



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

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

CARRERA DE TURISMO

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

TEMA:

**“EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN SOBRE SEGURIDAD TURÍSTICA EN
LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.”**

AUTORES:

**SANCHEZ SHILQUIGUA KAREN PAOLA
GUAPI FLORES ADRIAN WALBERTO**

DIRECTOR:

LIC. JUAN PABLO TORRES PhD.

PAR ACADÉMICO:

LIC. VERÓNICA ARCOS MSc

GUARANDA – ECUADOR

2023

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Evaluación de la percepción sobre seguridad turística en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, Año 2023.

AGRADECIMIENTOS

Habiendo culminado nuestra carrera universitaria, en primer lugar, queremos agradecer a nuestros padres, quienes nos han brindado su apoyo incondicional, impulsándonos siempre a perseguir nuestras metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades, para poder cumplir con todos nuestros objetivos personales y académicos.

De igual forma, nos complace agradecer profundamente a la Universidad Estatal de Bolívar, por habernos brindado la oportunidad de formarnos como profesionales en la carrera de Turismo. Cabe mencionar que este trabajo de investigación pertenece al proyecto de carrera denominado ‘Incidencia de la seguridad en el desarrollo del turismo en la ciudad de Guaranda’. RCU – 006 – 2023 – 050. Agradecemos sinceramente la oportunidad de aprender y contribuir al avance del conocimiento en este campo.

De manera exclusiva al personal docente de nuestra carrera, por su labor formativa y comprometida, quienes a través de sus enseñanzas han contribuido a nuestra formación profesional, en especial al Lic. Juan Pablo Torres PhD y la Lic. Verónica Arcos MsC, quienes fueron un pilar fundamental en la elaboración y presentación de esta investigación y por sobre todo haber confiado en nosotros.

A nuestros compañeros de aula, en especial aquellos que se han convertido en nuestros amigos, cómplices y hermanos, por su apoyo y constancia, así como también, por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas.

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

¡Gracias, mil gracias!

Karen Paola Sánchez
Adrian Walberto Guapi

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de esta investigación a toda mi familia. Siempre me he sentido maravillada por la linda familia que tengo, se han preocupado por mí, desde el momento en que llegue a este mundo, me han formado para saber cómo luchar y salir victoriosa ante las diversas adversidades de la vida. Muchos años después, sus enseñanzas no cesan, y aquí estoy, con un nuevo logro exitosamente conseguido.

De igual forma, a mis amigos, que han sido como mis hermanos, por permitirme aprender más de la vida a su lado, por todas las alegrías, tristezas, conversaciones, viajes y buenos momentos que compartimos durante este proceso.

Finalmente, a todos los que no creyeron en mí, ya que, con su actitud lograron que tomara más impulso y consiguiera esta nueva meta.

Por ustedes y para ustedes, todo mi esfuerzo y dedicación.

Karen Paola Sánchez

En este importante capítulo de mi vida, quiero expresar mi profundo agradecimiento a cada uno de ustedes. Sin su apoyo incondicional, amor y ánimo constante, este logro no habría sido posible. Vuestra presencia en mi vida ha sido mi mayor motivación y fuerza.

A mis padres, quienes han sido mi guía y ejemplo a seguir, les agradezco por su sacrificio y dedicación. A mis queridos hermanos, por ser mi compañía y confidentes a lo largo de este camino. A mis amigos, quienes han compartido risas y momentos difíciles, gracias por estar siempre a mi lado.

Esta tesis es el resultado de no solo mi esfuerzo, sino también de la maravillosa red de apoyo que tengo en ustedes. Con gratitud infinita, les dedico este logro.

Con cariño y reconocimiento.

Adrian Walberto Guapi

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO



UNIDAD DE TITULACIÓN
CARRERA DE TURISMO

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dr. Juan Pablo Torres Cadena y Lic. Verónica Maribel Arcos Bosques, en su orden Director y Par Académico del Trabajo de Titulación "EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN SOBRE SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, 2023" desarrollado por el señor Guapi Flores Adrian Walberto y la señorita Sánchez Shilquigua Karen Paola.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera TURISMO, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 24 de Octubre del 2023

Dr. Juan Pablo Torres
Director

Lic. Verónica Arcos
Par Académico

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE TURISMO

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

**DR. JUAN PABLO TORRES CADENA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

CERTIFICA

Que el trabajo denominado "Evaluación de la percepción sobre seguridad turística en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, 2023", modalidad **Proyecto de Investigación**, elaborado por la Srta. Karen Paola Sánchez Shilquigua y el Sr. Adrian Walberto Guapi Flores, estudiantes de la carrera de Turismo. Ha sido analizado por el sistema **TURNITIN**, reflejando como resultado un 3% de coincidencia no intencional, como se puede evidenciar en la imagen adjunta.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 24 de Octubre del 2023.

Atentamente,

Dr. Juan Pablo Torres Cadena.
Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda Ecuador
Teléfono: (093) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

DERECHOS DE AUTORÍA

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros: **Sánchez Shilquigua Karen Paola** y **Guapi Flores Adrian Walberto**, portadores de la Cédula de Identidad No **1600461642** y **1725632820** en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: Evaluación de la percepción sobre seguridad turística en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, Año 2023., modalidad Proyecto de Investigación de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

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

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



Sánchez Shilquigua Karen Paola



Guapi Flores Adrian Walberto

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO.....	v
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	vi
DERECHOS DE AUTORÍA.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xxi
INTRODUCCIÓN	22
RESUMEN.....	24
ABSTRACT	25
CAPÍTULO I.....	26
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	26
Descripción del Problema	26
Formulación del Problema	29
Preguntas de Investigación	29
Justificación	29
Objetivos	31
Objetivo General:.....	31

Objetivos Específicos:.....	31
Idea a Defender.....	31
CAPÍTULO II.....	32
MARCO TEÓRICO.....	32
Antecedentes.....	32
Marco Científico.....	35
Marco Conceptual.....	37
Marco Legal.....	39
Marco Georreferencial.....	42
CAPÍTULO III.....	45
METODOLOGÍA.....	45
Tipo de Investigación.....	45
Investigación Exploratoria.....	45
Investigación Bibliográfica.....	45
Investigación de Campo.....	45
Investigación Descriptiva:.....	46
Enfoque de la Investigación.....	46
Enfoque Cuantitativo.....	46
Enfoque Cualitativo.....	46
Métodos de Investigación.....	47
Método Lógico.....	47
Método Inductivo.....	47
Método Analítico.....	47

Método Sintético.....	48
Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	48
La Observación	48
Objetivo N°01	48
Análisis Documental y Bibliográfico.....	49
Entrevistas	49
Objetivo N°02.....	49
Entrevistas	49
Objetivo N°03.....	50
Encuesta.....	50
Universo, Población y Muestra.....	50
Universo	50
Población 1	51
Población 2	51
Muestra	51
Muestra 1	52
Muestra 2	52
Procesamiento de la Información	53
CAPÍTULO IV	54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	54
Resultado del Objetivo N°01.....	54
- Determinar los factores clave que influyen en la percepción de seguridad turística en la ciudad de Guaranda.	54

Resultados del Objetivo N°02	67
- Evaluar la efectividad de las medidas de seguridad implementadas en la ciudad de Guaranda.....	67
Resultados del Objetivo N°03	102
- Identificar las principales preocupaciones y necesidades de los turistas en relación a la seguridad turística de la ciudad de Guaranda.	102
CONCLUSIONES	184
RECOMENDACIONES	187
BIBLIOGRAFÍA	189
ANEXOS.....	200

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores clave que inciden en la Seguridad Turística	57
Tabla 2 Prestadores de Servicios Turísticos.....	63
Tabla 3 Codificación de los entrevistados - Indicadores de Seguridad - Entidades Públicas	67
Tabla 4 Medidas de seguridad implementadas por las diferentes entidades de la ciudad de Guaranda.....	68
Tabla 5 Escala de Valoración de las Entidades Públicas	76
Tabla 6 Codificación de los entrevistados – Servicios Turísticos - Entidades Privadas	87
Tabla 7 Medidas de Seguridad implementada por los prestadores de servicios turísticos	88
Tabla 8 Escala de Valoración de las Entidades Privadas	91
Tabla 9 Edad de los Turistas	102
Tabla 10 Lugar de Procedencia de los Turistas.....	104
Tabla 11 Género del Turista.....	106
Tabla 12 Estado Civil del Turista	107
Tabla 13 Ocupación del Turista.....	108
Tabla 14 Nivel de Estudio del Turista	109
Tabla 15 ¿Ha visitado anteriormente la ciudad de Guaranda?	110
Tabla 16 ¿Qué servicios utilizó en la ciudad de Guaranda?	111
Tabla 17 ¿Ha sido víctima o ha presenciado algún acto delictivo en la ciudad de Guaranda?.....	112

Tabla 18 Actos delictivos del cual ha sido víctima o ha presenciado.....	113
Tabla 19 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria	115
Tabla 20 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria	116
Tabla 21 Ubicación de los diferentes Centros de Salud.....	117
Tabla 22 ¿La ciudad de Guaranda cuenta con una buena apariencia?.....	118
Tabla 23 ¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?	119
Tabla 24 Servicio Turístico del que fue víctima de fraude o estafa	120
Tabla 25 Precios establecidos para los diferentes servicios turísticos.....	121
Tabla 26 Precios establecidos para los diferentes servicios turísticos.....	122
Tabla 27¿Ha sido participe o ha presenciado algún tipo de accidente de tránsito?..	123
Tabla 28 Medio de transporte en el que ha sido víctima o ha presenciado un accidente de tránsito	124
Tabla 29 Estado de los medios de transporte de la ciudad de Guaranda	125
Tabla 30 Estado de los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda .	126
Tabla 31 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda.....	127
Tabla 32 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda.....	128
Tabla 33 Ornamentación de la ciudad de Guaranda	129
Tabla 34 ¿La ciudad de Guaranda cuenta con los recipientes de basura necesarios?	130
Tabla 35 ¿La ciudad de Guaranda cuenta con los espacios recreativos conservados?	131

Tabla 36 Infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de personas con discapacidad	132
Tabla 37 Estado de la infraestructura de la ciudad	133
Tabla 38 Indicadores a mejorar en la ciudad de Guaranda	134
Tabla 39 Regresaría a visitar la ciudad de Guaranda.....	136
Tabla 40 Condensado 1 - Análisis de Resultados.....	137
Tabla 41 Edad de los pobladores locales	142
Tabla 42 Género de los pobladores locales.....	143
Tabla 43 Estado civil de los pobladores locales.....	144
Tabla 44 Ocupación de los pobladores locales.....	145
Tabla 45 Nivel de estudio de los pobladores locales	146
Tabla 46 ¿Qué servicio utilizó o utilizará en la ciudad de Guaranda?	147
Tabla 47 ¿Ha sido víctima de algún acto delictivo en la ciudad de Guaranda?	148
Tabla 48 Acto delictivo del cual han sido víctima en la ciudad de Guaranda	149
Tabla 49 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria	151
Tabla 50 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria.....	152
Tabla 51 Ubicación de los diferentes Centros de Salud Pública	153
Tabla 52 Apariencia de la ciudad de Guaranda (Aseo/Limpieza).....	154
Tabla 53 ¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?	155
Tabla 54 Servicio turístico en el que ha sido víctima de fraude o estafa.....	156
Tabla 55 Precios establecidos para los diferentes servicios turísticos.....	157
Tabla 56 Precios establecidos para los diferentes servicios turísticos.....	158

Tabla 57 ¿Ha sido participe de algún tipo de accidente de tránsito en la ciudad de Guaranda?.....	159
Tabla 58 Medio de transporte en el que ha sido víctima de un accidente de tránsito	160
Tabla 59 Estado de los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda .	161
Tabla 60 Estado de los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda.	162
Tabla 61 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda.....	163
Tabla 62 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda.....	164
Tabla 63 Estado de la ornamentación de la ciudad de Guaranda	165
Tabla 64 ¿Guaranda cuenta con los recipientes de basura necesarios?	166
Tabla 65 ¿Guaranda cuenta con los espacios recreativos conservados?.....	167
Tabla 66 Infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de personas con discapacidad	168
Tabla 67 Estado de la infraestructura de la ciudad de Guaranda	169
Tabla 68 Indicadores a mejorar en la ciudad de Guaranda	170
Tabla 69 Condensado 2 - Análisis de Resultados.....	172
Tabla 70 Cronograma de Actividades.....	201
Tabla 71 - Presupuesto Ejecutado.....	203
Tabla 72 Entrevista - Seguridad Ciudadana.....	204
Tabla 73 Entrevista - Salud e Higiene	207
Tabla 74 Entrevista - Seguridad Económica.....	211
Tabla 75 Entrevista - Seguridad vial y de transporte.....	218
Tabla 76 Entrevista - Protección ambiental y ante desastres naturales	222
Tabla 77 Entrevista - Derechos Humanos e Inclusión Social 1	224

Tabla 78 Entrevista - Derechos Humanos e Inclusión Social 2	226
Tabla 79 Entrevista - Alojamiento 1	229
Tabla 80 Entrevista - Alojamiento 2.....	231
Tabla 81 Entrevista - Alimentos y Bebidas 1	233
Tabla 82 Entrevista - Alimentos y Bebidas 2.....	235
Tabla 83 Entrevista - Transporte 1	237
Tabla 84 Entrevista - Transporte 2	239
Tabla 85 Entrevista - Recreación 1	241
Tabla 86 Entrevista - Recreación 2.....	243
Tabla 87- Porcentaje Entidades Públicas	251
Tabla 88 Porcentaje Entidades Privadas	252

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Área de Estudio	42
Ilustración 2 Entidades públicas y privadas encargadas de la seguridad en la ciudad de Guaranda.	56
Ilustración 3 Edad de los Turistas.....	103
Ilustración 4 Procedencia de los turistas	105
Ilustración 5 Género de los turistas.....	106
Ilustración 6 Estado civil de los turistas.....	107
Ilustración 7 Ocupación del turista	108
Ilustración 8 Nivel de estudio del turista.....	109
Ilustración 9 ¿Ha visitado anteriormente la ciudad de Guaranda?	110
Ilustración 10 ¿Qué servicios utilizó en la ciudad de Guaranda?.....	111
Ilustración 11 ¿Ha sido víctima o ha presenciado algún acto delictivo?	112
Ilustración 12 Acto delictivo del cual ha sido víctima o ha presenciado.....	113
Ilustración 13 Ubicación de las Unidades de Policía Comunitario	115
Ilustración 14 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitario	116
Ilustración 15 Ubicación de los diferentes Centros de Salud Pública	117
Ilustración 16 Guaranda cuenta con una buena apariencia (Aseo/Limpieza)	118
Ilustración 17 ¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?.....	119
Ilustración 18 Servicios turísticos en los que ha sido víctima de fraude o estafa	120
Ilustración 19 Precios de los servicios turísticos de la ciudad de Guaranda.....	121
Ilustración 20 Precios de los servicios turísticos de la ciudad de Guaranda.....	122

Ilustración 21 ¿Ha sido participe o ha presenciado algún tipo de accidente de tránsito?	123
Ilustración 22 Medio de transporte en el que ha sido víctima de un accidente de tránsito	124
Ilustración 23 Estado de los medios de transporte dela ciudad de Guaranda	125
Ilustración 24 Estado de los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda	126
Ilustración 25 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda	127
Ilustración 26 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda	128
Ilustración 27 Estado de la ornamentación de la ciudad de Guaranda	129
Ilustración 28 ¿La ciudad de Guaranda cuenta con los recipientes de basura necesarios?	130
Ilustración 29 ¿La ciudad de Guaranda cuenta con los espacios recreativos conservados?	131
Ilustración 30 Infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de personas con discapacidad	132
Ilustración 31 Estado de la infraestructura de la ciudad de Guaranda	133
Ilustración 32 Indicadores a mejorar en la ciudad de Guaranda	134
Ilustración 33 ¿Volvería a visitar la ciudad de Guaranda?	136
Ilustración 34 Edad de los pobladores locales	142
Ilustración 35 Género de los pobladores locales	143
Ilustración 36 Estado civil de los pobladores locales	144
Ilustración 37 Ocupación de los pobladores locales	145

Ilustración 38 Nivel de estudio de los pobladores locales	146
Ilustración 39 ¿Qué servicio utilizó o utilizará en la ciudad de Guaranda?.....	147
Ilustración 40 ¿Ha sido víctima de algún acto delictivo en la ciudad de Guaranda? 148	
Ilustración 41 Acto delictivo del cual ha sido víctima en la ciudad de Guaranda....	149
Ilustración 42 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria	151
Ilustración 43 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria.	152
Ilustración 44 Ubicación de los diferentes Centros de Salud Pública	153
Ilustración 45 Apariencia de la ciudad de Guaranda (Aseo/Limpieza)	154
Ilustración 46 ¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?.....	155
Ilustración 47 Servicio turístico en el que ha sido víctima de fraude o estafa	156
Ilustración 48 Precios establecidos para los diferentes servicios turísticos	157
Ilustración 49 Precios establecidos para los diferentes servicios turísticos.	158
Ilustración 50 ¿Ha sido participe de algún tipo de accidente de tránsito en la ciudad de Guaranda?.....	159
Ilustración 51 Medio de transporte en el que ha sido víctima de un accidente de tránsito	160
Ilustración 52 Estado de los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda	161
Ilustración 53 Estado de los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda.	162
Ilustración 54 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda	163
Ilustración 55 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda.	164

Ilustración 56 Estado de la ornamentación de la ciudad de Guaranda	165
Ilustración 57 ¿Guaranda cuenta con los recipientes de basura necesarios?.....	166
Ilustración 58 ¿Guaranda cuenta con los espacios recreativos conservados?.....	167
Ilustración 59 Infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de personas con discapacidad	168
Ilustración 60 Estado de la infraestructura de la ciudad de Guaranda.....	169
Ilustración 61 Indicadores a mejorar en la ciudad de Guaranda	170
Ilustración 62 Modelo de encuesta aplicada	245

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1 - Cronograma de Gantt	201
Anexos 2 - Presupuesto Ejecutado	203
Anexos 3 ENTREVISTAS – ENTIDADES PÚBLICAS	204
Anexos 4 ENTREVISTAS - ENTIDADES PRIVADAS	229
Anexos 5 – MODELO DE ENCUESTA	245
Anexos 6 – Porcentaje Total – Entidades Públicas	251
Anexos 7 – Porcentaje Total – Entidades Privadas	252
Anexos 8 - Porcentaje Total - Medidas de Seguridad Implementadas	254
Anexos 9 – EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	255

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la seguridad es uno de los factores que la mayoría de las personas tienen en cuenta a la hora de elegir el destino para sus vacaciones. Es por esto por lo que la seguridad en el sector turístico cobra cada vez más importancia en cualquier desarrollo inmobiliario o empresarial. (PROTEK, 2022).

El presente proyecto de investigación está orientado en conocer la percepción que tienen los turistas, así como también los pobladores locales, sobre la seguridad turística ofertada en la ciudad de Guaranda, con la finalidad de ser una base de información, frente al tema de seguridad turística, sirviendo como herramienta de enfoque para identificar las falencias que se deben considerar, para el mejoramiento de la imagen de este destino.

La metodología empleada dentro de la investigación fue de tipo exploratoria, debido a la inexistencia de trabajos sobre seguridad turística en la ciudad, además de investigaciones bibliográficas, descriptivas y de campo, con el fin de conseguir datos verídicos y actuales en el área de estudio, cuenta un enfoque mixto, que se caracteriza por ser cualitativo y cuantitativo, con la aplicación de cuatro métodos de investigación, como el lógico, el inductivo, el analítico y el sintético, que parten de lo particular a lo general, utilizando el análisis y el razonamiento para la creación de teorías y deducciones dentro de la investigación.

A esto se suma, que, para la obtención de los datos en el área de estudio, se han considerado dos perspectivas, la percepción de turistas nacionales y extranjeros como también la percepción de los pobladores locales, sobre la seguridad turística ofertada

en la ciudad de Guaranda, así como también, el conocer las medidas de seguridad implementadas por las diferentes entidades, tanto públicas como privadas, en la misma.

El proyecto investigativo, está dividido por capítulos, cada uno enfocado en contenidos concretos, que permiten el entendimiento del mismo.

En el Capítulo I, se describe el problema, formulación del problema, preguntas de investigación, justificación, objetivo general, objetivos específicos e idea a defender relevantes dentro de este proyecto.

En el Capítulo II, se expone los antecedentes investigativos, marco científico, conceptual, legal y georreferencial que aportaron para el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo III, se especifica la metodología de investigación del presente trabajo, tipo de investigación, enfoque de investigación, técnicas e instrumentos de recopilación de datos, universo, población y muestra y procesamiento de información.

En el Capítulo IV, se detallan los resultados obtenidos, en donde interviene el análisis, interpretación y discusión de la información recolectada, perteneciente al desarrollo de la investigación.

Por último, en el Capítulo V, se redactan las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado con el desarrollo de la investigación. Al igual que se muestra la bibliografía utilizada, así como también, los anexos que respaldan la realización del mismo.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo principal evaluar la percepción de seguridad turística en la ciudad de Guaranda, con el fin de tener una base de información para mejorar y fortalecer la confianza de los visitantes en el destino. Para el desarrollo del estudio, se utilizó una metodología mixta, es decir una mezcla de enfoques cualitativos y cuantitativos, cualitativos por el análisis bibliográfico realizado y cuantitativo por la recolección de datos con medición numérica. De igual forma, se aplicó técnicas e instrumentos de investigación, como encuestas y entrevistas, mediante las cuales se obtuvieron resultados como; existen 11 factores o indicadores claves que influyen en la percepción sobre seguridad turística de un destino, los cuales están divididos en entidades públicas y privadas, a eso se suma, la identificación de las medidas de seguridad implementadas por las mismas y evaluadas mediante una escala de valoración reflejada en tres aspectos, buena, mala y regular, de acuerdo a la cantidad de medidas de seguridad que tengan, con el fin de conocer la efectividad de estas, de igual forma, se identificó que las principales preocupaciones y necesidades de los turistas se enfoca en falta de señalética dentro de la ciudad y la falta de infraestructura para el libre desplazamiento de personas con discapacidad, mientras que, las preocupaciones de los pobladores locales está enfocada en el mejoramiento del estado de las unidades de transporte, como el de la señalética existente en la ciudad de Guaranda.

Palabras clave: Seguridad Turística, Percepción, Indicadores, Medidas de Seguridad, Preocupaciones, Turistas.

ABSTRACT

The main objective of this research project is to evaluate the perception of tourist safety in the city of Guaranda, in order to have an information base to improve and strengthen the confidence of visitors in the destination. For the development of the study, a mixed methodology was used, i.e. a mixture of qualitative and quantitative approaches, qualitative by the bibliographic analysis carried out and quantitative by the data collection with numerical measurement. Similarly, research techniques and instruments were applied, such as surveys and interviews, through which results were obtained as follows; There are 11 key factors or indicators that influence the perception of tourist security in a destination, which are divided into public and private entities, and the identification of the security measures implemented by them and evaluated by means of a rating scale reflected in three aspects, good, bad and fair, according to the number of security measures they have, in order to know the effectiveness of these, Similarly, it was identified that the main concerns and needs of tourists are focused on the lack of signage within the city and the lack of infrastructure for the free movement of people with disabilities, while the concerns of local residents are focused on improving the condition of transportation units, such as the existing signage in the city of Guaranda.

Key words: Tourist Safety, Perception, Indicators, Security Measures, Concerns, Tourists.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Descripción del Problema

A nivel mundial la inseguridad es tomada como un factor negativo, en especial para la economía de una localidad, esto debido a que perjudica al desarrollo humano, la calidad de vida de las personas y en especial al sector turístico, en vista que, existe un temor relativo a eventos imprevistos que generen consecuencias negativas para la integridad física del visitante al momento de escoger algún futuro destino para viajar.

En este sentido, teniendo en cuenta un informe sobre los modelos de seguridad turística en México, redactada por González et al., (2017), se afirma que la inseguridad influye en el desempeño de las actividades y una medida que se toma a consideración, es la acción por parte de la policía turística, evitando posibles riesgos en la integridad física y psicológica de los visitantes.

Del mismo modo, Ecuador ha tenido varios llamados de atención referentes a seguridad turística, principalmente por el fallecimiento de turistas durante su estancia en el país, así como también, turistas que han sido víctimas de otros crímenes como el hurto, secuestros, entre otros aspectos que han causado que se genere una mala imagen del país a nivel internacional.

Además, es considerable mencionar que en Ecuador, la seguridad es un tema muy importante en varias ciudades, no obstante, la perspectiva que tienen los turistas nacionales, extranjeros, población local y prestadores de servicios, sobre la seguridad

turística de una localidad, es descartada en su gran mayoría al momento de crear planes, programas y proyectos que ayuden a disminuir el porcentaje de inseguridad en la misma, por lo que, como consecuencia se obtiene una mala imagen, una baja demanda de turistas y un bajo desarrollo turístico en la ciudad.

Igualmente, se puede mencionar que, en la actualidad, la ciudad de Guaranda no es conocida como una ciudad insegura, sin embargo, se deben tomar acciones para direccionar a una seguridad integral de toda la localidad, factor fundamental a la hora de elegir un destino seguro para los turistas nacionales e internacionales. Esto debido a que un turista al visitar una localidad está expuesto a varios accidentes o incidentes, ya sea por acontecimientos sociales (robos, estafas, discriminación, etc.) o acontecimientos naturales que puedan dañar la experiencia al visitante.

De este modo, en lo que concierne al tema de seguridad ciudadana y seguridad de los derechos humanos e inclusión social, en la ciudad de Guaranda, de acuerdo a la información obtenida de Primicias, (2022), los datos indican que hasta lo que va del año 2022, en toda la provincia Bolívar ha existido 6 muertes violentas y de acuerdo a información proporcionada por la página de noticias El Universo, (2023), se han reportado disturbios en el centro de privación de libertad Bolívar N.º 1, en Guaranda. Violencia generada por la supuesta negativa de las autoridades a trasladar de ese centro penitenciario a tres reclusos, lo que como consecuencia ha generado preocupación entre los internos, sus familiares y la población en general.

En lo que concierne al tema de seguridad de salud e higiene, de acuerdo con Moreta, (2022), los ríos de la provincia de Bolívar agonizan por exceso de coliformes

fecales y residuos de metales pesados, debido a que, recibe todas las descargas contaminantes que provienen de los afluentes que lo surten. Siendo la basura, metales y escombros de construcciones, los residuos más vistos en las aguas del río, debido a la falta de control de las autoridades cantonales y ambientales. Por otro lado, de acuerdo a la información proporcionada por la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, (2023), se menciona que se han realizado capacitaciones a los proveedores de alimentos y a vendedores informales de la ciudad, sobre temas como el almacenamiento de productos, manipulación de los alimentos, control de plagas, higiene del personal, entre otros aspectos, que sirven para la experiencia del visitante y poblador local.

Por consiguiente, en lo que concierne al tema de seguridad vial, de acuerdo con la información proporcionada por la página de noticias El Universo, (2022) en los últimos tiempos en la ciudad de Guaranda, se han registrado un gran número de accidentes de tránsito, como el volcamiento de un bus en la carretera Guaranda – Ambato, dejando como resultado 12 heridos y 1 fallecido, así como también la pérdida de pista y volcamiento de un camión que transportaba choclo, sin registro de personas heridas ni víctimas mortales, pero sí daños materiales. Debido a la falta de mantenimiento de las vías y a la falta de control por parte de las autoridades pertinentes.

Por último, en lo que concierne al tema de seguridad ambiental y ante fenómenos naturales, de acuerdo a la información proporcionada por la página de noticias El Universo, (2020), como un fenómeno natural extraño, un fuerte aguacero hizo que colapsaran algunas alcantarillas en el casco urbano, lo que causó

inconvenientes y derivó en que se formen ríos en algunas calles de la ciudad de Guaranda, provocando inconvenientes en temas de movilidad de los diferentes visitantes y pobladores locales.

Es así como el problema principal que se manifiesta, es el incremento de la inseguridad turística en estos últimos tiempos, causado por la deficiente gestión de las entidades públicas correspondientes, y por la falta de seriedad e importancia que se le da a la actividad o proyectos turísticos en la ciudad.

Formulación del Problema

¿Cuál es la percepción sobre seguridad turística en la ciudad de Guaranda?

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son los factores clave que influyen en la percepción de seguridad turística en la ciudad de Guaranda?

¿Cuál es la efectividad de las medidas de seguridad implementadas en la ciudad de Guaranda?

¿Cuáles son las principales preocupaciones y necesidades de los turistas en relación a la seguridad turística de la ciudad de Guaranda?

Justificación

La inquietud por la seguridad y protección que una persona puede percibir durante su viaje, e incluso en su lugar de procedencia, ha aumentado considerablemente durante los últimos tiempos, razón por la cual, las ciudades que son consideradas como

destinos turísticos, o aquellas que pretenden serlo, han buscado diversas formas para ser reconocidas como “destinos turísticos seguros”.

Por tal motivo, la seguridad turística ha tenido un gran cambio en las últimas décadas, debido a que este, ha pasado a ser un factor fundamental que el turista busca y exige, en el destino que haya escogido, por lo que la ausencia de este sentir, dificulta la posibilidad de competir en un mercado globalizado.

A través de la investigación realizada durante el proyecto de investigación, se pone en evidencia que la seguridad es una de las condiciones básicas para el impulso de la competitividad en el ámbito turístico, por lo que es prioridad de las entidades gubernamentales del sector, coordinar y gestionar para que se mantengan buenas prácticas en el tema, ya que el turismo requiere de la seguridad.

Esta investigación tiene como finalidad ser una base de información sobre la percepción y las necesidades de los turistas y su población local, frente al tema de seguridad turística, con el fin pertinente de fortalecer la labor municipal como parte de sus ordenanzas en materia de seguridad, sirviendo como herramienta de enfoque para diagnosticar las falencias, responsabilidades y ejes que se deben considerar en el turismo, para el mejoramiento de la imagen de este destino.

Además de que, servirá de apoyo y base para futuras investigaciones referente a la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, así como también el beneficio a la población local que tendrá conocimiento sobre las falencias que pueden llegar a mejorar.

Objetivos

Objetivo General:

Evaluar la percepción de seguridad turística en la ciudad de Guaranda con el fin de tener una base de información para mejorar y fortalecer la confianza de los visitantes en el destino.

Objetivos Específicos:

- 1) Determinar los factores clave que influyen en la percepción de seguridad turística en la ciudad de Guaranda.
- 2) Evaluar la efectividad de las medidas de seguridad implementadas en la ciudad de Guaranda.
- 3) Identificar las principales preocupaciones y necesidades de los turistas en relación a la seguridad turística en la ciudad de Guaranda.

Idea a Defender

Debido al incremento de inseguridad a nivel nacional, la perspectiva que tienen los turistas nacionales y extranjeros frente al tema de seguridad turística en alguna localidad se ha visto afectada, debido a que la perspectiva que una persona puede llegar a tener, dependerá de las experiencias propias que haya vivido en el sector, o de las experiencias relatadas por terceros, en este sentido, la información recolectada en este trabajo de investigación, sobre seguridad turística, nos será de aporte para identificar la percepción, preocupaciones y necesidades de los turistas, como también para la identificación de las áreas de mejora, con el fin de fortalecer la confianza en los visitantes en la ciudad de Guaranda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Dentro de las investigaciones que se han realizado y se han revisado en los últimos 5 años sobre seguridad turística a nivel mundial y a nivel nacional se destacan las siguientes investigaciones, mismas que están detalladas cronológicamente:

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

Por otra parte, en México, Heald et al., (2018), en su proyecto, realizaron una revisión de la importancia de la seguridad turística para los destinos turísticos, para lo cual se emplearon encuestas a viajeros nacionales y extranjeros, proveedores de servicios turísticos y funcionarios relacionados con el sector, además que se plantea un enfoque dinámico el cual ayuda a comprender un fenómeno complejo de la seguridad

turística y por ello a evaluar y diseñar políticas que indirecta o directamente inciden en ella.

De igual forma, a nivel nacional se destacan investigaciones como las siguientes:

En la ciudad de Cuenca, Arias, (2018), investigó sobre la apreciación de la seguridad turística, utilizando varias técnicas de investigación tales como la técnica de la observación, entrevistas y encuestas, las cuales fueron realizadas a visitantes que arribaban al sector, esta investigación permitió ejecutar una escala de seguridad e inseguridad turística mediante la percepción por parte de los turistas, con lo que se obtuvo un aproximado de la percepción de la seguridad percibida por parte de los visitantes, lo cual permitirá crear un plan que esté encaminado a mejorar los aspectos y condiciones relacionados a un factor importante para el turismo.

En la ciudad de Quito, Moreno, (2019), analizó la percepción de la seguridad en residentes y visitantes de la zona especial turística del Centro Histórico de Quito, para lograr dicho análisis se optó por el siguiente procedimiento, primero un diagnóstico de la zona mediante la metodología de los factores geográficos, por consiguiente, un análisis de los elementos que condicionan la seguridad turística mediante la aplicación de encuestas, y finalmente un análisis FODA aplicado a la seguridad turística. El resultado que se obtuvo en este análisis indica que la zona especial turística del centro histórico tiene mucho potencial para recibir una gran cantidad de flujo de turistas y que la percepción sobre la seguridad turística en residentes como en visitantes, se considera deficiente, esto debido a que han sido

afectados por la inseguridad. Ante esta situación en su trabajo proponen varias alternativas para mejorar esta percepción.

Así como también, en la ciudad de Guayaquil, Basuto, (2020), en su trabajo denominado seguridad turística en espacios recreativos de Guayaquil, se analizó y estudió las causas y problemas de la inseguridad turística en la Playita del Guasmo, esta investigación fue realizada utilizando una metodología de investigación de tipo descriptiva con un enfoque mixto, también se realizaron estudios previos de información y la aplicación de encuestas, las cuales ayudaron a comprobar que la mayoría de las personas que visitan el atractivo creen que la seguridad influye mucho a la hora de visitarlo, como resultado de la investigación se diseñaron estrategias de educación de seguridad a lugareños y visitantes y con ello se espera que el visitante pueda acercarse a puntos de información que se le brinden y que no ocurran incidentes durante su visita al atractivo.

Marco Científico

El presente proyecto de investigación, está fundamentado en una base científica, la cual nos permite comprender a profundidad nuestro tema, por lo que, se ha tomado en consideración los siguientes autores:

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

De igual forma, Martinez Cardenas & Trejoluna Puente (2017), en su artículo científico, se enfocan en conocer la percepcion de seguridad de los turistas en sitios de turismo religiosos, esto debido a que, para un sitio que recibe un turismo tan masificado el tema de la seguridad es algo fundamental, por lo que se evidencia la percepcion que se tiene del mismo y su relevancia como elemento para la toma de decisión del turista acerca de la elección del destino a visitar.

Vera et al., (2016), encargados de la redaccion y formulacion de contenidos, del Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT), señalan que este documento fue ideado con un enfoque preventivo y resalta las potencialidades del trabajo planificado y coordinado entre diferentes instituciones públicas y privadas, además que cumple con normas internacionales en seguridad. Teniendo como indicadores, seis aspectos de

seguridad, la seguridad ciudadana, salud e higiene, seguridad vial y transporte, protección ambiental y ante desastres naturales y derechos humanos e inclusión social.

Por último, Jiménez García & Pérez Delgado (2018), en su artículo científico, señalan la seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística, Este artículo trata de poner en correlación el concepto de seguridad turística con los estándares de calidad convencionalmente aceptados, tanto en los destinos turísticos como en las instalaciones de residencia y/o alojamiento.

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

Marco Conceptual

El presente capítulo aborda conceptos generales sobre el tema de investigación, los mismos que se interrelacionan con el turismo y la seguridad, los cuales nos ayudarán a comprender de mejor manera la información presentada en el documento.

Seguridad

La seguridad es considerada una característica o condición fundamental al momento de elegir un destino turístico. Vera (2016), menciona que la seguridad se define como un derecho que resguarda la vida y el patrimonio de los habitantes y es una compilación de elementos tangibles y representados principalmente por las personas.

Seguridad turística

Jiménez García & Pérez Delgado (2018) definen como una necesidad inherente que se reconoce como parte de la dignidad humana, es una responsabilidad inaudible del estado que fortalece y moderniza los mecanismos para garantizar respetar los derechos asociados a la independencia del movimiento que está vinculado en ámbito turístico, de esta manera se ayuda a los turistas se consideren un instrumento importante de paz y de entendimiento mutuo entre ellos, pueblos y naciones.

Competitividad turística

Según mencionan Jiménez García & Pérez Delgado (2018), Esta conceptualizada como la capacidad de un destino para crear productos con un valor

añadido que permitirá sostener los recursos locales y conservar su posición en el mercado respecto a sus competidores.

Percepción

Para Alonso (2021), la percepción es el mecanismo individual que consiste en recibir y comprender las cosas desde el exterior, codificándolos a partir de la actividad sensitiva, se trata de una serie de datos que son captados por el cuerpo en el que se proyecta un significado luego de un proceso cognitivo que también es parte de la propia percepción.

Seguridad pública

Para los autores Téllez & Ramírez (2022), la seguridad pública tiene como fin salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar libertades, el orden y la paz pública y comprende la prevención especial y general de los delitos, la sanción de las infracciones.

Seguridad ciudadana

Según se menciona en el Plan Específico de Seguridad Pública y Ciudadana (2019), comprende el conjunto de acciones que tiene por finalidad consolidar la convivencia pacífica, el respeto a los derechos humanos y la prevención de todo tipo de violencia a través de la interacción de actores públicos, privados con la participación de la ciudadanía.

Medidas de seguridad

“Son aquellas sanciones complementarias o sustantivas de las personas, las cuales se imponen con efectos preventivos a aquel sujeto que comete un delito”. (Salvatierra & Cedeño, 2019).

Política de seguridad

Es un conjunto organizado y estructurado de acciones que buscan generar situaciones, bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, transformar condiciones de vida, generar valores o actitudes que se correspondan con la ley. (Gómez, 2019).

Marco Legal

Para el sustento legal de presente investigación se tomó en cuenta los siguientes documentos en los cuales se considera el desarrollo de la actividad turística en un ámbito de seguridad, confianza y tranquilidad.

Constitución de la República del Ecuador

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), los artículos que respaldan la seguridad tanto de los ciudadanos como de los turistas son los siguientes:

Titulo I

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado: Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

Titulo II

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

Titulo VII

Art. 393.- El Estado garantizara la seguridad humana a tarves de politicas y acciones integradas, para segurar la convivencia pasifica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminacion y la comision de infracciones y delitos.

Ley de Turismo

El turismo en el Ecuador está regido por la Ley de Turismo, (2014) en consecuencia, se ha considerado los siguientes artículos relacionados con la seguridad de los turistas al consumir servicios turísticos en el país.

Capítulo I

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

- La participación de los gobiernos provincial ya cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización
- El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los visitantes.

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

- Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autónomo y Descentralizado.

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autónoma y Descentralizado (2010), es el cuerpo legal que dirige la actividad administrativa, así como la estructura organizacional de los GADS razón por la cual se han considerado los siguientes artículos:

Capítulo III

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

Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana.

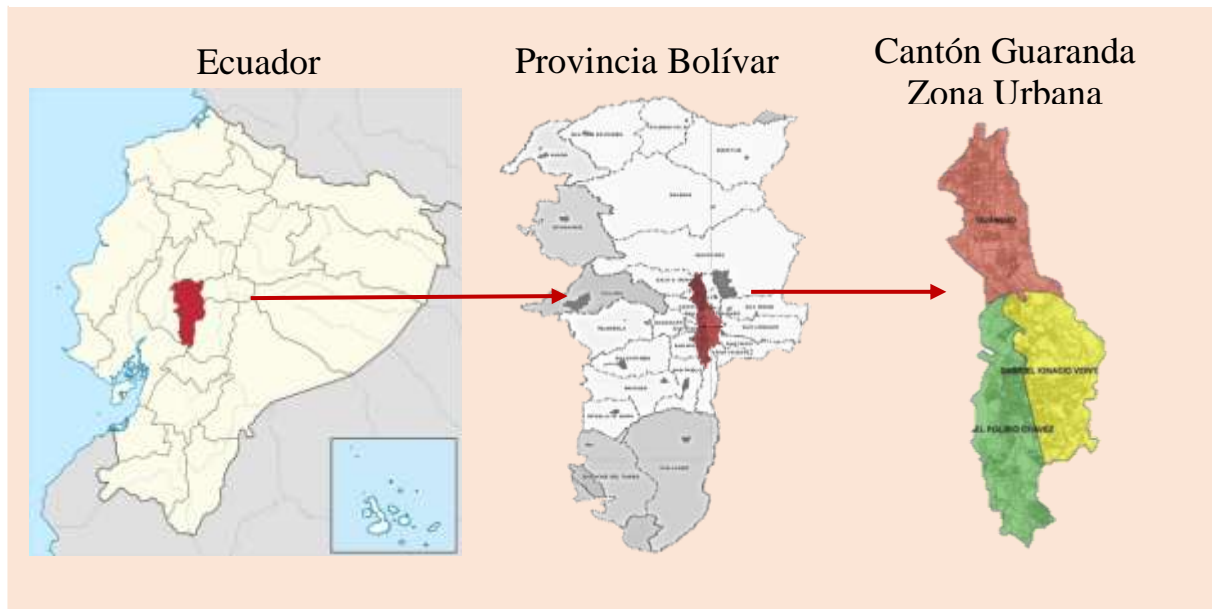
Art. 60.- Le corresponde al alcalde o alcaldesa:

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

Marco Georreferencial

El lugar donde se efectuará este proyecto de investigación, se encuentra ubicado en la República del Ecuador, provincia de Bolívar, específicamente en la zona urbana de la ciudad de Guaranda.

Ilustración 1 Área de Estudio



De acuerdo, a la información proporcionada por el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, (2020), Bolívar es una de las 24 provincias que conforman la República del Ecuador, situada en el centro del país, coordenadas planas UTM, WGS84 X: 710399; Y:9823314 en la zona geográfica conocida como región interandina o sierra, principalmente sobre la hoya de Chimbo sur y en los flancos externos de la Cordillera Occidental en el oeste.

Su capital administrativa es la ciudad de Guaranda, como tal, es la urbe más grande y poblada de la Provincia. Bolívar tiene una extensión de 3.956,92 km², según el Consejo Nacional de Límites (CONALI). Limita al norte con las Provincias de: Cotopaxi y Tungurahua, al sur con la Provincia de Guayas, por el occidente con la Provincia de Los Ríos y al este con la Provincia de Chimborazo. Sus longitudes aproximadas son en dirección norte – sur 116.02 Km y este - oeste 56.36 Km.

El 24 de junio de 1824 es la fecha de creación del cantón, y el 10 de noviembre de 1820 es la fecha de independencia del mismo, de acuerdo al censo 2010, el cantón cuenta con una población total de 91,877 habitantes, tiene una extensión de 1.897,8 km².

Limita al Norte, las provincias de Tungurahua y Cotopaxi; al Sur, los cantones San José de Chimbo y San Miguel de Bolívar; al Este, las provincias de Chimborazo y Tungurahua; y al Oeste, los cantones Las Naves, Echeandía y Caluma, tiene una superficie de 189.209 Has; y una altitud de 2.668 msnm, cuenta con una temperatura de 13.5° C promedio. Y existe una variación de 2° C en el páramo y 24° C en el subtrópico.

Este cantón cuenta con sus parroquias urbanas que son: Gabriel Ignacio Veintemilla, Ángel Polibio Chávez, Guanujo y sus parroquias rurales que son: Simiátug, Salinas, Facundo Vela, San Luis de Pambil, Julio Moreno, Santa Fe, San Simón, San Lorenzo.

Sus habitantes se dedican principalmente a la realización de actividades comerciales al por mayor y menor, ya que existen almacenes de abastos, ropa, insumos agropecuarios, encerres, panaderías, restaurantes, expendio de granos, farmacias, peluquerías, mueblerías, ferreterías, además de la feria ganadera y agrícola que moviliza recursos en la zona. Se puede afirmar que la economía del cantón está concentrada exclusivamente en el sector primario. Con respecto a la actividad industrial y manufactura existe un 0.1% de la población que se dedica a la industria lechera principalmente y también a las artesanías, ladrilleras, carpintería, tejidos, mecánicas y fabricación de bloque.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

La metodología de investigación aplicada en el presente trabajo, contribuye a la obtención de datos primarios y secundarios con el fin de fortalecer el trabajo de investigación

Tipo de Investigación

El desarrollo del presente trabajo, se basa en cuatro tipos de investigaciones, en primera instancia, se aplicará:

Investigación Exploratoria

Debido a que el tema de investigación es un tema poco estudiado en la ciudad y nos permite identificar y reconocer el problema mediante indagaciones bibliográficas y salidas de campo al momento de estar presentes en el área de estudio.

Investigación Bibliográfica

Debido a que para la comprensión del tema de estudio se existirá una etapa de la investigación donde se explore la producción de la comunidad académica, encaminadas a localizar documentos relacionados con un tema o un autor en concreto.

Investigación de Campo

Debido a que la recopilación de datos se las realizará en el área de estudio, de fuentes primarias, al momento de entrevistar y encuestar a los actores correspondientes, con el fin de comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural.

Investigación Descriptiva:

Debido a que se finalizará el trabajo con un análisis de las características de la investigación, el análisis de los resultados que se recopilen y los diferentes aspectos y rasgos importantes del tema de estudio analizado.

Enfoque de la Investigación

El proyecto de investigación cuenta con un enfoque mixto, esto debido a que se aplicará:

Enfoque Cuantitativo

Al momento de la utilización de información numérica por medio de encuestas que nos permitirán diagnosticar estadísticas para su posterior análisis y cálculo de porcentajes, que reflejan datos exactos sobre la investigación.

Enfoque Cualitativo

Al momento de realizar un análisis bibliográfico previo, sobre los diferentes aspectos que giran en torno al tema de seguridad turística y al momento de establecer un vínculo entre las personas entrevistadas, encuestadas y el investigador, evidenciando su percepción y conducta para lograr conclusiones pertinentes.

Métodos de Investigación

Para el desarrollo del trabajo de investigación se aplicarán cuatro métodos de investigación:

Método Lógico

Ya que, en la elaboración de la investigación se utilizará el pensamiento y el razonamiento para ejecutar deducciones, análisis y síntesis de los datos recolectados, con el fin de obtener resultados representativos del tema de estudio.

Método Inductivo

Debido a que este método parte de lo particular a lo general, partiendo de observaciones puntuales sobre el tema de investigación, a través de las cuales sobre la seguridad en la ciudad de Guaranda.

