas dirigida a la respectiva muestra obtenida, para averiguar estados de opinión o diversas a las causas asociadas a la disposición final, para elaborar un diagnóstico sobre la seguridad turística del cantón Puerto López.
- **Entrevista.** Se lo ubicó como un conjunto de preguntas estructuradas respecto a diseñar una propuesta de seguridad turística para el cantón Puerto López.
- **Bibliográfica.** Se dispuso de la fuente directa, que será obtenida de fuentes bibliográficas, investigaciones provenientes de libros, folletos y el internet.
- **Encuesta a turista y entrevistas a autoridades del cantón.**

Encuestas.

El objetivo de las encuestas es recolectar información primaria de manera directa de los turistas que son quienes han recibido un servicio y pueden informar del nivel de

satisfacción y la percepción de seguridad en estos establecimientos y el entorno, al tiempo que nos brindan recomendaciones a implementar para suplir alguna deficiencia.

Para el efecto se diseñó un formato de encuesta con preguntas cerradas, con opciones múltiples que me permiten obtener información cuantificable sobre mi objeto de investigación. Las encuestas fueron realizadas entre los meses de febrero a abril y con la finalidad de hacer ágil la recolección de datos se elaboraron formatos de encuestas tanto en español e inglés con las mismas preguntas que pueden ser encontradas en el apartado de anexos de este documento

Entrevistas.

Estuvieron dirigidas a actores claves del cantón Puerto López responsables de los organismos que brindan asistencia y seguridad ciudadana, con preguntas relacionadas al nivel de intervención de acuerdo a las competencias que lo asisten con el objetivo de conocer cómo se coordina y gestiona el tema de seguridad turística, el nivel de articulación en el territorio, las acciones que se están desarrollando en función de sus competencias, los planes a corto, mediano y largo plazo y su percepción sobre la seguridad turística existentes. Las entrevistas fueron realizadas a diferentes responsables de organismos que brindan seguridad y control ciudadano los días 4, 11, 12 y 15 de mayo del presente año en diferentes locaciones del cantón, mayor detalle sobre este tema lo encontraremos en los anexos.

3.4. Universo y muestra.

3.4.1. Universo.

La población objeto del estudio estuvo conformada por la población que registra el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2012), donde se estimaron los 20.451 habitantes que tiene el cantón incluyendo la parroquia urbana Puerto López y rurales Puerto Machalilla y Salango.

3.4.2. Muestra.

Se aplicó una fórmula de muestreo estadístico finita, debido a que se conoce la población existente, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + N * e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 20451}{1.96^2 * 0.50 * 0.50 + 20451 * 0.05^2}$$

$$n = \frac{19.641}{52,0879}$$

Muestra: 377,07 (**377 encuestas**)

n= Muestra

N= Población 20.451 personas

Z= Nivel de confianza 1.96

P= Probabilidad de Ocurrencia 50%

Q= Probabilidad de no Ocurrencia 50%

e= Nivel de significancia (1 al 10)

3.5. Plan de análisis y diseño de procedimientos.

La investigación se llevó a efecto utilizando el método histórico lógico y el cuasi experimental a través del SPSS 2.0 que permitió un análisis estadístico más confiable y a su vez alcanzar los objetivos planteados, así mismo se aplicaron técnicas de campo como encuesta y entrevistas sobre los componentes básicos de seguridad en establecimientos de prestación de servicios turísticos a turistas y responsables de instituciones de control y seguridad ciudadana en el cantón para obtener información confiable que ayudará al éxito de la investigación.

3.6. Tabulación de datos de las encuestas a turistas.

Se ha realizado un total de 377 encuestas dirigidas a turistas que visitaban el cantón Puerto López, la aplicación de la encuesta confirmará la opinión y percepción que tiene el turista sobre la seguridad en este cantón, es importante mencionar que la recolección de datos no solo se realizó en la cabecera cantonal Puerto López, si no en las parroquias rurales de Machalilla y Salango con sus respectivos recintos y dos de los atractivos turísticos más importantes del Parque Nacional Machalilla como son la playa de Los Frailes y el área arqueológica Agua Blanca con la finalidad de conocer y profundizar sobre la percepción de seguridad en estos sitios donde existen pocas facilidades en temas de seguridad.

A continuación, se detallará la tabulación de las 377 encuestas realizadas a turistas con sus respectivas variables y se elaborará un cuadro en donde se puede observar las diferentes opciones de cada pregunta y sus respectivos porcentajes.

Se complementa la tabulación con la elaboración de un gráfico con los porcentajes totales de cada pregunta y se concluye con un análisis e interpretación de lo sintetizado en las encuestas.

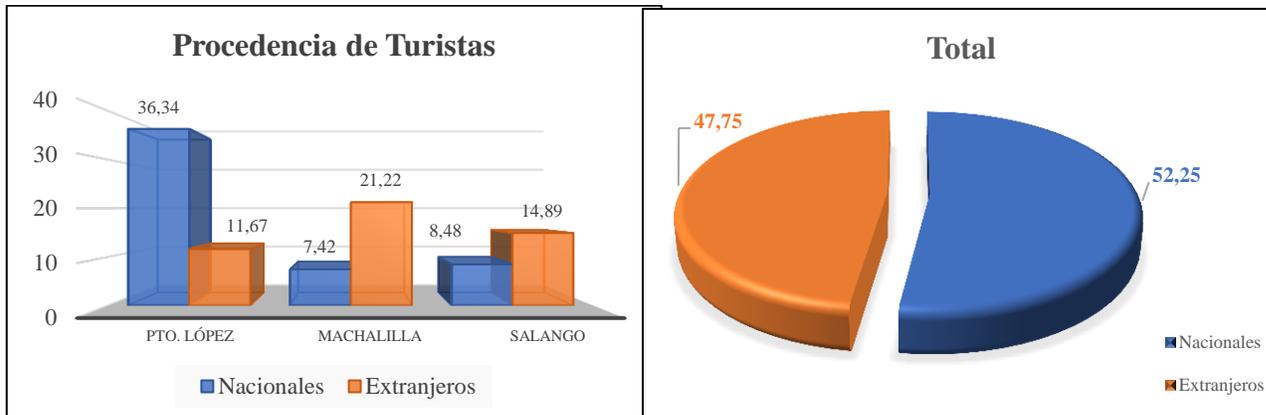
3.7. Resultados y análisis de las encuestas.

Pregunta 1. Procedencia de turistas.

	Puerto López		Machalilla		Salango		Total	
Alternativas	F	%	F	%	F	%	F	%
Nacionales	137	36,34	28	7,42	32	8,48	197	52,25
Extranjeros	44	11,67	80	21,22	56	14,89	180	47,75
Total	181	48,01	108	28,6	88	23,37	377	100

Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 11. Procedencia de turistas.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los resultados de las encuestas se pudo determinar que de los 377 turistas encuestados 197 turistas son de nacionalidad ecuatoriana que corresponde al 52,25%

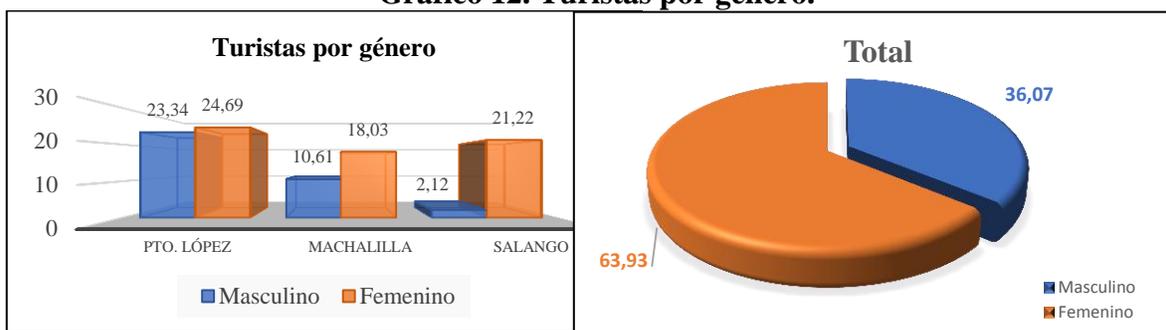
de la muestra y provienen de ciudades como Guayaquil, Quito, Cuenca, Riobamba y Loja, así como de cantones Manabitas destacando Manta y Portoviejo que llegan atraídos especialmente por el segmento de sol y playa y la cercanía a este cantón. Complementa la muestra los 180 turistas extranjeros que conforman el 47,75% de mi universo de estudio, siendo la parroquia urbana Puerto López con el 48,01% donde hay más concentración de turistas extranjeros proveniente de países como Estados Unidos de Norteamérica, Canadá, Alemania, Francia, Italia, Holanda e Inglaterra y en Sudamérica destaca la presencia de turistas provenientes Chile, Argentina, Uruguay, Colombia y Brasil, esto demuestra que este cantón tiene una diversidad de países emisores tanto en Europa y el continente Americano debido al gran potencial turístico y la diversidad de actividades naturales y culturales que se pueden realizar para satisfacción del mercado demandante.

Turistas por género.

Alternativas	Puerto López		Machalilla		Salango		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Masculino	88	23,34	40	10,61	8	2,12	136	36,07
Femenino	93	24,69	68	18,03	80	21,22	241	63,93
Total	181	48,03	108	28,64	88	23,34	377	100

Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 12. Turistas por género.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

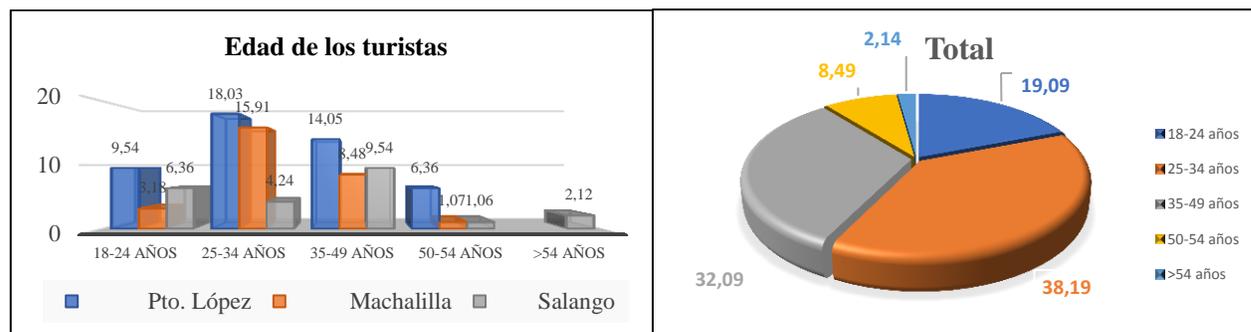
Las encuestas mostraron en lo referente al género de los turistas que del total de la muestra 241 encuestados pertenecen al sexo femenino y representa el 63,93%, mientras que 136 turistas pertenecen al sexo masculino y corresponde al 36,07% de los 377 turistas encuestados, es importante puntualizar que tanto en los grupos familiares, de amigos o parejas encuestadas fueron las mujeres quienes se mostraron muy predispuestas a responder nuestras preguntas, siendo la parroquia urbana Puerto López con el 48,03% la que registró la mayor presencia de estos turistas, esto se debe a la existencia de mayor infraestructura y facilidades turística en todos los ámbitos, con relación a las parroquias rurales de Machalilla y Salango.

Edad de turistas.

Alternativas	Puerto López		Machalilla		Salango		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
18-24 años	36	9,54	12	3,18	24	6,36	72	19,09
25-34 años	68	18,03	60	15,91	16	4,24	144	38,19
35-49 años	53	14,05	32	8,48	36	9,54	121	32,09
50-54 años	24	6,36	4	1,07	4	1,06	32	8,49
>54 años					8	2,12	8	2,14
Total	181	47,98	108	28,64	88	23,32	377	100

Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 13. Edad de turistas.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

En esta variable, las encuestas establecieron que la edad representativa de los turistas que visitan este cantón están en el rango de 25 a 34 años con 144 turistas correspondiente al 38,19% de la muestra, seguido por 121 encuestados en el rango de 35 a 49 años de edad y que corresponde al 32,09% de los encuestados, complementa la encuesta un grupo de 72 personas con un rango de 18 a 24 años de edad y que ocupa el 19,09% de la muestra, así como 32 encuestados en un rango de edad de 50 a 54 años que representa el 8,49% de la población en estudio y finalmente 8 personas de más de 54 años que representa el 2,14% de la muestra total de 377 encuestados. Adicionalmente se establece que la parroquia más visitada fue Puerto López con el 47,98%, y el rango de edad predominante en el total de la muestra corresponde a un grupo de personas de entre 25 a 34 años. En esta época del año donde muchos turistas argentinos y chilenos llegan para realizar actividades de deportes de aventura visita al Parque Nacional Machalilla y la observación de ballenas.

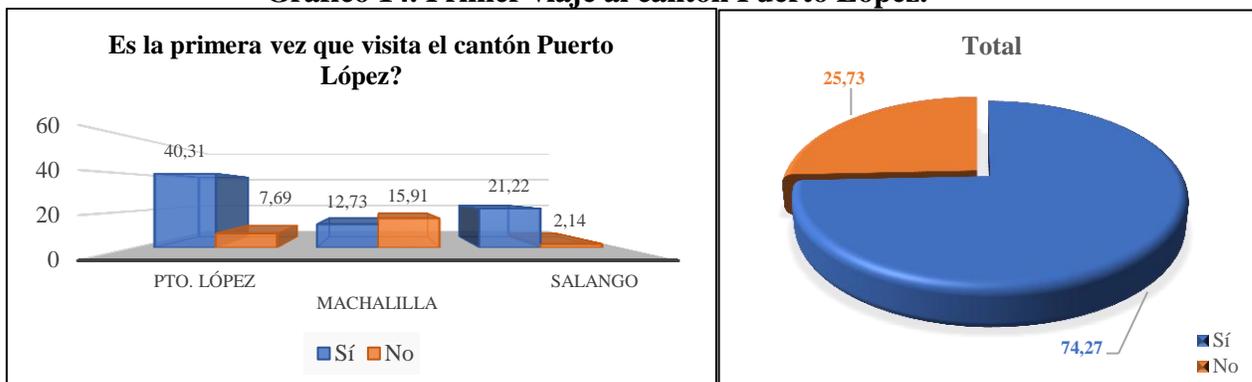
¿Es la primera vez que visita el cantón Puerto López?

	Puerto López		Machalilla		Salango		Total	
Alternativas	F	%	F	%	F	%	F	%
Sí	152	40,31	48	12,73	80	21,22	280	74,27
No	29	7,69	60	15,91	8	2,14	97	25,73
Total	181	48,00	108	28,64	88	23,36	377	100

Fuente: Encuestas directas de campo.

Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 14. Primer viaje al cantón Puerto López.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

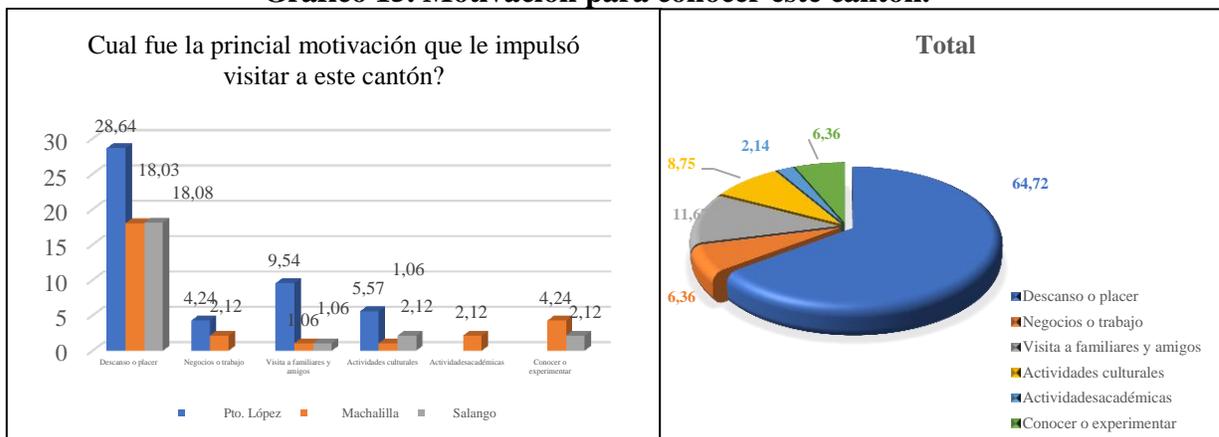
Los resultados de las encuesta demuestran que del universo de nuestra población de estudio 280 personas encuestadas visitan el cantón por primera vez que corresponde al 74,27% y llegan atraídos por la diversidad de atractivos turísticos; mientras que 97 encuestados equivalentes al 25,73% respondieron que no es la primera vez que están Puerto López y que frecuentemente visitan el cantón, sus parroquias y atractivos turísticos para descansar en sus playas y disfrutar de la gastronomía y compra de artesanías.

Pregunta 2. ¿Cuál fue la motivación que le impulsó visitar a este cantón?

Alternativas	Puerto López		Machalilla		Salango		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Descanso o placer	108	28,64	68	18,03	68	18,08	244	64,72
Negocios o trabajo	16	4,24	8	2,12			24	6,36
Visita a familiares y amigos	36	9,54	4	1,06	4	1,06	44	11,67
Actividades culturales	21	5,57	4	1,06	8	2,12	33	8,75
Actividades académicas	0	0	8	2,12	0	0	8	2,12
Conocer o experimentar	0	0	16	4,24	8	2,12	24	6,36
Total	181	47,99	108	28,63	88	23,38	377	100

Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 15. Motivación para conocer este cantón.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

En esta pregunta se les consultó a los turistas cual fue la principal motivación que lo impulsó a visitar el cantón, sus parroquias y atractivos turísticos y 244 turistas que corresponde al 64,72% de la muestra total respondieron que lo realizan por descanso y placer, seguido por 44 personas que equivale al 11,67% encuestados indicaron que llegan por visitar a familiares y amigos lo que demuestra que muchos turistas que tienen familiares y otros que visitaron antes este cantón regresan para encontrarse con ellos. Además 33 personas correspondiente al 8,75% indicaron que la principal motivación son las actividades culturales en las parroquias de Machalilla y Salango, esto se debe a que en la primera parroquia está localizada el área arqueológica Agua Blanca con un importante componente arqueológico ancestral y en la parroquia Salango el museo más completo de la costa continental y la casa hacienda La Tropical que guarda evidencias del valioso acervo cultural de los cholos montubios.

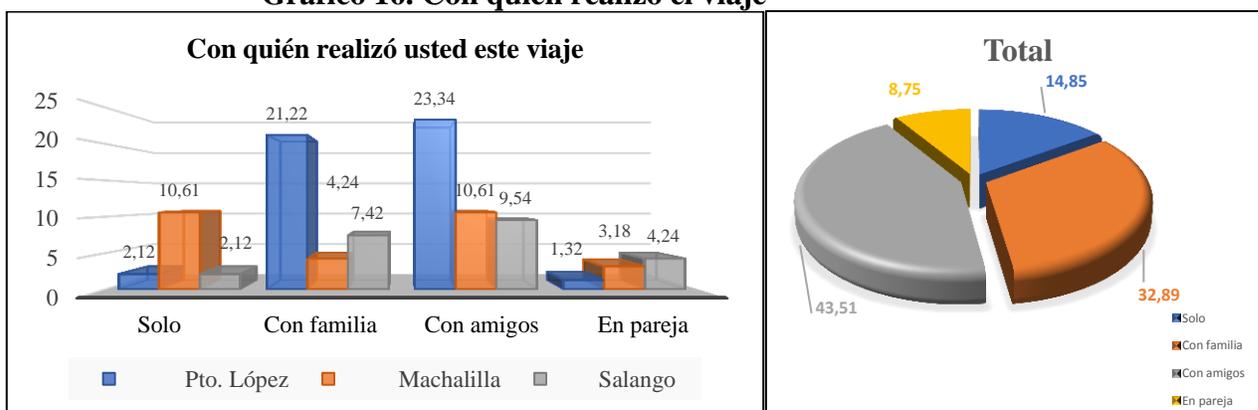
De igual manera dos grupos de 24 encuestados que ocupan el 6,36% indicaron que la principal motivación fue por negocios, conocer y experimentar lo que indica que las expectativas para desarrollar turismo de negocio o trabajo no es una tendencia demandante, y se debe a la escasa de facilidad instalada para este tipo de turismo, pero podría ser una buena oportunidad para emprender en este segmento y finalmente 8 personas encuestadas que corresponde al 2,14% de la muestra indicaron que la motivación es por actividades académicas y se presentó en la parroquia Salango, y debe a la presencia de estudiantes extranjeros que llegan a realizar pasantías en el Centro de Investigaciones Museo Salango.

Pregunta 3. ¿Con quién realizó usted este viaje?

Alternativas	Puerto López		Machalilla		Salango		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Solo	8	2,12	40	10,61	8	2,12	56	14,85
Con familia	80	21,22	16	4,24	28	7,42	124	32,89
Con amigos	88	23,34	40	10,61	36	9,54	164	43,51
En pareja	5	1,32	12	3,18	16	4,24	33	8,75
Total	181	48,00	108	28,64	88	23,32	377	100

Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 16. Con quien realizó el viaje



Fuente: Encuestas directas de campo
Elaboración: Autor de la investigación

Análisis e interpretación.

Los resultados de las encuestas en la cual se les preguntó a los turistas con quien realizó el viaje a este cantón, 164 personas que representa el 43,51% respondieron que con sus amigos, seguido por 124 turistas que corresponde al 32,89% de la muestra que viajaron con sus familias para poder conocer los diferentes atractivos existentes, evidenciando que esta variable está más enfocada al mercado nacional, de igual manera 56 encuestados que corresponden al 14,85% respondieron que viajan solos, finalmente 33 encuestados que equivale al 8,75% indicaron que viajan en pareja y son personas en un rango de 18 a 35 años y básicamente extranjeros. El mayor número de los encuestados se concentraron en la parroquia urbana con un 48% del total de encuestados, mientras que el 28,64% y 23,32% en las parroquias de Machalilla y Salango respectivamente, estos se deben a que en la cabecera cantonal existe mayor infraestructura y facilidades turísticas que les permitan sentirse cómodos y disfrutar del entorno.

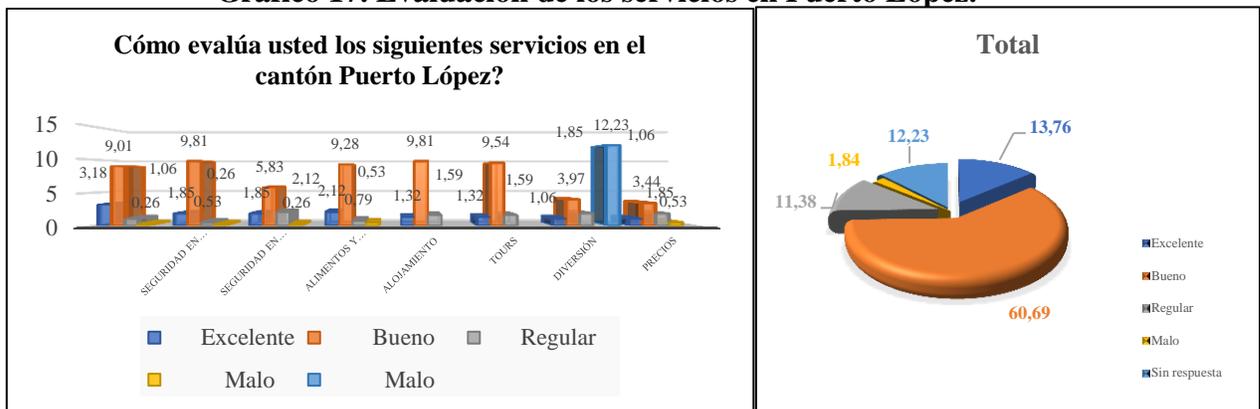
Pregunta 4. ¿Cómo evalúa usted los siguientes servicios en el cantón Puerto López?

Variables	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Sin respuestas		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Seguridad en la ciudad	12	3,18	34	9,01	4	1,06	1	0,26	0	0	51	13,52
Seguridad en los atractivos	7	1,85	37	9,81	2	0,53	1	0,26	0	0	47	12,46
Seguridad en las playas	7	1,85	22	5,83	8	2,12	1	0,26	0	0	38	10,07
Alimentos y bebidas	8	2,12	35	9,28	3	0,79	2	0,53	0	0	48	12,73
Alojamiento	5	1,32	37	9,81	6	1,59	0	0	0	0	48	12,73
Tours	5	1,32	36	9,54	6	1,59	0	0	0	0	47	12,46
Diversión	4	1,06	15	3,97	7	1,85	0	0	46	12,23	72	19,09
Precios	4	1,06	13	3,44	7	1,85	2	0,53	0	0	26	6,94
Total	52	13,76	229	60,69	43	11,38	7	1,84	46	12,23	377	100

Fuente: Encuestas directas de campo.

Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 17. Evaluación de los servicios en Puerto López.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

Las encuestas de campo aplicada a los turistas y que tienen como objetivo evaluar el nivel de seguridad de los servicios turísticos del cantón Puerto López para 229 encuestados que corresponde al 60,69% de la muestra total evalúan como bueno a los servicios seguridad en la ciudad, atractivos turísticos, alojamiento, tours, alimentos y bebidas, para 52 encuestados que equivalen al 13,76% los servicios fueron excelente especialmente en seguridad en la ciudad, en la playa y en los atractivos, así como en el área de alimentos y bebidas.

Mientras que para 43 encuestados que corresponden al 11,38% indicaron que los servicios fueron regulares especialmente en lo referente a seguridad en la playa, servicios de alojamiento, diversión y precios, seguido por 7 personas encuestadas que equivalen a 1,84% que indicaron que los servicios son malos con mayor énfasis en el área de alimentos y bebidas, seguridad en la playa y sus atractivos. Podemos resaltar que si bien es cierto hay una gran percepción sobre los servicios en función de que fueron buenos y excelentes hay que trabajar mucho en el componente de seguridad en las diferentes playas y atractivos, así

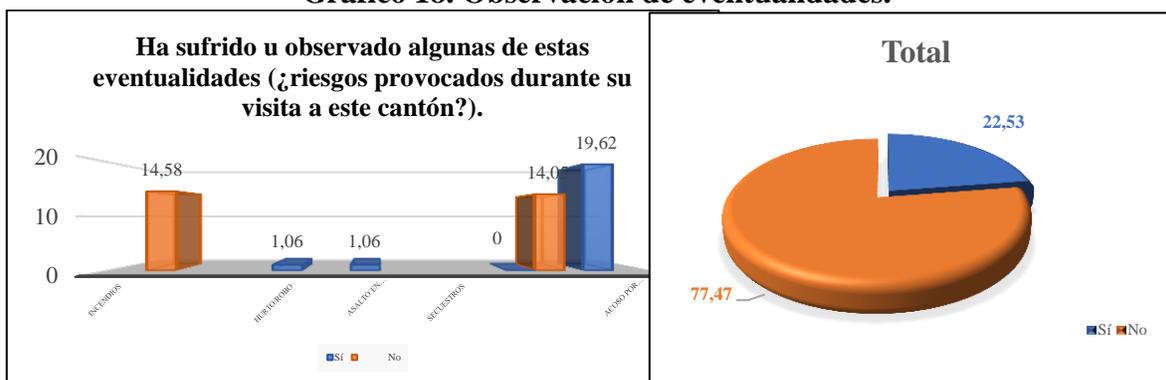
como en los servicios de atención en establecimientos turísticos lo que se traduce a que el turista pueda sentir que es un cantón caro y que la relación precio – servicio no justifica lo que se paga. También puntualizo que 46 personas equivalentes al 12,23% de los 377 encuestados no respondieron a esta pregunta.

Pregunta 5. Indique ¿Ha sufrido u observado algunas de estas eventualidades (¿riesgos provocados durante su visita a este cantón?)

Alternativas	Sí		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
Incendios	0	0	55	14,58	55	14,58
Problemas en el orden público	0	0	60	15,91	60	15,91
Hurto/Robo	4	1,06	66	17,50	70	18,56
Asalto en transportación publica	4	1,06	19	5,03	23	6,10
Secuestros	0	0	42	11,19	42	11,14
Intoxicación Alimenticia	3	0,79	50	13,26	53	14,05
Acoso por vendedores informales	74	19,62	0	0	74	19,6
Total	87	22,53	290	77,47	377	100,00

Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 18. Observación de eventualidades.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

Con respecto a esta pregunta donde se les consultó si ellos han sufrido u observado algunas eventualidades o factores de riesgos en su visita, 290 encuestados que corresponde al 77,47% respondieron que no observaron eventualidades o riesgos provocados, mientras

que 87 encuestados correspondiente al 22,53% respondieron que sí tuvieron inconvenientes, especialmente en 74 visitantes que corresponde al 19,62% de los encuestados respondieron que el principal inconveniente fue con los vendedores informales de tours conocidos como “enganchadores” quienes los acosaron en muchas ocasiones para venderles tours o servicios de alimentación. De igual manera 4 personas tuvieron problemas de hurto en el sector norte de la playa de Puerto López y 4 extranjeros asaltados en la transportación pública equivalente al 2,12% de la muestra; finalmente 3 personas correspondientes al 0,79% opinaron que tuvieron problemas de intoxicación alimenticia. Esto sin duda evidencia que existen ciertos problemas de inseguridad en la transportación pública, en la movilidad en las playas y se debería coordinar con los agentes del orden la revisión de los pasajeros en servicios de transporte además de existir el suficiente patrullaje en las playas.

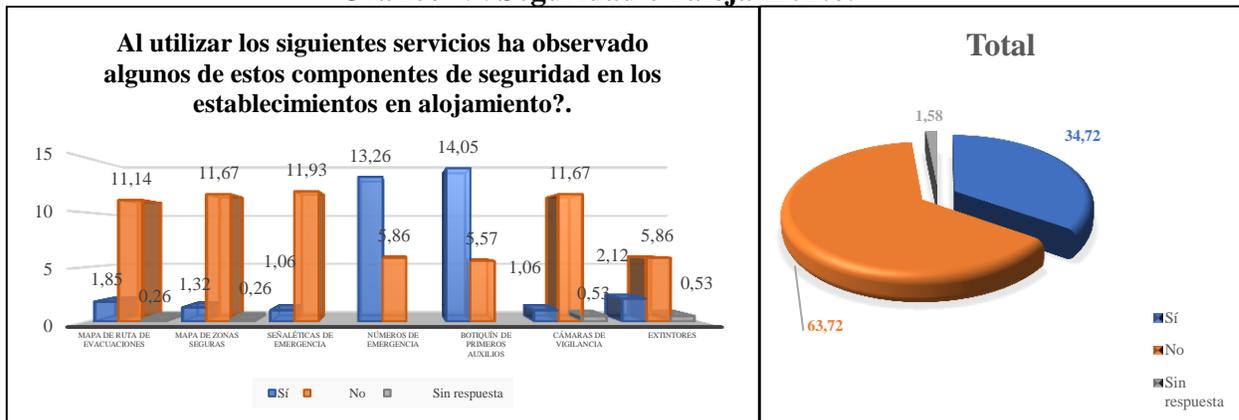
De igual manera se debe coordinar con el Comisario municipal el control de los servicios y calidad de los alimentos en los establecimientos de alimentos y bebidas y que se de cumplimiento a lo establecido en las ordenanzas municipales referente al hostigamiento por parte de vendedores informales, además de implementar una propuesta sobre seguridad turística que minimice la problemática existente.

Pregunta 6. ¿Ud. como turista al utilizar los siguientes servicios ha observado algunos de estos componentes de seguridad en alojamiento?

Alternativas	Sí		No		Sin respuesta		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Mapa de Ruta de Evacuaciones	7	1,85	42	11,14	1	0,26	50	13,26
Mapa de Zonas Seguras	5	1,32	44	11,67	1	0,26	50	13,26
Señaléticas de Emergencia	4	1,06	45	11,93	0	0	49	12,99
Números de Emergencia	50	13,26	22	5,86	0	0	72	19,09
Botiquín de Primeros Auxilios	53	14,05	21	5,57	0	0	74	19,66
Cámaras de Vigilancia	4	1,06	44	11,67	2	0,53	50	13,26
Extintores	8	2,12	22	5,86	2	0,53	32	8,48
Total	131	34,72	240	63,70	6	1,58	377	100,00

Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 19. Seguridad en alojamiento.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

Los resultados de las encuestas demuestran que 240 encuestados correspondiente al 63,70% mencionaron que los establecimientos de alojamiento, no cuentan con mapas de ruta de evacuación, mapas de zonas seguras, señaléticas de emergencia y cámaras de vigilancia, mientras que de los 131 encuestados que equivalen al 34,72% del total de la muestra, pero si observaron algunos componentes de seguridad en el siguiente porcentajes, botiquín de primeros auxilios 14,05%, números de emergencia 13,26%, extintores 2,12%, mapas de rutas de evacuación 1,85%, mapas de zonas segura 1,32%, señalética de emergencias 1,06% y cámaras de vigilancia el 1,06%. También 6 personas que equivale al 1.58% de los encuestados no respondieron porque solo están de paso por este balneario. Es muy importante sugerir al Departamento de Gestión de Riesgos Municipal se revisen los planes de contingencia previo a la obtención de la licencia única anual de funcionamiento en donde deben estar considerados todos estos componentes de seguridad.

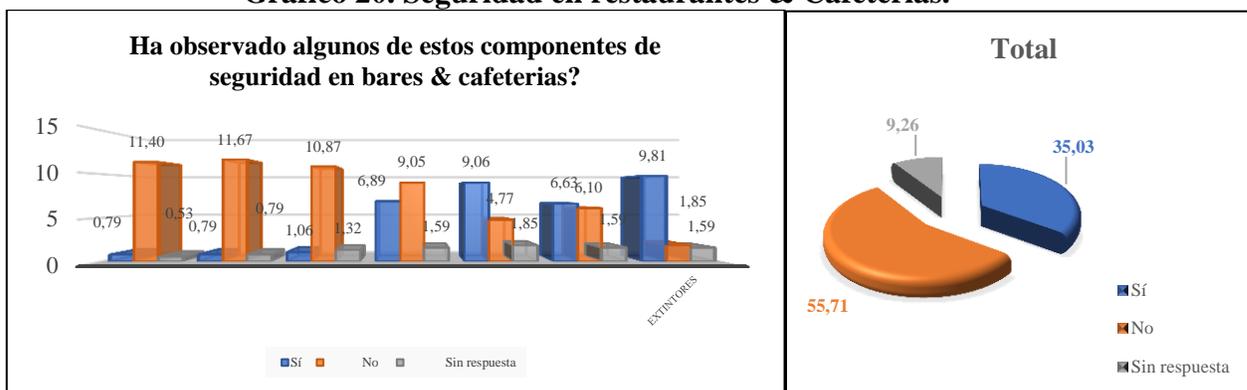
Pregunta 6. ¿Ud. como turista al utilizar los siguientes servicios ha observado algunos de estos componentes de seguridad en restaurantes & cafeterías?

	Sí		No		Sin respuesta		Total	
Alternativas	F	%	F	%	F	%	F	%
Mapa de Ruta de Evacuaciones	3	0,79	43	11,40	2	0,53	48	12,73
Mapa de Zonas Seguras	3	0,79	44	11,67	3	0,79	50	13,26
Señaléticas de Emergencia	4	1,06	41	10,87	5	1,32	50	13,26
Números de Emergencia	26	6,89	34	9,05	6	1,59	66	17,53
Botiquín de Primeros Auxilios	34	9,06	18	4,77	7	1,85	59	15,64
Cámaras de Vigilancia	25	6,63	23	6,10	6	1,59	54	14,32
Extintores	37	9,81	7	1,85	6	1,59	50	13,26
Total	132	35,03	210	55,71	35	9,26	377	100,00

Fuente: Encuestas directas de campo.

Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 20. Seguridad en restaurantes & Cafeterías.



Fuente: Encuestas directas de campo.

Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

En lo referente si han observado algunos componentes de seguridad en los restaurantes y cafeterías en este cantón, 210 encuestados que equivalen al 55,71% indicaron que no existen rutas de evacuación 11,40%, mapas de zonas seguras 11,40% y señaléticas de emergencia 10,87 %. En tanto que 132 encuestado equivalente al 35,03% de la muestra de estudio señalaron en forma afirmativa la presencia de extintores 9,81%, botiquín de primeros auxilios 9,06%, números de emergencias 6.89% y cámaras de vigilancia 6,63%. Mientras que 35 personas que equivalen al 9,26% de los encuestados no manifestaron ningún tipo de respuesta.

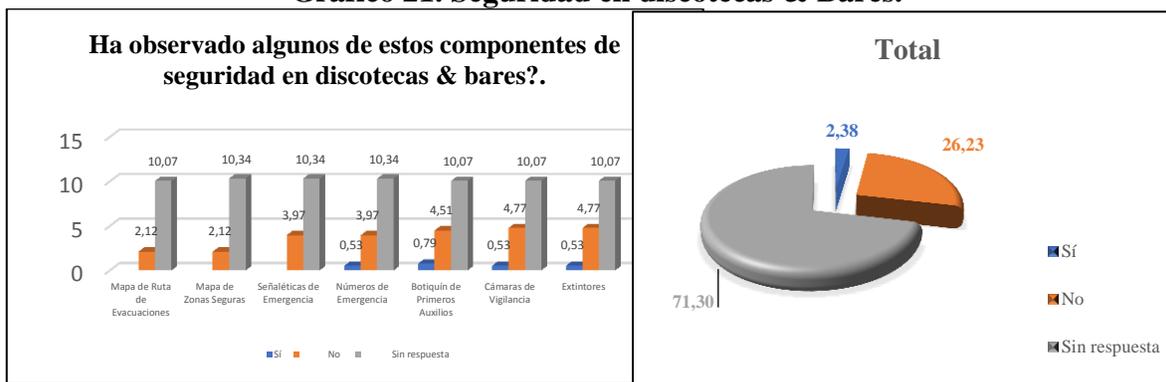
Pregunta 6. ¿Ud. como turista al utilizar los siguientes servicios ha observado algunos de estos componentes de seguridad en discotecas & bares?

	Sí		No		Sin respuesta		Total	
Alternativas	F	%	F	%	F	%	F	%
Mapa de Ruta de Evacuaciones	0	0	8	2,12	38	10,07	46	12,23
Mapa de Zonas Seguras	0	0	8	2,12	39	10,34	47	12,46
Señaléticas de Emergencia	0	0	15	3,97	39	10,34	54	14,32
Números de Emergencia	2	0,53	15	3,97	39	10,34	56	14,85
Botiquín de Primeros Auxilios	3	0,79	17	4,51	38	10,07	58	15,38
Cámaras de Vigilancia	2	0,53	18	4,77	38	10,07	58	15,38
Extintores	2	0,53	18	4,77	38	10,07	58	15,38
Total	9	2,38	99	26,23	269	71,30	377	100,00

Fuente: Encuestas directas de campo.

Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 21. Seguridad en discotecas & Bares.



Fuente: Encuestas directas de campo.

Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

En esta pregunta, se les consultó a los turistas si existe un adecuado componente de seguridad en discotecas y bares en el cantón y 269 encuestados que corresponde al 71,30% de los encuestados no emitieron respuesta a esta pregunta, esto se debe a que muchos visitantes sólo llegan durante el día y otros su motivación se centra en actividades recreativas con sus familiares. Sin embargo, 99 personas encuestadas que corresponden al 26,23% señalaron que no existen componentes de seguridad en el siguiente orden: cámaras de vigilancia 4,77 %, extintores de incendio 4,77%, botiquín de primeros auxilios, señalética de emergencias 3,97%, cada uno; mapas de zonas seguras 2.12% y mapas de

rutas de evacuación con el mismo porcentaje. Mientras que 9 personas correspondiente al 2,38% opinaron que si observaron componentes de emergencia como botiquín de primeros auxilios 0.79%, cámaras de vigilancia y extintores con 0,53% cada uno. Es importante destacar que 269 encuestados que corresponden al 71,30% del total de la muestra no respondió esta pregunta porque muchos turistas ecuatorianos y los pocos extranjeros de la población encuestada no llegan por diversión, además que en el cantón hay pocos establecimientos de esta clasificación, más bien existen karaokes y pequeños bares apostados a lo largo de la playa y al aire libre. En base a los resultados se sugiere coordinar con el Ministerio de Turismo, GADM Puerto López e Intendencia de Policía la inspección de estos establecimientos antes del otorgamiento del respectivo permiso o licencia de funcionamiento.

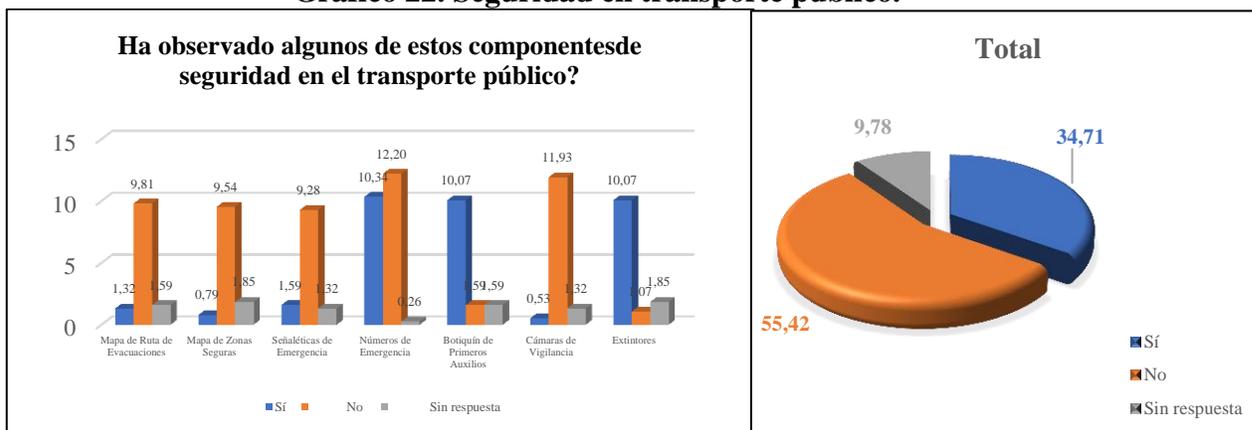
Pregunta 6. ¿Ud. como turista al utilizar los siguientes servicios ha observado algunos de estos componentes de seguridad del transporte público?

Alternativas	Sí		No		Sin respuesta		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Mapa de Ruta de Evacuaciones	5	1,32	37	9,81	6	1,59	48	12,75
Mapa de Zonas Seguras	3	0,79	36	9,54	7	1,85	46	12,20
Señaléticas de Emergencia	6	1,59	35	9,28	5	1,32	46	12,20
Números de Emergencia	39	10,34	46	12,20	1	0,26	86	22,81
Botiquín de Primeros Auxilios	38	10,07	6	1,59	6	1,59	50	13,26
Cámaras de Vigilancia	2	0,53	45	11,93	5	1,32	52	13,79
Extintores	38	10,07	4	1,07	7	1,85	49	12,99
Total	131	34,71	209	55,42	37	9,78	377	100,00

Fuente: Encuestas directas de campo.

Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 22. Seguridad en transporte público.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

En lo referente a las respuestas de esta pregunta, podemos indicar que de 377 personas encuestadas; 209 personas que equivalen al 55,42% manifestaron que no existen componentes de seguridad, especialmente en lo referente a números de emergencia 12,20%, cámaras de vigilancia 11,93%, mapas de rutas de evacuación 9,81%, mapas de zonas segura 9,54% y señalética de emergencia 9,28%. En tanto que 131 encuestados correspondiente al 34,71% opinaron que si existe algún componente de seguridad especialmente en lo relacionado a números de emergencias 10,34%, botiquín de primeros auxilios y presencia de extintores con el 10,07% respectivamente. Por otra parte 37 encuestados correspondientes al 9,78% del universo encuestado no respondió a esta pregunta, debido a que estos turistas se movilizan en autos particulares o en algunos casos rentan vehículos para movilizarse a los diferentes atractivos de visita del cantón. La inexistencia de estos componentes de seguridad en los buses de transporte público debe ser considerado por el Departamento de Tránsito y vialidad del GADM Puerto López que realiza la revisión vehicular previo al trámite de obtención de matrícula y permiso de operación.

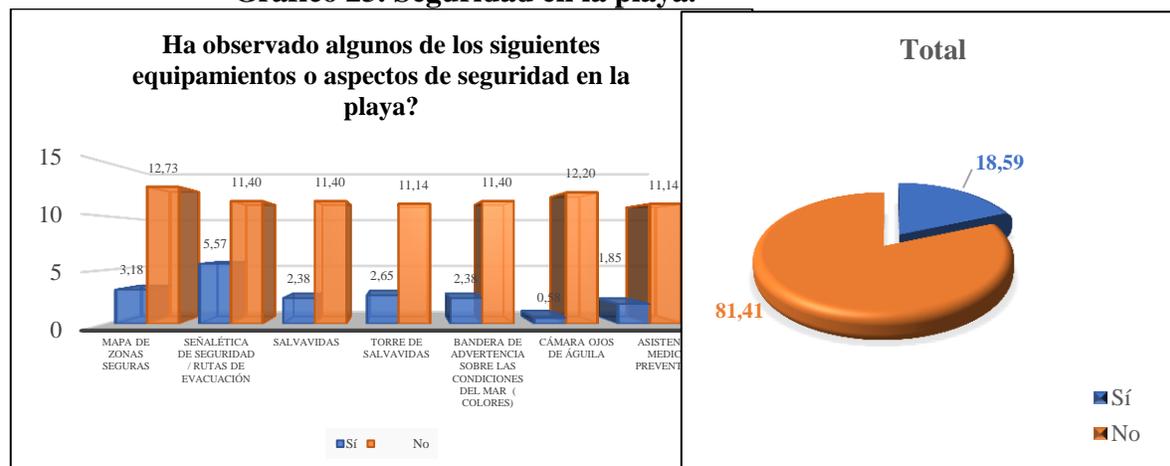
Pregunta 7. ¿Ha observado algunos de los siguientes equipamientos o aspectos de seguridad en la playa?

Alternativas	Sí		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
Mapa de Zonas Seguras	12	3,18	48	12,73	60	15,94
Señalética de Seguridad / Rutas de evacuación	21	5,57	43	11,40	64	16,97
Salvavidas	9	2,38	43	11,40	52	13,79
Torre de Salvavidas	10	2,65	42	11,14	52	13,79
Bandera de advertencia sobre las condiciones del mar	9	2,38	43	11,40	52	13,79
Cámara ojos de águila	2	0,58	46	12,20	48	12,73
Asistencia médica preventiva	7	1,85	42	11,14	49	12,99
Total	70	18,59	307	81,41	377	100,00

Fuente: Encuestas directas de campo.

Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 23. Seguridad en la playa.



Fuente: Encuestas directas de campo.

Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

Referente a si han observado la existencia de equipamientos y de seguridad en las playas de la cabecera cantonal y las parroquias del cantón Puerto López, se pudo obtener como resultados que 307 encuestados correspondiente al 81,41% de la muestra indicaron que no existe equipamiento sobre todo en lo relacionado a mapas de zonas seguras 12,73%, existencia de cámaras de ojo de águila 12,20%, señaléticas de seguridad, salvavidas y banderas de colores sobre advertencia de las condiciones del mar con un 11,40%

respectivamente; complementado con la no existencia de torres salvavidas y puntos de asistencia médica en el orden de 11,14% .

Por otra parte 70 personas que corresponde al 18,59% del total de encuestados respondieron que sí han observado equipamiento de seguridad en las playas resaltando a la existencia de señalética de seguridad y rutas de evacuación con 5,57%, mapas de zonas seguras 3,18%, existencia de torres salvavidas 2,65%) y presencia de salvavidas y banderas de advertencia sobre las condiciones del mar con 2,38%.Un grupo que respondió que si observó equipamiento de seguridad en las playas fueron los turistas encuestado en la cabecera cantonal de Puerto López donde existe una torre salvavidas y puntualmente en feriados en el feriado de carnaval existe la presencia de personal de salvataje, pero no son permanentes, cabe recalcar que estos componentes no existen en otras playas del cantón y que se debería implementar considerando el gran número de turistas que llegan a disfrutar de las playas.

Pregunta 8. ¿Cuál es su percepción de seguridad con respecto a su visita en el destino Puerto López?

Alternativas	F	%
Seguro	178	47,23
Muy seguro	121	32,09
Inseguro	78	20,68
Total	377	100,00

Fuente: Encuestas directas de campo.

Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 24. Seguridad en su visita a este cantón.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

Las encuestas dirigidas a los turistas, a los cuales se les preguntó acerca de su percepción de seguridad en su estadía en el cantón Puerto López, se pudo establecer que el 47,23% que corresponde a 178 personas encuestadas consideran que es un cantón seguro y que no tuvieron ningún inconveniente en su estancia; para 121 encuestados que equivalen al 32,09% del total de la muestra respondieron que es un cantón muy seguro no sólo en la cabecera cantonal si no en los atractivos turísticos que visitaron y 78 encuestados que equivalen al 20,68% de la muestra lo consideran inseguro.

El porcentaje de quienes lo consideran inseguro es alta con relación al universo de encuestado; le consultamos porque de su respuesta y nos supieron manifestar que la percepción de inseguridad no es solo porque el turista sufra un asalto o robo si no que el no existir equipamiento en las playas, señalética turística, centro de información y el acoso por vendedores informales se percibe algo de inseguridad, sin dejar de mencionar casos de

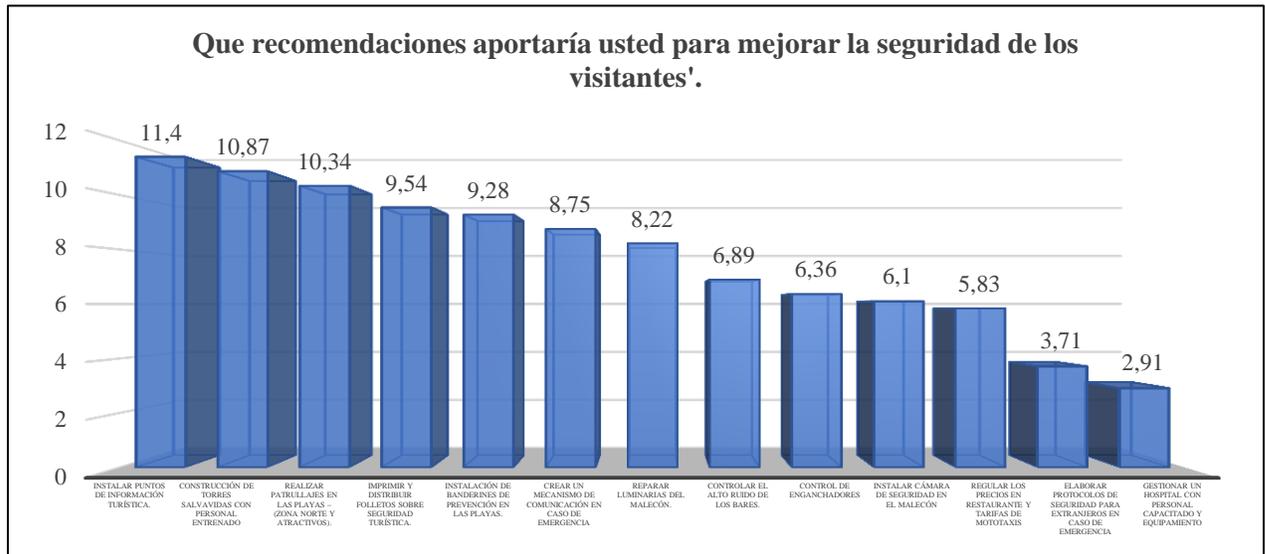
hurto en los buses de transportación pública y robos aislados especialmente de cámaras fotográficas y dinero en efectivo principalmente en el norte de la playa de la cabecera cantonal, esto demuestra la existencia de criterios segmentados, por ello debe existir un plan de seguridad turística para revertir esa percepción y que la actividad turística se desenvuelva bajo parámetros aceptables de seguridad que incida en la satisfacción de los turistas y visitantes.

Pregunta 9. ¿Qué recomendaciones aportaría usted para mejorar la seguridad de los visitantes? ¿Marque la opción más relevante?

Alternativas	F	%
Instalar puntos de información Turística.	43	11,40
Construcción de torres salvavidas con personal entrenado	41	10,87
Realizar patrullajes en las playas – (Los manzanillos y atractivos).	39	10,34
Imprimir y distribuir folletos sobre seguridad turística.	36	9,54
Instalación de banderines de prevención en las playas.	35	9,28
Crear un mecanismo de comunicación en caso de emergencia	33	8,75
Reparar luminarias del malecón.	31	8,22
Controlar el alto ruido de los bares.	26	6,89
Control de enganchadores	24	6,36
Instalar cámara de seguridad en el malecón	23	6,10
Regular los precios en restaurante y tarifas de mototaxis	22	5,83
Elaborar protocolos de seguridad para extranjeros en caso de emergencia	14	3,71
Gestionar un hospital con personal capacitado y equipamiento	11	2,91
Total	377	100,00

Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 25. Opciones para mejorar la seguridad del visitante.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

Con respecto a esta pregunta que recomendaciones aportarían para mejorar la seguridad turística el 11,40% representados en 43 visitantes respondieron que se debería instalar puntos de información turística en lugares estratégicos del cantón; mientras que 41 encuestados que equivalen al 10,87% señalaron que se deben construirse torres salvavidas con la asistencia de personal entrenado; considerando la gran afluencia de turistas a las playas generalmente entre los meses de enero a abril.

El 10,34% representado en 39 turistas indicaron que se debería realizar patrullajes diarios en el sector denominado Los Manzanos, localizado al norte de la playa de la cabecera cantonal porque pese a ser un lugar muy bonito es solitario y normalmente los propietarios de negocios turísticos recomiendan no caminar en las tardes peor en la noche por situaciones de hurtos y robos y también patrullajes en los atractivos turísticos; en tanto

el 9,54% que es la respuesta de 36 encuestados recomendaron que se debe elaborar y distribuir folletos sobre seguridad turística; el 9,28% que representa 35 encuestados recomendó la instalación de banderines de prevención en las playas con colores que indiquen el estado y riesgo del mar; así mismo 33 encuestados que equivale al 8,75% manifestaron que se debe crear un mecanismo de comunicación en caso de emergencia; mientras que el 8,22% de encuestados que corresponde a 31 personas, respondieron que se deberían de manera urgente reparar la luminarias del malecón, especialmente en los extremos norte y sur, porque en las noches muchos turistas realizan actividades de caminatas y esto los convierte en blanco fácil para posibles robos; de igual manera 26 encuestados que es el 6,89% del total de nuestra muestra señaló que se debe controlar el alto ruido de los bares por la noches porque se vuelve una fiesta publica y no pueden descansar a mas que irrespetan el horario permitido

Además el 6,36% que corresponde a 24 turistas encuestados manifestaron que se debe realizar un control a los enganchadores que venden tour y servicios de alimentación en el malecón porque acosan mucho al turista y crean un ambiente de inseguridad; además 23 encuestados que corresponde al 6,10% respondieron que para fortalecer la seguridad del turista se debería que se instalar cámara de vigilancia en algunos puntos del malecón; de igual manera 22 encuestados equivalente al 5,83% de la muestra total manifestaron que se debe regular los precios en restaurante porque el servicio de alimentación es caro en relación a otros balnearios y las tarifas de mototaxis que en muchas ocasiones se exceden en los cobros especialmente si son extranjeros, el 3,71% que corresponde a 14 encuestados sugirieron la elaboración de protocolos de seguridad en caso de emergencias y 11 turistas que representan al 2,91% respondieron que se debería gestionar la construcción de un

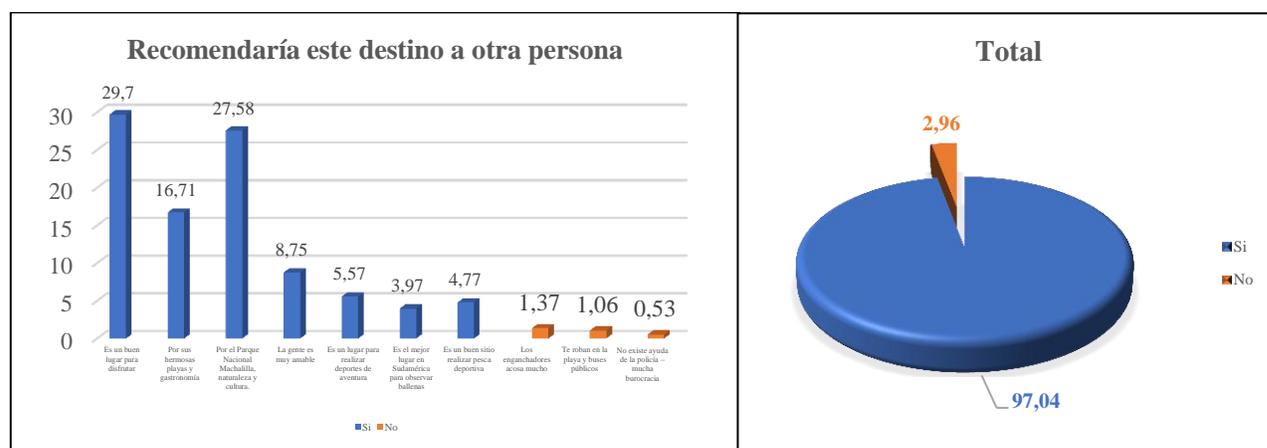
hospital con personal capacitado y equipamiento considerando la gran afluencia turística y emergencias en la población especialmente en estos tiempos de pandemia..

Pregunta 10. ¿Recomendaría este destino a otra persona? SI – NO.

Alternativas	Sí		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
Es un buen lugar para disfrutar	112	29,70	0	0	112	29,70
Por el Parque Nacional Machalilla, naturaleza y cultura.	104	27,58	0	0	104	27,58
Por sus hermosas playas y gastronomía	63	16,71	0	0	63	16,71
La gente es muy amable	33	8,75	0	0	33	8,75
Es un lugar para realizar deportes de aventura	21	5,57	0	0	21	5,57
Es un buen sitio realizar pesca deportiva	18	4,77	0	0	18	4,77
Es el mejor lugar en Sudamérica para observar ballenas	15	3,97	0	0	15	3,97
Los enganchadores acosa mucho	0	0	5	1,37	5	1,37
Te roban en la playa y buses públicos	0	0	4	1,06	4	1,06
No existe ayuda de la policía – mucha burocracia	0	0	2	0,53	2	0,53
Total	366	97,04	11	2,96	377	100

Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 26. Recomendaría este destino.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

Los resultados mostraron que 112 encuestados que corresponde al 29,70% indicaron que si lo recomendarían porque es un buen lugar para disfrutar; igualmente 104 encuestados que representa el 27,58% indicaron que lo recomiendan por el Parque Nacional

Machalilla; En tanto que 63 personas equivalente al 16,71% mencionaron que lo recomiendan por las hermosas playas y su deliciosa gastronomía, 33 turistas que equivale al 8,75% de los encuestados mencionaron que lo recomiendan por la amabilidad de sus habitantes, el 5,57% representado por 21 encuestados mencionaron que siempre lo recomendaran porque es uno de los cantones ideales para la práctica de deportes de aventura en sus diferentes tipos, mientras que 18 personas equivalente al 4,77% mencionaron que es un buen sitio para realizar pesca deportiva y el 3,97% equivalente a 15 encuestado señalaron que lo recomiendan porque es el mejor lugar en Sudamérica para observar ballenas, este grupo representa a turistas que ya han visitado antes este cantón en la temporada de observación de estos maravillosos cetáceos. Sin embargo existieron respuestas negativas y 11 encuestados equivalente al 2,96% de la muestra porque tuvieron inconvenientes con vendedores informales, robos de sus pertenencias en la playa y hurto en los buses de transporte público y escasa asistencia y colaboración por parte de la Policía Nacional.

De acuerdo a las encuestas el grupo que tuvo problemas de hurto, robos y acoso de los enganchadores correspondió a turistas extranjeros, quienes por desconocer algunos protocolos y sobre todo el cantón fueron blanco fácil para malos ciudadanos y aunque el porcentaje es pequeño con relación a la muestra hay que trabajar articuladamente para erradicar este inconveniente que pueden incrementarse si no se implementa mecanismos de seguridad y bienestar para el turista y obviamente la población en general.

Pregunta 11. ¿Considera que un programa de seguridad turística es importante para salvaguardar la seguridad de los turistas y visitantes?

Alternativas	F	%
Sí	377	100
No	0	0,00
Total	377	100,00

Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Gráfico 27. Es importante la seguridad del turista.



Fuente: Encuestas directas de campo.
Elaboración: Autor de la investigación.

Análisis e interpretación.

Con respecto a esta pregunta que es la base de la presente investigación, se les preguntó a los turistas y visitantes si ellos consideran importante la implementación de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López, y el 100% de los encuestados respondieron afirmativamente, ya que consideran que la seguridad es un factor fundamental y en la mayoría de las veces el componente más importante que analiza un turista a la hora de decidirse por visitar un lugar determinado ya que esto incide sustancialmente en la evaluación del nivel de satisfacción después de la estancia en un atractivo turístico, lo motive a regresar y recomendar a que otras personas visiten el cantó

3.8. Análisis de entrevistas.

1.- Jefatura Política del cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: Ing. Cristhian Urrunaga Pincay.

Conclusiones.

La Jefatura Política en base a sus facultades y competencias lidera el GT2 o grupo de trabajo 2, es la institución que gestiona y coordina de la seguridad turística con la participación de la Policía Nacional, Comisión de Transito del Ecuador y Armada del Ecuador a través del Retén Naval considerando que su rango de acción es tanto terrestre como marítima, además articulan con otras instituciones a nivel local para juntos establecer los parámetros de control y seguridad que se aplican según los casos. Entre los planes que tienen a futuro es implementar un programa de capacitación dirigido a la ciudadanía, relacionados a temas de hospitalidad y servicios al cliente, así como en gastronomía local que es una de las principales motivaciones que tienen los turistas nacionales y extranjeros cuando visitan el cantón. En relación al aporte que como Jefatura Política realizan al Comité de Operaciones de Emergentes (COE), mencionó que se encargan de evaluar los planes de contingencias, asesorar a organizadores de eventos en la elaboración de planes de contingencias y brindar directrices al COE Cantonal para mejorar el control y seguridad en eventos masivos, de igual manera considera que siendo el turismo la segunda fuente de ingreso del cantón debe existir siempre seguridad turística por eso se trabaja mancomunadamente con las instituciones de control para seguir siendo considerado como uno de los cantones con bajo índice delincriminal y más seguros de la provincia de Manabí.

En relación a las acciones que como Jefatura Política están desarrollando en favor de la seguridad turística por la emergencia del COVID-19 manifestó que están enfocados en hacer cumplir las disposiciones gubernamentales a través de los puntos de control localizados en la entrada y salida del cantón con el apoyo de la Policía Nacional y Comisión de Transito del Ecuador. Además están planificando una reunión con los representantes del sector turístico para implementar un plan de reactivación frente a la pandemia. Considera que el tema seguridad será uno de los principales factores que un turista tomará en cuenta al visitar el cantón por lo que la implementación de un programa de seguridad turística será de vital importancia para el fortalecimiento de la actividad turística y de la comunidad.

2.- Unidad de Policía Comunitaria – Cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: Capitán Oscar Mena Risueño.

Conclusión:

En la entrevista al Jefe de la Unidad de Policía Comunitaria nos manifestó que gestiona y coordina la seguridad turística mediante la solicitud de agentes del orden al distrito de policía con sede en la ciudad de Jipijapa con el objetivo salvaguardar la integridad ciudadana y de los turistas en eventos y feriados nacionales, mencionó que los incidentes más frecuentes con turistas es la pérdida de documento y el hurto de celulares en el horario comprendido entre las 20h00 a 22h00 especialmente los fines de semana en los bares del malecón, sillas de las carpas de alquiler y en algunos establecimientos de servicios turístico cuando los turistas y ciudadanos ingieren bebidas alcohólicas, pero hizo referencia que la población que trabaja en el área de servicios de estos negocios son

consiente de la protección, cuidado de los turistas y cuando olvidan las pertenencias y son encontradas por ellos son entregados en el UPC para que sean devueltas a sus propietarios.

Mencionó que el cantón goza de un ambiente de tranquilidad y los pocos incidentes reportados son manejables y resueltos por los agentes del orden, para mantener la seguridad realizan patrullajes diariamente en las playas de Puerto López, Machalilla, Salango, Las Tunas y Ayampe, menos la playa de Los Frailes que por la emergencia nacional se encuentra cerrada al turista, de igual manera cuando existe una eventualidad se sigue un protocolo de asistencia que consiste en tomar procedimiento, verificar la magnitud del incidente y se asesora al turista en el proceso a seguir o se busca la forma inmediata de solucionar el inconveniente.

Su accionar en esta emergencia nacional por el COVID -19 se ha centrado en apoyar con su contingente humano en la entrega de kits de alimentos y coordinación para la atención en las brigadas médicas, así como la ejecución de la campaña de concientización y control de uso de mascarilla y permanencia de los ciudadanos en sus casas dentro del horario del toque de queda, como miembros del COE Cantonal trabajan articuladamente con la Jefatura Política, Comisión de Transito del Ecuador y las tenencias políticas en el control de ingresos de vehículos en los check point ubicado en Machalilla y Ayampe, donde se hacen revisiones del buen uso de los salvoconductos y ejecutando el operativo pico y placa.

Considera que la seguridad es importante para el desarrollo de la actividad turística en el cantón, mencionó que el componente de seguridad es indispensable para que un turista y la ciudadanía se sientan seguros y tranquilos y que la trilogía compuesta de seguridad, gobernanza y comunidad juegan un rol protagónico en su accionar porque de no existir estos

componentes la acción o intervención policial no tendría razón de ser y trabajar por un lugar determinado.

3.- Reten Naval – Cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: ALFG-GC - Ronald Merchán Merino.

Conclusiones.

Por parte de la Armada Nacional la gestión de la seguridad turística y ciudadana se la realiza en base a las competencias que determina la Dirección Nacional de los Espacios Acuáticos a través del Reten Naval del cantón Puerto López mediante patrullajes en la franja marítima que empieza en la Punta de Ayampe hasta la playa de Los Frailes, que es el área de su jurisdicción y cuando hay otras emergencias solicitan el apoyo de los retenes de Puerto Machalilla y Puerto Cayo, de igual manera se realizan patrullajes en los cuadrones en las principales playas de su jurisdicción.

El entrevistado resalta que las emergencias más frecuentes se dan en los meses de junio a agosto con los varamientos de ballenas y coordinan con el Ministerio de Ambiente para remolcar y enterrar el animal para evitar contaminación por la descomposición del cetáceo.

Otras de las emergencias en el cual intervienen es en el control a embarcaciones pesqueras no autorizadas que realizan observación de ballenas y en ocasiones han sufrido daños en los motores quedando a la deriva, además en caso de existir eventualidades con turistas en estas embarcaciones se emite un informe al Capitán de Puerto para que tome

conocimiento y a través del departamento jurídico se establezca algún tipo de trámite social o legal. Su accionar con relación al control de embarcaciones turísticas se basa en la emisión y verificación de zarpes y arribo de embarcaciones, cumplimiento de lo establecido en el libreto de estabilidad de las embarcaciones turística que determina el número de pasajeros a transportar y el zarpe mensual que se constituye en el único documento que avala a una embarcación para hacerse a la mar y realizar la actividad de transportación turística previo al cumplimiento de una inspección para realizar el trámite de renovación de la matrícula y troquelados de los motores de una embarcación turística.

Mencionó que como miembros del COE Cantonal participan activamente en función de lo establecido en sus competencias en coordinación con las instituciones de control y seguridad. Entre las acciones que han realizado para precautelar la seguridad turística en la pandemia del COVID-19, supo manifestar que después de la declaratoria de emergencia recibieron la disposición de suspender los zarpes a todas las embarcaciones turísticas para evitar la aglomeración de visitantes en la realización de tours; considera que la ausencia de seguridad turística es perjudicial para un cantón que basa su economía en el turismo y exhorta a las demás autoridades a trabajar en conjunto y con más ímpetu, sostiene además que la implementación de un programa de seguridad turística en un cantón que es considerado santuario de ballenas y muchos atractivos turísticos es muy importante porque el turista se va a sentir más comprometido con la naturaleza y se va a llevar una buena impresión e imagen del ambiente de seguridad del cantón.

4.-- Cuerpo de Bomberos del Cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: Ternel. Julio Lucas Lucas.

Conclusiones.

De acuerdo a los resultados de la entrevista podemos evidenciar que el Cuerpo de Bomberos gestiona y coordina la seguridad turística con los responsables de las instituciones que brindan seguridad y asistencia al turista y la ciudadanía, y pese a las disposiciones que en año anterior les notificó estado de trabajar bajo las directrices del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Puerto López, ellos siguen laborando con los manuales de años anteriores porque la institución en mención no ha asumido la competencia, su accionar se enfoca en intervenir en casos de incendios a viviendas y en áreas forestales, socorrer a turistas que quedan atrapados en las plataformas rocosas a orillas del mar por la marea o son arrastrados por las corrientes marinas.

En función de sus competencias son los encargados de realizar las inspecciones de componentes básicos de seguridad en los establecimientos turísticos previo a la emisión de licencias única anual de funcionamiento, su accionar dentro del COE cantonal es coordinar y operativizar la ambulancia para trasladar heridos y enfermos que son derivados a hospitales de la provincia; en esta emergencia nacional su aporte está dirigido a apoyar los programas de desinfección en todo el cantón con su personal y motobomba y consideran que la implementación de un programa de seguridad turística es muy beneficioso porque es la actividad que genera muchos ingresos a la población.

5.- Puerto López Asociación Hotelera PLAH.

Nombre del entrevistado: Mgs. Santiago Guamani.

Conclusiones.

Puerto López Asociación Hotelera PLHA, es una organización con vida jurídica establecida legalmente en el año 2014 y está conformada por 34 socios, esta institución aporta a la seguridad turística desde sus negocios básicamente brindando un servicio de calidad, informando al turista de posibles riesgos, porque consideran que la seguridad turística y ciudadana es una obligación del estado y sus diferentes niveles de gobiernos, así lo establece la Constitución de la República y la Ley de Seguridad Ciudadana, sin embargo como gremio han intervenido realizando recomendaciones para que el Ministerio de Turismo les brinde capacitaciones en temas de bioseguridad y establezca los lineamientos o protocolos a implementarse una vez que se reabierturen los servicios de atención al turista y al GADM para que incluyan en sus planes de seguridad la vigilancia y monitoreo de algunos sitios de interés turísticos y la instalación de cámaras de vigilancia en el sector de Ayampe y el sector norte de la playa por la hostería Mándala que es un lugar donde se han reportado muchos casos de robos y hurtos y sus asociados han participado en las mesas de trabajo para la elaboración del Plan de Ordenamiento Territorial con sugerencias especialmente en lo referente a la zonificación y uso de áreas para diferentes actividades turísticas, comercio y de esparcimiento. Mencionó que no han recibido capacitación alguna por parte del Ministerio de Turismo en temas de seguridad turística y más bien con la Policía Nacional han sido capacitados en el manejo de botones de seguridad (pánico), con el cual cuentan todos los establecimientos que agrupa esta asociación.

Sostiene que a más de la infraestructura instalada, la calidad de recursos y atractivos turísticos naturales y culturales, un destino debe tener seguridad en todos sus aspectos porque es uno de los principales elementos que busca el turista para sentirse bien en su estancia; considera que para un turista la seguridad debe ser total para tener mayor presencia ante la competencia y que la promoción directa que el turista realiza cuando encuentra un entorno seguro permite el crecimiento y fomento de la actividad turística de una manera libre, amigable y transitable que incide positivamente en el desarrollo socioeconómico del destino.

6.- Departamento de Gestión de Riesgos del GADM Puerto López.

Nombre del entrevistado: Sr. Javier Villacreses García.

Conclusiones.

Con relación a la entrevista realizada al Jefe del Departamento de Gestión de Riesgos podemos evidenciar que es una dependencia municipal encargada de la elaboración de análisis de vulnerabilidad de niveles de riesgos, planes de contingencia y planes de seguridad ciudadana. Enfatizó que de acuerdo al manual del COE, el Jefe del Departamento de Riesgos asume las funciones de Secretario de este comité y será quien esté al frente de toda emergencia en el territorio, es el encargado de asesorar al presidente del COE Cantonal que es el Sr. Alcalde, evalúa el nivel de afectación y elabora el respectivo plan de actuación para hacerle frente a algún evento adverso. Entre las acciones realizadas destaca la elaboración del plan de seguridad articulada con la creación de un sistema integral de comunicación que aún no está en funcionamiento porque se requiere el permiso de la Intendencia de Telecomunicaciones y el plan de contingencia por inundación.

El entrevistado resalta que en cumplimiento de lo establecido en Ley del Estado a través del Sistema Nacional de Gestión de Riegos son los encargados de validar los planes de contingencia en donde toda empresa pública, privada y negocios turísticos deben cumplir con los parámetros básicos en medidas de prevención y contar con sus planes de contingencia, cumplir normativas de prevención y seguridad, rutas de evacuación, sistema de video vigilancia, capacidad termoeléctrica previo a que un establecimiento gestione los permiso y licencias únicas anual de funcionamientos. En relación a las acciones realizadas en esta pandemia mencionó que desde la disposición de la emergencia nacional ha estado al frente en la coordinación de operativos en las vías y establecimientos turísticos, coordinación de varamiento y comercialización en la playa con los pescadores, elaboración de la resolución para uso obligatorio de mascarilla. Estas acciones han sido coordinadas con los responsables de instituciones de control como Policía Nacional, Marina, Cuerpos de bomberos y Agencia Nacional de Tránsito y considera que la implementación de un programa de seguridad turística es muy importante porque permite salvaguardar la integridad del turista, fortalecer la imagen del territorio y propender al desarrollo de la segunda fuente de economía del cantón.

7.- Dirección de Desarrollo Económico, Social, Cultural y Turístico del cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: Ing. Johnny Cruz Ventura – Director de Turismo.

Conclusiones.

En esta entrevista el Director de Turismo del GADM Puerto López menciona que la seguridad turística se la coordina y gestiona a través de todas las autoridades de control como Policía Nacional, Reten Naval, Centro de Salud, Cuerpo de Bomberos y brigadas

barriales. Las acciones que realizan en materia de seguridad turística se enfocan en asistir a los turistas y visitantes cuando han sufrido algún tipo de eventualidades, asesorándoles sobre el proceso a seguir antes los organismos de seguridad y control, contactando con sus respectivas embajadas y asistiéndolos en la traducción en el caso de turistas extranjeros.

El entrevistado desconoce sobre la existencia del Plan de Asistencia Turística PIAT y considera que se tiene que revisar lo que establece este documento para adaptarlo a la realidad del territorio; en los actuales momentos no se cuenta con ningún plan de seguridad y solo realizan los controles y monitoreo de acuerdo a lo que establece la Ley de Turismo y las ordenanzas municipales.

Resaltó que la Dirección de Turismo es la dependencia municipal encargada de emitir la Licencia Única Anual de Funcionamiento y entre los parámetros básicos el establecimiento debe cumplir con los requisitos que solicita el Ministerio de Turismo y pago del 1x1000 de los activos fijos y demás requisitos en el GADM previo a una inspección que realiza un técnico de esta Dirección.

Entre las principales acciones que han realizado desde que se decretó el estado de emergencia nacional ha sido la emisión de una resolución para que todos los establecimientos de prestación de servicios turísticos cierren sus actividades para evitar el contagio no solo del turista si no de quienes interactúan con ellos, igualmente se está planificando la elaboración de protocolos de bioseguridad para implementarlo en el momento que se reactive la actividad turística en el cantón. Sostiene que la implementación de un programa de seguridad turística es de suma importancia porque no solo estaríamos

brindando seguridad a nuestros visitantes sino también a los habitantes del cantón y proyecta al mundo la imagen de un cantón seguro para los turistas.

3.9 Resultados y análisis de encuestas y entrevistas.

De acuerdo los resultados de las encuestas y entrevistas he podido reconfirmar la hipótesis que existen todas las características y condiciones para elaborar el diseño de un programa de seguridad turística, porque a pesar que en el cantón existe y proyecta una buena imagen de seguridad en el contexto nacional e internacional está más enfocado a la prevención de riesgos, seguridad ciudadana mas no en el componente turístico.

Lo expuesto se pudo evidenciar en las áreas de servicios de turísticos donde no existen componentes básicos y elementales de seguridad, deficiente control en los precios por servicios de alimentación que no garantiza la satisfacción plena del consumidor, malas practica de venta de tours y algunos servicios por personas ajenas a la actividad turística debido al escaso control y aplicación de leyes y ordenanzas que pone en riesgo no sólo la seguridad del turista sino también a sus pobladores afectando la imagen del destino y dejando en claro que hay que trabajar mucho en organización, aplicación y la gestión eficiente en cumplimiento de las competencias entregadas a la municipalidad en el tema de manejo y administración de la actividad turística por el Ministerio de Turismo del Ecuador.

Además el Comité de Seguridad Ciudadana debe ser más participativo e incluir a otras líneas de servicios y el GADM Puerto López a través de la Dirección de Turismo debe elaborar un plan de capacitación en competencias específicas para cada área de servicios en las nuevas actividades que surgen en función de la demanda, creando condiciones de

seguridad para todos los turistas y visitantes, esto contribuirá significativamente al desarrollo y posicionamiento un cantón considerado santuario de ballenas y ecológico del Ecuador.

