

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

[DOI 10.35381/gep.v7i13.336](https://doi.org/10.35381/gep.v7i13.336)

Estrategias de gestión administrativa, seguridad y orden público en el centro histórico de Quito, Ecuador

Administrative management strategies, security and public order in the historic center of Quito, Ecuador

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca

christianpalomino194@hotmail.com

Universidad Iberoamericana del Ecuador, Quito, Pichincha
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0006-1366-2443>

Ingrid Dayana Guartamber-Calderon

ingridguartamber21@gmail.com

Universidad Iberoamericana del Ecuador, Quito, Pichincha
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0009-8863-0296>

Raúl Comas-Rodríguez

ua.raulcomas@uniandes.edu.ec

Universidad Iberoamericana del Ecuador, Quito, Pichincha
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-1353-2279>

Recepción: 18 de febrero 2025

Revisado: 15 de mayo 2025

Aprobación: 23 de junio 2025

Publicado: 01 de julio 2025

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

RESUMEN

El centro histórico de Quito, declarado como patrimonio cultural de la humanidad, enfrenta desafíos de inseguridad, desorden público y pérdida de atractivos turísticos. El objetivo es identificar los principales factores que afectan la gestión administrativa del área y la propuesta de estrategias integrales que contribuyan a la recuperación del centro histórico de Quito. La investigación adopta un enfoque mixto, combinando instrumentos cuantitativos y cualitativos. Los resultados revelan una baja percepción ciudadana respecto a: presencia policial, control del comercio informal, deterioro urbano de la zona y falta de coordinación entre entidades gubernamentales. Frente a este panorama, el estudio propone estrategias orientadas al fortalecimiento de la gobernanza, la rehabilitación del espacio público, la regulación del comercio informal y la integración entre seguridad y turismo. Se concluye que una gestión administrativa eficiente, inclusiva y basada en evidencia es fundamental para devolver la funcionalidad, seguridad y sostenibilidad al Centro Histórico.

Descriptores: Gestión administrativa; seguridad ciudadana; orden público; turismo seguro. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The historic center of Quito, declared a World Heritage Site, faces challenges related to insecurity, public disorder, and the loss of tourist attractions. The objective is to identify the main factors affecting the administrative management of the area and to propose comprehensive strategies that contribute to the recovery of Quito's historic center. The research adopts a mixed approach, combining quantitative and qualitative instruments. The results reveal low public perception of police presence, control of informal trade, urban deterioration of the area, and lack of coordination between government entities. Given this situation, the study proposes strategies aimed at strengthening governance, rehabilitating public spaces, regulating informal trade, and integrating security and tourism. It concludes that efficient, inclusive, and evidence-based administrative management is essential to restore functionality, security, and sustainability to the Historic Center.

Descriptors: Administrative management; citizen security; public order; safe tourism. (UNESCO Thesaurus).

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

INTRODUCCIÓN

La inseguridad en Latinoamérica es el resultado de problemas relacionados con el crimen organizado y ha generado que las sociedades no avancen o se desarrollen económicamente (Rottenbacher de Rojas et al., 2009). Según el informe del Banco Interamericano de Desarrollo y Fondo Monetario Internacional (2024), América Latina concreta aproximadamente un tercio de los homicidios mundiales. Por esta razón, para combatir el crimen oscila entre el 3 y el 3,5% del PIB en 17 países de la región latinoamericana. El FMI comenta que, si logra reducir la tasa de homicidios en un 60%, el crecimiento económico podría aumentarse en un 0,5% anual. Actualmente, los costos directos asociados con la delincuencia alcanzan el 3,4% del PIB latinoamericano, un 78% del presupuesto de educación, el doble de lo destinado a asistencia social y 12 veces el gasto en investigación y desarrollo.

Además, Silva Seminario (2023), señala que la inseguridad ha ido incrementándose progresivamente con el paso de los años, permitiendo que las organizaciones delictivas controlen los países de Latinoamérica, generando miedo e incertidumbre en la sociedad. Es por ello, que esta situación afecta directamente al turismo, pese a que es una actividad económica importante en América Latina.