Método Analítico

Debido a que se realizarán análisis de investigaciones literarias, compilación de artículos, datos y otros hechos importantes que son pertinentes al momento de realizar el trabajo de investigación, así como también al momento de conocer las falencias que pueda tener la ciudad, y, por ende, el nivel de percepción que tengan los turistas frente a la seguridad de la misma. Este método se lo aplicará con la finalidad de establecer un diagnóstico sobre la situación actual de la seguridad turística existente en la ciudad de Guaranda, desde la perspectiva de la demanda, lo que, como consecuencia, no permite identificar los posibles aspectos a mejorar.

Método Sintético

Debido a que se realizara un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis de los datos que se obtengan al aplicar las entrevistas y las encuestas, además de que se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen.

Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Las diferentes técnicas, mencionadas a continuación, son aquellas que se aplicaran en el desarrollo del trabajo de investigación, esto debido a que la información redactada, se la obtendrá a través de fuentes primarias, es decir, que la información será obtenida por contacto directo con el sujeto de estudio, por medio de observaciones, encuestas y entrevistas.

La Observación

Esta es una de las técnicas que será aplicada en todos los objetivos del trabajo de investigación, con el fin de establecer una relación concreta entre el investigador y el hecho y actores sociales, de los cuales se obtendrán los datos verídicos, que luego se sintetizarán para el desarrollo de la investigación.

Objetivo N°01

Para el cumplimiento del primero objetivo específico, que se refiere a determinar los factores clave que influyen en la percepción de seguridad turística en la ciudad de Guaranda, se aplicarán las técnicas:

Análisis Documental y Bibliográfico

Ya que, para determinar los factores clave que influyen en la percepción de seguridad turística, primero se debe conocer cuáles son estos factores a considerarse, por lo que los instrumentos a utilizarse, serán los repositorios académicos, artículos científicos, libros, entre otros documentos.

Entrevistas

Esta técnica será aplicada a expertos en seguridad y turismo, a través de instrumentos como cuestionarios enfocados a conocer cuáles son estos factores que influyen en la percepción de los turistas.

Objetivo N°02

Por consiguiente, para el cumplimiento del segundo objetivo específico, que se refiere a evaluar la efectividad de las medidas de seguridad implementadas en la ciudad de Guaranda, se aplicará la técnica:

Entrevistas

Mediante la cual se realizará una recopilación de datos proporcionados por los entrevistados, como los prestadores de servicios turísticos, como también a las diferentes entidades gubernamentales encargadas de la seguridad en la ciudad de Guaranda, con el fin de conocer y evaluar la efectividad de las medidas de seguridad implementadas en la misma, así como también la presencia policial, la iluminación de las calles, la infraestructura de seguridad, entre otros aspectos, a través de herramientas como, un cuestionario enfocado en las medidas de seguridad a tener en cuenta y el uso

de dispositivos móviles en los que se grabaran las entrevistas realizadas, y se realizaran las fotos pertinentes de los anexos fotográficos que evidencien el trabajo de campo.

Objetivo N°03

Por último, para el cumplimiento del tercer objetivo específico, que se refiere a identificar las principales preocupaciones y necesidades de los turistas en relación a la seguridad turística en la ciudad de Guaranda, se aplicará la técnica:

Encuesta

Mismas que serán aplicadas a turistas nacionales y extranjeros y pobladores locales, con el fin de conocer las principales preocupaciones y necesidades que los turistas presentan en relación a la seguridad en la ciudad, a través de herramientas como: un cuestionario estructurado, y dispositivos móviles, en donde aplicará la encuesta y se realizaran las evidencias fotográficas correspondientes.

Universo, Población y Muestra

Universo

En lo que concierne al universo de estudio, se tiene como referencia a la provincia de Bolívar, específicamente a la zona urbana de la ciudad de Guaranda, que incluye las parroquias de Gabriel Ignacio Veintimilla, Ángel Polibio Chávez y Guanujo, misma que de acuerdo con el censo 2010, la ciudad cuenta con una población de 55.374 habitantes, y de acuerdo a las proyecciones del 2020, se estima que habrá un total de 65.551 habitantes. (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, 2020).

Población 1

En tal sentido, la población de estudio que tiene esta investigación será el conjunto de individuos que muestren características en común, es así, que nuestra población de estudio, serán los turistas nacionales y extranjeros que visiten la ciudad. Mismos, que, de acuerdo a la información proporcionada por el MINTUR, (2018)., en el período 2015 al 2019, se ha registrado el ingreso de un total de 25.000 turistas por año, a la ciudad de Guaranda.

Población 2

De igual forma, otra de las poblaciones de estudio que tiene esta investigación, son los pobladores locales de la ciudad, mismos que de acuerdo con los datos obtenidos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda, (2020)., según la proyección 2020, se registra un total de 65.551 habitantes.

Muestra

En lo que concierne a las muestras de estudio, se debe determinar el tamaño de la muestra mediante un cálculo de la misma, en donde se aplica la siguiente fórmula:

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

Siendo así:

n = el tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la población o universo

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza

e = Margen de error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento de estudio (éxito)

$q = (1 - p)$ = La probabilidad de que no ocurra el evento de estudio.

Muestra 1

En tal sentido, en lo que concierne a la muestra de estudio, en primera instancia, respecto a la población de estudio de los 25.000 turistas nacionales y extranjeros que ingresaron a la ciudad de Guaranda, de acuerdo a la muestra probabilística para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 7%, se obtiene un total de 195 encuestas a ser aplicadas, como el tamaño de muestra buscado, con el fin de conocer la percepción sobre la seguridad turística existente en la ciudad.

Muestra 2

Así mismo, respecto a la población de estudio de los 65.551 pobladores locales de la ciudad de Guaranda, de acuerdo a la muestra probabilística para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y margen de error del 7%, se obtiene un total de 195 encuestas a ser aplicadas, como el tamaño de muestra buscado, con el mismo fin del tema de estudio a ser investigado.

Además, es importante mencionar que también se realizara entrevistas a los diferentes prestadores de servicios turísticos con el fin de conocer su punto de vista frente a la seguridad que existe en la ciudad de Guaranda, como también, entrevistas a entidades gubernamentales encargadas de la seguridad de la ciudad, con el fin de conocer las acciones consideradas en el ámbito de seguridad que están implementando.

Procesamiento de la Información

El procesamiento de la información que se desarrollará en esta investigación, ira en base al cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados, en este sentido, referente al primer objetivo planteado, se realizará un análisis documental y bibliográfico de los diferentes temas a ser investigados en este trabajo y serán contrastados unos con otros, para tener una mejor deducción de los mismos.

Por consiguiente, respecto al segundo objetivo, se realizarán entrevistas a los prestadores de servicios turísticos, como también a las diferentes entidades gubernamentales encargadas de la seguridad en la ciudad de Guaranda, a través de los cuestionarios estructurados y las reuniones pertinentes con los mismos, se grabarán las entrevistas realizadas, para posteriormente transcribir la entrevista, y recolectar la información más precisa del tema de estudio.

Por último, respecto al tercer objetivo, se realizarán encuestas a los turistas nacionales y extranjeros, como también a los pobladores locales, a través de cuestionarios, desarrollados en Google Forms, que nos permite desarrollar encuestas virtuales, para mayor facilidad al momento de realizar el análisis estadístico de cada una de las respuestas escogidas, así como también para mayor facilidad al momento de aplicarlas.

De esta forma, se dará cumplimiento al objetivo general que se basa en evaluar la percepción de seguridad turística en una ciudad de Guaranda con el fin de identificar áreas de mejora y fortalecer la confianza de los visitantes en el destino.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultado del Objetivo N°01

- *Determinar los factores clave que influyen en la percepción de seguridad turística en la ciudad de Guaranda.*

Para alcanzar el primer resultado, se realizó un análisis de contenido minucioso, en diferentes fuentes bibliográficas, aplicando métodos lógicos e inductivos, con el fin de identificar los factores respectivos que influyen en la percepción de seguridad turística de una ciudad, es así, que teniendo en cuenta lo mencionado por Vera et al., (2016) en el Plan Integral de Asistencia Turística, se puede aludir que existen seis factores o indicadores claves que influyen en la percepción sobre seguridad turística de un destino, mismos que son:

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

Salud e Higiene: Hace referencia a las actividades de prevención, promoción y provisión de servicios de salud, incluyendo los servicios de atención a emergencias médicas del visitante en el destino turístico. En este marco se desarrollan acciones de promoción y prevención de enfermedades como, por ejemplo: vigilar la correcta manipulación de alimentos y la calidad del agua, brotes de enfermedades,

comunicación de riesgos para evitar enfermedades transmisibles, etc. (Vera et al., 2016)

Seguridad Económica: Se refiere a las actividades que se desarrollan para asegurar que los prestadores de servicio turísticos cumplan con la calidad de los bienes y servicios ofrecidos al visitante, reaseguro del viajero para disminuir riesgos desde la óptica económica, particularmente a fraudes y estafas. (Vera et al., 2016)

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

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

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

Además, de acuerdo con lo mencionado por Frigo, (2022) se puede aludir que un turista valora muchos factores antes de elegir un destino, entre los cuales se encuentran también los prestadores de servicios turísticos, ya sea por los costos de viaje y estadía, la calidad de atención, la oferta recreativa, la calidad de hotelería y gastronomía, así como la misma seguridad que ofrece un destino.

En este sentido, teniendo como referencia a los factores o indicadores antes mencionados, se ha identificado las diferentes entidades tanto públicas como privadas, responsables sobre seguridad en la ciudad de Guaranda, mismas que están representadas a través del siguiente gráfico:

Ilustración 2 Entidades públicas y privadas encargadas de la seguridad en la ciudad de Guaranda.



Nota: Las entidades públicas están representadas por el color vino, mientras que las entidades privadas están representadas por el color naranja.

De este modo, se ha procedido a identificar las diferentes entidades públicas responsables sobre seguridad en la ciudad de Guaranda, mismas que están descritas en la siguiente tabla.

Tabla 1 Indicadores clave que inciden en la Seguridad Turística

INDICADOR	ENTIDAD RESPONSABLE	ENTREVISTADO	CARGO DE DESEMPEÑO
Seguridad Ciudadana	SUB ZONA DE POLICÍA BOLÍVAR N°02	TCNL. de Policía Estado Mayor. Gerardo Segundo Badillo Conde	Jefe de Operaciones y Sub Comandante de la Sub zona de Policía Bolívar N°02
Salud e Higiene	DISTRITO DE SALUD 02D01 GUARANDA	Ing. Erick Freire	Analista Distrital de Gestión de Riesgos dentro del Distrito de Salud 02D01 Bolívar.
Seguridad Económica	OFICINA TÉCNICA DEL MINISTERIO DE TURISMO BOLÍVAR	Lic. Martha Arregui	Responsable de la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar.

Seguridad Vial y de Transporte	UNIDAD MUNICIPAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL	Téc. Alexis Ramírez	Técnico en Seguridad Vial y Tránsito dentro de la Unidad Municipal de Tránsito.
Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales	UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS BOLÍVAR	Téc. José Patricio Media Altamirano	Técnico de Planificación Encargado del Área de Gestión de Riesgos.
Derechos Humanos e Inclusión Social	DEFENSORÍA DEL PUEBLO.	Dr. Benito Rivadeneira	Delegado Provincial de la Defensoría del Pueblo.
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (MIES)	Esp. Víctor Bolívar Arregui Reyes	Encargado de la Dirección del MIES

A continuación, se describe el porqué de la identificación y elección de cada una de las diferentes entidades públicas, de acuerdo a cada uno de los indicadores que inciden en la seguridad de la ciudad de Guaranda.

En el caso del indicador sobre Seguridad Ciudadana, se ha identificado a la SUB ZONA DE POLICÍA BOLÍVAR N°02 como entidad responsable, ya que es aquella encargada de atender la seguridad ciudadana y el orden público, así como también proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional. A esto se suma lo mencionado por Dávila, (2000) en su libro sobre seguridad ciudadana, en donde se alude que “los policías, especialmente Carabineros, han sido un actor de primer orden en las políticas de seguridad ciudadana, pues son los actores más directamente involucrados en la prevención y control de los delitos” (pág. 51), corroborando a la elección de la entidad mencionada.

Por consiguiente, en lo que concierne al indicador sobre Salud e Higiene, se ha identificado al DISTRITO DE SALUD 02D01 GUARANDA, como entidad responsable, ya que es la unidad básica de planificación y prestación de servicios públicos, de atención primaria a la salud integral e integrada del territorio nacional, al igual que es la encargada de regular y controlar las acciones de provisión y prevención de los servicios de salud de los diferentes prestadores de servicios turísticos, en donde en concordancia con Leal de Molina, (2013) en su documento sobre Salud y Turismo, se menciona que el sector salud y el turismo son vistas como “un binomio de interacción constante para mejorar las condiciones sanitarias del entorno turístico, haciendo énfasis en las medidas preventivas, asegurando la protección y promoción de

la salud del turista” (pág.2) a través de las “Redes Integradas de Servicios de Salud – RISS – de instituciones y establecimientos del sector, que organizados según el territorio y población, desarrollan la capacidad de promover, proteger o recuperar la salud.” (pág.24), tal cual lo realiza la entidad identificada.

De igual forma, en el caso del indicador sobre Seguridad Económica, se ha identificado a la OFICINA TÉCNICA DEL MINISTERIO DE TURISMO BOLÍVAR, como entidad responsable, ya que es aquella encargada de regular, controlar y asegurar que los prestadores de servicios turísticos cumplan con la calidad de los bienes y servicios ofrecidos al visitante, conforme a ello, la OMT, (2016) señala que ministros de turismo y líderes del sector se han reunido en la Cumbre Ministerial “con el fin de abordar las posibles formas de incrementar la cooperación para que los viajes sean a la vez seguros y fluidos”, señalando que “la inclusión del turismo en las estructuras de crisis y de emergencia, las recomendaciones a los viajeros, la percepción y la coordinación en la seguridad económica y nacional puede y debe ser un objetivo común”, lo que corrobora a la elección de la entidad identificada de acuerdo a las competencias que desarrolla la misma.

En el caso del indicador sobre Seguridad Vial y de Transporte, se ha identificado a la UNIDAD MUNICIPAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL GUARANDA, como entidad responsable, ya que es aquella encargada de planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte terrestre, las tarifas de servicios de transporte y la seguridad vial, de acuerdo con el modelo de gestión establecido, a esto se suma, lo señalado por Ortiz, (2016) en su

trabajo de titulación enfocado en crear una Unidad de Tránsito en la ciudad de Loja, en donde menciona que el objetivo principal de la Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial es “planificar, organización y regular el tránsito y transporte terrestre y la seguridad vial en la jurisdicción cantonal, siendo una dependencia técnica que está bajo el control del Gobierno Autónomo Descentralizado” (pág. 34) reafirmando la precisa elección de la entidad mencionada.

En lo que concierne al indicador sobre Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales, se ha identificado a la UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS BOLÍVAR, como entidad responsable, ya que es aquella encargada de reducir o mitigar los riesgos que pueden afectar negativamente a la provincia, proporcionar una base estratégica congruente para tomar decisiones ante cada tipo de riesgos, además de identificar las zonas seguras de cada cantón, a esto se suma, lo mencionado por la Secretaría de Gestión de Riesgos, (2017) en su documento sobre rendición de cuentas 2016, Coordinación Zonal 4 de Gestión de Riesgos, en donde se alude que el rol principal de la Unidad de Gestión de Riesgos es:

Garantizar la protección de personas y colectividades de los efectos negativos de desastres de origen natural o antrópico, mediante la generación de políticas, estrategias y normas que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos de desastre; así como para recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias o desastres. (pág. 5)

Lo que comprueba la acertada elección de la entidad antes mencionada.

Por último, en lo que concierne al indicador sobre Derechos Humanos e Inclusión Social, se ha identificado a la DEFENSORÍA DEL PUEBLO, como entidad responsable, ya que es aquella entidad encargada de defender los derechos constitucionales de las personas y de las comunidades, además de generar un turismo accesible para personas con capacidades restringidas y protección de los turistas ante cualquier incidente, conforme a ello, se puede mencionar a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, (2023) como una entidad que cuenta con una Defensoría del Turista, misma que:

Trabaja arduamente para garantizar la efectiva vigencia de los derechos, que en materia de turismo accesible, la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires avala tanto para las personas que visiten esta Ciudad, como así de sus habitantes en su condición de potenciales turistas.

Con el fin de proteger a niñas, niños y adolescentes de la explotación sexual comercial, el trabajo infantil y la trata de personas en viajes y turismo.

De igual forma, se ha identificado al MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (MIES), como entidad responsable, ya que es aquella encargada de establecer y ejecutar políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social, en este sentido, se ha identificado a esta entidad debido a que, en conjunto con el Ministerio del Turismo y las Cámaras del Turismo, han formulado un Plan de Acción, debidamente cofinanciado, contra la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, así como también capacitación a los miembros asociados a la aplicación del Pacto con la niñez y adolescencia contra el turismo sexual. (Cordero, 2018)

Es importante mencionar también, que dentro de los factores que influyen en la percepción sobre seguridad turística de un destino, se encuentran los prestadores de servicios turísticos. En este sentido, se han identificado los diferentes prestadores de servicios turísticos en la ciudad de Guaranda, mismos que están detallados a continuación.

Tabla 2 Prestadores de Servicios Turísticos

SERVICIOS TURÍSTICOS	ESTABLECIMIENTO	ENTREVISTADO	CARGO QUE DESEMPEÑA
Alojamiento	Hotel “San Rafael”	Rosa Ballesteros	Gerente del Establecimiento
	Hotel “Tambo Libertador”	Cristian Verdezoto	Gerente del Establecimiento
Alimentos y Bebidas	Restaurante “La Bohemia”	Tania Vargas	Gerente del Establecimiento
	Restaurante “La Estancia”	Pavlova Vargas	Gerente del Establecimiento
Transporte	Unidad de Transporte Intracantonal “Cándido Rada”	Humberto Chimbo	Miembro de la Compañía CÁNDIDO.
	Unidad de Transporte Interprovincial “ATENAS”	Fabricio Carrera	Miembro de la Compañía ATENAS
Recreación	Museo del Carnaval	Martha Gaglay	Guía del Establecimiento
	Museo y Monumento Indio Guaranga	Diana Castillo	Agente de Seguridad del Establecimiento

A continuación, se describe el porqué de la identificación y elección de cada uno de los diferentes prestadores de servicios turísticos (entidades privadas), que inciden en la seguridad turística de la ciudad de Guaranda.

En este sentido, se ha identificado al Hotel “San Rafael” y al Hotel “Tambo Libertador” como referentes de los prestadores de servicios de alojamiento en la ciudad de Guaranda, debido a que estos establecimientos cuentan con un posicionamiento en el mercado competitivo, así como también gran reconocimiento por parte de sus visitantes, para fundamentar nuestra elección, recurrimos a las palabras de los destacados conocedores en seguridad hotelera, Hernandez et al., (2017) mismos que en su investigación denominada Responsabilidad social en la hotelería, una percepción desde el turista de negocios, mencionan que:

Los turistas perciben en la hotelería un comportamiento de Responsabilidad Social Empresarial, esto en gran parte se debe a las prácticas acogidas por los hoteles y otras empresas del sector turístico por atender las demandas de clientes preocupados por la situación social y ambiental, al mismo tiempo que desean un producto que ya no sólo cumpla con la calidad de alojamiento estándar, sino que también se garantice que sus actividades de viaje y negocio no están afectando el entorno social y ambiental.

De igual forma, se ha considerado al Restaurante “La Bohemia” y al Restaurante “La Estancia” como referentes de los prestadores de servicios de alimentos y bebidas, debido a que, son dos establecimientos que de igual forma, cuentan con reconocimiento y posicionamiento en el mercado. Adicionalmente se toma a

consideración lo mencionado por Tapia & Arteaga, (2020) en su trabajo de investigación denominado Evaluación de la calidad percibida del servicio por los consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro, en donde señalan que:

Seguridad es una variable que en el negocio de alimentos es absolutamente sensible y es la percepción sobre el contenido, procesos de elaboración y nivel de limpieza que tengan los clientes sobre el restaurante. Esta es una cualidad valorada en los servicios personales y es especialmente indispensable en los servicios que implican una calidad de anfitrión.

Además, se ha considerado a la Unidad de Transporte Intracantonal “Cándido Rada” y a la Unidad de Transporte Interprovincial “ATENAS”, como referentes de los prestadores de servicios de transporte turístico, debido a que estas, son unidades de transporte más utilizadas y con gran reconocimiento por parte de los pobladores y visitantes de la ciudad de Guaranda. ya que los mismo brindan un grado muy alto de satisfacción a los usuarios, a esto se suma, lo mencionado por Morocho & Rodríguez, (2019) en su trabajo denominado la calidad del servicio del transporte público urbano en la ciudad de Azogues, en donde aluden que “la satisfacción del usuario por un servicio de calidad se ve reflejado en la solución de sus necesidades y el cumplimiento de sus expectativas que tenía al buscar la ayuda, lo que genera un alto nivel de satisfacción”.

Por otra parte, se ha considerado al Museo del Carnaval y al Museo y Monumento Indio Guaranga, como referentes de servicios de recreación en la ciudad de Guaranda, debido a que estos, son espacios que cuentan con la infraestructura

necesaria para el disfrute de los visitantes y pobladores en general. Adicional a ello Fernandez & Castillo, (2016) en su trabajo, sobre influencia de la seguridad pública en la satisfacción y en la formación de la imagen de Churubita (Brasil) para el visitante y los visitados, mencionan que:

Los espacios públicos se tornan más seguros, o aparentan tener menos riesgo, cuando son compartidos, apropiados y utilizados de forma ininterrumpida por los individuos. Para esto es preciso que los espacios posean una infraestructura que favorezca su uso y la sensación de seguridad.

Por último, es importante mencionar que no se ha desarrollado ningún ejemplo referente a Operación e Intermediación, debido a que las únicas tres agencias de viajes existentes en la ciudad de Guaranda, no se encontraban en funcionamiento en todo el tiempo, del desarrollo de esta investigación. pero teniendo en cuenta a Falcon, (2021) en su trabajo de investigación denominado Implementación para la atención online en las agencias de viaje internacionales de la ciudad de Ambato, señala que:

La agencia de viajes es una de las organizaciones más importantes del sector privado turístico que juega un papel importante y crucial en todo el proceso de desarrollo y promoción del turismo en el país o en un destino. Es una agencia de viajes que empaqueta y procesa todos los atractivos, accesos, amenidades y servicios auxiliares de un país y los presenta a los turistas. Es por eso por lo que la agencia de viajes se conoce como “constructora de imágenes” de un país.

Resultados del Objetivo N°02

- *Evaluar la efectividad de las medidas de seguridad implementadas en la ciudad de Guaranda.*

Una vez que se conoce cuáles son los indicadores que influyen en la percepción de seguridad turística, para alcanzar el segundo resultado, se procede analizar cada una de las entrevistas realizadas, con el fin de identificar cuáles son las medidas de seguridad implementadas en la ciudad de Guaranda.

Para lo cual, se presenta una tabla en donde se detalla el indicador de seguridad, la entidad responsable y la codificación correspondiente a cada entrevista realizada, las cuales se podrán revisar completamente en el (Anexo # 3, pág. 203)

Tabla 3 Codificación de los entrevistados - Indicadores de Seguridad - Entidades Públicas

INDICADOR	ENTIDAD RESPONSABLE	CODIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO
Seguridad Ciudadana	SUB ZONA DE POLICÍA BOLÍVAR N°02	(EPB_SC_1)
Salud e Higiene	DISTRITO DE SALUD 02D01 GUARANDA	(EPB_SH_2)
Seguridad Económica	OFICINA TÉCNICA DEL MINISTERIO DE TURISMO BOLÍVAR	(EPB_SE_3)
Seguridad Vial y de Transporte	UNIDAD MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL	(EPB_SV_4)

Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales	UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS BOLÍVAR	(EPB_PA_5)
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO.	(EPB_DH_6)
Derechos Humanos e Inclusión Social	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (MIES)	(EPB_DH_7)

Nota: Las siguientes abreviaturas (EPB_SC_1), varían dependiendo del indicador de seguridad y corresponden a la codificación que se le ha dado a cada uno de los entrevistados.

Una vez analizada cada una de las entrevistas realizadas, se procede a detallar las medidas de seguridad implementadas en la ciudad de Guaranda, por cada una de las entidades correspondientes.

Tabla 4 Medidas de seguridad implementadas por las diferentes entidades de la ciudad de Guaranda

INDICADOR	ENTIDAD RESPONSABLE	MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS
Seguridad Ciudadana	SUB ZONA DE POLICÍA BOLÍVAR N°02	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajan bajo el Eje Preventivo (Personal uniformado en las calles). - Trabajan bajo el Eje Investigativo (Personal civil que busca, recolecta y verifica información).

-
- Trabajan bajo el Eje de Inteligencia (Personal que opera en temas de crimen organizado).
 - Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
 - Cámaras de vigilancia en la ciudad.
 - Patrullajes Preventivos.
 - Comunicación interna entre patrulleros.
 - Rondas en los patrulleros.
 - Rondas en las motocicletas.
 - Permanencia en puntos estratégicos de la ciudad (mercados, plazas, parques, iglesias).
 - Unidad Especial de Turismo (brinda información turística).
 - Unidad Especial de Migración (Temas relacionados con los extranjeros que visitan la ciudad).
 - Unidad Policía Comunitario (Abanico de servicios que ofertan a los ciudadanos).
 - Planes de seguridad como el parque seguro, el barrio
-

		seguro, las instituciones seguras, etc.
		- Botones de seguridad para los diferentes establecimientos.
		- Vienen trabajando en varias campañas de salud e inmunización.
		- Realizan planes de contingencia para cada unidad perteneciente al distrito Guaranda.
		- Existen una gran variedad establecimientos de salud, como Hospitales, Casas de Salud Privadas y Centros de Salud.
Salud e Higiene	DISTRITO DE SALUD 02D01 GUARANDA	- Existen 21 establecimientos de salud pública propias del Distrito Guaranda.
		- Existen controles e inspecciones de salubridad en las instalaciones mediante un mapeo por zonas, priorizando los lugares que pueden llegar a ser un foco infeccioso.
		- Cuentan con un registro que les permite el libre expendio de medicamentos que se

		<p>encuentren a disposición a las personas en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En fechas festivas, prestan un servicio de respuesta de salud inmediata, no con el equipo completo, si no con un equipo de contingencia (atienden en días feriados). - Cuentan con 5 ambulancias, 3 de ellas articuladas al servicio ECU 911 y 2 al servicio de urgencias en la ciudad. - Realizan campañas de fumigación e inmunización de vectores de contaminación de acuerdo a la ubicación geográfica.
<p>Seguridad Económica</p>	<p>OFICINA TÉCNICA DEL MINISTERIO DE TURISMO BOLÍVAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con un plan de seguridad turística (PIAT), que es trabajado mediante el GAD Municipal. - Realiza capacitaciones a las diferentes entidades y establecimientos para saber cómo actuar ante algún inconveniente. - Cuentan con un programa llamado Capacitación Turística a nivel nacional, en

donde se abordan temas enfocados en turismo, atención al cliente, generación de experiencia, etc.

- Cuentan con una plataforma llamada CITURIN, donde se encuentra las diferentes normativas de acuerdo al establecimiento, y por donde se puede verificar el cumplimiento de los requisitos y estructura del mismo.
 - Se realizan visitas a los establecimientos con el fin de revisar que el establecimiento cumpla con los mismos, para otorgarles la licencia de funcionamiento, garantizando la calidad de los bienes/servicios ofertados a los turistas.
 - Cuentan con un catastro de establecimientos turísticos legalmente registrados, mediante el cual pueden prevenir que el turista sufra algún tipo de fraude o estafa al momento de adquirirlo.
-

		<ul style="list-style-type: none"> - En la página oficial del Ministerio de Turismo, existe un apartado en donde los turistas, pueden realizar quejas o comentarios acerca del establecimiento.
<p>Seguridad Vial y de Transporte</p>	<p>UNIDAD MUNICIPAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se está implementando el Plan de Movilidad Segura. - Cuentan con semáforos para vehículos. - Cuentan con semáforos peatonales. - Trabajan bajo la Ley de Tránsito y bajo las ordenanzas y resoluciones presentadas por la Agencia Nacional de Tránsito. - Cuentan con planes para descongestionar el tráfico vehicular en días festivos (Carnaval). - Buscan vías alternas y realizan desvíos con anticipación, para el libre desplazamiento vehicular. - Realizan la Revisión Técnica Vehicular anualmente. - En la revisión técnica vehicular controlan el motor,

		<p>los frenos, las condiciones del vehículo, el kit de seguridad, los sistemas de control, las cámaras de video vigilancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Operativos imprevistos para el control del funcionamiento de las cámaras en las unidades de transporte. - Estudio de tarifación cada 5 años, para el establecimiento de precios de las diferentes unidades de transporte.
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Protección
Ambiental y Ante
Desastres Naturales

UNIDAD DE
GESTIÓN DE
RIESGOS
BOLÍVAR

- Trabajan en un sistema de planificación de la ciudad, en donde se incluye de cierta forma la gestión de riesgos.
- Crean planes de gestión de riesgos es en base a las necesidades de la ciudad.
- Evalúan y cuantifican como van a intervenir en caso de algún desastre.
- Otorgan permisos de construcción.

Derechos Humanos e Inclusión Social	DEFENSORÍA DEL PUEBLO.	<ul style="list-style-type: none"> - Manejan reclamos y quejas relacionadas con vulneración de derechos humanos. - Se manejan con la constitución de la república, la ley orgánica de la defensoría del pueblo y la ley orgánica de personas con discapacidad y todo lo relacionado con el grupo de atención prioritaria. - Recibe quejas y busca el cese de la vulneración y la reparación de los derechos.
	MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (MIES)	<ul style="list-style-type: none"> - Se manejan con la ley orgánica de personas con discapacidad.

Para evaluar el nivel de efectividad de las medidas de seguridad implementadas por cada una de las entidades correspondientes tanto públicas como privadas, en la ciudad de Guaranda, se ha considerado el uso de una escala de valoración, reflejada en tres aspectos, Bueno, Regular, Malo, en donde:

Bueno: Hace referencia que la entidad cuenta con una gran variedad de medidas de seguridad turística (≥ 10 medidas de seguridad) y las implementa dentro de la ciudad de Guaranda, lo que corresponde a un 100%.

Regular: Hace referencia que la entidad cuenta con una variedad de medidas de seguridad turística (≥ 5 medidas de seguridad), pero no las implementa en la ciudad, o, no cuentan con medidas de seguridad, pero tiene planes o programas a implementarse en un futuro, lo que corresponde a un 50%.

Malo: Hace referencia que la entidad no cuenta con medidas de seguridad turística a implementar en la ciudad de Guaranda, lo que corresponde a un 0%.

A continuación, se detalla la escala de valoración en la que se encuentra cada una de las entidades identificadas, referente a las medidas de seguridad que implementen la mismas.

Tabla 5 Escala de Valoración de las Entidades Públicas

INDICADOR	ENTIDAD RESPONSABLE	ESCALA DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN
Seguridad Ciudadana	SUB ZONA DE POLICÍA BOLÍVAR N°02	Buena 100%	Cuenta con 15 medidas de seguridad enfocadas en turismo.
Salud e Higiene	DISTRITO DE SALUD 02D01 GUARANDA	Regular 50%	Cuenta con 9 medidas de seguridad a menara general y solo 5 son enfocadas en turismo.

Seguridad Económica	OFICINA TÉCNICA DEL MINISTERIO DE TURISMO BOLÍVAR	Buena 100%	Cuenta con 7 medidas de seguridad enfocadas en turismo, además de varios programas y capacitaciones a futuro en temas turísticos.
Seguridad Vial y de Transporte	UNIDAD MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL	Buena 100%	Cuenta con 10 medidas de seguridad enfocadas en turismo, además de programas futuros sobre seguridad vial en la ciudad.
Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales	UNIDAD DE GESTIÓN DE RIESGOS BOLÍVAR	Regular – Mala 25%	Cuenta con 4 medidas de seguridad enfocadas en turismo.
	DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Regular – Mala 25%	Cuenta con 3 medidas de seguridad enfocadas en turismo.
Derechos Humanos e Inclusión Social	MIES	Mala 0%	No cuenta con medidas de seguridad turística, pero se manejan con la ley orgánica de personas con discapacidad.

Nota: Las escalas de valoración de cada una de las entidades se las puede revisar en el Anexo # 3, pág. 203, en cada una de las entrevistas realizadas.

Por consiguiente, se procede a describir el porqué de cada una de las escalas de valoración en las que se encuentra cada entidad identificada.

En este sentido, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por la Sub zona de Policía Bolívar N°02, correspondiente al indicador de Seguridad Ciudadana, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración buena, debido a que cuentan con una gran variedad de medidas de seguridad que implementan dentro de la ciudad, así como lo menciona la misma entidad:

“la policía nacional trabaja bajo tres ejes, el preventivo que es el personal uniformado, que está en calle y hace relación directa con el ciudadano y los mecanismos extra, los más altos y estratégicos, el investigativo y el de inteligencia, son personal que trabaja de civil, que saca información, que actúa, trabaja y opera cuando hay las denuncias, cuando hay la visión de alguna situación y estos están para el tema un poco más de él crimen organizado” (EPB_SC_1)

“tenemos una unidad especial, que es la unidad de turismo, una unidad especial que se llama migración y una unidad especial que está en calle que se llama policía comunitaria, estas tres unidades, trabajan con el tema, migración, con el tema de extranjeros, el tema de turismo lógicamente con el tema de información turística de nuestra ciudad y el tema de policía comunitario que es un abanico de servicios que ofertan a nuestros ciudadanos, por ejemplo ahí está el parque seguro, el barrio seguro, la institución segura, un poco de pilares de acción policial que hacen que el ciudadano empodere un sitio como seguro y este empoderamiento hace que se

desarrollen de mejor manera las actividades de nuestros ciudadanos.”

(EPB_SC_1)

Esto con el fin de preservar el orden público, así como los derechos y seguridad de las personas, entidades y de sus bienes, así también, se menciona que:

Como parte de la construcción participativa y corresponsable de la seguridad ciudadana, la Policía Nacional del Ecuador tiene dentro de su portafolio de servicios, herramientas para reducir, mitigar los factores generadores de inseguridad y violencia a través de recuperación de espacios públicos, sensibilizaciones y capacitaciones con la comunidad y autoridades locales. (Ministerio del Interior, 2019, pág. 25)

Por otro lado, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por el Distrito de Salud 02D01 Bolívar, correspondiente al indicador de Salud e Higiene, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración regular, esto debido a que la entidad cuenta con una gran variedad de medidas de seguridad a manera general, y con muy escasas medidas enfocadas en seguridad turística, mencionando que:

“en el área de prevención en el campo turístico, nosotros realizamos acá planes de emergencia de las unidades que están distribuidas dentro de nuestra jurisdicción territorial del cantón Guaranda, tenemos 21 unidades, en donde generalmente hacemos un mapeo, un sondeo de los puntos de afluencia turística para poder brindarles el servicio de salud pública correspondientes” (EPB_SH_2)

“trabajamos en varias campañas de inmunización para que en el momento que exista afluencias turísticas, lo que se hace directamente con el distrito de salud, es ofertar el servicio de salud como atención primaria, es decir, en términos generales, anexar los organismos de respuesta inmediata” (EPB_SH_2)

A esto se suma, que la entidad no cuenta con capacitaciones a los establecimientos turísticos, sobre cómo realizar una intervención en caso de accidentes con los turistas, además de que, solo están enfocados en ofertar el servicio de atención de salud primaria, respecto a ello, Ruiz et al., (1994), en su libro sobre Salud Pública de México, menciona que:

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

Esto debido a que, en caso de existir un deterioro en la salud de los visitantes, se generaría un riesgo y un desprestigio para toda la industria turística, de esta forma, salud, turismo y desarrollo, se dan de una manera natural como caminos de doble vía, en donde, la salud incide o afecta al turismo, y viceversa.

De igual forma, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar, correspondiente al indicador de Seguridad Económica, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración buena, esto debido a que la entidad cuenta con una gran variedad de medidas de seguridad turística implementadas en la ciudad, con el fin de garantizar el

cumplimiento y la calidad de los bienes/servicios ofertados a los turistas, mencionando que:

“Nosotros tenemos un programa que se llama Plan de Capacitación Turística a nivel nacional, en donde se abren cursos de capacitación todos los meses, donde se hablan de diversos temas como, por ejemplo: cómo generar experiencias turísticas, E – commerce, Información Turística, Jerarquización de Atractivos, entre otros”
(EPB_SE_3)

“Tenemos una plataforma que se llama CITURIN en donde está la normativa correspondiente de acuerdo al establecimiento que se tenga o se quiera abrir, y luego de que se suba la solicitud a la plataforma, nosotros como MINTUR hacemos una inspección en el sitio, en el establecimiento, hacemos el check-list de todos los requisitos, para ver si cumplen o no cumplen y en el caso de cumplir, se les ratifica en el registro para darle la licencia de funcionamiento” (EPB_SE_3)

A esto se suma, lo mencionado por la Organización Internacional del Trabajo, (2004), en su comunicado de prensa, donde alude que “La seguridad económica promueve el bienestar personal, la felicidad y la tolerancia, además de ser beneficiosa para el crecimiento y desarrollo de los países”.

Así también, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por la Unidad Municipal De Tránsito, Transporte Terrestre Y Seguridad Vial – Guaranda, correspondiente al indicador de Seguridad Vial y de Transporte, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración buena, ya que cuentan con una gran

variedad de medidas de seguridad turística implementadas dentro de la ciudad, mencionando que:

“Elaboramos planes, para ver vías alternas que nos permitan descongestionar lo que es la ciudad, aunque la infraestructura de Guaranda, como ustedes saben, es un poco limitada, se busca siempre una solución, en base a eso, se ha implementado técnicas que nos han permitido hacer desvíos con anticipación o ya informarles a los conductores, que en tales tramos van a tener inconvenientes y que por favor busquen rutas alternas” (EPB_SV_4)

“Dentro de la revisión total del vehículo se incluye lo que son: el motor, frenos, las condiciones de vehículo, el kit de seguridad, los sistemas de control que son regulados también y que la agencia exige” (EPB_SV_4)

“Nosotros también como ente exigimos a los buses esto de las cámaras y se los hace dentro de la revisión, ahí se realiza el control del sistema y a veces también se realizan operativos que se manejan internamente y se les va hacer la verificación correspondiente, porque hay muchas personas que las desconectan, pero eso se hace en base a planes también” (EPB_SV_4)

“Se tiene en proceso ya la elaboración del plan maestro de seguridad vial en el cual se va a incluir todo lo que son las campañas, la concienciación a los estudiantes, concienciación a la población” (EPB_SV_4)

A esto se suma, lo mencionado por la asociación Umivale Activa, (2020) en su Manual de Seguridad Vial, en donde señala que “la seguridad vial es el conjunto de acciones que garantizan el buen funcionamiento de la circulación del tránsito, mediante

leyes, reglamentos, normas de conducta, tecnologías y métodos, orientados a prevenir de accidentes o minimizar sus efectos” (pág. 2)

De igual manera, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por la Unidad de Gestión de Riesgos Bolívar, correspondiente al indicador de Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración regular – mala, ya que cuenta con medidas de seguridad a manera general, pero no con medidas enfocadas en seguridad turística, mencionando que *“La metodología para los planes de gestión de riesgos es en base a nuestras propias necesidades, digámoslo así, ocurre eventos donde necesitamos intervenir, evaluamos y cuantificamos como vamos a intervenir”* (EPB_PA_5)

Sin embargo, mencionan también:

“no conozco ningún plan por el cual se brinde asistencia turística, no hemos trabajado con la gente de turismo, y tampoco conozco acerca del Plan Integral de Asistencia Turística, que según lo que menciona, debería ser implementado y de manera transversal en nuestra planificación incluso” (EPB_PA_5)

En este sentido, es importante mencionar a Grünewald, (2010) en su libro sobre Municipio, Turismo & Seguridad, donde señala que:

A los viajeros, visitantes y clientes, tanto reales como potenciales, atraídos y acogidos por un destino turístico o una empresa concreta, se les debe permitir conocer los hechos de seguridad y tomar decisiones fundamentales en cuanto al destino turístico que desean visitar o la empresa que les preste servicios, y a conocer los posibles riesgos a los que estarán expuestos y estar preparados para enfrentarse

a ellos, controlarlos, actuar y asumir responsabilidades personales, en definitiva, saber cómo protegerse.

Así como también, menciona que:

El Instituto de Turismo tiene la consigna de que todo sistema de seguridad turística debe ser visto de una forma integral, cubriendo no solo la seguridad física y patrimonial del turista, sino que además debe incorporar la seguridad sanitaria, medidas contra la mitigación de riesgos ante desastres naturales y otros factores que atenten contra los turistas. Ya que, solo con un trabajo coordinado entre las diferentes instancias tanto públicas como privadas, se lograrán los efectos deseados. (Grünewald, 2010)

Por consiguiente, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por la Defensoría del Pueblo, correspondiente al indicador de Derechos Humanos e Inclusión Social, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración regular – mala, ya que de igual forma, cuentan con medidas de seguridad a manera general, pero no con medidas enfocadas en seguridad turística, además de que no existe capacitación a la ciudad para la correcta atención de los diferentes visitantes con discapacidad, así como tampoco cuentan con algún reglamento de normativas técnicas e inclusivas para prestar/brindar servicios turísticos a las personas con discapacidad, mencionando que:

“Puntualmente en lo turístico como defensoría no, pero la defensoría se maneja con la constitución de la república, la ley orgánica de la defensoría del pueblo y obviamente en cada caso nos manejamos con la ley orgánica de personas con

discapacidad y todo lo relacionado con el grupo de atención prioritaria”

(EPB_DH_6)

A esto se suma, que la ciudad de Guaranda no cuenta con la infraestructura necesaria para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad, en donde la entidad señala que:

“Es triste también decirlo eso, pero hay que reconocer que no lo está, cuando personas con discapacidad circulan por las aceras, vemos que no hay una reglamentación o un tema ordenado ni siquiera en tema de rampas para ingreso de vehículos, mucho menos para ingreso a la ciudad” (EPB_DH_6)

Por tal razón, se hace mención a Díaz, (2016) en su trabajo sobre Turismo e Inclusión Social, en donde se menciona que “el Turismo Inclusivo es aquel que permite la igualdad de oportunidades entre todas las personas para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística, de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada” (pág. 22)

A esto se suma también, que:

Una forma de conseguir la deseada sensibilización social, sería que la universidad incorporase entre sus planes de estudio asignaturas que, además de dar a conocer esta problemática, formen profesionales capacitados para profundizar y difundir las ventajas que tiene el Turismo Inclusivo sobre otras modalidades, destacando la rentabilidad social. (Díaz, 2016, pág. 41)

Por último, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), correspondiente al indicador de Derechos Humanos e Inclusión Social, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración mala, ya que no cuentan con medidas enfocadas en seguridad turística, no cuentan con un reglamento de normativas técnicas e inclusivas para prestar/brindar servicios turísticos a personas con discapacidad, además que la entidad, menciona también que:

“La existencia de estos programas depende también de quien los aplica, la ciudad de Guaranda, todavía estamos un poco alejados de esta política por cuanto, tanto en el sector público como en el sector privado, todavía no tenemos una verdadera infraestructura para estas personas con discapacidad, los hoteles, los restaurantes, los lugares turísticos todavía nos falta implementar estos temas en el ámbito local”
(EPB_DH_7)

En este sentido, es importante mencionar a la Organización Mundial del Turismo, (2015) en su Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas, en su Modulo V, en donde señala que:

Un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos (pág. 17)

De igual forma, se presenta una tabla en donde se detalla el servicio turístico, el establecimiento responsable y la codificación correspondiente a cada entrevista realizada, las cuales se podrán revisar completamente en el (Anexo # 4, pág. 228)

Tabla 6 Codificación de los entrevistados – Servicios Turísticos - Entidades Privadas

SERVICIOS TURÍSTICOS	ESTABLECIMIENTO	CODIFICACIÓN DEL ENTREVISTADO
Alojamiento	Hotel “San Rafael”	(EPR_HT_1)
	Hotel “Tambo Libertador”	(EPR_HT_2)
Alimentos y Bebidas	Restaurante “La Bohemia”	(EPR_RT_1)
	Restaurante “La Estancia”	(EPR_RT_2)
Transporte	Unidad de Transporte Intracantonal “Cándido Rada”	(EPR_TR_1)
	Unidad de Transporte Interprovincial “ATENAS”	(EPR_TR_2)
Recreación	Museo del Carnaval	(EPR_MC_1)
	Museo y Monumento Indio Guaranga	(EPR_MG_2)

Nota: Las siguientes abreviaturas (EPR_HT_1), varían dependiendo del servicio turístico y hacen referencia a la codificación que se le ha dado a cada uno de los entrevistados.

Una vez analizada cada una de las entrevistas realizadas, se procede a detallar las medidas de seguridad implementadas en la ciudad de Guaranda, por cada uno de los establecimientos correspondientes.

Tabla 7 Medidas de Seguridad implementada por los prestadores de servicios turísticos

SERVICIOS TURÍSTICOS	ESTABLECIMIENTO	MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLEMENTADAS
Alojamiento	Hotel “San Rafael”	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación 100% - Limpieza 100% - 2 Botones de asistencia - 6 Cámaras de vigilancia - 1 Botiquín de primeros auxilios - 5 Extintores de incendios - Infraestructura adecuada para personas con discapacidad.
	Hotel “Tambo Libertador”	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación 100% - Limpieza 100% - 8 Cámaras de vigilancia - 3 Botiquín de primeros auxilios - 3 Extintores de incendios - Infraestructura adecuada para personas con discapacidad.

	Restaurante "La Bohemia"	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación 100% - Limpieza 100% - 1 Botiquín de primeros auxilios - 1 Extintor de incendios
Alimentos y Bebidas	Restaurante "La Estancia"	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación 100% - Limpieza 100% - 1 Botón de asistencia - 6 Cámaras de vigilancia - 1 Botiquín de primeros auxilios - 5 Extintores de incendios
Transporte	Unidad de Transporte Intracantonal "Cándido Rada"	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación 100% - Limpieza 100% - 1 Botiquín de primeros auxilios - 1 Extintor de incendios - Infraestructura adecuada para personas con discapacidad.
	Unidad de Transporte Interprovincial "ATENAS"	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación 100% - Limpieza 100% - 3 Cámaras de vigilancia - 1 Botiquín de primeros auxilios - 1 Extintor de incendios

		- Iluminación 100%
		- Limpieza 60%
		- 1 Botón de asistencia
		- 2 Cámaras de vigilancia
	Museo del Carnaval	- 1 Botiquín de primeros auxilios
		- 1 Extintor de incendios
Recreación		- Infraestructura adecuada para personas con discapacidad.
		- Iluminación 100%
		- Limpieza 100%
	Museo y Monumento Indio Guaranga	- 12 Cámaras de vigilancia
		- 1 Botiquín de primeros auxilios
		- 1 Extintor de incendios

Así mismo, para evaluar el nivel de efectividad de las medidas de seguridad implementadas en la ciudad de Guaranda, por las diferentes entidades privadas, se ha considerado el uso de la escala de valoración, reflejada en tres aspectos.