3.10. Estado del arte y discusión.

De acuerdo a lo investigado, y a las encuestas a turistas y entrevistas a autoridades gubernamentales del cantón Puerto López se pudo establecer que los resultados mostraron que existen todas las características y condiciones para elaborar el diseño de un programa de seguridad turística, debido a que el cantón proyecta una buena imagen de seguridad en el contexto nacional e internacional, pero está más enfocado a la prevención de riesgos, seguridad ciudadana. Sin embargo en las áreas de servicios de turísticos donde no existen componentes básicos y elementales de seguridad, deficiente control en los precios por servicios de alimentación que no garantiza la satisfacción plena del consumidor, malas practica de venta de tours y algunos servicios por personas ajenas a la actividad turística debido al escaso control y aplicación de leyes y ordenanzas que son competencias entregadas a la municipalidad en el tema de manejo y administración de la actividad turística por el Ministerio de Turismo del Ecuador. Esto se pudo evidenciar en un alto porcentaje de turistas entrevistados respondieron que no observaron componentes de seguridad en algunos establecimientos turísticos y atractivos. Por ello según (Grunevald, 2016)” la seguridad turística, busca 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, desde la óptica de la demanda”. Esto fue mencionado por el representante de la Policía Nacional y Jefe Político cuando expresaron que su accionar está

enfocado a proteger no solo la integridad de los turistas si no de la poblacion y que el cantón se ha posicionado como destino ecoturismo, observación de ballenas y turismo de sol y playa y es importante establecer acciones para minimizar los riesgos naturales y provocados para garantizar la permanencia y desarrollo de la actividad turística del cantón

No obstante, (Korstanie, 2016), expresa que “es evidente que la seguridad aplicada a la actividad turística es de vital importancia en los territorios y abarcan muchos conceptos y definiciones”, ya según (Flores, 2013), Nacen de la preocupación del factor de inseguridad que impacta o se relaciona no sólo con el anfitrión, sino también al turista en un destino turístico he involucra una serie de aspectos como son la seguridad pública, social, medica, alimentaria, informativa, económica y de servicios turísticos.

Con relación a lo que expresa el autor puedo mencionar que efectivamente la seguridad es muy amplia e diferentes aspectos sociales y entre los resultados se corrobora lo enunciado puesto que entre las recomendaciones que mencionaron los turistas que para mejorar la seguridad turística en el cantón se debería mejorar la atención médica, trabajar en la dotación de servicios básicos, fortalecer las capacidades del talento humano a través de capacitaciones y no exagerar en el cobros de servicios especialmente en la parte gastronómica.

Además Williams (2014), sostiene, que en turismo, la seguridad es una cuestión vital que repercute en la calidad de los servicios que conforman esta actividad, para los diferentes destinos y productos, así como para los exigentes y cambiantes mercados que aumentan año a año, la misma que se encarga de estudiar índices de seguridad dirigida al turista y al destino, a fin de ser capaces de medir los riesgos reales existentes en los

diferentes destinos del mundo; enfatizando la tipología de los riesgos turísticos. Con la intención de potencializar los destinos a través de recomendaciones de seguridad turística; que podrían sufrir los turistas en bienes, salud e intereses económicos.

En función a lo que sostiene Blanco 2014 puedo afirmar que tanto en las respuestas de los turistas encuestados y las personas entrevistadas coinciden que la seguridad es un factor fundamental para que los turistas decidan visitarnos y que es parte fundamental en la calidad de servicios, además coinciden que siempre existirán riesgos ya sea naturales o antrópicos pero que como política cantonal se debe siempre trabajar en propender a salvaguardar la integridad del turista y visitantes, sin este componente no se puede atender a una demanda cada vez más exigente, por lo tanto, debe ser una prioridad del Consejo Cantonal liderado por el Sr. alcalde y sus concejales impulsar mecanismos de coordinación y gestión que permitan articular medidas prácticas sobre seguridad y sus ejes transversales.

Es importante destacar lo que sostiene (Flores, 2013),” El turismo representa unos de los ingresos más importantes de nuestra región, y hay múltiples factores que condicionan la seguridad del turista, que debe estar informado; debe tener un mapa o direcciones claras de los lugares que visita, debe saber dónde recurrir en caso de emergencia, debe conocer vías de evacuación”.

En referencia a lo expresado por este autor puedo puntualizar que la actividad turística constituye uno de los principales ejes de desarrollo socioeconómico del cantón, pero que existen factores que incide en la seguridad del visitante, esto se evidenció en el escaso equipamiento de las instituciones de seguridad y control, deficientes facilidades en atractivos turísticos por parte de organismos que brindan seguridad y funcionarios

municipales. Además los encuestados mencionaron que se debe trabajar en campañas de concientización ciudadana, elaboración de materiales de información sobre la seguridad existente en el territorio y la elaboración de protocolos en caso de emergencias natural o provocada que coincide con la información aplicada en el marco teórico de esta investigación.

En efecto, el diseño de este programa de seguridad turística está basado en el marco legal vigente especialmente lo que contempla la Constitución de la República del Ecuador, (Asamblea-Constituyente, 2008), en su art. 3, sostiene que, son deberes primordiales del Estado, el garantizar y defender la soberanía nacional y proteger el patrimonio natural y cultural del país. En el Art. 66 se reconoce y garantizará a las personas, el derecho a la integridad personal, que incluye: a) La integridad física, psíquica, moral y sexual. En referencia a estos artículos el objetivo principal de este programa de seguridad turística es garantizar y proteger nuestro patrimonio turístico ya sea natural y cultural y al ser participativo, inclusivo y de derechos propender a brindar seguridad en las diversas manifestaciones a los turistas y la comunidad en general.

CAPITULO IV.

Programa de seguridad turística para el cantón Puerto López, provincia de Manabí.

4.1. Introducción.

El presente capítulo muestra el diseño de un programa de seguridad turística para el cantón Puerto López en la provincia de Manabí, el cual se ha realizado basado en las respuesta de encuestas y entrevistas aplicadas a los turistas y entrevistas a autoridades que tienen relación en la gestión y coordinación con esta actividad, donde se evidenció la escasa aplicación de normativas vigentes en temas de seguridad turística, deficientes estándares de calidad y seguridad en establecimientos de prestación de servicios turísticos, escaso nivel organizativo de los prestadores y personas vinculada a la actividad turística especialmente en los operadores de turismo y pese a ser un cantón con muchos atractivos y recursos turísticos en la franja costera y sus playas no existe equipamiento de seguridad para los bañistas complementado con la inexistencia de centros de información y facilitación para turistas y visitantes, así como el escaso equipamiento y personal en las instituciones encargadas de la seguridad turística y ciudadana.

El programa cuenta con un concepto de seguridad turística aplicable en el cantón y basado en la realidad urbana y rural, en su estructura se incluye la misión, visión y los objetivos del programa.

Está conformado de cuatro proyectos enfocados en la implementación de facilidades para fortalecer la seguridad turística en las playas del cantón, seguido por un proyecto de

fortalecimiento del talento humano mediante la ejecución de capacitaciones dirigidas al personal administrativo y operativo de los establecimientos turísticos, un tercer proyecto dirigido a la implementación de un sistema de control y vigilancia con la participación de organismos de asistencia, seguridad y participación ciudadana, complementado con un proyecto relacionado a la elaboración e implementación de manuales y mecanismos de prevención, comunicación y difusión para precautelar el bienestar y la seguridad turística que son el resultado de las investigaciones de campo y finalmente el detalle de las acciones para conseguir el objetivo propuesto junto con las matriz del cronograma valorado del presente programa.

Una vez concluido el diseño del programa de seguridad se debe cumplir con el proceso previo a su ejecución que es la entrega del documento al Econ. Javier Pincay Chancay e Ing. Johnny Cruz Ventura, Alcalde y Director de Turismo del GADM Puerto López respectivamente para su socialización con el sector turístico e instituciones de apoyo y concluye con la elaboración de un cronograma valorado para la ejecución de este programa.

4.2. Diagnóstico de la seguridad turística en el cantón Puerto López.

Existen diversos indicadores y variables para caracterizar y determinar la problemática de seguridad en el turismo y en el caso puntual del cantón Puerto López, pero sin duda alguna se debe tener en cuenta la percepción del tema desde el punto de vista de los turistas y en cómo incide la satisfacción y la experiencia sobre su visita, teniendo en cuenta que no todos los turistas perciben las cosas y el entorno de igual manera y en

ocasiones el único turista que tuvo una mala experiencia puede incidir en que el atractivo tenga una mala calificación.

Aunque en Puerto López los problemas de seguridad turística no tienen una incidencia marcada en relación a otras ciudades del país en donde la delincuencia, robos y hurtos son frecuentes, si debemos considerar que existen problemas de seguridad en otras áreas como la seguridad en carreteras, en atractivos turísticos, en la prestación de servicios turísticos que pese a ser aislados no dejan de ser tomados en cuenta.

Un inconveniente aislado, que tuvo pocas apreciaciones en las encuestas realizadas y sin tener criterio xenofóbico es la presencia de personas extranjeras especialmente venezolanos, argentinos y colombianos que salen de sus países en busca de fuentes de trabajo y al no encontrarlos o simplemente por tener dinero incurren en delitos como venta de sustancias sujetas a fiscalización, robos, hurtos, incluso hace dos años el asesinato a un servidor turístico por parte de un inmigrante.

Es claro que las situaciones de inseguridad afectan la tranquilidad del turista y condiciona las acciones de la Policía Nacional y entes de control y seguridad. Estas limitantes requieren soluciones integradas con otros actores del desarrollo turístico, las cuales vienen siendo estructuradas como prioridad de acción Nacional y en este caso cantonal a través de los diferentes actores sociales y gubernamentales asentados en la cabecera cantonal.

Para el análisis de la problemática que en materia de seguridad turística tiene este cantón, se cuenta con información entregada por los responsables de Policía Nacional,

Jefatura Política, Comisaria Municipal, Inspectores Municipales que en el apartado siguiente lo expongo.

4.3. Problemática de seguridad en el cantón.

La problemática existente y que se refleja en los resultados de las encuestas a turistas y reafirman con las entrevistas a responsables de instituciones de control más la verificación en el campo por el investigador son las siguientes:

- Insuficiente número de efectivos de Policía Nacional en los diferentes sitios de interés turístico especialmente en feriados nacionales.
- Escaso personal de socorro en las playas y sectores turísticos.
- Congestión vehicular en las temporadas altas, fines de semanas y feriados.
- Acoso por parte de los vendedores informales de tours y servicios de alimentos.
- Desorganización en la prestación de los servicios turísticos en el malecón escénico.
- Informalidad en la prestación de los servicios turísticos.
- Contaminación de las playas y acumulación de desechos sólidos.
- Deficiente iluminación en los extremos del malecón y vías alternas.
- Escaso equipamiento y personal del Cuerpo de bomberos en la cabecera cantonal y sus parroquias.
- Escasos puntos de información Turística.
- Deficientes patrullajes en la franja costera por parte del Reten de la Marina.
- Aumento en el expendio de sustancias sujetas a fiscalización para consumo por parte de turistas y nativos.

- Desconocimiento de normas y reglamentos de uso de las playas por parte de la población.
- Bajo nivel de articulación con las autoridades locales, para mejorar seguridad en atractivos turísticos
- Inadecuada señalización vial y ausencia de señalización turística.
- Escaso personal médico y paramédico en los centros de salud.
- No se aplica lo establecido en las ordenanzas municipales.
- Débil empoderamiento de quienes conforman la Mesa de Seguridad Cantonal.
- Incremento de extranjeros indocumentados.
- Deficientes servicios básicos (agua potable, alcantarillados sanitario y fluvial, energía eléctrica).
- Riesgos por fenómenos naturales (Agujes, maremotos, sismos, terremotos Tsunamis).
- Débil respuesta ante la presencia de enfermedades y pandemias

4.4. Identificación de espacios públicos de encuentro ciudadano inseguros.

Es importante destacar que el cantón Puerto López cuenta con un área urbana y dos parroquias rurales, las mismas que no poseen grandes extensiones territoriales, pero por la escasa presencia policial hace posible que se consideren algunos sitios potencialmente inseguros por su ubicación o condiciones geográficas o porque ya han ocurrido actos de atentado a los turistas.

En otro orden es también importante destacar que los diferentes atractivos turísticos están en su mayoría fuera del perímetro urbano donde se hace fácil el cometimiento de un delito. Entre los lugares que puede considerar los siguientes:

- Extremos norte y sur del malecón escénico.
- Playa de las Mesas.
- Mirador escénico.
- Alrededores de entidades bancarias
- Terminal terrestre.
- Playa de Los Frailes.
- Túnel de algarrobos.
- Vía la Comunidad de Agua Blanca.
- Playas de Ayampe, Las Tunas y Puerto Rico.
- Zona de bares en el malecón.

4.4.1. Tipificación de delitos más comunes en el lugar.

De acuerdo a la información facilitada por la Policía Nacional los delitos más comunes en el cantón son:

- Hurto – especialmente a turistas en la playa y en buses de transporte público.
- Asaltos eventuales en carreteras y en el cajero automático.
- Perdidas de documentación y teléfonos celulares.

4.4.2. Articulación de acciones entre el GADM e instituciones en el cantón.

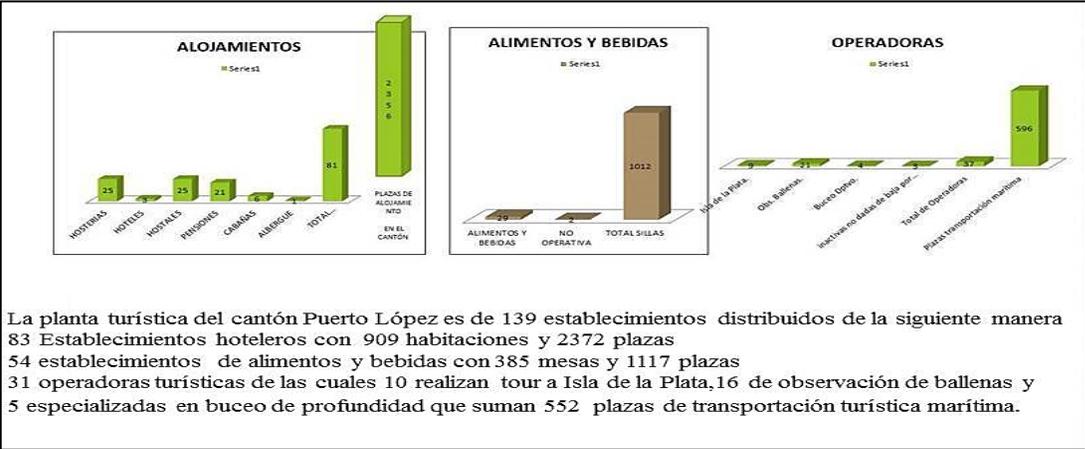
Una de las acciones importantes que ejecuta como política del GADM es la conformación de la mesa de seguridad integrada por el la máxima autoridad, representantes

de organismo de seguridad como policía nacional, jefatura política, cuerpo de bomberos, agencia nacional de tránsito que conforman el GT2 que es el grupo de trabajo 2, dentro del COE Cantonal, quienes son los responsables de la seguridad integral y que suman a este grupo de trabajo con otras instituciones como cruz roja, brigadas barriales, presidentes de barrios y comunidades, gremios de turismo que fortalecen el accionar en función de la seguridad integral del cantón.

4.4.3. Situación del sector privado en actividades turísticas.

Uno de los pilares de desarrollo de este cantón es sin duda alguna la actividad de prestación de servicios turísticos. El crecimiento de esta actividad no solo se ve reflejado en el número de turistas que llegan cada año, sino en el incremento de negocios turísticos entre los que destacan establecimientos de hospedaje, alimentos y bebidas y operadoras turísticas que en los actuales momentos suman 139 establecimientos registrados en el Ministerio de Turismo y Municipio de Puerto López.

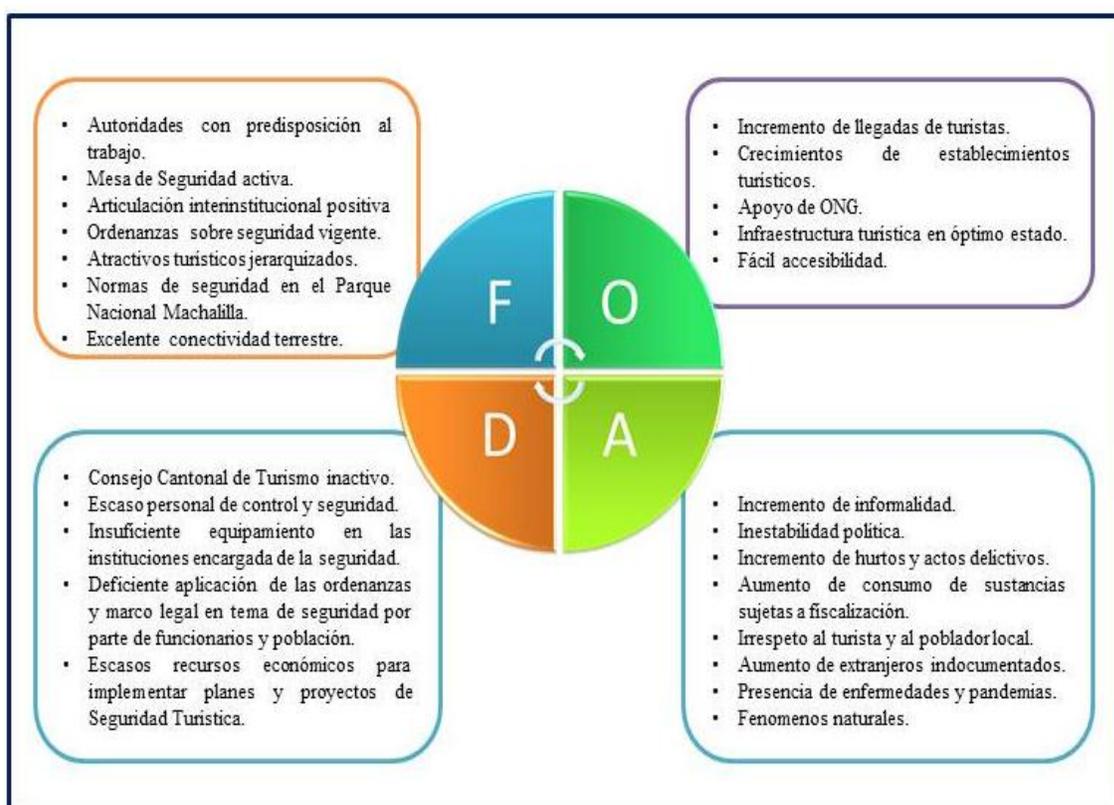
Gráfico 28. Planta turística de Puerto López.



Fuente: Dirección de turismo- GADM Puerto López.
 Elaboración: Autor de la investigación.

Con lo expuesto es importante detallar que el sector turístico está muy comprometido con la seguridad considerando que es esta la actividad económica que ha permitido el desarrollo del cantón y entre sus acciones prevista esta integrar el Mesa de Seguridad cantonal y aportan a la seguridad con la implementación de botones de seguridad en el 50% de estos establecimientos registrados en el catastro cantonal.

Gráfico 29. Matriz FODA.



Elaboración: Autor de la investigación.

4.5. Justificación del problema.

La seguridad es una de las condiciones para la competitividad de una nación y de sus sectores productivos, en especial para el turismo porque es “una cuestión vital que se percibe en la calidad de los servicios turísticos que conforman esta actividad, para los

diferentes destinos y productos, así como para los exigentes y cambiantes mercados que aumentan año a año en todo el mundo de manera espectacular”.

https://www.academia.edu/40525779/PLAN_ESTRATEGICO_DE_SEGURIDAD_TURISTICA_RETO_COMPETITIVO_DE_COLOMBIA_PROPOSTA_DE_ACTUALIZACION_PARA_EL_CUATRIENIO_2014-2018

El cantón Puerto López en los últimos años se ha convertido en un punto de atracción turística con la llegada de miles de visitantes proveniente de diferentes países y provincias del Ecuador debido a la diversidad de atractivos turísticos naturales y culturales en las modalidades de sol y playa, ecoturismo, deportes de aventura, observación de ballenas, gastronomía y su gente. Este crecimiento tanto económico como social y de infraestructura tiene que ir acompañado de factores importante como la seguridad que permita que los visitantes se sientan como en casa y vivan experiencias enriquecedoras desde el punto de vista del viajero que busca satisfacciones y servicios de calidad.

En el análisis de la Matriz FODA se pudo evidenciar algunas de las causas que son determinantes para el diseño de un programa de seguridad turística en los que se destaca el escaso número de efectivos policiales y de control, así como el deficiente equipamiento tecnológico, materiales y demás aspectos logístico para el desarrollo efectivo en caso de emergencias, de igual forma la débil aplicación de ordenanzas municipales, escaso presupuesto y desconocimiento de las normativas y leyes conexas se convierten en una problemática cuyos efectos serian el incremento actividades ilícitas y el desmejoramiento del destino y sus potencialidades

Por lo tanto es necesario y urgente prestarle mucha atención a la problemática existente que pese a ser de baja incidencia se debe actuar con tiempo en los puntos focales identificados no solo en la cabecera cantonal sino en sus parroquias y áreas de amortiguamiento con la puesta en marcha de un programa de seguridad participativo identificando la principales estrategias y actividades a seguir a corto, mediano y largo plazo, con monitoreos y evaluaciones periódicas para conocer el nivel de efectividad y resultados.

4.5.1. Misión

Implantar estrategias de seguridad turística para fortalecer la imagen de cantón seguro y saludable, mediante la participación de las instituciones públicas, privadas y comunitarias.

4.5.2 Visión.

En el 2022 el cantón Puerto López estará posicionado como un destino seguro en el contexto nacional e internacional mediante la ejecución a estrategias y actividades que propendan al bienestar turístico y de sus habitantes.

4.5.3. Valores y principios.

Considerando la importancia y transversalidad de la implementación de un Programa Seguridad Turística y porque su accionar estará dirigido a personas con una diversidad de criterios, experticia y naturaleza se deben incorporar valores y principios como:

- Responsabilidad
- Ética profesional
- Imagen institucional
- Liderazgo: esforzarse en dar forma a un futuro mejor.
- Colaboración: potenciar el talento colectivo.
- Integridad: ser transparentes y consecuente.
- Calidad: búsqueda de la excelencia.

4.5.4. Enfoques.

El programa de seguridad turística para el cantón Puerto López al ser participativo, inclusivo e integral se enmarca en los siguientes enfoques:

Participativo: porque incluirá al sector público, privado y también a la población local, que son los actores principales que interactúan en el desarrollo seguridad turística.

Integral: Porque se coordina con todos los servidores turísticos en general considerando la interacción directa con los turistas en función de los servicios que prestan de acuerdo a su competencia y es de aplicación en todo el cantón.

Inclusivo: Por la dinámica que tiene la actividad turística es importante incluir no solo a los actores directos sino a instituciones y personal que tienen una vinculación transversal en los servicios y seguridad del turista

4.5.5. Problemas identificados.

Durante la etapa de investigación y diagnóstico, se identificaron las diferentes visiones sobre seguridad, de los actores involucrados en el sector turístico. Así, se conoció

la perspectiva del turista hacia la seguridad del destino y de las autoridades respecto a la gestión de la seguridad.

4.6. Proyectos.

Bajo estos antecedentes, se plantea la ejecución de los siguientes proyectos con el fin de que sean tomados en cuenta dentro de las futuras actividades a implementar por el GADM Puerto López para fortalecer la seguridad turística y así aportar a su desarrollo de la actividad turístico y sus ejes transversales.

Proyecto. N° 1. Implementación de facilidades para fortalecer la seguridad turística en las playas del cantón.

Una de las principales motivaciones que tienen los turistas y visitantes que llegan al cantón Puerto López es disfrutar de los más de 30 kilómetros de playa mediante la práctica de natación, surf, fotografía, observación de la flora y fauna y simplemente tomar un cálido baño en las cristalinas aguas costeras.

Existe playas muy visitadas como Los Frailes, Puerto López y Salango que cuentan con algún tipo de facilidades, pero hay algunos balnearios que tienen mucha afluencia especialmente entre los meses de enero a abril que no cuentan con ninguna seguridad, facilidad y asistencia turística y en años anteriores se han suscitado inconveniente que han tenido graves consecuencia.

Por lo tanto, es de vital importancia implementar mecanismo de seguridad turística para bañista y ejecutar las siguientes actividades.

- Construcción de caseta para salvavidas con personal entrenado.
- Instalar señalética turística en zonas identificadas segura para bañistas
- Instalar banderines de prevención para que los turistas puedan identificar el nivel de riesgos al entrar al mar.
- Colocar paneles informativos sobre condiciones de marea y zonas con resacas.
- Construir y dar mantenimiento a baterías higiénicas.
- Coordinar la instalación de puntos de atención medica en feriados y aguajes.
- Instalación de cámaras de video vigilancia.

Proyecto. N° 2 Capacitación dirigida al personal administrativo y operativo de los establecimientos turísticos.

El crecimiento de diferentes tendencias y nichos de mercados son los principales indicadores de que el personal que interactúa directamente con el turista debe capacitarse constantemente, hay quienes consideran que el tema de servicios no incide en la seguridad turística sino en la satisfacción del cliente, pero en la investigación de campo se pudo confirmar que un mal servicio incide en la percepción de destino seguro para los turistas, ante tal situación es prioritario planificar la ejecución de un calendario de capacitaciones puntuales dentro del Plan Nacional de Capacitaciones Turísticas que viene desarrollando el Ministerio de Turismo y atrás instituciones se seguridad y asistencia en las siguientes temáticas.

- **Sector Hotelero:** Manejo de equipos contra incendio, primeros auxilios, protocolos de emergencia ante riesgos trópicos y antrópicos.

- **Sector de Alimentos y bebidas:** Higiene y manipulación de alimentos, manejo de equipos contra incendio, primeros auxilios.
- **Sector de operadores turísticos:** hospitalidad, primeros auxilios, elaboración de protocolos de emergencia.
- **Sector de guías de turismo:** Rescate marítimo, manejo de equipos de orientación y navegación.

Este programa de capacitación tendrá mínimo 20 horas por temática y los participantes recibirán al final del mismo su respectiva certificación y los establecimientos a donde pertenecen los participantes se les otorgara un sello de calidad en seguridad turística para que los turistas que observen este sello de distinción sepan que están recibiendo un servicio en establecimientos y con personal altamente entrenados a mas que se realizara la publicación a través de la web institucional del GADM Puerto López.

Proyecto. N° 3 Implementación de un sistema de control y vigilancia con la participación de los organismos de asistencia y seguridad y la participación ciudadana.

Las diferentes acciones que se ejecutarán en este proyecto permitirán salvaguardar la seguridad turística y ciudadana, controlar la venta informal de servicios turísticos, asistir al turista en casos de emergencia, prevenir actos que atenten contra la integridad del turista y sensibilizar al poblador local sobre la importancia de contar con un cantón seguro basado en las siguientes actividades.

- **Creación de un grupo de comisarios de turismo:**

Serán los encargados de realizar el normal desarrollo de la prestación de servicios turísticos, serán capacitados para que brinden información sobre la actividad turística del cantón y articularan con los agentes del orden y organismos de socorro la intervención inmediata cuando se presentes inconvenientes con turistas o perturbación de la seguridad ciudadana en la cabecera cantonal y parroquial, así como en los atractivos de mayor concentración de turistas.

- **Ejecutar operativos programados en la vía estatal y entrada a la cabecera**

cantonal: En coordinación con la Agencia Nacional de Tránsito y Policía Nacional elaborar cronogramas de operativos de control y seguridad sobre tráfico de armas y consumo y distribución de sustancias sujetas a fiscalización en las entradas nortes y sur del cantón y en puntos de concentración masivas de la cabecera cantonal.

- **Implementar operativos en los atractivos turísticos terrestres y marítimos:**

Establecer un cronograma de operativos los principales atractivos turísticos terrestres como Los Frailes, entrada a Agua Blanca y principales playas por parte de policía nacional y agencia nacional de tránsito y en el área marítima de Puerto López con el retén naval haciendo énfasis en las dos millas marinas protegidas y las islas de la Plata y Salango para controlar narcotráfico, contrabando, coyoterismo, asaltos a embarcaciones turísticas y pesqueras.

- **Ejecución de jornadas de sensibilización y participación ciudadana denominada “Puerto López seguro”:**

Coordinar con líderes barriales y comunitarios una campaña de sensibilización ciudadana haciendo énfasis en los beneficios de tener un cantón seguro, con el

objetivo de empoderar al poblador en que la seguridad integral es responsabilidad de todos.

Proyecto. N° 4 Elaboración e implementación de manuales y mecanismos de prevención, comunicación y difusión para precautelar el bienestar y la seguridad turística.

Puerto López es uno de los cantones con un bajo índice de delincuencia, así lo demuestran las estadísticas e información brindada por el jefe de la Unidad de Vigilancia Comunitaria UPC del cantón, sin embargo, han existido casos aislados de hurtos y robos y por la alta presencia de turistas nacionales y extranjeros es necesario prevenir y brindar información básica a través de diferentes canales de comunicación para que los visitantes estén informado.

De igual manera en este ámbito es importante capacitar al servidor turístico en protocolos a seguir ante una situación adversa.

En efecto se sugiere implementar los siguientes mecanismos:

- **Diseño, elaboración y distribución de folletos sobre seguridad turística general.**
Sera elaborada en español e inglés y distribuida en los ingresos a sitios turísticos, centro de información y establecimientos turísticos.
- **Diseñar un mecanismo de comunicación entre servidores turísticos, autoridades, responsables de instituciones de asistencia y seguridad en el cantón.**

Se conformará grupos de WhatsApp por sectores turísticos cuyo administrador será el presidente o representante de cada gremio con articulación directa con jefatura

política, policía nacional, agencia nacional de tránsito, cuerpo de bomberos, centro de salud y presidente de juntas parroquiales.

- **Elaborar mapa con la descripción de riesgos potenciales.**

Basado en los datos, estadísticas y archivos históricos elaborar de manera sutil pero efectiva un mapa de riesgo potenciales con los sitios que fueron identificados en el diagnóstico de seguridad del cantón, el objetivo no es alarmar al turista sino prevenirle de posibles eventos que perjudiquen su integridad.

- **Conformación de un comité de seguridad turística.**

Este comité estará conformado por los representantes de los departamentos de turismo y gestión de riesgos del GADM Puerto López considerando el nivel ejecutor y de gestión, representantes de organismo de control y seguridad por su participación directa en hacer cumplir los mecanismos de protección al turista y visitante y un representante de los sectores de alojamiento, alimentos y bebidas y operación turística por la dinámica que la actividad implica y por ser quienes están un contacto permanente con los turistas. El comité en mención es el encargado de conocer el nivel de intervención de acuerdo a la planificación del programa, verificará el cumplimiento de las mismas en función de los objetivos propuesto, coordinará acciones de intervención en el territorio y fortalecerá el trabajo y accionar del COE Cantonal en actividades puntuales durante el cronograma de ejecución del programa de seguridad turística.

4.7. Matriz de programas, actividades, y plazos para la ejecución del Programa de Seguridad Turística en el cantón Puerto López.

Es importante sintetizar en una matriz los proyectos contemplados en el programa de seguridad, los mismos que deben contener el detalle de las diferentes actividades que permitirán realizar el cumplimiento de las mismas en función de fortalecer la seguridad turística cantonal. De igual manera identificar de manera general los posibles actores claves en su ejecución considerando el escaso presupuesto del GADM.

De igual manera es oportuno que en la matriz se contemple el tiempo de ejecución mediante un cronograma que permita a las personas que integran el comité de seguridad turística, que serán los responsables de monitorear el cumplimiento de las actividades previstas poder estar pendiente que se cumplan los tiempos previstos en la planificación.

4.8 Descripción de acciones, presupuesto del programa de seguridad turística.

El presente detalle de acciones que se ejecutaran y realizaran en este programa están considerada en función a los resultados de la investigación y la realidad territorial, el presupuesto está basado en precios referenciales obtenidos de distintos proyectos realizados en la provincia y el país, sin embargo, podrían tener modificaciones en caso de no ser ejecutado en el cronograma previsto.

Tabla 21. Acciones de acciones, presupuesto del programa de seguridad turística.

Acciones para el establecimiento del presupuesto del programa de seguridad turística				
Acción	Cantidad	Valor Unitario	Total	
Proyecto 1.- Implementación de facilidades para fortalecer la seguridad turística en las playas del cantón Puerto López.				
a) Construcción e implementación básica de torres para salvavidas.	3	\$ 15.000	\$ 45.000	
b) Instalar banderines y paneles informativos en las playas.	54	\$ 10	\$ 540	
c) Instalar señalética turística en zonas identificadas segura para bañistas	70	\$20	\$ 2100	
d) Construir y dar mantenimiento a baterías higiénicas.	8	\$ 1.200	\$ 9.600	
e) Instalación de puntos de atención medica en feriados y agujajes.	54	\$ 50	\$ 4.800	
f) Instalación de cámaras de video vigilancia.	17	\$ 500	\$ 8.500	
SUBTOTAL			\$ 70.540	
Proyecto 2.- Capacitación dirigida al personal administrativo y operativo de los establecimientos turísticos.				
a) S. Hotelero: Hospitalidad, primeros auxilios, manejo equipos contra incendio, protocolos sobre riesgos.	80 horas	\$ 25	\$ 2.000	
b) S. Alimentos y Bebidas: Hospitalidad, higiene y manipulación de alimentos, manejo de equipos contra incendio, primeros auxilios.	80 horas	\$ 25	\$ 2.000	
c) S. Operadores turísticos: Hospitalidad, Primeros Auxilios, protocolos de emergencia.	60 horas	\$ 25	\$ 1.500	
d) Guías de Turismo: Rescate marítimo, manejo de equipos de navegación.	40 horas	\$ 40	\$ 1.600	
SUBTOTAL			\$ 8.100	
Programa 3.- Implementación de un sistema de control y vigilancia con la participación de los organismos de asistencia y seguridad y la participación ciudadana.				
a) Creación de grupo de comisarios de turismo.	Equipamiento	6	\$ 600	\$ 3.600
	Capacitación	60 horas	\$ 25	\$ 1.500

b) Ejecución de operativos de control terrestre y marítimo.	24	\$ 200	\$ 4.800
c) Ejecución de jornadas de sensibilización ciudadana “Puerto López Seguro”.	10	\$ 100	\$ 1.000
SUBTOTAL			\$ 10.900
Proyecto 4.- Elaboración e implementación de manuales y mecanismos de prevención, comunicación y difusión para precautelar el bienestar y la seguridad turística.			
a) Elaboración e impresión de folleto de seguridad turística.	5000	\$ 0,25	\$ 1.250
b) Elaboración y diseño de mecanismo de comunicación.	1	\$ 300	\$ 300
c) Elaboración e impresión de mapas de riesgos potenciales.	5000	\$ 0,20	\$ 1.000
d) Conformación de un comité de seguridad turística	1	\$ 400	\$ 400
SUBTOTAL			\$ 2.200
TOTAL			\$ 91.740

Elaborado por: Autor de la investigación.

Tabla 22. Presupuesto general de los proyectos con sus respectivas actividades.

PROGRAMA	COSTO USD
Programa 1.- Implementación de facilidades para fortalecer la seguridad turística en las playas del cantón Puerto López.	\$ 70.540
Programa 2.- Capacitación dirigida al personal administrativo y operativo de los establecimientos turísticos.	\$ 8.100
Programa 3.- Implementación de un sistema de control y vigilancia con la participación de los organismos de asistencia y seguridad y la participación ciudadana.	\$ 10.900
Programa 4.- Elaboración e implementación de manuales y mecanismos de prevención, comunicación y difusión para precautelar el bienestar y la seguridad turística.	\$ 2.200
TOTAL	\$ 91.740

4.9. Factibilidad administrativa y financiera para la ejecución del programa de seguridad turística.

En la ejecución de un programa con sus respectivos proyectos es de vital importancia determinar la factibilidad administrativa y operativa considerando que dentro de las diferentes actividades a desarrollarse se contemplan rubros económicos

para cumplir con lo propuesto y porque su intervención no solo se realizara en la cabecera cantonal sino en sus parroquias y atractivos turísticos.

Es importante mencionar que este programa está contemplado en las diferentes actividades a desarrollarse en el marco del Plan de Desarrollo Turístico lo que asegura la factibilidad de ejecución. Además en las obligaciones contempladas en el Convenio de Transferencia de Competencias Turísticas firmado en el año 2001 establece que el GADM Puerto López debe destinar los recursos obtenidos con la creación de la tasa por concepto de otorgamiento de la licencia anual única de funcionamiento (LUAF) al cumplimiento de los objetivos del desarrollo local del turismo. Por información proporcionada por el departamento de renta municipal se pudo conocer que anualmente ingresan a las arcas municipales \$ 14.455 por concepto de pago de la licencia anual de funcionamiento de los 139 establecimientos de prestación de servicios turísticos registrados en el catastro turístico cantonal.

La factibilidad administrativa es un componente importante en la ejecución del programa y será liderado por las direcciones de turismo y comisaria del GADM Puerto López complementada con la participación activa de los presidentes de las juntas parroquiales de Machalilla y Salango.

Basado en lo expuesto debo mencionar que es prioridad del GADM Puerto López fortalecer el desarrollo de la actividad turística en un ambiente eficaz de seguridad en todos sus aspectos y la ejecución de un programa de seguridad turística está contemplada dentro de la estrategia de elaboración de mecanismo de seguridad y bienestar turístico.

Es evidente puntualizar que para cumplir con todas las actividades identificadas se tendrá que realizar la articulación y gestión con otros niveles de gobierno basado en lo establecido en las atribuciones de gestión entregados por el Consejo Nacional de Competencias en el año 2016 y que a continuación detallo:

Ministerio de Turismo.

Art. 8. Gestión nacional.

- Potenciar la actividad turística nacional con estándares de calidad. - Promover y fomentar el turismo nacional.

Gobierno provincial de Manabí.

Art. 17. Atribuciones de gestión.

- Fomentar proyectos de desarrollo turísticos provinciales que guarden concordancia con la legislación vigente.

Gobiernos Parroquiales.

Art. 19 Atribuciones de gestión.

- Realizar campañas de concientización ciudadana que genere una cultura sobre la importancia del turismo, en coordinación con lo gobiernos autónomos descentralizados provinciales, municipales y metropolitanos.

(Consejo Nacional de Competencias- Resolución 1 Registro Oficial Suplemento 718 de 23-mar.-2016)

Con relación a la capacidad administrativa el GADM Puerto López cuenta con la máxima autoridad dispuesto a realizar todas las gestiones de coordinación y los jefes de los departamentos de turismo, riesgos, planificación y comisaria que basado en lo

establecido en sus competencias en territorio coordinaran acciones con los organismos de control, asistencia y seguridad, servidores turísticos y el comité de seguridad conformado para el monitoreo de actividades de este programa a fin de alcanzar los objetivos propuestos.

4.10. Elaboración de protocolos de bioseguridad para los establecimientos turísticos del cantón Puerto López.

Las emergencias ya sea naturales o provocadas por el hombre siempre estarán latentes y ante esas circunstancias es conveniente elaborar protocolos de emergencias o contingencias para actuar y hacerle frente a situaciones adversas y salvaguardar la integridad del turista y ciudadanía.

Los protocolos contienen la planificación y organización humana para la utilización óptima de los medios técnicos previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humana, económicas y de salud que puedan derivar ser la situación de emergencia y nos permite configurar la mejor respuesta frente a situaciones que requieren la asistencia de personal de asistencia y seguridad presentes en el territorio. Los beneficios e importancia que tiene el conocimiento y aplicación de los protocolos son:

- Mejora la capacidad de respuesta y reacción del personal ante una situación de emergencia.
- Disminuye la vulnerabilidad ante la emergencia por contar con personal entrenado.