Sin embargo, según Cilio (2024), Ecuador cerró el año 2023 como el país más violento de la región, una tendencia que continuó en los primeros meses del 2024. Durante este período, se registraron 773 homicidios, una cifra preocupante que refleja la intensificación de la violencia relacionada con el narcotráfico. El autor destaca que Ecuador ha experimentado un cambio en su rol dentro de la cadena internacional del tráfico de drogas, lo que ha contribuido al aumento de la violencia en el país.

Por tanto, los datos analizados evidencian que la inseguridad no es solo una problemática social, sino un obstáculo estructural que limita el desarrollo integral en América Latina. Las implicaciones van más allá de los índices de criminalidad, afectando directamente la inversión, la estabilidad institucional y la percepción internacional de la región. Esta

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

situación demanda una respuesta urgente y coordinada entre los gobiernos, con políticas que no solo enfrenten al crimen, sino que también fortalezcan el tejido social y promuevan entornos seguros, especialmente en sectores estratégicos como el turismo. Solo mediante un enfoque integral y sostenible será posible revertir esta tendencia y abrir paso a un desarrollo más justo y equitativo.

Según Zevallos et al. (2024), la incidencia criminal en Ecuador ha ido aumentando en los últimos años a raíz de la presencia de grupos criminales. Para el año 2022, Ecuador formaba parte de la lista de los diez países más violentos de Latinoamérica y el Caribe. Ortega & Pino (2021), menciona que para el año 2023, superó a los países como Honduras, Venezuela o Colombia, ocupando uno de los puestos del ranking.

Por ello, Escobar-Jiménez (2024) menciona que Ecuador enfrenta una crisis delictiva generada por el crimen organizado lo que afecta directamente al turismo, lo que antes era un destino atractivo por su cultura patrimonial hoy se ve afectada por la inseguridad a los turistas y a las entidades que prestan servicios turísticos. Sin embargo, en Ecuador el turismo es un pilar estratégico para la economía aportando significativamente al PIB del país, a través de empresas de servicios como: bares, restaurantes, hoteles, emprendimientos artesanales y agencias de viajes. Es conocida como la nación de los cuatro mundos, Costa, Andes, Amazonía y Región Insular (Herrera et al., 2021). Lo que permite ser conocida por su maravilla patrimonial y cultural.

Por otro lado, la pandemia del COVID-19 afectó directamente en el sector turístico, dejando consecuencias en las industrias ecuatorianas. Sin embargo, las esperanzas de una pronta recuperación se ven cada vez más lejana por lo que el país debe reestablecer su reputación como un destino turístico atractivo y seguro.

En este contexto, la situación de inseguridad que atraviesa el país representa un desafío urgente que trasciende lo social y compromete el desarrollo económico y cultural del Ecuador. La pérdida de competitividad turística, junto con el deterioro de la percepción internacional, exige acciones estratégicas enfocadas en la recuperación de la confianza,

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

la protección del patrimonio y la revitalización del sector turístico como motor clave para la economía nacional. Revertir esta problemática implica no solo reforzar la seguridad, sino también fortalecer la gestión turística sostenible, con un enfoque integral que combine prevención, promoción y reconstrucción del tejido productivo vinculado al turismo.

En el caso del Centro Histórico de Quito fue declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad el 8 de septiembre de 1978, es considerado como un lugar relevante por sus joyas arquitectónicas, museos, hoteles & boutiques. Según Quito turismo (2024), la reactivación del turismo en el Centro Histórico de Quito reviste importancia estratégica por su valor como Patrimonio Cultural de la Humanidad y motor económico para la ciudad y el país. Sin embargo, actualmente enfrenta problemas como la inseguridad y desorden del espacio público, por lo que, representan desafíos críticos que afectan la percepción de los visitantes y la competitividad del sector turístico. Estos factores no solo limitan el flujo de turistas nacionales e internacionales, sino que impactan en los ingresos de las comunidades locales, la inversión privada y la preservación del patrimonio cultural.