Bueno: Hace referencia que el establecimiento cumple con todos los 7 indicadores considerados sobre seguridad turística dentro del mismo, lo que corresponde a un 100%.

Regular: Hace referencia que el establecimiento cumple con ≥ 5 indicadores considerados sobre seguridad turística dentro del mismo, lo que corresponde a un 50%.

Malo: Hace referencia que el establecimiento no cumple con ningún indicador considerados en seguridad turística dentro del mismo, lo que corresponde a un 0%.

En ese sentido, se detalla la escala de valoración en la que se encuentra cada uno de los establecimientos identificados, en concordancia a las medidas de seguridad implementadas por las mismas.

Tabla 8 Escala de Valoración de las Entidades Privadas

SERVICIO TURÍSTICO	ESTABLECIMIENTO	ESCALA DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN
Alojamiento	Hotel “San Rafael”	Buena 100%	Cumple con todos los 7 indicadores considerados sobre seguridad turística dentro de un establecimiento.
	Hotel “Tambo Libertador”	Buena 100%	Pese a no contar con botones de asistencia, cumple con los otros 6 indicadores de seguridad turística dentro de un establecimiento.
Alimentos y Bebidas	Restaurante “La Bohemia”	Regular 50%	Solo cumple con 4 indicadores de seguridad turística dentro de un establecimiento.

	Restaurante “La Estancia”	Buena 100%	Pese a no contar con la infraestructura adecuada para personas con discapacidad, cumple con los otros 6 indicadores de seguridad turística.
	Unidad de Transporte Intracantonal “Cándido Rada”	Regular 50%	Pese a no contar con cámaras de vigilancia y botones de emergencia, cumple con los otros 5 indicadores de seguridad turística.
Transporte	Unidad de Transporte Interprovincial “ATENAS”	Regular 50%	Pese a no contar con botones de asistencia e infraestructura adecuada para personas con discapacidad, cumple con los otros 5 indicadores.

	Museo del Carnaval	Buena 100%	Cumple con todos los 7 indicadores considerados sobre seguridad turística dentro de un establecimiento.
Recreación	Museo y Monumento Indio Guaranga	Regular 50%	Pese a no contar con botones de asistencia e infraestructura adecuada para personas con discapacidad, cumple con los otros 5 indicadores de seguridad turística.

Nota: Las escalas de valoración de cada una de las entidades se las puede revisar en el Anexo # 4, pág. 228, en cada una de las entrevistas realizadas.

Por consiguiente, se procede a describir el porqué de cada una de las escalas de valoración en las que se encuentra cada establecimiento identificado.

En este sentido, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por el Hotel “San Rafael”, correspondiente al servicio de Alojamiento, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración buena, ya que la iluminación dentro de establecimiento es la adecuada al contar con una infraestructura al estilo europeo la cual permite la mejor distribución y entrada de la iluminación, la limpieza del establecimiento se la realiza todos los días, en cuanto a seguridad las instalación

cuenta con 2 botones de asistencia inmediata, 6 cámaras de seguridad ubicadas en cada piso del hotel, adicional a ello cuenta con un botiquín de primeros auxilios y 5 extintores en caso de un incendio, por el contrario las instalaciones no cuentan con rampas para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad, pero cuentan con un habitación en la planta baja la cual está adaptada a las necesidades de dichas personas. Acotando a lo anteriormente mencionado, los autores, Calle et al., (2017) en su trabajo de investigación denominado Gestión del Sector Alojamiento – Hotel, mencionan que:

La seguridad hotelera considera el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas, las cuales están orientadas a prevenir, reducir y controlar las distintas acciones de inseguridad que se puedan dar dentro de un hotel, así como proteger personas y bienes del mismo. (pág.226)

Por otro lado, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por el Hotel “Tambo Libertador”, correspondiente al servicio de Alojamiento, se puede mencionar que de igual forma, se encuentran en una escala de valoración buena, debido a que cuentan con la iluminación adecuada y ubicada de manera estratégica la cual permite que llegue a todos los espacios que del hotel, la limpieza se la realiza regularmente sin necesidad de contar con un cronograma o un horario, pese a no contar con ningún botón de asistencia inmediata o de emergencia el hotel cuenta con 8 cámaras de vigilancia, 3 extintores y 3 botiquines de primeros auxilios, adicional a ello el personal se encuentra en constantes capacitaciones de primeros auxilios, para poder brindar las maniobras de reanimación en caso de algún accidente, así también, se

encuentran capacitados en atención al cliente, es importante mencionar que el establecimiento cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad contando con rampas a la entrada del hotel y contando con habitaciones adaptadas en la primera planta. Además de ello, el establecimiento menciona que *“el personal cuenta con capacitaciones especializadas en atención al cliente ya que se le capacita al personal cada 20 días y si se brindan capacitaciones de primeros auxilios, cuenta con 3 botiquines de primeros auxilios”* (EPR_HT_2)

Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, Polanco, (2016) en su trabajo de investigación denominado importancia de la capacitación para la gestión del conocimiento en el sector hotelero de alta calidad en Bogotá nos menciona que:

Es conveniente tener en cuenta que la gestión del conocimiento hace especial énfasis en las oportunidades y riesgos que se desprenden del proceso de búsqueda de la más alta calidad del servicio, y el cual debe estar estructurado mediante una cadena de conocimiento que le permita minimizar riesgos en materia de atención al cliente. (pág.5)

De igual forma, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por el Restaurante “La Bohemia”, correspondiente al servicio de Alimentos y Bebidas, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración regular – mala, debido a que cuentan con una iluminación que si abarca todo el espacio del restaurante, y en lo que concierne a la limpieza del mismo, se la realiza diario procurando que sea entre dos veces al día, sin embargo, la instalación no cuenta con botones de asistencia inmediata o emergencia, ni con cámara de seguridad, pero si con un botiquín de

primeros auxilios y un extintor ante incendios, pese a contar con estos dos últimos implementos, la deficiencia de un personal capacitado en reanimación o primeros auxilios hace que este establecimiento no sea seguro para el turista, además de no contar con la infraestructura adecuada para atender a personas con discapacidad hace que los usuarios no se sientan del todo satisfechos con el servicio prestado. Así lo menciona el establecimiento: *“La iluminación se encuentra en un estado normal y bajo el reglamento la limpieza del local se la realiza todos los días, no cuentan ni con cámaras de seguridad y con botones de pánico”* (EPR_RT_1)

En este sentido, se menciona a Talledo, (2012) el cual menciona en su trabajo de investigación, el concepto de los procesos en los servicios y las funciones de un responsable de procesos que:

Los procesos de servicio hacen referencia a todas las acciones de servicio que las organizaciones generan para satisfacer las necesidades de sus clientes. Es fundamental contar con distintos procesos de servicio para brindarle al comensal una experiencia que supere lo que está buscando.

Así también, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por el Restaurante “La Estancia”, correspondiente al servicio de Alimentos y Bebidas, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración buena, debido a que cuentan con una iluminación que abarca todo el espacio del establecimiento y se tiene pensado a futuro instalar letreros más llamativos al exterior del restaurante para captar más la atención de los usuarios, en cuanto a la limpieza, se la procura realizarla por lo menos 2 veces al día con todos los implementos de limpieza necesarios, además de ello

cuenta con un botón de asistencia inmediata, 6 cámaras de seguridad ubicadas estratégicamente en el restaurante, además de un botiquín de primeros auxilios y el personal capacitado para brindar una atención adecuada al cliente, en caso de un incendio cuenta con 5 extintores para disipar el fuego, sin embargo, pese a que las instalaciones no cuentan con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad, el personal del restaurante se encuentra capacitado para brindarles toda la ayuda posible en cuanto a su traslado y petición dentro del establecimiento. Adicional a ello, la propietaria del establecimiento, menciona que *“Si cuenta con el registro de limpieza y eliminación de plagas”* (EPR_RT_2)

En este sentido, se menciona a Fernandez et al., (2021) en su trabajo de investigación denominado Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta que:

Los sistemas de control y seguridad alimentaria tienen una gran relevancia e incidencia en la calidad del servicio en restaurantes. La aplicación de estos asegura y da beneficios al cliente durante el consumo de productos, asimismo genera confianza y fortalece la cadena de valores en la empresa turística. (pág.66)

De igual manera, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por la Unidad de Transporte Intracantonal “Cándido Rada”, correspondiente al servicio de Transporte, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración regular, debido a que cuentan con una iluminación interna y externa en perfecto estado, ya que la misma compañía realiza una revisión y control cada 6 meses, la limpieza de la unidad se la realiza 2 veces por día, tanto en la parte interna como externa, en lo que

concierno al extintor de incendios de igual forma se encuentra en perfecto estado, sin embargo, en lo que concierne a botones de asistencia inmediata, la unidad no cuenta con el mismo, posee una cámara de vigilancia pero no se encuentra en funcionamiento, cuenta con un botiquín de primeros auxilios el cual no cuenta con todo los implementos y a eso se suma que el personal de la unidad no se encuentra capacitado en atención al cliente y tampoco posee alguna otra capacitación, en cuanto a su infraestructura esta unidad ha sido adaptada para poder trasladar a las personas con discapacidad, para lo cual se ha retirado 2 asientos en la parte delantera con el fin de facilitar el subir y bajar de las misma. Adicional el propietario y chofer de la unidad menciono que *“el mantenimiento a la unidad se lo realiza cada 15 días, se le realiza un chequeo general a la unidad y según lo que establece el reglamento, cada año, para la revisión vehicular”* (EPR_TR_1)

Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, Malave, (2018) en su investigación denominada, La Seguridad del Transporte Terrestre: Retos y Perspectivas, menciona que:

Tanto para el transporte terrestre nacional como el internacional, debe optimizarse al máximo para hacer que sea seguro, ecológico y rápido, todo ello sin olvidar su fiabilidad, lo que genera que transportarse se convierta no solo en una necesidad sino también que su uso genere placer y seguridad. (pág.47)

Además, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por la Unidad de Transporte Interprovincial “ATENAS”, correspondiente al servicio de Transporte, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración regular,

debido a que cuentan con la iluminación en perfecto estado, ya que cada 15 días la compañía realiza un inspección general de las unidades, en lo que concierne a la limpieza, la compañía realiza una inspección y verificación de la misma cada que se llegue al desino previsto y al momento de salir del terminal, la unidad posee 3 cámaras de seguridad, de las cuales 2 se encuentran en la cabina y una en la parte de atrás, con vista a los pasajeros, por disposición de la compañía cuentan con un botiquín de primeros auxilios con todos los implementos necesarios y con un extintor de incendios ubicado en la parte de la cabina del conductor, sin embargo, el personal de la unidad no cuenta con ninguna capacitación en primeros auxilios, ni en atención al cliente y la unidad no se encuentra adaptada para trasladar a las personas con discapacidad. El chofer de la unidad menciona que *“la unidad cuenta con las cámaras que entrega la agencia de transporte, que son dos, en la cabina y una en la parte de atrás del bus”* (EPR_TR_2)

Adicional a ello se menciona a la Agencia Nacional de Transito, (2015) misma que señala:

Los equipos instalados grabarán audio y video de lo que suceda dentro del vehículo mientras éste se encuentre encendido. En el caso de que un usuario presione un botón de auxilio, este video y audio, además de la ubicación exacta del vehículo, se enviará al Ecu 911, en tiempo real. El Ecu911, por su parte, enviará la respuesta de emergencia que corresponda

Mientras que, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por el Museo del Carnaval, correspondiente al servicio de Recreación, se puede

mencionar que se encuentran en una escala de valoración buena, debido a que cuentan con la iluminación reglamentaria, la cual permite que todo el establecimiento permanezca iluminado, adicional a ello la infraestructura del mismo cuenta con 2 traga luz que permite la entrada de luz natural al establecimiento, la limpieza del mismo se la realiza mediante un cronograma establecido, siendo este 2 días a la semana, la instalación no cuenta con botones de asistencia inmediata, pero si con un sirena silenciosa la cual está conectada directamente con las oficinas de la policía nacional, además, cuentan con un botiquín de primeros auxilios y un extintor de incendios, a eso se suma que el personal también se encuentra capacitado en el servicio de atención al cliente, así como también en temas de primeros auxilios, la infraestructura de la instalación si cuenta las facilidades necesarias para el desplazamiento de personas con discapacidad, contando con rampas para acceder a cada uno de sus pisos e incluso a la terraza (mirador). Acotando a ello la guía del establecimiento menciono que:

“En caso de un robo se realiza una llamada al servicio de policía y se oprime el botón de emergencia, el caso de un incendio se procede a utilizar los extintores y llamar al servicio de bomberos, en el caso de un accidente se procede a llamar a la ambulancia y brindar primeros auxilios, en el caso de un sismo se procede a llevar a los clientes a los puntos de evacuación” (EPR_MC_1)

Teniendo en cuenta lo anterior mencionado, Hekman, (2010) menciona que:
Todas las medidas a adoptar deben estar fundamentadas en un exhaustivo análisis de cada uno de los riesgos que afecten a la institución. Este análisis debe contemplar no solo los riesgos “habituales” tales como el robo, el vandalismo o el fuego, sino

también los riesgos causados por “el entorno exterior” del museo, es decir, inundaciones, vertidos químicos, guerra y terrorismo.

Así también, en lo que concierne a las medidas de seguridad implementadas por el Museo Indio Guaranga, correspondiente al servicio de Recreación, se puede mencionar que se encuentran en una escala de valoración regular, debido a que cuentan con la iluminación en perfecto estado, tanto fuera como dentro del establecimiento, en lo que concierne a la limpieza del mismo se la realiza todos los días, sin embargo, el museo no cuenta con botones de asistencia inmediata, pero cuenta con un sistema de 12 cámaras de vigilancia, las cuales cubren todo el perímetro del museo, a estos e suma que el establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios y con un extintor de incendios, además del personal capacitado en temas de primeros auxilios y maniobras básicas de reanimación, así como también capacitaciones enfocadas en la atención al cliente, pese a ello el museo con cuenta con la infraestructura adecuada para el acceso de personas con discapacidad, ni las adaptaciones pertinentes para las mismas. Así también, la agente de seguridad del establecimiento, cuando se le pregunto si conoce algún plan o medio que se brinde seguridad al turista, respondió *“No, ya que no se tiene información sobre los planes”* (EPR_MG_2)

Ante ello se toma como referencia a EVE Museos, (2019) el cual, nos menciona que: “el Plan de Emergencia, es un documento estratégico redactado que incluye procedimientos para evitar y/o minimizar los daños, en casos de emergencia, resultantes de desastres y peligros (causados por el hombre o naturales)”.

Resultados del Objetivo N°03

- *Identificar las principales preocupaciones y necesidades de los turistas en relación a la seguridad turística de la ciudad de Guaranda.*

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de la misma, mediante la tabulación de las encuestas aplicadas a turistas nacionales e internacionales, así como también a los pobladores locales de la ciudad, estableciendo porcentajes estadísticos, que ayuden apreciar de mejor manera los resultados obtenidos, los mismos que indicaran la percepción que tiene la gente acerca de la seguridad turística existente en la ciudad de Guaranda.

Interpretación de los resultados

Luego de haber procesado la información obtenida de las encuestas aplicadas, los resultados son los siguientes:

Muestra # 01

TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS

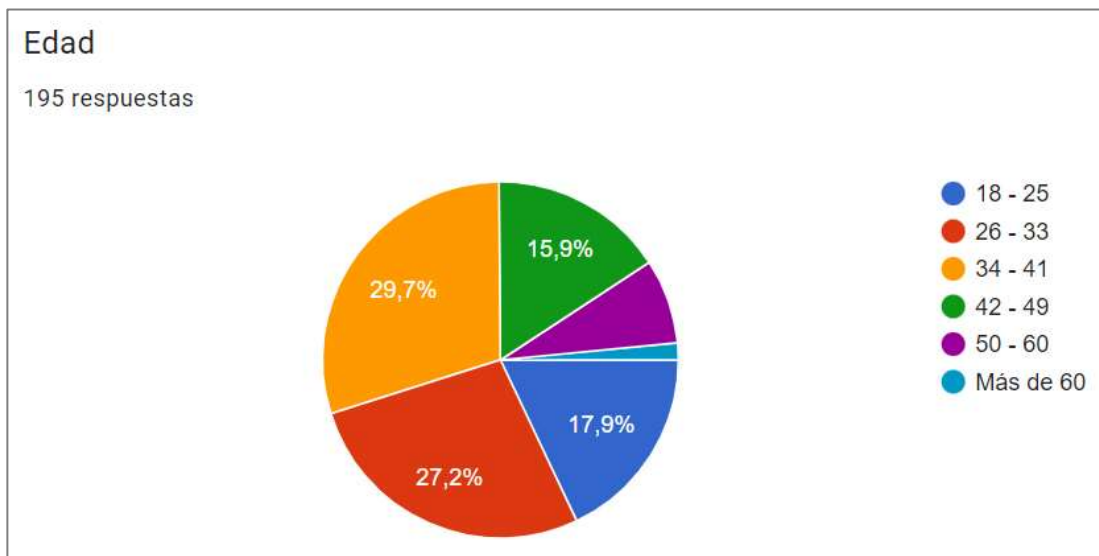
Pregunta # 01

Tabla 9 Edad de los Turistas

EDAD		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18 – 25	35	17,9 %
26 – 33	53	27,2 %
34 – 41	58	29,7 %
42 – 49	31	15,9 %

50 – 60	15	7,7 %
Más de 60	3	1,5 %
Total	195	100 %

Ilustración 3 Edad de los Turistas



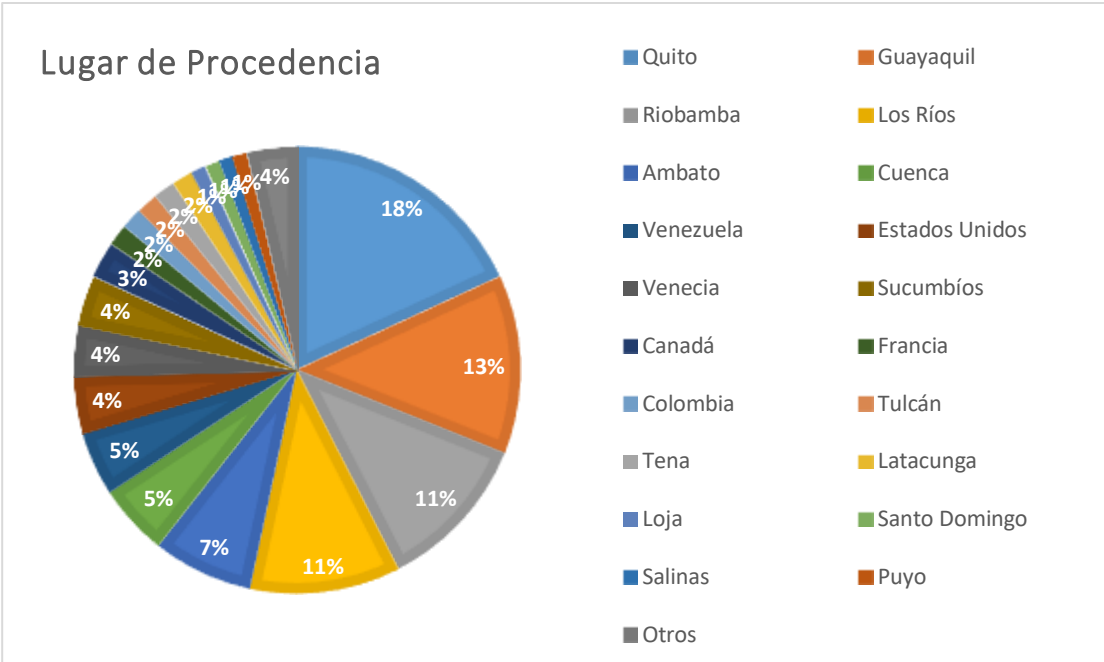
Análisis: En el resultado de las encuestas aplicadas a los turistas, se determinó que la mayoría de turistas que visitan la ciudad de Guaranda, se encuentran en el rango de edad de 34 – 41, con un porcentaje del 29,7%, ya que, estas personas son aquellas que cuentan con una estabilidad financiera que les permite viajar con mayor frecuencia a la ciudad.

Pregunta # 02

Tabla 10 Lugar de Procedencia de los Turistas

LUGAR DE PROCEDENCIA		
Lugar	Frecuencia	Porcentaje
Quito	35	18 %
Guayaquil	25	13 %
Riobamba	22	11 %
Los Ríos	21	11 %
Ambato	14	7 %
Cuenca	10	5 %
Venezuela	9	5 %
Estados Unidos	8	4 %
Venecia	7	4 %
Sucumbíos	7	4 %
Canadá	5	3 %
Francia	3	2 %
Colombia	3	2 %
Tulcán	3	2 %
Tena	3	2 %
Latacunga	3	2 %
Loja	2	1 %
Santo Domingo	2	1 %
Salinas	2	1 %
Puyo	2	1 %
Otros (Caluma, Chillanes, Baños, Echeandía, San Miguel, Balsapamba, Esmeraldas)	7	4 %
Total	195	100 %

Ilustración 4 Procedencia de los turistas



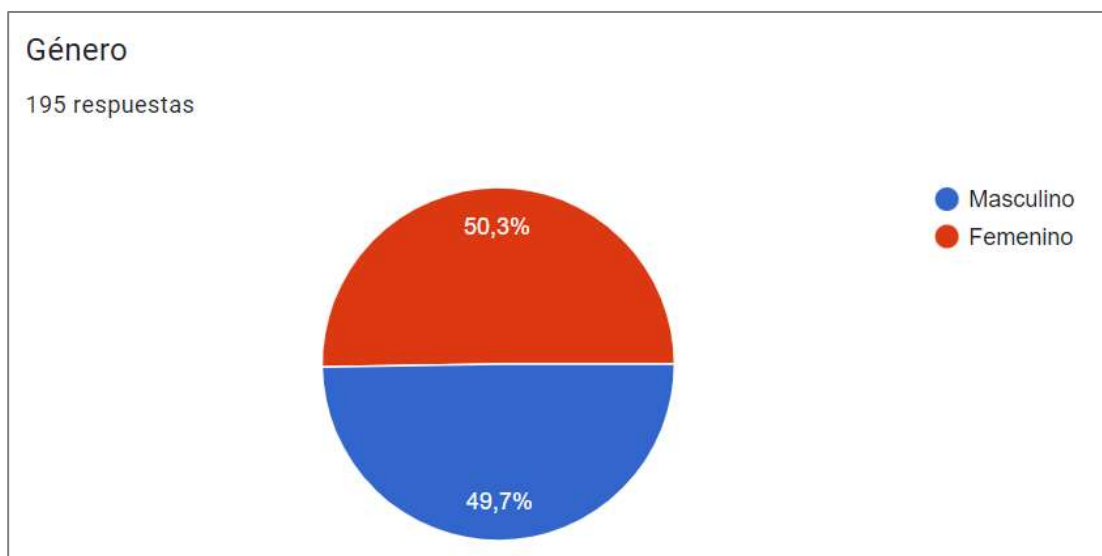
Análisis: Dentro de los resultados obtenidos, se evidencia que el mayor porcentaje de turistas provienen de la ciudad de Quito con un 18%, seguido de Guayaquil con un 13%, Riobamba y Los Ríos con un 11%, debido a las conexiones familiares y de amistades existentes dentro de la ciudad de Guaranda, además de las actividades y eventos con los que cuenta la misma, que de cierta forma llaman la atención de los visitantes, a esto se suma también, la proximidad geográfica, que es un factor determinante para que la ciudad sea considerada un foco receptor de turistas.

Pregunta # 03

Tabla 11 Género del Turista

GÉNERO		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	97	49,7 %
Femenino	98	50,3 %
Otro	0	0 %
Total	195	100 %

Ilustración 5 Género de los turistas



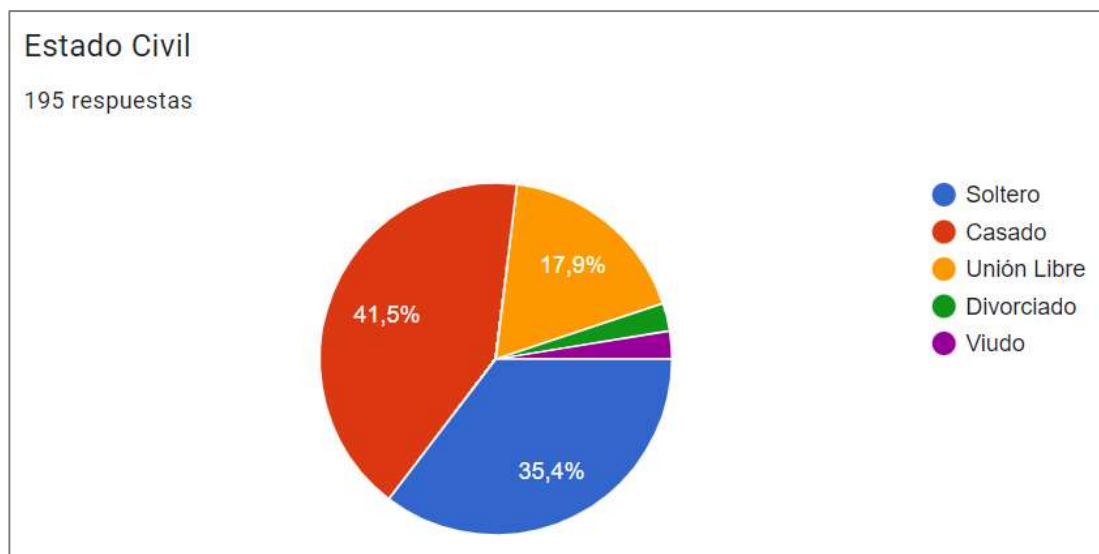
Análisis: Así mismo, se evidencia que los turistas que más visitan la ciudad de Guaranda, son de género femenino, con un porcentaje de 50,3%, debido a que la ciudad cuenta con una variedad de actividades y atracciones locales, que captan la atención del género femenino en general, además de que la ciudad es conocida por sus fiestas, artesanías y cultura, lo que, como consecuencia, atrae a explorar su patrimonio cultural y tradicional.

Pregunta # 04

Tabla 12 Estado Civil del Turista

ESTADO CIVIL		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	69	35,4 %
Casado	81	41,5 %
Unión Libre	35	17,9 %
Divorciado	5	2,6 %
Viudo	5	2,6 %
Total	195	100 %

Ilustración 6 Estado civil de los turistas



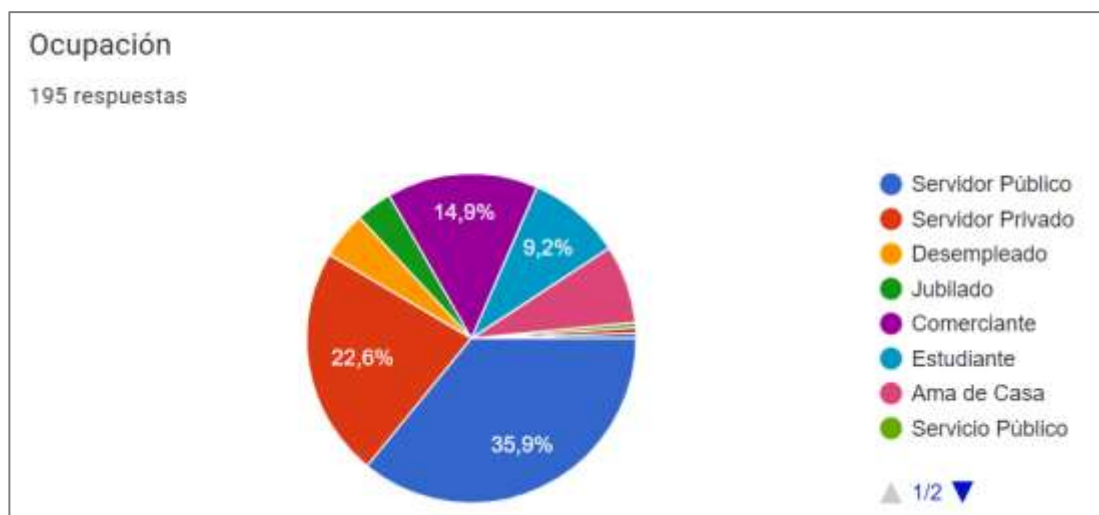
Análisis: De los datos recogido en la ciudad, se obtuvo que el 41,5% de turistas se encuentran casados y la afluencia de estos turistas dentro de la ciudad, se debe a que, en su mayoría, realizan actividades en familia y esta ciudad cuenta con las actividades y atractivos idóneos para el disfrute de los mismos.

Pregunta # 05

Tabla 13 Ocupación del Turista

OCUPACIÓN		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Servidor Público	71	35,95 %
Servidor Privado	44	22,6 %
Desempleado	9	4,6 %
Jubilado	7	3,6 %
Comerciante	29	14,9 %
Estudiante	18	9,2 %
Ama de Casa	15	7,7 %
Otro	2	1 %
Total	195	100 %

Ilustración 7 Ocupación del turista



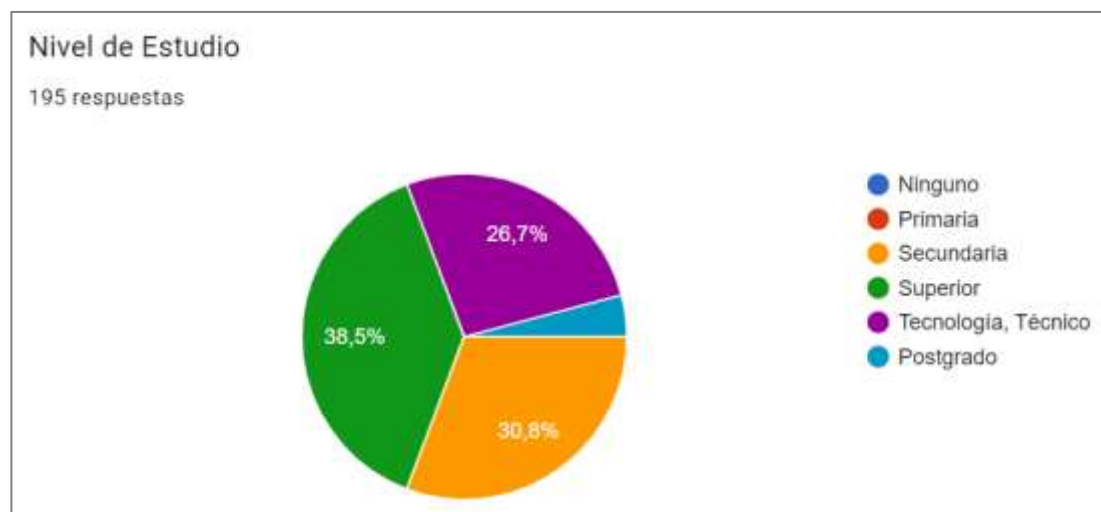
Análisis: Se evidencia que el 35,9% de turistas, son aquellos que pertenecen al sector público, debido a que tiene una mayor flexibilidad laboral, lo que les permite realizar viajes con mayor frecuencia, además de que en sus entidades laborales cuentan días de descanso obligatorio, por el cumplimiento de las regulaciones laborales.

Pregunta # 06

Tabla 14 Nivel de Estudio del Turista

NIVEL DE ESTUDIO		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0 %
Primaria	0	0 %
Secundaria	60	30,8 %
Superior	75	38,5 %
Tecnología, Técnico	52	26,7 %
Postgrado	8	4,1 %
Total	195	100 %

Ilustración 8 Nivel de estudio del turista



Análisis: Dentro de los resultados obtenidos se llegó a determinar que el 38,5% de turistas se encuentran en un rango de estudio de nivel superior, lo que les permite contar con empleos de mayor flexibilidad laboral y con una estabilidad económica adecuada para visitar la ciudad.

Pregunta # 07

Tabla 15 ¿Ha visitado anteriormente la ciudad de Guaranda?

¿Usted ha visitado anteriormente la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	176	90,3 %
No	19	9,7 %
Total	195	100 %

Ilustración 9 ¿Ha visitado anteriormente la ciudad de Guaranda?



Análisis: Con la información recolectada, se evidencia que el 90,3% de los encuestados, si han visitado la ciudad de Guaranda anteriormente, esto debido a que en algunos casos existen conexiones familiares y de amistad, como también, las mismas festividades tradiciones, han sido foco de atracción turística de la misma.

Pregunta # 08

Tabla 16 ¿Qué servicios utilizó en la ciudad de Guaranda?

¿Qué servicios utilizó en la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Hospedaje	125	64,1 %
Alimentación	161	82,6 %
Transporte	89	45,6 %
Compra de artesanías o recuerdos	59	30,3 %
Actividades Recreativas	95	48,7 %
Recreación	20	10,3 %
Otro	2	1 %

Ilustración 10 ¿Qué servicios utilizó en la ciudad de Guaranda?



Análisis: El servicio que se usa con mayor frecuencia durante la visita de los turistas, es el servicio de alimentación con un 82,6% debido a que la ciudad, cuenta con una gran variedad de establecimientos con las comodidades necesarias, que permiten el disfrute del turista, además de contar con precios asequibles.

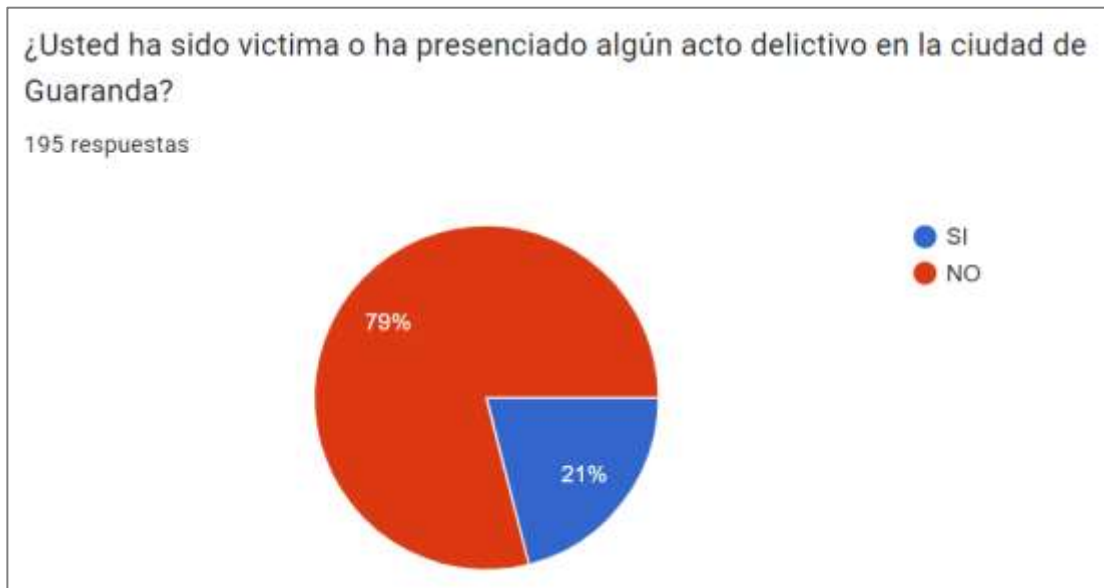
SEGURIDAD CIUDADANA

Pregunta # 09

Tabla 17 ¿Ha sido víctima o ha presenciado algún acto delictivo en la ciudad de Guaranda?

¿Usted ha sido víctima o ha presenciado algún acto delictivo en la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	41	21 %
No	154	79 %
Total	195	100 %

Ilustración 11 ¿Ha sido víctima o ha presenciado algún acto delictivo?



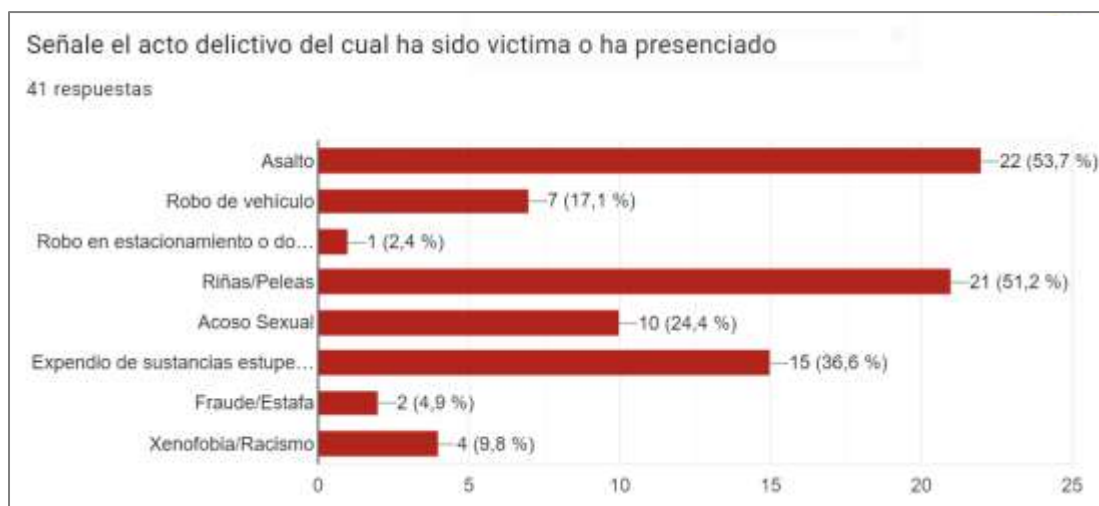
Análisis: El hecho de que el 79% de turistas que han visitado la ciudad de Guaranda, no hayan presenciado ni hayan sido víctimas de algún acto delictivo, evidencia que la ciudad sigue siendo considerado como un destino seguro, a esto se suma la hospitalidad de la gente, que permite que el turista se sienta cómodo y protegido dentro de la ciudad.

Pregunta # 10

Tabla 18 Actos delictivos del cual ha sido víctima o ha presenciado

¿Señale el acto delictivo del cual ha sido víctima o ha presenciado?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Asalto	22	53,7 %
Robo de vehículo	7	17,1 %
Robo en estacionamiento o domicilio	1	2,4 %
Riñas/Pelear	21	51,2 %
Acoso Sexual	10	24,4 %
Expendio de sustancias estupefacientes	15	36,6 %
Fraude/Estafa	2	4,9 %
Xenofobia/Racismo	4	9,8 %

Ilustración 12 Acto delictivo del cual ha sido víctima o ha presenciado



Análisis: En un alto porcentaje del 53% correspondiente al grupo de turistas que contestaron que, si fueron víctima o presenciaron un acto delictivo, respondieron que si fueron víctima de un asalto esto en base a su percepción se ve influenciado por un turismo no regulado, la falta de supervisión en áreas turísticas y la ausencia de medidas de seguridad efectivas.

Otro de los puntos a tener en consideración es la peleas, en donde el 51,2% de los encuestados mencionan que se vieron involucrado o presenciado este acto delictivo en su estadía en la ciudad, en su mayoría son jóvenes en discotecas, esto se debe a una combinación de factores como el exceso de alcohol, la aglomeración de personas, las tensiones entre grupos de diferentes lugares e incluso el ambiente festivo, la búsqueda de diversión y emoción a veces lleva a comportamientos impulsivos y confrontaciones, de igual manera el 36,6% de los encuestados se vieron influenciados en el consumo de sustancias estupefacientes dentro de las discotecas durante la noche, esta influencia se la puede atribuir a la presión social, la curiosidad o la búsqueda de una experiencia más intensa, en algunos casos pueden ser abordados por personas que ofrecen estas sustancias dentro de ese entorno.

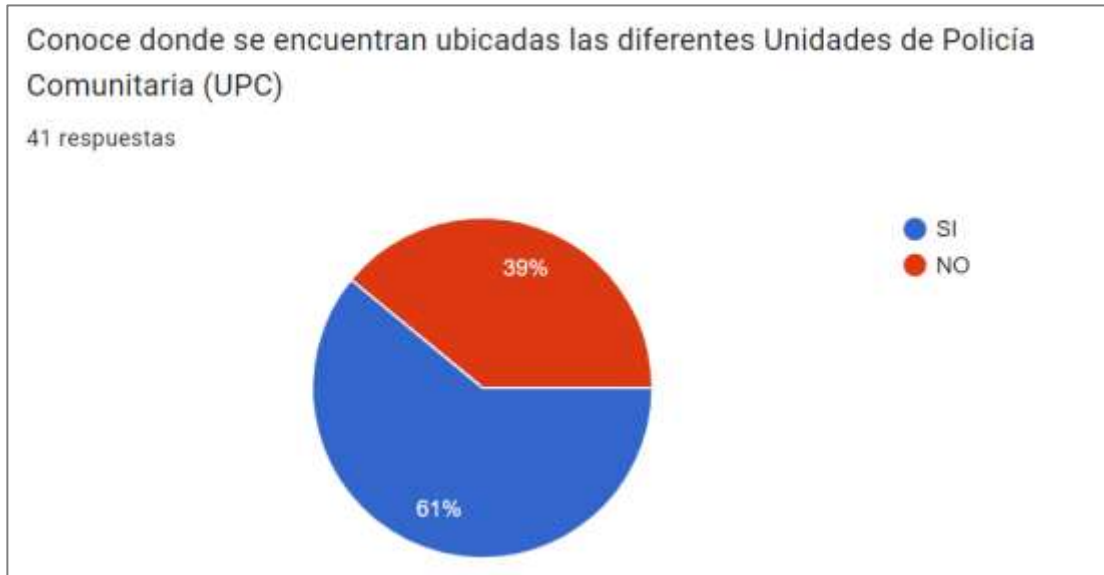
Finamente un porcentaje del 24,4% de encuestados fueron víctimas de acoso ya que al sentirse atraídos por el ambiente festivo los turistas mencionan que dicho acoso se manifiesta de varias formas algunas mediante comentarios inapropiados, tocamientos no deseados por parte de otros o incluso por el personal del establecimiento.

Pregunta # 11

Tabla 19 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria

¿Conoce donde se encuentran ubicadas las diferentes Unidades de Policía Comunitaria (UPC)?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	25	61 %
No	16	39 %
Total	41	100 %

Ilustración 13 Ubicación de las Unidades de Policía Comunitario



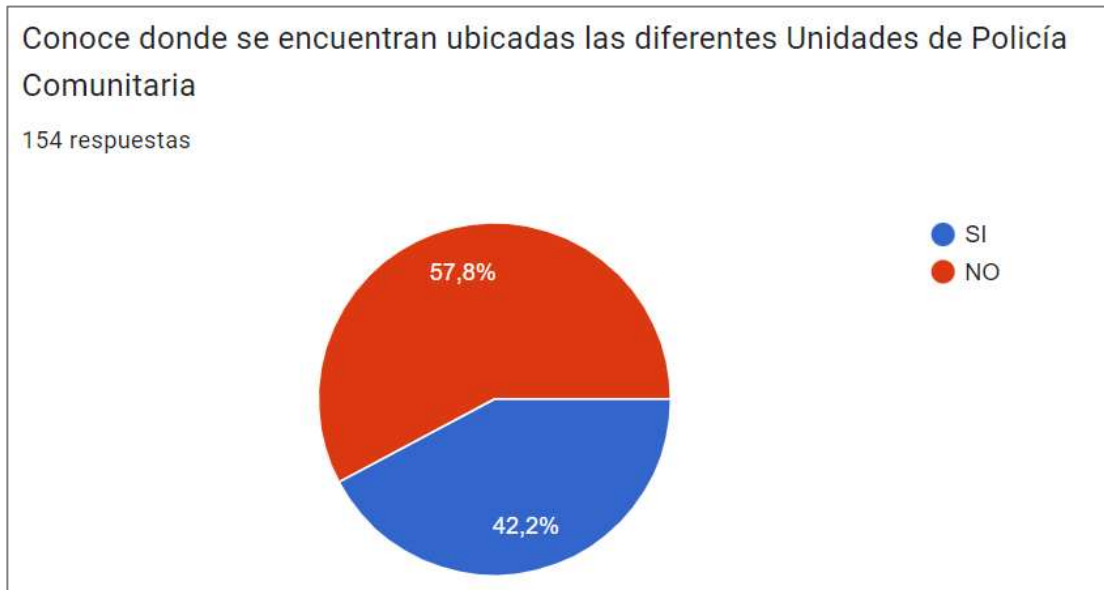
Análisis: El hecho de que el 61% de turistas, correspondiente al porcentaje de encuestados que si fueron víctimas de un acto delictivo, mencionan que si conocen la ubicación de las diferentes unidades de policía comunitaria, en primera instancia por las experiencias previas que se dieron dentro de la ciudad, y por otra parte, por la misma señalización existente en la ciudad, lo que facilita la identificación de los mismo, así como también por las recomendaciones que a menudo los turistas comparten entre ellos, que les permite tener una idea de la ubicación de estos.

Pregunta # 12

Tabla 20 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria

¿Conoce donde se encuentran ubicadas las diferentes Unidades de Policía Comunitaria (UPC)?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	65	42,2 %
No	89	57,8 %
Total	154	100 %

Ilustración 14 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitario



Análisis: El hecho de que el 57,8% de turistas, correspondiente al porcentaje de encuestados que no han sido víctimas de un acto delictivo, mencionan que no conocen la ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria, debido a que consideran que la ciudad es generalmente segura y no perciben la necesidad inmediata de identificar la ubicación la policía, además se suma las experiencias previas positivas que ya han tenido en la ciudad.

