UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA

CARRERA EN TURISMO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL CANTÓN QUERO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA

AUTOR:

Maybelline Brislley Rubio Oña

DOCENTE - TUTOR:

Msc. Espín Ortiz Clímaco Geovani

Puyo - Pastaza - Ecuador

2023

FORMATO 4
APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
(Uno por cada evaluador)

En el siguiente cuadro se detalla un conjunto de criterios a evaluar con un total de cien (100) puntos.		
Criterios	**Puntaje**	**Argumentos de la calificación**
1. TÍTULO Seguridad turística en el cantón Quero, Provincia de Tungurahua		
El título es conciso e informativo de la idea principal del escrito. Genera expectativas de lectura que se cumplen.	5/5	Correcto
2. RESUMEN		
Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales hallazgos y conclusiones.	5/5	Correcto
3. INTRODUCCION		
Entrega información sobre la temática a tratar. Describe la relevancia del tema dentro de las temáticas de investigación, vinculación y docencia. Presentación del problema y objetivos del problema del artículo de manera clara y concisa.	20/20	Correcto
4. MARCO TEÓRICO		
Marco teórico coherente y articulado con los objetivos. Entrega conceptos de términos que son empleados en el estudio. Sustenta el referente conceptual con adecuadas fuentes de autoridad.	15/15	Correcto
5. METODOLOGIA		
Describe el tipo de investigación a desarrollar. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Plantea los criterios de análisis con que se abordó la información.	15/15	Correcto

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS		
Entrega los resultados de manera organizada a partir del problema planteado, objetivos específicos, etc. Los cuadros y figuras son pertinentes y están claramente representados. El texto no repite información entregada en los cuadros y figuras.	22/25	Mejorar la discusión acerca de las causas-efectos-alternativas de solución de la inseguridad turística del lugar en análisis.
7. CONCLUSIONES		
Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.	8/10	En concordancia con la presentación de resultados.
8. REFERENCIAS		
Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.	4/5	Revisar normas de citación APA en sección de referencias. Ejemplo: revisar y poner con letras minúsculas el título de la obra del Autor Fajardo, E. (2015) en referencias; Primicias, 2022; etc.
VALORACIÓN TOTAL	100	94/100

DICTAMEN

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento revisado.

Recomendación	**Marque con X**
Aprobar	X
No Aprobar	
CALIFICACIÓN	94/100

Atentamente,

Firmado digitalmente porJESUS ANTONIO BONILLA DE GRACIA
Fecha:2023-03-09 18:04+19:00

JESUS ANTONIO BONILLA DE GRACIA

Dado en la ciudad de Puyo, a los 09 días del mes de marzo de 2023

FORMATO 4
APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
(Uno por cada evaluador)

En el siguiente cuadro se detalla un conjunto de criterios a evaluar con un total de cien (100) puntos.		
Criterios	**Puntaje**	**Argumentos de la calificación**
1. TÍTULO		
El título es conciso e informativo de la idea principal del escrito. Genera expectativas de lectura que se cumplen.	5/5	Título conciso e informativo Genera expectativas de lectura
2. RESUMEN		
Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación y su relevancia. Incorpora los objetivos, metodología, principales hallazgos y conclusiones.	5/5	Entrega información necesaria Permite identificar de que se trata la investigación Incorpora los objetivos, metodología, principales hallazgos y conclusiones
3. INTRODUCCION		
Entrega información sobre la temática a tratar. Describe la relevancia del tema dentro de las temáticas de investigación, vinculación y docencia. Presentación del problema y objetivos del problema del artículo de manera clara y concisa.	14.5/20	Entrega información sobre la temática a tratar Describe la relevancia del tema Problema presentado medianamente claro Objetivos del problema pocos claros y pocos concisos
4. MARCO TEÓRICO		
Marco teórico coherente y articulado con los objetivos. Entrega conceptos de términos que son empleados en el estudio. Sustenta el referente conceptual con adecuadas fuentes de autoridad.	12.5/15	Marco teórico coherente y articulado con los objetivos Mediana entrega de conceptos de términos que son empleados en el estudio Fuentes de autoridad
5. METODOLOGIA		
Describe el tipo de investigación a desarrollar. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Plantea los criterios de análisis con que se abordó la información.	12.5/15	Describe el tipo de investigación Explicacion medianamente clara sobre el procesamiento de la informacion y obtención de datos Plantea criterios de análisis