En consecuencia, se hace imprescindible abordar esta problemática desde una perspectiva de gestión integral que articule lo patrimonial, lo económico y lo social. La sostenibilidad del Centro Histórico no solo depende de su valor cultural, sino de su capacidad para ofrecer un entorno seguro, ordenado y atractivo tanto para visitantes como para residentes. Ante esta situación, según Quito informa (2024) comenta que la recuperación del Centro Histórico a través de sensibilización dirigido tanto a los comerciantes como ciudadanos que hacen el uso diario del espacio patrimonial. Es fundamental fomentar el orden, respeto y disciplina para el uso correcto de los espacios Públicos. Para ello, es indispensable la coordinación de entidades municipales como: Cuerpo de Bomberos, Agencia Metropolitana de Control (AMC), Secretaría General de Seguridad y Gobernabilidad, Empresa Municipal de Seguridad (EP-seguridad), Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano (CACM), Agencia Metropolitana de

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

Tránsito (AMT), además de los funcionarios de la Secretaría de Inclusión Social, Patronato San José, y de Urbanimal. Cabe indicar que, “La responsabilidad de velar por la seguridad y el orden público está a cargo del presidente, gobernadores y alcaldes en sus respectivas jurisdicciones” (Vargas & García, 2008). En este sentido, la seguridad ciudadana facilita la mejora y la recuperación de los espacios públicos, promoviendo la renovación a través de actividades que contribuyan a intervenir o prevenir amenazas. El diseño e implementación de estrategias administrativas eficaces de prevención permitirá no solo mitigar los impactos negativos actuales, sino también fortalecer su posicionamiento como destino turístico competitivo y motor de desarrollo local.

Para el desarrollo de la presente investigación se propuso como objetivo general: identificar los principales factores que afectan la gestión administrativa del área y la propuesta de estrategias integrales que contribuyan a la recuperación del centro histórico de Quito.

MÉTODO

La presente investigación adoptó un enfoque metodológico mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas con el fin de analizar, desde una perspectiva integral la incidencia de la inseguridad y el desorden público en la gestión administrativa para la reactivación del turismo en el Centro Histórico de Quito.

La adopción de un enfoque metodológico mixto permite abordar la complejidad del fenómeno desde múltiples dimensiones, ofreciendo una comprensión más rica y contextualizada. Esta integración de métodos buscó no solo generar datos representativos y fiables, sino también captar las percepciones y dinámicas institucionales que influyen en la realidad del Centro Histórico. Así, se garantiza una base sólida para el análisis crítico y la formulación de propuestas que respondan eficazmente a los desafíos identificados.

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

El alcance de la investigación fue descriptivo y el tipo de investigación no experimental. El estudio se enfocó en identificar, caracterizar y analizar fenómenos específicos sin manipular variables. En este caso, se pudo describir el estado actual de la seguridad ciudadana, el orden público y la gestión administrativa como factores que inciden en la actividad turística.

Desde la perspectiva cuantitativa, se aplicaron encuestas estructuradas dirigidas a turistas y comerciantes que frecuentan el Centro Histórico de Quito. Estas encuestas midieron: la percepción ciudadana sobre la inseguridad, el desorden público y el impacto que estos factores tienen en la actividad turística. Se utilizó una escala de tipo Likert de cinco puntos para evaluar el grado de acuerdo o desacuerdo con afirmaciones relacionadas con la seguridad, el orden urbano, la presencia policial, limpieza de espacios públicos y la confianza en las autoridades locales.

El cuestionario consta de dos secciones principales. La primera recogió datos sociodemográficos de los encuestados (edad, sexo, ocupación, zona de residencia o visita, frecuencia de visita al Centro Histórico de Quito), mientras que la segunda abordó preguntas sobre la percepción de seguridad, la incidencia del comercio informal y la calidad de la gestión administrativa de la zona.

Por otro lado, desde el enfoque cualitativo, se utilizó entrevistas semiestructurada como técnica de recolección de información. Estas entrevistas permitieron explorar en profundidad las opiniones, experiencias y valoraciones de actores claves como funcionarios municipales, representantes de la Policía Nacional o Policía Metropolitana y gestores culturales o turísticos del Centro Histórico. La guía de la entrevista contiene preguntas relacionadas con las acciones administrativas emprendidas para mejorar la seguridad, el rol del municipio en el control del desorden público, la relación entre el turismo y la seguridad urbana y las limitaciones que enfrentan las instituciones públicas para garantizar un entorno turístico adecuado.