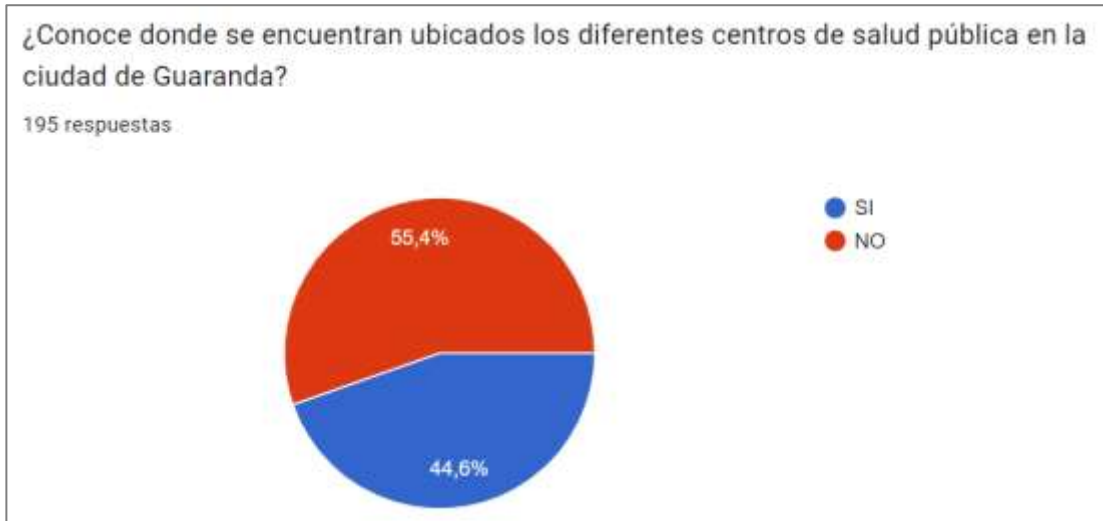
SALUD E HIGIENE

Pregunta # 13

Tabla 21 Ubicación de los diferentes Centros de Salud

¿Conoce dónde se encuentran ubicados los diferentes centro de salud pública en la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	87	44,6 %
No	108	55,4 %
Total	195	100 %

Ilustración 15 Ubicación de los diferentes Centros de Salud Pública



Análisis: Se evidencia que el 55,4% de los turistas encuestados, no conocen la ubicación de los diferentes centros de salud pública dentro de la ciudad de Guaranda, debido a la falta de necesidad percibida, especialmente si consideran que se encuentran en buen estado de salud.

Pregunta # 14

Tabla 22 ¿La ciudad de Guaranda cuenta con una buena apariencia?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	175	89,7 %
No	20	10,3 %
Total	195	100 %

Ilustración 16 Guaranda cuenta con una buena apariencia (Aseo/Limpieza)



Análisis: El alto porcentaje del 89,7% de turistas que visitaron la ciudad de Guaranda, consideran que la ciudad cuenta con una buena apariencia, tanto en aseo como en limpieza, debido a que la población local tiene una conciencia cívica positiva, lo que significa que cuidan y respetan el entorno urbano.

SEGURIDAD ECONÓMICA

Pregunta # 15

Tabla 23 ¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?

¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	7,7 %
No	180	92,3 %
Total	195	100 %

Ilustración 17 ¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?



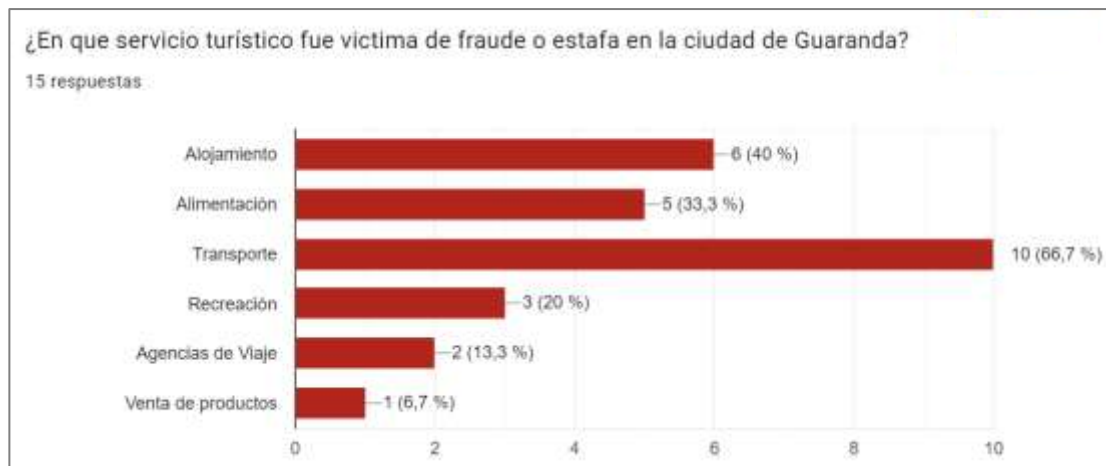
Análisis: El 92.3% de los turistas que visitaron la ciudad de Guaranda, representan aquellos visitantes que no han sido víctimas de algún tipo de fraude o estafa, debido a la honestidad local existente en la ciudad, ya que, consideran que los pobladores locales son correctamente éticos en sus transacciones con todos los turistas.

Pregunta # 16

Tabla 24 Servicio Turístico del que fue víctima de fraude o estafa

¿En qué servicio turístico fue víctima de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alojamiento	6	40 %
Alimentación	5	33,3 %
Transporte	10	66,7 %
Recreación	3	20 %
Agencias de Viajes	2	13,3 %
Otro	1	6,7 %

Ilustración 18 Servicios turísticos en los que ha sido víctima de fraude o estafa



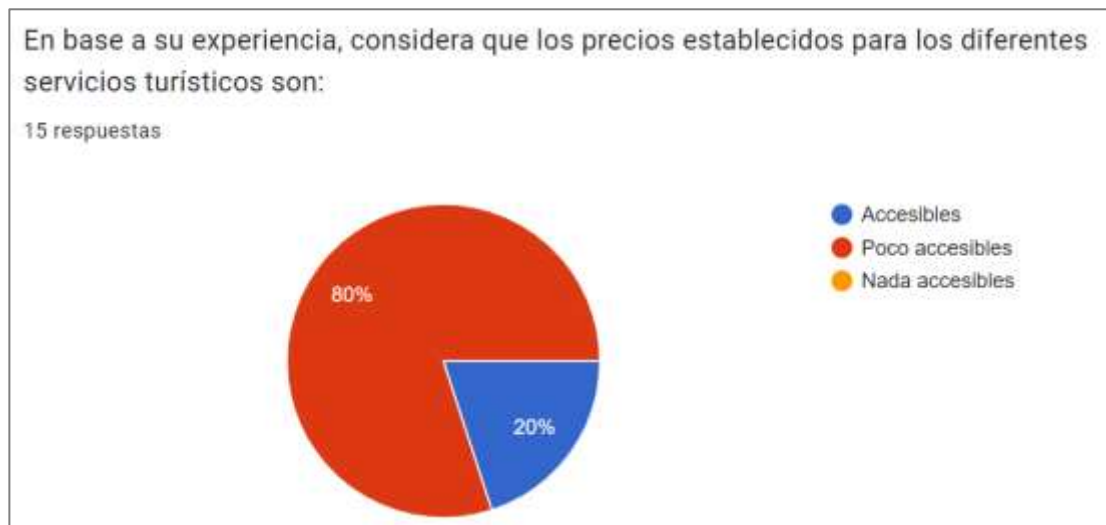
Análisis: Por otra parte, el 66,7% y el 33,3% correspondientes al 7,7% de personas que, si han sido víctimas de fraude o estafa, mencionan que el servicio en el que han sido víctimas, es el servicio de transporte y alimentación, debido a las prácticas comerciales deshonestas en algunos establecimientos, aumentando considerablemente el precio de los platillos o la comida, como también el precio por las carreras realizadas.

Pregunta # 17

Tabla 25 Precios establecidos para los diferentes servicios turísticos

En base a su experiencia, considera que los precios establecidos para los diferentes servicios turístico son:		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Accesibles	3	20 %
Poco Accesibles	12	80 %
Nada Accesibles	0	0 %
Total	15	100 %

Ilustración 19 Precios de los servicios turísticos de la ciudad de Guaranda



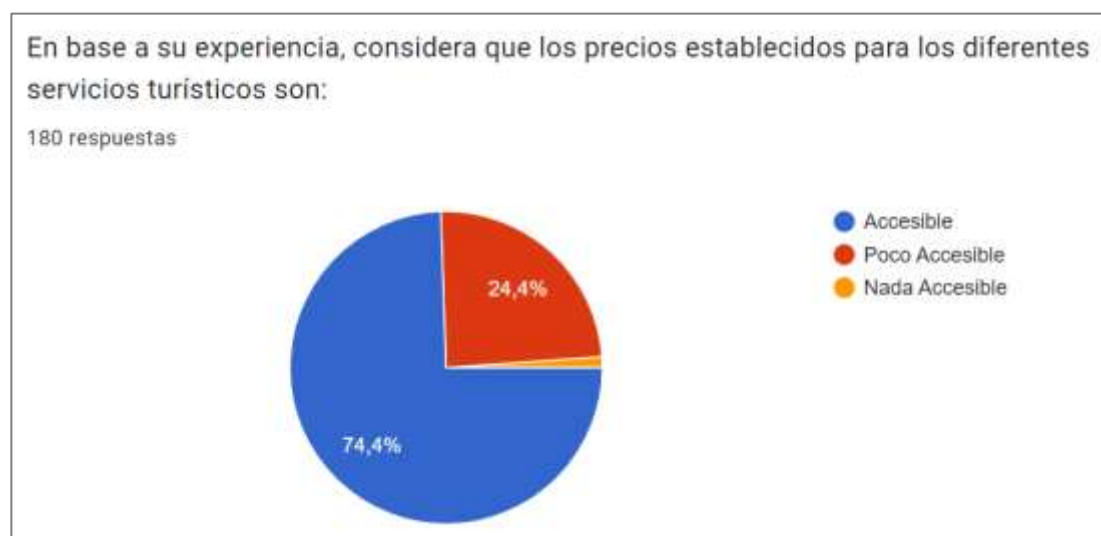
Análisis: Dentro del porcentaje de turistas que se vieron afectados de un fraude o estafa el 80% de los mismos, considera que los precios establecidos para los diferentes servicios turísticos son poco accesibles, según los datos obtenidos, esto se debe a la comparación de precios con otros destinos turísticos, consideran que los precios en Guaranda son más altos en relación con lo que obtienen en términos de calidad y valor.

Pregunta # 18

Tabla 26 Precios establecidos para los diferentes servicios turísticos

En base a su experiencia, considera que los precios establecidos para los diferentes servicios turístico son:		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Accesibles	134	74,4 %
Poco Accesibles	44	24,4 %
Nada Accesibles	2	1,1 %
Total	180	100 %

Ilustración 20 Precios de los servicios turísticos de la ciudad de Guaranda



Análisis: Por otra parte, el 74,4% de turistas, correspondiente al 92,3% de turistas que no han sido víctimas de fraude o estada, consideran que los precios en la ciudad son accesibles debido al costo de vida local, ya que los precios de la ciudad son generalmente más bajos que en su lugar de origen, lo que permite que perciban a la ciudad como un destino accesible en términos económicos.

SEGURIDAD VIAL Y DE TRANSPORTE

Pregunta # 19

Tabla 27 ¿Ha sido participe o ha presenciado algún tipo de accidente de tránsito?

¿Ha sido participe o ha presenciado algún tipo de accidente de tránsito en la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	8,2 %
No	179	91,8 %
Total	195	100 %

Ilustración 21 ¿Ha sido participe o ha presenciado algún tipo de accidente de tránsito?



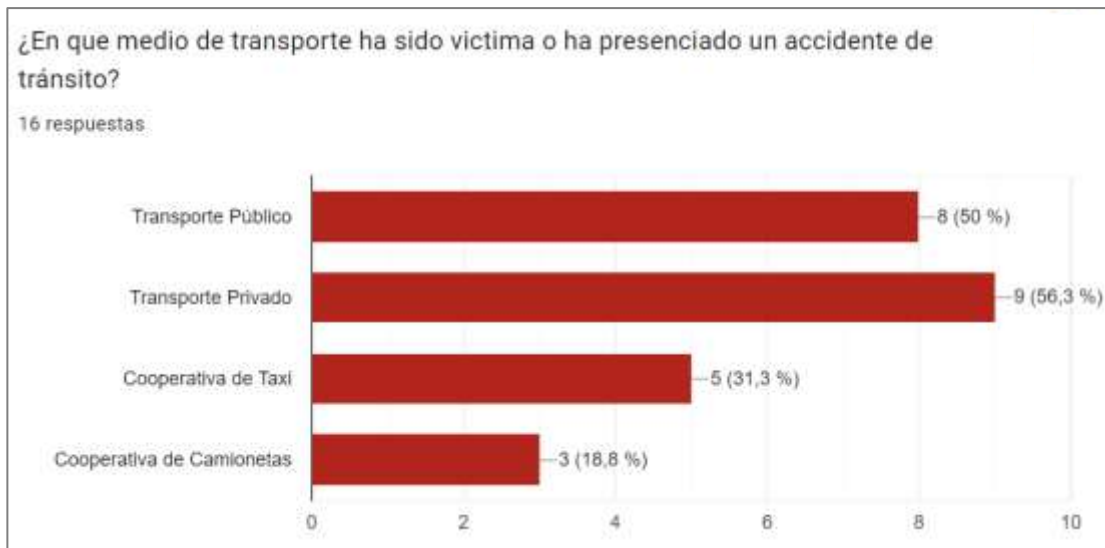
Análisis: El alto porcentaje de 91,8% de turistas que visitan la ciudad de Guaranda, evidencian que no han sido víctima o han presenciado algún tipo de accidente de tránsito, según su criterio, esto se debe a el cumplimiento de normas transito que se están aplicando por los conductores y entidades pertinentes.

Pregunta # 20

Tabla 28 Medio de transporte en el que ha sido víctima o ha presenciado un accidente de tránsito

¿En qué medio de transporte ha sido víctima o ha presenciado un accidente de tránsito?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Transporte Público	8	50 %
Transporte Privado	9	56,3 %
Cooperativa de Taxis	5	31,3 %
Cooperativa de Camionetas	3	18,8 %

Ilustración 22 Medio de transporte en el que ha sido víctima de un accidente de tránsito



Análisis: Por otra parte, el 56,3% correspondiente al grupo de turistas que sí han sido víctimas o han presenciaron un accidente de tránsito, corresponden al transporte privado, esto debido a las carreteras sinuosas o empinadas existentes en la ciudad, con curvas muy pronunciadas y terrenos montañosos que representan riesgos en especial si el conductor no se encuentra familiarizado con estas condiciones.

Pregunta # 21

Tabla 29 Estado de los medios de transporte de la ciudad de Guaranda

Desde su experiencia, los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda, se encuentran en un estado:		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	12,5 %
Regular	8	50 %
Bueno	6	37,5 %
Muy Bueno	0	0 %
Total	16	100 %

Ilustración 23 Estado de los medios de transporte de la ciudad de Guaranda



Análisis: Dentro del porcentaje de turistas que han sido víctimas de algún accidente de tránsito, el 50% mencionan que el estado de las unidades de transporte de la ciudad se encuentra en un estado regular, debido a un mantenimiento insuficiente de las unidades, a la antigüedad de estas y al incumplimiento de las normas de seguridad.

Pregunta # 22

Tabla 30 Estado de los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda

Desde su experiencia, los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda, se encuentran en un estado:		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	2,8 %
Regular	65	36,3 %
Bueno	107	59,8 %
Muy Bueno	2	1,1 %
Total	179	100 %

Ilustración 24 Estado de los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda



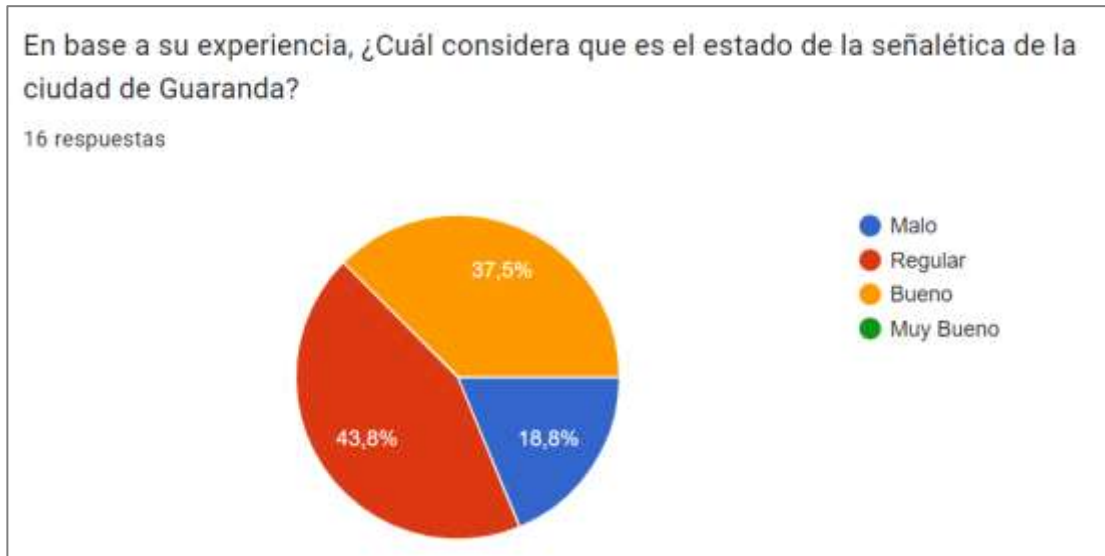
Análisis: Mientras que, el 59,8%, correspondiente a los turistas que no han sido víctimas de algún accidente de tránsito, consideran que los medios de transporte de la ciudad se encuentran en un estado bueno, mencionando que los medios de transporte cumplen con un estándar de limpieza y comodidad adecuados, además de que cumplen con sus estándares de seguridad.

Pregunta # 23

Tabla 31 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda

En base a su experiencia, ¿Cuál considera que es el estado de la señalética de la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	18,8 %
Regular	7	43,8 %
Bueno	6	37,5 %
Muy Bueno	0	0 %
Total	16	100 %

Ilustración 25 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda



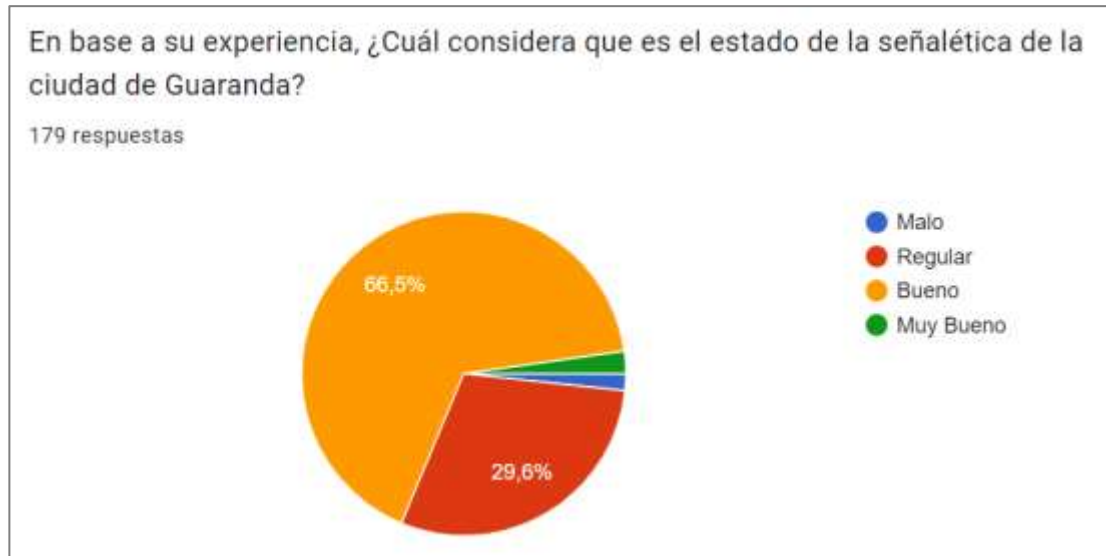
Análisis: El hecho de que el 43,8% pertenecientes al grupo de turistas que fueron víctimas de algún accidente de tránsito, mencionan que la señalética de la ciudad se encuentra en un estado regular, en base a su criterio esto se debe a el mantenimiento insuficiente de las mismas y a la falta de actualización de las señaléticas, que por las condiciones climáticas llegaron a dañarse.

Pregunta # 24

Tabla 32 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda

En base a su experiencia, ¿Cuál considera que es el estado de la señalética de la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	1,7 %
Regular	53	29,6 %
Bueno	119	66,5 %
Muy Bueno	4	2,2 %
Total	179	100 %

Ilustración 26 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda



Análisis: Por otra parte, el alto porcentaje del 66,5% de turistas que no fueron víctimas de algún accidente de tránsito, menciona que la señalética de la ciudad, se encuentra en un estado bueno, en base a su experiencia, la calidad y mantenimiento de estas. es la adecuada, lo que les facilita la visibilidad e interpretación de las mismas.

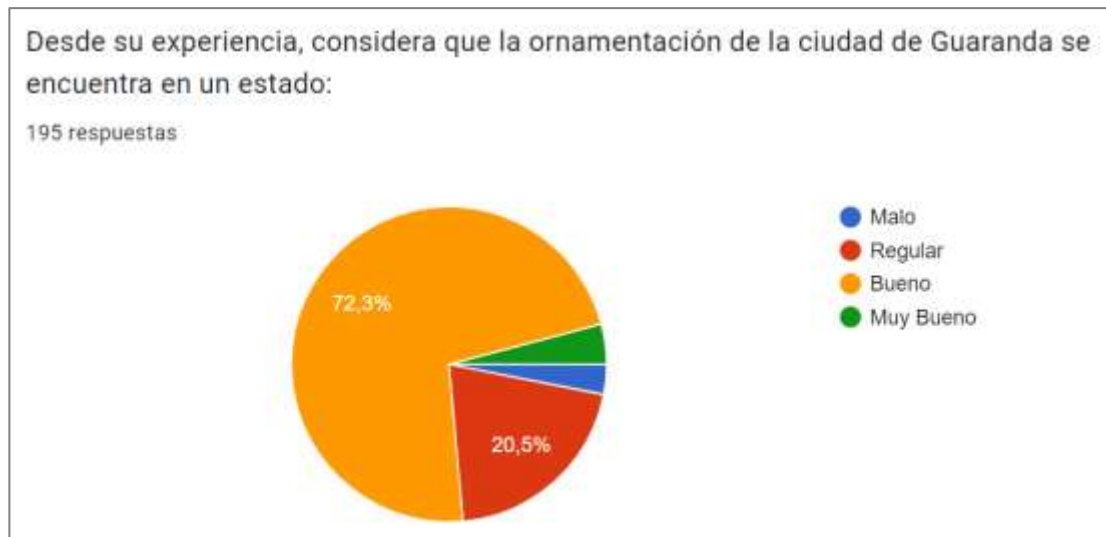
PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ANTE DESASTRES NATURALES

Pregunta # 25

Tabla 33 Ornamentación de la ciudad de Guaranda

Desde su experiencia, considera que la ornamentación de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado:		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	3,1 %
Regular	40	20,5 %
Bueno	141	72,3 %
Muy Bueno	8	4,1 %
Total	195	100 %

Ilustración 27 Estado de la ornamentación de la ciudad de Guaranda



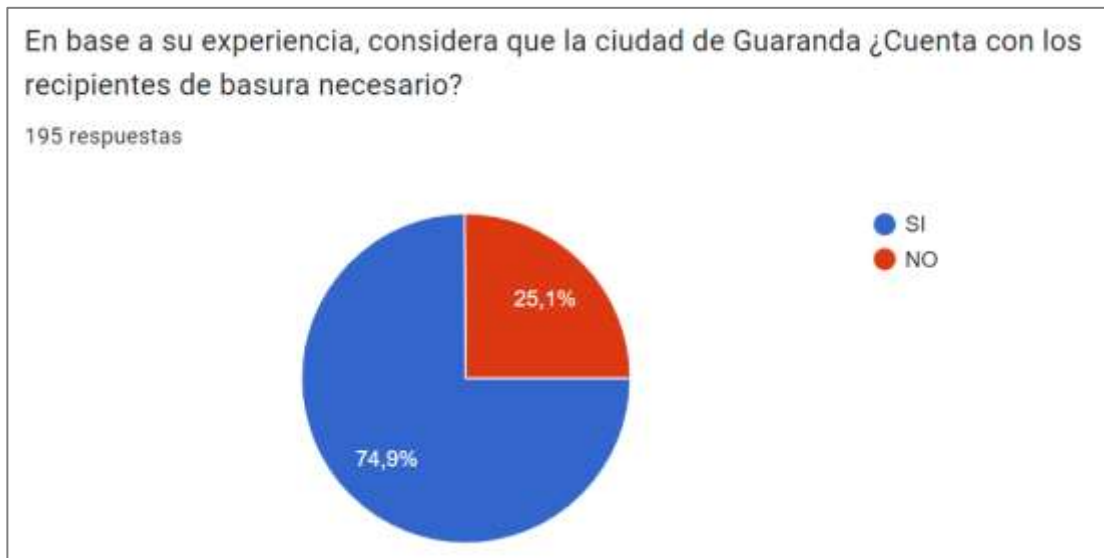
Análisis: El alto porcentaje de 72,3% de turistas, consideran que la ornamentación de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado bueno, esto debido al mantenimiento adecuado que le brindan a la ciudad con un valor estético alto, ya que el mantenimiento de la misma mejora la apariencia general de la ciudad.

Pregunta # 26

Tabla 34 ¿La ciudad de Guaranda cuenta con los recipientes de basura necesarios?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	146	74,9 %
No	49	25,1 %
Total	195	100 %

Ilustración 28 ¿La ciudad de Guaranda cuenta con los recipientes de basura necesarios?



Análisis: El 74,9% de los turistas que visitan la ciudad, consideran que Guaranda cuenta con los recipientes de basura necesarios, en base a su experiencia mencionan, que la disponibilidad y visibilidad de los mismo, así como la distribución y mantenimiento es el adecuado, generando una buena apariencia en la mente de los visitantes.

Pregunta # 27

Tabla 35 ¿La ciudad de Guaranda cuenta con los espacios recreativos conservados?

Considera que la ciudad de Guaranda, ¿Cuenta con los espacios recreativos conservados?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	147	75,4 %
No	48	24,6 %
Total	195	100 %

Ilustración 29 ¿La ciudad de Guaranda cuenta con los espacios recreativos conservados?



Análisis: En base a los datos obtenidos el 75,4% de los turistas, consideran que Guaranda cuenta con los espacios recreativos conservados gracias a la participación de la comunidad y las autoridades que se involucra en el mantenimiento y conservación de los mismos.

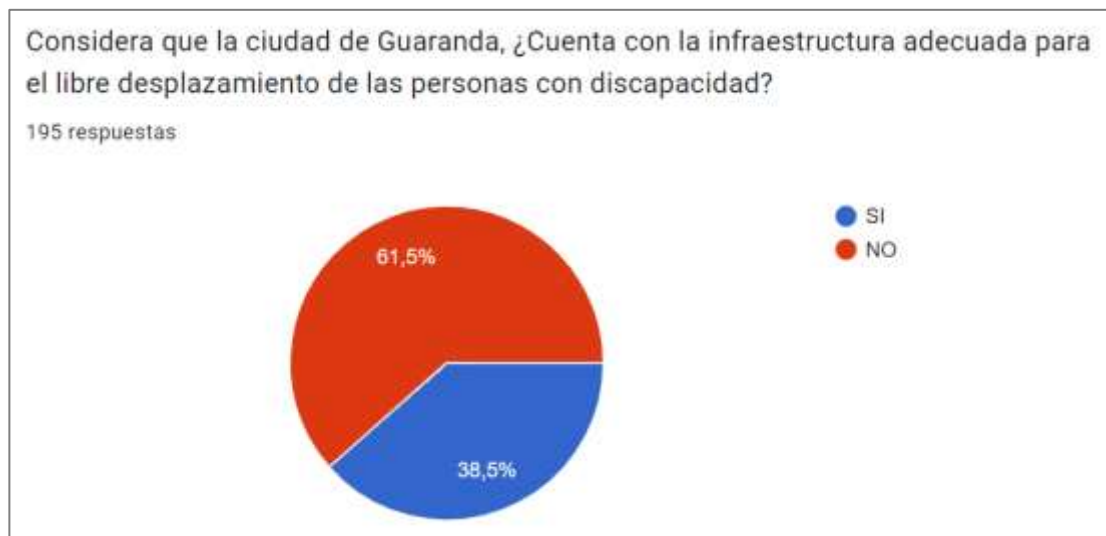
DERECHOS HUMANOS E INCLUSIÓN SOCIAL

Pregunta # 28

Tabla 36 Infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de personas con discapacidad

Considera que la ciudad de Guaranda, ¿Cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	75	38,5 %
No	120	61,5 %
Total	195	100 %

Ilustración 30 Infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de personas con discapacidad



Análisis: Se evidencia, que el 61,5% de los turistas que visitaron la ciudad de Guaranda, consideran que la ciudad no cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad, debido a la falta de accesibilidad tanto en las calles, aceras, edificios y servicios en general que no están diseñados o adaptados para ser accesibles para estas personas.

Pregunta # 29

Tabla 37 Estado de la infraestructura de la ciudad

En base a su experiencia, considera que la infraestructura de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado:		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	3,1 %
Regular	46	23,6 %
Bueno	137	70,3 %
Muy Bueno	6	3,1 %
Total	195	100 %

Ilustración 31 Estado de la infraestructura de la ciudad de Guaranda



Análisis: El 70,3% de los turistas, consideran que la infraestructura de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado bueno, debido a las inversiones en el mantenimiento adecuado de la infraestructura de la ciudad, como en la renovación de calles o la rehabilitación de edificios históricos.

Pregunta # 30

Tabla 38 Indicadores a mejorar en la ciudad de Guaranda

¿Qué indicadores considera que debería mejorar la ciudad de Guaranda, para que la experiencia del visitante sea grata?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad Ciudadana	131	67,2 %
Salud e Higiene	57	29,2 %
Seguridad Vial y de Transporte	75	38,5 %
Seguridad Económica	50	25,6 %
Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales	55	28,2 %
Derechos Humanos e Inclusión Social	86	44,1 %

Ilustración 32 Indicadores a mejorar en la ciudad de Guaranda



Análisis: El hecho de que el 67,2% de los turistas que visitaron la ciudad de Guaranda, consideren que se debería mejorar la seguridad ciudadana, para que la experiencia del turista sea más grata, se debe a que, este indicador aumentaría la percepción de seguridad del destino, además de que la comparación con otros destinos seguros, haría que la ciudad entre en un mercado competitivo, generando mayores ingresos en la ciudad.

Así también, consideran que otro indicador a mejorar es el correspondiente a derechos humanos e inclusión social, donde él 44,1% de encuestados mencionan que al mejorar este, también mejoraría la imagen de la ciudad y esto puede atraer a más turistas que busquen destinos que valoren la igualdad y la diversidad, también una ciudad que se esfuerza por hacer sus espacios públicos, atracciones turísticas y servicios más accesibles para las personas con discapacidad amplia aún más sus atractivos mejorando la reputación de la ciudad, ya que las ciudades que son conocidas por su compromiso con la inclusión social y los derechos humanos, suelen tener una mejor reputación en términos de ética y responsabilidad social.

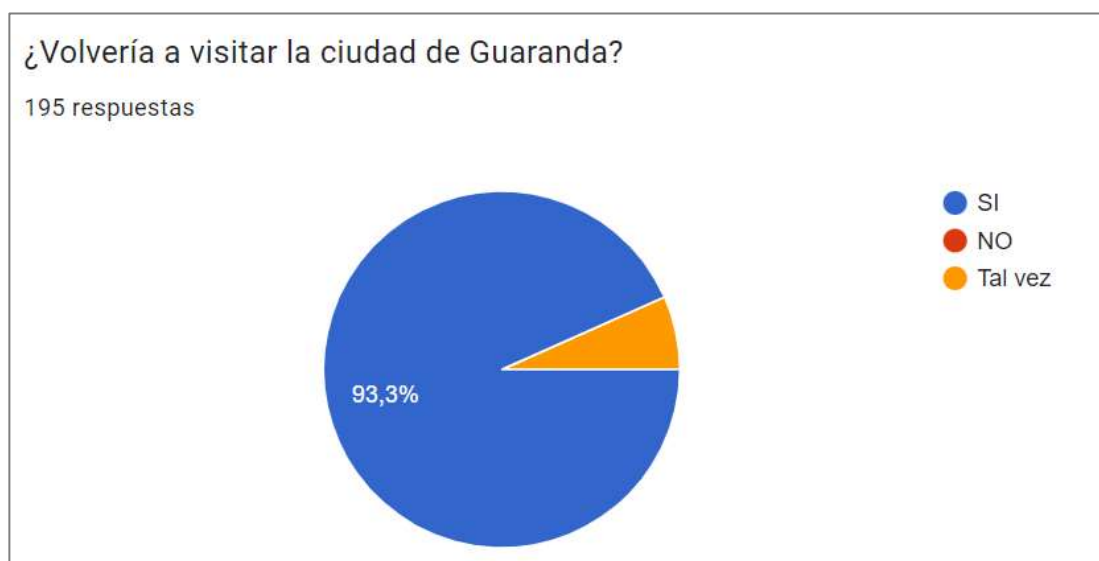
A esto se suma, el indicador de seguridad vial y de transporte, donde él 38,5% de encuestados menciona que la mejora en este factor puede tener un impacto significativo en la percepción del turismo ya que existiría una mayor confianza por parte de los turistas y el tener un transporte público accesible y seguro facilita que los turistas lleguen seguros a las atracciones de la ciudad.

Pregunta # 31

Tabla 39 Regresaría a visitar la ciudad de Guaranda

¿Regresaría a visitar la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	182	93,3
No	0	0 %
Tal vez	13	6,7 %
Total	195	100 %

Ilustración 33 ¿Volvería a visitar la ciudad de Guaranda?



Análisis: El 93,3% de los turistas que visitaron la ciudad de Guaranda, expresan su intención de volver a visitar la ciudad, reflejando una experiencia de viaje generalmente positiva y debido a varios factores, como; la variedad de atractivos y actividades turísticas, así como también la ciudad, la hospitalidad y amabilidad local, así como también la sensación de seguridad que brinda la ciudad.

Análisis de Resultados

TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS

Tabla 40 Condensado 1 - Análisis de Resultados

PERFIL DEL TURISTA	
Edad	La mayoría de turistas que visitan la ciudad, se encuentran en el rango de edad de 34 – 41 con un porcentaje del 29,7%.
Procedencia	El 18% de turistas, que visitan la ciudad de Guaranda provienen de la ciudad de Quito.
Género	Los turistas que más visitan la ciudad son de género femenino con un 50,3%.
Estado Civil	Se obtuvo que el 41,5% de turistas se encuentran casados.
Ocupación	El 35,9% de turistas pertenecen al Sector Público.
Nivel de estudio	El 38,5% de turistas se encuentran en un rango de estudio de nivel superior.
¿Usted ha visitado anteriormente la ciudad de Guaranda?	El 90,3% de turistas si han visitado la ciudad de Guaranda anteriormente.
¿Qué servicios utilizó en la ciudad de Guaranda?	El servicio que se usó con mayor frecuencia durante la visita de los turistas fue el de alimentación con un 82,6%.
SEGURIDAD CIUDADANA	
¿Usted ha sido víctima o ha presenciado algún acto delictivo en la ciudad de Guaranda?	El 79% de los turistas no han presenciado ni han sido víctimas de algún acto delictivo dentro de la ciudad.

<p>¿Señale el acto delictivo del cual ha sido víctima o ha presenciado?</p>	<p>En 53,7% de turistas, correspondiente al grupo que, si han sido víctimas de algún acto delictivo, evidencian que los asaltos son el acto delictivo más suscitado en la ciudad.</p>
<p>¿Conoce donde se encuentran ubicadas las diferentes Unidades de Policía Comunitaria (UPC)?</p>	<p>El 61% de turistas que corresponde al porcentaje de encuestados que, si han sido víctimas de algún acto delictivo, si conocen la ubicación de las diferentes unidades de policía comunitaria, Mientras que, el 57,8% correspondiente al grupo de turistas que no han sido víctimas de algún acto delictivo, no conocen la ubicación de las diferentes unidades de policía comunitaria-</p>

SALUD E HIGIENE

<p>¿Conoce dónde se encuentran ubicados los diferentes centros de salud pública en la ciudad de Guaranda?</p>	<p>El 55,4% de los turistas encuestados, mencionan que no conocen la ubicación de los diferentes centros de salud pública de la ciudad.</p>
<p>En base a su experiencia, considera que la ciudad de Guaranda, ¿Cuenta con una buena apariencia? (Aseo/Limpieza).</p>	<p>El 89,7% de turistas que visitaron la ciudad de Guaranda, consideraron que la ciudad si cuenta con una buena apariencia.</p>

SEGURIDAD ECONÓMICA

<p>¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?</p>	<p>El alto porcentaje del 92.3% de los turistas no han sido víctimas de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>¿En qué servicio turístico fue víctima de fraude o estada en la ciudad de Guaranda?</p>	<p>El 66,7% de turistas, correspondiente al grupo de visitantes que si han sido víctimas de algún tipo de fraude o estafa, señalan al servicio de transporte como al de alimentación, aquellos servicios en los que se ha suscitado este inconveniente.</p>
<p>En base a su experiencia, considera que los precios establecidos para los diferentes servicios turístico son:</p>	<p>Dentro del porcentaje de turistas que se vieron afectados de un fraude o estafa el 80% de los mismos, consideran que los precios establecidos para los diferentes servicios turísticos son poco accesibles.</p> <p>Mientras que, el 74,4% de turistas que no han sido víctimas de fraude o estafa, consideran que los precios establecidos en la ciudad son accesibles.</p>
<p>SEGURIDAD VIAL Y DE TRANSPORTE</p>	
<p>¿Ha sido participe o ha presenciado algún tipo de accidente de tránsito en la ciudad de Guaranda?</p>	<p>El 91,8% de turistas que visitan la ciudad de Guaranda mencionan que no han sido víctimas o han presenciado algún accidente de tránsito.</p>
<p>¿En qué medio de transporte ha sido víctima o ha presenciado un accidente de tránsito?</p>	<p>En cambio, el 56,3% correspondiente al grupo de turistas que si han sido víctimas de un accidente de tránsito, mencionan que el medio de transporte en el cual fueron víctimas pertenece al transporte privado.</p>
<p>Desde su experiencia, los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda se encuentran en un estado:</p>	<p>Dentro del porcentaje de turistas que fueron víctimas de un accidente de tránsito, el 50% mencionan que el estado de las unidades de</p>

	<p>transporte de la ciudad se encuentra en un estado regular.</p> <p>Mientras que, el 59,8% de turistas que no han sido víctimas de algún accidente de tránsito, consideran que los medios de transporte de la ciudad se encuentran en un estado bueno.</p>
<p>En base a su experiencia, ¿Cuál considera que es el estado de la señalética de la ciudad de Guaranda?</p>	<p>El 43,8% pertenecientes al grupo de turistas que fueron víctimas de un accidente de tránsito mencionan que la señalética de la ciudad se encuentra en un estado regular.</p> <p>Mientras que, el 66,5% de turistas que no fueron víctimas de un accidente de tránsito, mencionan que la señalética de la ciudad se encuentra en un estado bueno.</p>
<p>PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ANTE DESASTRES NATURALES</p>	
<p>Desde su experiencia, considera que la ornamentación de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado:</p>	<p>El 72,3% de turistas que visitan la ciudad, en base a su experiencia, consideran que la ornamentación de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado bueno.</p>
<p>En base a su experiencia, considera que la ciudad de Guaranda ¿Cuenta con los recipientes de basura necesarios?</p>	<p>El 74,9% de los turistas que visitan la ciudad consideran que Guaranda si cuenta con los recipientes de basura necesarios.</p>
<p>Considera que la ciudad de Guaranda, ¿Cuenta con los espacios recreativos conservados?</p>	<p>En base a los datos obtenidos el 75,4% de los turistas consideran que Guaranda si cuenta con los espacios recreativos conservados.</p>

DERECHOS HUMANOS E INCLUSIÓN SOCIAL

Considera que la ciudad de Guaranda, ¿Cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?	El 61,5% de turistas consideran que la ciudad, no cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En base a su experiencia, considera que la infraestructura de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado:	El 70,3% de los turistas, consideran que la infraestructura de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado bueno.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

INDICADORES A MEJORAR

¿Qué indicadores considera que debería mejorar la ciudad de Guaranda, para que la experiencia del visitante sea grata?	El 67,2% de los turistas que visitaron la ciudad de Guaranda consideran, que se debería mejorar la seguridad ciudadana, seguido del indicador de derechos humanos e inclusión social, además del indicador de seguridad vial y de transporte, etc.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Regresaría a visitar la ciudad de Guaranda	El 93,3% de los turistas que visitaron Guaranda, expresan su intención de volver a visitar la ciudad.
---------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Muestra # 02

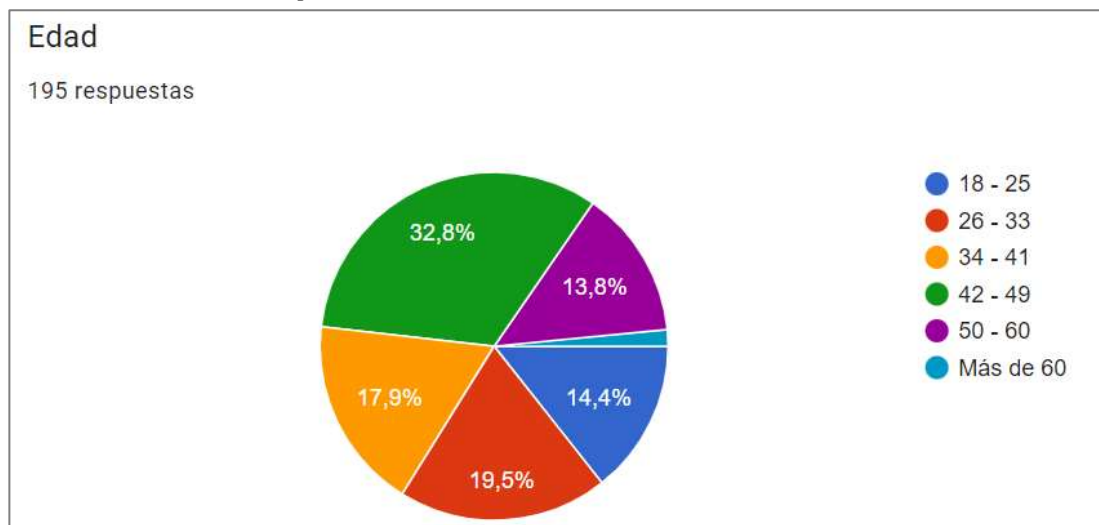
POBLADORES LOCALES DE LA CIUDAD DE GUARANDA

Pregunta # 01

Tabla 41 Edad de los pobladores locales

EDAD		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18 – 25	28	14,4 %
26 – 33	38	19,5 %
34 – 41	35	17,9 %
42 – 49	64	32,8 %
50 – 60	27	13,8 %
Más de 60	3	1,5 %
Total	195	100 %

Ilustración 34 Edad de los pobladores locales



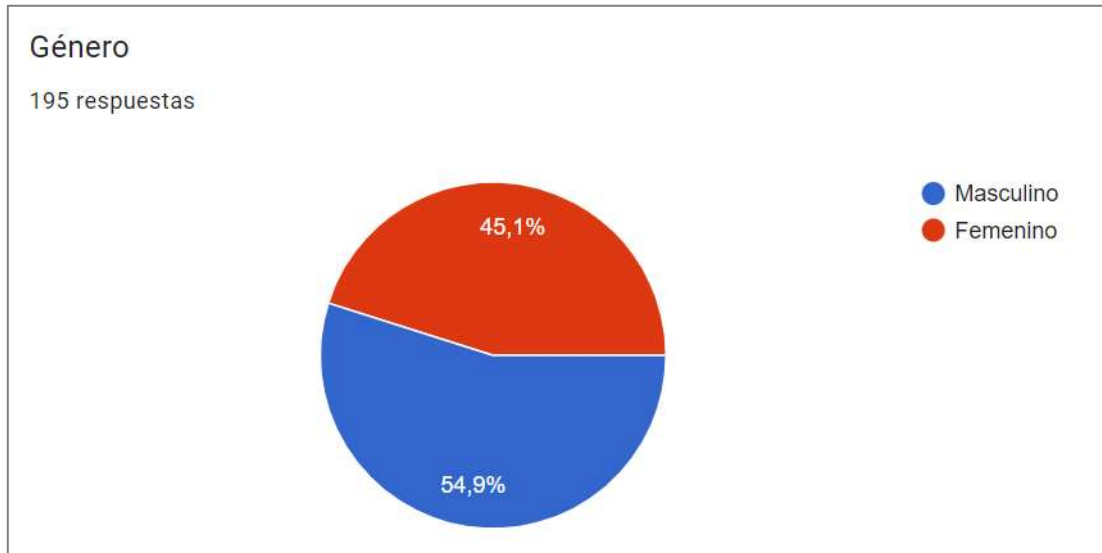
Análisis: Se determinó que el 32,8% de los encuestados se encuentran en el rango de edad de los 42 a 49 años, ya que una parte de estos, cuentan con un trabajo estable dentro de la ciudad, otros son mercaderes y comerciantes o únicamente ciudadanos civiles.

Pregunta # 02

Tabla 42 Género de los pobladores locales.

GÉNERO		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	107	54,9 %
Femenino	88	45,1 %
Otro	0	0
Total	195	100 %

Ilustración 35 Género de los pobladores locales



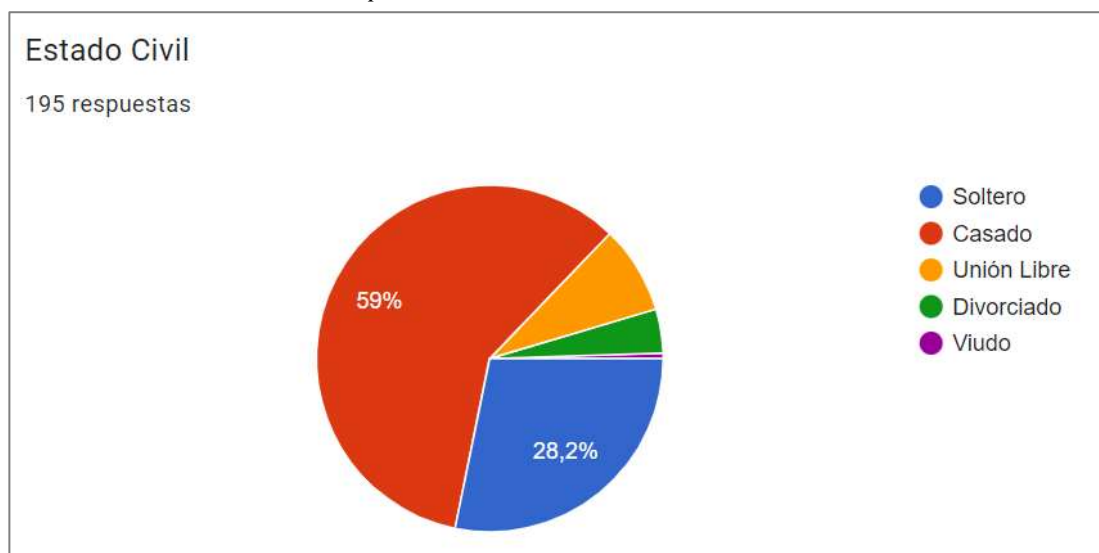
Análisis: El 54,9% de los encuestados pertenecen al género masculino, ya que en su mayoría son ciudadanos que realizan sus actividades diarias dentro de la ciudad, ya sea el trasladarse a su lugar de trabajo, realizar actividades de disfrute con la familia o realizar diversos trámites.