- Facilita la comprensión de los conocimientos técnicos por la utilización del material práctico basado en la lúdica.
- Promociona y motiva el personal para la participación en las actividades para prevención de desastres.
- En el ambiente laboral es más tranquilo y confiables.
- Evita pérdidas humanas y económicas.
- Minimiza las consecuencias y severidad de los posibles eventos tanto catastróficos evitando así pérdidas humanas y económicas.
- Brinda seguridad a los usuarios que solicitan un servicio determinado.

http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/SEGURIDAD/45_plan_de_emergencias.html

Conociendo la realidad mundial y territorial sobre los efectos socioeconómico y de salud que está causando la pandemia del COVID -19, en donde el sector turístico es el más afectado y se hace urgente la elaboración de protocolos en las que se contemplen lineamientos generales y medidas que permita presentar garantías al turista y personal operativo al momento de la reapertura de sus actividades económicas y de servicios.

Basado en lo expuesto y como resultados de este trabajo de investigación dirigida al cumplimiento del objetivo de fortalecer las acciones de las autoridades y responsables de organismos de seguridad, control y asistencia y soportado en las normativas y marco legal aplicado a este tema se elaboró tres protocolos generales para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para el sector de alojamiento, alimentos y bebidas, y operadores turísticos del cantón Puerto López que se

implementaran al momento de la reapertura de operaciones dentro del contexto de la emergencia sanitaria del COVID-19. Los protocolos con la información completa estarán adjuntos en los anexos 5, 6 y 7 de este trabajo de investigación

CONCLUSIONES

1. La seguridad integral es una de las condiciones fundamentales para el fortalecimiento de la competitividad del turismo en el cantón Puerto López, por lo tanto debe ser una prioridad del Consejo Cantonal liderado por el Sr. alcalde y sus concejales quienes tienen la responsabilidad de diseñar mecanismos de coordinación y gestión que permitan articular medidas prácticas sobre seguridad y sus ejes transversales, para que la actividad turística se consolide y propicie el crecimiento socioeconómico del territorio.
2. Tener un cantón seguro no es solamente responsabilidad de las autoridades y los responsables de instituciones encargada de velar por seguridad, por lo tanto, es importante involucrar a todos los actores que interactúan en la dinámica no solo del turismo si no en general porque de esta manera implementamos procesos participativos de corresponsabilidad para fortalecer la competitividad de la cabecera cantonal, parroquias y comunidades.
3. En la actualidad, el cantón cuenta con una buena planta turística, producto de la demanda existente. Sin embargo, la percepción de los niveles de calidad de sus servicios y los componentes de seguridad de estos establecimientos tienen una percepción de inseguridad especialmente en la relación calidad – precio – satisfacción. Esto nos da la pauta que hay que trabajar mucho en la profesionalización del personal operativo y en elevar la calidad de servicios ofertados.
4. El incremento de turista y apertura de nuevos sitios de visitas en el cantón hace urgente gestionar agentes seguridad tanto en el área marítima como terrestre.

Actualmente solo se cuenta con 27 efectivos policiales y 6 inspectores municipales que no son suficientes para cubrir el área integral cantonal, de igual manera es importante considerar el equipamiento a organismos de socorro como cruz roja y brigadas barriales por el aporte que brindan en diferentes eventos y emergencias.

5. El análisis de la seguridad en el sector turístico al momento concluye, que, si bien Puerto López tiene la ventaja de contar con el mayor número de atractivos turístico en la provincia de Manabí y un crecimiento constante de llegadas de visitantes, existen debilidades en cuanto a infraestructura turística de alta calidad, facilidades para diferentes segmentos de turistas, servicios básicos en proceso de implementación y la escasa atención en temas básicos de seguridad turística. Estamos consiente de los escasos recursos económicos por parte de la institución municipal, pero es el momento de establecer procesos participativo liderados por las instituciones de seguridad y control y con la representatividad férrea de la máxima autoridad con el objetivo de contribuir a hacer un cantón seguro para visitantes y comunidad.

RECOMENDACIONES.

1. El Gobierno Cantonal no cuenta con herramientas de planificación y acción en temas de seguridad y marketing turístico, estudios de inteligencia de mercado, sería importante formalizar convenios con la academia y el aporte de instituciones de seguridad y asistencia para cumplir con lo establecido en el presente programa de seguridad turística.
2. Se debería planificar y realizar eventos y ferias de seguridad turística y ciudadana en la que se involucren a todos los actores sociales para propender el empoderamiento y responsabilidad de tener un cantón seguro, así como la presencia de salvavidas durante los meses de temporada de sol y playa.
3. Considerando que existe poco presupuesto para reactivar la Policía Turística se debería capacitar a personal municipal para que cumplan las funciones de comisarios de turismo y actúen como agentes de información y prevención. Mediante de equipos de comunicación de cobertura local puedan articular acciones cuando sea urgente.
4. Implementar programa de cultura turística de forma continua y actualizarlo, adaptándose a las necesidades de aprendizaje y aplicación práctica del sector turístico del cantón.
5. En los proyectos contemplados en este programas se han considerado trabajar para minimizar aspectos y componentes de seguridad más comunes y que son el resultado de las encuestas a los turistas en este trabajo de investigación. Sin embargo hay que tomar en cuenta que problemas como la contaminación auditiva que producen los bares en el playa, los perros vagos en las calles,

acumulación de basura en las jardinera y proliferación de consumidores de alcohol son problemáticas de forma que deben desaparecer con la aplicación efectiva de las ordenanzas municipales y aspectos como la implementación de señalética turística en atractivos, construcción de facilidades accesibles y la deficiente iluminación en algunos sectores del malecón y la cabecera cantonal a más de demandar recursos económicos es importante la gestión y articulación con quienes están al frente de estos temas y obviamente la participación de la comunidad en general.

BIBLIOGRAFÍA.

- Acevedo. (2016). Plan Integral de asistencia Turística al Canto Puerto López. Puerto López, Ecuador: Ministerio de Turismo.
- Amaiquema, L. (2015). Recursos Turísticos. Machala: Universidad de Técnica de Machala, pp 34, 35, 36, 37.
- Angulo. (2011). El espacio turístico y las zonas y centros de interés turísticos nacional. Puerto López, Manabí: Editorial Cosmos.
- Arroyo. (2018). Importancia del turismo para el desarrollo local de la provincia Manabí. Revista Electrónica Cooperación y sociedad, Pág. 45-49.
- Asamblea-Constituyente. (2008). Marco Jurídico del desarrollo del turismo en el Ecuador. Montecristi, Ecuador: Asamblea Nacional Constituyente.
- Ascanio. (2017). Turismo, planificación y seguridad del visitante . Revista Colombiana "La Seguridad en el Turismo", Pág. 192.
- Banducci&Barreto. (2016). Turismo e identidad local. Un turismo seguro. Revista Mexicana de Turismo receptivo y seguridad, Pág. 67.
- Barradas. (2014). El turismo y su efecto dañino en los ecosistemas naturales. Madrid, España: Universidad Politécnica de Madrid.
- Blanco. (2014). Reflexiones sobre la seguridad, poderes públicos y actividades turísticas. Revista Española de Estudios Turísticos N° 160, Pág. 13-14.
- Blanco. (2016). Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y la actividad turística. Revista Mexicana de Estudios sobre Seguridad Turística, Pág. 59.
- Bordón. (2013). La seguridad y su ciencia. Sinaloa, México: Editorial Labores.
- Bringas. (2013). La Construcción de la Frontera norte como destino turístico en el congreso de alertas de seguridad. México D.F.: Editorial Trillas.

- Camelo&Ceballos. (2012). Desarrollo, sustentabilidad y turismo, una visión multidisciplinaria. Nayarit, España: Universidad Autónoma de Nayarit.
- Campus. (2015). Turismo Sustentable, el equilibrio necesario en el siglo XXI. México D.F.: Editorial Trillas Hermanos Asociados.
- Crosby. (2015). Desventajas del turismo . Buenos Aires, Argentina: Editorial Elseiver.
- Ehrlich. (2012). El turismo de playa en Europa y su relación con las actividades agropecuarias. Madrid, España: Editorial Aedos.
- Ejaque. (2016). Destinos turísticos de éxito: Diseño, creación y marketing. Madrid, España: Editorial Piramide.
- Flores. (2011). Desarrollo Local y turismo. Instituto de Investigación Servicios y Consultoría Turística. Carrera de Turismo.UMSA Bolivia, Pág. 9.
- Flores. (2013). La seguridad como un factor de competitividad en el turismo de cruceros. Jalisco, México: Informe Técnico de estudio comparativo entre Mazatlán y Puerto Vallarta.
- Goeldner. (2012). “Tourism Principles, Practices, Philosophies”. New Jersey, USA: Editorial Hoboken.
- Grunevald. (2016). La seguridad en la actividad turística y hotelera. Panamá: Instituto Panameño de Turismo IPAT (Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles).
- Hernández. (12 de Mayo de 2015). Metodología de la investigación . Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/blanco_s_nl/capitulo3.pdf
- .
- IGM. (2019). Cartografía Geográfica de Manabí. Quito, Ecuador: Instituto Geográfico Militar.
- INEC. (2010). Situación política de cantón Puerto López. Quito, Ecuador: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

- INEC. (2011). Estadística poblacional de Puerto López, provincia de Manabí. Quito, Ecuador: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- INEC. (2012). Censo Población y Vivienda. Cantón Puerto Daniel López. Quito, Ecuador: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- Korstanie. (10 de Diciembre de 2016). Seguridad en el turismo sustentable. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1934/193443689003>.
- Maldonado. (8 de Octubre de 2016). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-metodologia-de-la-investigacion/>.
- Maslow. (24 de Octubre de 2013). Una teoría de la motivación en lo referente a la seguridad turística. Obtenido de <https://www.esalud.com/piramide-de-maslow/>.
- Mendoza. (2015). Escenarios turísticos e inseguridad en el turismo. Revista Latinoamericana de Turismología, Pàg. 61-74.
- Mintur. (2016). Plan Integral de Asistencia Turística del Ecuador. La seguridad Turística. Quito, Ecuador: Ministerio de turismo.
- MINTUR. (15 de Diciembre de 2019). <https://www.turismo.gob.ec/>. Obtenido de Ministerio de Turismo.
- Moreno. (21 de Octubre de 2017). Revista de Comunicación Turística. Obtenido de https://revistadecomunicacion.com/en/articulos/2017_2/1_text_Art.html.
- OMT. (2017). Estadísticas proyectadas del turismo a nivel mundial. Madrid, España: Organización Mundial del Turismo.
- ONU. (2012). La seguridad del ser humano. California, Estados Unidos: Organización de las Naciones Unidas.
- Orgaz. (2017). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos . Nómadas, revista de ciencias Sociales y Jurídicas, Pàg. 38-40.

- Ospina. (8 de Noviembre de 2017). Nuestro destino turístico. Obtenido de ♣ <https://www.nuestroturismo.com/index.php/component/k2/item/459-gastronomia-sostenible>.
- PLANDETUR. (2017). Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para el Ecuador "PLANDETUR 2020". Quito, Ecuador: Tourism & Leisure – Europraxis.
- Pto-López, G. (2019). Ubicación y destinos turísticos. Puerto López, Ecuador: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Puerto López.
- Ressle. (2014). El turismo sostenible. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.
- Reyes. (2015). Plan de Desarrollo de actividades turísticas. Manta, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Rodríguez. (2015). La gestión de crisis en el turismo: La cara emergente de la sostenibilidad. Revista Tourism&Management Studies, Pàg. 49-58.
- Williams. (2014). Aspectos de la vida comunitaria y opiniones de los residentes sobre la finalidad de la seguridad turística. Revista Annal Of Tourism Research, Pàg. 173-196.

ANEXOS

Anexo 1. Modelos de encuesta en español.



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO Maestría Internacional en Turismo Sostenible.

TÍTULO

“Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López”

Encuesta Dirigida a Turistas.

Con la finalidad de medir el nivel de seguridad y la satisfacción de turista y visitantes que arriban al cantón Puerto López, agradezco su colaboración contestando las preguntas de este cuestionario. Son preguntas generales tratadas de forma confidencial y dentro de la globalidad del estudio.

Marque con una X su respuesta.

Lugar de la Encuesta							
Nacional		Procedencia		Hombre		Mujer	
Extranjero		Nacionalidad					

Edad:

18 – 24 Años	25 – 34 Años	35 – 49 Años	50 – 54 Años	55 o mas

1. ¿Es la primera vez que visita al cantón Puerto López? Sí No

2. ¿Cuál fue la motivación que le impulso visitar este cantón? Marque con una X.

Descanso o placer		Actividades Culturales	
Negocios o trabajo		Actividades académicas	
Visita a familia y/o amigos		Conocer o experimentar	

3. ¿Con quién realizo usted este viaje? (marque solo una opción).

Solo	Con familia	Con amigos	En pareja

4. ¿Cómo evalúa usted los siguientes servicios? (marque uno).

Componente	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Comentarios
Seguridad en la ciudad					
Seguridad en los atractivos					
Seguridad en las playas					
Alimentos y bebidas					
Alojamiento					
Tours					
Diversión					
Precios					

5. Indique ¿Ha sufrido u observado alguno de estas eventualidades (Riesgos Provocados) durante su visita a este cantón?

RIESGOS PROVOCADOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Incendios			
Problemas en el orden público			
Hurto/Robo			
Asalto en transportación pública			
Secuestros			
Intoxicación Alimenticia			
Acoso por vendedores informales			

6. ¿Ud. como turista al utilizar los siguientes servicios ha observado alguno de estos componentes de seguridad?. Marque con una X.

Componentes de Seguridad	Alojamiento		Restaurantes & Cafeterías		Discoteca & Bar		Transporte público	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Mapa de Ruta de Evacuaciones								
Mapa de Zonas Seguras								
Señaléticas de Emergencia								
Números de Emergencia								
Botiquín de Primeros Auxilios								
Cámaras de Vigilancia								
Extintores								

7. ¿Ha observado algunos de los siguientes equipamientos o aspectos de seguridad en la playa?

EQUIPAMIENTO	SI	NO	COMENTARIOS
Mapa de Zonas Seguras			
Señalética de Seguridad / Rutas de evacuación			
Salvavidas			
Torre de Salvavidas			
Bandera de advertencia sobre las condiciones del mar (Colores)			
Cámara ojos de águila			
Asistencia medica preventiva			

8. ¿Cuál es su percepción de seguridad con respecto a su visita en el destino Puerto López?

Inseguro	
Seguro	
Muy Seguro	

9. Que recomendaciones aportaría usted para mejorar la seguridad de los visitantes. Marque la opción más relevante.

Recomendaciones	Comentarios

10. ¿Recomendaría este destino a otra persona?

SI		¿Por qué?	
NO		¿Por qué?	

11. Consideras que un programa de seguridad turística es importante para salvaguardar la seguridad de los turistas y visitantes.

SI

NO

Anexo 2. Modelo de encuesta en inglés.



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.
International Master's in Sustainable Tourism**

TITLE

“Design of a tourism security program in the cantón Puerto López”

Survey directed to tourists.

In order to measure the level of security and satisfaction of tourists and visitors who arrive in the Puerto López Town, I appreciate your cooperation answering the questions in this questionnaire. These are general questions treated confidentially and within the scope of the study.

Mark with an X your answer.

Nationality		Man		Woman		Survey place	
-------------	--	-----	--	-------	--	--------------	--

Age:

18 – 24 Years	25 – 34 Years	35 – 49 Years	50 – 54 Years	55 or more

1. Is it the first time that you visit the Puerto López Town? Yes

2. What was the main motivation you considered to visit this Town? ? Mark with an X.

Rest or pleasure		Cultural activities	
Business or work		Academic activities	
Visit to family and / or friends		Meet new places	

3. Who did you travel with? ? (Check only one option).

Alone	With family	With friends	Others

4. How do you evaluate the following services? (Check one).

Component	Excelent	Good	Regular	Bad	Comments
Security in the Town					
Security in the attractions					
Safety on the beach					
Food and drinks					
Accommodation					
Tours					
Fun					
Prices					

5. Indicate. Have you suffered or observed any of these eventualities (Caused Risks) during your visit to this canton?

CAUSED RISKS	YES	NOT	OBSERVATIONS
Fires.			
Problems in public order.			
Theft / Theft			
Kidnappings			
Assault on public transportation			
Food poisoning			
Harassment / Sellers of illegal tours			

6. Do you observed any of these safety components in tourist establishments? .Mark with an X

Security Components	Accommodati on		Restaurants & Cafes		Disco & Bar		Transport Public.	
	Yes	Do Not	Yes	Do Not	Yes	Do Not	Yes	Do Not
Evacuation Route Map								
Safe areas map								
Emergency Signs								
Emergency numbers								
First aid kit								
Surveillance								

Cameras								
Fire extinguishers								

7. You have observed some of the following safety equipment on the beach?

EQUIPMENT	YES	NO	COMMENTS
Safe Areas Map			
Safety Signare / Evacuation Routes			
Lifeguard			
Lifeguard Tower			
Warning flag over the sea			
Eagle eyes camera			
Preventive medical assistance			

8. What is your perception of security regarding your visit to the Puerto López destination?

Unsafe	
Safe	
Very sure	

9. What recommendations would you provide to improve visitor safety? Check the most relevant option.

RECOMMENDATIONS	COMMENTS

10. Would you recommend someone else visit Puerto Lopez?

Yes		Why?	
Do Not		Why?	

11. You consider that a tourist security program is important to safeguard the safety of tourists and visitors.

SI

NO

Anexo 3. Preguntas de entrevistas a autoridades y personas vinculadas al sector turístico.



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
Maestría Internacional en Turismo Sostenible.**

**TÍTULO
“Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López”**

Entrevista dirigida al Jefe Político.

Con la finalidad de conocer el accionar de personas y organismo relacionado a la seguridad turística del cantón Puerto López, agradeceríamos su colaboración contestando las preguntas de esta entrevista. Sus resultados serán tratados de forma confidencial y dentro de la globalidad del estudio.

Jefatura Política del cantón Puerto López

Nombre del entrevistado: Ing. Cristhian Urrunaga Pincay.

- 1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de economía del cantón, como se gestiona y coordina la seguridad turística dentro del marco de su competencia?
2. ¿Cuáles son las competencias que el Gobierno central les concede a ustedes en cuanto a seguridad y de manera especial turística?
- 3.- ¿Dentro del desarrollo de sus competencias se maneja algún tipo de registro que detalle problemas o situaciones adversas que hayan tenido los turistas en el cantón?

4.- ¿Según su criterio cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?

5.- ¿Cuáles son los planes que su dependencia tiene a futuro en materia de seguridad turística en todo el cantón?

6.- Cómo Jefatura Política como se vincula con otras instituciones que brindan seguridad en el territorio?

7.- De qué manera la Jefatura Política aporta al COE Cantonal relacionado con la seguridad ciudadana y turística?

8. Qué acciones están desarrollando para precautelar la seguridad turística por la situación de la pandemia?

9. Considera usted que la seguridad turística aporta al desarrollo integral del cantón?



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
Maestría Internacional en Turismo Sostenible.

TÍTULO

“Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López”

Entrevista dirigida Jefe del UPC – Puerto López.

Con la finalidad de conocer el accionar de personas y organismo relacionado a la seguridad turística del cantón Puerto López, agradeceríamos su colaboración contestando las preguntas de esta entrevista. Sus resultados serán tratados de forma confidencial y dentro de la globalidad del estudio.

Unidad de Policía Comunitaria – Cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: Capitán Oscar Mena Risueño.

- 1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de economía del cantón, como se gestiona y coordina la seguridad turística?
- 2.- ¿Cuál es el índice delincencial más frecuente que es reportado por turistas?
- 3.- ¿Cuáles son los sitios donde se han presentado de manera frecuente estos incidentes con turistas?
- 4.- ¿Actualmente existe un protocolo de asistencia al turista en caso de haber sufrido algún problema de robo, hurto o atentado contra su integridad? ¿Cómo actúan los agentes del orden?
- 5.- ¿Con qué frecuencia se realizan los patrullajes en los sitios y atractivos turísticos más relevante del cantón?

6. ¿Cuáles serían los horarios de mayor peligrosidad para los turistas en cuanto a las estadísticas reportadas?

7.- ¿Según su criterio cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?

8.- ¿De qué manera la Policía Nacional aporta al COE Cantonal en temas de seguridad ciudadana y turística?

9.- ¿Considera usted que la seguridad turística aporta al desarrollo integral del cantón



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
Maestría Internacional en Turismo Sostenible.

TÍTULO

“Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López”

Entrevista dirigida al Jefe del Reten Naval

Con la finalidad de conocer el accionar de personas y organismo relacionado a la seguridad turística del cantón Puerto López, agradeceríamos su colaboración contestando las preguntas de esta entrevista. Sus resultados serán tratados de forma confidencial y dentro de la globalidad del estudio.

Reten Naval – Cantón Puerto López

Nombre del entrevistado: ALFG-GC-. Ronald Merchán Merino.

- 1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de economía del cantón, como se gestiona y coordina la seguridad turística en franja costera y área marina del cantón?
- 2.- ¿Cuáles son las emergencias más frecuentes que a ustedes les reportan los ciudadanos y turistas?
- 3.- ¿Dentro del cumplimiento de sus competencias maneja algún tipo de registro que detalle problemas o situaciones adversas que hayan padecidos lo turistas en el cantón?
3. ¿Cuáles son las competencias que la Capitanía del Puerto de Manta le concede a usted en cuanto a seguridad y de manera especial turística?
- 4.- ¿Cuáles son los parámetros que consideran ustedes para otorgar la matrícula y tráfico marítimo nacional de las embarcaciones que realizan transportación turística marítima en el cantón?

5. ¿Cuál es el aporte que como Reten Naval realizan al COE Cantonal?

6.- ¿Según su criterio cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?

7.- ¿Qué acciones están desarrollando para precautelar la seguridad turística por la situación de la pandemia?

8.- ¿Considera usted que la seguridad turística aporta para al desarrollo de la actividad turística del cantón?



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.
Maestría Internacional en Turismo Sostenible.**

TÍTULO.

“Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López”

Entrevista dirigida al Jefe del Cuerpo de Bomberos.

Con la finalidad de conocer el accionar de personas y organismo relacionado a la seguridad turística del cantón Puerto López, agradeceríamos su colaboración contestando las preguntas de esta entrevista. Sus resultados serán tratados de forma confidencial y dentro de la globalidad del estudio.

Benemérito Cuerpo de Bomberos del cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: Tcnel. Julio Lucas.

- 1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de economía del cantón, como se gestiona y coordina la seguridad turística?
- 2.- ¿Cuáles son las competencias que el GADM Puerto López le concede a usted en cuanto a seguridad y de manera especial turística?
- 3.- ¿Cuáles son las emergencias más frecuentes que a ustedes les reportan los ciudadanos y turistas?
- 4.- ¿Dentro de las competencias se maneja algún tipo de registro que detalle problemas o situaciones adversas que hayan padecidos lo turistas en el cantón?

5.- ¿Cuáles son los parámetros que consideran ustedes para otorgar el Certificado del Cuerpo de Bomberos previo a la obtención del Permiso o Licencia Única Anual de funcionamiento del establecimiento turístico?

6. ¿Cuál es el aporte que como Cuerpo de Bomberos realizan al COE Cantonal?

7. ¿Qué acciones están ustedes desarrollando para precautelar la seguridad turística por la situación de la pandemia?

8.- ¿Considera usted que la seguridad turística aporta para al desarrolla integral del cantón?



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.
Maestría Internacional en Turismo Sostenible.**

TÍTULO

“Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López”

Entrevistas dirigidas al Presidente de la Asociación de Hoteleros.

Con la finalidad de conocer el accionar de personas y organismo relacionado a la seguridad turística del cantón Puerto López, agradeceríamos su colaboración contestando las preguntas de esta entrevista. Sus resultados serán tratados de forma confidencial y dentro de la globalidad del estudio.

Puerto López Asociación Hotelera.

Nombre del entrevistado: Mgs. Santiago Guamani.

- 1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de económica del cantón, desde su punto de vista como este sector aporta a la seguridad turística?
- 2.- ¿Cuántos socios conforman la asociación de hoteleros?
- 3.- ¿Dentro de sus sesiones de trabajos han considerado intervenir en temas de seguridad turística?
- 4.- ¿Los miembros de su asociación, han sido capacitado en tema de seguridad turística y quienes los han capacitado?
- 5.- ¿Existe un protocolo de seguridad para los establecimientos que ustedes regentan y en qué consiste?
- 6.- ¿Cuál es la participación de esta asociación en temas relacionado al turismo y a la seguridad turística en el Gobierno Municipal?
- 7.- ¿Según su criterio cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?
- 8.- ¿Considera usted que la seguridad turística fomenta el desarrollo del cantón Puerto López?



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.
Maestría Internacional en Turismo Sostenible.**

TÍTULO

“Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López”

Entrevista a la Jefe del departamento Gestión de Riesgos.

Con la finalidad de conocer el accionar de personas y organismo relacionado a la seguridad turística del cantón Puerto López, agradeceríamos su colaboración contestando las preguntas de esta entrevista. Sus resultados serán tratados de forma confidencial y dentro de la globalidad del estudio.

Departamento de Gestión de Riesgos del GADM Puerto López.

Nombre del entrevistado: Sr. Javier Villacreses García.

1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de economía del cantón, como se gestiona y coordina la seguridad turística y gestión de riesgo del territorio?

2.- ¿Qué tipo de asistencia lidera el Departamento de Gestión de Riesgos del cantón en tema de seguridad turística?

3.- ¿Cuáles son las acciones o planes que ustedes mantienen a corto, mediano y largo plazo en tema de seguridad turística y riesgos?

4.- ¿Con que instituciones ustedes articulan acciones que propendan a la seguridad turística y de riesgo en el cantón?

5.- ¿Cuáles son los parámetros que consideran ustedes para otorgar la Certificación de Riesgo relacionado al Plan de Contingencia previo a la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento del establecimiento turístico?

6.- ¿De qué manera usted como secretario del COE Cantonal aporta al fortalecimiento de la seguridad turística cantonal?

7.- ¿Qué acciones desde el cumplimiento de sus competencias se están desarrollando para precautelar la seguridad turística por la situación de la pandemia?

8.- ¿Considera usted que la seguridad turística aporta al desarrollo integral del cantón?



**UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.
Maestría Internacional en Turismo Sostenible.**

TÍTULO

“Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López”

Entrevista dirigida al Director de Turismo Cantonal.

Con la finalidad de conocer el accionar de personas y organismo relacionado a la seguridad turística del cantón Puerto López, agradeceríamos su colaboración contestando las preguntas de esta entrevista. Sus resultados serán tratados de forma confidencial y dentro de la globalidad del estudio.

Dirección de Desarrollo Económico, Social, Cultural y Turístico del cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: Ing. Johnny Cruz Ventura – Director de Turismo.

- 1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de economía del cantón, como se gestiona y coordina la seguridad turística?
2. ¿Qué tipo de asistencia lidera la Dirección de Turismo del cantón en tema de seguridad turística?
3. ¿Cuáles son los planes que ustedes mantienen a corto, mediano y largo plazo en tema de seguridad turística?
- 4.- ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT que lidera el Ministerio de Turismo y qué manera se articulan con las acciones que desarrolla la Dirección de Turismo?

5.- ¿Cuáles son los parámetros que consideran ustedes para otorgar la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) del establecimiento turístico, que acciones realiza la Dirección de Turismo para que los establecimientos cumplan con los requisitos y puedan brindar un servicio de calidad?

6. ¿Qué acciones están desarrollando para precautelar la seguridad turística por la situación de la pandemia?

7.- ¿Con que instituciones ustedes articulan la gestión, control y monitoreo del desarrollo de la actividad turística?

8.- Considera usted que la seguridad turística aporta al fomento, posicionamiento y desarrollo integral del cantón.

Anexo 4. Respaldo de entrevistas.

1. Jefatura Política del cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: Ing. Cristhian Urrunaga Pincay.

1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de economía del cantón, como se gestiona y coordina la seguridad turística dentro del marco de su competencia?

Que tal, efectivamente nosotros como Jefatura Política nosotros siempre estamos en coordinación con la Policía Nacional, lo que es Comisión de Tránsito y Armada del Ecuador en este caso por ser un puerto además turístico es puerto pesquero, un cantón pesquero también entonces tenemos un Reten Naval entonces siempre tenemos la coordinación tanto mediante la guardacostas, tanto como recorridos en cuadrantes por la playa y bahía ,es muy importante esto mencionar que siempre las articulaciones van a estar vinculadas con estas instituciones del estado y para esto siempre se requiere de la colaboración del departamento turístico local para hacer las acciones inmediata y todos los requerimientos solicitados.

2. ¿Cuáles son las competencias que el Gobierno central les concede a ustedes en cuanto a seguridad y de manera especial turística?

Como le mencione en la primera pregunta ,nosotros como Jefatura Política siempre vamos a estar relacionado o vinculado directamente con estos tres ,estas tres instituciones gubernamentales ,independientemente de otras instituciones que también se suman al trabajo como son las instituciones locales en lo que está enmarcado en esto nosotros como Jefatura Política estamos a cargo de la GT2 ,que es el grupo de trabajo 2 del COE Cantonal donde se articulan ,se coordinan ,se establecen ciertos parámetros de control y seguridad de manera local y eso es de relevancia y muy importante mencionarlo porque con ellos son lo que se trabajan todos los trabajos de controles

3.- ¿Dentro del desarrollo de sus competencias se maneja algún tipo de registro que detalle problemas o situaciones adversas que hayan tenido los turistas en el cantón?

La Policía Nacional maneja esos datos ,es muy importante mencionar que ellos son los que están al frente de todos estos tipos de inconvenientes ,pero hasta el momento no evidenciamos ningún problema de turistas extranjeros podríamos mencionar, de manera local si han habido algunos inconvenientes pero ese es un registro que lleva la Policía Nacional que ellos a su vez emiten un reporte al distrito nosotros pertenecemos al distrito Jipijapa –Puerto López ,somos el circuito Puerto López y ellos son los que manejan las cifras a nivel provincial ,mensualmente se emiten los índice de cada cantón y actualmente nosotros nos encontramos en uno de los más bajos, podríamos decir uno de los cantones más seguros a nivel provincial.

4.- ¿Según su criterio cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?

Lastimosamente si llegase, si llegáramos a esas instancias no creo se va a poder desarrollar el turismo primeramente con seguridad para los quienes nos visitan, obviamente nadie va a querer regresar por eso es muy importante por eso es muy importante mantener la comunicación directa con el Departamento Turístico del cantón, con la Comisaria Municipal, con los inspectores de ellos porque también ocupan control en algunos espacios correspondiente los GAD y nosotros como ente de Policía ,como ente de control sería muy importante llegar a esa coordinación, pero sería fatal que no se esté tomando en cuenta la seguridad que es una de las primeras cosas que el turista ve ,no solamente extranjero si no local .

5.- ¿Cuáles son los planes que su dependencia tiene a futuro en materia de seguridad turística en todo el cantón?

Sería muy importante a parte de la seguridad de control como instituciones llegar a una información o una capacitación seria a toda la ciudadanía en servicio al cliente, servicio gastronómico porque recordemos que el turista viene en busca hablando de turistas extranjeros vienen en busca de un lugar de relajación ,de paz ,de

tranquilidad y de armonía ,pero también juega un papel importante en la ciudadanía con sus amabilidad, con su hospedaje ,con el servicio que le podamos nosotros a brindar a los turistas ,recordemos también que el turismo es también de carácter local cuando se celebran festividades religiosas hay muchas personas que son oriundas de Puerto López que viven en ciudades grandes u otros países y aprovechan estos espacios de festividades para visitar sus familiares entonces es allí donde la economía se dinamiza a través del turismo porque ellos viene a ocupar la playa a ocupar los espacios que ofrece el cantón Puerto López como el Parque Nacional Machalilla, Agua Blanca ,algunos senderos que pueden visitar ,observación de aves ,bueno un sin fin de atractivos turísticos que ofrece el cantón , entonces será muy importante a futuro este llegar a la ciudadanía con un plan de capacitación como servicio al cliente tanto hospedaje locales como este ofertas turísticas que pueden brindar recordemos que la gastronomía es muy importante en nuestro cantón , no solamente perdón en nuestra provincia, no solamente en el cantón porque la gastronomía Manabita es reconocida a nivel mundial .

6.- Cómo Jefatura Política como se vincula con otras instituciones que brindan seguridad en el territorio?

Siempre será importante, siempre muy importante la comunican y las buenas relaciones que podamos llevar en mejoras de articulación de control y seguridad en el cantón por eso nosotros como Jefatura Política siempre estamos en contacto con Cruz Roja, Centro de Salud ,Policía ,Cuerpo de Bomberos que son instituciones podríamos decir no complementarias sino todas son importantes pero podrimos decir que no están en la primera línea ,pero no son menos si no que también son muy importante como la Cruz Roja ,las brigadas comunitarias ,lo que son Cuerpo de Bomberos son instituciones que nos apoyan cien por ciento es más cuando existen como les mencionaba enante ,cuando existen actividades religiosas o festividades o temporadas altas siempre ellos están dispuesto a ayudar y colaborar en los planes de contingencia ,en respaldar el control sobre todo mantener por ejemplo la Cruz Roja se coordina con el Ministerio de Salud en las playas o puntos específicos para atender a la ciudadanía en alguna picadura de insectos o alguna agua mala cuando van a la playa o en cualquier otra situación que

ellos necesiten atención médica ,entonces todo estamos coordinado y eso es el fruto de la comunicación ,de la coordinación y el trabajo que se realiza tanto con el GADM ,los GAD Cantonales ,los GAD parroquiales con todas las autoridades locales en este sentido.

7.- De qué manera la Jefatura Política aporta al COE Cantonal relacionado con la seguridad ciudadana y turística?

Nosotros evaluamos en el COE Cantonal en la GT2 es que la que está a cargo o estoy a cargo en conjunto con la Policía Nacional ,nosotros damos la sugerencia a los organizadores de varios eventos con los planes de contingencia para que se cumpla de tal manera que en el evento siempre se espera que no suceda nada exista una respuesta inmediata no ,en algún desastre o en alguna situación ajena que no quisiéramos, pero siempre los planes de contingencia serán ingresado a la GT2 que es el grupo de trabajo 2 que nosotros establecemos dentro del COE Cantonal para evaluar primeramente los planes de contingencia ,segundo dar sugerencia al COE Cantonal para mejorar el control ,mejorar la seguridad ,si existe en algún momento algo ajeno inmediatamente informar para que se tome los correctivos ,nosotros en ese tema estamos en primera línea podemos dar la sugerencia como conocedor de la materia

8. Qué acciones están desarrollando para precautelar la seguridad turística por la situación de la pandemia?

De manera turística ahorita estamos enfocados directamente en cuidar y que se cumplan las disposiciones a nivel gubernamental, tenemos dos Check point ,dos centro de controles tanto en Machalilla como en Ayampe están resguardada por las Fuerzas Armadas ,Policía Nacional, Comisión de Transito del Ecuador, Ministerio de Salud Pública existe un cuerpo médico, una unidad médica del Consejo Provincial y en coordinación con los GAD Parroquiales estamos haciendo el trabajo de control y de seguridad, sabemos que este es un problema a nivel mundial donde nosotros podemos evidenciar en donde nosotros podemos evidenciar que no solamente el sector de producción está trabajando a medias si no varios sectores estratégicos están tratando de esto y en especial el turístico nosotros como cantón turístico que nos ha afectado y nos

afecta muchísimo esta situación ,actualmente vamos a sugerir al COE Cantonal que se elabore un plan de emergencia o un plan de contingencia sería para estudiar y analizar cómo hacerle frente a esta pandemia en el sector turístico, es un sector muy golpeado por ahora no hemos recibido ninguna directriz a nivel nacional de cómo podemos desarrollar pero no por eso podemos cruzarnos de mano ,yo creo que el cantón ya debería estar en estos momentos reuniéndose así sea vía video conferencias con los principales directivos ,con los principales llamados del sector turístico para ir elaborando y junto salir de esto .porque una cosa es que nosotros pongamos una idea y otra cosa es absorber las ideas de los expertos en este caso el mismo sector turístico que nos llenen las ideas y nosotros apegándonos a la ley y apegándonos a todos los procesos que nos puedan dar viabilidad y accesos directos para identificar como podemos nosotros superar esta pandemia o esta emergencia sanitaria en el sector turístico ,el sector turístico para nosotros es muy representativo y esperamos poner lo más pronto posible las sugerencias para ir desarrollando un plan de contingencia para soportar esto.

9. Considera usted que la seguridad turística aporta al desarrollo integral del cantón?

Obviamente, sin lugar a dudas la seguridad siempre será uno de los primeros factores que el visitante va a observar, si hay seguridad obviamente nos visitarán y para eso será importante, siempre la buena comunicación, la buena relación con todos los entes de control a nivel local.

2. Unidad de Policía Comunitaria – Cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: Capitán Oscar Mena Risueño.

Bueno nosotros al realizar la pregunta nosotros para pedir o solicitar personal policial elaboramos un oficio al jefe del distrito Jipijapa para que se elabore una orden de servicio e indicarles el motivo por el cual se está solicitando el personal, ya sea por alguna festividad o porque existe algún feriado nacional.

1.- ¿Cuál es el índice delincencial más frecuente que es reportado por turistas?

Bueno como le dije gozamos de un ambiente tranquilo, pero no hay que confiarse, esto más se genera en los momentos de feriados nacionales, pero no tenemos una totalidad de robos, si no es algo manejable que con el personal que patrulla diariamente se puede solucionar los problemas aquí en el cantón Puerto López.

2.- ¿Cuáles son los sitios donde se han presentado de manera frecuente estos incidentes con turistas?

Bueno referente a lo que es turístico es pérdida de documentos, es hurto de celulares, talvez porque la gente está usted sabe consumiendo licor, consumiendo bebidas alcohólicas valga la redundancia y se confían mucho de las otras personas y a veces dejan sus prendas en las sillas o se pierden en el lugar donde han estado y es así mismo que la ciudadanía de acá Puerto López es muy educada y a veces nos viene a dejar acá los documentos y nosotros les entregamos.

3.- ¿Actualmente existe un protocolo de asistencia al turista en caso de haber sufrido algún problema de robo, hurto o atentado contra su integridad? ¿Como actúan los agentes del orden?

Bueno nosotros como policías, nosotros tenemos en el portafolio que ingresa a la policía comunitaria en el cual en el momento que suceda algún tipo de incidente automáticamente el policía que se encuentra de turno a más del policía comunitario o mi persona o el oficial que se encuentra de turno avanzamos a verificar la magnitud del evento, de igual forma asesorándole y llevándole e invitándole para que en ese momento se busque los parámetros para llegar a solucionar.

4.- ¿Con qué frecuencia se realizan los patrullajes en los sitios y atractivos turísticos más relevante del cantón?