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS		
Entrega los resultados de manera organizada a partir del problema planteado, objetivos específicos, etc. Los cuadros y figuras son pertinentes y están claramente representados. El texto no repite información entregada en los cuadros y figuras.	22/25	Resultados organizados a partir del problema, se desconoce si estan organizados con los objetivos ya que no se detallan Los cuadros y figuras son claros y pertinentes El texto repite informaci0n de los cuadros y figuras
7. CONCLUSIONES		
Las conclusiones deben ser claras y precisas, acorde a los objetivos trazados. Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.	9/10	Son claras y precisas con los resultados Discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos
8. REFERENCIAS		
Atiende las normas APA en las citas, fuentes y referencias. Las referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa.	4/5	Poca atenci0n de las normas APA en las citas y referencias Referencias bibliográficas tienen la fuente en el texto y viceversa
VALORACIÓN TOTAL	84.5/100	

DICTAMEN

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento revisado.

Recomendación	**Marque con X**
Aprobar	X
No Aprobar	
CALIFICACIÓN	84.5/100

Atentamente,

MARIA GERMANIA GAMBOA RIOS

Firmado digitalmente por MARIA GERMANIA GAMBOA RIOS
Fecha: 2023.03.22 15:33:12 -05'00'

María Germania Gamboa Ríos
Docente PAR CIEGO

Dado en la ciudad de Puyo, a los 07 días del mes de marzo de 2023

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA DE LICENTURA EN TURISMO

Puyo, 02 de marzo del 2023

Por medio del presente CERTIFICO que:

El Trabajo de Integración Curricular correspondiente a la Estudiante: Maybelline Rubio Oña con C.I. 0924439110 con el Tema: "**Seguridad turística en el cantón Quero, Provincia de Tungurahua"** de la Carrera de Licenciatura en Turismo, El Docente-Director del Trabajo de Integración Curricular; MSC. Clímaco Espín Ortiz, ha revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 8%, informe generado con fecha 02 de marzo del 2023 por parte del Director conforme archivo adjunto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
CLIMACO GEOVANI ESPIN ORTIZ

MSc. Clímaco Geovani Espín Ortíz.
Docente-Director del Trabajo de Integración Curricular

Ouriginal by Turnitin

Document Information

Analyzed document	TIC FINAL RUBIO OÑA PAO2223 ok.pdf (D159940129)
Submitted	2023-03-02 22:54:00
Submitted by	CLIMACO ESPIN
Submitter email	cespin@uea.edu.ec
Similarity	8%
Analysis address	cespin.uea@analysis.urkund.com

Sources included in the report

SA	**UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA / articulo.pdf** Document articulo.pdf (D142098456) Submitted by: al.chachac@uea.edu.ec Receiver: ca.sarmientol.uea@analysis.urkund.com	3
SA	**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN FINAL-AGOSTO 2021-CAROLINE.docx** Document PROYECTO DE INVESTIGACIÓN FINAL-AGOSTO 2021-CAROLINE.docx (D110972438)	1
W	URL: http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/16335/63421_1.pdf?sequence=1&is... Fetched: 2023-03-02 22:54:00	1
W	URL: https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos Fetched: 2023-03-02 22:54:00	2
SA	**UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA / ARTICULO ESTUDIANTE GALORA.doc** Document ARTICULO ESTUDIANTE GALORA.doc (D127309412) Submitted by: lm.maciasb@uea.edu.ec Receiver: sy.toscanoq.uea@analysis.urkund.com	1
SA	**Mabel_ Trabajo de Titulación_RVS.docx** Document Mabel_ Trabajo de Titulación_RVS.docx (D143733327)	2
SA	**UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA / articulo .pdf** Document articulo .pdf (D142192909) Submitted by: al.chachac@uea.edu.ec Receiver: mbarrera.uea@analysis.urkund.com	2
SA	**Tesis-Completa-Carlos.docx** Document Tesis-Completa-Carlos.docx (D15043157)	1