Pregunta # 03

Tabla 43 Estado civil de los pobladores locales

ESTADO CIVIL		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	55	28,2 %
Casado	115	59 %
Unión Libre	16	8,2 %
Divorciado	8	4,1 %
Viudo	1	0,5 %
Total	195	100 %

Ilustración 36 Estado civil de los pobladores locales



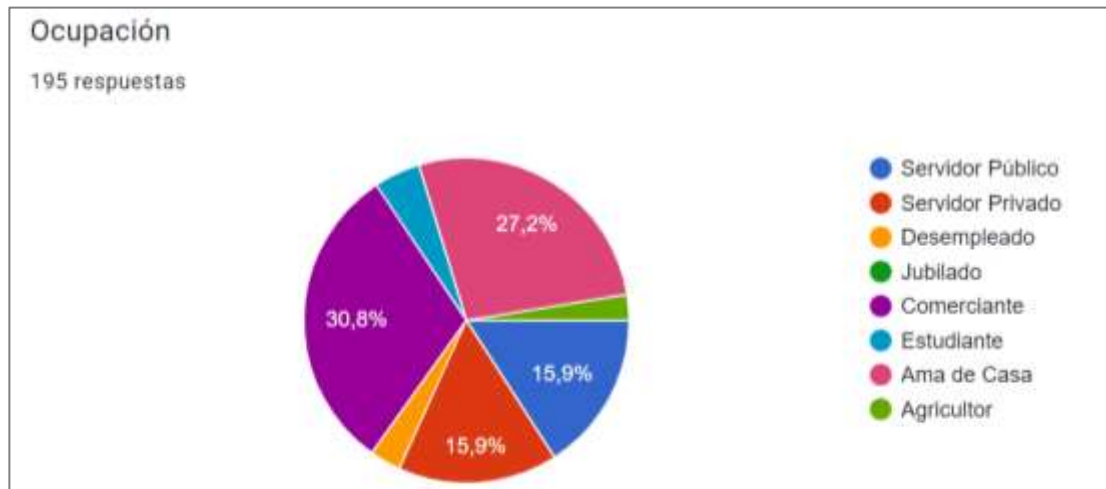
Análisis: El 59% de los encuestados locales, se encuentran en un estado civil de casados, ya que en su mayoría son hombres o mujeres de familia, que por diversas actividades deben trasladarse dentro de la ciudad, en su mayoría para dejar a sus hijos en los colegios o para realizar la compra de abastos.

Pregunta # 04

Tabla 44 Ocupación de los pobladores locales

OCUPACIÓN		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Servidor Público	31	15,9 %
Servidor Privado	31	15,9 %
Desempleado	6	3,1 %
Jubilado	0	0 %
Comerciante	60	30,8 %
Estudiante	9	4,6 %
Ama de Casa	53	27,2 %
Otro	5	2,6 %
Total	195	100 %

Ilustración 37 Ocupación de los pobladores locales



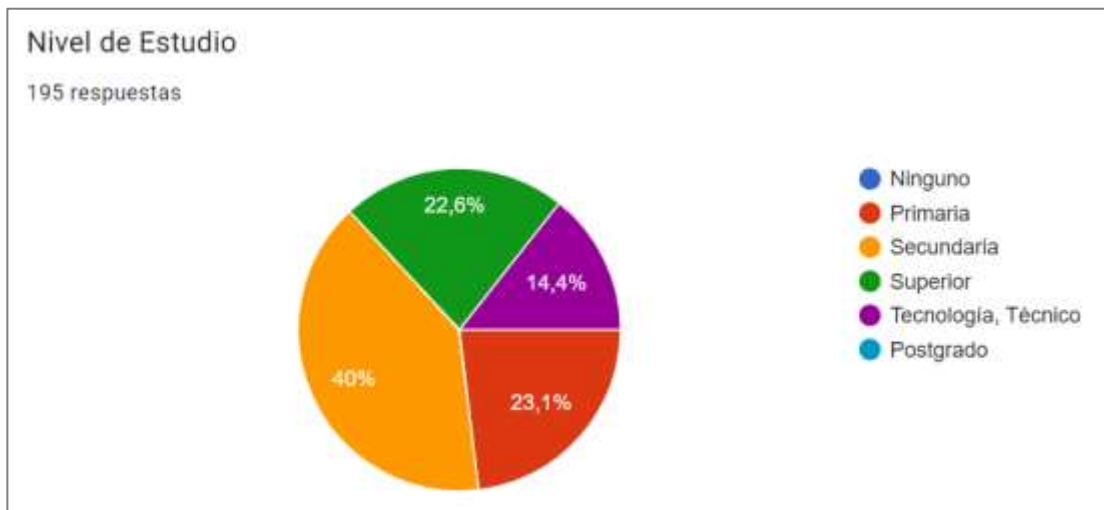
Análisis: El hecho de que el 30,8% de los pobladores de la ciudad sean comerciantes, se debe a las tradiciones y culturas de los pobladores, ya que según mencionan, es una actividad que se ha ido transmitiendo de generación en generación, además de la dificultad de encontrar plazas de empleo en otras áreas dentro de la ciudad.

Pregunta # 05

Tabla 45 Nivel de estudio de los pobladores locales

NIVEL DE ESTUDIO		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0 %
Primaria	45	23,1 %
Secundaria	78	40 %
Superior	44	22,6 %
Tecnología, Técnico	28	14,4 %
Postgrado	0	0 %
Total	195	100 %

Ilustración 38 Nivel de estudio de los pobladores locales



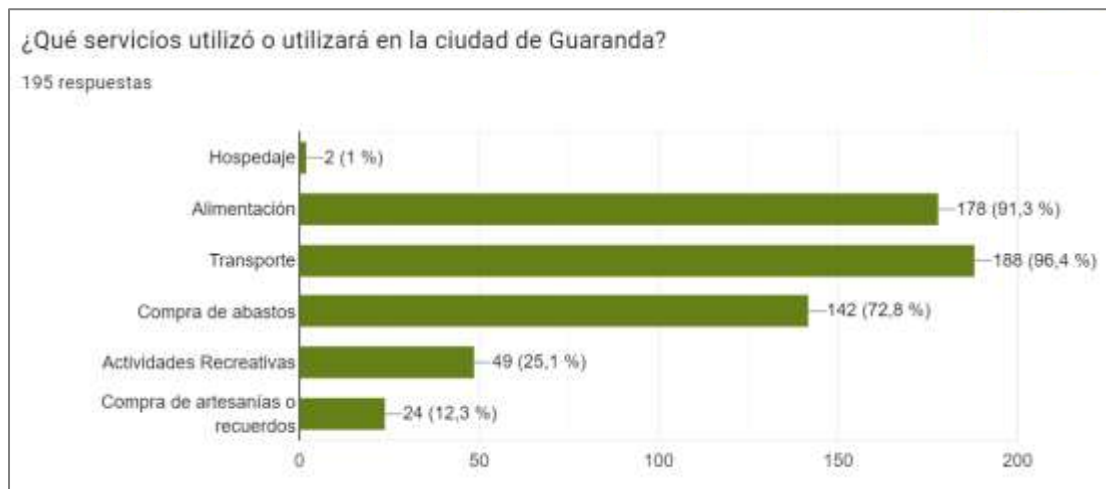
Análisis: El mayor porcentaje del nivel de estudio de los pobladores locales, corresponde al 40% y 23,1% que representan un nivel de educación secundaria y primaria, respectivamente, esto se debe a los factores económicos que poseían en aquel entonces, mismos que eran limitados y no podían acceder a niveles educativos más altos, además, de que en ese entonces prevalecía más la ideología de conseguir trabajo que de estudiar.

Pregunta # 06

Tabla 46 ¿Qué servicio utilizó o utilizará en la ciudad de Guaranda?

¿Qué servicio utilizó o utilizará en la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Hospedaje	2	1 %
Alimentación	178	91,3 %
Transporte	188	96,4 %
Compra de Abastos	142	72,8 %
Actividades Recreativas	49	25,1 %
Otro	24	12,3 %

Ilustración 39 ¿Qué servicio utilizó o utilizará en la ciudad de Guaranda?



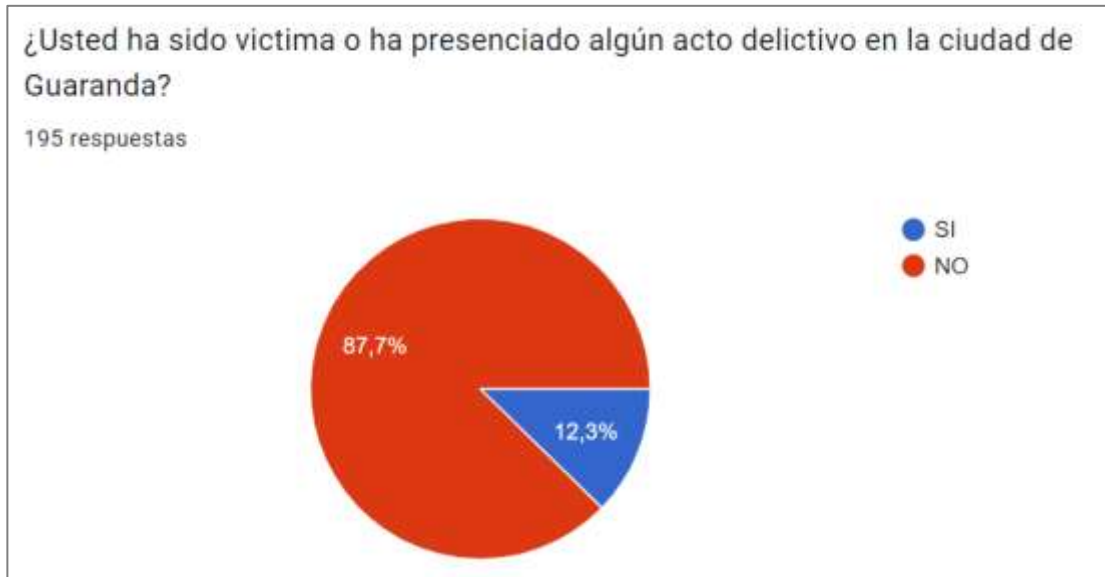
Análisis: El 96,4% de los pobladores locales utilizan con mayor frecuencia el servicio de transporte, esto debido a la necesidad de movilidad de los mismos ciudadanos, ya que la gran mayoría, necesitan desplazarse diariamente para ir al trabajo, la escuela, comprar alimentos y realizar otras actividades cotidianas, de igual forma el servicio de alimentación, seguido por el de compra de abastos.

Pregunta # 07

Tabla 47 ¿Ha sido víctima de algún acto delictivo en la ciudad de Guaranda?

¿Usted ha sido víctima o ha presenciado algún acto delictivo en la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	24	12,3 %
No	171	87,7 %
Total	195	100 %

Ilustración 40 ¿Ha sido víctima de algún acto delictivo en la ciudad de Guaranda?



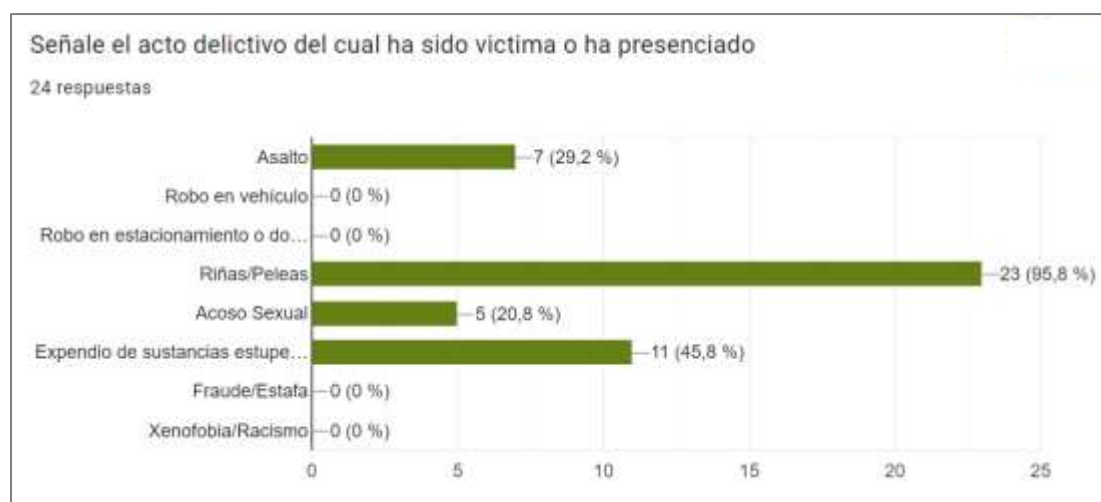
Análisis: El 87,7% de los pobladores locales, no han sido víctima o han presenciado un acto delictivo, según su criterio, esto se debe a que son una ciudad unida, ya que la cohesión comunitaria y la colaboración entre vecinos contribuye a un ambiente más seguro disminuyendo la actividad delictiva.

Pregunta # 08

Tabla 48 Acto delictivo del cual han sido víctima en la ciudad de Guaranda

Señale el acto delictivo del cual ha sido víctima o ha presenciado		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Asalto	7	29,2 %
Robo en vehículo	0	0 %
Robo en estacionamiento o domicilio	0	0 %
Riñas/Pelears	23	95,8 %
Acoso Sexual	5	20,8 %
Expendio de sustancias estupefacientes	11	45,8 %
Fraude/Estafa	0	0 %
Xenofobia/Racismo	0	0 %

Ilustración 41 Acto delictivo del cual ha sido víctima en la ciudad de Guaranda



Análisis: Dentro del porcentaje de ciudadanos que pertenecen al grupo de encuestados que si han sufrido o han presenciado un acto delictivo, el 95,8% menciona que el acto que más se ha suscitado es el de riñas/peleas, mismo que se puede deber a factores socioeconómicos, ya que en su mayoría estas riñas/peleas están relacionadas con la desigualdad económica, el desempleo y la falta de oportunidades laborales, por otra parte esto también se ve afectado por el estrés y problemas personales, y que las tensiones personales, como problemas familiares o emocionales, llevan a las personas a involucrarse en peleas, como una forma de liberar frustraciones.

El 45,8% de los encuestados ha presenciado o ha sido víctima del expendio de sustancias estupefacientes, siendo este otro factor que de igual manera, tiene en alerta a los residentes locales ya que se ve disminuida la seguridad, según mencionan, la presencia de expendedores hace que los pobladores se sienten menos seguros dentro de sus propias comunidades o barrios, afectando al entorno de la misma, ya que las áreas donde se vende o se consume este tipo de sustancias a menudo sufren un deterioro en su aspecto físico.

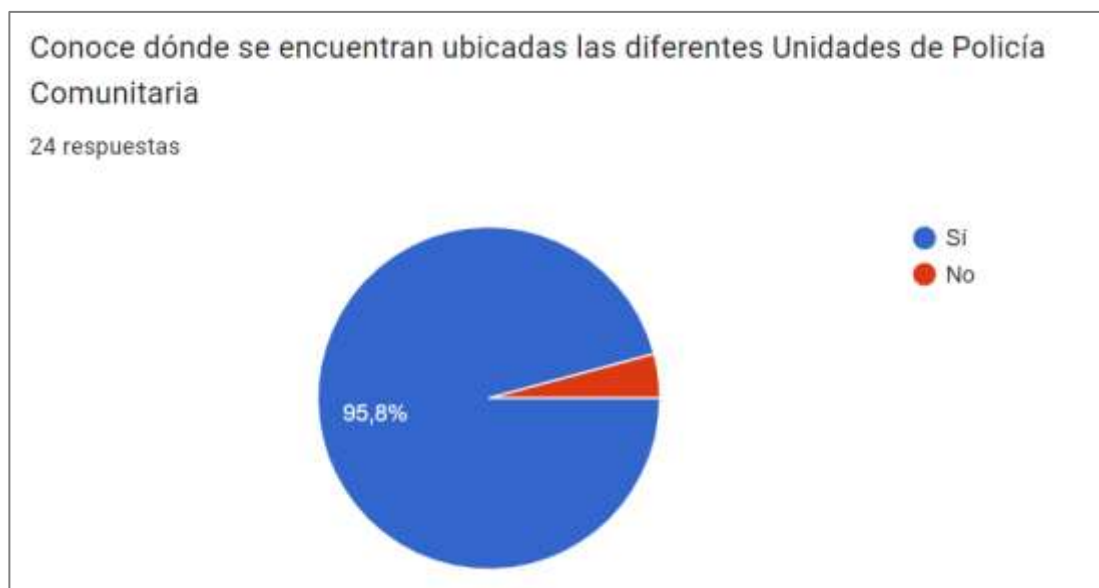
Por otra parte, el 29,2% de encuestados fueron víctimas o han presenciado asaltos, los cuales según el criterio de los residentes genera temor y preocupación, ya que nadie quiere ser víctima de un asalto, generando traumas emocionales, ataques de ansiedad, estrés postraumático y otros problemas psicológicos y físicos.

Pregunta # 09

Tabla 49 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria

Conoce dónde se encuentran ubicadas las diferentes Unidades de Policía Comunitaria		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	23	95,8 %
No	1	4,2 %
Tota	24	100 %

Ilustración 42 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria



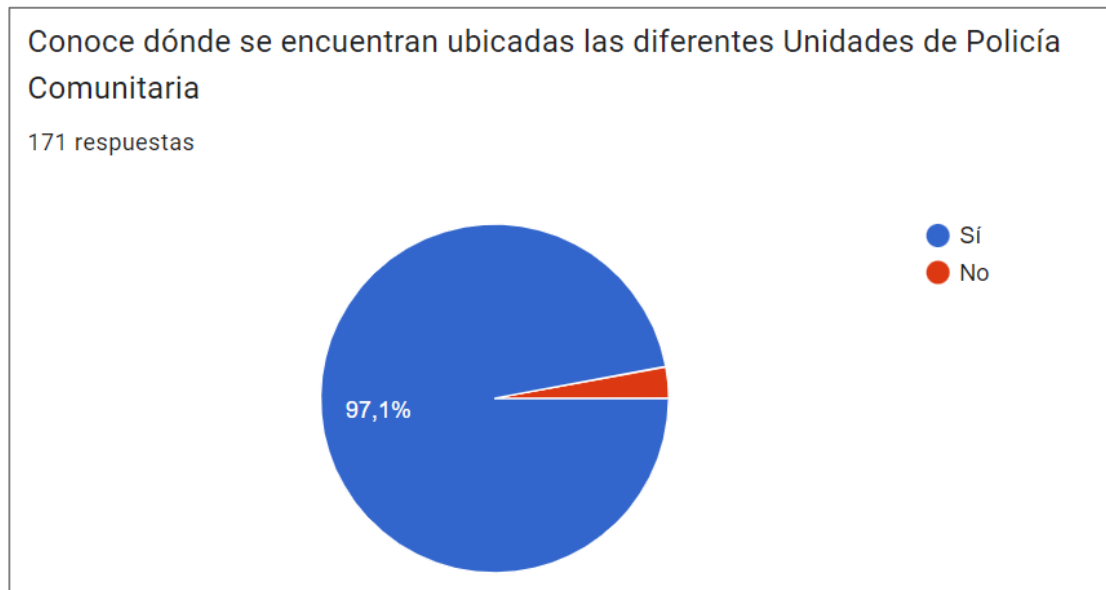
Análisis: El 95,8% de los ciudadanos, que fueron víctima de un acto delictivo, mencionan que, si conocen la ubicación de las diferentes UPC, debido a la conciencia de seguridad que han generado, con el fin de generar bienestar en su ciudad, como también generar un espacio de confianza con el cual poder contar en casos de emergencia.

Pregunta # 10

Tabla 50 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria.

Conoce donde se encuentran ubicadas las diferentes Unidades de Policía Comunitaria		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	166	97,1 %
No	5	2,9 %
Total	171	100 %

Ilustración 43 Ubicación de las diferentes Unidades de Policía Comunitaria.



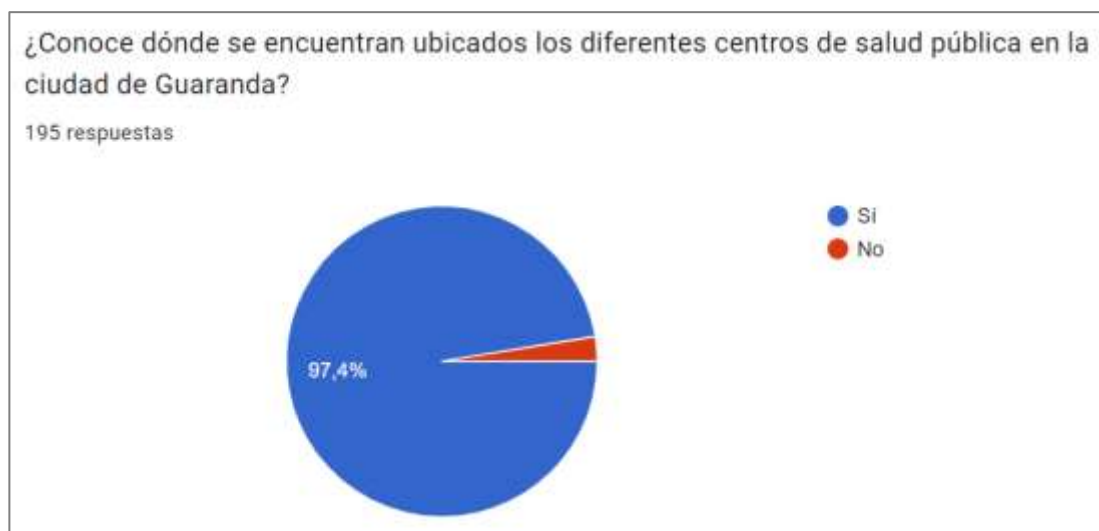
Análisis: Por otro lado, el 97,1% de los pobladores que no han sido víctimas de un acto delictivo, mencionan que, si conocen la ubicación de las diferentes UPC, debido a que estas personas tienen una conciencia general de la importancia de la seguridad y están dispuestos a conocer la ubicación de las unidades de policía como parte de una mentalidad preventiva.

Pregunta # 11

Tabla 51 Ubicación de los diferentes Centros de Salud Pública

¿Conoce dónde se encuentran ubicados los diferentes Centros de Salud Pública en la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	190	97,4 %
No	5	2,6 %
Total	195	100 %

Ilustración 44 Ubicación de los diferentes Centros de Salud Pública



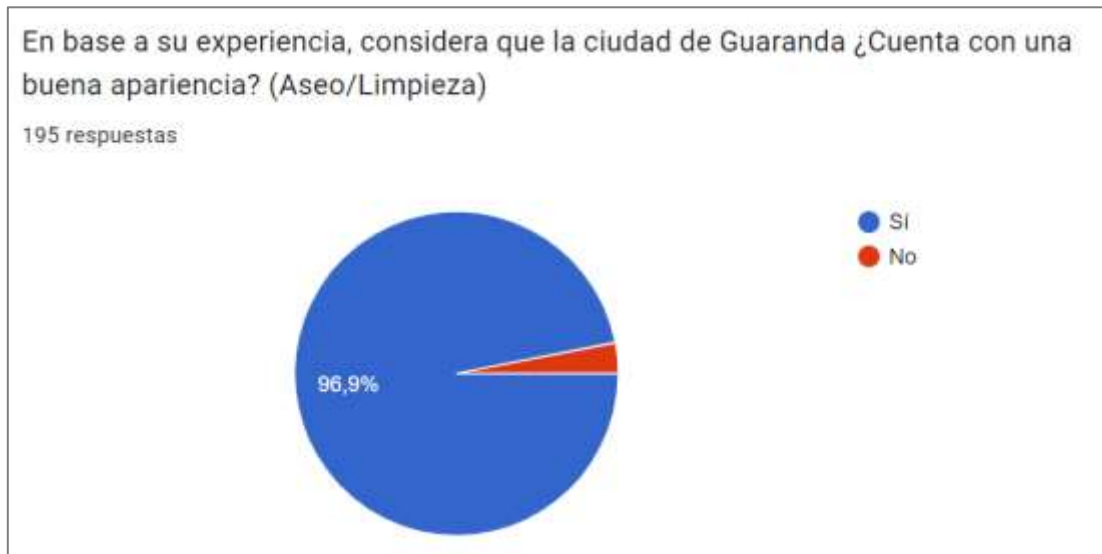
Análisis: El 97,4% de los pobladores locales si conoce la ubicación de los diferentes centros de salud pública en la ciudad de Guaranda, debido la necesidad de atención medica en momentos de enfermedad o emergencia familiar, lo que les motivo a conocer la ubicación de los centros de salud pública.

Pregunta # 12

Tabla 52 Apariencia de la ciudad de Guaranda (Aseo/Limpieza)

En base a su experiencia, considera que la ciudad de Guaranda ¿Cuenta con una buena apariencia? (Aseo/Limpieza)		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	189	96,9 %
No	6	3,1 %
Total	195	100 %

Ilustración 45 Apariencia de la ciudad de Guaranda (Aseo/Limpieza)



Análisis: El 96,9% de los pobladores locales mencionan que Guaranda cuenta con una buena apariencia, debido al mantenimiento en los espacios públicos, a los programas de limpieza y recogida de basura, incluso por las diversas sanciones por incumplimiento que esta última, en donde se considera las sanciones por arrojar basura o ensuciar los espacios públicos.

Pregunta # 13

Tabla 53 ¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?

¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	0,5 %
No	194	99,5 %
Total	195	100 %

Ilustración 46 ¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?



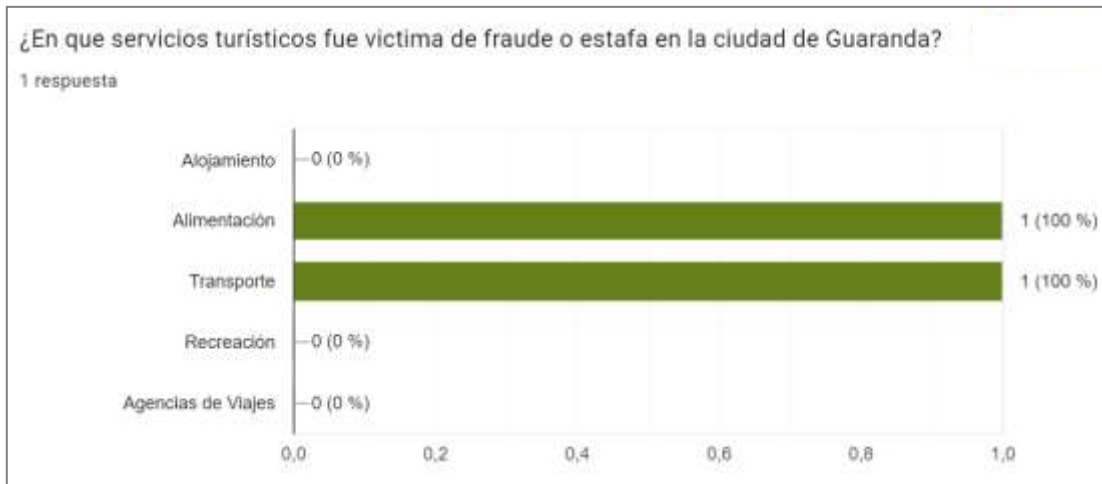
Análisis: De los resultados obtenidos el 99,5% de los pobladores de la ciudad de Guaranda, mencionan que no han sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad, esto debido a que la ciudad cuenta con una baja incidencia delictiva, ya que según mencionan los pobladores, la ciudad cuenta con una baja tasa de delitos económicos, fraudes o estafas en comparación con otras ciudades.

Pregunta # 14

Tabla 54 Servicio turístico en el que ha sido víctima de fraude o estafa

En qué servicios turísticos fue víctima de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alojamiento	0	0 %
Alimentación	1	100 %
Transporte	1	100 %
Recreación	0	0 %
Agencias de Viajes	0	0 %

Ilustración 47 Servicio turístico en el que ha sido víctima de fraude o estafa



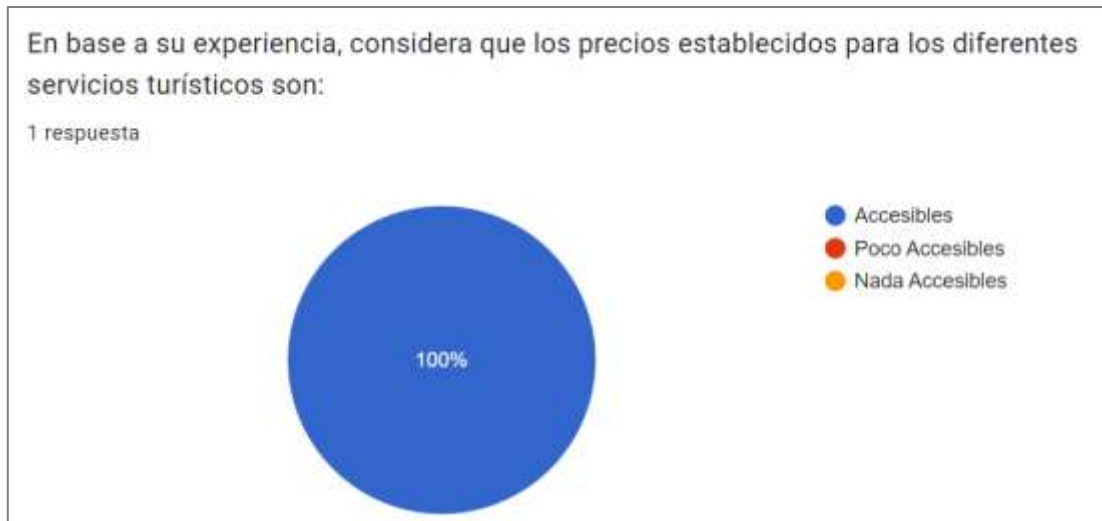
Análisis: Dentro del porcentaje de pobladores que se han visto afectados por algún tipo de fraude o estafa, el 100% menciona que los servicios donde fue víctima, fueron los de alimentación y transporte, debido a la falta de información o conocimiento sobre los precios y tarifas estándar de los servicios anteriormente mencionados, lo que pudo provocar que dicho grupo sea más vulnerable a ser engañada por los precios inflados o prácticas engañosas.

Pregunta # 15

Tabla 55 Precios establecidos para los diferentes servicios turísticos

En base a su experiencia, considera que los precios establecidos para los diferentes servicios turísticos son:		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Accesibles	1	100 %
Poco Accesibles	0	0 %
Nada Accesibles	0	0 %
Total	1	100 %

Ilustración 48 Precios establecidos para los diferentes servicios turísticos



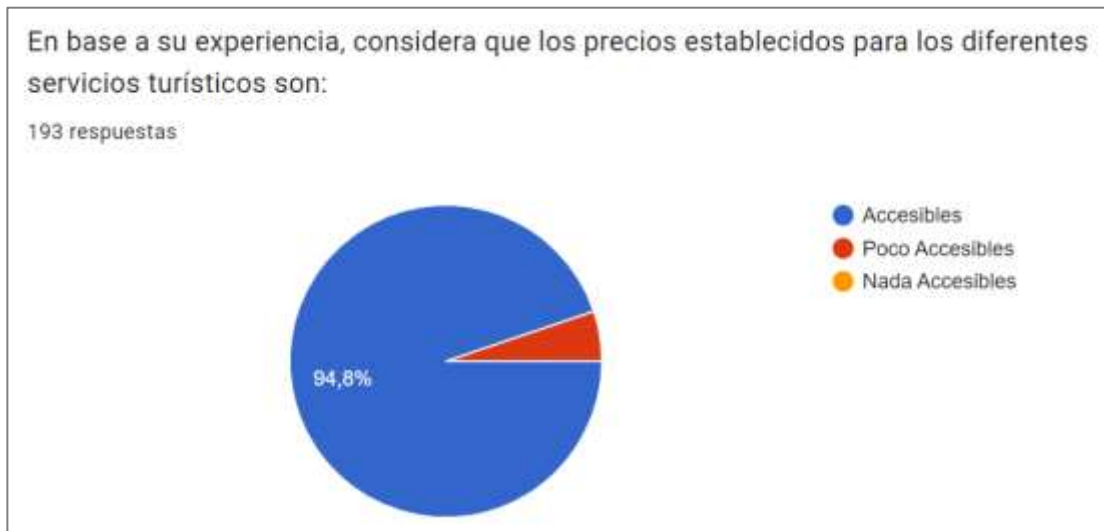
Análisis: Dentro del grupo de encuestados que fueron víctima de algún tipo fraude o estafa, el 100% de pobladores menciona que los precios en la ciudad son accesibles ya que la ciudad cuenta con una buena regulación en los precios establecidos en cada uno de los servicios que se ofertan al público en general.

Pregunta # 16

Tabla 56 Precios establecidos para los diferentes servicios turísticos

En base a su experiencia, considera que los precios establecidos para los diferentes servicios turísticos son:		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Accesibles	183	94,8 %
Poco Accesibles	10	5,2 %
Nada Accesibles	0	0 %
Total	193	100 %

Ilustración 49 Precios establecidos para los diferentes servicios turísticos.



Análisis: El altísimo grupo de 94,8% de los pobladores, mencionan que los precios en la ciudad son accesibles debido a los niveles de ingresos de estos, al igual la ciudad de Guaranda posee un costo de vida más bajo en general en comparación con otras ciudades haciendo que los residentes consideren que los precios sean accesibles.

Pregunta # 17

Tabla 57 ¿Ha sido participe de algún tipo de accidente de tránsito en la ciudad de Guaranda?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	18	9,2 %
No	177	90,8 %
Total	195	100 %

Ilustración 50 ¿Ha sido participe de algún tipo de accidente de tránsito en la ciudad de Guaranda?



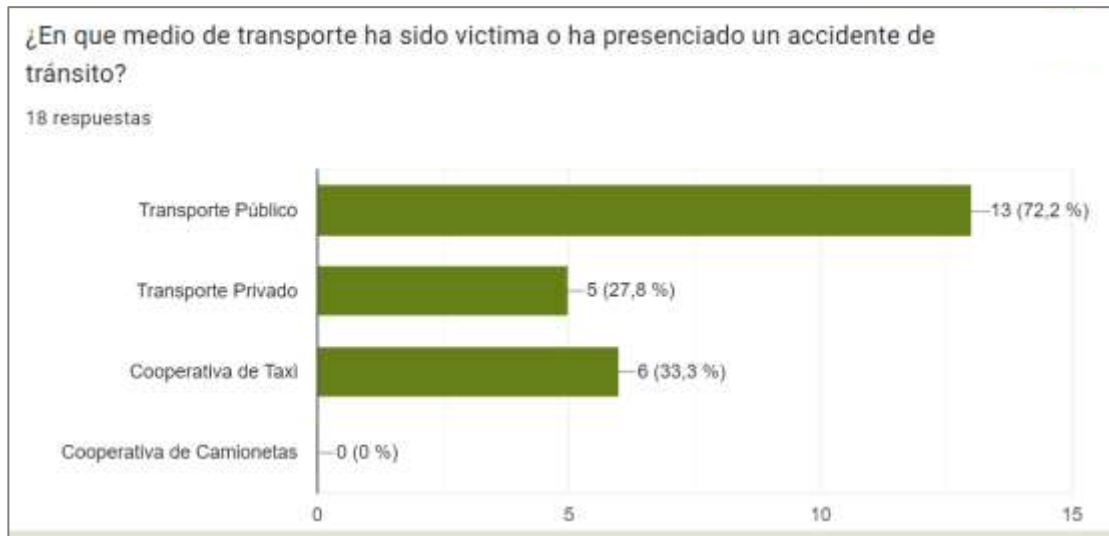
Análisis: El 90,8% de los pobladores mencionan, que no han sido participes o han presenciado algún tipo de accidente de tránsito en la ciudad, evidenciando que la ciudad ha implementado medidas de seguridad vial efectivas, como una señalización adecuada, control de velocidad y mantenimiento de carreteras.

Pregunta # 18

Tabla 58 Medio de transporte en el que ha sido víctima de un accidente de tránsito

¿En qué medio de transporte ha sido víctima o ha presenciado un accidente de tránsito?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Transporte Público	13	72,2 %
Transporte Privado	5	27,8 %
Cooperativa de Taxi	6	33,3 %
Cooperativa de Camionetas	0	0 %

Ilustración 51 Medio de transporte en el que ha sido víctima de un accidente de tránsito



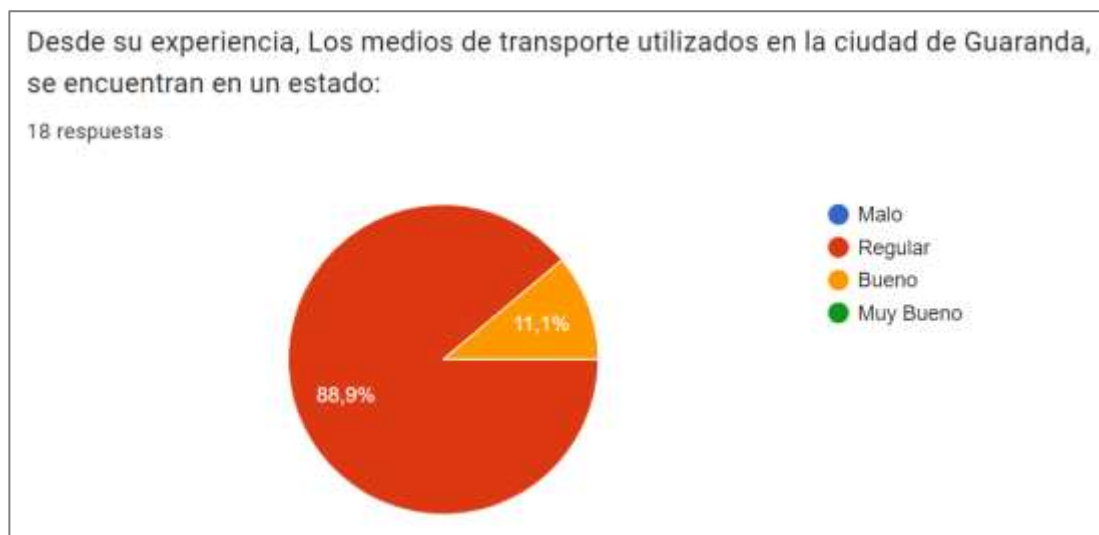
Análisis: Dentro del grupo de encuestados que, si fueron víctimas de un accidente de tránsito, el 72,2% de los pobladores, mencionan que el medio de transporte en el que han sido víctimas, fue en el transporte público, debido a las condiciones de tráfico, ya que la ciudad enfrenta problemas de congestión vehicular, lo que produce diversos accidentes, al igual la calidad de los vehículos que no es la adecuada.

Pregunta # 19

Tabla 59 Estado de los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda

Desde su experiencia, los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda, se encuentran en un estado:		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0 %
Regular	16	88,9 %
Bueno	2	11,1 %
Muy Bueno	0	0 %
Total	18	100 %

Ilustración 52 Estado de los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda



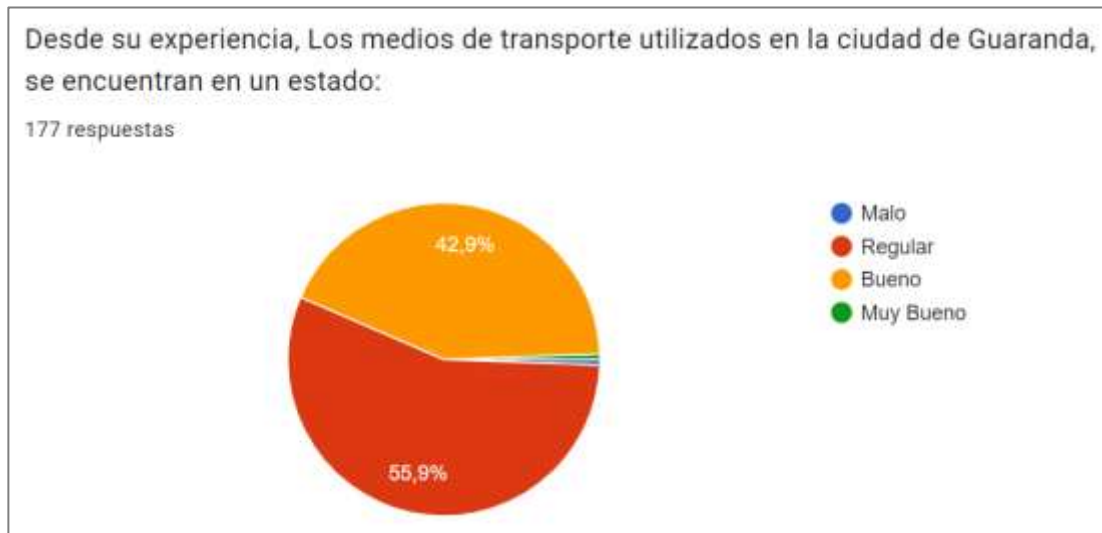
Análisis: Dentro del grupo de personas que mencionaron que han sido víctimas de un accidente de tránsito, el 88,9% menciona que el estado de los medios de transporte utilizados es regular, debido a la imprudencia de los conductores, como a el estado de mantenimiento y calidad de los medios de transporte utilizados.

Pregunta # 20

Tabla 60 Estado de los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda.

Desde su experiencia, los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda, se encuentran en un estado:		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0 %
Regular	99	55,9 %
Bueno	76	42,9 %
Muy Bueno	1	0,6 %
Total	177	100 %

Ilustración 53 Estado de los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda.



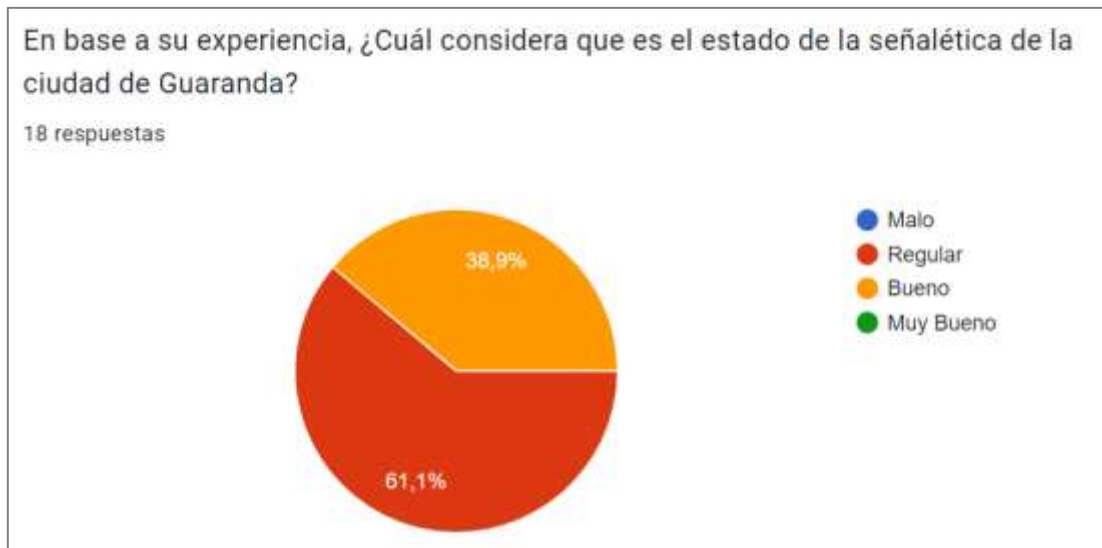
Análisis: El 55,9% de pobladores que no han sufrido un accidente de tránsito, mencionan que el estado de las unidades de transporte de la ciudad es regular, debido al mantenimiento deficiente de las unidades, antigüedad de las unidades, el uso intensivo de las mismas, las cuales están expuestas a un alto desgaste diario, lo que afecta en su estado en general, entre otros aspectos.

Pregunta # 21

Tabla 61 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda

En base a su experiencia, ¿Cuál considera que es el estado de la señalética de la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0 %
Regular	11	61,1 %
Bueno	7	38,9 %
Muy Bueno	0	0 %
Total	18	100 %

Ilustración 54 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda



Análisis: Dentro del grupo de encuestados que mencionan que, si han sido víctimas de un accidente de tránsito, el 61,1% mencionan que el estado de la señalética de la ciudad es regular, debido al desgaste natural, el mantenimiento insuficiente, la falta de actualización de estas y daños por vandalismo

Pregunta # 22

Tabla 62 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda.

En base a su experiencia, ¿Cuál considera que es el estado de la señalética de la ciudad de Guaranda?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	0,6 %
Regular	50	28,2 %
Bueno	124	70,1 %
Muy Bueno	2	1,1 %
Total	177	100 %

Ilustración 55 Estado de la señalética de la ciudad de Guaranda.



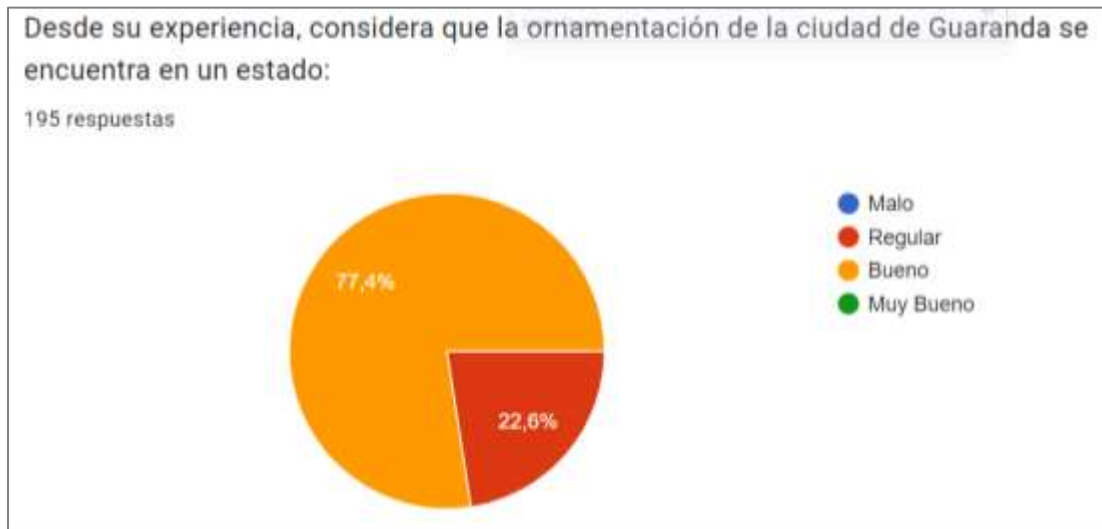
Análisis: El 70,1% de los pobladores que no han sufrido un accidente de tránsito, mencionan que el estado de la señalética de la ciudad se encuentra en buen estado, gracias al mantenimiento que se realiza en las mismas, como también a la reparación de las señaléticas dañadas o desgastadas.