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

La población estuvo conformada por las personas que transitan o trabajan en el Centro Histórico de Quito, particularmente en sectores turísticos como la Plaza Grande, calle García Moreno, Chile, Guayaquil, Rocafuerte, y Bulevar 24 de Mayo siendo estos: comerciantes formales e Informales, y turistas nacionales y extranjeros. Según datos de la municipalidad por el Centro Histórico de Quito transitan un promedio de 310 000 personas, con un flujo en horas pico de aproximadamente 3650 personas por hora. Para calcular la muestra se utilizará la fórmula para poblaciones infinitas o grandes.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

Z: Nivel de confianza del 95%

P: Probabilidad de éxito (0.5)

Q: Probabilidad de fracaso (0.5)

E: Margen de Error (7%)

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.07)^2} \approx 196$$

Por tanto, se propone una muestra aproximada de 196 personas, distribuidas de forma proporcional en los diferentes grupos (turistas y comerciantes).

Para las entrevistas cualitativas, se empleará un muestreo intencional por criterio, seleccionando entre 6 y 10 informantes clave con experiencia directa en la gestión pública, seguridad o promoción turística del Centro Histórico.

En resumen, la estrategia de muestreo empleada garantiza una representación adecuada de los actores más relevantes en el entorno del Centro Histórico, permitiendo captar tanto la percepción ciudadana como las perspectivas institucionales. Esta combinación fortalece la validez de los resultados y aporta una base empírica sólida para comprender

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

las dinámicas sociales, económicas y administrativas que afectan el desarrollo turístico en la zona.

RESULTADOS

El presente apartado recoge los hallazgos obtenidos a partir de la aplicación de encuestas estructuradas a una muestra de 196 personas, compuestas por turistas, comerciantes y transeúntes del Centro Histórico de Quito. Los resultados se presentan agrupados en dimensiones clave: percepción de seguridad, orden público, desempeño institucional y condiciones del entorno urbano.

1. Percepción de seguridad en el espacio público

Un dato preocupante es que más del 56% de los encuestados manifestó sentirse inseguro al transitar por el Centro Histórico durante la noche, mientras que en horario diurno también se evidenció una percepción negativa, aunque en menor medida. Adicionalmente, el 53% de los participantes indicó que evita determinadas calles por temor a ser víctima de algún delito y un 58,5% afirmó haber sido testigo o víctima directa de actos delictivos en el sector. Estos indicadores reflejan una desconfianza generalizada hacia el entorno urbano, lo cual afecta la movilidad, la interacción social y la actividad turística.

2. Evaluación de la respuesta institucional

En lo que respecta a la presencia policial, el 68,2% considera que es insuficiente para prevenir delitos y más del 50% expresó que la Policía Metropolitana tiene poca participación en el control del espacio público. Estos resultados revelan deficiencias en la articulación entre instituciones, así como una baja capacidad operativa para ejercer control preventivo. Además, la mayoría de encuestados manifestó que no percibe acciones coordinadas entre las autoridades ni respuestas oportunas ante emergencias, lo que contribuye a reforzar la sensación de abandono institucional.

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

3. Comercio informal y desorden

Un 78% de los participantes identificó a los vendedores ambulantes como los principales generadores de desorden en la vía pública. Si bien esta actividad cumple una función económica importante para muchos hogares, su crecimiento desregulado ha generado tensiones con el uso del espacio patrimonial, afectando la circulación, la limpieza y la percepción de orden urbano. Esta situación la ausencia de políticas efectivas de formalización o de zonificación del comercio informal.

4. Ruido, aglomeraciones y movilidad

El 73,8% de los encuestados señaló que el ruido excesivo es un problema frecuente en el Centro Histórico. A ello se suma que el 88,7% considera que las aglomeraciones afectan la circulación peatonal y vehicular. Estos datos permiten identificar un manejo ineficiente del espacio público y una escasa planificación de la movilidad urbana, especialmente en contextos de alta afluencia como eventos, ferias o fines de semana.

5. Estado del entorno urbano y servicios públicos

Respecto al estado físico del entorno, el 51,4% señaló que la iluminación nocturna es insuficiente y favorece situaciones de inseguridad. También se detectaron críticas sobre la limpieza, la falta de basurero y el deterioro de infraestructura como aceras y señalización. Aunque algunos encuestados reconocieron una conservación aceptable del patrimonio arquitectónico, estos esfuerzos no han estado acompañados por una gestión eficiente del espacio y los servicios urbanos, lo cual limita el atractivo del área.