Seguridad turística en el cantón Quero, Provincia de Tungurahua

Maybelline Rubio Oña[1]
mb.rubioo@uea.edu.ec

Clímaco Espín Ortiz, M.Sc[2]
cespin@uea.edu.ec

Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la Vida
Carrera de Licenciatura en Turismo (1)

Resumen

La principal actividad económica del cantón Quero, se ve reflejado en las actividades agrícolas, sin embargo, el turismo se ha fortalecido los últimos años debido a las diferentes actividades agroturísticas que se realizan para combinar el trabajo diario de los Quereños con el turismo. La presente investigación tiene como propósito analizar la perspectiva de los habitantes del cantón en cuanto a la seguridad turística y mediante esa apreciación determinar posibles causas de inseguridad. Para realizar la presente investigación se aplicó encuestas para la recolección de datos, mediante un enfoque mixto y con un diseño de investigación bibliográfico. La investigación dio como resultado, la inexistencia de personal de seguridad en los atractivos, robos, insuficiencia de información, delincuencia entre otros, la apertura a nuevas problemáticas, que también han sido abordada en el presente artículo, entre los principales resultados los habitantes consideran el factor seguridad muy importante a la hora de visitar un atractivo turístico. La seguridad del turista es un requisito ineludible para la protección de los mismos, por lo que se deben adoptar procedimientos que optimicen la seguridad del turista como planes de seguridad turística, reforzar la seguridad en los atractivos turísticos, folletos de información turísticas, gacetas de información, etc.

Palabras Clave*: perspectiva, procedimientos, seguridad turística*

Abstract

The main economic activity of the canton of Quero is reflected in agricultural activities, however, tourism has strengthened in recent years due to the various agro-tourism activities that are carried out to combine the daily work of the Quereños with tourism. The purpose of this research is to analyze the perspective of the inhabitants of the canton in terms of tourism safety and through this assessment to determine possible causes of insecurity. In order to carry out this research, surveys were applied for data collection, using a mixed approach and a bibliographic research design. The research resulted in the lack of security personnel at the attractions, robberies, insufficient information, crime, among others, opening new problems, which have also been addressed in this article, among the main results, the inhabitants consider the security factor very important when visiting a tourist attraction. Tourist safety is an unavoidable requirement for the protection of tourists, which is why procedures should be adopted to optimize tourist safety, such as tourist safety plans, reinforcing security at tourist attractions, tourist information brochures, information gazettes, etc.

Keywords*: perspective, proceedings, tourism safety*

1. INTRODUCCIÓN

Ecuador es un destino turístico que cautiva a los turistas nacionales e internacionales, al ser un país multiétnico, megadiverso en flora y fauna, que conquista con sus mágicos paisajes y diversidad de platos gastronómicos. A pesar de ser un destino prometedor para turistas internacionales, durante y después de la pandemia por Covid-19, el turismo nacional incremento debido a que los turistas preferían visitar lugares dentro o cerca de su entorno geográfico, para evitar así contagiarse del virus, a raíz de este suceso el Ecuador recibe el sello "Safe Travels", etiqueta que se otorga a los destinos por su resiliencia y adaptación a los nuevos retos que trajo consigo la pandemia y por la seguridad que brindan los destinos. (El comercio, 2020)