Bueno como usted se da cuenta estamos pasando por un problema social, nosotros diariamente estamos realizando patrullaje obviamente que en los sitios turísticos como usted dice, en playas como Los Frailes no estamos ingresando debido a

que está cerrado ,pero en las otras playa y el malecón de Puerto López ,la playa de Machalilla y las Tunas ,Puerto Rico, Salango y Ayampe lo hacemos frecuentemente .Esto con la colaboración del personal policial y en estos momentos también con las autoridades como la Jefatura Política ,Comisaria Nacional y la Tenencia Política .

5. ¿Cuáles serían los horarios de mayor peligrosidad para los turistas en cuanto a las estadísticas reportadas?

Bueno esto hasta el mes de febrero y marzo se podría decir que los horarios eran entre las ocho de la noche hasta las diez de la noche, es que se generaba el índice especialmente los fines de semana por lo que se encontraban abierto los bares, entonces por eso era la incidencia de los hechos delictivos.

6.- Qué acciones están desarrollando para precautelar la seguridad turística por la situación de la pandemia?

Bueno de antemano agradecerles a ustedes también porque tanto nosotros con ustedes estamos trabajando coordinadamente y ustedes son las personas y el vivo reflejo y ustedes ven que el personal policial está colaborando con las brigadas médicas, colaborando en la entrega de kits alimenticios ,colaborando en los operativos de pico y placa , en la concientización de la ciudadanía a que utilice su mascarilla de seguridad ,de igual forma que utilice los elementos de bioseguridad ya que eso es algo fundamental para la vida personal de cada uno de las personas o de los comuneros de aquí del cantón Puerto López, Machalilla y aledaños.

7.- ¿De qué manera la Policía Nacional aporta al COE Cantonal en temas de seguridad ciudadana y turística?

Buen como usted me hizo pregunta como COE Cantonal a nosotros nos han preguntado de cuanto personal estamos laborando aquí en los sectores, como usted se puede dar cuenta al momento tenemos dos Check point, el Check point de Machalilla y el Check point de Ayampe en el caso de allí se revisan los salvoconductos, se hace el operativo de pico y placa conjuntamente con el personal de la CTE ,es por eso que es que hemos tenido una buena relación con el COE y se han dado cuenta que la

institución policial con un pequeño grupo de hombre estamos aquí ,estamos dando un buen desarrollo para el cantón.

8.- ¿Según su criterio cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?

Bueno de afectar la seguridad turística no porque de seguridad estamos hablando de la institución policial diariamente como lo explique en el único lugar que no podemos ingresar porque se encuentra cerrada es la playa de Los Frailes ,pero nosotros venimos desarrollado nuestra actividades normalmente como si fuera un día valga la redundancia normal ,estamos realizando actividades mucho más forzadas y enfocadas en operativos de pico y placa como le dije ,de igual forma se ve un poco de turismo ,pero también hay turista que cuando que viene acá se les indica las normas de seguridad y que medidas tiene que adoptar ,son las personas que se encuentran a la altura de Oceánica ,son personas extranjeras que no han podido salir de aquí el país y tienen sus vehículos, en los cuales se les indican las normas de seguridad que ellos tienen que adoptar y que no tienen que hacer y creo que hemos tenido también la acogida de ellos también y de ustedes mismo de aquí Puerto López y creo estamos haciendo un buen trabajo.

9.- ¿Considera usted que la seguridad turística aporta al desarrollo integral del cantón?

Bastante, porque usted sabe que sin seguridad, hay una trilogía en el que dice, Si hay Gobierno, si hay ciudadanía si no hay seguridad las cosas van a levantarse, si hay comunidad, si hay seguridad si no hay autoridades no hay quien ejerza la función de gobernar y si existe comunidad y si existe solo seguridad, bueno si existe gobernación y existe seguridad y no hay comunidad nosotros no tendríamos para que trabajar. Entonces este es una trilogía en los cuales cada uno de los entes de lo que es seguridad, gobernación y comunidad juegan un papel fundamental.

3. Reten Naval – Cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: ALFG-GC - Ronald Merchán Merino.

1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de economía del cantón, como se gestiona y coordina la seguridad turística en franja costera y área marina del cantón?

Como Reten Naval de Puerto López realizamos diversos controles tanto en la parte terrestre como marítima. En la parte marítima contamos con una lancha patrullera costera la cual se despliega desde la Punta de Ayampe hasta la playa de Los Frailes que es lo que corresponde a la jurisdicción de nuestro Reten, Sin embargo de existir alguna que otra eventualidad o alguna emergencia ya sea por una embarcación turística o de algún turista existen los demás Retenes aledaños como el Reten Naval de Machalilla y el Reten de Puerto Cayo que nosotros podemos hacer las coordinaciones para una en este caso asistir alguna emergencia que se presente y así mismo en la playa a través del cuadrón con el personal capacitado que poseo aquí en el Reten realizamos ese control

2.- ¿Cuáles son las emergencias más frecuentes que a ustedes les reportan los ciudadanos y turistas?

Existen diferentes emergencia más que todo aquí en el cantón Puerto López cuando es la temporada alta de ballenas en los meses de junio hasta agosto hemos tenidos emergencias de ballenas que lamentablemente se varan para el cual se coordina con el Ministerio del Ambiente para realizar un trabajo en conjunto y así mitigar este tipo de eventualidades ,así mismo otras de las emergencias que se puede mencionar es que existen fibras pesqueras que se dedican a este tipo de turismo cundo no está permitido lo que nosotros hacemos como Reten Naval es controlar para que evitar que exista un inconveniente o accidente en la parte marítima.

3.- ¿Dentro del cumplimiento de sus competencias maneja algún tipo de registro que detalle problemas o situaciones adversas que hayan padecidos los turistas en el cantón?

Aquí en caso de existir una eventualidad con turista lo que se hace es llevar un respectivo informe a la Capitanía de Puerto de Manta el cual mi Comandante toma conocimiento y a través del Departamento Jurídico y lo que establece el Código de Policía Marítima se llega a establecer en este caso algún tipo ya sea trámite legal o trámite social sobre todo de lo , de algún accidente que sucede en el mar siempre se realizan recomendaciones para que a futuro no existan este tipo de accidente ,es en la parte de cumplimiento.

4. ¿Cuáles son las competencias que la Capitanía del Puerto de Manta les concede a usted en cuanto a seguridad y de manera especial turística?

Existen varias competencias una de ellas es verificar el zarpe y arribo de las embarcaciones turísticas, ellas ,estas embarcación es turísticas deben cumplir con el libreta de estabilidad que no es más que la capacidad de pasajeros de cada embarcación ,así que nosotros hacemos un control en el muelle turístico del cantón para verificar esto, que no exista un exceso de pasajeros en las embarcaciones y también dentro del zarpe nosotros estamos facultados para otorgarle el zarpe mensual que es el único documento que le avala a una embarcación para hacerse a la mar y realizar la actividad turística.

5.- ¿Cuáles son los parámetros que consideran ustedes para otorgar la matrícula y tráfico marítimo nacional de las embarcaciones que realizan transportación turística marítima en el cantón?

La matrícula es un documento que se lo tiene que renovar año a año dentro de los requisitos que la Capitanía de Puerto de Manta le pide es que tengan matrícula original caducada, así mismo que el usuario realice un oficio ,una solicitud al Capitán de Puerto de Manta y ciertos valores que se deben cancelar en el banco ,así mismo a esta matrícula se hace una pequeña inspección para verificar que la embarcación exista, puede ser por un inspector de la Capitanía o del Reten Naval y ver que los motores que

va a tener esta embarcación posea el número de troquelado que no más que un código que la da la Capitanía del Puerto de Manta para verificar dueño la potencia del motor entre otras cosas.

6. ¿Cuál es el aporte que como Reten Naval realizan al COE Cantonal?

Si, durante las sesiones que tenemos en el COE Cantonal como representante de la Marina siempre se hace los informes de los controles que se han venido realizando, así mismo se invita a las demás autoridades que también nos colaboren en el apoyo tanto de la playa como la Policía Nacional siempre un trabajo conjunto con todas las autoridades de aquí del cantón para sobre todo que sea para el progreso de aquí Puerto López.

7.- ¿Según su criterio cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?

Si bien es cierto todo turista nacional o extranjero en todo lugar que visite lo que más se va, se va a llevar el turistas es las medidas de control que en ese cantón se implementen, ya sea por parte de la Marina, parte de las demás instituciones, ya que la seguridad es algo de una perspectiva de una persona que se siente segura de estar en un lugar ,entonces yo pienso que sobre toda las autoridades de control siempre tienen que poner ese ímpetu ,ese profesionalismo para que los turistas se lleven una buena imagen de aquí .

8.- ¿Qué acciones están desarrollando para precautelar la seguridad turística por la situación de la pandemia?

Si bien es cierto la pandemia del COVID 19 es a nivel mundial, se han tomado ciertas medidas no solo aquí a nivel interno sino a nivel nacional, la Dirección Nacional de Espacios Acuáticos ha impedido que se realicen los zarpes a las embarcaciones turísticas esto más que todo para evitarla aglomeración de personas , entonces por lo pronto eso es lo que está prohibido ,es lo que está suspendido por el momento de que las embarcaciones turísticas puedan realzar su actividad normal más que todo aquí en el cantón .

9.- ¿Considera usted que la seguridad turística aporta para al desarrollo de la actividad turística del cantón?

Si por supuesto ,más que todo aquí en el cantón Puerto López que se considera por ser un santuario de ballenas y siempre el turista va a venir a este cantón y se va a llevar la imagen , la mejor impresión de sobre todo de las actividades turísticas que aquí se pueden realizar como son la Isla de la Plata ,la Isla de Salango ,el snorkel ,entonces eso yo pienso que entre hay más seguridad el turista se va a sentir en este caso más comprometido con la naturaleza y se va a llevar una buena impresión de aquí el cantón.

4. Benemérito Cuerpo de Bomberos del cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: Tcnel. Julio Lucas.

1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de economía del cantón, como se gestiona y coordina la seguridad turística?

Bien, por parte del Cuerpo de Bomberos para las gestiones se coordina con todas las instituciones de acá del estado tanto Marina, Policía, personal del grupo de turismo para coordinar todas las acciones que se requiera para beneficio cantón y de turistas que llegan al cantón Puerto López

2.- ¿Cuáles son las competencias que el GADM Puerto López les concede a usted en cuanto a seguridad y de manera especial turística?

Bien, por ahora nos está dejando trabajar normalmente porque aún no asume la competencia todavía, pero en la administración pasada nos dio la orden el ex Alcalde el GAD Municipal Miguel Plúa Murillo que nos daba toda la potestad para seguir trabajando conforme estábamos trabajando como Cuerpo de Bomberos.

3.- ¿Cuáles son las emergencias más frecuentes que a ustedes les reportan los ciudadanos y turistas?

Bueno, aquí tenemos todos casos de mucha emergencia porque el Cuerpo Bombero realiza en la actualidad toda clase de la mayoría de emergencia que necesita la ciudadanía, en caso de turismo en caso de incendios forestales, bueno , estructurales ya son pocos, a la gente se los está capacitando por medio del Cuerpo de Bomberos, esas son las emergencias ahora, a veces se pierden turistas y hay que irlos a rescatar a veces a orilla de la playa ,a orilla del mar que están perdido, entonces ese es el trabajo que se está realizando ahora todos los días con el personal que esta de turno.

4.- ¿Dentro de las competencias se maneja algún tipo de registro que detalle problemas o situaciones adversas que hayan padecidos lo turistas en el cantón?

Si bueno, Si comentar a veces de los turistas extranjeros, también nacionales, a veces bueno, también son pocos porque a veces también está la Marina también, pero también tenemos casos que a veces tenemos que irlos a rescatar, a veces están encerrados de un lado a otro lado que la marea no los deja salir entonces tenemos que ir por medio de una embarcación para poder salvar su vida y traerlos al Puerto. Bueno, como unas 8 a 10 personas más o menos, como unas 8 a 10 personas que recuerdo no más. Si tenemos con un registro.

5.- ¿Cuáles son los parámetros que consideran ustedes para otorgar el Certificado del Cuerpo de Bomberos previo a la obtención del Permiso o Licencia Única Anual de funcionamiento del establecimiento turístico?

Bueno, el primer paso, el procedimiento que primero realiza el Cuerpo de Bomberos son realizar la inspección, la respectiva inspección de parte del inspector, segundo si consta con los requisitos que el inspector le está dando, si no consta no se le puede dar el permiso, pero si cumple con todos los requisitos el inspector da la facilidad para para otorgar el permiso de funcionamiento a todos los locales que hacen comercio. Entre los requisitos que se solicitan primero está el extintor, el extintor de acuerdo a la necesidad del comercio, segundo señalética de salida, y un botiquín, bueno es son los

requisitos, lo que es sistema eléctrico si están el cableado empotrado también se considera en la inspección.

6. ¿Cuál es el aporte que como Cuerpo de Bomberos realizan al COE Cantonal?

Lo que realiza el Cuerpo de Bomberos es hacer la coordinación con el Centro de Salud para en nuestra ambulancia trasladar a enfermos que son derivados a otros centros médicos y hospitales de la provincia.

7. ¿Qué acciones están ustedes desarrollando para precautelar la seguridad turística por la situación de la pandemia?

Como aporte en estos momentos de pandemia todos estos días han pedido ayuda las juntas parroquiales de Machalilla y Salango para que le vayan a hacer la desinfección ,entonces el Cuerpo de Bomberos ha estado trabajando todo ,todo, bueno hay días ,o dos días que descansa el personal a allí vuelve para hacer la coordinación con el personal y seguir haciendo la desinfección en lo que es todo, casi todo el cantón ,he bueno se me escapa solamente que a dos recinto no hemos ido que son los Dos Ríos y Platanales ,el resto se ha realizado en todo el cantón Puerto López, se ha realizado la desinfección y se va a seguir trabajando, se va a seguir trabajando con desinfección porque también hay otras personas que también van a dar insumos para el Cuerpo de Bomberos para seguir realizando con la desinfección del cantón.

8.- ¿Considera usted que la seguridad turística aporta para al desarrolla integral del cantón?

Por supuesto, por supuesto personas turísticas que llegan aquí a Puerto López dan trabajo tanto no solamente, no solamente a las personas que realizan turismo sino también para personas que realizan el comercio restaurante, hostales donde se quedan hospedado entonces es muy importante lo que realizan personas de otro país y nacionales que vienen a hacer turismo al cantón Puerto López.

5.- Puerto López Asociación Hotelera PLAH.

Nombre del entrevistado: Mgs. Santiago Guamani.

1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de económica del cantón, desde su punto de vista como este sector aporta a la seguridad turística?

Bueno darles seguridad a todas las prevenciones y las acciones que tanto los organismos privados y el estado que aportan para que el turista y en general el ciudadano se sienta en un entorno de paz ,un entorno donde sus derechos se puedan manifestar de forma libre , porque la seguridad más que una obligación del sector privado ,es una obligación del sector público ,tenemos dentro de la constitución y hay una ley de seguridad pública que en su artículo 3 dice que el estado es el organismo que debe garantizar la seguridad a los ciudadanos para que se manifieste de una forma pacífica y conforme a sus derechos ,es decir Ángel que nosotros como empresa privada no debemos tomar esas acciones que le corresponde al gobierno ,nuestra obligación es mantener la seguridad expresamente dentro de nuestros establecimientos, por favor no pongamos a la empresa privada a hacer cosas del gobierno.

2.- ¿Cuántos socios conforman la asociación de hoteleros?

La asociación tiene vida jurídica dese el año 2014 y nosotros somos actualmente 34 socios de una planta hotelera de aproximadamente 86 establecimiento en todo el cantón.

3.- ¿Dentro de sus sesiones de trabajos han considerado intervenir en temas de seguridad turística?

Claro, en tema de seguridad turística nace de unos programas que implemento en su momento el Ministerio de Turismo en donde justamente ellos pusieron a cargo de los GADs, de los Gobiernos Autónomos Descentralizados ,la oportunidad de que estos gobiernos tengan personas que trabajen vigilando las diferentes actividades turísticas, nosotros como asociación lo que hemos complementados a esta acción ,vuelvo y repito le pertenece al estado y en este caso como seguridad turística el Ministerio de Turismo pues lo que nosotros hemos facilitado es dar la información a estos organismos para que

dentro sus planes de seguridad se tomen en cuenta algunos sitios de interés turístico donde debería estar más monitoreado y vigilado por parte de la seguridad que esté a cargo de las personas o de los guardias.

4.- ¿Los miembros de su asociación, han sido capacitado en tema de seguridad turística y quienes los han capacitado?

Lamentablemente las acciones que se deben hacer sobre la seguridad pues directamente con el Ministerio de Turismo nosotros no hemos tenido ninguna capacitación , lo que nosotros si hemos sido parte de las sesiones que ha hecho la Policía Nacional cuando nos han venido a instalar los botones de pánico ,nos han informado ,nos han socializado y cada uno de los establecimientos, todos los establecimientos de la asociación hotelera cuentan con un botón de pánico personalmente nosotros también en reuniones con el GAD Municipal hemos solicitado tanto por escrito como en persona o al primer personero municipal en este caso fue en la última reunión con el ex Alcalde Miguel Plua ,hemos solicitado unas cámaras de ojos de águila 911 que se ubiquen de manera definitiva en el sector de Ayampe y también en el sector norte de Mándala ,de la hostería Mándala .

5.- ¿Existe un protocolo de seguridad para los establecimientos que ustedes regentan y en qué consiste?

La seguridad bio sanitaria está regido por un organismo del estado que es el ARSA ,a través del Ministerio de Salud Pública y a su vez de los organismo de control en este caso como Ministerio de Turismo , Al Ministerio de Turismo lo estamos esperando para que nos de los lineamientos para que nuestros establecimientos ,cada uno de ellos puedan cumplir con esas exigencias que de acuerdo al ARSA ,que de acuerdo al Ministerio de Salud y de acuerdo al Ministerio de Turismo se nos proponga y a su vez también se nos disponga cumplir cada uno de estos. En cuanto ese protocolo esté listo y se nos haga llegar a la asociación pues nosotros estaremos listos para cumplirlo y hacerlo funcionar de forma efectiva y de formas segura.

6.- ¿Cuál es la participación de esta asociación en temas relacionado al turismo y a la seguridad turística en el Gobierno Municipal?

Ya actualmente el Gobierno Municipal está actualizando su sistema de territorio y actualizando su Plan de Desarrollo Territorial en el cual nosotros hemos sido tomado en cuenta por el momento para hablar sobre las zonas donde posiblemente se elaboren dichas actividades turísticas, decir una zona para bares y discotecas, una zona para actividades acuáticas, otra zona hotelera, otra zona también para esparcimiento y placer y otra zona incluso para eventos masivos, todavía dentro de este Plan de Desarrollo Territorial no se nos ha comunicado y como la pregunta lo dice el Gobierno Autónomo y las asociaciones no se nos ha comunicado sobre si hay algunas acciones de seguridad en el cual nosotros podamos aportar

7.- ¿Según su criterio cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?

Listo, dentro de las cualidades que tiene que haber en un destino turístico, estamos hablando de destino, uno de los principales puntos que busca un turista es sentirse con un ambiente de seguridad ,creo que es debería ser uno de los primeros puntos de tomarse en cuenta dentro de la categorización del destino ,es decir luego de los recursos naturales que tiene el destino lo segundo es pensar en cómo está el destino con respecto a la seguridad y ahora complementando la seguridad bio sanitaria que debe tener cada establecimiento ,cada restaurante ,cada bar ,cada zona en donde el turista empiece a disfrutar ,creo que el tema de seguridad en temas de hoteles es muy importante no solo porque no solamente es recurso naturales, no solamente es la parte cultural del destino ,no es solamente la infraestructura hablado de hoteles, de gastronomía si no también son las ganas de servir.

8.- ¿Considera usted que la seguridad turística fomenta el desarrollo del cantón Puerto López?

Por supuesto que sí, porque siendo este punto de la seguridad cubierta en su totalidad ,no parcial, en su totalidad el destino cobra mayor fuerza frente a la competencia con otros destinos con las mismas características ,para que este destino

pueda desarrollarse de una de forma simultánea ,de una forma natural ,de una forma en la cual el boca a boca del pasajeros o la reputación del destino vaya creciendo y lógicamente eso va a fomentar que haya más turistas ,que el destino sea conocido como un lugar libre y transitable y con un entorno amigable para el pasajeros y eso ayudaría a la parte incluso socioeconómico y de desarrollo del destino.

6.- Departamento de Gestión de Riesgos del GADM Puerto López.

Nombre del entrevistado: Sr. Javier Villacreses García.

1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de economía del cantón, como se gestiona y coordina la seguridad turística y gestión de riesgo del territorio?

Bueno, veraz empezando primero que el Departamento de Gestión de Riesgo es una dependencia municipal que exclusivamente hace lo que es elaboración de análisis de vulnerabilidad de niveles de riesgos, de identificación de niveles de riesgos a través de un diagnóstico y aparte de eso también los Planes de Contingencia que son para medidas y prevención ante un eventual evento adverso que se pueda dar en el Cantón Puerto López, en cuanto a seguridad turística nosotros hemos elaborado en la actualidad tenemos vigente un plan cantonal de seguridad ciudadana que eso también conlleva a la par vinculado con la seguridad turística si no hay seguridad ciudadana no va a ver seguridad en el turismo ,no va haber seguridad en la población, la seguridad turística es muy importante porque como usted dijo compañeros es el segundo fuente más este de actividad económica ,socioeconómica del cantón Puerto López tenemos que brindar seguridad turística a la par con la seguridad ciudadana.

2.- ¿Qué tipo de asistencia lidera el Departamento de Gestión de Riesgos del cantón en tema de seguridad turística?

Bueno nosotros estamos conformados a través a parte del COE Cantonal está vinculada y articulada con instituciones como la Policía Nacional ,Armada del Ecuador ,Comisión de Tránsito, Cuerpo de Bomberos etc. ,etc. y todos los organismos de control

y justamente estamos integrados como Consejo de Seguridad Ciudadana y como Consejo de Seguridad Ciudadana nosotros también elaboramos un Plan Cantonal de Seguridad articulada e articulada con la creación de un sistema integral de comunicación para todo que está inmerso en el control de todas las vías alternas y principales que se dan de ingreso al cantón Puerto López, eso conlleva que con ese sistema integral de comunicación que ya tenemos en la actualidad, no está en funcionamiento todavía porque se requiere permiso ante la Intendencia de Telecomunicaciones, pero, sin embargo nosotros tenemos la capacidad de 34 radios comunicadores, 4 radios base y una repetidora y un enlace para que esta cobertura de comunicación a parte integral sea también parte de una seguridad que le brinde una seguridad en el turismo porque, porque de otra manera eso fortalece a una confianza a los turistas tanto nacionales o extranjeros que nos visitan en el cantón.

3.- ¿Cuáles son las acciones o planes que ustedes mantienen a corto, mediano y largo plazo en tema de seguridad turística y riesgos

En cuanto a los Planes de Contingencia como le mencionaba anteriormente nosotros tenemos el plan de contingencia por inundación identificado con algunos barrios de la ciudad de Puerto López y el cantón con la particularidad que nosotros tenemos un levantamiento poblacional de barrio por barrio las posibles afectados que se pueden dar ante una inundación, sea por la presencia del fenómeno del niño o sea por un invierno fuerte que se puede dar a parte del fenómeno, también eso nosotros el plan de seguridad ciudadana está en marcha la creación del sistema integral está en marcha también y esto a corto y mediano plazo se va a dar una seguridad ante el turismo para fortalecer las más que todo las inversiones y más que todo la estabilidad tanto de seguridad como también la parte turística y la parte pesquera en eso podemos nosotros a mediano y a corto plazo vamos a brindar esa seguridad.

4.- ¿Con que instituciones ustedes articulan acciones que propendan a la seguridad turística y de riesgo en el cantón?

Como le estaba diciendo Licenciado Ángel, justamente quienes integran el COE Cantonal son entidades del estado como de controles, la fuerza pública como la Policía

ya le mencione, la Armada del Ecuador etc., et. En el tema de riesgo todo actividad, toda coordinación de las instituciones que se dan dentro del tema de alguna emergencia todo está totalmente articulada, gracias a Dios y gracias también al Sr. Alcalde Econ. Javier Pincay Chancay, estamos articulando y fortaleciendo más estas instituciones de una u otra manera solicitando ante sus superiores el incremento de cada instituciones el incremento de policías, el incremento de control de tránsito y el incremento también de seguridad marítima que también es muy importantísimo eso, entonces nosotros como COE estamos articulado en este tema y gracias a Dios somos referente a nivel de Manabí y el único cantón que tenemos esa articulación muy mancomunada.

5.- ¿Cuáles son los parámetros que consideran ustedes para otorgar la Certificación de Riesgo relacionado al Plan de Contingencia previo a la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento del establecimiento turístico?

Bueno ante de eso debo explicarte que nosotros nos regimos como departamento que esto ya es inclusive es parte de la Ley del Estado a través del Sistema Nacional de Gestión de Riegos toda empresa pública y privada deben tener sus medidas de prevenciones, sus planes de contingencia como parte de una ,de brindar seguridad prevención a todos los turistas nacionales y extranjeros que nos visitan y cada los establecimientos tiene que cumplir normativas de prevención y seguridad, por ejemplo deben tener las rutas de evacuaciones totalmente libre de todo obstáculo y totalmente señalizado, debe tener su sistema de cómo se llama video vigilancia que algunos la mayor parte si lo están cumpliendo debe de tener su sistema de alerta contra incendio ,que eso en otras ciudades as grande si lo tienen ,aquí en Puerto López la mayoría no lo tienen sistema de contra incendio, pero sin embargo a medida que se está estableciendo la normativa más frecuente nosotros estamos también cumpliendo con eso. El plan de emergencia es un plan anual que se lo revisa que dentro del plan está establecido un protocolo, el protocolo de cómo actuar en caso de incendio, de cómo actuar en caso de un evento adverso no, quien es el que alerta, quien es el que activa la sirena, quien es el que llama enseguida a los organismos correspondiente, entonces quien es el responsable. En el Plan de emergencia está integrado también un comité de gestión de

riesgo que son las personas que a través de sus protocolos deben tomar sus propias responsabilidades, con eso se brinda la mayor parte de la seguridad turística, aparte de eso en el plan de emergencia está también establecido que deben hacerse anualmente se deben hacer un simulacro, cual es el objetivo de este simulacro es un ensayo para ver las debilidades y fortalezas de las empresas turísticas de cada establecimiento turístico, si en algo falla o alguna deformación entonces en el plan de emergencia están las observaciones. En el plan de emergencia inclusive está la capacidad de tanques de agua porque, porque capacidad, porque llegara un momento ni Dios permita que se pueda dar la posibilidad de que a lado de una casa, de un establecimiento turístico que requiere el cuerpo de bomberos de tener agua mientras que va a Salango a coger a abastecer el tanquero tranquilamente el compañero, el vecino, el establecimiento vecino puede brindar esa facilidad de la capacidad de agua, por eso está identificado. Está identificado a parte de la señalética, está identificado inclusive también la capacidad termoeléctrica de cada establecimiento, lamentable pero por ética no puedo decir, pero hace unos tres años hubo un hostal aquí en la ciudad de Puerto López, si lo puedo decir compañero, no puedo decir nombre, pero justamente tenía solamente 4 breakers en todo su establecimiento, de una capacidad de 50 personas, entonces eso se lo observo y gracias a Dios muy responsablemente el dueño del establecimiento hizo las medidas adecuadas y ahora tiene uno de los sistemas más modernos de aquí la ciudad de Puerto López, entonces eso es importante por eso es importante el plan de emergencia, el plan de emergencia es un manual, es un manual de que se puede establecer protocolos y hacer un seguimiento para una actuación en una emergencia, ese es el plan, por eso perdón Angelito, por eso es que nosotros obligamos a que todos los años se revise el plan de emergencia y actualice o modifique en que puede estar fallando a través de simulacro y si no ha pasado nada está fortalecido entonces tranquilamente ese plan de emergencia continúa los años que sea vigente.

6.- ¿De qué manera usted como secretario del COE Cantonal aporta al fortalecimiento de la seguridad turística cantonal?

Bueno debo también decirte, comunicarte que hay un manual actualizado, un manual del COE, ese manual establece que todos los jefes de Unidades de Gestión de

Riesgos municipales automáticamente son Secretarios del COE, porque ,porque en el manual especifica que somos nosotros los que tenemos capacidad moral y ética e intelectualmente para manejar y ayudar y darle si es posibles facilidades, consejo y asesoramiento al presidente del COE Cantonal en un caso de una emergencia ,como se puede manejar una emergencia ,no olvidemos que los señores Alcalde con todo respeto son entes de libre remoción ,ellos llegara un momento, vienen, llegan a sus administraciones prácticamente casi nulo obviamente se van con buenas experiencias ,mientras que los jefes de Unidades de Gestión de Riesgos son de estabilidad laboral donde nosotros nos formamos con muchas capacitaciones tanto de manejo de emergencia ,tanto de actuaciones, protocolos de emergencia que nosotros nos hemos formados. Nosotros como secretarios del COE tenemos que brindar un asesoramiento cómo manejar una emergencia, para eso debemos tener los diagnósticos, los análisis de vulnerabilidades, la identificación de zonas de riesgos, cuando se da en el COE una emergencia, se activa la emergencia entonces nosotros tenemos esas herramientas básica para que los integrantes del COE con el presidente del COE cantonal tomen las decisiones lo más rápido posible y eso significa que nosotros estamos dando y facilitando una herramienta muy necesaria para el fortalecimiento de la seguridad turística.

7.- ¿Qué acciones desde el cumplimiento de sus competencias se están desarrollando para precautelar la seguridad turística por la situación de la pandemia?

Bueno una de las acciones importante como Departamento de Gestión de Riesgos es estar al frente de esta situación, no por héroe si no porque debemos manejarla emergencia adecuadamente, lamentablemente en esta pandemia en todo el mundo llego ya a Puerto López, Puerto López es un cantón a más de pesquero turístico que la ciudadanía poco conocimiento tiene de un manejo de emergencia y más que todo en el tema que nunca nosotros ,inclusive nosotros pudimos estar preparados, estar preparado en otras situaciones pero ya de pandemia eso se nos pasó por alto , bueno esto es una experiencia muy importantísima ,las acciones han sido articulada desde el inicio que se declaró la emergencia ,nosotros hemos tenido una particularidad ,mientras que

,mientras que todo en Guayaquil estaba creciendo el contagio del COVID nosotros manteníamos cero, actualmente los otros cantones siguen incrementando ,nosotros estamos incrementando paulatinamente ,que no es gran noticia para nosotros, es lamentable ,pero esta situación es producto de un trabajo articulado desde el principio ,control operativo nosotros inclusive en la playa tuvimos que hacer reuniones justo con la propia iniciativa del sector pesquero de controlar la regulación de horarios de varamiento, incluso también que sea una pesca local ,nosotros no permitimos en la actualidad, no permitimos nosotros un comerciante pescadores o vehículo de comerciantes pescadores que sean de otro lado, que solamente sea local ,una medida a parte del uso obligatorio de la mascarilla ,es una de las medidas que nosotros estamos regulando ,si no hubiéramos regulado desde el principio que fueron francamente muy difícil que lograr la conciencia del pueblo, muy difícil ,hemos logrado nosotros actualmente con un mínimo porcentaje de contagio aquí en Puerto López ,Dios quiera que no siga, que no sigamos más contagiando les pido la sensibilidad de la ciudadanía en general que tomemos las precauciones debidas ,quedémonos en casa ,lavarnos bien las manos, no aglomeración de personas ,cuidar nuestro distanciamiento de mínimo 1.5 metros o 2 metros sobre distancia ,entonces esas son las medidas de controles exhaustiva que nosotros estamos haciendo junto con los integrantes como ya les mencione con las instituciones antes mencionadas nosotros como GAD Municipal somos muy responsables desde el Alcalde y todas las dependencias municipales ,muy responsables en esta situación de actuar los mas que podemos nosotros, inclusive nosotros enfrentando nuestras vidas y evitar algún tipo como se llama de contagiarnos ,sin embargo nosotros estamos allí en pies de lucha para que esta pandemia se termine aquí en Puerto López.

8.- ¿Considera usted que la seguridad turística aporta al desarrollo integral del cantón?

Lógicamente, si no tenemos seguridad turística no tenemos desarrollo socio económico del cantón porque es la segunda fuente más importante que tenemos en el cantón Puerto López ,es como descuidarnos también de la pesca ,imposible, tenemos que nosotros como GAD Municipal ,como entidad ,como autoridades ,tenemos que

salvaguardar la seguridad turística ,es más fortalecerlo, esta esta experiencia ,esta mala experiencia que tenemos nosotros de esta pandemia ,mala experiencia porque lamentablemente tenemos casos ya de muertos, esta experiencia nos obliga a tener otro tipo de políticas que brinde mayor seguridad tanto al turista ,tanto al turista nacionales como extranjero inclusive de la propia población ,nosotros nos cambió la vida esta pandemia ,nosotros como autoridades tenemos que hacer ordenanzas ,normativas, protocolos para brindar una mayor seguridad y fortalecer el turismo aquí en Puerto López, porque el turismo aquí en Puerto López es la segunda fuente más importante del cantón.

7.- Dirección de Desarrollo Económico, Social, Cultural y Turístico del cantón Puerto López.

Nombre del entrevistado: Ing. Johnny Cruz Ventura – Director de Turismo.

1.- ¿Al ser el turismo la segunda fuente generadora de economía del cantón, como se gestiona y coordina la seguridad turística?

Bueno la seguridad turística se la coordina y se la gestiona a través de todas las autoridades de control como es la Policía Nacional, este el Reten Naval, también participan las brigadas barriales, el centro de salud y también participan los comités barriales, se coordina esto siempre no solo cuando hay un evento masivo o un evento de gran magnitud si no también cuando se hacen controles de regulación a los establecimientos y están siempre predispuesto a colaborar con esta seguridad

2. ¿Qué tipo de asistencia lidera la Dirección de Turismo del cantón en tema de seguridad turística?

Bueno el tipo de asistencia que se brinda de parte de la Dirección de Turismo es en caso de existir algún evento con algún turista, que se yo algún robo alguna cuestión se le asiste de manera personal en caso de coordinar con las diferentes embajadas o de traducir alguna cuestión de idiomas que siempre se requiere. En base a ese acuerdo establecido en la ley de turismo y ordenanza se trabaja en coordinación con el Ministerio de Turismo para asistir a los turistas.

3. ¿Cuáles son los planes que ustedes mantienen a corto, mediano y largo plazo en tema de seguridad turística?

Bueno no existe un plan concreto, pero se trabaja con las ordenanzas municipales también con la Ley del Ministerio de Turismo que siempre está capacitando en estos temas.

4.- ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT que lidera el Ministerio de Turismo y qué manera se articulan con las acciones que desarrolla la Dirección de Turismo?

Bueno no existe un conocimiento muy amplio sobre este tema pues se está trabajando, es un tema a nivel nacional y tenemos que ver para adaptarlo a nuestra realidad cantonal, entonces hay que trabajarlo mucho en este plan de seguridad nacional.

5.- ¿Cuáles son los parámetros que consideran ustedes para otorgar la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) del establecimiento turístico, que acciones realiza la Dirección de Turismo para que los establecimientos cumplan con los requisitos y puedan brindar un servicio de calidad?

Bueno, primeramente, que todos los establecimientos turísticos se encuentren registrados ante el Ministerio de Turismo y que cuenten con el pago del 1x1000, además de varios requisitos como patentes como contratos de arrendamientos y situaciones de sanidad que también tiene que contar el servicio, el establecimiento turístico. Además de eso también con un técnico de la Dirección se hace la respectiva inspección para que cumpla con todos estos parámetros.

6. ¿Qué acciones están desarrollando para precautelar la seguridad turística por la situación de la pandemia?

Bueno en este tema como es conocimiento a nivel mundial la pandemia cambio la situación de vivir, de atender ,de atención a la gente ,todo nuestro trabajo tiene que ser más coordinado tomando las respectivas consideraciones que emiten las diferentes instituciones de control, también lo que es el COE Cantonal ,aquí como una medida

principal que se tomo fue cerrar todos lo establecimientos turísticos como una medida de prevención para no contagiarse las personas ,los turistas y las personas que vivimos aquí en nuestro cantón. Además de esto siempre se está enviando resoluciones para la atención, para lo que es la evitar el distanciamiento también, lavarse las manos ,todas las recomendaciones que dictan ,en este caso lo que es el COE Cantonal que siempre están sacando sus resoluciones y también gestión de riesgo que también tiene ver bastante en este tema de atención al turista. Hay que tomar en consideración bastante, va a cambiar la manera de nosotros de trabajar, de atender al cliente y turista tomando todas las recomendaciones para evitar contagios.

7.- ¿Con que instituciones ustedes articulan la gestión, control y monitoreo del desarrollo de la actividad turística?

El control y la gestión se , a través de las diferentes autoridades que existen aquí de control ,regulación como dije la Marina que siempre esta predispuesta a hacer control en la parte marítima ya que contamos aquí con la Isla de la Plata, la Isla Salango entonces ellos siempre están de apoyo ,la Policía Nacional también en el control de documentos y toda esa situación ,aquí también es importante destacar la participación de la ciudadanía juega un rol importante para cuidarnos entre nosotros, cuidar la turista y siempre estamos en coordinación en reuniones participativas socializando temas de seguridad.

8.- Considera usted que la seguridad turística aporta al fomento, posicionamiento y desarrollo integral del cantón.

Por supuesto que sí , este en referencia a este tema es importante destacar que no contamos con un plan turístico cantonal ,seria importantísimo para nuestro cantón contar con este plan de seguridad ya que no solo estaríamos brindando una seguridad al turista también si no a los habitantes del cantón y con esto también hacia el mundo que nos visitan ,todos los turistas ,ser un sitio ,un cantón ecológico y turístico y que cuente con este plan de seguridad sería muy importante ya que el turista que nos visita venga y se sienta que está cómodo y seguro que es lo que más requiere el turista ahora en la actualidad.

Anexo 5

Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico del cantón Puerto López, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.



Puerto López – Julio - 2020

Contenido

Introducción

Objeto de campo y aplicación

1. Objetivo
2. Alcance
3. Marco legal
4. Definiciones y/o abreviaturas
5. Lineamientos generales
6. Lineamientos específicos
7. Manejo de elementos de protección al personal de trabajo
8. Protocolo de arribo al establecimiento
9. Medidas de información al viajero
10. Recepción de los huéspedes en el lobby
11. Servicio técnico y mantenimiento
12. Servicio de alimentación
13. Limpieza y desinfección
14. Gerencia y manejo organización
15. Anexos

Introducción.

El turismo es uno de los sectores más importantes en la generación económica de nuestro país. Pero el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que en la reapertura de las instalaciones servicios turísticos no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas que trabajan en el sector turístico. Basado en estos lineamientos y acciones se ha elaborado un protocolo sanitario único previo a la reapertura del sector turístico y que irán cambiando conformes a los semáforos y restricciones de confinamiento, y movilidad. Para la elaboración de este protocolo homogéneo que recoge las realidades de cada competencia turística tomando en cuenta las directrices del Ministerio de Turismo y Salud Pública, así como algunos artículos de la Ley de Turismo y resoluciones municipales que permiten darle soporte a esta herramienta para fortalecer el trabajo que realizan los prestadores del servicio de alojamiento en el cantón Puerto López.