6. Confianza en las instituciones

Finalmente, los resultados muestran que un 63,5% de los encuestados no confía en que las autoridades estén trabajando activamente para mejorar la seguridad ni el orden en el Centro Histórico. Esta percepción se agrava por la falta de intervenciones visibles, la escasa comunicación institucional y la debilidad en la repuesta frente a problemas cotidianos como el consumo de alcohol, el porte de armas o el control de sustancias ilícitas.

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

Resultados de la entrevista semiestructurada

Con el objetivo de complementar los datos obtenidos a través de las encuestas, se realizaron seis entrevistas a actores clave involucrados en la dinámica del Centro Histórico de Quito: agentes policiales, funcionario municipal, guía turística, trabajadora de museo y comerciante formal del sector. La interpretación se presenta agrupada en ejes temáticos, con énfasis en los patrones comunes y las percepciones compartidas.

1. Seguridad y diagnóstico del entorno

Los entrevistados coincidieron en señalar que la seguridad en el Centro Histórico se ha deteriorado de forma visible en los últimos años. Según uno de los agentes policiales, “hay calles que no patrullamos con frecuencia por falta de personal”, especialmente en horarios nocturnos. La guía turística y la trabajadora del museo mencionaron que evitan ciertas rutas al atardecer debido a la presencia de grupos sospechosos o consumidores de sustancias ilícitas. Las zonas más problemáticas mencionadas fueron la calle Chile, algunos tramos del bulevar 24 de mayo y los alrededores de la calle Guayaquil.

2. Gestión administrativa y coordinación institucional

El funcionario municipal reconoció que existen esfuerzos aislados para abordar los problemas de seguridad y orden, pero que “la falta de una agenda conjunta entre instituciones” ha limitado el impacto de las intervenciones. Tanto policías como el comerciante entrevistado afirmaron que los operativos suelen ser reactivos y poco sostenido en el tiempo. Según el agente metropolitano, “cada entidad trabaja por su lado y eso afecta la continuidad de los controles”.

Ninguno de los participantes identificó una estrategia clara que articule seguridad, control del espacio público y desarrollo turístico. Se confirma la necesidad de fortalecer la gobernanza interinstitucional y generar mecanismos de planificación compartida.

3. Turismo e impacto de la inseguridad

La guía turística y la trabajadora del museo fueron enfáticas en señalar que la inseguridad ha influido directamente en la reducción de visitas, tanto en grupos nacionales como de

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

turistas internacionales. Según la guía, “los operadores prefieren llevar a los visitantes a otros lugares como la Mitad del Mundo, donde se sienten más seguros. También mencionaron que algunos turistas han reportado robos menores o carteristas, lo que afecta la imagen del destino.

4. Comercio informal y percepción de desorden

Todos los entrevistados señalaron que el crecimiento del comercio informal ha generado desorden, especialmente en calles de alta circulación. El comerciante formal expresó que “los ambulantes se instalan en las esquinas y generan aglomeraciones, impidiendo el paso de peatones y generando basura”. El funcionario municipal confirmó que no existe actualmente un censo actualizado de comerciantes informales, ni un plan efectivo de reubicación o formalización.

No obstante, los entrevistados coincidieron en que el comercio informal responde a la falta de empleo formal, por lo que se sugiere que la solución debe priorizar la inclusión antes que la represión.

5. Visión a futuro y recomendaciones

Entre las propuestas que más fueron destacadas por los participantes fueron:

- Incrementar la presencia policial y mejorar la iluminación nocturna.
- Establecer una estrategia conjunta entre Municipio, Policía Nacional y operadores turísticos.
- Ordenar el comercio informal con zonas definidas y autorizadas.
- Implementar sistema de vigilancia y acción rápida con cámaras en zonas críticas.

Estrategias para la mejora de la gestión administrativa, seguridad y orden público en el Centro Histórico de Quito

A partir del análisis desarrollado y de los factores analizados que afectan la gestión administrativa se proponen estrategias que contribuyan a la mejora de la gestión administrativa, seguridad y orden público en el Centro Histórico de Quito (Tabla 1).

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

Tabla 1.

Estrategias para la mejora de la gestión administrativa, seguridad y orden público en el Centro Histórico de Quito.