La crisis sanitaria fue necesaria para cambiar hábitos básicos en torno al turismo, actualmente se enfoca el turismo desde otra perspectiva, innovadora, tecnológicamente

globalizada, con abundante información en plataformas sociales lo que permite en la actualidad contar con un nuevo perfil de turistas; más conocedores, aventureros e independientes a consecuencia de este fenómeno surge un paraguas de posibilidades para el giro de negocio del sector tercero. Por ende, para que el turista pueda desplazarse en un punto geográfico que desconoce es muy importante que cuente con los elementos del destino. Según el Manual de Destinos turísticos de Chile, los elementos tangibles son la infraestructura, recursos humanos, servicios turísticos, atractivos naturales y culturales que deben estar al alcancé del turista, de igual manera los elementos intangibles aquellos como imagen, identidad local del destino, información del lugar y sobre todo la seguridad. Los elementos intangibles a pesar de no ser visibles son los que acentúan un destino o lugar turístico del otro, y le dan identidad. (Manual de destino turisticos, 2016) Por ello es primordial que estén evidentes.

Sin embargo, según las noticias en el último semestre del año 2022 se incrementaron los casos de inseguridad en las ciudades metropolitanas del país. (El Mercurio, 2022). La inseguridad radica en casos de delincuencia a mano armada y violenta, sicariatos, secuestros y extorciones, crímenes violentos, pero principalmente por confrontaciones de pandillas por ganar espacio para la comercialización de drogas convirtiendo así a Ecuador en uno de los países en Latinoamérica con mayor violencia criminal. (Primicias, 2022). Todos los casos mencionados anteriormente y el aumento de femicidios en el país contribuyen a una mala imagen, desconcierto en la ciudadanía e inseguridad a la hora de escoger un destino para viajar. (Coast & Gonzalèz , 2021) Afectando de manera directa e indirecta al sector turístico.

En un estudio semejante el autor Luis Grünewald menciona que:

> La falta de seguridad en el lugar de residencia habitual ha generado un cambio de conductas en la sociedad cuando se desplaza a un destino turístico. El ciudadano que entiende que la seguridad social es constitucionalmente de exclusiva responsabilidad del Estado, entiende también que estas tareas no son desempeñadas correctamente por el mismo, así se ven en la necesidad y obligación de dedicar una parte de sus ingresos en corregir, prevenir y desarrollar una política

> de seguridad personal consistente en contratar custodios, seguros y sistemas de seguridad para su propiedad. (Grünewald L. A., 2012, pág. 150)

Algunas definiciones que permiten al lector entrar en contexto con la problemática, según el diccionario de la Real Academia Española, define a la seguridad ciudadana como la: "situación de tranquilidad pública y de libre ejercicio de los derechos individuales, cuya protección efectiva se encomienda a las fuerzas del orden público" (Real Academia Española, 2022) y para ser más específicos el autor Grünewald define la seguridad turística "como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios de las comunidades receptoras" (Grünewald L. , 2020)La seguridad turística en definitiva; es la protección del individuo en todos sus ámbitos en donde se encuentre geográficamente, sumado a la responsabilidad de la entidades públicas y privadas para brindar dicha protección, abordar la importancia de la misma es de redundancia, aparte de ser uno de los principales elementos intangibles del destino, es una de las áreas claves del "Turismo Sostenible para el Desarrollo" (El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible , 2018) la inseguridad es perceptible, ¿ qué medidas se debería adoptar para la seguridad turística del país? Esta incógnita aborda una extensa refutación, que puede ser solventada si se aplica a un espacio geográfico específico, donde se identifique los factores de inseguridad con la finalidad de establecer procedimientos que ayuden a optimizar la seguridad turística mediante el análisis bibliográfico de casos semejantes.