Pregunta # 23

Tabla 63 Estado de la ornamentación de la ciudad de Guaranda

Desde su experiencia, considera que la ornamentación de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado:		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0 %
Regular	44	22,6 %
Bueno	151	77,4 %
Muy Bueno	0	0 %
Total	195	100 %

Ilustración 56 Estado de la ornamentación de la ciudad de Guaranda



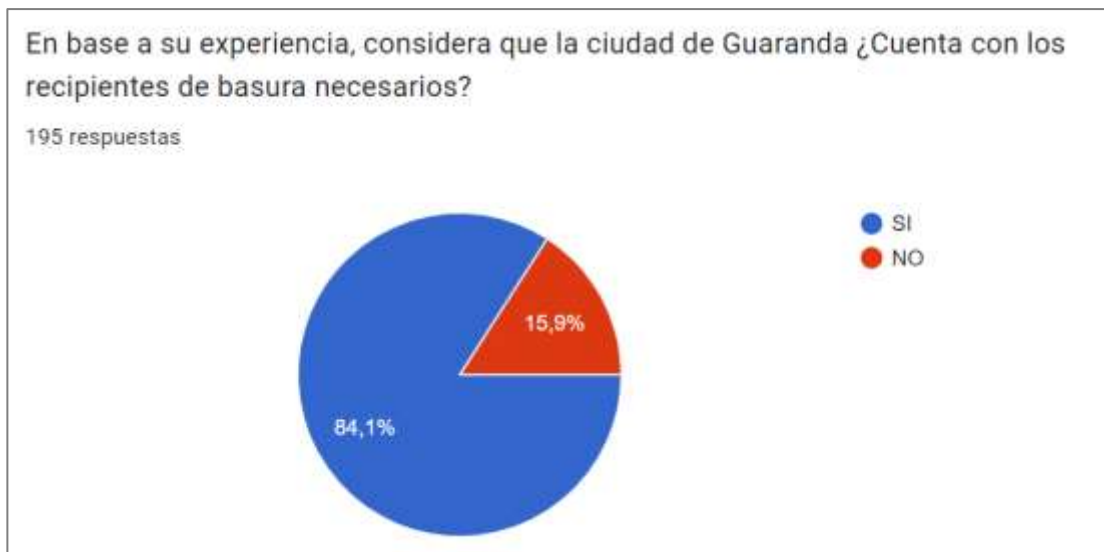
Análisis: El 77,4% de los pobladores de la ciudad, mencionan que la ornamentación de Guaranda, se encuentra en buen estado, gracias al mantenimiento efectivo, a la inversión en embellecimiento urbano y a una cultura que promueve el cuidado la misma.

Pregunta # 24

Tabla 64 ¿Guaranda cuenta con los recipientes de basura necesarios?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	164	84,1 %
No	31	15,9 %
Total	195	100 %

Ilustración 57 ¿Guaranda cuenta con los recipientes de basura necesarios?



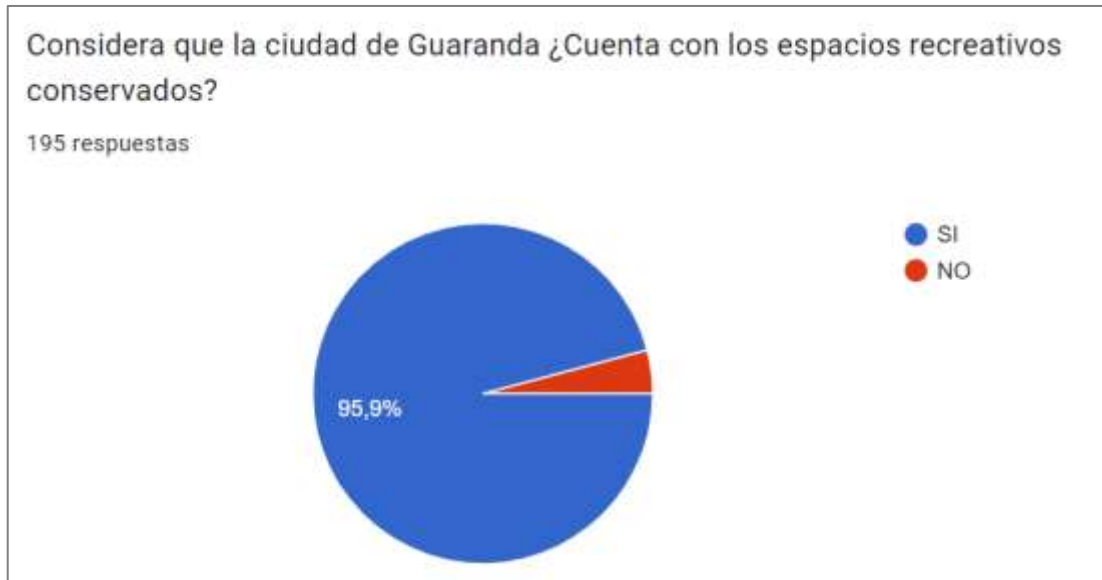
Análisis: De los resultados obtenido el 84,1% de los pobladores, considera que Guaranda si cuenta con los recipientes de basura necesarios, debido a que cuenta con una infraestructura adecuada en la gestión de residuos, los cuales han colocado suficientes recipientes de basura en áreas estratégicas, lo que permite a los residentes tener acceso a los recipientes para los desechos de su basura.

Pregunta # 25

Tabla 65 ¿Guaranda cuenta con los espacios recreativos conservados?

Considera que la ciudad de Guaranda ¿Cuenta con los espacios recreativos conservados?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	187	95,9 %
No	8	4,1 %
Total	195	100 %

Ilustración 58 ¿Guaranda cuenta con los espacios recreativos conservados?



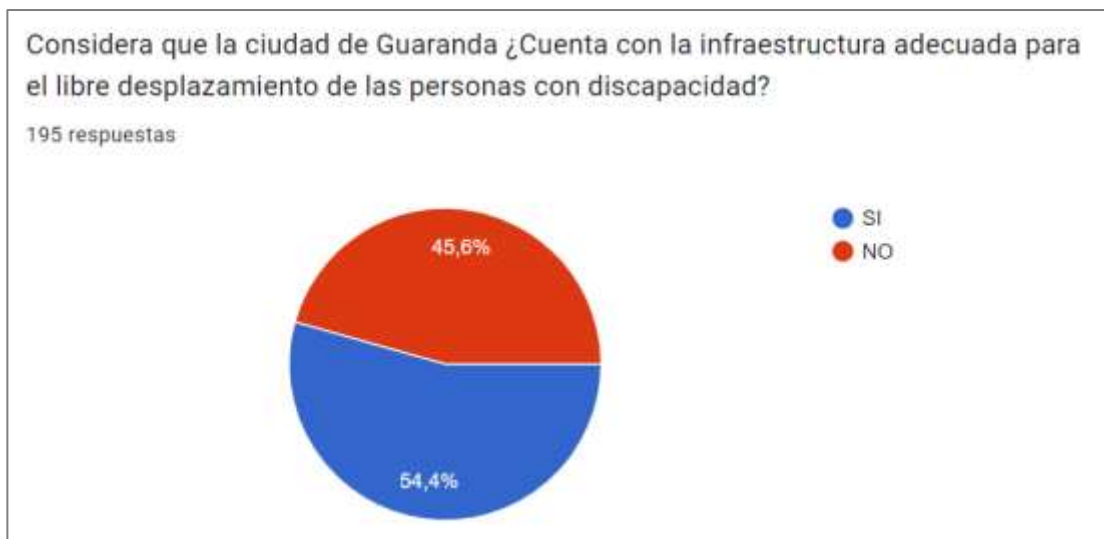
Análisis: El 95,9% de los pobladores mencionan que, si cuenta con los espacios recreativos conservados, esto debido a una cultura de cuidado, donde los ciudadanos promueven el cuidado de los mismo, de igual manera la participación ciudadana en proyectos de preservación y embellecimiento contribuyen a mantener los espacios recreativos en buen estado

Pregunta # 26

Tabla 66 Infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de personas con discapacidad

Considera que la ciudad de Guaranda ¿Cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	106	54,4 %
No	89	45,6 %
Total	195	100 %

Ilustración 59 Infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de personas con discapacidad



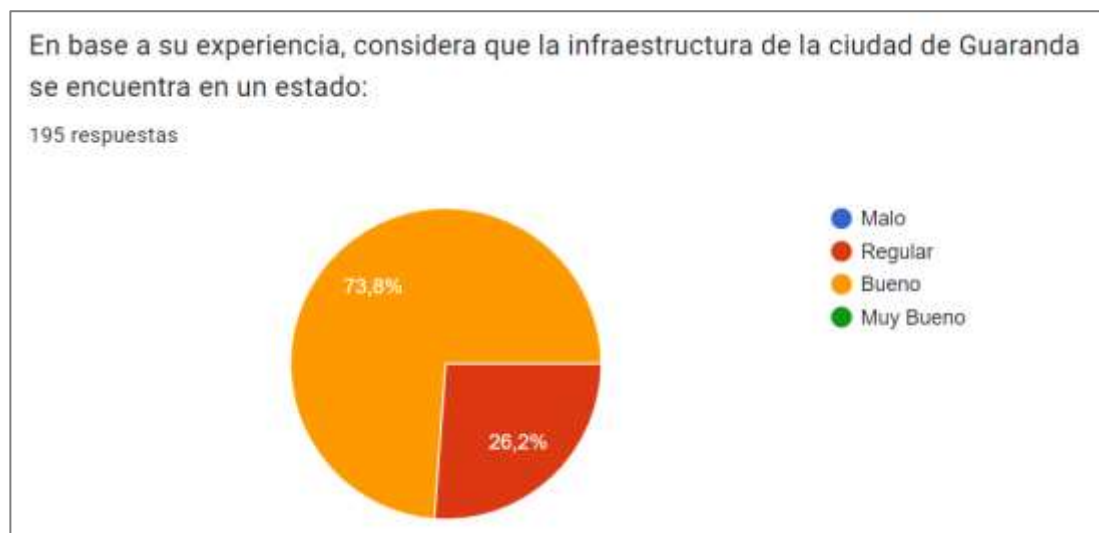
Análisis: El hecho de que el 54,4% de los pobladores de la ciudad mencionaron que la ciudad si cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad, en algunos casos se debe a la percepción individual, ya que la percepción puede variar entre los pobladores, también es posible que algunas áreas cuenten con una infraestructura más accesible que otras.

Pregunta # 27

Tabla 67 Estado de la infraestructura de la ciudad de Guaranda

En base a su experiencia, considera que la infraestructura de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado:		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0 %
Regular	51	26,2 %
Bueno	144	73,8 %
Muy Bueno	0	0 %
Total	195	100 %

Ilustración 60 Estado de la infraestructura de la ciudad de Guaranda



Análisis: El 73,8% de los pobladores mencionan que el estado de la infraestructura de la ciudad se encuentra en un estado bueno, debido al mantenimiento adecuado, las reparaciones oportunas y los programas de mantenimiento regulares que contribuyen a un buen estado en general y por consiguiente a la satisfacción de la misma.

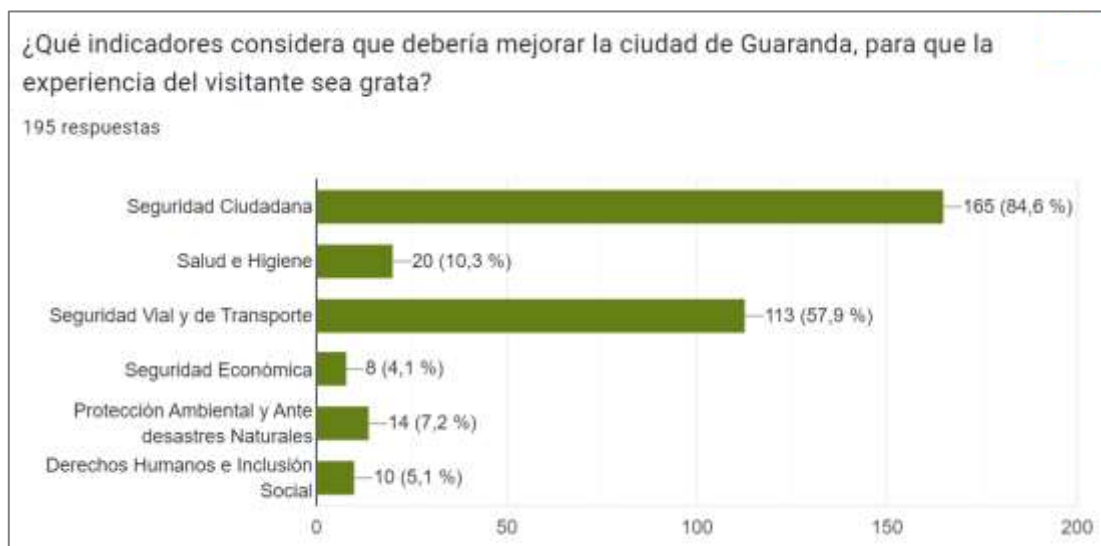
Pregunta # 28

Tabla 68 Indicadores a mejorar en la ciudad de Guaranda

¿Qué indicadores considera que debería mejorar la ciudad de Guaranda, para que la experiencia del visitante sea grata?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad Ciudadana	165	84,6 %
Salud e Higiene	20	10,3 %
Seguridad Vial y de Transporte	113	57,9 %
Seguridad Económica	8	4,1 %
Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales	14	7,2 %
Derechos Humanos e Inclusión social	10	5,1 %

Ilustración 61 Indicadores a mejorar en la ciudad de Guaranda



Análisis: El 84,6% de pobladores consideran que la ciudad debe mejorar la seguridad ciudadana, para que la experiencia del visitante sea grata, esto sugiere que existe una percepción generalizada de preocupación en este aspecto, y esto puede explicarse por varios factores como, la incidencia de actos delictivos como robos, hurtos o vandalismo, lo cual influye en la percepción de la inseguridad entre los residentes y en la importancia de mejorar la seguridad para los visitantes.

A esto se suma la seguridad vial y de transporte, donde el 57,9% de encuestados mencionan que las unidades tienen una infraestructura deficiente y la falta de medidas de seguridad aumenta el riesgo de sufrir un accidente de tránsito, sumado a esto la congestión vehicular muchas veces se debe a la falta de una planificación efectiva por parte de los agentes de tránsito provocando que los viajes sean más largos y una de las opciones para mejorar estas falencias es la inversión en infraestructura ya que la mejora de carreteras, aceras, señales de tránsito, así mismo las autoridades pueden aplicar regulaciones de tráfico más estrictas y sanciones para desalentar conductas peligrosas.

Análisis de Resultados

POBLADORES LOCALES

Tabla 69 Condensado 2 - Análisis de Resultados

PERFIL DE LOS POBLADORES LOCALES	
Edad	Se determinó que el 32,8% de los pobladores se encuentran en el rango de edad de los 42 a 49 años.
Género	El 54,9% de los encuestados pertenecen al género masculino.
Estado Civil	El 59% de los encuestados locales se encuentran en un estado civil de casados.
Ocupación	El 30,8% de los pobladores de la ciudad son comerciantes.
Nivel de estudio	El 40% de los pobladores tienen un nivel de educación secundaria.
¿Qué servicios utilizó en la ciudad de Guaranda?	El 96,4% de los pobladores locales utilizan con mayor frecuencia el servicio de transporte, seguido por el de alimentación.
SEGURIDAD CIUDADANA	
¿Usted ha sido víctima o ha presenciado algún acto delictivo en la ciudad de Guaranda?	El 87,7% de los pobladores locales de la ciudad no han sido víctimas de algún acto delictivo.
¿Señale el acto delictivo del cual ha sido víctima o ha presenciado?	En 95,8% de pobladores, correspondiente al grupo que, si han sido víctimas de algún acto delictivo, evidencian que las riñas/peleas son el acto delictivo más suscitado en la ciudad.

<p>¿Conoce donde se encuentran ubicadas las diferentes Unidades de Policía Comunitaria (UPC)?</p>	<p>El 95,8% de pobladores. que corresponden al porcentaje de encuestados que, si han sido víctimas de algún acto delictivo, si conocen la ubicación de las diferentes unidades de policía comunitaria,</p> <p>Mientras que, el 97,1% correspondiente al grupo de pobladores, que no han sido víctimas de algún acto delictivo, también conocen la ubicación de las diferentes unidades de policía comunitaria.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SALUD E HIGIENE

<p>¿Conoce dónde se encuentran ubicados los diferentes centros de salud pública en la ciudad de Guaranda?</p>	<p>El 97,4% de los pobladores encuestados, mencionan que si conocen la ubicación de los diferentes centros de salud pública de la ciudad.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>En base a su experiencia, considera que la ciudad de Guaranda, ¿Cuenta con una buena apariencia? (Aseo/Limpieza).</p>	<p>El 96,9% de pobladores consideraron que la ciudad si cuenta con una buena apariencia.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

SEGURIDAD ECONÓMICA

<p>¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?</p>	<p>El 99,5% de los pobladores no han sido víctimas de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad.</p>
<p>¿En qué servicio turístico fue víctima de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda?</p>	<p>El 100% correspondiente a 1 poblador, que si ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa, señalan al servicio de transporte como</p>

	al de alimentación, aquellos servicios en los que se ha suscitado este inconveniente.
En base a su experiencia, considera que los precios establecidos para los diferentes servicios turístico son:	<p>Dentro del porcentaje de pobladores que se vieron afectados de un fraude o estafa el 100%, el único, considera que los precios establecidos para los diferentes servicios turísticos son accesibles.</p> <p>Mientras que, el 94,8% de los pobladores que no han sido víctimas de fraude o estafa, consideran que los precios establecidos en la ciudad son accesibles.</p>
SEGURIDAD VIAL Y DE TRANSPORTE	
¿Ha sido participe o ha presenciado algún tipo de accidente de tránsito en la ciudad de Guaranda?	El 90,8% de los pobladores mencionan que no han sido víctimas o han presenciado algún accidente de tránsito.
¿En qué medio de transporte ha sido víctima o ha presenciado un accidente de tránsito?	En cambio, el 72,2% correspondiente al grupo de pobladores que si han sido víctimas de un accidente de tránsito, mencionan que el medio de transporte en el cual fueron víctimas pertenece al transporte público.
Desde su experiencia, los medios de transporte utilizados en la ciudad de Guaranda se encuentran en un estado:	<p>Dentro del porcentaje de pobladores que fueron víctimas de un accidente de tránsito, el 88,9% mencionan que el estado de las unidades de transporte de la ciudad se encuentra en un estado regular.</p> <p>Mientras que, el 55,9% de pobladores que no han sido víctimas de algún accidente de tránsito, consideran que los medios de</p>

	transporte de la ciudad se encuentran en un estado regular.
En base a su experiencia, ¿Cuál considera que es el estado de la señalética de la ciudad de Guaranda?	<p>El 61,1% pertenecientes al grupo de pobladores que fueron víctimas de un accidente de tránsito mencionan que la señalética de la ciudad se encuentra en un estado regular.</p> <p>Mientras que, el 70,1% de pobladores que no fueron víctimas de un accidente de tránsito, mencionan que la señalética de la ciudad se encuentra en un estado bueno.</p>

PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ANTE DESASTRES NATURALES

Desde su experiencia, considera que la ornamentación de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado:	El 77,4% de pobladores, consideran que la ornamentación de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado bueno.
En base a su experiencia, considera que la ciudad de Guaranda ¿Cuenta con los recipientes de basura necesarios?	El 84,1% de los pobladores consideran que Guaranda si cuenta con los recipientes de basura necesarios.
Considera que la ciudad de Guaranda, ¿Cuenta con los espacios recreativos conservados?	En base a los datos obtenidos el 95,9% de los pobladores consideran que Guaranda si cuenta con los espacios recreativos conservados.

DERECHOS HUMANOS E INCLUSIÓN SOCIAL

Considera que la ciudad de Guaranda, ¿Cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?

El 54,4% de pobladores consideran que la ciudad, si cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad.

En base a su experiencia, considera que la infraestructura de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado:

El 73,8% de los pobladores, consideran que la infraestructura de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado bueno.

INDICADORES A MEJORAR

¿Qué indicadores considera que debería mejorar la ciudad de Guaranda, para que la experiencia del visitante sea grata?

El 84,6% de los pobladores de la ciudad de Guaranda consideran, que se debería mejorar la seguridad ciudadana, seguido del indicador de seguridad vial y de transporte, etc.

Discusión de Resultados

La percepción de seguridad turística es un elemento fundamental en la planificación y disfrute de cualquier viaje. En este conjunto de aspectos a explorar, examinaremos diversos factores que influyen en cómo los turistas perciben la seguridad en destinos turísticos. Desde la presencia policial hasta la infraestructura de transporte, estos elementos pueden moldear la experiencia de los viajeros y su decisión de visitar un lugar en particular. Comprender estos aspectos es esencial para las autoridades locales, la industria del turismo y los propios viajeros, ya que contribuye a una experiencia turística más satisfactoria y segura.

Seguridad Ciudadana: La preocupación de los turistas por la seguridad ciudadana es un factor crítico. Una ciudad segura no solo atraerá a más visitantes, sino que también mejorará la calidad de vida de los residentes. Para abordar este aspecto, es esencial que las autoridades locales de la ciudad de Guaranda implementen estrategias efectivas de seguridad pública, como aumentar la presencia policial y promover la participación ciudadana en la prevención del delito.

Este análisis es similar al realizado por Levia & Ramirez, (2021) en su investigación sobre la inseguridad ciudadana, en la cual menciona que:

“La seguridad es una necesidad básica para el desarrollo normal de las personas en tal sentido cuando las instituciones encargadas no satisfacen con la necesidad de este servicio origina en la población una victimización directa e indirecta de delitos con efectos de daños físicos, económicos por la sustracción de sus bienes,

pérdida de tiempo laboral, gastos médicos y en paralelo esta origina una percepción de inseguridad, miedo al crimen complementado por otros factores como la información de los medios de comunicación y la desconfianza de las instituciones afectando la salud mental, disminución de la calidad de vida, la satisfacción y la felicidad de las personas.”

Salud e Higiene: mediante los resultados obtenidos, tanto los turistas como los residentes comentaron que la limpieza y el orden de la ciudad son factores que influyen en la percepción de seguridad de los turistas. Mantener una ciudad limpia y ordenada no solo mejora la seguridad turística, sino que también contribuye a la salud pública y al bienestar de la comunidad en general. Esto implica una gestión adecuada de residuos, mantenimiento urbano y la promoción de prácticas higiénicas.

De igual manera las medidas de salud y el conocer donde se ubican los diferentes centros de salud pública en la ciudad crean un ambiente en el que los visitantes se sientan protegidos, esto reduce la ansiedad y aumenta la confianza, lo que a su vez impulsa la satisfacción del turista y la probabilidad de que recomiende el destino.

Teniendo esto en cuenta, Ruiz et al., (2019) en su trabajo enfocado en Salud y Turismo, destaca que:

“La salud es un elemento importante que debe tomarse en cuenta al planear la actividad turística, pues en él se incluye tanto a la población que vive en los lugares

receptores, como a los visitantes. La infraestructura y los servicios de salud son una constante que debe integrarse a la atención brindada al viajero”.

Seguridad Vial y Transporte: La seguridad en el transporte público y en las carreteras es esencial para la seguridad turística. Guaranda ha implementado varias inversiones en infraestructura y la implementación en medidas de seguridad en el transporte las cuales son necesarias para garantizar viajes seguros para los turistas. Además, de implementar la educación vial y la concienciación sobre la seguridad en el tráfico.

Además de ello los turistas y residentes están de acuerdo en que estos son factores críticos en la experiencia turística y la deficiencia en estas áreas no solo pueden poner en riesgo la vida y la integridad de los visitantes, sino que también influye significativamente en su percepción de seguridad y bienestar.

Este análisis mantiene estrecha relación con lo mencionado por Oleas Lara & González Velastegui, (2022) en su trabajo enfocado en el transporte sostenible, en el cantón Penipe, donde señala que:

“El Transporte es una de las actividades fundamentales dentro del desarrollo de la humanidad y es la condición primordial para el turismo, debido a que sin él no existiría ningún tipo de movilización y, en consecuencia, no habría viajes ni actividades turísticas, es por esto que existe una íntima relación entre turismo y transporte, sabiendo que, para llevar a cabo actividades turísticas, siempre se requiere del traslado de un origen hacia un destino. Por ello es fundamental brindar

un servicio de transporte satisfaciendo las necesidades del turista logrando así el desarrollo socioeconómico a través del transporte sostenible, fortaleciendo la calidad en accesibilidad seguridad e infraestructura para una movilización eficiente y eficaz.”

Seguridad Económica: Desempeña un papel importante en la percepción de la seguridad turística ya que la estabilidad económica de un destino es un pilar esencial para atraer y retener a los turistas esto refleja la importancia de que los turistas se sientan seguros en cuanto a sus gastos durante el viaje, por ello en la ciudad de Guaranda tanto los turistas como los residentes mencionan que no han sido víctima de ningún tipo de fraude o estafa en la ciudad ya que los dueños de los establecimientos muestran una honestidad cívica la cual les permite confiar en que sus gastos se mantendrán estables, por lo tanto la seguridad económica no solo garantiza la satisfacción del turista, sino que también contribuye al éxito y la reputación de un lugar como destino turístico.

De manera similar, Azcué et al., (2018) en su trabajo desarrollado sobre impactos económicos del turismo, hace alusión que:

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

Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales: La protección del entorno es un componente importante de la seguridad turística. La conservación de recursos

naturales y la gestión sostenible del medio ambiente son esenciales para mantener la atracción de un destino turístico a largo plazo.

Por ello la ciudad de Guaranda cuenta con una ornamentación en un estado bueno ya que el mantenimiento de la ciudad es un reflejo de esta, también la ciudad cuenta con los recipientes de basura necesarios y ubicados en lugares estratégicos de la ciudad, además la infraestructura de la ciudad se encuentra bien conservada esto en base a lo mencionado por los turistas y residentes que fueron encuestado.

En relación a esto, G. Gandara, (2019) en su trabajo sobre la sostenibilidad de los destinos urbanos, destaca que:

“La imagen y conservación del paisaje urbano, natural-arquitectónico, es esencial para el ciudadano residente y el visitante en cualquier ciudad, es por ello que el rescate y la valoración del patrimonio cultural y de cada uno de los elementos que lo conforman, es importante para los funcionarios que intervienen en las decisiones y para los profesionales que de uno u otro modo participan en la transformación urbana y en el turismo.”

Derechos Humanos e Inclusión Social: La inclusión y la accesibilidad son aspectos fundamentales de la seguridad turística. Garantizar que todos los visitantes, incluyendo personas con discapacidad, puedan disfrutar de la ciudad de manera segura y cómoda es un deber ético. Esto implica la adaptación de la infraestructura y la promoción de prácticas inclusivas en el turismo.

Es este aspecto existe una contrariedad de opiniones entre los turistas que visitan la ciudad y los residentes de esta, los turistas que visitan la ciudad a menudo expresan su sorpresa por la falta de infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de personas con discapacidad. Muchos de ellos señalan que la ausencia de rampas accesibles, aceras amplias y señalización clara dificulta su movilidad y disfrute de los lugares turísticos.

En contraste, los residentes locales tienden a argumentar que la ciudad sí cuenta con esta infraestructura. Argumentan que, a lo largo de los años, se han implementado mejoras significativas en accesibilidad, incluyendo la construcción de rampas en las aceras, la adaptación de edificios públicos y el aumento de la conciencia sobre la importancia de la inclusión.

Esta diferencia de percepción puede deberse en parte a que los residentes están más familiarizados con los avances realizados en el tiempo, mientras que los turistas pueden notar más las deficiencias actuales en concordancia a su lugar de origen.

Lo que marca una estrecha relación con lo mencionado por el autor Tigse Espinosa, (2023) en su trabajo enfocado en el diseño de señalética digital, donde alude que:

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

En conjunto, estos aspectos están interconectados y contribuyen a una experiencia turística segura y agradable en Guaranda. Mejorar la seguridad turística requiere una estrategia integral que aborde estos temas de manera simultánea y colaborativa entre las autoridades locales, la comunidad y el sector turístico. El equilibrio entre la seguridad y la promoción de destinos atractivos es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier lugar turístico.

En este contexto, este análisis ha explorado las complejidades de la seguridad turística, examinando los factores que la influyen, los desafíos que plantea y las estrategias que la ciudad implementa para garantizar que los viajeros disfruten de experiencias seguras y memorables. Desde la prevención de delitos hasta la atención de emergencias, este estudio ha abordado los aspectos cruciales que conforman el entorno de seguridad en el turismo moderno.

CONCLUSIONES

Una vez culminado el proyecto investigativo, se han identificado once factores o indicadores clave, que influyen en la percepción sobre seguridad turística de un destino, mismos que están divididos en dos partes, la primera corresponde a las entidades públicas enfocadas en: i. Seguridad Ciudadana, ii. Salud e Higiene, iii. Seguridad Económica, iv. Seguridad Vial y de Transporte, v. Protección Ambiental y ante Desastres Naturales, vi. Derechos Humanos e Inclusión Social, por otra parte, tenemos también a las entidades privadas, enfocadas en los prestadores de servicios turísticos, como: i. Alojamiento, ii. Alimentos y Bebidas, iii. Transporte Turístico, iv. Recreación, y v. Operación e Intermediación.

A esto se suma, las medidas de seguridad implementadas por cada uno de estas entidades, evaluadas a través de una escalada de valoración reflejada en tres aspectos, buena, regular y mala, en donde, después de un análisis condensado de todas las medidas de seguridad que aplican las mismas, se evidencia que las entidades públicas, se encuentran en una escala de valoración regular, representando un 57,14% respectivamente, debido a la falta de interés por parte de algunas entidades en temas de seguridad turística dentro de la ciudad. (Revisar Anexo 6, pág. 250)

Por otra parte, después de un análisis condensado de todas las medidas de seguridad implementadas por las entidades privadas, se evidencia que estas, se encuentran en una escala de valoración regular – buena, representando un 75% respectivamente, debido al interés que tienen los diferentes prestadores de servicios

turísticos en temas de seguridad turística, ya que como consecuencia generan mayores ingresos y ganancias, al ofertar seguridad y confort al turista. (Revisar Anexo 7, pág. 251)

En este sentido, podemos mencionar que las medidas de seguridad implementadas, tanto por las entidades públicas, como privadas, en la ciudad de Guaranda, cuentan con un nivel de efectividad regular, representando un 66,07% ya que, no cuentan con todos los medios físicos y técnicos necesarios para garantizar la integridad y seguridad de los turistas. (Revisar Anexo 8, pág. 253)

Así también, después del análisis e interpretación de la información recolectada a través de las encuestas, se pudo identificar que las principales preocupaciones que tienen los turistas, tanto nacionales como extranjeros, es: el índice de actos delictivos que suscitan en la ciudad, como: asaltos, riñas/peleas, el expendio de sustancias estupefacientes, el nivel de acoso sexual, así como también los fraudes/estafas de los que han sido víctimas, a esto se suma, que sus principales necesidades se enfocan en la falta de señalética dentro de la ciudad, como también, la falta de infraestructura para el libre desplazamiento de personas con discapacidad.

De igual forma, se pudo identificar que las principales preocupaciones que tienen los pobladores locales, es la seguridad ciudadana existente, aunque el índice de inseguridad es bajo, su preocupación es en base a los actos delictivos suscitados como: asaltos, peleas y expendio de sustancias estupefacientes, a esto se suma, que sus

principales necesidades están enfocadas en el mejoramiento del estado de las unidades de transporte, como también el estado de la señalética existente.

Finalmente, podemos mencionar, que la percepción que se tiene sobre seguridad turística en la ciudad, es servicial. A pesar de que las medidas de seguridad implementadas en la misma, tienen un nivel de efectividad regular, la percepción que se ha generado, es buena, evidenciando que el 83,33% de los encuestados, consideran que la ciudad de Guaranda actualmente, es un destino que les ofrece confort, calidad y seguridad en relación a otros destinos.

RECOMENDACIONES

Mejorar la visibilidad de las medidas de seguridad: Dado que los turistas nacionales y extranjeros encuestados no conocían la ubicación de las unidades de policía comunitaria, es esencial aumentar la visibilidad y la concienciación sobre las medidas de seguridad existentes. Esto podría incluir la señalización adecuada y campañas de información dirigidas a los visitantes.

Fortalecer la presencia policial efectiva: Los residentes locales señalan que la presencia policial efectiva es fundamental para la percepción de seguridad, por ello se debe asegurar de que haya un despliegue adecuado de fuerzas de seguridad en áreas turísticas clave puede contribuir a que los visitantes se sientan más seguros.

Mantenimiento de la infraestructura: La calidad de la infraestructura, como carreteras y edificios, influye en la percepción de seguridad, por ello se debe garantizar que la infraestructura esté bien mantenida y en buenas condiciones, que transmitan un ambiente seguro y agradable.

Limpieza y orden de la ciudad: Mantener una ciudad limpia y ordenada puede sugerir un entorno seguro, en base a esto es importante implementar políticas y programas de limpieza y mantenimiento urbano para mejorar la apariencia de la ciudad.

Prevención de delitos y conflictos: Dado que la prevención de delitos y conflictos es esencial para la seguridad, las autoridades locales pueden considerar programas de prevención, como patrullas de vecindario y actividades comunitarias para abordar estos problemas.

Accesibilidad e inclusión: La ciudad debe asegurarse de que la infraestructura sea accesible para personas con discapacidad ya que este es un indicador importante de una ciudad segura y acogedora. Esto implica adaptar la infraestructura y proporcionar servicios accesibles.

Promoción de políticas sociales y derechos humanos: Siguiendo la recomendación de los residentes, los gobiernos locales pueden trabajar en políticas sociales que fomenten el compromiso social y respeten los derechos humanos, lo que contribuirá a una percepción más positiva de seguridad.

Educación y concienciación: Realizar campañas educativas y de concienciación sobre seguridad turística puede ser beneficioso para los visitantes y la comunidad local. Esto puede incluir información sobre cómo mantenerse seguros y cómo reportar incidentes.

Estas recomendaciones pueden ayudar a Guaranda a mejorar la seguridad turística y a promover un ambiente más acogedor para los visitantes, lo que a su vez puede impulsar el turismo en la ciudad.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Nacional de Transito . (2015). *Comisión Legislativa y de Fiscalización*.
Obtenido de <https://www.ecu911.gob.ec/transporte-seguro/>
- Alonso, D. (2021). *percepcion*. Obtenido de Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo:
<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19771/percepcion.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20percepción%20es%20el%20mecanismo,partir%20de%20la%20actividad%20sensitiva.>
- ARCSA. (07 de Feb. de 2023). *Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria*. Recuperado el Jul. de 2023, de Arcsa capacitó en higiene a proveedores de alimentos de CIBV de Guaranda:
<https://www.controlsanitario.gob.ec/arcsa-capacito-en-higiene-a-proveedores-de-alimentos-de-cibv-de-guaranda/>
- Arias Sánchez, M. A. (2018). *Percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador*. Obtenido de Universidad de Cuenca:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30798/1/3.%20Trabajo%20de%20titulación.pdf>
- Azcué Vigil, I., Cruz , G., & Varisco, C. (2018). *IMPACTOS ECONÓMICOS DEL TURISMO*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/3068/1/azcue-et-al-2018.pdf>
- Basuto, W. (Abril de 2020). *seguridad turistica en espacios recreativos de Guayaquil*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/49868/1/SEGURIDAD%20TURÍSTICA%20EN%20ESPACIOS%20RECREATIVOS%20DE%20GUAYAQUIL.pdf>
- Calle, M., Lazo, A., & Granados, M. (2017). *Gestion del Sector Alojamiento - Hotel*. Obtenido de

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14368/1/Cap.9-Gesti%20en%20departamento%20de%20seguridad%20y%20mantenimient%20de%20.pdf>

Chamorro, R., & Lilette, S. (2018). *La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018*. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo : <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23915?show=full>

Codigo Organico de Organizacion Territorial, Autonomo y Descentralizado. (2010). *Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct-2010*. Recuperado el Jun. de 2023, de Codigo Organico de Organizacion Territorial, Autonomo y Descentralizado, 2010: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf

Constitucion de la República del Ecuador. (2008). *Documento Legal*. Recuperado el Jun. de 2023, de Constitución de la República del Ecuador: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Cordero, B. (Mayo. de 2018). *MIES - MINTUR*. Obtenido de Pacto contra el Turismo Sexual: <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/2018.05.10-7.-Pacto-contra-el-Turismo-sexual.pdf>

Dávila, M. (2000). *Seguridad Ciudadana: actores y discusión*. Santiago de Chile: FLACSO - CHILE. Obtenido de Seguridad Ciudadana: Actores y Discusión.: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/43783.pdf>

Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. (2023). *Página Oficial de la Defensoría del Pueblo - Ciudad de Buenos Aires*. Obtenido de Turismo: <https://defensoria.org.ar/derechos/derechos-urbanos-y-ambiente/turismo/derechos-de-la-persona-turista/>

Díaz, V. (14 de Jul. de 2016). *Trabajo Fin de Máster*. Obtenido de Turismo e Inclusión Social: https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/24467/victoria_diaz_zarco_TFM_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El Universo. (27 de Oct. de 2020). *Aguacero causó inconvenientes en vías del centro de Guaranda*. Recuperado el Jul. de 2023, de Página de Noticias EL UNIVERSO:

<https://www.eluniverso.com/noticias/2020/10/27/nota/8028784/aguacero-causo-inconvenientes-vias-centro-guaranda/>

El Universo. (27 de Ago. de 2022). *Doce heridos y un fallecido: el saldo de volcamiento de un bus en la carretera Guaranda-Ambato*. Recuperado el Jul. de 2023, de Página de Noticias EL UNIVERSO:

<https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/doce-heridos-y-un-fallecido-el-saldo-de-volcamiento-de-un-bus-en-la-carretera-guaranda-ambato-nota/>

El Universo. (11 de Mayo de 2023). *Internos protagonizaron disturbios en cárcel de Guaranda*. Recuperado el Jul. de 2023, de Página de Noticias EL UNIVERSO:

<https://www.eluniverso.com/noticias/seguridad/presos-de-carcel-de-guaranda-protoganizaron-incidentes-nota/>

EVE Museos. (2019). *Museos: Plan de Emergencia* . Obtenido de <https://evemuseografia.com/2019/04/17/museos-plan-de-emergencias/>

Falcon , A. (2021). *Implementación para la atención online en las agencias de viaje internacionales de la ciudad de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34092/1/1TESIS%20MAESTRÍA%20-%20DIANA%20FALCÓN%20SALAZAR-signed-signed-signed.pdf>

Fernandez, B., Font, M., & Alvaro, G. (2021). *Sistemas de control y seguridad alimentaria en los restaurantes del Parque del Marisco de la ciudad de Manta*. Obtenido de <file:///C:/Users/RYZEN%207/Downloads/Dialnet-SistemasDeControlYSeguridadAlimentariaEnLosRestaur-8273573.pdf>

Fernandez, L., & Castillo, D. (2016). *LA INFLUENCIA DE LA SEGURIDAD PÚBLICA EN LA SATISFACCIÓN Y EN LA FORMACIÓN DE LA IMAGEN DE CURITIBA (BRASIL) PARA EL VISITANTE Y LOS VISITADOS*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180747502002.pdf>

- Figueroa, V. (2012). *Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magister en Derecho*. Obtenido de La Defensoría del Pueblo de Ecuador y sus funciones de supervigilancia del debido proceso en el nuevo marco constitucional : <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3900/1/T1404-MDE-Figueroa-La%20Defensoria.pdf>
- Friego, E. (2022). *Foro de Seguridad - La seguridad en la industria del turismo*. Obtenido de La importancia de la Seguridad en el desarrollo turístico: http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4213_seguridad-turistica.htm#:~:text=Si%20bien%20es%20dif%C3%ADcil%20que,o%20de%20cualquier%20otro%20tipo.
- G. Gandara, J. M. (2019). *EL TURISMO Y LA SOSTENIBILIDAD DE LOS DESTINOS URBANOS*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31198164/planurb08-libre.pdf?1367301162=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEL_TURISMO_Y_LA_SOSTENIBILIDAD_DE_LOS_DE.pdf&Expires=1696384070&Signature=RqzAkMLiWqkF7HcFJkfrXFh9pRv7dLxBqk5LdqxEE09s~rlsf0TB
- García, J., & Delgado, P. (2018). *Revista Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos (CIET)*. Recuperado el Jun. de 2023, de LA SEGURIDAD COMO COMPONENTE ESENCIAL DEL CONCEPTO DE CALIDAD TURÍSTICA.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guaranda. (2020). *Guaranda Alcaldía*. Recuperado el Jun. de 2023, de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2020 - 2025: <https://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/plan-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial-2020-2025/>
- Gómez, P. (2019). *Elementos para la construcción de políticas públicas de seguridad ciudadana*. Obtenido de https://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/agora/files/1216930133.elementos_para_la_construccion_por_claudia_gomez_rojas_2.pdf

- González, F., Hernández, E., Jimeno, R., & Moreno, G. (2017). *Easyplanners.net*. Recuperado el Jun. de 2023, de MODELOS DE SEGURIDAD TURÍSTICA EN MÉXICO: AVANCE O RETROCESO: https://www.easyplanners.net/alas2017/opc/tl/5235_fredy_gonzalez_fonseca.pdf
- Grünewald, L. (Mayo de 2010). *Municipio, Turismo y Seguridad*. Obtenido de Fundación Turismo para Todos: https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf
- Heald, J., Guerrero, R., & Treviño, E. (2018). *Análisis de los procesos y ciclos inherentes a la seguridad turística en el contexto de México a través de una revisión literaria*. Obtenido de <http://transitare.anahuacoaxaca.edu.mx/index.php/Transitare/article/view/87/40>
- Hekman, W. (2010). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA*. Obtenido de <https://icms.mini.icom.museum/wp-content/uploads/sites/57/2018/12/Spanish.pdf>
- Hernandez , A., Vargas, E., Delgado , A., & Rodriguez, F. (Jun de 2017). *Responsabilidad Social en la Hotelería. Una Percepción desde el Turista de Negocios*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782017000100004
- Jiménez García, J., & Pérez Delgado, M. A. (2018). *LA SEGURIDAD COMO COMPONENTE ESENCIAL DEL CONCEPTO DE CALIDAD TURÍSTICA*. Obtenido de [file:///C:/Users/RYZEN%207/Downloads/Dialnet-LaSeguridadComoComponenteEsencialDelConceptoDeCali-6562552%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/RYZEN%207/Downloads/Dialnet-LaSeguridadComoComponenteEsencialDelConceptoDeCali-6562552%20(1).pdf)
- Korstanje, M. (Ago. de 2012). *Discutiendo la seguridad turística: nuevos tiempos, nuevos enfoques*. Recuperado el Jul. de 2023, de Revista - Caderno Virtual de

- Turismo, vol. 12, núm. 2, pp. 167-184:
<https://www.redalyc.org/pdf/1154/115423641005.pdf>
- Leal de Molina, H. (Mayo de 2013). *Salud y Turismo*. Obtenido de Servicios de Salud para el Turista: <https://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/04-Hilda%20Leal%20Servicios%20de%20Salud%20para%20el%20turista%20mayo%202013.pdf>
- Levia, & Ramirez. (2021). *Efectos de la inseguridad ciudadana en el bienestar de la población*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/535/678>
- Ley de Turismo. (2014). *Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002*. Recuperado el Jun. de 2023, de Ley de Turismo - Última modificación: 29-dic.-2014: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Malave, S. (2018). *La Seguridad del Transporte Terrestre: Retos y Perspectivas*. Obtenido de file:///C:/Users/RYZEN%207/Downloads/rcyt,+Gestor_a+de+la+revista,+main.pdf
- Martinez, R., & Trejoluna, O. (2017). *Revista International Journal of Scientific Management and Tourism*. Recuperado el Jun. de 2023, de LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE LOS TURISTAS EN UN SITIO DE TURISMO RELIGIOSO: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6182550.pdf>
- Ministerio del Interior. (2019). *Plan Nacional de Seguridad Integral 2019 - 2030*. Obtenido de Plan Específico de Seguridad Pública y Ciudadana: <https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/07/plan-nacional-min-interior-web.pdf>
- MINTUR. (2018). *Turismo en Cifras - Portal Servicios MINTUR*. Recuperado el Jun. de 2023, de Metodologías de Generación de Información de Demanda Turística: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/>

- Moreno Cabrera, M. M. (2019). *la percepcion de la seguyridad turistica en residentes y visitantes de la zona especial turistica del Centro Historico de Quito*. Obtenido de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20233/1/T-UCE-0004-CAG-183.pdf>
- Moreta, M. (19 de Oct. de 2022). *Página de Noticias EL COMERCIO*. Recuperado el Jul. de 2023, de Ríos de la provincia de Bolívar agonizan por exceso de coliformes fecales y metales: <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/rios-bolivar-agonizan-exceso-coliformes-fecales.html>
- Morocho, A., & Rodriguez, J. (2019). *la calidad del servicio de transporte publico urbano en la ciudad de Azogues*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17313/1/UPS-CT008257.pdf>
- Oleas Lara, C. X., & González Velastegui, D. A. (2022). *El progreso turístico en base al desarrollo del transporte sostenible, caso Cantón Penipe Provincia de Chimborazo*. Obtenido de Polo del Conocimiento: <https://mail.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/4367/10375>
- OMT. (16 de Nov. de 2016). *Página Oficial de la Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de LA SEGURIDAD ECONÓMICA Y NACIONAL COMO OBJETIVO COMÚN DE LA CUMBRE MINISTERIAL OMT/WTM: <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-11-16/la-seguridad-economica-y-nacional-como-objetivo-comun-de-la-cumbre-minister>
- Organización Internacional del Trabajo. (01 de Sep. de 2004). *Página Oficial de la OIT*. Obtenido de La seguridad económica fomenta la felicidad y la tolerancia, y resulta beneficiosa para el crecimiento y el desarrollo: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_006157/lang--

es/index.htm#:~:text=Herramientas&text=GINEBRA%20(Noticias%20de%20la%20OIT,Internacional%20del%20Trabajo%20(OIT).

Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas practicas - Módulo V: Buenas prácticas de turismo accesible*. Madrid (España): Organización Mundial del Turismo. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284416561>

Ortiz, D. (Nov. de 2016). *TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ARQUITECTO*. Obtenido de “DISEÑO ARQUITECTÓNICO DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN LOJA”: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1688/1/T-UIDE-0639.pdf>

Páez Castro, G. (2018). *ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE LATACUNGA COMO APORTE A LA CREACIÓN DE UN DESTINO*. Obtenido de Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE): <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15196/1/T-ESPEL-ITH-0089.pdf>

PDOT Bolívar. (2020). *PDOT Guaranda*. Recuperado el Jun. de 2023, de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Bolívar: <https://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/download/PDOT-Canton-Guaranda-preliminar.pdf>

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial . (2020). *Gobierno autonomo descentralizado del canton Guaranda*. Obtenido de <https://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/download/PDOT-Canton-Guaranda-preliminar.pdf>

Plan Especifico de Seguridad Publica y Ciudadana. (2019). *Ministerio del Interior*. Obtenido de <https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/07/plan-nacional-min-interior-web.pdf>

- Polanco, J. (2016). *IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION PARA LA GESTION DEL CONOCIMIENTO EN EL SECTOR HOTELERO DE ALTA CALIDAD EN BOGOTA*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15415/PolancoBotelloJonathan2016.pdf;jsessionid=08F6633EF12D89C203E398C6A03C6018?sequence=1>
- Primicias. (01 de Sep. de 2022). *Página Web de Noticias - Primicias*. Recuperado el 2023, de Ecuador alcanza la tasa más alta de muertes violentas de la última década.: <https://www.primicias.ec/noticias/en-exclusiva/ecuador-tasa-muertes-violentas-ultima-decada/#:~:text=Durante%20los%20primeros%20ocho%20meses,lo%20que%20va%20de%202022.>
- PROTEK. (14 de Abril de 2022). *Seguridad en el sector turístico: ¿cuán importante es y cómo implementarla?* Obtenido de Novedades: <https://www.protek.com.py/novedades/seguridad-en-el-sector-turistico/#:~:text=La%20seguridad%20tur%20C3%ADstica%20es%20en,que%20no%20siempre%20son%20id%20C3%A9nticos.>
- Quintero, G. (2020). *Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad* . Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/4452032014.pdf>
- Ruiz, M., Jimenez, R., Maquez, M., & Alleyne, G. (2019). *Salud y Turismo*. Obtenido de <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5732/6324>
- Ruiz, M., Jimenez, R., Marquez, M., & Alleyne, G. (1994). *Salud y Turismo*. En *Salud Pública de México* (págs. 61 - 69). México: Redalyc.
- Salvatierra, L., & Cedeño, M. (2019). *MEDIDAS DE PREVENCIÓN SOCIAL E INSEGURIDAD CIUDADANA PRESENTES EN EL SECTOR LOS CEREZOS DE LA PARROQUIA ANDRÉS DE VERA DEL CANTÓN PORTOVIEJO (ECUADOR)*. Obtenido de <file:///C:/Users/RYZEN%207/Downloads/Dialnet-MedidasDePrevencionSocialEInseguridadCiudadanaPres-7047175.pdf>

- Secretaría de Gestión de Riesgos. (Mayo. de 2017). *Rendición de Cuentas 2016*.
Obtenido de COORDINACIÓN ZONAL 4 DE GESTIÓN DE RIESGOS:
<https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/INFORME-L%C3%9ADICO-RC-CZ4.pdf>
- Talledo, J. (2012). *El concepto de los procesos en los servicios y las funciones de un responsable de procesos*. Obtenido de <https://www.udep.edu.pe/hoy/2012/06/el-concepto-de-los-procesos-en-los-servicios-y-las-funciones-de-un-responsable-de-procesos/>
- Tapia, G., & Arteaga, B. (2020). *Evaluación de la calidad percibida del servicio por los consumidores en los restaurantes de la ciudad de Milagro*. Obtenido de <file:///C:/Users/RYZEN%207/Downloads/Dialnet-EvaluacionDeLaCalidadPercibidaDelServicioPorLosCon-7888286.pdf>
- Tarlow, P. (06 de Jun. de 2014). *Tourism Security*. Recuperado el Jun. de 2023, de *Strategies for Effectively Managing - Travel Risk and Safety*: <https://www.amazon.com/Tourism-Security-Strategies-Effectively-Managing/dp/0124115705?asin=0124115705&revisionId=&format=4&depth=1>
- Tejada Parra, G., & Palafox Moreys, C. G. (2021). *Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora*. Obtenido de <https://doi.org/10.22198/rys2021/33/1438>
- Téllez , R., & Ramirez, D. (2022). *iferencia entre la seguridad ciudadana y la seguridad pública: análisis histórico, político y su perspectiva jurídica*. Obtenido de Lus Comitalis: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/137/1373337002/html/>
- Tigse Espinosa , K. F. (2023). *“DISEÑO DE SEÑALÉTICA DIGITAL EN EL CAMPUS SALACHE, SECTOR CASA HACIENDA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI”*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10830/1/PC-002722.pdf>

- Umivale Activa. (2020). *Plan General de Actividades Preventivas - Manual de Seguridad Vial*. Obtenido de Guía de Recomendaciones Preventivas: <https://umivaleactiva.es/dam/web-corporativa/Documentos-prevenci-n-y-salud/Seguridad-Vial/Manual-de-Seguridad-Vial.-Gu-a-de-recomendaciones-preventivas.pdf>
- UNWTO. (2020). *Página Oficial de la Organización Mundial de Turismo*. Obtenido de El Turismo: un fenómeno económico y social: <https://www.unwto.org/es/turismo#:~:text=El%20turismo%20se%20ha%20convertido,la%20competencia%20entre%20los%20destinos>.
- Vera, A. (2016). *SEGURIDAD TURÍSTICA: FACTOR SOCIAL QUE CONDICIONA Y AFECTA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA PLAZA DEL CENTENARIO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15066/1/TESIS%20ARMANDO%20ANDRE%20VERA%20MUÑOZ.pdf>
- Vera, M., Fiallo, F., & Guarderas, D. (Oct. de 2016). *(PIAT) Plan Integral de Asistencia Turística*. Recuperado el Jul. de 2023, de <https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/PLAN-INTEGRAL-DE-ASISTENCIA-TURISTICA-PIAT.pdf>
- Verdezoto, V. M. (2019). *Seguridad turística policial en Quito (DMQ) Destino internacional: Sondeo exploratorio de turistas y policía turística*. Obtenido de Universidad Central de Ecuador. : <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18623/1/T-UCE-0009-CSO-147.pdf>

ANEXOS

Anexos 1 - Cronograma de Gantt

Tabla 70 Cronograma de Actividades

N°	ACTIVIDADES	MAYO					TOTAL		
		16	19	22	25	29			
1	Socialización sobre el proceso de la modalidad, análisis de la denuncia del tema y asignación de director y pares académicos.	X	X				2 días		
2	Corrección y entrega de la denuncia del tema.			X	X		4 días		
3	Revisión de la denuncia del tema con los directores y pares académicos y elaboración del anteproyecto según la estructura establecida.					X	10 días		
N°	ACTIVIDADES	JUNIO							TOTAL
		09	12	13	15	16	23	26	
3	Revisión de la denuncia del tema con los directores y pares académicos y elaboración del anteproyecto según la estructura establecida.	X							10 días
4	Inscripción de estudiantes en la UNIDAD DE TITULACIÓN, incluido el certificado de cumplimiento.		X						1 día
5	Aprobación de los anteproyectos, director y pares académicos.			X	X				3 días
6	Actividades extracurriculares (Juegos deportivos Facultad, IV Congreso FaCAGEI, Feria de Emprendimiento y feriado).					X	X		6 días

	Desarrollo del trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de los pares académicos y del director.							X	35 días
N°	ACTIVIDADES	AGOSTO					TOTAL		
		18	21	25	28	31			
	Desarrollo del trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de los pares académicos y del director	X							35 días
7	Recepción del proyecto con el correspondiente certificado de cumplimiento del 60% para la aprobación de la asignatura Trabajo de Titulación e Integración Curricular con la firma del director.		X	X					5 días
8	Inducción sobre la modalidad para la preinscripción del nuevo grupo (séptimo).				X	X			4 días
N°	ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE					TOTAL		
		01	03	05	07	08			
9	Elaboración y entrega del informe preliminar (fin de periodo académico) referente al proceso de titulación del grupo correspondiente.	X	X	X	X	X			6 días

Anexos 2 - Presupuesto Ejecutado



Tabla 71 - Presupuesto Ejecutado

Recursos	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Alimentación	10	\$ 2,50	\$ 25
Impresión del Anteproyecto	2	\$ 1,50	\$ 3,00
Anillados	2	\$ 3,00	\$ 6,00
Copias documentos varios	14	\$ 0,05	\$ 0,70
Internet	10	\$ 2,00	\$ 20
Esferos	4	\$ 0,40	\$ 1,60
Libreta	2	\$ 1,50	\$ 3,00
Resma de papel boon	1	\$ 4,00	\$ 4,00
Impresión del Proyecto Final	2	\$ 15,00	\$ 30,00
Empastado del Proyecto Final	2	\$ 15,00	\$ 30,00
Total:		\$ 44,95	\$ 123,30

Anexos 3 ENTREVISTAS – ENTIDADES PÚBLICAS

SEGURIDAD CIUDADANA

Tabla 72 Entrevista - Seguridad Ciudadana

		Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA			
Indicador:	Seguridad Ciudadana				
Entidad:	Sub Zona de Policía Bolívar N° 02				
Codificación:	(EPB_SC_1)				
Entrevistado:	TCNL. De Policía. Gerardo Segundo Badillo Conde				
Rol que desempeña:	Jefe de Operaciones y Sub Comandante de la Sub zona de Policía Bolívar N°02.				

PREGUNTAS

¿Cuáles considera usted que son los factores que influyen en la percepción sobre seguridad turística?

En la percepción influyen los delitos que se dan, que la gente tiene conocimiento, el tema de comunicación, como la conmutación llega a la comunidad sobre los delitos, los actos vandálicos, sobre los actos delictivos que tiene una ciudad y por otro lado también está, la noticia que se pasa de voz en voz, por ejemplo una vecina tiene la experiencia de una situación, le cuenta a otra, y la otra a otra y así se sigue un camino indefinido muy grande de lo que es, entonces la gente mide esas situaciones e identifica también el tema de inseguridad y también se mide con la presencia o no presencia, si le ven o no le ven a un *policía en la calle*, patrullando o realizando su trabajo.

¿En su opinión, qué relación mantiene la seguridad con la actividad turística?

Bueno, es mucha, la una no generaría un proyecto grande si no estuviera respaldada por temas de seguridad, es muy estrecha la relación que pueden mantener las dos situaciones, porque el turismo se desarrolla siempre en lugares donde la gente, como usted indico el tema de la percepción, percibe un tema de seguridad, si está segura, lógicamente un lugar turístico la persona va a llegar y

la persona que llega tiene esa experiencia y asume un lugar seguro, transmite esta seguridad a otras personas y el turismo sigue elevándose.

¿En consecuencia, para usted cómo afecta la ausencia de seguridad en la imagen de un destino turístico?

Si es que no hay seguridad lógicamente, el lugar, el destino o la parte de la ciudad donde exista problemas, simplemente se anula, se aísla, si no hay seguridad es como un lugar que va quitándose poco a poco luz y a la final pierde todo este tema de poder llegar a la gente.

La seguridad es un eje transversal en todas las actividades del ciudadano y para actividades económicas, porque el turismo es una actividad económica, y para todas las actividades económicas, la seguridad juega dos papeles importantes, la confianza y el desarrollo. Si hay confianza hay desarrollo, en ese sentido la seguridad es muy importante, no solo en este tema del turismo, si no es un eje transversal en todas las actividades del ser humano.

Según su criterio, ¿opina que en la ciudad de Guaranda existe seguridad turística? ¿Por qué?

Claro, si lógicamente, bueno aquí tenemos partes turísticas en diferentes lugares, la propia ciudad es una ciudad con sus maravillas, con sus cosas importantes, bonitas, turísticas, una parte antigua, una parte moderna, muchas de las situaciones tenemos, y *aquí nosotros tenemos seguridad, funciona un cuartel nivel sub zona acantonado aquí, funcionan 27 – 28 Unidades de Policía Comunitarios, funciona una Unidad Concentrada de Distrito Guaranda y lógicamente, tenemos patrulleros, tenemos motocicletas todo el aparataje logístico y personal humano que cubre territorio en nuestro cantón*, es decir no hay espacio de nuestro territorio que no tenga asignado un policía, un patrullero o una motocicleta

¿Qué medidas de seguridad turística se implementan en la ciudad de Guaranda?

Nosotros por ejemplo en lugares, queremos rescatar o recuperar, dar seguridad plazas, mercados, iglesias, el casco colonial, el casco comercial, el casco turístico, es decir, *nosotros nombramos personal a pie, que es el preventivo, el uniformado, en esquinas especiales y específicas donde la gente puede mirar y sentir esta percepción de seguridad* y poder llegar a este tema de masificar la percepción de seguridad.

¿Cuáles son los mecanismos de alerta o estrategias de seguridad implementadas en la ciudad de Guaranda?

Bueno, nosotros tenemos aparte de esto que es preventivo, nosotros tenemos *tres ejes*, *la policía nacional trabaja bajo tres ejes*, *el preventivo que es el personal uniformado, que está en calle* y hace relación directa con el ciudadano y los mecanismos extra, como usted indica, los más altos y estratégicos, nosotros tenemos dos mecanismos más o dos ejes más, *el investigativo y el de inteligencia*, son personal que trabaja de civil, que saca información, que actúa, trabaja y opera cuando hay las denuncias, cuando hay la visión de alguna situación y estos están para el tema un poco más de él crimen organizado.

Entonces esas son nuestras estrategias, el personal uniformado que da percepción de seguridad al ciudadano y los ejes investigativos y el de inteligencia son los que desarrollan, sacan información, clasifican información, evalúan la información, sacan inteligencia, porque una cosa es información y otra cosa es inteligencia, y sobre la inteligencia operan.

¿Cuáles son las estrategias de prevención que tiene la ciudad de Guaranda frente a la delincuencia, secuestros, sicariato?

Bueno, nosotros tenemos nuestras líneas de acción como le dije, la primera línea es el eje preventivo, *el policía que esta 24/7 en la calle, conectados a una red que se llama ECU 911*, ante un delito, una acción, o una situación, se da conocimiento a las unidades y la unidad de territorio actúa inmediatamente, saca información, explota información, masifican la red que nosotros tenemos, todos los patrulleros manejamos una sola información y toda la ciudad es contenida por la acción policial, es decir, todos estamos alerta, si es que es un vehículo que está escapando, todos estamos alerta, todos seguimos y estamos pendientes de que pase por nuestro costado, si es una persona con características, situaciones, nosotros estamos pendientes a parte de nuestras cámaras que están en el ECU 911, también están monitoreando este tema, entonces se blindo, se cierra y se sella la ciudad hasta poder ver que ese evento adverso que estamos viviendo sea contenido y sea mejorado.

¿Cree usted que la presencia policial debería ser permanente en ciertos puntos estratégicos del sector?



Lógicamente, el policía en calle sin duda es la percepción del ciudadano, percepción de *policía a pie, policía de ronda en su motocicleta y el personal que ronda en su patrullero* lógicamente da la seguridad que el ciudadano necesita para desarrollar las actividades normales de cada uno de los seres humanos.

¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad?

Nosotros tenemos aquí, no solo un plan, nosotros *tenemos una unidad especial, que es la unidad de turismo, una unidad especial que se llama migración y una unidad especial que está en calle que se llama policía comunitaria*, estas tres unidades, trabajan con el tema, migración, con el tema de extranjeros, el tema de turismo lógicamente con el tema de información turística de nuestra ciudad y el tema de policía comunitario que es un abanico de servicios que ofertan a nuestros ciudadanos, por ejemplo ahí está *el parque seguro, el barrio seguro, la institución segura*, un poco de pilares de acción policial que hacen que el ciudadano empodere un sitio como seguro y este empoderamiento hace que se desarrollen de mejor manera las actividades de nuestros ciudadanos

SALUD E HIGIENE

Tabla 73 Entrevista - Salud e Higiene

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	 TURISMO Y HOTELERÍA
Indicador:	Salud e Higiene	
Entidad:	Distrito de Salud 02D01 Bolívar	
Codificación:	(EPB_SH_2)	
Entrevistado:	Ing. Erick Freire	
Rol que desempeña:	Analista Distrital de Gestión de Riesgos dentro del Distrito de Salud 02D01 Bolívar	

PREGUNTAS

¿Cuáles considera usted que son los factores que influyen en la percepción sobre seguridad turística?

Atención al público en general, al ser un servicio público como un servicio público se ofertan los servicios, nosotros somos una cartera de estado que ofrece servicios de salud primaria que significa que no hay hospitalización por el

contrario estamos involucrados en el área de prevención en el campo turístico nosotros *realizamos acá planes de emergencia de las unidades* que están distribuidas dentro de nuestra jurisdicción territorial del cantón Guaranda *tenemos 21 unidades* generalmente *hacemos un mapeo, un sondeo de los puntos de afluencia turística para poder brindarles el servicio de salud* para que esta cartera de estado este asignado con servicios de salud pública.

¿En su opinión, qué relación mantiene la salud e higiene con la actividad turística?

La salud higiene esta activa frecuentemente o imperantemente porque como le converso somos prevención entonces se viene trabajando en varias *campañas de inmunización* para que en el momento que exista afluencias turísticas lo que se hace directamente con el distrito de salud es oferta del servicio de salud como atención primaria es decir en términos generales es de anexar los organismos de respuesta desde el lado de salud ahora el tema higiene es algo que no le veo compatible para lo que estamos realizando porque nosotros ciertamente hacemos de inmunización pero durante los feriados más prestamos un servicio de respuesta que sería brindar el servicio en tiempo feriado que sería un día de descanso normalmente entonces lo que hacemos es operativizar nuestros establecimientos de salud de acuerdo a una contingencia previamente realizada con un mapeo y como le comento de la ciudad o del cantón donde va a haber más afluencia turística, le pongo un ejemplo el caso salinas en este feriado del 10 de agosto que acabamos de pasar tenía una actividad propia del lugar entonces lo que hacemos es ofertar de servicio durante el tiempo de feriado pero este servicio no es con nuestro equipo completo del establecimiento sino con un equipo de contingencia que lo que hace es brindar respuesta de salud inmediata es decir no pagamos los servicios de salud mientras se encuentra un feriado, entonces le veo un poco más relacionado con el campo turístico que ese es el servicio que nosotros ofertamos en cuanto a higiene no hacemos campañas durante el feriado de salud lo que hacemos es una contingencia de salud es prestar los servicios para que de una u otra forma el establecimiento se encuentra operativo y desde luego los turistas que concurren a dicho lugar como le comento salinas tengan la casa de salud al menos que puede brindar el servicio de atención primaria.

¿En consecuencia, para usted cómo afecta la ausencia de salud e higiene en la imagen de un destino turístico?

Sabe que no se vería afectada del todo porque en las zonas, hablemos de la jurisdicción de la de las parroquias de la ciudad de Guaranda *existen casas de salud* que ofrecen servicios durante 24 horas lo que hace que la salud no se haga dependiente del distrito de salud Guaranda sino en mejor caso *tenemos el IESS, tenemos el hospital Arturo Noboa Montenegro, tenemos clínica Becerra y*

tenemos entidades de servicios de salud particulares lo que presta la facilidad de poder acceder al servicio de salud entonces cómo que la afectación porque el distrito de salud no brinda el servicio durante un fin de semana no le veo que afecte.

Según su criterio, ¿opina que en la ciudad de Guaranda existe salud e higiene? ¿Por qué?

Es un servicio de salud operativo porque le comento que existen hospitales le comento existen casa de salud de servicio privado, entonces la accesibilidad dentro de la jurisdicción de la parroquia Veintimilla de la parroquia Chávez se encuentran accesibles, el tema es más en lugares como Salinas, Salinas se encuentra un poco alejado no cuenta con un hospital por lo que la accesibilidad a salud en casos de emergencia que pueda ser críticos que existan paciente que necesiten una respuesta inmediata como para hospitalización ahí estamos articulados ha el tema de las ambulancias de las cuales nosotros *tenemos 5 ambulancias las mismas que 3 están articuladas al servicio del ecu 911* que articula la coordinación para poder trasladar a los pacientes en un estado crítico o en un estado de salud que necesiten intervención y llegar directamente a la casa de salud que pueda brindar esta respuesta, entonces no es que dejamos de estar operativos porque el establecimiento no está abierto si no por el contrario la articulación dentro de la cartera de estado de los organismos de respuesta permite que las ambulancias coordinen las emergencias y puedan trasladar a los pacientes.

¿Cuántos establecimientos de salud existen en la ciudad de Guaranda?

Existen entidades de salud que están adscritas al ministerio de salud pública que son hospitales en este caso los principales de la ciudad que es el IEES y el hospital Arturo Noboa Montenegro que están dentro de la ciudad de Guaranda, el distrito de salud donde usted se encuentra en este momento que es el Distrito de Salud 02D01 Guaranda tiene una jurisdicción cantonal donde contamos con 21 establecimientos de salud propios del Distrito de Salud Guaranda mas no somos hospitales, tenemos una conexión por ser salud mediante la zona que es la zona 5 que se encuentran establecidas las oficinas en Milagro entonces eso nos da una articulación pero directamente nosotros como Distrito de Salud Guaranda 02D01 nosotros somos responsables de 21 establecimientos distribuidos en diferentes puntos estratégicos del cantón Guaranda.

¿Existen controles o inspecciones de salubridad en las instalaciones (Hospitales)?

Claro que sí, esto es un control de un mapeo de las zonas en donde se identifica, en este caso hablemos de la situación actual, hablemos de un invierno que se

viene el fenómeno del niño, en donde ya el distrito comenzó a *realizar campañas de fumigación e inmunización* de vectores de contaminación, esto se lo hace desacuerdo a la ubicación geográfica a los puntos más afluentes o los más vulnerables de ser focos infecciosos que son los sectores de la costa en este caso San Luis por decir es costa lógicamente hay más alto índice de enfermedades causadas por dengue, malarías, contaminación como llantas con aguas residuales o las aguas residuales no tratadas entonces se realizan campañas de fumigación y prevención que ya es el tema educativo, realizar charlas, encuentros y plantear la concientización al pueblo para poder evitar.

¿Cuentan con un registro o certificado que les permita el libre expendio de medicamentos a los turistas?

Por supuesto el hecho de ser ministerio de salud pública y *pertenecer a una cartera de estado nos permite la entrega de ciertos medicamentos*, no le puedo dar específicamente de qué medicamento pero el tema general dentro de las competencias que tenemos como cartera de estado y al ser parte del ministerio de salud pública, oferta ciertos medicamentos que son a disposición que los entregan desde zona, son lineamientos que se los hace cumplir a través de disposiciones, hablemos de un caso hipotético, viene una persona con una gripe se lo puede suministrar medicación con la que se cuenta dentro de la cabecera de estado.

¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad? ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT? ¿Qué opina sobre el mismo?

Existe un plan nacional de seguridad que he socializado a través de las plataformas gubernamentales que como deber de ciudadano y el derecho que tenemos para poder acceder a la información que nos da la libertad de poder conocer entonces personalmente lo he leído la ciudad de Guaranda cuenta con un plan de seguridad, cuenta con un plan de movilidad que le sugiero tal vez lo lea.

SEGURIDAD ECONÓMICA

Tabla 74 Entrevista - Seguridad Económica

 UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLÍVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	 TURISMO Y HOTELERÍA
Indicador:	Seguridad Económica	
Entidad:	Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar	
Codificación:	(EPB_SE_3)	
Entrevistado:	Lic. Martha Arregui	
Rol que desempeña:	Responsable de la Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar	

PREGUNTAS

¿Cuáles considera usted que son los factores que influyen en la percepción sobre seguridad turística?

Yo pienso que el turista debe estar de una manera bien informado para saber cuáles son los puntos de seguridad, en tiempos anteriores teníamos una guía para indicar al turista el transporte seguro que debe tomar cuales son los puntos de seguridad que debe llegar en el caso de tener un accidente y el ministerio tiene también un plan de seguridad que estamos articulados con el ECU 911 con la policía y las embajadas en el caso que llegue un turista extranjero por ejemplo, y tenga un evento desafortunado una emergencia entonces ellos pueden acudir al ECU 911 al número de emergencia que es la competencia de ellos para brindar seguridad y la policía y también darles atención médica entonces nosotros como ministerio de turismo actuamos para para contactarnos con la embajada para que la embajada pueda contactar a sus familiares en el caso de que sea de que sea un evento así súper desafortunado muerto cosas así no un fallecido entonces igual nosotros nos encargamos de trasladar el cuerpo con la embajada si es que es una operación de urgencia también si es que es un herido de bala cosas así no entonces es una serie de acciones que se hace coordinadas con el ECU 911 con el con la policía y nosotros y la embajada entonces somos como que el ente de articulación para que puedan dar seguridad a los turistas.

¿En su opinión, qué relación mantiene la economía con la actividad turística?

El turismo es una actividad transversal que tiene relación con todas las actividades económicas por ejemplo en el caso de la minería entonces nosotros estamos dando opciones turísticas opciones para que se pueda de alguna manera aprovechar los recursos que hay en el lugar, si es que no es necesario que lo de la minería pues entonces ahí está la opción, en el caso de agricultura sí a la agricultura ya no sirve si ya los terrenos no están dando entonces la opción es turismo por ejemplo en la parte de aquí del Chimborazo hay muchas actividades que nosotros podemos hacer actividades turísticas ya para que no se siguiera elevando la frontera agrícola entonces dice mire usted ya no siga sembrando y ya no siga dañando más la reserva pero puede dedicarse a hacer senderos ecológicos equipo y se puede trabajar en articulación con el MAE con el ministerio del ambiente, turismo, GAD parroquial o las comunidades para que de alguna manera pueda su economía dinamizarse porque se supone que el turismo en todos los lugares puede generar empleo entonces por ejemplo si estamos en Balsapamba. En algún lugar, una cascada ya usted le ve a la cascada, pero ya puede generar plazas de empleo e inclusive, la parte turística cuando hablamos de turismo es quiere decir que llueve para todos en algún momento tenemos que tener empleados, ingresos entonces se dinamiza por cualquiera de los ámbitos en cualquier parte de la parte económica sí se dinamiza la economía con la presencia del turismo.

¿En consecuencia, para usted cómo afecta la ausencia de seguridad económica en la imagen de un destino turístico?

Muchísimo, en la parte que nosotros cuando desarrollamos un destino nosotros estamos pensando siempre en que tenemos que capacitar a la gente, en que tenemos que de alguna manera tiene que brindarse un servicio de calidad entonces para qué este destino no se quede solo en papeles sino que también pueda ya llegar los turistas y pueda dinamizar la economía en el caso de un destino que digamos Salinas ya entonces digamos Salinas que no tenga una seguridad económica no pueda de alguna manera no esté dando buenos servicio los turistas, entonces los turistas ahorita no están llegando a Salinas como antes entonces antes llegaba muchísimos turistas de salinas pero ahora no están llegando mucho, entonces de alguna manera porque los servicios no están tan buenos entonces la idea es que podamos de alguna manera capacitar a la gente, hablarles de calidad, registrar los establecimientos, entonces eliminar un poco la informalidad que existe en el lugar entonces estamos hablando como de alguna manera equilibrando el turismo y dinamizando la economía para que todos puedan aprovechar este tema la parte económica.

Según su criterio, ¿opina que en la ciudad de Guaranda existe seguridad económica? ¿Por qué?

Cuando hablamos de seguridad turística yo les decía que el ministerio tiene un plan de seguridad turística no entonces están todos los municipios tienen la competencia de seguridad turística que se les entregó en el 2016, entonces de ellos depende también no solo del MINTUR entonces el ministerio junto con el GAD municipal se trabaja, se les da la capacitación, asesoramiento técnico y todo lo que lo necesario los instrumentos las herramientas para que ellos puedan conocer cómo hay que articular la seguridad turística ya en el caso de eventos en el caso de que haya un turista como les decía antes un turista que esté en un evento desafortunado que tenga una emergencia entonces el municipio tiene que saber cómo actuar en el caso de seguridad turística, ahora seguridad económica con relación al turismo podemos hablar de acciones articuladas con el municipio por qué los municipios son los encargados, el ministerio hacer la normativa, la ley porque es un órgano rector pero el municipio son los encargados de ejecutar, eventos y cosas así para que tengamos apuntalado por lo menos el turismo, son los encargados de hacer facilidades, son los encargados de señalización, son los encargados de ordenanzas de alguna manera con estas acciones se puede no asegurar al 100% la economía por parte del turismo pero sí de alguna manera de garantizar que los turistas que lleguen puedan hacer una inversión aquí o quedarse o inversionistas puedan hacer no sé hoteles y cosas así por ejemplo en Salinas hay inversión turística la gente se quedaba en Salinas ha hecho sus hoteles y restaurantes es una inversión que la gente hace porque siente la seguridad económica que les da el lugar entonces no se van a poner hacer en cualquier lugar porque no van a llegar los turistas, aquí en Guaranda también hace algunos años atrás había más construcción de hoteles de restaurantes y cosas pero ahora me parece que no bueno Guaranda no es tan turístico como Salinas entonces por eso se está trabajando con el GAD municipal para que declaren pueblos mágicos que de alguna manera atrae a los turistas entonces para que estas inversiones que hay aquí en la ciudad puedan estar más fortalecida entonces con estas acciones con facilidades que puedan construir con señalización con que ellos puedan de alguna manera, el municipio pueda también mantener las vías, de alguna manera tener una policía turística ese tipo de cosas entonces todas esas competencias las tiene el GAD municipal entonces que sí podemos coordinar con el GAD municipal y con todas las entidades estatales para que pueda haber esta seguridad económica porque no solo depende del ministerio sino también de muchos de ejes de desarrollo como agricultura como seguridad vial y cosas así no entonces nosotros como turismo también si aportamos y digamos que aquí en la provincia tenemos una llegada de turistas aproximadamente 25.000 – 30.000 entonces no tenemos el dato preciso porque se está trabajando también en el observatorio de turistas

con el GAD municipal, este proyecto también es articulado con el GAD Municipal entonces como les digo casi todas, la mayoría de actividades de acciones y cosas tiene competencia el GAD municipal entonces ellos podrían garantizar también esta parte de la seguridad económica para la inversión que hacen los empresarios turísticos.

¿Cuál es el procedimiento que se sigue para regular el precio de los diferentes servicios ofertados por los establecimientos turísticos?

Bueno nosotros no tenemos competencia ahí para la regulación de precios ahí podría actuar la cámara de turismo ellos de alguna manera están asociados voluntariamente y ellos son los que los que podrían verificar, reunirse y esta establecer los precios, también lo puede hacer el GAD municipal, pero es oferta demanda, entonces eso ya es cuestión del mercado cuestión de ellos de organizarse en otras ciudades funciona bastante bien la cámara de turismo ellos ayudan o se ponen de acuerdo todos los miembros de la cámara de turismo, generalmente son todos los dueños de los establecimientos de alimentos y bebidas todos los dueños los propietarios que ofertan servicios entonces ellos ponen de acuerdo y dicen bueno esto es la tarifa que vamos a cobrar en temporada alta en temporada baja y ellos ya se organizan pero de ahí no sé si el GAD municipal tal vez con alguna ordenanza pueden ellos también apoyar pero de lo que entiendo es que se pueden organizar más los de la cámara de turismo ellos son los que podrían apoyar y organizarse entre ellos para fijar los precios de acuerdo a la oferta y la demanda.

¿Existen capacitaciones enfocadas a salubridad, control de visitantes, atención al cliente para los diferentes establecimientos turísticos?

Nosotros tenemos en la un programa que se llama plan de capacitación turística a nivel nacional y si abren los cursos de capacitación todos los meses ahorita mismo estamos ya terminando unos cursos que se abrieron y van nuevamente verse otros cursos, estos cursos son virtuales ya como experiencias turísticas como e-commerce como información turística cosas así, entonces se han dado hasta ahora 8 cursos desde febrero ya todos los cursos tienen su certificación de 40 horas ahora también vamos a dar me parece que en septiembre ya inician los cursos a nivel nacional, los presenciales también que tienen unas temáticas súper nuevas e innovadoras como generación de experiencias turísticas por ejemplo vamos con el GAD municipal se optó por estos talleres que se van a dar son presenciales, todavía no está decidido los lugares pero se va a hacer aquí en Guaranda porque tiene la planta turística más más grande pero obviamente se va a invitar a todos los de la industria turística obviamente los que están registrados, el ministerio va a pagar un proceso de capacitación y ellos van a venir se llama el programa Bootcamps, así se llama el programa que el ministerio de turismo

tiene para capacitación presencial y el otro que hay en virtual también ya se hizo el año anterior y este año también se va hacer.

¿Cómo se regula el cumplimiento de los diferentes requisitos que necesita cada establecimiento para su funcionamiento?

Bueno tenemos una *plataforma que se llama CITURIN* entonces en esta plataforma está la normativa de acuerdo al establecimiento que tengan no por ejemplo si es un restaurante entonces ahí pueden verificar en la plataforma hay un simulador pueden verificar cuál es la normativa qué es lo que necesita un establecimiento un restaurante una cafetería un bar discoteca o los hostales entonces ahí se puede verificar de acuerdo a las cómo vaya a estar estructurados el establecimiento por ejemplo si hay un restaurante que tenga el espacio que tenga baño para hombre baño para mujer baño para personas con discapacidad que tenga carta de vinos que tenga cava de vinos que tenga bodega todo entonces es de acuerdo a como tengan como este estructurado su establecimiento, de acuerdo a la categoría también entonces ahí ellos sacan el registro aquí y el registro es un número de identidad del establecimiento y con eso tienen que sacar la licencia de funcionamiento del municipio y con eso ya puede funcionar un establecimiento. El establecimiento funciona siempre y cuando tenga el registro del ministerio de turismo y la licencia.

¿Cómo se regula que los prestadores de servicios turísticos cumplan con la calidad de los bienes y servicios ofrecidos al visitante?

Nosotros luego de que ya suba la solicitud al CITURIN *entonces nosotros como MINTUR hacemos una inspección en el sitio* en el restaurante, entonces las compañeras se trasladan al restaurante hacen el *check-list de todos los requisitos si cumplen o no cumplen* en el caso de cumplir se les ratifica en el registro y si no pues les hacen una suspensión de 30 días para que termine todo luego el GAD municipal también hace la visita para ver si es que en realidad cumple o no cumple el establecimiento *para darle la licencia* entonces ellos también de alguna manera es un filtro para que puedan darles la licencia ahora ellos hacen un control anual nosotros hacemos el control en el registro pero el GAD municipal hace un control anual entonces ellos van y les hacen la visita, tenemos también un portal en la página web para denunciar, pueden los usuarios denunciar el maltrato el mal uso de del registro, si hay abuso de por parte de los propietarios hacia los usuarios, si hay exceso de cobros muchas cosas usted puede denunciar el maltrato del establecimiento, puede denunciar en esta página que nosotros tenemos de alguna manera controlamos también que los establecimientos hagan el buen uso de nuestro registro porque tener nuestro registro quiere decir que cumplen con la calidad estándar a nivel nacional entonces si hay establecimientos que no están cumpliendo entonces los usuarios tienen la

oportunidad de poder denunciar sea al municipio o sea el ministerio de turismo, el ministerio de turismo es una inspección de ser el caso suspenden el registro o si no les hacen cumplir con lo que con lo que falta, no sé cómo estará los municipios tendrán que tener tal vez alguna otra en el caso de estar haciendo mal uso de la licencia.

¿Cómo disminuimos el riesgo de que el visitante no sea víctima de fraudes o estafas?

Nosotros casi toda la información de los establecimientos que están registrados dentro del MINTUR lo tenemos en la página entonces por ejemplo si usted necesita el servicio de una agencia de viajes usted puede dirigirse y verificar en el sistema y si la agencia de viajes está o no registrado, desde cuándo está registrada, cuántos años tiene registro, si está activada si no está activado, porque hay muchos establecimientos que están en la ciudad pero no están registrados entonces si no están de registrados, por ejemplo una agencia de viajes puede desaparecer de la nada y no le devuelven su dinero ni nada que ver entonces por eso los usuarios tienen que verificar bien, nosotros tenemos en la página web si están o no registrados, tenemos el catastro de los establecimientos turísticos, el catastro de guías en la página web, entonces ahí antes de hacer no sé una inversión importante como le digo, registrarse en un hotel o comprar un pasaje, entonces ustedes ya pueden verificar que esa información en el catastro que lo tenemos colgado en las redes o también nosotros tenemos las oficinas a nivel nacional en las 24 provincias también se pueden acercar y decir mire tengo esta esta agencia de viajes quiero saber si está o no está registrada, igual es en el caso de tener abuso o estafa también pueden denunciar ahí en la página que le digo, entonces ahí ya ustedes pueden o sea el usuario puede poner la denuncia y para nosotros proceder entonces en el caso de que nosotros tuvimos una experiencia de un establecimiento de alojamiento para carnaval entonces la señora alojó para 2 o 3 noches para 10 personas entonces faltando 2-3 días antes la señora cancelo la reservación, pero para carnavales señora había pagado 50% de la reservación para las 10 personas entonces si era más o menos un dinero considerable, qué decía la señora dueña del establecimiento o sea ya hicieron la denuncia por el portal la denuncia llegó a nuestra bandeja a nosotros que somos del territorio y de ahí nosotros procedimos hacer el seguimiento de la señora del establecimiento y se hizo algo parecido a mediación pero lo que nosotros hacemos es que preparamos un espacio para que el demandante y la demandada puedan establecer un acuerdo, entonces la señora al inicio no quería porque ella no quería devolver nada y los señores que denunciaban decían que por lo menos tienen que devolvernos algo o sea que ella se quede con el 20% bueno hicieron un acuerdo ella se quedaba con el 20% de lo depositado por todo y le devolvía el resto de dinero entonces eso se acordó por medio de nosotros como oficina técnica por

medio de este departamento de atención o bienestar para los turistas entonces eso se hace a nivel nacional nosotros podemos preparar este ambiente para que puedan de alguna manera ayudarles algo, porque los usuarios a veces no conocen los procesos, no conocen los sistemas, entonces nosotros estamos para apoyar en esta parte a los usuarios para que puedan de una manera oponer la denuncia, también lo pueden hacer de manera física con oficio, entonces que se sienten estafados sienten este tipo de comportamiento por parte de los usuarios o también de los establecimientos que a veces abusan de la gente.

¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad? ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT? ¿Qué opina sobre el mismo?

Nosotros tenemos este plan de manera general es un plan de asistencia al turista entonces nosotros estamos más enfocados en este plan para los turistas del extranjero o sea turistas internacionales que no tienen su familia ni las políticas son suyas o sea nosotros estamos para ayudar ahí a los turistas en el caso de eventos desafortunados como por ejemplo el imprevisto con el paro nacional se quedaron algunas personas en Salinas en algunos puntos a nivel nacional nosotros como MINTUR y con el GAD les localizamos y logramos sacarles por los medios oficiales que de la policía por el GAD municipal entonces hablando con los comuneros entonces se logró sacar algunos extranjeros de aquí de la provincia entonces ese es el plan que yo le hablaba desde el inicio, cualquier incidencia se puede como ministerio articular con la policía se puede articular con el ecu 911 o se puede articular con la embajada de ser el caso si es mucho el problema, si es que hay un muerto, si es que hay un herido, lo que paso en Galápagos por ejemplo en Galápagos casi siempre hay accidentes, muertos, heridos, entonces ellos siempre el GAD municipal, la capitania del puerto en este caso de Galápagos la embajada de los diferentes países están prestas para ayudar a la desgracia que está pasando el turista, en el caso que generó un turista canadiense que estuvo en el Chimborazo llegaron no tomaron un guía ni nada y se fueron y se perdieron y uno se murió, entonces así mismo se hizo la el acompañamiento el asesoramiento técnico para que ellos puedan de alguna manera de forma segura trasladar el cuerpo o ingresar al hospital entonces de alguna manera nosotros ayudamos ese es el plan que nosotros tenemos es más que nada la articulación, nosotros también tenemos un plan multi – amenazas que también se va a aplicar para el fenómeno del niño para las afectaciones que se den, son asesoramientos y espacios que se tienen que articular con la mayoría de empresas de en este caso empresas privadas de instituciones públicas, organizaciones entonces estos son los planes que el MINTUR tiene pero es articulado con la parte pública y la parte privada para poder socorrer a los turistas de alguna forma.

SEGURIDAD VIAL Y DE TRANSPORTE

Tabla 75 Entrevista - Seguridad vial y de transporte

 UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLIVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	 TURISMO Y HOTELERÍA
Indicador:	Seguridad Vial y de Transporte	
Entidad:	Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial – Guaranda.	
Codificación:	(EPB_SV_4)	
Entrevistado:	Téc. Alexis Ramírez.	
Rol que desempeña:	Técnico en Seguridad Vial y Tránsito dentro de la Unidad Municipal de Tránsito.	

PREGUNTAS

¿Cuáles considera usted que son los factores que influyen en la percepción sobre seguridad turística?

Dentro de lo que es la percepción, estamos hablando de lo que es el factor humano a través de la visión, que es el rol que más influye dentro de lo que es la convicción y la movilización.

¿En su opinión, qué relación mantiene la seguridad vial y transporte con la actividad turística?

Con la actividad turística estamos basados en que el transporte es aquel que dinamiza las ciudades, la economía de todas las ciudades esta basadas en la movilidad de todas las personas, vehículos, así como también el sistema de cargas.

¿En consecuencia, para usted cómo afecta la ausencia de seguridad vial y transporte en la imagen de un destino turístico?

Si no tenemos esto, que es la seguridad, vamos a tener alta tasa de mortalidad, altas tasas de lesiones, y no solo lesiones físicas, si no también lesiones mentales que tienen las personas, muchas personas quedan traumadas, tienen miedo, y ya no quieren volver a conducir, y todo esto de aquí también tiene un costo que también no se les incluye, que es este costo de las emergencias, si nosotros

tenemos más accidentes, o sea no existe seguridad, nosotros vamos a tener mayor costos dentro de los servicios de emergencia.

Según su criterio, ¿opina que en la ciudad de Guaranda existe seguridad vial y de transporte? ¿Por qué?

Si, en la ciudad de Guaranda, *incluso se está implementando el plan de movilidad segura*, antes no habido lo que esto de la cultura de las personas que respeten al peatón, cuando se encuentra dentro de los pasos cebras, que es el punto que le pertenece al peatón para poder hacer el cambio de dirección, también otro de los aspectos importantes que debemos fundamentar son los sistemas de control, que antes solo se manejaban con *semáforos para vehículos*, ahora ya tenemos *semáforos peatonales* y se está considerando dentro de los nuevos planes la implementación de estos.

¿Existen mecanismos que regulen y controlen al transporte público y comercial en la ciudad de Guaranda? ¿Cuáles son?

Si, existen muchos mecanismos, desde la madre que es la ley de tránsito, esta es una de las fundamentales para regularizar todo lo que es los aspectos y las maniobrabilidades de los conductores para que no tengan conductas incoherentes, y no afecten a lo que es las altas tasas que se van produciendo en accidentes, otra de las que tenemos aquí *también son las ordenanzas y también resoluciones que nos ha presentado la agencia de tránsito*, aquellas que se cumplen para que el transporte sea eficiente.

¿Cuentan con alguna planificación enfocada en descongestionar el tránsito vehicular en las vías, principalmente en feriados (fiestas - Carnaval)?

Sí, siempre se elabora planes *en lo que es el tránsito elaboramos planes, para ver vías alternas que nos permitan descongestionar lo que es la ciudad*, aunque la infraestructura de Guaranda, como ustedes saben es un poco limitada, pero se busca siempre una solución, en base a eso *se ha implementado técnicas que nos han permitido hacer desvíos con anticipación* o ya informarles a los conductores que en tales tramos van a tener inconvenientes y que por favor busquen rutas alternas.

¿Cómo se regula que los medios de transporte público y comercial cuenten con el Kit de primeros auxilios?

Esto se hace, toda esta verificación cuando ellos vienen hacer la *revisión técnica vehicular*, ahí nosotros constatamos que cuenten con el kit de seguridad y que las unidades estén en buen estado. Ahí se hace todo este tipo de revisión.

¿Cómo se regula que no exista el transporte ilegal?

Lo que pasa es que el municipio de Guaranda todavía no tiene la competencia del control de tránsito por lo cual no hemos podido todavía tener los agentes, este es un problema que nos trae conflicto ya que la policía es aquella que manejan el control, pero como ustedes saben el personas que ellos tienen también es un poco limitado para poder abordar todo lo que es el cantón Guaranda y aquí ellos incluso creo que se manejan por zonas y provincias y apenas son pocos agentes los que tenemos o los que tiene esta entidad, pero se trata de regularizar, nosotros todavía no tenemos esa competencia, estamos en la elaboración ya, para ver en base a esto, ya obtener este control, porque es muy emergente en la ciudad ya que existe unas conductas incoherentes de los conductores y muchos accidentes.

¿Cuál es el mantenimiento que se le da a la señalética informativa implementada en las vías de la ciudad?

La verdad nosotros en base a lo que es señalética de información, nosotros manejamos muy poco, más nos concentramos en las señaléticas para el tránsito vehicular que sea de acorde y lo que si se dedican a esto es el ministerio de turismo, ellos nos solicitan a nosotros crear planes en donde es necesario para que las personas puedan ubicarse.

¿Cómo se regula el correcto funcionamiento de las cámaras de seguridad en los buses?

Si, igual las cámaras es un tema que se les hace como les digo *dentro de la revisión total del vehículo. La revisión técnica vehicular incluye lo que son: el motor, frenos, las condiciones de vehículo, el kit de seguridad, los sistemas de control que son regulados también y que la agencia exige.* Nosotros también como ente exigimos a los buses esto de las cámaras y se los hace dentro de la revisión, ahí se realiza el control del sistema y a veces también *se realizan operativos que se manejan internamente y se les va hacer a verificación porque hay muchas personas que las desconectan, pero eso se hace en base a planes también.*

¿Con que frecuencia se Realiza la revisión vehicular?