Estrategia	Acciones	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Indicador de Seguimiento
1. Coordinación Interinstitucional	Crear una mesa técnica permanente que articule a Municipio, Policía Nacional, Policía Metropolitana y Quito Turismo para coordinar intervenciones conjuntas en seguridad y orden público.	Municipio de Quito, Quito Turismo, Policía Nacional/ Metropolitana	3 Meses tras aprobación	Número de reuniones efectivas por mes
	Establecer un cronograma de reuniones operativas con seguimiento de compromisos asumidos por entidad.			
2. Optimizar la Presencia Policial	Reorganizar el despliegue territorial del patrullaje con base en mapas de calor delictivos para garantizar la cobertura eficiente en zonas críticas.	Policía Nacional, Policía Metropolitana	6 meses	Reducción de incidentes en zonas patrulladas.
	Implementar unidades móviles con videovigilancia y sistemas de alerta comunitaria en puntos estratégicos.			
	Establecer indicadores de respuesta policial que midan tiempos de atención ante emergencias.			
3. Formalización del Comercio Informal	Ejecutar un censo detallado de comerciantes informales para planificar procesos de reubicación.	Municipio de Quito	6 - 9 Meses	Número de comerciantes reubicados o formalizados
	Delimitar zonas autorizadas de comercio con horarios regulados, priorizando espacios con bajo impacto patrimonial.			
	Desarrollar capacitaciones en cultura tributaria y mecanismos de formalización económica.			
4. Rehabilitación Urbana	Realizar intervenciones integrales en aceras, fachadas y luminarias que afectan la percepción de seguridad.	Municipio de Quito (Obras públicas y Aseo)	9 Meses	Porcentaje de zonas intervenidas del centro histórico
	Incrementar la dotación de puntos de limpieza y contenedores en zonas de alta afluencia turística y comercial.			
	Renovar el mobiliario urbano con criterios estéticos y funcionales en calles y plazas principales.			

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

Estrategia	Acciones	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Indicador de Seguimiento
5. Manejo de Ruidos y Aglomeraciones	Diseñar circuitos peatonales y vehiculares que favorezcan la movilidad en eventos y fines de semana.	Agencia Metropolitana de Tránsito, Municipio	6 Meses	Disminución de quejas ciudadanas registradas.
	Instalar sensores de aforo y sistemas de monitoreo para identificar puntos de congestión y activar medidas de dispersión.			
	Establecer horarios para eventos culturales y actividades comerciales que minimicen el impacto acústico.			
6. Fortalecer Confianza Institucional	Desarrollar una plataforma digital accesible para reportes ciudadanos y seguimiento de casos reportados.	Municipio (Seguridad Ciudadana)	4 Meses	Nivel de participación en brigadas / plataformas.
	Publicar informes mensuales con resultados de operativos, avances en mantenimiento urbano y control del espacio público.			
	Crear brigadas comunitarias de seguridad y civismo que promuevan corresponsabilidad social y vigilancia participativa.			
7. Integrar Seguridad y Turismo	Implementar rutas turísticas seguras con presencia policial y guías patrimoniales en puntos estratégicos.	Quito Turismo, Policía Nacional, Ministerio de Turismo	5 - 6 Meses	Aumento de visitantes en zonas patrimoniales seguras.
	Desarrollar campañas de sensibilización para un turismo responsable, enfocado en la convivencia y la protección del patrimonio.			
	Coordinar la seguridad integral de eventos culturales y patrimoniales, garantizando el bienestar de visitantes y organizadores.			

Elaboración: Los autores.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación evidencian una problemática compleja en el Centro Histórico de Quito, en la que confluyen factores de inseguridad, desorden

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

urbano, deterioro del espacio público y desconfianza institucional. Estas dimensiones se articulan entre sí, afectando no solo la calidad de vida de comerciantes y residentes, sino también la experiencia de los visitantes y la sostenibilidad turística de la zona.

Uno de los hallazgos más consistentes es la alta percepción de inseguridad, especialmente en horario nocturno. Este dato concuerda con estudios de Zevallos et al. (2024), quienes sostienen que la sensación de inseguridad se acentúa en centros históricos con poca presencia institucional y alta actividad informal. A esto se suma la evitación de ciertas zonas, lo que coincide con la “geografía del miedo” descrita por Delpino et al. (2024), donde el miedo modifica los hábitos de movilidad urbana, generando así un impacto negativo sobre la calidad de vida.