La presente investigación se desarrolló en uno de los nueve cantones de la provincia de Tungurahua, el cantón Quero que forma parte de la ruta agroturística artesanal de esta provincia; aunque, su actividad económica está basada en industrias textiles, comercio y agropecuaria en los últimos años se ha implementado unir a la forma de vida de lo Quereños el turismo, debido a sus potenciales recursos naturales y cultural. La acogida ha sido significativa debido al turismo religioso y a las actividades de recreación como el futbol inter-cantonal y el ciclismo que se incrementó en los últimos tiempos, no cabe duda de que la gastronomía del cantón Quero lleva la delantera con respecto a otros espacios geográficos con similares características. A pesar de que son las ciudades metropolitanas y costeñas más propensas a la inseguridad del país, el cantón Quero no está exento de la

delincuencia, los habitantes realizaron una marcha por la seguridad del cantón, en el primer periodo del año 2022, marcha que se dio a raíz de los robos e incluso abigeato. (La hora, 2022). Las confrontaciones de pandillas por ganar espacio para la comercialización de drogas es un factor que también afecta minuciosamente a este cantón a pesar de que las autoridades no se han exteriorizado acerca del tema existen organizaciones delincuentes que atentan contra los negocios o emprendimientos, por lo que el turismo se ve afectado debido a la mala imagen que ofrece el destino y por la inseguridad de este.

2. MATERIALES Y MÉTODOS/METODOLOGÍA

Para la presente investigación se utilizó un enfoque mixto que combina el enfoque cualitativo que permite analizar datos que no se pueden medir y que en el presente trabajo se reflejan en los resultados de las encuestas y el enfoque cuantitativo que permite la aplicación del porcentaje en los datos. Ambos enfoques se utilizan y se ven reflejados en la técnica de recolección de datos.

La investigación posee un alcance descriptivo que según el autor Hernández Sampieri, define como "buscar materializar los atributos, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno analizado, es decir, su propósito es medir y obtener información recopilada de forma independiente o en conjunto, pero no correlacionarlos." (Hernandez Sampieri, 2014)

El diseño de investigación aplicado al presente trabajo es el bibliográfico debido a que permite la revisión de otros autores con temas semejantes para acentuar la investigación que se lleva a cabo.

2.1 Técnicas de recolección de información

En el presente trabajo de investigación se optó por las encuestas como técnica de recolección de información, ya que es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir o explicar una serie de características. (Casas , Repullo , & Donado)

2.2 Herramientas y servicios de la investigación

La herramienta de investigación que se implementó para recoger información fue el software Microsoft Forms, ya que este software permite crear encuestas online, e invitar a otros usuarios a responder con casi cualquier dispositivo inteligente desde cualquier ubicación geográfica en tiempo real que se envían de forma automatizada, permitiendo así usar análisis integrado para evaluar respuestas y exportar resultados a Excel para realizar así análisis adicionales. (Microsoft.com, 2023)

2.3 Población y muestra

El tamaño de la población fue definido por los habitantes del cantón Quero, de la Provincia de Tungurahua según datos del último censo INEC, existen aproximadamente 18.000 habitantes, mediante el muestreo se determinó la cantidad exacta de habitantes a los que se les aplicó la encuesta.

2.3.1 Muestra

Dónde:

Margen de error: 5% **Nivel de confianza:** 95% **Tamaño de población:** 18000

n: Tamaño de la muestra

z: Nivel de confianza deseado

p: Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q: Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e: Nivel de error dispuesto a cometer

N: Tamaño de la población

2.3.2 Cálculo

Ecuación 1. Ecuación estadística para proporciones poblacionales

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 18.000}{0.05^2(18.000 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.25 * 18000}{0.0025\ (17.999) + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.25 * 18000}{0.50 + 0.96}$$

$$n = \frac{0.96 * 18000}{0.50 + 0.96}$$

$$n = \frac{17287}{46} = 376$$

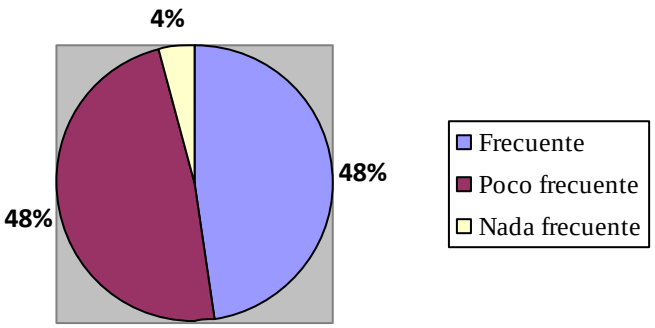
$n = 376$ habitantes

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados de la investigación

Mediante las encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Quero con respecto a la percepción de seguridad turística del cantón, para establecer estrategias de las mismas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Ilustración 1. Frecuencia de visita a los atractivos turísticos del Cantón