Objeto y campo de aplicación.

Este protocolo se aplicará, sin perjuicio de la normativa vigente, directrices y recomendaciones a todo el personal administrativo y operativo de los establecimientos de alojamiento para minimizar los riesgos de contaminación provocados por el COVID-19 en el desarrollo de su actividad y estará sujeta a modificaciones ya sea por cambio en las normativas vigente o la culminación de la emergencia sanitaria.

Objetivo.

Garantizar la actividad de los establecimientos de alojamiento turístico, previo a que re-inicien su actividad económica y a la vez, proteger la salud de su personal y de sus clientes.

Alcance.

Aplica a todos los establecimientos de alojamiento turístico en el cantón Puerto López, previo a la aprobación del protocolo de bioseguridad por parte del COE Cantonal.

Marco legal.

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Seguridad Pública y del Estado
- Ley Orgánica de Salud
- Manual del Comité de Operaciones de Emergencias - COE
- Acuerdo N° 00126-2020-Declaratoria de Estado de Emergencia Sanitaria
- Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.
- Resolución No. ARCSA-DE-067-2015-GGG, Normativa Técnica Sanitaria para Alimentos Procesados
- Lista N: Productos con declaraciones de patógenos virales emergentes y coronavirus humano para usar contra SARS-CoV-2 EPA.

Definiciones y/o abreviaturas.

- **Bioseguridad.** La bioseguridad es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente de la exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgo biológico.
- **Caso sospechoso:**
 - A. Persona con enfermedad respiratoria aguda (fiebre y al menos un signo/síntoma de enfermedad respiratoria p. ej., tos, dificultad para respirar), y sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica y un historial de viaje o residencia en un país/área o territorio que informa la transmisión local de la enfermedad COVID-19 durante los 14 días anteriores al inicio de los síntomas.
 - B. Persona con alguna enfermedad respiratoria aguda que, durante 14 días antes del inicio de la enfermedad, tuvo contacto con un caso confirmado o probable de infección de COVID- 19, o trabajó o asistió a un centro de atención médica donde pacientes confirmados o probables infectados por COVID-19 fueron tratados.
 - C. Persona con infección respiratoria aguda grave (IRAG) sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica y que haya requerido hospitalización.
 - D. **Caso probable:** Un caso sospechoso para el cual la prueba para COVID-19 no es concluyente o si da positivo usando un ensayo de pan-

coronavirus y sin evidencia de laboratorio de otros patógenos respiratorios.

E. Caso confirmado: Persona con confirmación de laboratorio de la infección COVID-19, independientemente de los signos clínicos y los síntomas.

F. EPP: Siglas para Equipo de Protección Personal. Se refiere implementos que protegen a la persona ante un peligro. Incluye, pero no se limita a: guantes, mascarilla, gafas, mandil, casco, etc. El uso de estos implementos depende de los riesgos evaluados en cada actividad.

Lineamientos generales.

- La Mesa de Seguridad del COE Cantonal (GT2) emitirán los lineamientos para el uso de equipos de protección personal, normas de bioseguridad para el personal, los usuarios y normas de manejo de desechos en establecimientos de alojamiento, que deberán utilizar al mantener contacto con los huéspedes por la reapertura de los mismos, basado en la semaforización que determine el COE Nacional, en el marco de la emergencia sanitaria y estado de excepción.
- Los establecimientos de alojamiento, sujetos de este protocolo, cumplirán los horarios de atención establecidos por el COE Nacional. Así como el cumplimiento de aforo con la disposición de aglomeración máxima y distanciamiento de persona establecida en función de la semaforización del cantón.

- Este documento estará vigente, así como sus actualizaciones, hasta que el COE Nacional disponga lo contrario respecto a la emergencia sanitaria de COVID-19.
- Se deberá dar cumplimiento a la “Guía y plan General para el retorno progresivo a las actividades laborales” emitido por la MTT6 y conforme a los lineamientos correspondientes a la semaforización que establezca el COE cantonal, en el marco de la emergencia sanitaria y estado de excepción.
- Para iniciar las actividades laborales en los lugares de trabajo, se deberá tener presente los siguientes lineamientos generales:

Trabajadores/as que no deben asistir al lugar de trabajo.

- Personas que presenten sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, entre otros) que pudiera estar vinculada con COVID-19, hasta descartar la confirmación del caso positivo.
- Personas que han estado en contacto estrecho o compartido un espacio físico sin guardar la distancia interpersonal con un caso confirmado de COVID-19, incluso en ausencia de síntomas, por un período de al menos 14 días. Durante ese período, el empleador dará seguimiento por si aparecen signos y/o síntomas de la enfermedad.
- Personas que se encuentran dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo (adultos mayores, personas con discapacidad, embarazadas o por padecer enfermedades catastróficas o comorbilidades, por ejemplo:

hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer o inmunodepresión, entre otras.

- Personas mayores a 55 años por estar considerado como de riesgo.

Desplazamientos al lugar de trabajo y retorno a su hogar.

- En los desplazamientos realizados por medio de transporte público, transporte de la empresa u otro medio de transporte se deberá guardar la distancia interpersonal (2 metros) con las otras personas; además, del uso de mascarilla quirúrgica y guantes desechables.
- Si se traslada a pie, en bicicleta, moto o scooter a su trabajo, llevará siempre mascarilla y guardara la respectiva distancia interpersonal cuando vaya caminando por la calle.
- Es recomendable en esta situación el transporte individual.
- En el caso de transportes institucionales, las unidades deben aplicar procesos de desinfección de acuerdo con lo establecido en el protocolo de limpieza y desinfección de unidades de transporte público dispuesto por la Agencia Nacional de Tránsito.
- Este protocolo estará vigente hasta que el COE Nacional resuelva lo contrario en base a la emergencia sanitaria del coronavirus.

Lineamientos específicos.

Manejo de elementos de protección al personal de trabajo.

- Asegurar el uso de equipos de protección personal conforme el **Anexo 01**, cada establecimiento deberá coordinar la dotación al personal de los equipos de protección personal.

Informar al personal y colocar información en un lugar visible del establecimiento sobre las medidas de protección básicas y propagación del COVID-19 conforme el **Anexo 06**.

- Asegurar que todo el personal no se enferme:
 - a) En el caso de presentarse en el establecimiento un caso positivo de COVID-19, se cumplirá con el protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19.
 - b) El establecimiento deberá monitorear de cada uno de sus empleados y verificar si presenta signos o síntomas relacionados a COVID-19.
 - c) Colocar filtro sanitario en la entrada o entradas al establecimiento para ingreso de todo el personal (ingreso con mascarilla quirúrgica, toma de la temperatura del personal con termómetro infrarrojo, lavado de manos con agua y jabón y desinfección de las mismas con alcohol gel al 70%), en caso de sintomatología visible, no acudir al trabajo y se deberá observar los lineamientos de aislamiento preventivo acorde al Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o

positivo de la COVID-19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2
Salud y Atención Pre hospitalaria.

- d) Se debe tomar nuevamente la temperatura del personal al culminar la jornada laboral.
- e) Se debe implementar un área de vestuario para el personal. La periodicidad de la limpieza de estas áreas dependerá del nivel de afluencia que tenga en lugar a desinfectar.
- f) La alimentación del personal se realizará manteniendo una separación de dos metros entre cada persona.

Protocolo de arribo a los establecimientos.

- Asegurar el uso de equipos de protección al personal que recibe a los huéspedes conforme el **Anexo 01**, cada establecimiento deberá coordinar la dotación al personal de los equipos de protección.
- Informar al público y colocar información en un lugar visible de zonas comunes del establecimiento sobre las medidas de protección básicas y propagación del COVID-19 conforme el Anexo 06.
- Verificar el ingreso con mascarilla quirúrgica de todos los huéspedes.
- Facilitar alcohol gel al 70% a los huéspedes, previo a su ingreso al establecimiento.
- Colocar una ficha o panel informativo visible al ingreso sobre el procedimiento de ingreso y registro en dicho establecimiento.
- Facilitar el cuestionario de sintomatología (Anexo 03) para que el huésped responda.

- Se recomienda colocar señalética de aproximación al ingreso del establecimiento para toma de temperatura del huésped.
- En caso de existir una o más respuestas afirmativas al cuestionario o temperatura mayor a 38°C, la administradora atenderá al huésped fuera del establecimiento y deberá cambiarse todo su EPP para el reingreso al establecimiento.
- En caso de sintomatología sospechosa deberá seguir el protocolo según **Anexo 07** y el “**Protocolo para establecimientos de alojamiento turísticos en posibles casos sospechosos de COVID-19**” que se puede encontrar en este link:<https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2020/03/protocolocovid-19alojamientos-turisticos.pdf>
- Se recomienda utilizar señalética para el distanciamiento en el piso fuera del establecimiento de alojamiento turístico.
- El administrador deberá coordinar la desinfección de las bolsas, equipaje y equipos electrónicos de los huéspedes conforme al **Anexo 08**.
- Se recomienda llevar, en la medida de las posibilidades del establecimiento, un registro de toda persona que ingrese al establecimiento de alojamiento turístico, preferiblemente realizar un registro digital, en el cual incluya: nombre completo, número de teléfono y correo electrónico.

Medidas de información al viajero.

- Se deberá colocar señalética informativa en áreas comunes visibles y habitaciones sobre:
 - a) Números de emergencia nacional 1-7-1 y 9-1-1

- b) Síntomas de alerta, medidas de precaución y medidas de respuesta frente a la propagación del COVID-19.
- c) Medidas de protección básicas para evitar el contagio del COVID-19 conforme el **Anexo 06**.
- d) Listado de medios de comunicación oficiales del país, páginas web, redes sociales y líneas de contacto de emergencia.
- e) Establecimientos relacionados a salud, hospitales y farmacias cercanos al establecimiento de alojamiento turístico.
- f) Medidas de uso correcto de Equipos de Protección Personal (EPP) de acuerdo a lo descrito en los **Anexos 02, 04 y 05**.
- g) Asegurar el uso de equipos de protección personal conforme al **Anexo 01**, cada establecimiento deberá informar y facilitar la dotación al huésped de los equipos de protección personal en caso que el no tenga, así como observar las disposiciones relacionadas a la seguridad y salud en el trabajo emitidas por las autoridades correspondientes.

Recepción de los huéspedes en el lobby.

- Asegurar el uso de equipos de protección personal conforme al **Anexo 01**, cada establecimiento deberá coordinar la dotación al personal de dichos equipos.
- Comunicar al huésped y colocar información en un lugar visible de zonas comunes del establecimiento sobre medidas de protección básicas y propagación del COVID-19 conforme al **Anexo 06**.

- Colocar alcohol gel en las manos del huésped; así como colocar dispensadores de alcohol gel en lugares focales para uso del personal y huéspedes.
- Desinfectar el counter de forma frecuente, obligatoriamente antes y después de atender a un huésped ..
- Evitar el ingreso a personas externas que no se encuentren registradas en el establecimiento.
- Las llaves de habitaciones se entregarán desinfectadas y se desinfectarán al recibirlas.
- Para las transacciones monetarias, el pago con tarjeta de crédito, el cliente realizará el procedimiento, evitando el intercambio de pertenencias del personal a cliente; en el caso de pagos en efectivo se recomienda recibir el dinero y desinfectar mediante cajas ultravioleta, alcohol, amonio cuaternario, de no ser posible se evitará al máximo el contacto directo con el dinero.

Servicio técnico y mantenimiento.

- Revisar al menos dos veces al día el abastecimiento y funcionamiento de los dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable, etc.; procediendo a reparar o sustituir aquellos equipos que presenten averías.
- Constatar el funcionamiento y la limpieza de sanitarios, lavamanos y manijas de puertas y grifos de aseos comunes; según la frecuencia del uso, se deberá llevar el registro diario de limpieza y desinfección.
- En el caso de uso de aire acondicionado, revisar constantemente el sistema de aire acondicionado y la limpieza de filtros.

Servicio de alimentación.

- El COVID-19 NO es una ETA (Enfermedad Transmitida por Alimentos), pero si puede provocar una contaminación cruzada. Por lo cual se deben tomar medidas de prevención y dar cumplimiento a la normativa establecida por la autoridad sanitaria especialmente en esta emergencia sanitaria.

Recepción y almacenamiento de alimentos.

- Aplicar las medidas recomendadas mediante los protocolos de recepción de alimentos de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).
- Asegurar el uso de equipos de protección personal de los proveedores conforme el **Anexo 01**.
- Es recomendable realizar compras de aquellos proveedores que tengan una política y procedimientos de prevención de contagio COVID-19, avalado por la gerencia del establecimiento.
- Se recomienda realizar una desinfección en el área de recepción de productos, sobre toda la mercadería.

Manipulación de alimentos.

- Aplicar las medidas establecidas por la autoridad sanitaria.
- Asegurar el uso de equipos de protección del personal conforme al **Anexo 01**, cada establecimiento deberá coordinar la dotación al personal de dichos insumos.

- Implementar información en un lugar visible de zonas comunes y dentro de cocina sobre las medidas de protección básicas, para evitar el contagio y propagación del COVID-19, conforme al **Anexo 06**.
- Colocar informativos en áreas correspondientes sobre el correcto lavado de manos y uso de mascarilla, conforme a los **Anexos 02, 04 y 05**.
- Al inicio de operaciones y cada dos (2) horas, se debe realizar una desinfección total del ambiente, conforme al **Anexo 08**.
- Desinfectar utensilios y superficies de preparación antes y después de manipular alimentos, conforme al Anexo 08.
- Está prohibido el ingreso de personas externas a cocina, en casos estrictamente necesarios deben ingresar con el EPP correctamente aplicado según **Anexo 01**.
- Desinfectar y limpiar con frecuencia los desagües de la cocina, trampa de grasa y demás elementos con grasa.

Comedores y bares.

- Asegurar el uso de equipos de protección personal conforme el **Anexo 01**, cada establecimiento deberá coordinar la dotación al personal de los equipos de protección.
- Informar al huésped y colocar información en un lugar visible de zonas comunes de comedores y bares sobre las medidas de protección básicas para evitar el contagio y propagación del COVID-19 conforme al **Anexo 06**.
- Tener alcohol gel al 70% al ingreso y salida de los comedores, bares, salones y demás áreas comunes en el establecimiento.
- Restringir el servicio de bufets.

- Desinfectar y lavar toda la vajilla, cubertería y cristalería, incluida la que no se haya usado, pero haya podido estar en contacto con las manos de los clientes.
- Lavar los manteles y servilletas, aumentando la frecuencia del cambio de manteles conforme a la cantidad de uso.
- Después de cada servicio, realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, manijas de puertas, mostradores de bufets.
- El aforo del establecimiento deberá cumplir con la disposición de aglomeración máxima de personas establecida de conformidad con la semaforización del cantón, así como el distanciamiento entre personas.
- El aforo deberá también observarse en áreas comunes del establecimiento.
- La ubicación de las mesas deberá ser de tal forma que las distancias entre el respaldo de silla a silla, de una mesa a otra sea superior a un metro.
- Desinfectar los menús/cartas/esferos después de cada uso.
- Para las transacciones monetarias, al realizar pago con tarjeta de crédito, el cliente realizará el procedimiento, evitando el intercambio de pertenencias huésped al personal del establecimiento, en el caso de pagos en efectivo se recomienda recibir el dinero y desinfectar mediante cajas ultravioleta, alcohol, amonio cuaternario.

Servicio de room service.

- El personal no debe ingresar a la habitación del huésped y seguir los lineamientos establecidos en el “**Protocolo para establecimientos de**

alojamiento turísticos en posibles casos sospechosos de covid-19” que el administrador lo puede descargar del siguiente link.

https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/protocolo_covid-19_alojamientos-turisticos.pdf

- Asegurar el uso de equipos de protección personal conforme al **Anexo 01**, cada establecimiento deberá coordinar la dotación al personal de los equipos de protección.
- Seguir las medidas de protección básicas, para evitar el contagio y propagación del COVID-19 conforme al **Anexo 06**.
- Aplicar desinfectante en las manos antes y después de cada servicio.
- Aplicar desinfectante en las manos del huésped antes y después de entregar el pedido.
- Mantener la distancia entre el personal y el huésped, al momento de hacer la entrega del pedido.
- Podrá realizar el servicio en vajilla desechable y con los alimentos cubiertos.

Limpieza y desinfección.

Medidas de desinfección de ambientes.

- Asegurar el uso de equipos de protección personal conforme el **Anexo 01**, cada establecimiento deberá coordinar la dotación al personal de los equipos de protección.
- Seguir las medidas de protección básicas, para evitar el contagio y propagación del COVID- conforme al **Anexo 06**.

- Aplicar desinfección con amonio cuaternario y desinfección de superficies que entren en contacto con la mano, conforme a lo establecido en el Anexo 08.
- Normas en cuanto al ingreso y limpieza de habitaciones de huéspedes contagiados o con sintomatología sospechosa de COVID-19, que aún permanezcan en el hotel. En cumplimiento con el protocolo para establecimientos de alojamiento turístico en posibles casos sospechosos de COVID-19 emitido por el Ministerio de Turismo el 13 de marzo de 2020.
- Los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección deben ser lavados con abundante agua y jabón para asegurar su limpieza; los mismos deben estar limpios y desinfectados cada vez que se utilicen.
- Promover el uso de toallas de papel desechable para secarse las manos. De no haberlas, se utilizará toallas de telas limpias, que se deberán cambiar cuando estén húmedas.
- El personal de limpieza debe lavar sus manos antes y después de realizar las tareas de limpieza y desinfección.
- Asegurar la ventilación natural e implementar medidas de desinfección del aire para las áreas de recreación
- El valor de ph de piscinas debe mantenerse de acuerdo con la recomendación y el agua de la piscina debe filtrarse y desinfectarse de manera oportuna.
- Los artículos y equipos utilizados por los huéspedes, incluyendo llaves, casilleros, perchas, equipos de gimnasia, etc., deben limpiarse y desinfectarse dos veces al día.

- La mantelería sucia, ropa de cama y toallas no debe sacudirse y se debe evitar que entre en contacto directo con la piel.
- Es recomendable que se establezcan horarios de limpieza y desinfección tanto del establecimiento, como del baño, cocina, etc.

Manejo de desechos.

- Los desechos que se generen como guantes, pañuelos, mascarillas, se deben eliminar en una funda de plástico (funda 1) en un tacho de basura dispuesto en el lugar; estos desechos no deben considerarse para actividades de recuperación y posterior reúso o reciclaje. Acorde al Protocolo de manejo de desechos generados ante evento coronavirus COVID-19 de la Mesa Técnica de Trabajo 1.
- Cuando se haya llenado las tres cuartas partes (3/4) de la funda 1, los desechos deberán ser rociados cuidadosamente con solución desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml) de cloro comercial líquido en un litro de agua) lo más uniforme posible, no se debe humedecer en exceso los desechos, a fin de evitar que escurra líquido por la funda; posterior a esto se deberá cerrar la funda con doble nudo.
- La funda 1 debe ser introducida en una segunda funda de plástico (funda 2). De igual forma que en el caso anterior se desinfectara y cerrara con cinta adhesiva. Posterior al rociado de la funda 2 se dispondrá acorde a la modalidad y horario de recolección de desechos comunes que realice el Gobierno Autónomo Descentralizado dentro de su jurisdicción.

Gerencia y manejo organizacional.

- Garantizar la aplicación de este protocolo durante la reactivación de actividades en la emergencia sanitaria conforme las disposiciones del COE Nacional y las resoluciones del COE Cantonal.
- Solucionar cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento.
- Informar continuamente al personal las medidas de prevención y sanitarias establecidas por la Autoridad Sanitaria Nacional, para evitar el contagio de COVID-19.
- En el caso de haberse expuesto de forma directa a un paciente confirmado para COVID-19 se debe cumplir con los lineamientos establecidos en el cumplir con el aislamiento preventivo basado al protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19 .
- Coordinar el retorno a casa de personas con síntomas de COVID-19 o similares (fiebre, dificultad respiratoria, tos seca).
- Las inspecciones diarias por el gerente o encargado de la administración del hotel deben llevarse a cabo en todas las áreas de preparación y servicio de alimentos para asegurar que el método de limpieza e higiene se siga y realice de manera consistente.
- Coordinar un comité de crisis con todos los departamentos involucrados, en caso de declararse la presencia de casos sospechosos o confirmados en el establecimiento.
- Gestionar las capacitaciones virtuales al personal en los protocolos adecuados de gestión de la salubridad e inocuidad.

- Proporcionar a todos los colaboradores información y formación en las precauciones de control de infecciones, así como suficiente equipo de protección personal incluyendo guantes, máscaras y asegurarse de que son fácilmente accesibles.
- Gestionar la colocación de letreros en lugares apropiados en toda la instalación (colaboradores, invitados, visitantes) para comunicarse y proporcionar instrucciones sobre cómo pueden prevenir la infección.
- Implementar y aprobar protocolos de desinfección en todas las áreas.
- Mantener un aprovisionamiento e inventario adecuado de jabón, pañuelos desechables y alcohol en gel, mismos que debe contar con Registro Sanitario o Notificación Sanitario Obligatoria emitida por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA). Adaptar en el área de lavado de manos que tenga los siguientes implementos: dispensador de jabón líquido, dispensador de papel toalla o secadora de manos, dispensador de alcohol gel o desinfectante de manos.
- Hacer cumplir la disposición sobre el distanciamiento, el cual consiste en espacios abiertos, deberá mantener una distancia mínima de un metro entre persona y persona, incluido las compañeras y compañeros de trabajo.

- **Anexo 1.- Características de los equipos de protección persona**

Características de los equipos de protección personal		
Equipos de protección personal	Característica	Personal a utilizar
Mascarilla quirúrgica	Es un dispositivo diseñado para contener microorganismos potencialmente infecciosos provenientes de la nariz y la boca.	Personal y huéspedes con síntomas respiratorios o sospecha de infección por COVID-19.
	Cubren de forma no oclusiva.	Personal en contacto con huéspedes considerados de grupo vulnerable (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niños/niñas menores de 5 años, personas con enfermedades crónicas, catastróficas)
	Brinda protección en un solo sentido, de adentro hacia afuera.	Personal y huéspedes en espacios comunes del establecimiento.
	No protegen contra el contagio del coronavirus, más si de la propagación del mismo.	Proveedores y personal externo.
	El tiempo de vida es de 3 a 4 horas.	Personal en áreas de manipulación o servicio de alimentos.
	Filtración de al menos el 95% para partículas de 0,3 micras de diámetro.	Pacientes positivos para COVID-19
	Brinda protección de afuera hacia adentro.	
Mascarilla N95		
Gafas de protección	Impiden el contacto de aerosoles, salpicaduras y gotitas con la mucosa conjuntival.	Personal en contacto directo con huéspedes infectados de Covid-19.
	No pueden sustituirse con anteojos comunes ya que estos no tienen efecto de barrera en su contorno alrededor de la mucosa conjuntival.	
	La protección ocular reutilizable debe limpiarse y desinfectarse de acuerdo con las instrucciones de reprocesamiento del fabricante antes de su reutilización.	
Guantes de manejo o no estériles.	Su propósito es impedir el contacto de la piel de las manos con fuentes contaminadas.	Personal en contacto constante con posibles casos de infección de COVID-19.
	Pueden ser de látex pero se usarán preferiblemente los de nitrilo.	
	Importante considerar la impermeabilidad, el tipo de material.	
	Flexibilidad o rigidez del material, riesgo de generar alergias (hipo alérgicos), tamaño o talla.	
	El uso de guantes NO reemplaza bajo ninguna circunstancia llevar a cabo higiene de manos.	
	Los guantes deben cambiarse cada vez que el personal: Toque superficies no que hayan sido previamente desinfectadas, toque su rostro u otras partes del cuerpo, salga o se ausente momentáneamente del área de preparación de alimentos, utiliza el sanitario, observa que los guantes están deteriorados o en mal estado.	

Guantes gruesos	Confeccionados con material resistente, poseer caño largo para la protección de las manos y protección parcial de antebrazos.	Personal designado durante la ejecución de procedimientos de limpieza y desinfección de superficies.
-----------------	---	--

RECOMENDACIONES

La higiene de las manos debe realizarse antes de ponerse y después de quitarse el EPP.
 El EPP debe desecharse en un contenedor de residuos apropiado después del uso
 Siempre se debe realizar higiene frecuente de las manos a pesar del uso de guantes.
 En cuanto la mascarilla esté húmeda, se debe sustituir por otra limpia y seca.
 NO reutilizar las mascarillas de un solo uso; desechar inmediatamente una vez utilizada.

Anexo 02.-Colocación correcta de la mascarilla quirúrgica.



Anexo 3.- Cuestionario de sintomatología covid-19 al huésped

CUESTIONARIO DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 AL HUÉSPED NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO			
Formulario No.		Fecha:	
Nombres y Apellidos:		Edad:	Sexo:
Lugar de proveniencia:	Lugar y fecha de nacimiento:		Documento de Identidad:
Contacto de emergencia:	Nombre del contacto y parentesco:		Número del contacto:
ENCUESTA (MARQUE CON UNA X)	SI	NO	COMENTARIOS
Presenta usted alguno de estos síntomas:			
Dificultad para respirar moderada a grave (no puede decir frases completas) o extrema (respira con dificultad o se queda sin aliento al hablar)			
Fiebre o sentirse afiebrados (escalofríos, sudoración)			
Tos			
Dolores musculares, dolores corporales o dolor de cabeza			
Cansancio o fatiga			
Náuseas, vómitos o diarrea			
¿Ha tomado o está tomando algún medicamento antiviral o antibiótico para algún proceso respiratorio en los últimos 14 días?			
¿Ha acudido a algún médico por alguna sintomatología respiratoria en los últimos 14 días?			
¿Ha estado en contacto con personas expuestas a síntomas respiratorios infecciosos, como tos, fiebre?			
¿Ha realizado viajes internacionales previos en los últimos 14 días? (Especifique)			
¿En los últimos 14 días ha tenido contacto con algún familiar de otro país con riesgo COVID-19?			

Anexo 4.- Procedimiento de lavado correcto de manos.

¿Cómo lavarse la manos?

¡Lávese las manos cuando estén visiblemente sucias!. Si no, utilice solución alcohólica

Duración del procedimiento: 40 – 60 segundos.

 <p>0</p>	 <p>1</p>	 <p>2</p>
Mójese las manos con agua.	Deposite en sus manos una cantidad de jabón, suficientes para cubrir toda la superficie de las manos	Frótese las palmas de las manos entre si.
 <p>3</p>	 <p>4</p>	 <p>5</p>
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.	Frótese las palmas de las manos entre si, con los dedos entrelazados.	Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.
 <p>6</p>	 <p>7</p>	 <p>8</p>
Frótese con un movimiento de rotación del pulgar izquierdo, atrapándose con la palma de la mano derecha y viceversa.	Frótese la punta de los dedos de la mano derecha con la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa	Enjuáguese las manos con agua
 <p>9</p>	 <p>10</p>	 <p>11</p>
Sequese con una toalla desechable	Sírvase de la toalla para cerrar el grifo	Sus manos son seguras

**La responsabilidad es de todos
¡Recuerda lavarte las manos!**

Anexo 5.- Procedimiento de desinfectado correcto de manos

¿Cómo desinfectarse la manos?

¡Desinfectarse las manos cuando estén visiblemente sucias! Si no, utilice solución alcohólica

Duración del procedimiento: 20 – 30 segundos.



1a Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies.



2 Frótese las palmas de las manos entre sí.



3 Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.



4 Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados



5 Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.



6 Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándola con la palma de la mano derecha y viceversa



7 Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.



8 Una vez secas sus manos son seguras.

La responsabilidad es de todos
¡Recuerda desinfectarte las manos!

Anexo 6.- Medidas mínimas de protección y propagación del COVID-19.

Medidas mínimas de protección y propagación del COVID-19	
ACCIÓN	PERSONAL A REALIZAR
Lavado de manos conforme Anexo 04	Todo el personal y huéspedes.
Desinfección de manos conforme Anexo 05	Todo el personal y huéspedes.
Distancia persona a persona de 2 metros lugares cerrados de 1 metro en lugares abiertos.	Todo el personal y huéspedes.
Aplicación constante de alcohol gel en manos	Todo el personal y huéspedes.
Evitar contacto físico con otras personas	Todo el personal y huéspedes.
Evitar tocar el rostro	Todo el personal y huéspedes.
Al toser o estornudar cubrirse la nariz y la boca con la parte interna del codo o con un pañuelo papel y desecharlo inmediatamente.	Todo el personal y huéspedes.
Reforzar normas de higiene personal (uñas corta cabello recogido, uso adecuado de agua, jabón alcohol gel y pañuelos desechables).	Todo el personal de trabajo.
Ducha después de cambio de ropa.	Personal de trabajo que haya estado contacto con huéspedes infectados con COVID- 19. Personal de limpieza. Personal que haya estado en contacto con desechos posiblemente infecciosos.
Evitar el contacto directo con pertenencias otras personas (solicitar a la persona que facilite exposición de los documentos / información, establecer contacto).	Todo el personal y huéspedes.

Fuente: (Ecuador, Ministerio de salud Pública, 2020).

Anexo 7.- Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19.

Emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Pre hospitalaria. Se encuentra en el siguiente link:

<https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/Protocolo-para-el-aislamiento-preventivo-obligatorio-en-personas-con-sospecha-y-positivo-a-COVID-19-v-2.1.pdf>

Anexo 8.- Protocolo de manejo de desechos generados ante evento coronavirus COVID-19.

Emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Agua segura, saneamiento y gestión de residuos. Se encuentra en el siguiente link:

<http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/MTT1-PRT-002-VERSIO%CC%81N-4-PROTOCOLO-MANEJO-DE-DESECHOS-COVID-19.pdf>

Registro de revisión y aprobación del documento.

Acción	Nombre / Cargo	Institución	Firma y Fecha
Elaborado por:	Lcdo. Ángel Pincay Quiroz Maestrante	Universidad San Gregorio de Portoviejo.	
Revisado por:	Sr. Javier Villacreses García Jefe Departamento de Gestión de Riesgos/ Secretario del COE Cantonal	GADM Puerto López	
Aprobado por:	Econ. Javier Pincay Chancay Alcalde/Presidente del COE Cantonal	GADM Puerto López	

Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías del cantón Puerto López, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19



Puerto López – Julio - 2020

Contenido.

Introducción

Objeto de campo y aplicación

1. Objetivo
2. Alcance
3. Marco legal
4. Definiciones y/o abreviaturas
5. Lineamientos generales
6. Lineamientos específicos
7. Recomendaciones para todo el personal antes de salir de casa
8. Requisito en el lugar de trabajo
9. Requisitos de limpieza y desinfección de instalaciones.
10. Requisitos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería
11. Requisitos para manejo de desechos
12. Requisitos para el manejo de proveedores
13. Requisito para servicio a domicilio
14. Requisitos para el cliente
15. Gerencia y manejo organizacional
16. Anexos

Introducción.

El turismo es uno de los sectores más importantes en la generación económica de nuestro país. Pero el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que en la reapertura de las instalaciones servicios turísticos no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas que trabajan en el sector turístico. Basado en estos lineamientos y acciones se ha elaborado un protocolo sanitario único previo a la reapertura del sector turístico y que irán cambiando conformes a los semáforos y restricciones de confinamiento, y movilidad. Para la elaboración de este protocolo homogéneo que recoge las realidades de cada competencia turística tomando en cuenta las directrices del Ministerio de Turismo y Salud Pública, así como algunos artículos de la Ley de Turismo y soluciones municipales que permiten darle soporte a esta herramienta para fortalecer el trabajo que realizan los prestadores del servicio de alimentos y bebidas en el cantón Puerto López.

Objetivo y campo de aplicación.

Este protocolo se aplicará, sin perjuicio de la normativa vigente, directrices y recomendaciones a todo el personal administrativo y operativo de los establecimientos de alimentos y bebidas para minimizar los riesgos de contaminación provocados por el COVID -19 en el desarrollo de su actividad y estará sujeta a modificaciones ya sea por cambio en las normativas vigente o la culminación de la emergencia sanitaria.

Objetivo.

Garantizar la actividad de los establecimientos de alimentos y bebidas, previo a que reinicien su actividad económica y a la vez, proteger la salud de su personal y de sus clientes.

Alcance.

Aplica a todos los establecimientos de expendio de alimentos y bebidas en todo el territorio cantonal previo a la aprobación del protocolo por parte del COE Cantonal.

Marco legal.

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Seguridad Pública y del Estado
- Ley Orgánica de Salud
- Manual del Comité de Operaciones de Emergencias - COE
- Acuerdo Ministerial N° 00126-2020-Declaratoria de Estado de Emergencia Sanitaria, emitido por el Ministerio de Salud Pública
- Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

Definiciones y/o abreviaturas.

Definiciones y/o abreviaturas.

- **Bioseguridad.** La bioseguridad es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente de la exposición a agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgo biológico.
- **Caso sospechoso:**
 - G.** Persona con enfermedad respiratoria aguda (fiebre y al menos un signo/síntoma de enfermedad respiratoria p. ej., tos, dificultad para

respirar), y sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica y un historial de viaje o residencia en un país/área o territorio que informa la transmisión local de la enfermedad COVID-19 durante los 14 días anteriores al inicio de los síntomas.

- H.** Persona con alguna enfermedad respiratoria aguda que, durante 14 días antes del inicio de la enfermedad, tuvo contacto con un caso confirmado o probable de infección de COVID- 19, o trabajó o asistió a un centro de atención médica donde pacientes confirmados o probables infectados por COVID-19 fueron tratados.
- I.** Persona con infección respiratoria aguda grave (IRAG) sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica y que haya requerido hospitalización.
- J. Caso probable:** Un caso sospechoso para el cual la prueba para COVID-19 no es concluyente o si da positivo usando un ensayo de pan-coronavirus y sin evidencia de laboratorio de otros patógenos respiratorios.
- K. Caso confirmado:** Persona con confirmación de laboratorio de la infección COVID-19, independientemente de los signos clínicos y los síntomas.
- L. EPP:** Siglas para Equipo de Protección Personal. Se refiere implementos que protegen a la persona ante un peligro. Incluye, pero no se limita a: guantes, mascarilla, gafas, mandil, casco, etc. El uso de estos implementos depende de los riesgos evaluados en cada actividad.

Lineamientos generales.

- La Mesa de Seguridad del COE Cantonal (GT2) emitirán los lineamientos para el uso de equipos de protección personal, normas de bioseguridad para el personal, los usuarios y normas de manejo de desechos en establecimientos de alimentos y bebidas, que deberán utilizar al mantener contacto con los clientes por la reapertura de los mismos, basado en la semaforización que determine el COE Nacional, en el marco de la emergencia sanitaria y estado de excepción.
- Los establecimientos de alimentos y bebidas, sujetos de este protocolo, cumplirán los horarios de atención establecidos por el COE Nacional. Así como el cumplimiento de aforo con la disposición de aglomeración máxima y distanciamiento de persona establecida en función de la semaforización del cantón.
- Este documento estará vigente, así como sus actualizaciones, hasta que el COE Nacional disponga lo contrario respecto a la emergencia sanitaria de COVID-19.
- Se deberá dar cumplimiento a la “Guía y plan General para el retorno progresivo a las actividades laborales” emitido por la MTT6 y conforme a los lineamientos correspondientes a la semaforización que establezca el COE cantonal, en el marco de la emergencia sanitaria y estado de excepción.
- Para iniciar las actividades laborales en los lugares de trabajo, se deberá tener presente los siguientes lineamientos generales.

Trabajadores/as que no deben asistir al lugar de trabajo:

- Personas que presenten sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, entre otros) que pudiera estar vinculada con COVID-19, hasta descartar la confirmación del caso positivo.
- Personas que han estado en contacto estrecho o compartido un espacio físico sin guardar la distancia interpersonal con un caso confirmado de COVID-19, incluso en ausencia de síntomas, por un período de al menos 14 días. Durante ese período, el empleador dará seguimiento por si aparecen signos y/o síntomas de la enfermedad.
- Personas que se encuentran dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo (adultos mayores, personas con discapacidad, embarazadas o por padecer enfermedades catastróficas o comorbilidades, por ejemplo: hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer o inmunodepresión, entre otras.
- Personas mayores a 55 años por estar considerado como de riesgo.

Desplazamientos al lugar de trabajo y retorno a su hogar.

- En los desplazamientos realizados por medio de transporte público, transporte de la empresa u otro medio de transporte se deberá guardar la distancia interpersonal (2 metros) con las otras personas; además, del uso de mascarilla quirúrgica y guantes desechables.
- Si se traslada a pie, en bicicleta, moto o scooter a su trabajo, llevará siempre mascarilla y guardara la respectiva distancia interpersonal cuando vaya caminando por la calle.
- Es recomendable en esta situación el transporte individual.

- En el caso de transportes institucionales, las unidades deben aplicar procesos de desinfección de acuerdo con lo establecido en el protocolo de limpieza y desinfección de unidades de transporte público dispuesto por la Agencia Nacional de Tránsito.
- Este protocolo estará vigente hasta que el COE Nacional resuelva lo contrario en base a la emergencia sanitaria del coronavirus.

Lineamientos específicos.

Al iniciar las actividades laborales en los lugares de trabajo, se deberá tomar en cuenta los siguientes lineamientos:

- Es importante informar y concientizar a todo el personal que se encuentra directa o indirectamente involucrado con los alimentos, con el fin que todos conozcan los protocolos y puedan adaptar las nuevas estrategias en cada área del proceso.
- El COVID-19 NO es una ETA (Enfermedad Transmitida por Alimentos), pero si puede provocar una contaminación cruzada. Por lo cual se deben tomar medidas de prevención.

1. Recomendaciones para todo el personal antes de salir de casa.

- Mantener la higiene personal diaria
- Portar ropa limpia y apropiada.
- Tener uñas cortas y limpias
- Tener el cabello recogido
- No utilizar joyas como: anillos, aretes, collares, pulseras, etc.

- Utilizar prendas de mangas largas. Se recomienda que en lo posible cubra todo el cuerpo y se realice el cambio de prendas de vestir por el uniforme de trabajo o ropa de trabajo en el establecimiento, siempre observando el lavado y desinfección de manos, así como lavado de prendas.
- Colocarse la mascarilla quirúrgica antes de salir de casa.
- Si utiliza guantes, se deberá considerar los riesgos que implica el mal uso de los mismos. El uso de guantes por ningún motivo reemplaza el lavado de manos.
- Mantener distancia entre las personas de al menos un metro de distancia.
- Llevar un dispensador de alcohol gel al 70% de uso personal.
- No tocar su rostro u otras partes del cuerpo durante la trayectoria a su lugar de trabajo.
- En caso de presentar sintomatología relacionada con COVID-19, abstenerse de salir de la casa, notificar inmediatamente al empleador y no ir al lugar de trabajo.

Requisitos en el lugar de trabajo.