En esa misma línea, los testimonios de haber sido testigo o víctima de delitos confirman la coexistencia de inseguridad percibida y real, una relación ampliamente discutida por Herrera et al. (2021), quienes afirman que ambos tipos de inseguridad se retroalimentan y erosionan la confianza ciudadana. La falta de presencia de la policía nacional y la escasa participación de la Policía Metropolitana refuerzan este diagnóstico. Estas percepciones son coherentes con lo planteado por Méndez & Jaramillo (2024), quienes vinculan el aumento de la violencia urbana en Ecuador con fallas estructurales en la coordinación de las instituciones responsables.

Otro tema crítico es la percepción del comercio informal como factor de desorden. Esta opinión es consistente con lo planteado por Aparicio et al. (2023), quien sostiene que, si bien el comercio informal es una estrategia de sobrevivencia, su falta de regulación puede convertirlo en un elemento generador de conflictos, especialmente en contextos patrimoniales con alto valor turístico.

La problemática incluye factores ambientales como: ruido excesivo, congestión peatonal y vehicular, los cuales reflejan una gestión urbana deficiente. Ceferino & Sánchez (2024), sostienen que estos desajustes afectan la funcionalidad del espacio público y provocan una sensación de caos urbano que deteriora la experiencia del visitante.

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

A esto se suma la preocupación ciudadana por las condiciones físicas del entorno como: iluminación inadecuada, infraestructura deteriorada y escasez de servicios básicos como basureros. La teoría de las ventanas rotas, planteada por Jiang et Al. (2018), respalda esta visión, al sugerir que el deterioro del entorno transmite una sensación de abandono que facilita el delito y la incivilidad.

Finalmente, la desconfianza en las instituciones, reiterada por los encuestados y entrevistados, confirma lo señalado por Rodríguez & Muñoz (2023), menciona la ausencia de coordinación y protocolos compartidos entre instituciones de control produce vacíos operativos y respuestas ineficaces. Esto afecta la legitimidad institucional y reduce las posibilidades de implementar estrategias sostenibles.

CONCLUSIONES

El presente estudio permitió comprender, desde un enfoque integral, las múltiples dimensiones que afectan la gestión administrativa, la seguridad y el orden público en el Centro Histórico de Quito. A través de una metodología mixta, se identificaron patrones claros de percepción ciudadana que reflejan no solo un clima generalizado de inseguridad, sino también una desarticulación institucional y un desorden urbano que impactan directamente en la actividad turística, en la calidad de vida de los residentes y en la conservación del patrimonio.

Los hallazgos obtenidos evidencian que la problemática no se limita a la ausencia de control policial o al comercio informal, sino que responde a una serie de factores interrelacionados: la debilidad en la gobernanza interinstitucional, el deterioro físico del entorno urbano, la falta de regulación del espacio público y la limitada confianza de la ciudadanía en las autoridades. Esta combinación de elementos no solo afecta la imagen del Centro Histórico como destino turístico, sino que compromete su sostenibilidad como territorio patrimonial y motor económico de la ciudad.

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

En este sentido, el estudio contribuye al debate académico y a la gestión pública al proponer estrategias viables, contextualizadas y articuladas, que no solo abordan los síntomas, sino que atacan las causas estructurales del problema. Las propuestas planteadas buscan una transformación progresiva, basada en la corresponsabilidad institucional y ciudadana, el fortalecimiento de la seguridad urbana, la recuperación del espacio público y la formalización económica con enfoque social.