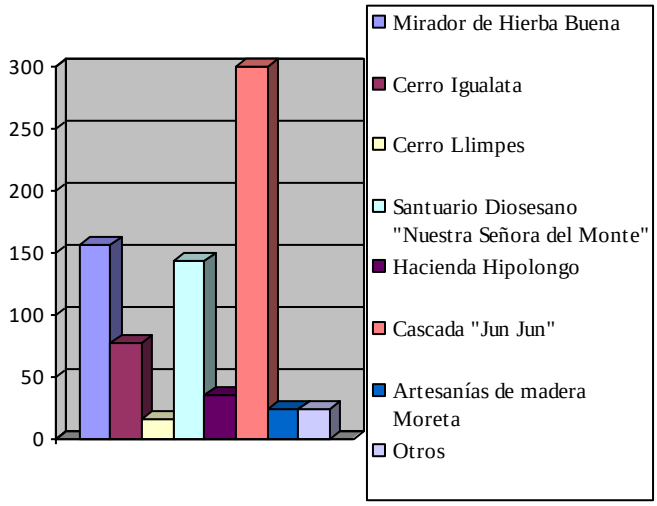


Fuente: Encuesta para determinar el nivel de seguridad del cantón Quiero, Tungurahua, Ecuador, 2023.

Quero al ser un cantón dedicado a la agricultura y ganadería como principal actividad económica, su prioridad es el trabajo en el campo y la mayoría de los atractivos turísticos se encuentran cerca de sus haciendas, fincas o terrenos por lo que tienen la facilidad de

visitar con frecuencia los atractivos turísticos, otro hecho que hace las visitas frecuentes es que no cuenta con variedad de atractivos turísticos en el cantón.

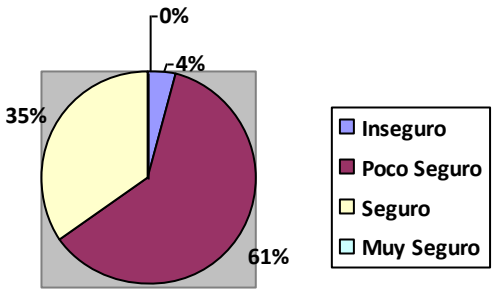
Ilustración 2. Atractivos turísticos más frecuentados por los habitantes del Cantón



Fuente: Encuesta para determinar el nivel de seguridad del cantón Quiero, Tungurahua, Ecuador, 2023.

El cantón Quero cuenta con alrededor de 10 atractivos turísticos entre culturales y naturales en su mayoría culturales, los habitantes del cantón visitan con más frecuencia la Cascada "Jun Jun", debido a que es la única del cantón que adicional conecta con el cantón colindante Cevallos, el otro atractivo turístico que es visitado con frecuencia es el Mirador de Hierba Buena que limita con la provincia de Chimborazo, y entre los tres más frecuentados el ultimo y no menos importante el Santuario Diocesano que se encuentra frente al parque central, haciendo su ubicación de fácil acceso y a vista del público en general.

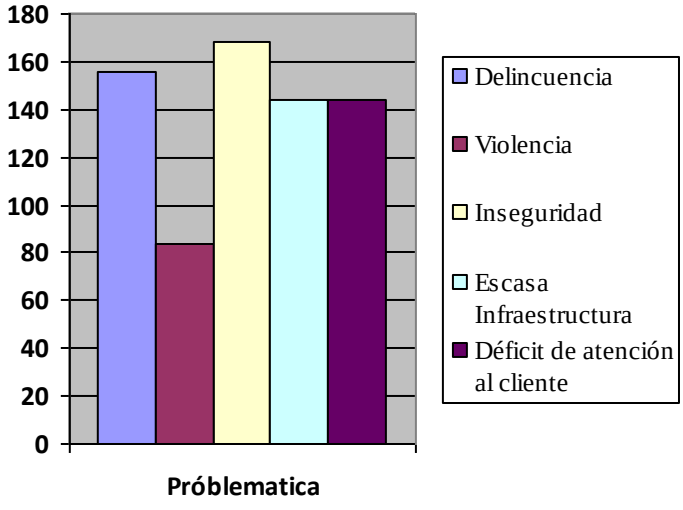
Ilustración 3. ¿Qué tan seguro es visitar los atractivos turísticos en esta temporada, sin guías turístico? (2023)