El empleador debe:

- Evaluar y monitorear el estado de salud de sus trabajadores diariamente con frecuencia. Se debe realizar la lectura de temperatura (termómetro infrarrojo) al personal al inicio y fin de la jornada de trabajo. Si la temperatura de la persona está por encima de los treinta y ocho (38) grados deberán observarse los lineamientos establecidos en cumplir con el aislamiento preventivo acorde al protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Pre hospitalaria. (**Anexo 4**)
- Coordinar el retorno a casa del personal con signos o síntomas de COVID-19 o similares (fiebre, dificultad respiratoria, tos seca).

- Proporcionar información básica sobre las medidas y normas de seguridad con relación a la emergencia sanitaria por COVID-19, con una frecuencia definida.

La información deberá contener la siguiente temática:

- a) Definición de caso sospechoso
- b) Definición de contacto
- c) Acciones a seguir frente a cada caso
- d) Protección para la atención al público
- e) Medidas personales y colectivas de protección y prevención
- f) Información oportuna y precisa, transparente, acerca de la evolución de la pandemia en cada centro o local de trabajo
- g) Disponer de dispensador/es de solución desinfectante al ingreso y/o en áreas estratégicas dentro del establecimiento;
- h) Colocar un mecanismo de desinfección de calzado para el personal y personas usuarias;

Ejemplos de soluciones para desinfección de calzado son:

- a. Solución de cloro: 30ml de cloro (5%) en 1 litro de agua.
- b. Solución de amonio cuaternario: 400ppm o de acuerdo a lo establecido en la hoja de seguridad e indicaciones del fabricante.
- c. Se deberá seguir las recomendaciones del proveedor de químicos y desinfectantes.
- d. Se deberá definir una frecuencia de cambio de la solución, en base al tráfico de cada establecimiento. Mínimo dos veces al día.
- e. Promover los buenos hábitos de higiene a todo nivel dentro del establecimiento.

- f. Cada establecimiento deberá proveer al personal de los equipos de protección personal (mascarillas) e higiene, necesarios para poder seguir las recomendaciones individuales, adaptándose a cada actividad concreta.
- g. Se recomienda adaptar en el área de lavado de manos que tenga los siguientes implementos: dispensador de jabón líquido, dispensador de papel toalla o secadora de manos, dispensador de alcohol gel o desinfectante de manos.
- h. Hacer cumplir la disposición sobre el distanciamiento, el cual consiste en espacios abiertos, deberá mantener una distancia de al menos un metro entre persona y persona, incluido los empleados.
- i. Dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por las autoridades correspondientes sobre salud y seguridad en el trabajo (riesgos laborales).
- j. Cumplir con la normativa establecida para la manipulación de alimentos y su procesamiento, emitida por la autoridad sanitaria correspondiente.

El personal debe:

En general:

- Desinfectar el calzado antes de ingresar al establecimiento
- Aumento de la frecuencia de lavado de manos con una duración mínima de cuarenta (40) segundos en cada lavada, y desinfección de las mismas. (**Anexo 1** y 2)

- **¿Cuándo lavar y desinfectar las manos?**
 - a. Al ingreso de las áreas de preparación de los alimentos;
 - b. Después de ir al baño, de toser o estornudar, de manipular dinero, de cargar cajas u objetos sucios, de recoger o manejar desechos
 - c. Entre actividades de producción para evitar la contaminación cruzada;
 - d. Antes y después de usar guantes y mascarilla;
 - e. Después de utilizar productos químicos o de limpieza;
 - f. Antes y después de la recepción de producto y de ingerir alimentos o bebidas;
 - g. Cada vez que sus manos se ensucien por alguna actividad.

Ademas se debe considerar lo siguiente:

- Desinfectar objetos personales como: celular, gafas, lentes, etc.
- Utilizar de manera imprescindible mascarilla quirúrgica (simple) por un período máximo de 4 horas.
- La mascarilla quirúrgica debe cubrir boca y nariz y se debe desechar una vez que esté mojada sucia, depositándola en el recipiente dispuesto para el manejo de residuos sólidos. (**Anexo 3**)

Los guantes deberán cambiarse cada vez que el personal:

- Toque superficies que no hayan sido previamente desinfectadas.
- Toque su rostro u otras partes del cuerpo.
- Salga o se ausente momentáneamente del área de preparación de alimentos.
- Utilice el sanitario.
- Colocarse el uniforme o ropa de trabajo limpia y buen estado de la misma para iniciar sus labores. En caso de no contar con uniforme, utilizar mandil.

- El personal que manipula alimentos deberá estar correctamente protegido, para acceder adecuadamente a su área de trabajo.
- Utilizar protección de cabello para el personal que lo requiera.

Cajeros:

- Deberán tomar las medidas de precaución en cuanto al manejo de dinero, prefiriendo medios de pagos electrónicos.
- Usar un medio de desinfección de manos con mayor frecuencia (ejemplo: alcohol gel, paños húmedos, toallas/papel con soluciones desinfectantes, etc.).
- Desinfectar y lavar sus manos en base a las pausas definidas en su jornada laboral. (**Anexo 1 y 2**)
- Desinfectar los esferos de uso personal y desinfectarlos con mayor frecuencia. Se recomienda mantener un esfero para uso exclusivo de clientes, el cual deberá ser desinfectado después de cada uso.
- Solicitar a los usuarios facilitar la exposición de los documentos / información, sin establecer contacto y manteniendo distancia entre el personal del local y el usuario.
- Se recomienda utilizar medios de pago electrónico (transferencias bancarias, tarjetas de débito o crédito, etc.). Evitar el pago de dinero en efectivo y en caso de hacerlo desinfectar con alcohol, cloro o amonio cuaternario

Guardias de seguridad:

- Deberán limitar la comunicación oral a lo necesario.
- Cumplir con las normativas de bioseguridad en el uso de mascarillas y guantes según sea considerado.

Requisitos de limpieza y desinfección de instalaciones.

- Con base en la realidad de cada establecimiento, se deberá levantar procedimientos de limpieza y llevar los registros relacionados como garantía del cumplimiento.
- Cada establecimiento deberá crear una frecuencia de limpieza que se ajuste a la realidad de su operación. Es recomendable que se establezcan horarios de limpieza y desinfección tanto del establecimiento, como del baño, cocina, etc.
- Las superficies del baño y el sanitario deben limpiarse y desinfectarse al menos 3 veces al día y según la frecuencia del uso.
- Los paños utilizados para realizar la limpieza y desinfección deben ser lavados con abundante agua y jabón para asegurar su limpieza, los mismos deben estar limpios y desinfectados cada vez que se utilicen. Se podrá utilizar también material desechable para realizar la limpieza.
- Se recomienda reforzar la limpieza de:
 - Computadores, pantallas, mouse, teclado.
 - Puertas, manubrios, interruptores de luz.
 - Llaves de agua, dispensadoras de jabón y desinfectante, dispensadoras de papel, secadores de manos.
 - Superficies de trabajo, menús, esferos, counter, mesas y sillas.
 - Trampas de grasa, lavabos, mesones, equipos de cocina.
 - Baños y vestidores.
 - Sistema de aire (ductos o equipos de enfriamiento)
 - Otras que se consideren de riesgo.
- Cada establecimiento deberá definir los químicos a utilizar, las concentraciones y tiempos de retención para garantizar la limpieza y desinfección de cada área.
Como guía se podrá utilizar la información contenida en el siguiente link:

<https://www.epa.gov/pesticide-registration/list-n-disinfectants-use-against-sars-cov-2>

- Para las actividades de limpieza y desinfección se recomienda el uso de paños desechables, cuando esto no sea posible, se puede usar paños de colores con distintivo por áreas, los mismos deberán ser lavados y sanitizado de cada uso.
- Los establecimientos deberán establecer una frecuencia de cambio de paños, que NO comprometa la inocuidad de los alimentos y la salud de las personas.
- Realizar la desinfección diaria de los vehículos utilizados para el transporte y distribución de alimentos y quien lo realiza deberá utilizar la vestimenta que cumpla con las medidas de bioseguridad. Antes de la desinfección del vehículo, la persona designada para la limpieza deberá utilizar guantes y mascarilla.
- El administrador del establecimiento de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías mantendrá un estricto control del cumplimiento de este protocolo a través del registro de limpieza y desinfección de las áreas destinadas a la preparación de alimentos, el mismo que deberá ser revisado en los controles realizados por las autoridades competentes en control sanitario.

Requisitos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería:

- En base en la realidad de cada establecimiento, se deberán levantar procedimientos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería, y se deberán llevar los registros relacionados como garantía del cumplimiento.
- La vajilla, cubiertos y cristalería utilizada no es necesario desecharla, pero sí lavarla en lavavajillas o a mano usando guantes desechables con agua y detergente.
- Mesas, mantelería, individuales lavables:

- a) Aumentar la frecuencia de cambio entre comensales.
 - b) Eliminar los residuos y rociar solución desinfectante sobre las superficies después de la limpieza o antes del siguiente cliente.
- La mantelería debe lavarse constantemente con agua y jabón.
 - La mantelería sucia no debe sacudirse y se debe evitar que entre en contacto directo con la piel. Use guantes desechables y un delantal de plástico.
 - Lávese bien las manos con agua y jabón después de manipular la mantelería. Se podrá utilizar mantelería/ individuales desechable o plástica, la cual deberá desinfectarse o eliminarse después de cada uso.
 - Lávese las manos con agua y jabón o con solución a base de alcohol al 70% inmediatamente después de manipular la mantelería sucia. Elimine los guantes y paños en una papelera después de usarlos en un recipiente dispuesto para el manejo de desechos sólidos.

Requisitos para el manejo de desechos.

- Los desechos que se generen como guantes, pañuelos, mascarillas, se deben eliminar en una funda de plástico (funda 1) en un tacho de basura dispuesto en el lugar; estos desechos no deben considerarse para actividades de recuperación y posterior reúso o reciclaje. Acorde al Protocolo de manejo de desechos generados ante evento coronavirus COVID-19 de la Mesa Técnica de Trabajo 1.
- Cuando se haya llenado las tres cuartas partes (3/4) de la funda 1, los desechos deberán ser rociados cuidadosamente con solución desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml) de cloro comercial líquido en un litro de agua) lo más uniforme posible, no se debe humedecer en exceso los desechos, a fin de evitar

que escurra líquido por la funda; posterior a esto se deberá cerrar la funda con doble nudo.

- La funda 1 debe ser introducida en una segunda funda de plástico (funda 2). De igual forma que en el caso anterior se desinfectara y cerrara con cinta adhesiva. Posterior al rociado de la funda 2 se dispondrá acorde a la modalidad y horario de recolección de desechos comunes que realice el Gobierno Autónomo Descentralizado dentro de su jurisdicción.

Requisitos para el manejo de proveedores.

- Con base en la realidad de cada establecimiento, se deberán levantar procedimientos de manejo de proveedores.
- En lo posible los establecimientos deberán optar por proveedores que garanticen el cumplimiento de las normas de bioseguridad dictadas por el COE Nacional.

Se recomienda solicitar lo siguiente:

- a. Uso de mascarilla al momento de la entrega.
 - b. Uso de guantes nuevos al momento de la entrega.
 - c. Desinfección de calzado.
- Si no se cuenta con proveedores específicos, y las compras se hacen en un lugar de expendio colectivo (Ejemplo: mercados, supermercados, etc.) deberán tomarse las medidas necesarias para prevenir la contaminación durante la compra y una vez en el establecimiento. Se sugiere:
 - a. Uso de mascarilla y guantes al momento de hacer las compras
 - b. Desinfección de las compras una vez que lleguen al establecimiento
 - c. Cambio de vestimenta y desinfección de calzado una vez que se ingrese al establecimiento.

Requisitos para el servicio a domicilio.

- Observar lo establecido en el protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes prepararen y entreguen alimentos, emitido por ARCSA. (**Anexo 6**)
- De igual manera dar cumplimiento a lo establecido en la Guía de Bioseguridad para entregas a domicilio y atención al cliente, (**Anexo 7**)
- Los alimentos deberán prepararse siguiendo las normas de seguridad alimentaria vigentes.
- El personal repartidor deberá cumplir las normas del establecimiento y mantener la distancia al menos de dos metros para el retiro de los pedidos.
- Se deberá evitar aglomeraciones durante el retiro de pedidos.
- Los procesos de entrega en domicilio deberán realizarse con mayores medidas de seguridad para prevenir tanto el contagio del cliente como de los repartidores.

Para esto se deberá:

- a. Aumentar la frecuencia de limpieza de los transportes usados para este fin.
- b. Los alimentos deberán ir en recipientes adecuados y sellados. Se puede optar por un sello de seguridad o un medio que evite la adulteración de los alimentos durante el transporte.
- c. El equipo para traslado: caja, mochila, cooler, u otros, dónde se coloquen los recipientes que contienen alimentos, deberán ser limpiados y sanitizado después de cada entrega.

- d. Si el traslado se realiza en vehículo, se deberá mantener éste en perfectas condiciones de higiene y se deberá colocar una protección desechable debajo del pedido.
 - e. El repartidor asistirá a su entrega utilizando todos los equipos de protección necesarios.
 - f. Durante la entrega se deberá mantener la distancia de al menos dos (2) metros entre el cliente y el repartidor.
- Se deberán priorizar pagos con tarjetas de crédito o en línea. En caso de no contar con estos medios se deberá desinfectar el dinero con alcohol, cloro, amonio cuaternario.

Requisitos para el cliente.

- A los clientes se les deberá solicitar:
 - a. Seguir las normas establecidas por el COE Nacional para el comportamiento ciudadano.
 - b. Verificar que los usuarios al ingresar al establecimiento mantengan el distanciamiento social y utilicen los materiales de desinfección disponibles en el establecimiento, incluida la desinfección de calzado, así como también el uso de mascarilla y guantes.
 - c. Cumplir con las normas de higiene y sanitización al ingreso del establecimiento.
 - d. Uso del alcohol gel al 70% dispuesto para clientes.
 - e. Mantener la distancia de al menos un metro entre personas, en establecimientos ubicados en espacios abiertos y al menos dos metros en establecimientos ubicados en espacios cerrados.

- f. Se observarán los horarios restringidos para la atención a personas usuarias, conforme las disposiciones del COE Nacional. Se recomienda utilizar mecanismos de reserva previa de mesas.

Acciones mínimas para el inicio de operaciones o servicios.

- Colocar en el establecimiento rotulado visible de número de emergencia 911 o 171
- Implementar señalética que indique se mantenga la distancia entre personal y personas usuarias.
- La capacidad y aforo de los establecimientos será el que corresponde a la semaforización establecida por el COE Cantonal.
- Redistribución del aforo del local de acuerdo con las recomendaciones de distanciamiento social 1 metro.

Gerencia y manejo organizacional.

- Garantizar la aplicación de este protocolo durante la reactivación de actividades en la emergencia sanitaria conforme las disposiciones del COE Nacional y las resoluciones del COE Cantonal.
- Solucionar cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento.
- Informar continuamente al personal las medidas de prevención y sanitarias establecidas por la Autoridad Sanitaria Nacional, para evitar el contagio de COVID-19.
- En el caso de haberse expuesto de forma directa a un paciente confirmado para COVID-19 se debe cumplir con los lineamientos establecidos en el cumplir con el aislamiento preventivo basado al protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19 .

- Coordinar el retorno a casa de personas con síntomas de COVID-19 o similares (fiebre, dificultad respiratoria, tos seca).
- Las inspecciones diarias por el gerente o encargado de la administración del hotel deben llevarse a cabo en todas las áreas de preparación y servicio de alimentos para asegurar que el método de limpieza e higiene se siga y realice de manera consistente.
- Coordinar un comité de crisis con todos los departamentos involucrados, en caso de declararse la presencia de casos sospechosos o confirmados en el establecimiento.
- Gestionar las capacitaciones virtuales al personal en los protocolos adecuados de gestión de la salubridad e inocuidad.
- Proporcionar a todos los colaboradores información y formación en las precauciones de control de infecciones, así como suficiente equipo de protección personal incluyendo guantes, máscaras y asegurarse de que son fácilmente accesibles.
- Gestionar la colocación de letreros en lugares apropiados en toda la instalación (colaboradores, invitados, visitantes) para comunicarse y proporcionar instrucciones sobre cómo pueden prevenir la infección.
- Implementar y aprobar protocolos de desinfección en todas las áreas.
- Mantener un aprovisionamiento e inventario adecuado de jabón, pañuelos desechables y alcohol en gel, mismos que debe contar con Registro Sanitario o Notificación Sanitario Obligatoria emitida por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA).
- Adaptar en el área de lavado de manos que tenga los siguientes implementos: dispensador de jabón líquido, dispensador de papel toalla o secadora de manos,

Anexo 1.- Características de los equipos de protección personal.

Características de los equipos de protección personal		
Equipos de protección personal	Características	Personal a utilizar
Mascarilla quirúrgica	Es un dispositivo diseñado para contener microorganismos potencialmente infecciosos provenientes de la nariz y la boca.	Personal y huéspedes con síntomas respiratorios o sospecha de infección por COVID-19.
	Cubren de forma no oclusiva.	Personal en contacto con huéspedes considerados de grupo vulnerable (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niños/niñas menores de 5 años, personas con enfermedades crónicas, catastróficas)
	Brinda protección en un solo sentido, de adentro hacia afuera.	Personal y huéspedes en espacios comunes del establecimiento.
	No protegen contra el contagio del coronavirus, más si de la propagación del mismo.	Proveedores y personal externo.
	El tiempo de vida es de 3 a 4 horas.	Personal en áreas de manipulación o servicio de alimentos.
	Filtración de al menos el 95% para partículas de 0,3 micras de diámetro.	Pacientes positivos para COVID-19
	Brinda protección de afuera hacia adentro.	
Mascarilla N95		
Gafas de protección	Impiden el contacto de aerosoles, salpicaduras y gotitas con la mucosa conjuntival.	Personal en contacto directo con huéspedes infectados de Covid-19.
	No pueden sustituirse con anteojos comunes ya que estos no tienen efecto de barrera en su contorno alrededor de la mucosa conjuntival.	
	La protección ocular reutilizable debe limpiarse y desinfectarse de acuerdo con las instrucciones de reprocesamiento del fabricante antes de su reutilización.	
Guantes de manejo o no estériles.	Su propósito es impedir el contacto de la piel de las manos con fuentes contaminadas.	Personal en contacto constante con posibles casos de infección de COVID-19.
	Pueden ser de látex pero se usarán preferiblemente los de nitrilo.	
	Importante considerar la impermeabilidad, el tipo de material.	
	Flexibilidad o rigidez del material, riesgo de generar alergias (hipo alérgicos), tamaño o talla.	
	El uso de guantes NO reemplaza bajo ninguna circunstancia llevar a cabo higiene de manos.	
	Los guantes deben cambiarse cada vez que el personal: Toque superficies no que hayan sido previamente desinfectadas, toque su rostro u otras partes del cuerpo, salga o se ausente momentáneamente del área de preparación de alimentos, utiliza el sanitario, observa que los guantes están deteriorados o en mal estado.	
Guantes gruesos	Confeccionados con material resistente, poseer caño largo para la protección de las manos y protección parcial de antebrazos.	Personal designado durante la ejecución de procedimientos de limpieza y desinfección de superficies.

RECOMENDACIONES

La higiene de las manos debe realizarse antes de ponerse y después de quitarse el EPP.

El EPP debe desecharse en un contenedor de residuos apropiado después del uso

Siempre se debe realizar higiene frecuente de las manos a pesar del uso de guantes.

En cuanto la mascarilla esté húmeda, se debe sustituir por otra limpia y seca.

NO reutilizar las mascarillas de un solo uso; desechar inmediatamente una vez utilizada.

Anexo 2.-Colocación correcta de la mascarilla quirúrgica.



Anexo 3.- Cuestionario de sintomatología covid-19 al huésped.

CUESTIONARIO DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 AL HUÉSPED NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO			
Formulario No.		Fecha:	
Nombres y Apellidos:		Edad:	Sexo:
Lugar de proveniencia:	Lugar y fecha de nacimiento:		Documento de Identidad:
Contacto de emergencia:	Nombre del contacto y parentesco:		Número del contacto:
ENCUESTA (MARQUE CON UNA X)	SI	NO	COMENTARIOS
Presenta usted alguno de estos síntomas:			
Dificultad para respirar moderada a grave (no puede decir frases completas) o extrema (respira con dificultad o se queda sin aliento al hablar)			
Fiebre o sentirse fiebricitos (escalofríos, sudoración)			
Tos			
Dolores musculares, dolores corporales o dolor de cabeza			
Cansancio o fatiga			
Náuseas, vómitos o diarrea			
¿Ha tomado o está tomando algún medicamento antiviral o antibiótico para algún proceso respiratorio en los últimos 14 días?			
¿Ha acudido a algún médico por alguna sintomatología respiratoria en los últimos 14 días?			
¿Ha estado en contacto con personas expuestas a síntomas respiratorios infecciosos, como tos, fiebre?			
¿Ha realizado viajes internacionales previos en los últimos 14 días? (Especifique)			
¿En los últimos 14 días ha tenido contacto con algún familiar de otro país con riesgo COVID-19?			

Anexo 4.- Procedimiento de lavado correcto de manos.

¿Cómo lavarse la manos?

¡Lávase las manos cuando estén visiblemente sucias!. Si no, utilice solución alcohólica

Duración del procedimiento: 40 – 60 segundos.

 <p>0</p>	 <p>1</p>	 <p>2</p>
Mójese las manos con agua.	Deposite en sus manos una cantidad de jabón, suficientes para cubrir toda la superficie de las manos	Frótese las palmas de las manos entre si.
 <p>3</p>	 <p>4</p>	 <p>5</p>
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.	Frótese las palmas de las manos entre si, con los dedos entrelazados.	Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.
 <p>6</p>	 <p>7</p>	 <p>8</p>
Frótese con un movimiento de rotación del pulgar izquierdo, atrapándose con la palma de la mano derecha y viceversa.	Frótese la punta de los dedos de la mano derecha con la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa	Enjuáguese las manos con agua
 <p>9</p>	 <p>10</p>	 <p>11</p>
Sequese con una toalla desechable	Sírvase de la toalla para cerrar el grifo	Sus manos son seguras

La responsabilidad es de todos
¡Recuerda lavarte las manos!

Anexo 5.- Procedimiento de desinfectado correcto de manos.

¿Cómo desinfectarse la manos?

¡Desinfectarse las manos cuando estén visiblemente sucias!. Si no, utilice solución alcohólica

Duración del procedimiento: 20 – 30 segundos.

1a
Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies.

1b
Frótese las palmas de las manos entre si.

2
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.

3
Frótese las palmas de las manos entre si, con los dedos entrelazados

4
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.

5
Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándola con la palma de la mano derecha y viceversa

6
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.

7
Una vez secas sus manos son seguras.

8

La responsabilidad es de todos
¡Recuerda desinfectarte las manos!

Anexo 6.- Medidas mínimas de protección y propagación del COVID-19.

Medidas mínimas de protección y propagación del COVID-19	
ACCIÓN	PERSONAL A REALIZAR
Lavado de manos conforme Anexo 04	Todo el personal y huéspedes.
Desinfección de manos conforme Anexo 05	Todo el personal y huéspedes.
Distancia persona a persona de 2 metros lugares cerrados de 1 metro en lugares abiertos.	Todo el personal y huéspedes.
Aplicación constante de alcohol gel en manos	Todo el personal y huéspedes.
Evitar contacto físico con otras personas	Todo el personal y huéspedes.
Evitar tocar el rostro	Todo el personal y huéspedes.
Al toser o estornudar cubrirse la nariz y la boca con la parte interna del codo o con un pañuelo papel y desecharlo inmediatamente.	Todo el personal y huéspedes.
Reforzar normas de higiene personal (uñas corta cabello recogido, uso adecuado de agua, jabón alcohol gel y pañuelos desechables).	Todo el personal de trabajo.
Ducha después de cambio de ropa.	Personal de trabajo que haya estado contacto con huéspedes infectados con COVID- 19. Personal de limpieza. Personal que haya estado en contacto con desechos posiblemente infecciosos.
Evitar el contacto directo con pertenencias otras personas (solicitar a la persona que facilite exposición de los documentos / información, establecer contacto).	Todo el personal y huéspedes.

Fuente: (Ecuador, Ministerio de Salud Pública, 2020)

Anexo 7.- Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19.

Emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Pre hospitalaria. Se encuentra en el siguiente link:

<https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/Protocolo-para-el-aislamiento-preventivo-obligatorio-en-personas-con-sospecha-y-positivo-a-COVID-19-v-2.1.pdf>

Anexo 8.- Protocolo de manejo de desechos generados ante evento coronavirus COVID-19.

Emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Agua segura, saneamiento y gestión de residuos. Se encuentra en el siguiente link:

<http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/MTT1-PRT-002-VERSIO%CC%81N-4-PROTOCOLO-MANEJO-DE-DESECHOS-COVID-19.pdf>

Registro de revisión y aprobación del documento.

Acción	Nombre / Cargo	Institución	Firma y Fecha
Elaborado por:	Lcdo. Ángel Pincay Quiroz Maestrante	Universidad San Gregorio de Portoviejo.	
Revisado por:	Sr. Javier Villacreses García Jefe Departamento de Gestión de Riesgos/ Secretario del COE Cantonal	GADM Puerto López	
Aprobado por:	Econ. Javier Pincay Chancay Alcalde/Presidente del COE Cantonal	GADM Puerto López	

Anexo 7.

Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para operadores turísticos del cantón Puerto López al momento de la reapertura de operaciones dentro del contexto de la emergencia sanitaria del COVID-19



Puerto López – Julio - 2020

Contenido.

- Introducción
- Objeto y campo de aplicación
- 16. Objetivo
- 17. Alcance
- 18. Marco legal
- 19. Definiciones y/o abreviaturas
- 20. Lineamientos generales
- 21. Lineamientos específicos
- 22. Manejo de elementos de protección al personal de trabajo
- 23. Protocolo de arribo de turistas a las oficinas de recepción
- 24. Medidas de información al viajero
- 25. Medidas de seguridad y prevención en las embarcaciones
- 26. Medidas de seguridad para tripulación y embarcaciones
- 27. Recepción de los turistas en las oficinas de las operadoras
- 28. Servicio técnico y mantenimiento
- 29. Manipulación de alimentación
- 30. Limpieza y desinfección
- 31. Gerencia y manejo organización
- 32. Anexos

Introducción.

El turismo es uno de los sectores más importantes en la generación económica de nuestro país. Pero el actual contexto COVID-19 obliga a establecer protocolos para que en la reapertura de las instalaciones servicios turísticos no aumente el riesgo de contagio comunitario, así como establecer las medidas de protección necesarias para las personas que trabajan en el sector turístico. Basado en estos lineamientos y acciones se ha elaborado un protocolo sanitario único previo a la reapertura del sector turístico y que irán cambiando conformes a los semáforos y restricciones de confinamiento, y movilidad. Para la elaboración de este protocolo homogéneo que recoge las realidades de cada competencia turística tomando en cuenta las directrices del Ministerio de Turismo y Salud Pública, así como algunos artículos de la Ley de Turismo y resoluciones municipales que permiten darle soporte a esta herramienta para fortalecer el trabajo que realizan los operadores turísticos en el cantón Puerto López.

Objeto y campo de aplicación.

Este protocolo se aplicará, sin perjuicio de la normativa vigente, directrices y recomendaciones a todo el personal administrativo y operativo de los establecimientos de operación turística para minimizar los riesgos de contaminación provocados por el COVID -19 en el desarrollo de su actividad y estará sujeta a modificaciones ya sea por cambio en las normativas vigente o la culminación de la emergencia sanitaria.

Objetivo.

Garantizar la actividad de los establecimientos de operación turística en el cantón Puerto López, previo a la reapertura de su actividad económica y proteger la salud del personal operativo, turistas y visitantes.

Alcance.

Todos los establecimientos de operación turística en el cantón Puerto López, previa a la aprobación del protocolo por parte del COE Cantonal.

Marco legal.

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Seguridad Pública y del Estado.
- Ley Orgánica de Salud.
- Manual del Comité de Operaciones de Emergencias – COE.
- Acuerdo N° 00126-2020-Declaratoria de Estado de Emergencia Sanitaria.
- Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.
- Resolución No. ARCSA-DE-067-2015-GGG, Normativa Técnica Sanitaria para Alimentos Procesados.
- Lista N: Productos con declaraciones de patógenos virales emergentes y coronavirus humano para usar contra SARS-CoV-2 EPA.

Definiciones y/o abreviaturas.

- **Bioseguridad.** La bioseguridad es la aplicación de conocimientos, técnicas y equipamientos para prevenir a personas, laboratorios, áreas hospitalarias y medio ambiente de la exposición de agentes potencialmente infecciosos o considerados de riesgo biológico.
- **Caso sospechoso:**

M. Persona con enfermedad respiratoria aguda (fiebre y al menos un signo/síntoma de enfermedad respiratoria p. ej., tos, dificultad para

respirar), y sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica y un historial de viaje o residencia en un país/área o territorio que informa la transmisión local de la enfermedad COVID-19 durante los 14 días anteriores al inicio de los síntomas.

N. Persona con alguna enfermedad respiratoria aguda que durante 14 días antes del inicio de la enfermedad, tuvo contacto con un caso confirmado o probable de infección de COVID- 19, o trabajó o asistió a un centro de atención médica donde pacientes confirmados o probables infectados por COVID-19 fueron tratados.

O. Persona con infección respiratoria aguda grave (IRAG) sin otra etiología que explique completamente la presentación clínica y que haya requerido hospitalización.

- **Caso probable:** Un caso sospechoso para el cual la prueba para COVID-19 no es concluyente o si da positivo usando un ensayo de pan-coronavirus y sin evidencia de laboratorio de otros patógenos respiratorios.
- **Caso confirmado:** Persona con confirmación de laboratorio de la infección COVID-19, independientemente de los signos clínicos y los síntomas.
- **EPP:** Siglas para Equipo de Protección Personal. Constituye implementos que protegen a la persona ante un peligro. Incluye, pero no se limita a: guantes, mascarillas, gafas, mandil, casco, etc. El uso de estos implementos depende de los riesgos evaluados en cada actividad.

Lineamientos generales.

- La Mesa de Seguridad del COE Cantonal (GT2) emitirán los lineamientos para el uso de equipos de protección personal, normas de bioseguridad para el personal, los usuarios y normas de manejo de desechos en las operadoras de turismo, que deberán utilizar al mantener contacto con los turistas por la reapertura de los mismos, basado en la semaforización que determine el COE Nacional, en el marco de la emergencia sanitaria y estado de excepción.
- Las operadoras de turismo sujetas de este protocolo, deberán observar los horarios de atención establecidos por el COE Nacional tanto en el área terrestre como marítima. De igual manera el aforo de las oficinas de recepción de turistas, así como de las embarcaciones y vehículos de transporte turístico deberán cumplir con la disposición máxima de personas permitidas de conformidad con la semaforización del cantón, así como el distanciamiento entre personas.
- Este instrumento estará vigente, así como sus actualizaciones, hasta que el COE Nacional disponga lo contrario respecto a la emergencia sanitaria de COVID-19.
- Para iniciar las actividades laborales en los lugares de trabajo, se deberá tomar en cuenta los siguientes lineamientos generales:

Trabajadores/as que no deben asistir al lugar de trabajo.

- Personas que presenten sintomatología (tos, fiebre, dificultad al respirar, entre otros) que pudiera estar vinculada con COVID-19, hasta descartar la confirmación del caso positivo.

- Personas que han estado en contacto estrecho o compartido un espacio físico sin guardar la distancia interpersonal con un caso confirmado de COVID-19, incluso en ausencia de síntomas, por un período de al menos 14 días. Durante ese período, el empleador dará seguimiento por si aparecen signos y/o síntomas de la enfermedad.
- Personas que se encuentran dentro de los grupos de atención prioritaria y factores de riesgo (adultos mayores, personas con discapacidad, embarazadas o por padecer enfermedades catastróficas o comorbilidades, por ejemplo: hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades pulmonares crónicas, cáncer o inmunodepresión, entre otras.
- Personas mayores a 55 años por estar considerado como de riesgo.

Lineamientos específicos.

Manejo de elementos de protección al personal de trabajo.

- Garantizar el uso de equipos de protección personal conforme al **Anexo 01**, cada operadora deberá coordinar la dotación al personal de los equipos de protección personal.
- Informar al personal y colocar señalización en un lugar visible de zonas comunes del establecimiento sobre las medidas de protección básicas y propagación del COVID-19 conforme el **Anexo 06**.
- El Departamento de Planificación Municipal determinará el número de personas que trabajen en la oficina de recepción de turistas, según la semaforización cantonal.
- En el caso de presentarse en el establecimiento un caso positivo de COVID-19, deberá cumplir con el aislamiento preventivo y seguir el Protocolo de aislamiento obligatorio para personas con sospecha o

positivo de la COVID-19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Pre hospitalaria del COE Cantonal. (**Anexo 7**)

- El establecimiento deberá realizar el seguimiento de cada uno de sus empleados y verificar si presenta signos o síntomas relacionados a COVID-19.
- Se debe tomar nuevamente la temperatura del personal al culminar la jornada laboral
- La alimentación del personal en caso de que lo hubiere en las oficinas y embarcaciones se realizará manteniendo una separación de dos metros entre cada persona.

Protocolo de arribo de turistas a las oficinas de recepción.

- Asegurar el uso de equipos de protección al personal que recibe a los turistas conforme el **Anexo 01**, cada establecimiento deberá coordinar la dotación al personal de los equipos de protección.
- Informar al público y colocar información en un lugar visible de zonas comunes de la oficina sobre las medidas de protección básicas y propagación del COVID-19 en español e inglés de ser el caso. conforme el **Anexo 06**.
- Constatar el ingreso con mascarilla quirúrgica de todos los turistas.
- Facilitar alcohol gel al 70% a los turistas, previo a su ingreso al establecimiento.
- En caso de sintomatología sospechosa deberá seguir el protocolo según **Anexo 07** y el “**Protocolo para operadoras turísticas en posibles casos sospechosos de COVID-19**” que se puede encontrar

en este link:

https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/protocolo_covid-19_alojamientos-turisticos.pdf.

- Se recomienda utilizar señalética para el distanciamiento en el piso fuera de la operadora turística.
- Desinfectar las bolsas, equipaje y equipos electrónicos de los turistas conforme al **Anexo 08**.
- Se recomienda llevar, en la medida de las posibilidades del establecimiento, un registro de toda persona que ingrese a la operadora turística. Preferiblemente realizar un registro digital, en el cual incluya: nombres y apellidos, número de teléfono y correo electrónico.

Medidas de información al viajero.

- Colocar letreros informativos en áreas comunes visibles y embarcación sobre:
- Números de emergencia 171 y 911.
- Síntomas de alerta, medidas de precaución y medidas de respuesta frente a la propagación del COVID-19.
- Medidas de protección básicas para evitar el contagio del COVID-19 conforme el **Anexo 06**.
- Establecimientos de salud, hospitales y farmacias cercanos a la operadora turística
- Medidas de uso correcto de Equipos de Protección Personal (EPP) conforme a lo descrito en los **Anexos 02, 04 y 05**.

- Asegurar el uso de equipos de protección personal conforme al **Anexo 01**, cada establecimiento deberá informar y facilitar la dotación al turista de los equipos de protección personal, así como observar las disposiciones relacionadas a la seguridad y salud en el trabajo emitidas por las autoridades competentes.

Recepción de los turistas en oficinas de las operadoras turísticas.

- Asegurar el uso de equipos de protección personal conforme al **Anexo 01**, cada establecimiento deberá coordinar la dotación al personal de dichos equipos.
- Colocar alcohol gel en las manos del turista; así como colocar dispensadores de alcohol gel en lugares estratégicos para uso del personal y turistas.
- Desinfectar el mostrador de forma frecuente, antes de atender a un turista y después de hacerlo.
- Evitar acceso a personas externas que no se encuentren registradas en el establecimiento.
- Para las transacciones monetarias, al realizar pago con tarjeta de crédito o débito, el cliente realizará el procedimiento, evitando el intercambio de pertenencias del personal a cliente; en el caso de pagos en efectivo se recomienda recibir el dinero y desinfectar mediante cajas ultravioleta, rociado de alcohol, amonio cuaternario y gel antiséptico, de no ser posible se evitará al máximo el contacto directo con el dinero.
- Considerando que las oficinas de recepción son de espacios

reducidos y en función de lo que establece el protocolo de distanciamiento, una vez que el turista y visitante sea reconfirmado su arribo y tour la administración de la operadora en coordinación con el guía local y/o patrimonio, previo al espacio acondicionará fuera de la misma para concentración en un lugar manteniendo la distancia.

- Después de que el grupo esté listo se dirigirán a las instalaciones del muelle turístico en donde deberán cumplir con el protocolo que la administración del muelle ha elaborado previo al embarque de los turistas y visitantes.

Medidas de seguridad y prevención en las embarcaciones.

Los turistas antes de ingresar a las embarcaciones deberán cumplir con el siguiente proceso:

- Desinfectar sus calzados o sandalias con amonio cuaternario (cada operador deberá tener en la plataforma de embarque un tapete para desinfectar zapatos y mecanismos de sanitización).
- Verificar el estado a través del termómetro infrarrojo de temperatura.
- Desinfectarse las manos con gel antiséptico.
- Todos deberán tener mascarillas (la administración de cada operadora deberá informar sobre los protocolos de bioseguridad el día previo al tour o en su defecto será la encargada de proveerles).
- El número de turistas que llevara cada embarcación será de acuerdo a lo que establezca el COE Nacional.
- Previo a la reapertura de transportación turística marítima se realizara

una inspección y medida de las embarcaciones en coordinación con el personal técnico del Departamento de Riesgos y Turismo, responsable del Retén Naval y Ministerio de Ambiente, para determinar el número de turistas que podrá transportar una embarcación, (para este protocolo lo establecido en la prueba de estabilidad queda sin efecto y estas medidas estará vigente hasta que se suspenda la emergencia nacional por la pandemia del COVID-19).

- Las embarcaciones deberán colocar señalética en donde se ubicará cada turista en el interior de la embarcación.
- La consideración contenida en las normas de seguridad en las embarcaciones debe ser comunicada por el guía local y/o patrimonio a bordo.

Medidas de seguridad para la tripulación y la embarcación.

La tripulación y guía de las embarcaciones deberá cumplí con los siguientes requisitos:

- Utilizar mascarillas y gafas protectoras.
- La tripulación deberá sanitizar la embarcación con amonio cuaternario antes que acodere a la plataforma del muelle, de igual manera deberá proceder una vez culminado la actividad.
- La tripulación deberá antes de empezar el tour la desinfección de chalecos salvavidas y equipamiento de uso permanente por los turistas, de igual manera deberá proceder una vez culminado la actividad.
- Se deberá enumerar los chalecos salvavidas a fin de cada turista utilice el mismo durante el tour.

- Queda expresamente prohibido las despedidas efusivas entre turistas, guías y tripulación.

Manipulación de alimentos y equipos de snorkelling o buceo.