Finalmente, se concluye que la recuperación del Centro Histórico como un espacio seguro, ordenado y funcional requiere una visión administrativa, estratégica y sostenida, que articule esfuerzos de diversos sectores y promueva un modelo de desarrollo urbano orientado al bienestar colectivo y la competitividad turística. Este trabajo representa, por tanto, un aporte académico y práctico para la formulación de políticas públicas enfocadas en la reactivación urbana y patrimonial de ciudades latinoamericanas afectadas por la inseguridad y el desorden.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTOS

A todos los actores sociales que contribuyeron al desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Aparicio, R., Fonseca, K., & González, J. F. (2023). Plazas de mercado en Colombia: creación cultural y organización socioespacial del comercio informal. *Revista INVI*, 38(108), 177–206. <https://doi.org/10.5354/0718-8358.2023.67686>
- Ceferino, J., & Sánchez, R. (2024). *El comercio ambulatorio y el deterioro del espacio público del mercado 20 de agosto, San Martín de Porres*, 2024. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://n9.cl/63d9l>

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

- Cilio, J. (2024). Una lectura de la violencia en Ecuador a través del lente del narcotráfico. *Revista Sociología y Política Hoy*, (9), 230-247. <https://n9.cl/o86o2>
- Delpino, M., Guerrero, M., & Alarcón, M. (2024). Espacios del miedo y el cuidado en la ciudad: ¿cómo estudiar la relación entre experiencia ciudadana y diseño urbano. *Revista de urbanismo*, (50), 100-123. <http://dx.doi.org/10.5354/0717-5051.2024.72323>
- Escobar-Jiménez, C. (2024). Estructuras internacionales del narcotráfico y factores socioeconómicos de la violencia en Ecuador. *URVIO. Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, (39), 8-28. <https://doi.org/10.17141/urvio.39.2024.6164>
- Fondo Monetario Internacional (FMI) & Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2024). *Violencia y seguridad en América Latina: Impacto en el desarrollo económico*. [Informe]. <https://n9.cl/1kujh>
- Herrera, A., Padilla, G., & Madrid, C. (2021). *La experiencia del consumidor y reputación online: el caso del sector hotelero de régimen “todo incluido” en Ecuador*. [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://n9.cl/w2q1r>
- Jiang, B., Mak, C. N. S., Zhong, H., Larsen, L., & Webster, C. J. (2018). From broken windows to perceived routine activities: Examining impacts of environmental interventions on perceived safety of urban alleys. *Frontiers in psychology*, 9(9-10). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02450>
- Méndez, P. & Jaramillo, W. (2024). *Incremento de la delincuencia y la inseguridad en el Ecuador en el período 2021-2023*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Loja]. Dspace. <https://n9.cl/vcmtp6>
- Ortega, K. M., & Pino, S. L. (2021). Impacto social y económico de los factores de riesgo que afectan la seguridad ciudadana en Ecuador. *Espacios*, 42(23), 52–70. <https://n9.cl/5bjpy>
- Quito Informa. (2024). *El proyecto de recuperación del Centro Histórico es para la comunidad*. <https://n9.cl/rf7hp>
- Quito Turismo. (2024). *Reactivación de turismo en Quito. Formación Internacional. Patrimonio y desarrollo sostenible, en Francia*. <https://n9.cl/1xqrv>
- Rodríguez, J., & Muñoz, L. (2023). Derecho Penal y Políticas de Seguridad en Ecuador: Análisis de la Eficacia Derecho Penal y Políticas de Seguridad en Ecuador: Un

Cristhian Daniel Palomino-Agualsaca; Ingrid Dayana Guartamber-Calderon; Raúl Comas-Rodríguez

análisis de efectividad. *Revista Científica Zambos*, 2(3) 59-74.
<https://orcid.org/0000-0001-5481-151X>

Rottenbacher de Rojas, J. M., Amaya López, L., Genna Miyahira, K., & Paluche Páez, M. (2009). Percepción de inseguridad ciudadana y su relación con la ideología política en una muestra de habitantes de la ciudad de Lima. *Revista Española De Investigación Criminológica*, 7, 1-22. <https://doi.org/10.46381/reic.v7i.46>

Silva Seminario, L. (2023). Inseguridad ciudadana: Problema social, latente que afecta a nivel de Latinoamérica. *Revista de Climatología*, 23, 3039–3050. <https://doi.org/10.59427/rccli/2023/v23cs.3039-3050>

Vargas, A. & García V., (2008). Seguridad ciudadana y gasto público: Reflexiones sobre el caso colombiano. *América Latina hoy*, 50, 37-51 <https://n9.cl/2135v1>

Zevallos, A., Mujica, P., & Campos, Ch. (2024). *Amenazas a la seguridad del Ecuador: Análisis de la situación general*. Instituto de Criminología y Estudios sobre la Violencia. <https://n9.cl/m5mpw>