La revisión vehicular se la hace anualmente, se constata como les dije, que los vehículos se encuentren en óptimas condiciones para prestar un buen servicio.

¿Cómo se regula las tarifas de las diferentes unidades de transporte?

Las tarifas, en base a las competencias cuando adquirió el municipio lo que es taxis, tenemos las competencias de transporte comercial que son los taxis, lo que es el bus urbano, lo que es carga liviana, tenemos también lo que es transporte escolar e institucional y también tricimotos, pero en este ámbito todavía no manejamos aquí dentro de lo que es el cantón, no hay una inexistencia de esto.

Estas tarifas se hacen cada cinco años, se hace un estudio de tarifación en base a las resoluciones que emite la agencia nacional de tránsito, en este caso el dimensionamiento se lo hace a través de la normativa 108 y para lo que es el transporte público urbano se lo hace en base a la 019 y para carga liviana y taxis 067, que son resoluciones que emite la agencia ya con la metodología que ellos implementan y solo se va acatando esto.

¿Cuáles son las medidas de seguridad que se implementan en las unidades de transporte?

Dentro de lo que son las medidas de seguridad en base a lo que las unidades de transporte ya se les acaba el permiso que tenían, ahora se va a implementar el nuevo contrato de operación, en este se va a incluir lo que es el kit de seguridad, y dentro de este kit de seguridad van a tener lo que es el botón de pánico, que es muy importante para que los usuarios puedan ya tener cualquier ayuda en caso de que se les presente alguna emergencia dentro de las unidades.

¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad? ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT? ¿Qué opina sobre el mismo?

Algún plan aquí en Guaranda, todavía no se ha ejecutado, *se tiene en proceso ya la elaboración del plan maestro de seguridad vial* en el cual se va a incluir todo lo que son las campañas, la concienciación a los estudiantes, concienciación a la población y también se va a ir haciendo el parque vial, para que todos los niños y todas las personas que quieran conocer acerca de lo que es la conducción, acerca de lo que son las normas para regular lo que es el uso de los vehículos los peatones, eso ya se va a implementar y a medida de eso, nosotros ya podemos desarrollar un poco más de concienciación desde los niños, a que utilice de una buena forma los pasos cebras, a que no se crucen por zonas indebidas, todo esto de aquí ya se va a ir controlando un poquito.

PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ANTE DESASTRES NATURALES

Tabla 76 Entrevista - Protección ambiental y ante desastres naturales

 UNIVERSIDAD ESTATAL DEBOLIVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	 TURISMO Y HOTELERÍA
Indicador:	Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales	
Entidad:	Unidad de Gestión de Riesgos Bolívar	
Codificación:	(EPB_PA_5)	
Entrevistado:	Téc. Patricio Medina	
Rol que desempeña:	Técnico de Planificación Encargado del Área de Gestión de Riesgos.	

PREGUNTAS

¿Cuáles considera usted que son los factores que influyen en la percepción sobre seguridad turística?

A ver, lo que nosotros hemos tenido problemas, son eventos que se han suscitado por ejemplo, deslizamientos de las vías, básicamente porque estamos ubicados en las estribaciones de la cordillera y en épocas de lluvia inciden bastante aquí en las vías, el cerramiento de las vías, también en épocas de verano los fuertes vientos, también inciden que haya caída de árboles en las vías, en las viviendas, entonces hay una percepción de riesgo muy alta, en épocas de invierno las inundaciones, aquí en nuestras parroquias, básicamente las que están ubicadas en las estribaciones de la cordillera, San Luis de Pambil por ejemplo y en algunas parroquias también donde existen ubicados ríos, hay riesgos de que se taponen, ya habíamos tenido algunos casos por acá por arriba, por ejemplo, por Quindigua, Culebrillas, donde el desplazamiento tapa el río, y el río cuando desfoga produce daños en la parte baja, que también influye en la percepción sobre seguridad.

¿En su opinión, qué relación mantiene la gestión de riesgos con la actividad turística?

Muchísima, porque las acciones que se toma o que se debe tomar, para toda la colectividad es en base a la gestión de riesgos, es decir acciones de prevención básicamente, entonces es fundamental que trabajemos en estas acciones.

¿En consecuencia, para usted cómo afecta la ausencia de gestión de riesgos en la imagen de un destino turístico?

Que las personas no conozcan, no vayan preparadas, eso afectaría al turismo de hecho, poniendo en peligro la vida, los bienes, los materiales.

¿Cuentan con las herramientas necesarias para incorporar la gestión de riesgos en las actividades turísticas? ¿Cuáles son?

Bueno, actualmente nosotros hemos venido trabajando en un *sistema de planificación de nuestro cantón*, ahí está considerada la *gestión de riesgos*, básicamente en control, digámoslo así, obedeciendo al ordenamiento territorial, en regulación urbana por ejemplo incidimos nosotros, lo mismo que tiene relación con el turismo básicamente, prevenimos las acciones, damos una buena imagen e implementamos seguridad.

¿Cuál es la metodología que utilizan para la elaboración de planes de gestión de riesgos?

La metodología para los planes de gestión de riesgos es en base a nuestras propias necesidades, digámoslo así, ocurre eventos donde necesitamos intervenir, evaluamos y cuantificamos como vamos a intervenir.

¿La ciudad de Guaranda cuenta con mecanismos de reconocimiento para que los operadores apliquen medidas preventivas de seguridad y gestión de riesgos?

Aun no, no contamos con estos mecanismos.

¿Cuentan con capacitaciones a los establecimientos turísticos sobre cómo tratar casos de riesgo y/o desastres naturales?

No.

¿Cuáles son las estrategias implementadas referente a la prevención de sismos, incendios, atentados (bombas)?



Más que en la percepción, nosotros estamos trabajando en la prevención, haciendo control, en lo que nos compete, por ejemplo, en *otorgar permisos de construcción*, viendo que terrenos están o van a ser ocupados por viviendas o infraestructuras, entonces sugerimos, controlamos básicamente.

¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad? ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT? ¿Qué opina sobre el mismo?

No, no conozco ningún plan por el cual se brinde asistencia turística, no hemos trabajado con la gente de turismo, y tampoco conozco acerca del Plan Integral de Asistencia Turística, que según lo que menciona, debería ser implementado y de manera transversal en nuestra planificación incluso

DERECHOS HUMANOS E INCLUSIÓN SOCIAL

Tabla 77 Entrevista - Derechos Humanos e Inclusión Social 1

 UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	 TURISMO Y HOTELERÍA
Indicador:	Derechos Humanos e Inclusión Social	
Entidad:	Defensoría del Pueblo	
Codificación:	(EPB_DH_6)	
Entrevistado:	Dr. Benito Rivadeneira	
Rol que desempeña:	Delegado Provincial de la Defensoría del Pueblo	

PREGUNTAS

¿Cuáles considera usted que son los factores que influyen en la percepción sobre seguridad turística?

Bueno, hoy en día la verdad las cosas han cambiado mucho de hace un tiempo acá y en verdad las personas limitan inclusive hoy el poder salir a otra ciudad a realizar turismo justamente, entonces el tema de la inseguridad que prácticamente está en todo el país, me parece que es un limitante y tema muy fuerte que lo debemos manejar todas las instituciones en lo posible.

¿En su opinión, qué relación mantiene la seguridad de los derechos humanos e inclusión social con la actividad turística?

Bueno, el tema de seguridad en sí, considero que es uno de los derechos también básicos de las personas, no es justo que una persona por miedo o por cualquier circunstancia, ya no pueda ahora ni salir de su domicilio, ni trasladarse pasado cierto horario, aquí mismo en la ciudad habido algunos pronunciamientos y hasta marchas reclamando la seguridad, es un tema que de ley compete a las autoridades correspondientes, pero sin duda, la inseguridad esa afectando el tema turístico en general.

¿En consecuencia, para usted cómo afecta la ausencia de seguridad de los derechos humanos e inclusión social en la imagen de un destino turístico?

La ausencia de esta seguridad si sería un aspecto fundamental a tener en cuenta, por su puesto, miren de hecho en la campaña policía que estamos atravesando inclusive uno de los ejes principales que se manejan los candidatos es el tema de la inseguridad, bueno se les atribuye a otras razones, pero de todas maneras la inseguridad en general, como lo dijimos hace un momento, es una afectación terrible a todo y por ende también al ámbito turístico.

Según su criterio, ¿opina que en la ciudad de Guaranda existe seguridad de los derechos humanos e inclusión social? ¿Por qué?

Bueno nosotros como defensoría del pueblo *manejamos reclamos y quejas relacionadas con vulneración de derechos humanos* y bueno es triste decirlo, pero quien vulnera los derechos de las personas por lo general es el mismo estado, entonces es ahí cuando interviene la defensoría del pueblo justamente para poder *buscar el cese de la vulneración y la reparación de los derechos*

¿Cuentan con un reglamento de normativas técnicas e inclusivas para prestar/brindar servicios turísticos a personas con discapacidad?

Bueno, puntualmente en lo turístico como defensoría no, pero la defensoría se maneja con la constitución de la republica que es un copia y pega del tema de derechos humanos, tenemos la ley orgánica de la defensoría del pueblo y obviamente en cada caso *nos manejamos con la ley orgánica de personas con discapacidad y todo lo relacionado con el grupo de atención prioritaria.*

¿La ciudad de Guaranda está capacitada para la correcta atención de los diferentes visitantes con discapacidad?

Bueno, es triste también decirlo eso, pero hay que reconocer que no lo está, cuando personas con discapacidad circulan por las aceras, vemos que no hay una reglamentación o un tema ordenado ni siquiera en tema de rampas para ingreso de vehículos mucho menos para ingreso a la ciudad, en el tema de acceso a las

oficinas de instituciones públicas no cuentan con el tema este, nosotros hicimos recién un análisis de temas de parqueadero de personas con discapacidad y bueno gratamente la Universidad es una de las instituciones que contaba con el tema este, hablando de parqueadero en general, pero muchas instituciones públicas y privadas no lo han hecho.

¿La ciudad de Guaranda cuenta con intérpretes y traductores disponibles para agilizar la actuación de resolución de problemas, para los visitantes?

Bueno, justamente la *defensoría del pueblo sería una entidad encargada de recibir las quejas o tramitar, tratar de solventar alguna molestia que tengan algún tipo de personas incluido en el tema turístico.*

¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad?

Se está tratando de hacer algo, inclusive a nivel del municipio cuentan con un departamento de turismo que está ubicado en el segundo piso del UPC de la plaza roja, y ellos tratan de hacer algo, coordinando algún tema, es bueno que las instituciones se empoderen de estos temas y obviamente ir haciendo conciencia en la ciudadanía, porque también es un tema que hace falta mucho.

DERECHOS HUMANOS E INCLUSIÓN SOCIAL 2

Tabla 78 Entrevista - Derechos Humanos e Inclusión Social 2

 UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLIVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	
Indicador:	Derechos Humanos e Inclusión Social	
Entidad:	Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)	
Codificación:	(EPB_DH_7)	
Entrevistado:	Esp. Víctor Arregui	
Rol que desempeña:	Encargado de la Dirección del MIES	

PREGUNTAS

¿Cuáles considera usted que son los factores que influyen en la percepción sobre seguridad turística?

Bueno, dentro de la percepción sobre seguridad turística en el Ecuador, tenemos la influencia de una serie de factores, dentro de esos factores tenemos la tasa de criminalidad que se refleja netamente en los robos, asaltos o otros índices de violencia dentro del territorio nacional, cada ciudad tiene su ámbito de seguridad, lamentablemente nuestro Ecuador está influenciado por el narcotráfico al 100% por eso se cometen tantos delitos y estamos aterrorizados con ese tema, por cuanto no existe una verdadera política de seguridad desde el estado, desde el ejecutivo, considerando que la seguridad turística es subjetiva, puede variar en conformidad a cada ciudad en nuestro país.

¿En su opinión, qué relación mantiene la seguridad de los derechos humanos e inclusión social con la actividad turística?

Bueno, la seguridad de los derechos humanos y la inclusión social son fundamentales como un turismo sostenible y ético, es un enfoque que promueve la equidad, la justicia y el respeto de las comunidades locales, su cultura, sus derechos humanos, que no solo afectan a las personas directamente involucradas, sino que también contribuye a la construcción de destinos turísticos dentro de nuestra ciudad.

¿En consecuencia, para usted cómo afecta la ausencia de seguridad de los derechos humanos e inclusión social en la imagen de un destino turístico?

A ver, si hablamos de la afectación, entonces tendríamos que hablar de una política de seguridad, entonces, en la ciudad de Guaranda, lamentablemente, yo desconozco que exista un plan de seguridad, ni a nivel nacional existe este plan, por eso mismo tenemos tanta inseguridad dentro del territorio nacional.

Según su criterio, ¿opina que en la ciudad de Guaranda existe seguridad de los derechos humanos e inclusión social? ¿Por qué?

Bueno, si tenemos el concepto de derechos humanos en una forma generalizada, más no dentro de la seguridad turística, son temas muy distantes. Guaranda ha incursionado dentro de la seguridad ciudadana, entonces que quiero decir con esto, que la seguridad turística también es parte de la seguridad ciudadana, entonces hay varias instituciones dentro de la localidad que deben trabajar, conjuntamente para tener esta seguridad en el ámbito local.

¿Cuentan con un reglamento de normativas técnicas e inclusivas para prestar/brindar servicios turísticos a personas con discapacidad?

Bueno, dentro de este ámbito *existe la ley de discapacidades, que lamentablemente no es 100% aplicable tanto dentro del sector público como del privado*, lamentablemente todas las instituciones deberían aplicar esta ley ya que es obligatoria para el acceso a una igualdad a las personas con discapacidad.

¿La ciudad de Guaranda cuenta con la infraestructura necesaria para el desplazamiento de visitantes con discapacidad motriz, auditiva, visual, intelectual, y psicosocial?

Bueno, la existencia de estos programas depende también de quien los aplica, la ciudad de Guaranda, todavía estamos un poco alejados de esta política por cuanto, tanto en el sector público como en el sector privado, todavía no tenemos una verdadera infraestructura para estas personas con discapacidad, los hoteles, los restaurantes, los lugares turísticos todavía nos falta implementar estos temas en el ámbito local.

¿Conoce usted de algún plan o medio por el cual se brinde seguridad a los turistas que visitan nuestra ciudad? ¿Conoce sobre el Plan Integral de Asistencia Turística, PIAT? ¿Qué opina sobre el mismo?

Bueno, dentro de la localidad, como le mencione anteriormente no existe una política de seguridad y más aún en el ámbito turístico, por eso Guaranda no es considerada como una ciudad turística, tenemos una fecha importante que es el Carnaval, pero pasa esa fecha y lamentablemente no tenemos otros sitios donde explotar y ahora el turismo es el tercer ingreso de las ciudades grandes como recursos para sostener la economía nacional.

El PIAT es un plan integral de asistencia turística, si queremos también, dentro del PIAT como una materia dentro de la seguridad turística se considera que el Ecuador podríamos tener un posicionamiento mundial que fortalezca a los visitantes una experiencia positiva y única sobre la base de argumentos y atención a largo ciclo, antes, durante y después de los viajes.

Anexos 4 ENTREVISTAS - ENTIDADES PRIVADAS

ALOJAMIENTO

Tabla 79 Entrevista - Alojamiento 1

	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	
Servicio Turístico:	Alojamiento	
Establecimiento:	Hotel “San Rafael”	
Codificación:	(EPR_HT_1)	
Entrevistado:	Rosa Ballesteros	
Rol que desempeña:	Gerente del establecimiento	

PREGUNTAS

¿Qué percepción tiene acerca de la iluminación, limpieza, seguridad, orden del sitio en el establecimiento?

La iluminación en el hotel es buena ya que su estructura está basada en el estilo europeo lo que permite la mejor distribución de la iluminación, la limpieza se la realiza todos los días, la seguridad cuentan con una puerta que se abre con un interruptor que tienes que ser activado para permitir la entrada y salida del establecimiento.

¿El establecimiento cuenta con botones de asistencia inmediata, botones de emergencia, cámaras de video vigilancia?

Es establecimiento cuenta con botones de asistencia inmediata y con cámaras de vigilancia ubicadas estratégicamente dentro del hotel

¿El establecimiento cuenta con el personal capacitado en temas de atención al cliente, primeros auxilios?, cuenta con un botiquín de primeros auxilios

El personal cuenta con capacitaciones especializadas en atención al cliente y si cuenta con botiquines de primeros auxilios

¿El establecimiento cuenta con algún seguro para el turista? ¿Cuál es?

No, no cuenta con ningún seguro para el turista

¿Qué acciones toma el establecimiento ante un caso de robo, incendio, accidente, sismo?

En caso de un robo se realiza una revisión a las cámaras de seguridad una llamada al servicio de policía, el caso de un incendio se procede a utilizar los extintores, en el caso de un sismo se procede a llevar a los clientes a los puntos de evacuación priorizando la seguridad de los mismo

¿El establecimiento cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?

Si, el hotel cuenta con habitaciones adaptadas a las personas con discapacidad la cual se encuentra en el primer piso

¿Conoce algún plan o medio que le brinde seguridad al turista?


No

INDICADORES

Indicador	Si / No	Cantidad
Iluminación	✓	Todo el establecimiento
Limpieza	✓	Todos los días
Botones de Asistencia	✓	2
Cámaras de vigilancia	✓	6
Botiquín	✓	1
Extintores	✓	5
Infraestructura adecuada	✓	1
Total		100% Buena

ALOJAMIENTO 2

Tabla 80 Entrevista - Alojamiento 2

 UNIVERSIDAD ESTATAL DEBOLIVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	
Servicio Turístico:	Alojamiento	
Establecimiento:	Hotel “Tambo Libertador”	
Codificación:	(EPR_HT_2)	
Entrevistado:	Cristian Verdezoto	
Rol que desempeña:	Gerente del establecimiento	

PREGUNTAS

¿Qué percepción tiene acerca de la iluminación, limpieza, seguridad, orden del sitio en el establecimiento?

La iluminación en el hotel es buena ya que abarca todos los espacios del hotel tanto en su parte interior como exterior, la limpieza se la realiza durante todo el periodo de trabajo, la seguridad cuenta con una infraestructura es garantizada.

¿El establecimiento cuenta con botones de asistencia inmediata, botones de emergencia, cámaras de video vigilancia?

Es establecimiento cuenta con botones de asistencia inmediata de seguridad, puntos de salidas de emergencia y cuenta con cámaras de seguridad

¿El establecimiento cuenta con el personal capacitado en temas de atención al cliente, primeros auxilios?, cuenta con un botiquín de primeros auxilios

El personal cuenta con capacitaciones especializadas en atención al cliente ya que se le capacita al personal cada 20 días y si se brindan capacitaciones de primeros auxilio, cuenta con 3 botiquines de primeros auxilios

¿El establecimiento cuenta con algún seguro para el turista? ¿Cuál es?

No cuenta con ningún seguro para el turista ya que el costo del hotel es bajo y por ello no se puede brindar un seguro.

¿Qué acciones toma el establecimiento ante un caso de robo, incendio, accidente, sismo?

En caso de un robo se realiza una revisión a las cámaras de seguridad una llamada al servicio de policía al igual el personal se encarga de cuidar las pertenencias de los huéspedes en el caso de ser olvidadas, el caso de un incendio se procede a utilizar los extintores y comunicar directamente a los bomberos para brindar las atenciones requerías a los huéspedes, en el caso de un accidente dentro del hotel primero se realiza la presentación del personal para poder proceder como se debe brindando los primero auxilios mientras se llama a la ambulancia en el caso de un sismo se procede a llevar a los clientes a los puntos de evacuación priorizando la seguridad de los mismo y si ocurre el hecho de que los huéspedes no puedan bajar se buscara un triángulo de vida dentro del hotel al igual que el personal les ayudara a ubicarse de manera correcta y de apaciguarlos para no provocar ataques de pánico

¿El establecimiento cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?

Si, el hotel cuenta con la infraestructura adecuada y habitaciones adaptadas a las personas con discapacidad al igual el hotel brinda un descuento del 50% de descuento a las personas con discapacidad

¿Conoce algún plan o medio que le brinde seguridad al turista?



No

INDICADORES

Indicador	Si / No	Cantidad
Iluminación	✓	Todo el establecimiento
Limpieza	✓	Todos los días
Botones de Asistencia	-	0
Cámaras de vigilancia	✓	8
Botiquín	✓	3
Extintores	✓	3
Infraestructura adecuada	✓	1
Total		100% Buena

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Tabla 81 Entrevista - Alimentos y Bebidas 1

 UNIVERSIDAD ESTATAL DEBOLIVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	 TURISMO Y HOTELERÍA
Servicio Turístico:	Alimentos y Bebidas	
Establecimiento:	Restaurante “La Bohemia”	
Codificación:	(EPR_RT_1)	
Entrevistado:	Tania Vargas	
Rol que desempeña:	Gerente del establecimiento	

PREGUNTAS

¿Qué percepción tiene acerca de la iluminación, limpieza, seguridad, orden del sitio en el establecimiento?

La iluminación se encuentra en un estado normal y bajo el reglamento la limpieza del local se la realiza todos los días, no cuentan ni con cámaras de seguridad y con botones de pánico

¿El establecimiento cuenta con botones de asistencia inmediata, botones de emergencia, cámaras de video vigilancia?

Es establecimiento no cuenta con botones de asistencia y no cuenta con cámaras

Posee toda la seguridad que requiere el local y basada en el reglamento establecido

La limpieza se la realiza tres veces al día

¿El establecimiento cuenta con el personal capacitado en temas de atención al cliente, primeros auxilios?, cuenta con un botiquín de primeros auxilios

El personal del restaurant cuenta con capacitaciones de servicio al cliente en cuento a primeros auxilios el personal no está capacitado.

¿El establecimiento cuenta con algún registro de salubridad para su funcionamiento?

Si cuenta con el registro de limpieza y eliminación de plagas

¿Cuál es la entidad responsable de realizar esta inspección de salubridad?

La entidad encargada de emitir este certificado es el Ministerio de Salud que se realiza dicha inspección se realiza cada 6 meses

¿Qué acciones toma el establecimiento ante un caso de robo, incendio, accidente, sismo?

En caso de un robo se realiza una llamada al servicio de policía, el caso de un incendio se procede a utilizar los extintores, en el caso de un accidente se procede a llamar a la ambulancia, en el caso de un sismo se procede a llevar a los clientes a los puntos de evacuación

¿El establecimiento cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?

No, pero cuentan con el personal adecuado para brindar el servicio adecuado a las mismas

¿Conoce algún plan o medio que le brinde seguridad al turista?



No, ya que no se tiene información sobre los planes.

INDICADORES

Indicador	Si / No	Cantidad
Iluminación	✓	Todo el establecimiento
Limpieza	✓	Todos los días
Botones de Asistencia	-	0
Cámaras de vigilancia	-	0
Botiquín	✓	1
Extintores	✓	1
Infraestructura adecuada	-	0
Total		50% Regular

ALIMENTOS Y BEBIDAS 2

Tabla 82 Entrevista - Alimentos y Bebidas 2

 UNIVERSIDAD ESTATAL DEBOLIVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	
Servicio Turístico:	Alimentos y Bebidas	
Establecimiento:	Restaurante “La Estancia”	
Codificación:	(EPR_RT_2)	
Entrevistado:	Pavlova Vargas	
Rol que desempeña:	Gerente del establecimiento	

PREGUNTAS

¿Qué percepción tiene acerca de la iluminación, limpieza, seguridad, orden del sitio en el establecimiento?

La iluminación dentro del establecimiento se encuentra en buen estado, a lo mejor faltaría mejorar la iluminaria exterior con letreros más llamativos que capten la atención de turista, en cuanto a la limpieza se la realiza todos los días en la mañana y la tarde, la seguridad en el establecimiento es la adecuada para un restaurante.

¿El establecimiento cuenta con botones de asistencia inmediata, botones de emergencia, cámaras de video vigilancia?

Cuenta con 2 botones de asistencia y cuenta con 6 cámaras de vigilancia

¿El establecimiento cuenta con el personal capacitado en temas de atención al cliente, primeros auxilios?, cuenta con un botiquín de primeros auxilios

La propietaria es la que cuenta con capacitaciones en primeros **auxilios**

¿El establecimiento cuenta con algún registro de salubridad para su funcionamiento?

Si cuenta con el registro de limpieza y eliminación de plagas.

¿Cuál es la entidad responsable de realizar esta inspección de salubridad?

La entidad encargada de emitir este certificado es el ARCSA

¿Qué acciones toma el establecimiento ante un caso de robo, incendio, accidente, sismo?

En caso de un robo se realiza una revisión a las cámaras de vigilancia, el caso de un incendio se procede a utilizar los extintores y a separar las centralinas de gas, en el caso de un accidente se procede a llamar a la ambulancia, en el caso de un sismo se procede a llevar a los clientes a los puntos de evacuación.

¿El establecimiento cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?

No, pero cuentan con el personal adecuado para brindar el servicio adecuado a las mismas.

¿conoce algún plan o medio que le brinde seguridad al turista?


No, Guaranda no cuenta de un departamento adecuado para brindar este tipo de información o capacitación.

INDICADORES

Indicador	Si / No	Cantidad
Iluminación	✓	Todo el establecimiento
Limpieza	✓	Todos los días
Botones de Asistencia	✓	1
Cámaras de vigilancia	✓	6
Botiquín	✓	1
Extintores	✓	5
Infraestructura adecuada	-	0
Total		100% Buena

TRANSPORTE TURÍSTICO

Tabla 83 Entrevista - Transporte 1

 UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLIVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	
Servicio Turístico:	Transporte Turístico	
Establecimiento:	Unidad de Transporte Intracantonal “Cándido Rada”	
Codificación:	(EPR_TR_1)	
Entrevistado:	Humberto Chimbo	
Rol que desempeña:	Miembro de la compañía Cándido Rada.	

PREGUNTAS

¿Qué percepción tiene acerca de la iluminación, limpieza, seguridad, orden del sitio en el establecimiento?

Las luces de la unidad están en perfecto estado y funcionando correctamente, la limpieza del bus se la realiza por lo menos 2 veces al día en cuanto al ámbito de seguridad se basa en las normas establecidas por la misma compañía.

¿La unidad de transporte cuenta con botones de asistencia inmediata, botones de emergencia, cámaras de video vigilancia?

Cuenta con las cámaras que entrega la agencia de transporte y con la motorola para la correcta comunicación entre los trabajadores

¿La unidad cuenta con el personal capacitado en temas de atención al cliente, primeros auxilios?, cuenta con un botiquín de primeros auxilios

El personal no cuenta con capacitaciones especializadas en primeros auxilios ni en atención al cliente, pero por disposición de la compañía si cuenta con botiquines de primeros auxilios

¿Qué acciones toma el establecimiento ante un caso de robo, incendio, accidente, sismo?

En caso de un robo se realiza una llamada al servicio de policía, el caso de un incendio se procede a utilizar los extintores y llamar al servicio de bomberos, en

el caso de un accidente se procede a llamar a la ambulancia y brindar primeros auxilios, en el caso de un sismo se procede a llevar a los clientes a los puntos de evacuación priorizando la seguridad de los mismo

¿La unidad cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?

La unidad ha sido adaptada para brindar comodidad y movilidad a las personas de discapacidad

¿Cada que tiempo se le realiza mantenimiento a la unidad de transporte?

El mantenimiento a la unidad se lo realiza cada 15 días se le realiza un chequeo general a la unidad y según lo que establece el reglamento cada año para la revisión vehicular

¿Conoce algún plan o medio que le brinde seguridad al turista?



No, ya que la compañía no brinda ese tipo de información.

INDICADORES

Indicador	Si / No	Cantidad
Iluminación	✓	Todo el transporte
Limpieza	✓	Todos los días
Botones de Asistencia	-	0
Cámaras de vigilancia	-	1 no funciona
Botiquín	✓	1
Extintores	✓	1
Infraestructura adecuada	✓	1
Total		50% Regular

TRANSPORTE TURÍSTICO 2

Tabla 84 Entrevista - Transporte 2

 UNIVERSIDAD ESTATAL DEBOLIVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	 TURISMO Y HOTELERÍA
Servicio Turístico:	Transporte Turístico	
Establecimiento:	Unidad de Transporte Interprovincial “ATENAS”	
Codificación:	(EPR_TR_2)	
Entrevistado:	Fabricio Carrera	
Rol que desempeña:	Miembro de la compañía ATENAS	

PREGUNTAS

¿Qué percepción tiene acerca de la iluminación, limpieza, seguridad, orden del sitio en el establecimiento?

Las luces de la unidad están en perfecto estado y funcionando correctamente tanto las luces internas como externas, la limpieza del bus se la realiza por lo menos cada 5 horas al día en cuanto al ámbito de seguridad se basa en las normas establecidas por la misma compañía.

¿La unidad de transporte cuenta con botones de asistencia inmediata, botones de emergencia, cámaras de video vigilancia?

Cuenta con las cámaras que entrega la agencia de transporte que son dos en la cabina y una en la parte de atrás del bus

¿La unidad cuenta con el personal capacitado en temas de atención al cliente, primeros auxilios?, cuenta con un botiquín de primeros auxilios

El personal no cuenta con capacitaciones especializadas en primeros auxilios, pero por disposición de la compañía si cuenta con botiquines de primeros auxilios el cual es renovado cada 6 meses.

¿Qué acciones toma el establecimiento ante un caso de robo, incendio, accidente, sismo?

En caso de un robo por disposición de la compañía no se puede hacer nada y ya una vez ocurrido el robo se realiza una llamada al servicio de policía, el caso de un incendio se procede a utilizar los extintores y llamar al servicio de bomberos, en el caso de un accidente se procede a llamar a la ambulancia, en el caso de un sismo se procede a frenar la unidad de transporte y de ahí bajar al pasajero a un punto de evacuación

¿La unidad cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?

La unidad no cuenta con la infraestructura adecuada para la libre movilidad de las personas con discapacidad

¿Cada que tiempo se le realiza mantenimiento a la unidad de transporte?

El mantenimiento a la unidad se lo realiza cada 6 meses por obligación de compañía

¿Conoce algún plan o medio que le brinde seguridad al turista?



No, ya que la compañía no brinda ese tipo de información.

INDICADORES

Indicador	Si / No	Cantidad
Iluminación	✓	Todo el Transporte
Limpieza	✓	Todos los días
Botones de Asistencia	-	0
Cámaras de vigilancia	✓	3
Botiquín	✓	1
Extintores	✓	1
Infraestructura adecuada	-	0
Total		50% Regular

RECREACIÓN

Tabla 85 Entrevista - Recreación 1

 UNIVERSIDAD ESTATAL DEBOLIVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	 TURISMO Y HOTELERÍA
Servicio Turístico:	Recreación	
Establecimiento:	Museo del Carnaval	
Codificación:	(EPR_MC_1)	
Entrevistado:	Martha Gaglay	
Rol que desempeña:	Guía del establecimiento	

PREGUNTAS

¿Qué percepción tiene acerca de la iluminación, limpieza, seguridad, orden del sitio en el establecimiento?

La iluminación es buena y la limpieza del establecimiento se la realiza mediante un cronograma establecido donde menciona que se realiza los días martes y jueves

¿El establecimiento cuenta con botones de asistencia inmediata, botones de emergencia, cámaras de video vigilancia?

Cuenta con una alarma silenciosa que está conectada directamente con la policía de la ciudad y no cuenta con cámaras de video vigilancia.

¿El establecimiento cuenta con el personal capacitado en temas de atención al cliente, primeros auxilios?, cuenta con un botiquín de primeros auxilios

El personal del museo no cuenta con capacitaciones especializadas en primeros auxilios

El personal se encuentra capacitado en atención al cliente

Si se cuenta con un botiquín de primeros auxilios.

¿Qué acciones toma el establecimiento ante un caso de robo, incendio, accidente, sismo?

En caso de un robo se realiza una llamada al servicio de policía y se oprime el boto de emergencia, el caso de un incendio se procede a utilizar los extintores y llamar al servicio de bomberos, en el caso de un accidente se procede a llamar a la ambulancia y brindar primeros auxilios, en el caso de un sismo se procede a llevar a los clientes a los puntos de evacuación

¿El establecimiento cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?

Si, ya que el mismo cuenta con rampas las cuales permiten la libre movilidad de las personas y lugares adecuados para las personas con discapacidad

¿Conoce algún plan o medio que le brinde seguridad al turista?



No, ya que no se tiene información sobre los planes.

INDICADORES

Indicador	Si / No	Cantidad
Iluminación	✓	Todo el establecimiento
Limpieza	✓	Todos los días
Botones de Asistencia	✓	1
Cámaras de vigilancia	-	0
Botiquín	✓	1
Extintores	✓	1
Infraestructura adecuada	✓	1
Total		100% Buena

RECREACIÓN 2

Tabla 86 Entrevista - Recreación 2

 UNIVERSIDAD ESTADAL DE BOLIVAR	Proyecto de Investigación SEGURIDAD TURÍSTICA	
Servicio Turístico:	Recreación	
Establecimiento:	Museo y Monumento Indio Guaranga	
Codificación:	(EPR_MG_2)	
Entrevistado:	Diana Castillo	
Rol que desempeña:	Agente de seguridad del establecimiento	

PREGUNTAS

¿Qué percepción tiene acerca de la iluminación, limpieza, seguridad, orden del sitio en el establecimiento?

La iluminación se encuentra en un estado normal ya que se bajó el reglamento y la limpieza se la realiza todos los días, encuentran a la seguridad se encuentran las cámaras dispersas por el lugar.

¿El establecimiento cuenta con botones de asistencia inmediata, botones de emergencia, cámaras de video vigilancia?

Es establecimiento no cuenta con botones de asistencia, pero si cuenta con cámaras de seguridad.

¿El establecimiento cuenta con el personal capacitado en temas de atención al cliente, primeros auxilios?, cuenta con un botiquín de primeros auxilios

El personal del museo cuenta con capacitaciones especializadas en primeros auxilios y si cuenta con botiquines de primeros auxilios.

El personal se encuentra capacitado en atención al cliente

¿Qué acciones toma el establecimiento ante un caso de robo, incendio, accidente, sismo?

En caso de un robo se realiza una llamada al servicio de policía, el caso de un incendio se procede a utilizar los extintores y llamar al servicio de bomberos, en

el caso de un accidente se procede a llamar a la ambulancia y brindar primeros auxilios, en el caso de un sismo se procede a llevar a los clientes a los puntos de evacuación priorizando la seguridad de los mismo.

¿El establecimiento cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?

No, el establecimiento no se encuentra adecuado para el desplazamiento de las personas con discapacidad.

¿Conoce algún plan o medio que le brinde seguridad al turista?

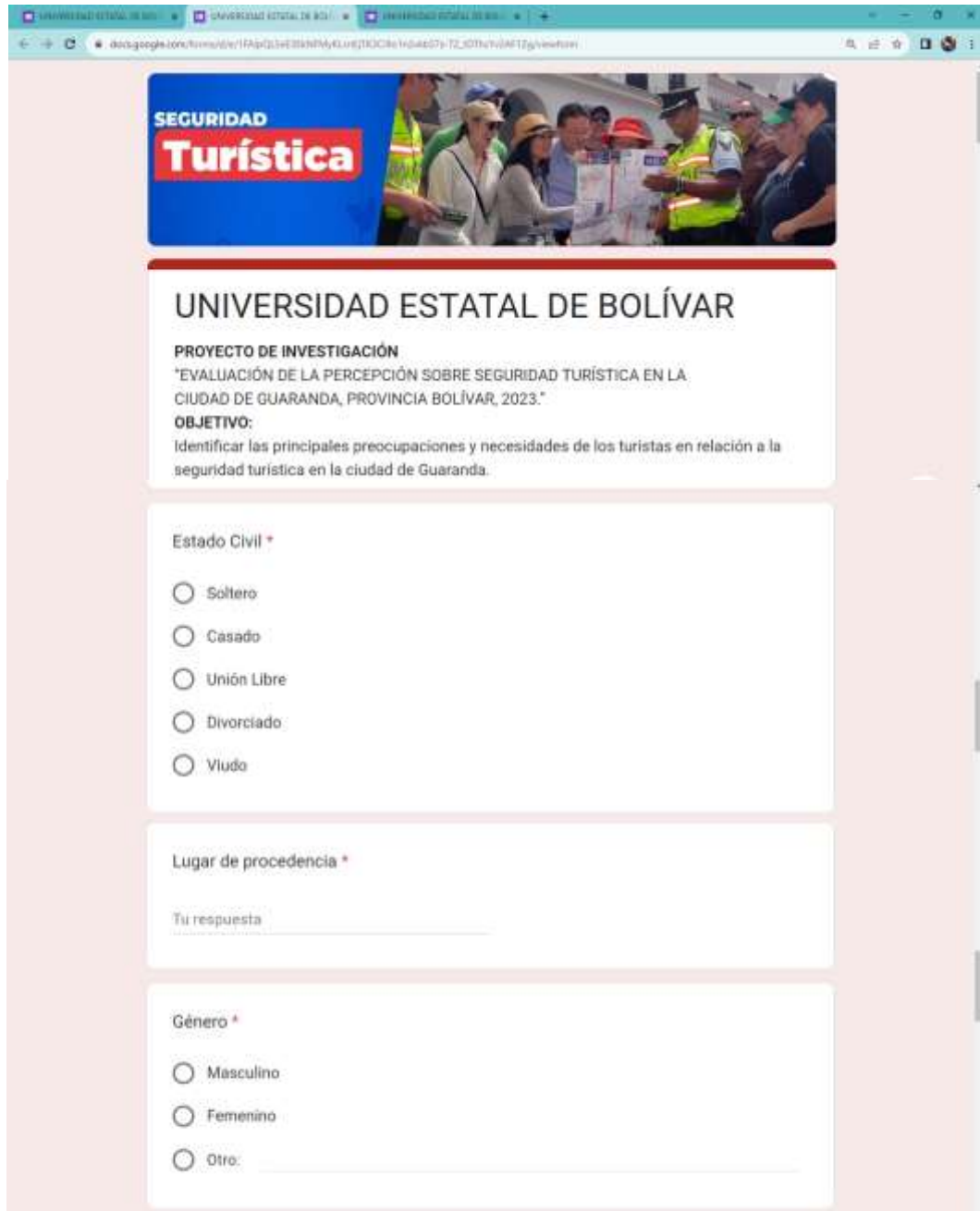
No, ya que no se tiene información sobre los planes.

INDICADORES

Indicador	Si / No	Cantidad
Iluminación	✓	Todo el establecimiento
Limpieza	✓	Todos los días
Botones de Asistencia	-	0
Cámaras de vigilancia	✓	12
Botiquín	✓	1
Extintores	✓	1
Infraestructura adecuada	-	0
Total		50% Regular

Anexos 5 – MODELO DE ENCUESTA

Ilustración 62 Modelo de encuesta aplicada



SEGURIDAD Turística

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
"EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN SOBRE SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, 2023."

OBJETIVO:
Identificar las principales preocupaciones y necesidades de los turistas en relación a la seguridad turística en la ciudad de Guaranda.

Estado Civil *

Soltero

Casado

Unión Libre

Divorciado

Viudo

Lugar de procedencia *

Tu respuesta _____

Género *

Masculino

Femenino

Otro: _____

Ocupación *

- Servidor Público
- Servidor Privado
- Desempleado
- Jubilado
- Comerciante
- Estudiante
- Ama de Casa
- Otro: _____

Nivel de Estudio *

- Ninguno
- Primaria
- Secundaria
- Superior
- Tecnología, Técnico
- Postgrado
- Otro: _____

¿Usted ha visitado anteriormente la ciudad de Guaranda? *

- SI
- NO

¿Qué servicio utilizó o utilizará en la ciudad de Guaranda? *

- Hospedaje
- Alimentación
- Transporte
- Compra de artesanías o recuerdos
- Actividades recreativas
- Otro: _____

SEGURIDAD CIUDADANA

¿Usted ha sido víctima o ha presenciado algún acto delictivo en la ciudad de Guaranda? *

Elige ▾

SEGURIDAD CIUDADANA

Señale el acto delictivo del cual ha sido víctima o ha presenciado *

- Asalto
- Robo de vehículo
- Robo en estacionamiento o domicilio
- Riñas/Peleas
- Acoso Sexual
- Expendio de sustancias estupefacientes
- Fraude/Estafa
- Xenofobia/Racismo
- Otro:

Conoce donde se encuentran ubicadas las diferentes Unidades de Policía Comunitaria (UPC) *

- SI
- NO

SALUD E HIGIENE

¿Conoce donde se encuentran ubicados los diferentes centros de salud pública en la ciudad de Guaranda? *

- SI
- NO

En base a su experiencia, considera que la ciudad de Guaranda, ¿cuenta con una buena apariencia? (Aseo/Limpieza) *

- SI
- NO

SEGURIDAD ECONÓMICA

¿Ha sido víctima de algún tipo de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda? *

SI ▼

SEGURIDAD ECONÓMICA

¿En que servicio turístico fue víctima de fraude o estafa en la ciudad de Guaranda? *

- Alojamiento
- Alimentación
- Transporte
- Recreación
- Agencias de Viaje
- Otro: _____

En base a su experiencia, considera que los precios establecidos para los diferentes servicios turísticos son: *

- Accesibles
- Poco accesibles
- Nada accesibles

SEGURIDAD VIAL Y DE TRANSPORTE

¿Ha sido participe o ha presenciado algún tipo de accidente de tránsito en la ciudad de Guaranda? *

Elige ▼

SEGURIDAD VIAL Y DE TRANSPORTE

¿En que medio de transporte ha sido víctima o ha presenciado un accidente de tránsito? *

- Transporte Público
- Transporte Privado
- Cooperativa de Taxi
- Cooperativa de Camionetas
- Otro: _____

Desde su experiencia, Los medios de transportes utilizados en la ciudad de Guaranda, se encuentran en un estado:

- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy Bueno

En base a su experiencia, ¿Cuál considera que es el estado de la señalética de la ciudad de Guaranda? *

- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy Bueno

PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ANTE DESASTRES NATURALES

Desde su experiencia, considera que la ornamentación de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado: *

- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy Bueno

En base a su experiencia, considera que la ciudad de Guaranda ¿Cuenta con los recipientes de basura necesario? *

- SI
- NO

Considera que la ciudad de Guaranda, ¿Cuenta con los espacios recreativos conservados? *

- SI
- NO

DERECHOS HUMANO E INCLUSIÓN SOCIAL

Considera que la ciudad de Guaranda, ¿Cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad? *

- SI
- NO

En base a su experiencia, considera que la infraestructura de la ciudad de Guaranda se encuentra en un estado: *

- Malo
- Regular
- Bueno
- Muy Bueno

¿Qué indicadores considera que debería mejorar la ciudad de Guaranda, para que la experiencia del visitante sea grata? *

- Seguridad Ciudadana
- Salud e Higiene
- Seguridad Vial y de Transporte
- Seguridad Económica
- Protección Ambiental y Ante desastres naturales
- Derechos Humanos e Inclusión Social

¿Volvería a visitar la ciudad de Guaranda? *

- SI
- NO
- Tal vez

Atrás

Enviar

Borrar formulario

Anexos 6 – Porcentaje Total – Entidades Públicas

Tabla 87- Porcentaje Entidades Públicas

INDICADOR	PORCENTAJE REFERENCIAL	ESCALA DE VALORACIÓN	PORCENTAJE OBTENIDO
Seguridad Ciudadana	100%	Buena	100%
Salud e Higiene	100%	Regular	50%
Seguridad Económica	100%	Buena	100%
Seguridad Vial y de Transporte	100%	Buena	100%
Protección Ambiental y Ante Desastres Naturales	100%	Regular – Mala	25%
Derechos Humanos e Inclusión Social	100%	Regular – Mala	25%
	100%	Mala	0%
TOTAL	700%	Regular	400%

Para conocer la escala de valoración en la que se encuentran las entidades públicas en general, se realiza una regla de tres, en donde:

- 700% = Porcentaje referencial
- 400% = Porcentaje obtenido
- ¿? = Porcentaje de la escala de valoración en la que se encuentra.

Regla de tres:

$$700\% \rightarrow 100\%$$

$$400\% \rightarrow \text{¿?}$$

Resolución:

$$(400 * 100)/700 = \text{¿?}$$

$$\text{¿?} = 57,14\%$$

Las medidas de seguridad implementadas por las entidades públicas en general, tienen un porcentaje de 57,14%, lo que corresponde a una escala regular.

Anexos 7 – Porcentaje Total – Entidades Privadas

Tabla 88 Porcentaje Entidades Privadas

SERVICIO TURÍSTICO	PORCENTAJE REFERENCIAL	ESCALA DE VALORACIÓN	PORCENTAJE OBTENIDO
Hotel “San Rafael”	100%	Buena	100%
Hotel “Tambo Libertador”	100%	Buena	100%
Restaurante “La Bohemia”	100%	Regular	50%
Restaurante “La Estancia”	100%	Buena	100%

Unidad de Transporte Intracantonal “Cándido Rada”	100%	Regular	50%
Unidad de Transporte Interprovincial “ATENAS”	100%	Regular	50%
Museo del Carnaval	100%	Buena	100%
Museo y Monumento Indio Guaranga	100%	Regular	50%
TOTAL	800%	Regular - Buena	600%

Para conocer la escala de valoración en la que se encuentran las entidades públicas en general, se realiza una regla de tres, en donde:

- 800% = Porcentaje referencial
- 600% = Porcentaje obtenido
- ¿? = Porcentaje de la escala de valoración en la que se encuentra.

Regla de tres:

$$800\% \rightarrow 100\%$$

$$600\% \rightarrow \text{¿?}$$

Resolución:

$$(600 * 100)/800 = ¿?$$

$$¿? = 75\%$$

Las medidas de seguridad implementadas por las entidades privadas en general, tienen un porcentaje de 75%, lo que corresponde a una escala regular – buena.

Anexos 8 - Porcentaje Total - Medidas de Seguridad Implementadas

Para conocer la escala de valoración total de las medidas de seguridad implementadas, tanto por las entidades públicas, como privadas, en la ciudad de Guaranda, se realiza una simple ecuación, en donde:

- 57,14% = Porcentaje Entidades Públicas
- 75% = Porcentaje Entidades Privadas
- ¿? = Porcentaje Total

Ecuación:

$$(\% \text{Entidades Públicas} + \% \text{Entidades Privadas}) / 2 = ¿?$$

$$(57,14\% + 75\%) / 2 = ¿?$$

$$(132,14\%) / 2 = ¿?$$

$$¿? = 66,07\%$$

En este sentido, se puede mencionar que las medidas de seguridad implementadas en la ciudad de Guaranda, se encuentran en una escala de valoración regular, con un 66,07% respectivamente.

Anexos 9 – EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

ENTREVISTAS



ENCUESTAS