- Está prohibido que personas ajenas a la tripulación manipule y prepare los refrigerios o box lunch que se le brinda a los turistas. Las personas autorizadas deberán estar con sus respectivas vestimentas y cumplimientos de las normas de bioseguridad.
- Los utensilios para preparar alimentos como vajillas, charoles, cucharas, reposteros y contenedores deben ser lavados con abundante agua y detergente y guardados en un contenedor para ser usado al día siguiente.
- La entrega del refrigerio debe ser mediante un kit personalizado que contenga sus sanduche y bebida. De igual manera aplica para el agua. No se brindara alimentos, bebidas, snack y frutas de un mismo charol o contenedor para los turistas.
- El uso de equipos de snorkel debe ser personalizado. Se recomienda que cada día desde las oficinas se organicen bolsas personalizadas con el respectivo equipo, el mismo que será entregado a cada turista y una vez utilizado debe ser colocada en la misma bolsa para ser desinfectado con amonio cuaternario y lavado con agua y detergente. O en su defecto se les informara al turista que debe llevar su propio equipo.
- Para quienes realizan buceo deben personalizar sus equipos y desinfectarlos cada día.

Limpieza y desinfección.

Medidas de desinfección de ambientes.

- Asegurar el uso de equipos de protección personal conforme el **Anexo 01**, cada establecimiento deberá coordinar la dotación al personal de los equipos de protección.
- Seguir las medidas de protección básicas, para evitar el contagio del COVID-19, así como las medidas ante propagación del COVID- conforme al **Anexo 06**.
- Aplicación la desinfección ambiental con amonio cuaternario en superficies que entren en contacto con la mano, conforme a lo establecido en el **Anexo 08**.
- Promover el uso de toallas de papel desechable para secarse las manos.
- El personal de limpieza debe lavar sus manos antes y después de realizar las tareas de limpieza y desinfección y seguir las recomendaciones del fabricante de los insumos a utilizar.

Manejo de desechos.

- Los desechos que se generen como guantes, pañuelos, mascarillas, se deben eliminar en una funda de plástico (funda 1) en un tacho de basura (preferiblemente con tapa y pedal de apertura) dispuesto en el lugar; estos desechos no deben considerarse para actividades de recuperación y posterior rehúso o reciclaje.
- Cuando se haya llenado las tres cuartas partes (3/4) de la funda 1, los desechos deberán ser rociados cuidadosamente con solución desinfectante (mezclar tres cucharadas (30 ml) de cloro comercial líquido en un litro de agua) lo más uniforme posible, no se debe

humedecer en exceso los desechos, a fin de evitar que escurra líquido por la funda; posterior a esto se deberá cerrar la funda con doble nudo.

- La funda 1 debe ser introducida en una segunda funda de plástico y posteriormente esta se cerrará con cinta adhesiva, evitando que la funda 1 interfiera con el cierre de la funda 2 y luego trasladarlo hasta una estación de manejo de desechos sólidos.

Gerencia y manejo organizacional.

- Asegurar la aplicación de este protocolo durante la reactivación de actividades en la emergencia sanitaria y con límite conforme las disposiciones del COE Nacional.
- Gestionar cualquier incidencia que ocurra en el establecimiento.
- Socializar continuamente al personal las medidas de prevención y sanitarias establecidas por la Autoridad Sanitaria Nacional, para evitar el contagio de COVID-19.
- En el caso de haberse expuesto de forma directa a un paciente confirmado para COVID-19 se debe cumplir con los lineamientos establecidos en el cumplir con el aislamiento preventivo acorde al Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19 emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Pre hospitalaria del COE Cantonal(**Anexo 7**)
- Solicitar el retorno a casa de personas con síntomas de COVID-19 o similares (fiebre, dificultad respiratoria y tos seca).

- Monitorear y mantener la actualización de noticias, regulaciones y recomendaciones de las autoridades.
- Gestionar las capacitaciones virtuales al personal en los protocolos adecuados de gestión de la salubridad e inocuidad.
- Proporcionar a todos los colaboradores información y formación en las precauciones de control de infecciones, así como suficiente equipo de protección personal incluyendo, mascarillas y asegurarse de que son fácilmente accesibles.
- Implementar y aprobar protocolos de desinfección en todas las áreas.
- Coordinar el seguimiento de síntomas médicos del personal de manera diaria a su ingreso
- Se recomienda adaptar en el área de lavado de manos que tenga los siguientes implementos: dispensador de jabón líquido, dispensador de papel toalla o secadora de manos, dispensador de alcohol gel o desinfectante para manos.

Anexo 1.- Características de los equipos de protección personal.

Características de los equipos de protección personal		
Equipos de protección personal	Características	Personal a utilizar
Mascarilla quirúrgica	Es un dispositivo diseñado para contener microorganismos potencialmente infecciosos provenientes de la nariz y la boca.	Personal y huéspedes con síntomas respiratorios o sospecha de infección por COVID-19.
	Cubren de forma no oclusiva.	Personal en contacto con huéspedes considerados de grupo vulnerable (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niños/niñas menores de 5 años, personas con enfermedades crónicas, catastróficas)
	Brinda protección en un solo sentido, de adentro hacia afuera.	Personal y huéspedes en espacios comunes del establecimiento.
	No protegen contra el contagio del coronavirus, más si de la propagación del mismo.	Proveedores y personal externo.
	El tiempo de vida es de 3 a 4 horas.	Personal en áreas de manipulación o servicio de alimentos.
	Filtración de al menos el 95% para partículas de 0,3 micras de diámetro.	Pacientes positivos para COVID-19
	Brinda protección de afuera hacia adentro.	
Mascarilla N95		
Gafas de protección	Impiden el contacto de aerosoles, salpicaduras y gotitas con la mucosa conjuntival.	Personal en contacto directo con huéspedes infectados de Covid-19.
	No pueden sustituirse con anteojos comunes ya que estos no tienen efecto de barrera en su contorno alrededor de la mucosa conjuntival.	
	La protección ocular reutilizable debe limpiarse y desinfectarse de acuerdo con las instrucciones de reprocesamiento del fabricante antes de su reutilización.	
Guantes de manejo o no estériles.	Su propósito es impedir el contacto de la piel de las manos con fuentes contaminadas.	Personal en contacto constante con posibles casos de infección de COVID-19.
	Pueden ser de látex pero se usarán preferiblemente los de nitrilo.	
	Importante considerar la impermeabilidad, el tipo de material.	
	Flexibilidad o rigidez del material, riesgo de generar alergias (hipo alérgicos), tamaño o talla.	
	El uso de guantes NO reemplaza bajo ninguna circunstancia llevar a cabo higiene de manos.	
	Los guantes deben cambiarse cada vez que el personal: Toque superficies no que hayan sido previamente desinfectadas, toque su rostro u otras partes del cuerpo, salga o se ausente momentáneamente del área de preparación de alimentos, utiliza el sanitario, observa que los guantes están deteriorados o en mal estado.	
Guantes gruesos	Confeccionados con material resistente, poseer caño largo para la protección de las manos y protección parcial de antebrazos.	Personal designado durante la ejecución de procedimientos de limpieza y desinfección de superficies.
RECOMENDACIONES		

La higiene de las manos debe realizarse antes de ponerse y después de quitarse el EPP.
El EPP debe desecharse en un contenedor de residuos apropiado después del uso
Siempre se debe realizar higiene frecuente de las manos a pesar del uso de guantes.
En cuanto la mascarilla esté húmeda, se debe sustituir por otra limpia y seca.
NO reutilizar las mascarillas de un solo uso; desechar inmediatamente una vez utilizada.

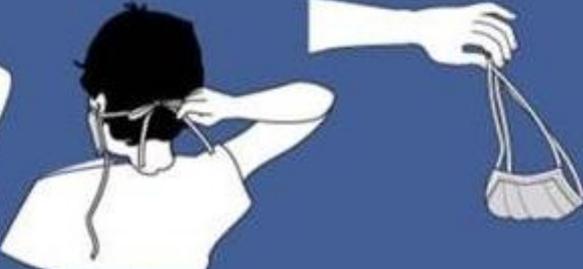
Anexo 2.-Colocación correcta de la mascarilla quirúrgica.

CORRECTA COLOCACIÓN DE LA MASCARILLA QUIRÚRGICA

- Previo a realizar higiene de manos.
- Colocarse la mascarilla cubriendo la nariz y la boca, luego amarrarla tomando solamente las tiras.
- Moldear a la altura de la nariz para que quede cómoda y segura.
- Realizar higiene de manos.



- Desamarrar las tiras.
- Eliminar la mascarilla en depósito de desechos, manteniéndola siempre de las amarras.
- Realizar higiene de manos.



Anexo 3.- Cuestionario de sintomatología covid-19 al huésped.

CUESTIONARIO DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 AL HUÉSPED NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO			
Formulario No.		Fecha:	
Nombres y Apellidos:		Edad:	Sexo:
Lugar de proveniencia:	Lugar y fecha de nacimiento:		Documento de Identidad:
Contacto de emergencia:	Nombre del contacto y parentesco:		Número del contacto:
ENCUESTA (MARQUE CON UNA X)	SI	NO	COMENTARIOS
Presenta usted alguno de estos síntomas:			
Dificultad para respirar moderada a grave (no puede decir frases completas) o extrema (respira con dificultad o se queda sin aliento al hablar)			
Fiebre o sentirse afiebrados (escalofríos, sudoración)			
Tos			
Dolores musculares, dolores corporales o dolor de cabeza			
Cansancio o fatiga			
Náuseas, vómitos o diarrea			
¿Ha tomado o está tomando algún medicamento antiviral o antibiótico para algún proceso respiratorio en los últimos 14 días?			
¿Ha acudido a algún médico por alguna sintomatología respiratoria en los últimos 14 días?			
¿Ha estado en contacto con personas expuestas a síntomas respiratorios infecciosos, como tos, fiebre?			
¿Ha realizado viajes internacionales previos en los últimos 14 días? (Especifique)			
¿En los últimos 14 días ha tenido contacto con algún familiar de otro país con riesgo COVID-19?			

Anexo 4.- Procedimiento de lavado correcto de manos.

¿Cómo lavarse la manos?

¡Lávase las manos cuando estén visiblemente sucias!. Si no, utilice solución alcohólica

Duración del procedimiento: 40 – 60 segundos.



Mójese las manos con agua.



Deposite en sus manos una cantidad de jabón, suficientes para cubrir toda la superficie de las manos



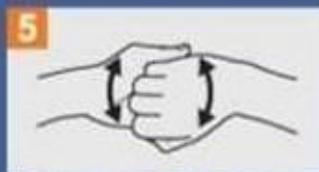
Frótese las palmas de las manos entre si.



Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.



Frótese las palmas de las manos entre si, con los dedos entrelazados.



Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.



Frótese con un movimiento de rotación del pulgar izquierdo, atrapándose con la palma de la mano derecha y viceversa.



Frótese la punta de los dedos de la mano derecha con la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa



Enjuáguese las manos con agua



Sequese con una toalla desechable



Sírvase de la toalla para cerrar el grifo



Sus manos son seguras

La responsabilidad es de todos
¡Recuerda lavarte las manos!

Anexo 5.- Procedimiento de desinfectado correcto de manos.

¿Cómo desinfectarse la manos?

¡Desinfectarse las manos cuando estén visiblemente sucias!. Si no, utilice solución alcohólica

Duración del procedimiento: 20 – 30 segundos.

1a
Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies.

1b
Frótese las palmas de las manos entre si.

2
Frótese las palmas de las manos entre si.

3
Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa.

4
Frótese las palmas de las manos entre si, con los dedos entrelazados

5
Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos.

6
Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándola con la palma de la mano derecha y viceversa

7
Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa.

8
Una vez secas sus manos son seguras.

La responsabilidad es de todos
¡Recuerda desinfectarte las manos!

Anexo 6.- Medidas mínimas de protección y propagación del COVID-19.

Medidas mínimas de protección y propagación del COVID-19	
ACCIÓN	PERSONAL A REALIZAR
Lavado de manos conforme Anexo 04	Todo el personal y huéspedes.
Desinfección de manos conforme Anexo 05	Todo el personal y huéspedes.
Distancia persona a persona de 2 metros lugares cerrados de 1 metro en lugares abiertos.	Todo el personal y huéspedes.
Aplicación constante de alcohol gel en manos	Todo el personal y huéspedes.
Evitar contacto físico con otras personas	Todo el personal y huéspedes.
Evitar tocar el rostro	Todo el personal y huéspedes.
Al toser o estornudar cubrirse la nariz y la boca con la parte interna del codo o con un pañuelo papel y desecharlo inmediatamente.	Todo el personal y huéspedes.
Reforzar normas de higiene personal (uñas corta cabello recogido, uso adecuado de agua, jabón alcohol gel y pañuelos desechables).	Todo el personal de trabajo.
Ducha después de cambio de ropa.	Personal de trabajo que haya estado contacto con huéspedes infectados con COVID- 19. Personal de limpieza. Personal que haya estado en contacto con desechos posiblemente infecciosos.
Evitar el contacto directo con pertenencias otras personas (solicitar a la persona que facilite exposición de los documentos / información, establecer contacto).	Todo el personal y huéspedes.

Fuente: (Ecuador, Ministerio de Salud Pública, 2020)

Anexo 7.- Protocolo de aislamiento preventivo obligatorio para personas con sospecha o positivo de la COVID-19.

Emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Salud y Atención Pre hospitalaria. Se encuentra en el siguiente link:

<https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/Protocolo-para-el-aislamiento-preventivo-obligatorio-en-personas-con-sospecha-y-positivo-a-COVID-19-v-2.1.pdf>

Anexo 8.- Protocolo de manejo de desechos generados ante evento coronavirus COVID-19.

Emitido por la Mesa Técnica de Trabajo 2 Agua segura, saneamiento y gestión de residuos.

Se encuentra en el siguiente link:

<http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/MTT1-PRT-002-VERSIO%CC%81N-4-PROTOCOLO-MANEJO-DE-DESECHOS-COVID-19.pdf>

Registro de revisión y aprobación del documento.

Acción	Nombre / Cargo	Institución	Firma y Fecha
Elaborado por:	Lcdo. Ángel Pincay Quiroz Maestrante	Universidad San Gregorio de Portoviejo.	
Revisado por:	Sr. Javier Villacreses García Jefe Departamento de Gestión de Riesgos/ Secretario del COE Cantonal	GADM Puerto López	
Aprobado por:	Econ. Javier Pincay Chancay Alcalde/Presidente del COE Cantonal	GADM Puerto López	

Anexo 8. Matriz de operadores turísticos.

NO.	Registro MINTUR	Nombre	Propietario	Dirección	Contacto	E - mail	Que tipo de licencias tienen los Guías	Idiomas de atención
1	1319500361	Aventuras la Plata	Echeverría Guerra Galo	Malecón Julio Izurieta	0997319691	echeverriagalo@gmail.com info@aventuraslaplata.com	Guía Nacional y Especializado	Español - Inglés
2	MPLZAJ 00000577	Arrecife Marino	Muñoz Vargas Dunmar Paul	Malecón Julio Izurieta - Sector Sur	0985444278 0985435539	arrecifemarinotours@gmail.com dunmar30@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
3	1319501276	Isla de la Plata Bahía Drave	María Elizabeth Mera Angulo	General Córdova y Juan Montalvo	0985081619	isladelaplatatours8@gmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
4	MPLZAJ 00000504	Bosque marino	Castro Ayala Paola Cristina	Cdla. Luis Gencón Calle Pompeyo Guerra y San Francisco	0996521286	ventas@bosquemarino.com	Guía Nacional y Especializado	Español
5	1319500364	Cercapez	Parrales Mero Carlos Julio	Malecón Julio Izurieta	052300173 0985457942	operadoracercapez@gmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
6	1319500367	Explora Diving	Guerrero Mancheno Michael	Malecón Julio Izurieta y Gral. Córdova	052300123	info@exploradiving.com operaciones@exploradiving.com	Guía Nacional y Especializado	Español - Inglés
7	1319500648	Islas Tours	Mónica del Jesús Tubay Cañarte	Cdla. Maximiliano O'Brien	052300286 0968986827	islaponce@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
8	1319500874	Mares Dive Center	María Cristina Izurieta Torres	General Córdova y Malecón	0967118194 0983377774	ventas@maresecuador.com	Guía Nacional y Especializado	Español - Inglés
9	1319501091	MI Paco y Yo	Gonzales Lucas Ricardo Francisco	Malecón Julio Izurieta Barrio San Jacinto	0991886112	mipacoyyo@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
10	MPLZAJ 00000582	Naturis	Ponce Moran Pedro	General Córdova y Juan Montalvo	052300218 0984951841	puertolopez@gmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
11	1319500371	Machalilla tours	Choez Castro Fausto	Malecón Julio Izurieta y Eloy Alfaro	052300234 0994925960	machalillatours@yahoo.com	Guía Nacional y Especializado	Español
12	1319520479	Orcados Aventuras	Santana Fienco Margarita	Malecón Julio Izurieta y Mariscal Sucre	052300106 0991995390	apincay72@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español - Inglés
13	1519500875	La Plata tour	José González Rivera	General Córdova y Rocafuerte	052300177 0959808555	laplatatour_ec@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
14	MPLZAJ 00000505	Palo Santo	Ponce Hamilton Baque	Malecón Junio Izurieta y Abdón Calderón	052300312 0995464860	palosanto22@gmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español - Inglés
15	1319501090	Polo Tour	Parrales Santana Arturo Efrén	General Córdova y Juan Montalvo	0985422874 0993375994	polotoursap@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español

16	1319501100	Rosita tour	Parrales Tomalá Clinio Fabián	Malecón Julio Izurieta - Barrio San Jacinto	052300255 0997638407 0986998485	rositatours@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
17	1319501188	Ptolozeptour	Lucas Acuña Winston Alfredo	Malecón Julio Izurieta y Mariscal Sucre	052300233 0997856135	ptolozeptour@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
18	13019501192	Winston Reyes Wirey	Reyes Tomalá Aracely	Calle Mariscal Sucre y Cristo del Consuelo	0994540260 0997550848	operadoradeturismowirey@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
19	1319501190	Millón Service	Vinces González Helen	Malecón Julio Izurieta y General Córdova	0939939293	gahel_vingo@hotmail.com , info@millonservice.com	Guía Nacional y Especializado	Español
20	1319501277	Crismarino	Tomalá Mero Cruz Alexi	General Córdova y Malecón Julio Izurieta Plazoleta	0959793123 0980440960	crismarinotours@gmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
21	1319501311	Amazing Adventure Travel	Stenien Katherine	Malecón Julio Izurieta	052300189 0997319691	echeverriagalo@gmail.com , info@aventuraslaplata.com	Guía Nacional y Especializado	Español
22	1319501328	Native Diving	Jerone Penel	Malecón Julio Izurieta	052300036 0967162893	nativedivingecuador@gmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español - Inglés
23	1319501319	Spondylus Tour	Joselyn Monserrate Chilán González	Avenida Machalilla entre Mariscal Sucre	0996649475 0994045816 052300315	info@spondylustours.com	Guía Nacional y Especializado	Español
24	1319501661	Fondo Azul	Mera Angulo Luis Alfonso	Calle Fermín Ascencio s/n y Av. Machalilla	0939204449	luis_mera2@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
25	1319501690	Orca Tour	Parrales Rosales Wilmar Segundo	Barrio San Jacinto - Malecón - Frente Muelle Turístico	0982751273	orcatours-13@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
26	1319500422	Luz de Luna	Aníbal Ponce Baque	Av. Machalilla y Calle Alejo Lascano	052300011 0991995387	luzdelunaturismo@gmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
27	1319501576	Aventuras Marinas	Espinar Jiménez Joffre Estiven	General Córdova y Avenida Machalilla	0999661781 0991937026	cielsa2010@hotmail.com , aventurasmarinas@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
28	1319521737	Joe Salango Tour	Muñoz Baque Abel Geovanny	Salango, calle principal diagonal U. E Felicísimo López	0994872495 0993998515	joesalangotours@gmail.com , willingtonmunoz@yahoo.com	Guía Nacional y Especializado	Español
29	1319520477	Marea de la Plata	Adalberto Medina Gari U.	Malecón de Salango	0990032975	mediumar@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
30	MPLZAJ000 00628	Parcela Marina	Acuña Acuña Sergio	Barrio las Mercedes, Salango	0991161888 0994779474	parcemar@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español
31	MPLZAJ000 00765	Salangome	Gutiérrez Guillen Richard	Salango, barrio las Mercedes	0994573240	salangometours@hotmail.com	Guía Nacional y Especializado	Español

Fuente: Dirección de Turismo y Gestión Social - Av. Machalilla y Calle Atahualpa - Puerto López - Manabí. Móvil: 0994804886 - e-mail: turismo.itur.puertolopez@gmail.com www.puertolopez.gob.ec

Anexo 9. Matriz de establecimientos de alojamiento.

NO.	Registro MINTUR	Razón Social	Representante Legal	Categoría	RUC	E - mail	Contacto
1	MPLZA 00001447	Pacifico	Moya Bonilla Diego Andrés	2 Estrellas	1390145418001	hotelpacificoecuador@gmail.com hpacifico_ec@hotmail.com	0522300147 052300133 0993995977
2	1301591195	Agua Blanca	Antonio Osejos Valencia	Segunda	1310521396001	haguablanca@hotmail.com	0522300240 052300188 0998212205
3	MPLZAJ 0000	Víctor Hugo	Nivelo Villalta Víctor Alberto	2 Estrellas	1018129722001	info@victorhugohotel.com.ec	052300054 0959090875 0991225104
4	MPLZAJ 00002487	Berlín International	Gavilánez Palacios Eva Mariela	3 Estrellas	919629139001	marielagavilanez@hotmail.com	0979985438
5	MPLZAJ 00002481	Ancora	Rodríguez Nicolás Javier	2 Estrellas	1726554288001	-	052300319
6	MPLZAJ 00003325	Nautilus	Onofre Ruiz Félix Rubén	2 Estrellas	1202827711001	info@nautilus-hotel.com	0997322741
7	MPLZAJ 00002843	Dannita	-	1 Estrella	1302410541001	hostaldannita@hotmail.com	052300080 0985184076
8	1319500862	Humpback	Vicenta Elizabeth Cantos Cedeño	Primera	1310767619001	info@hostalhumpback.com vicentacantos2012@hotmail.com	052300016 0993130466
9	MPLZAJ 00003430	El Caribe Puerto López	Plüas Valencia María Fernanda	1 Estrella	800606451001	elcaribe_hotel@hotmail.com	052300225 0985925519
10	MPLZAJ 00002443	Tuzco	Basurto Yenchong Mercy .	2 Estrellas	1301910749001	hostaltuzco@hotmail.com info@tuzcolodge.com	052300120 0984287362
11	1319500413	Flipper	González Montalván Hortensia	Segunda	1302395726001	beatrizriverag@hotmail.com	052300221 0990455646
12	1319500397	Máxima	Cruz Guzmán Máxima E.	Segunda	0905547881001	maximahostal@gmail.com	052300310 0990561950 0997678495
13	MPLZAJ 00002845	Ruta del Sol	Izurieta Vásconez Samuel	1 Estrella	1301852115001	leonela.hotelaria@gmail.com	052300236

14	1319500387	Piedra del Mar	Marcia Cazar Moreno	Segunda	1002489191001	reservas@piedradelmarhotel.com	052300250 052300227 0980667047
15	1319500552	Punta Piedrero	María Cristina Izurieta Torres	Tercera	0925268526001	reservas@puntapiedreroecolodge.com puntapiedrero@gmail.com	052300013 0983377774
16	MPLZAJ 00002844	Villa Colombia	Gladys Mariana Guerra	1 Estrella	1703001030001	echeverriagalo@gmail.com	9973197491
17	MPLZAJ 00002095	Aventuras Marinas	Espinar Jiménez Joffre Estivens	1 Estrella	1391817363001	cielsa2010@hotmail.com , aventurasmarinas@hotmail.com	0999661781 0991937026
18	MPLZAJ 00002841	Bella Napoli	Anabel Cristina Gómez Vincés	1 Estrella	0920343092001	bellanapoli-pc@hotmail.com	0994597706
19	MPLZAJ 00003168	Izucam	Izurieta Campozano Kenya Karina	2 Estrellas	1307852879001	hostalizucam@hotmail.com	980860684
20	MPLZAJ 00002207	De Mary	Tello Moreno Lulu María	1 Estrella	800190936001	lulumariatellomoreno@hotmail.com	0991537654 0985021722 052300198
21	MPLZAJ 00002442	Esmeralda	Palma Hidalgo Galis Cristóbal	1 Estrella	130212817001	galis.palma@yahoo.ca	0939113795
22	MPLZAJ 00003166	Los Delfines	Plúa Bermeo Amarilis Rosario	1 Estrella	1305730366001	joliplu@hotmail.es	052300008 0987473175
23	MPLZAJ 00002345	Oasis Marino	Tatiana Antonieta Menéndez Sumba	1 Estrella	1309144358001	oasismarinohostal@hotmail.com - tati17ams@hotmail.com	052300129 0997546118
24	MPLZAJ 00002840	Alcazaba	Rodríguez Rodríguez Oswaldo	1 Estrella	1707253223001	hotelalcazaba@hotmail.com	052300089 0990333411
25	MPLZAJ 00002440	Fragata	Menéndez G. Laura Azucena	1 Estrella	1304382987001	yaquymenendez@hotmail.com	052300156 0990776529
26	MPLZAJ 00002842	Machalilla Internac. S.1	Wong María Eugenia	1 Estrella	1201192455001	hostalmachalilla@gmail.com	052300155 0991577406
27	MPLZAJ 00002882	Casa de Paz	Pincay Toro Jonathan Fernando	1 Estrella	1312676511001	robandocorazones28@yahoo.com	968636319
28	MPLZAJ 00002349	Brisa Marina	Ana Rosa Reyes Barcia	1 Estrella	1303255820001	anareyes_54@yahoo.com	052300195 0992089020
29	MPLZAJ 00002846	Monte Líbano	Chara Moran Pedro Napoleón	1 Estrella	1703185924001	hostalmontelibano@yahoo.com	052300231
30	MPLZAJ 00003805	Pachamama	Crameri Paolo	1 Estrella	1391877781001	hostel-pachamama@hotmail.com	0992262359

31	1319500377	Los Islotes	Castillo Merchán Gladys	Segunda	0917319220001	reservas@piedradelmarhotel.com	0980667047
32	1319500471	Plaza Real	Izurieta María José	Segunda	0992166568001	info@hostalplazareal.com	052300172 0992958656
33	1319500431	Puerto López	Tóala Baque Odón Hipólito	Tercera	1302516693001		052300153
34	1319500985	Mar Azul	Zenón Virgilio Muñoz Mantuano	Tercera	1300840061001	marazul-ptolopez@hotmail.com	2300145 0986482261
35	1319501195	Regalo De Dios.	Julio Cesar Morante	Tercera	0913287298001	regalodedios_2009@hotmail.com	0987895500 0984395387
36	1319501077	Yemaya	Miguel Aurelio Moran Trueba	Tercera	1308736931001	yemayahostal@hotmail.com	052300122 0988646118
37	MPLZAJ 00001603	Mándala	Maja Steiner	3 Estrellas	1791399021001	hosteriamandala@gmail.com	052300181 0999513940
38	1319500672	Oceanic	Paula Ochoa Hiler	Primera	0992412267001	hosteriaoceanic@gmail.com	0939700619 0995930635
39	1319500903	Nantu	Mauritz Hernán Ricarte	3 Estrellas	1400468490001	reservas@hosterianantu.com ; maria_andrea_car@hotmail.com	052300040 0997071015
40	MPLZAJ 00002347	La Terraza	Werner Grunagel	3 Estrellas	1724311491001	info@laterraza.de	052300235
41	1319501704	Playa Sur	Vera Villacreses Marcos Olmedo	Tercera	1307604668001	marcosvera801@gmail.com	052300335 0980426003
42	1319500396	Itapoa	Nascimento María Aparecida	Tercera	1714930888001	info@hosteriatapoa.com/itapoa_25@hotmail.com	05230007 0993145894
43	1319501261	Albatros	Plúa Mero Jetsy Katherine	Tercera	1308260601001	hostal_albatros2014@hotmail.com	980612103
44	1319500378	Sol Inn	Guerrero Menoscal Ángel	Tercera	1308718343001	hostal_solinn@hotmail.com	052300348
45	1319501065	Maremonti Bed & Breakfast	Moran Coello Rita Marianela	Tercera	0914884168001	maremontibedandbreakfast@gmail.com	0991731325
46	1319501181	Playa Mágica	Manuel Israel Vera González	Tercera	1306599489001	israelvera113@gmail.com	0994878550
47	-	Casa Mosaico	Cepeda Hernández Venus Grisell	Única	1713814133001	grisell.cepeda@gmail.com	0988126238
48	-	Casa Blanca	Campuzano Vera Elias	Única	907142251001	eliascampuzanov@hotmail.com	0959448906

49	MPLZAJ 00004003	Del Parque	Egas Sosa Juan Pablo	3 Estrellas	1790537102001	provitur17@gmail.com , mlbetanc@pichincha.com , gabrielgomezlopez33@gmail.com	052589137 0939794663
50	MPLZAJ 00003603	La Fogata Bungalows	Buitrón Mena Daniel Vinicio	Única	1706726203001	bungalowslafogata@gmail.com	0985155138
51	MPLZAJ 00001830	Algarrobo	Tito Alfredo Cedeño Rodríguez	Única	1303104069001	hospedajealgarrobo@gmail.com	052589188 0986524651
52	MPLZAJ 00003392	Azuluna	Albán Flores Klever Santiago	4 Estrellas	1708018542001	info@azuluna-ecuador.com	052347093 0999510542
53	1319500385	Atamarí	Ponce Hermman Margarita	Primera	1791206436001	atamariturlodge@gmail.com	043035430 0999515213
54	1319521050	El Campito Art Lodge	María Gabriela Guerra Pareja	Primera	1792288738001	reservas@elcampitoartlodge.com	0994495228
55	MPLZAJ 00003160	Sun Place	Bermeo Guillen Ulpiano Edilberto	3 Estrellas	1302573397001	ulpibermeo@hotmail.com	0987667345 0989481512
56	1319500386	Mantarraya Lodge	Raúl García Gutiérrez	Primera	1791239687001	manager@mantarrayalodge.com	0994044050
57	1319520909	La Mesón Del Quijote	Armando Cervantes	Primera	992534281001	reservaciones@hosterialamesondelquijote.com	042136123 09994010207
58	1319500389	La Barquita	Pecaut Patrick Martín	Segunda	1390150268001	hosterialabarquita@gmail.com	052347051 0987420564
59	1319520790	Del Jaguar	Frisky Arnaldo Cabanilla	Segunda	905082319001	hosteriadeljaguar@hotmail.com	052575211 0985767096
60	MPLZAJ 00002444	Tsafiki	Lori Nobles	3 Estrellas	1391815972001	tsafiki@mail.com	052347057 0983348759
61	1319521297	Spondylus Lodge	Kozminski Alegría María José	Segunda	1309965588001	majo@spondyluslodge.com	052575018 0939182247
62	MPLZAJ 00002699	La Tortuga	Cárdenas Cevallos David Iván	1 Estrella	0908775372001	info@latortuga.com.ec	0993834825
63	MPLZAJ 00002734	Punta Ayampe	Rocco Paz Aldo	2 Estrellas	1703847655001	info@fincapuntaayampe.com	0987639013
64	MPLZAJ 00003606	Bungalows, La Buena Vida	Marilyn Correa Murillo.	1 Estrella	908775372001	info@surflabuenavida.com	0994863985 052575004
65	MPLZAJ 00002446	Los Orishas	Marco Lodato	1 Estrella	1753285129001	losorishasayampe@gmail.com	0986779792 052575025
66	MPLZJA 00002096	Palma Coco	Cruz María Ostaiza Aquino	1 Estrella	1720460151001	mariaostaiza2015@hotmail.com	981009354

67	MPLZAJ 00001977	El Paso	Tomalá Alay Graciela Aracely	1 Estrella	1307590487001	alojamientoelpaso@gmail.com	0985597717 052575013
68	MPLZAJ 00002847	Mirada Al Mar	Mirian Plúa Bermeo	1 Estrella	1305735472001	pluamirian@yahoo.com	052347011 0991217400
69	MPLZAJ 00002441	Viejamar Surf Hostel	Rodrigo Alonso Rosales	1 Estrella	923812846001	viejamar1@gmail.com	052347032 0987817310
70	MPLZAJ 00002695	Guachapeli	Sánchez Espinel José Sebastián	1 Estrella	912907342001	sebastian46@gmail.com	0986379598
71	MPLZAJ 00002445	Azul Marina	Palacios Mendoza Humberto	2 Estrellas	1314233493001	humbertopalaciosmendoza@gmail.com	09922089350 052347150
72	MPLZAJ 00002346	El Manglar	Isidro Salomón Benavides Delgado	1 Estrella	1708797111001	reservaciones@cabañaselmanglar.com - isidrobnavidesdelgado@gmail.com	052347088 0 983910084
73	MPLZAJ 00003768	Adele	Gómez Aguayo Satinzon Abel	2 Estrellas	914471131001	-	0980633769 0959863884
74	-	Los Hermanos Perdidos Surf	Pietryga Jason	1 Estrella	152067054001	pietrygalaw@gmail.com	0999118360
75	1319521178	Salango	Acuña Baque Rosa Inés	Tercera	1305097394001	elsypincay@yahoo.com	0981873846
76	1319501151	Mar Ventura	Barthon Macías Grace Days	Tercera	1303660436001	angelito32008@hotmail.es	0994650910 052589309
77	1319521248	Meromar	Mero Tomalá George Rosendo	Tercera	0910798040001	meromar@hotmail.com	052347083 0999677200
78	MPLZA 00002097	Casa de Hospedaje de Jimmy	Castillo Jimmy Eleuterio	Única	913527198001	jimmycastillocastillo2016@gmail.com	0969598772
79	MPLZAJ 00002095	La Laguna	Figueroa Recalde Ulises	Única	1302403991001	lagunahostal.ayampe@hotmail.com	52575008
80	MPLZAJ 00001586	Wipeout	Delgado Flores Jefferson Byron	Única	1308965993001	wipeout_restaurantbar@yahoo.es	052347013 0984747014
81	MPLZAJ 00002748	Casa Esperanto	Moran Candell Jorge Andres	Única	908964711001	jorge.moran@esperantohotel.com	0999704569
82	MPLZAJ 00002094	La Iguana	Iñiguez Ruegg Yurak Samuel	Única	103741930001	laiguana2@gmail.com	052575165 0980163825
83	MPLZAJ 00002447	Ganso y Buho	Doring Franziska	Única	932704695001	gansoybuho@gmail.com	0939212581

Fuente: Dirección de Turismo y Gestión Social - Av. Machalilla y Calle Atahualpa - Puerto López - Manabí. Móvil: 0994804886 - e-mail: turismo.itur.puertolopez@gmail.com www.puertolopez.gov.ec

**Anexo 10. matriz de los establecimientos de servicios turísticos de alimentos y bebidas
del cantón Puerto López.**

NO.	Registro MINTUR	Razón Social	Representante Legal	Categoría	RUC	E-mail	Contacto
1	1319500408	Carmita	Yanchapaxi Carmen Amelia	Segunda	1704275013001	-	052300149 0993729294
2	1319500407	Bellitalia	Benzi Elena	Tercera	1716707342001	elenabellitalia@hotmail.com	0996175183
3	1319501017	Casa Vecchia Trattoria	Hidalgo Zavala Zoila	Tercera	1703956324001	casavecchiapizzeria@gmail.com	0988590932 0983990385
4	1319500411	Espuma del Mar	Menéndez Gonzáles Yolanda	Tercera	1302942790001	manuel_merchan_18@hotmail.com	052300187 0985110704
5	1319500415	La Caída del Sol	García Reyes Inés Margarita	Tercera	1302233364001	majito.gomez1@hotmail.com	052300161 0939305773
6	1319500724	Patacon Pisao	Betancourt Chávez Karol Tatiana	Tercera	1312830977001	pataconpisaoc@gmail.com	0993771915 0991274206
7	1319500417	Sol, Mar y Arena	Valencia García Byron	Tercera	1307853356001	byger74@hotmail.com	052300101 0988838928
8	1319501270	Sadhana	Humanante Baque Katherine	Tercera	1309067286001	kattyhuma@hotmail.com	0991901300
9	1319501274	Playa Surf	González Solís Dany Pablo	Tercera	1312122557001	quiksilversurf_511@hotmail.com	0981110069
10	1319510962	Pizzarte Trattoria	Patricia Rosa Bazo Herrera	Tercera	1315271203001	patybazo@aol.com	052300193 0986422705
11	1319501197	D' Delia	Delia María Plúa Murillo	Tercera	13028857001	valeria_1993.9@hotmail.com	052300082 0989032886
12	1319500626	Las Tejas	Pionce Chiquito Carlota Carmen	Cuarta	1001051802001	leandro85150@hotmail.com , dianaluzardo06@gmail.com	052300237 0993007347
13	1319500966	La Canoa	Izurieta Manrique Alexandra Mireya	Cuarta	09891707001	jhosselyn_1993@hotmail.com	0989364445

14	1319500625	Elianita	Lucas Amada	Cuarta	1303087710001	-	052300232 0991094510
15	1319501343	Romance Marino	Guale Ascencio Antonia Janeth	Cuarta	1307401123001	janethguale1975@hotmail.com	0985482982
16	13019501719	Pau Pau Grill & Restaurant And Bar	Vélez Cabanilla Glenda Elizabeth	Segunda	905647160001	paupaugrillbar@gmail.com	0985948984
17	13019501733	Sabor Español	Orea Vázquez Vicente Higinio	Segunda	959723271001	vicente.orea@gmail.com	0991614999 052300084
18	1319501760	Il Cappuccino	Plüas Villamar Mónica del Rocío	Tercera	925829541001	robzumofen@gmail.com	0983642395 0989689295
19	1319501808	Aloha Coffe	Jiménez Páez Juan Pablo	Tercera	1714152384001	jupajiba@hotmail.es	0979169471
20	1319501732	Moby Dick	Aguilar Guamán Jimena Rene	Tercera	918522442001	www.restaurantemobydick.com mobydickpuertolopez@gmail.com	-
21	1319521293	Cafetería Otra Ola	Lavigne Vanessa Lee	Tercera	1315115160001	info@otraola.com	0527525017
22	1319510491	Los Frailes	Segura Piza Águeda Vitalia	Cuarta	130422035001	aguedasegura64@hotmail.com	0993162464
23	1319500410	Delfín Mágico	Pincay Ascencio Alfredo	Tercera	0907172100001	delfinmagicorestaurant@gmail.com	052574291 0991147555
24	1319500416	Pelicano	Guillen Parraga Ramona	Tercera	1302652019001	pelicanostours@gmail.com / pelicano_restaurante@yahoo.es	0991851812
25	1319501005	D' Jimmy	Jimmy Fernando del Peso Holguín	Tercera	1306625185001	jimmydelpeso@hotmail.com	0982676957 052347033

Fuente: Dirección de Turismo y Gestión Social - Av. Machalilla y Calle Atahualpa - Puerto López - Manabí. Móvil: 0994804886 - e-mail: turismo.itur.puertolopez@gmail.com www.puertolopez.gob.ec