Fuente: Encuesta para determinar el nivel de seguridad del cantón Quiero, Tungurahua, Ecuador, 2023.

La realidad que vive el país en cuestión de seguridad en consecuencia afecta directamente al turismo, hoy por hoy no es seguro visitar lugares turísticos sin guías debido a múltiples problemáticas, los habitantes del cantón coinciden con la perspectiva del autor considerando en un 61% que visitar los atractivos turísticos a inicios del año 2023 sin guías turísticos no es seguro.

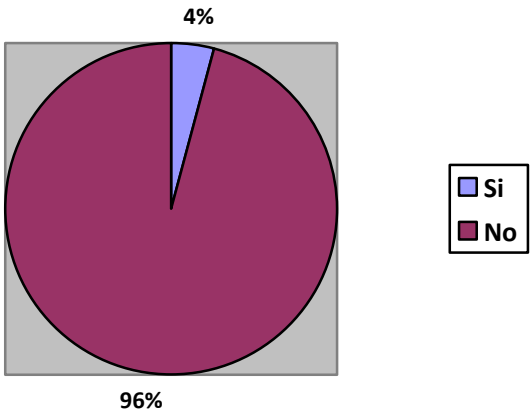
Ilustración 4. ¿Cuáles son las problemáticas a la hora de visitar los atractivos turísticos?



Fuente: Encuesta para determinar el nivel de seguridad del cantón Quiero, Tungurahua, Ecuador, 2023.

Las problemáticas a la hora de visitar los atractivos turísticos de Quero infieren en la inseguridad, seguido de la delincuencia, no obstante, los escases de infraestructura y déficit de atención al cliente están por debajo de la inseguridad y delincuencia, es decir que no solo se trata de la seguridad de los atractivos turísticos, también de la atención que se le da al turista o visitante dentro del atractivo.

Ilustración 5. ¿Existe una persona encargada de velar por la seguridad dentro de los atractivos turísticos?

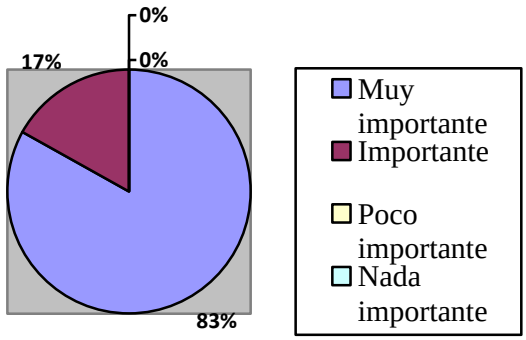


Fuente: Encuesta para determinar el nivel de seguridad del cantón Quiero, Tungurahua, Ecuador, 2023.

Aunque son irrisorios los atractivos turísticos del cantón, los que existen no poseen con el personal adecuado específicamente en seguridad, se observa que el 96% de los atractivos turísticos no cuenta con personal de seguridad, es decir, un guardia, una garita de información o personal de seguridad del estado (policías, vigilantes, etc.) Actualmente el cantón no cuenta con un programa de seguridad turística que sería lo ideal , no solo para los atractivos turístico más bien por el bien común del destino. La seguridad turística como tal no solo es responsabilidad de los propietarios de un atractivo o establecimiento

se debe trabajar en conjunto con el estado para que brinden un soporte a los visitantes o turistas.

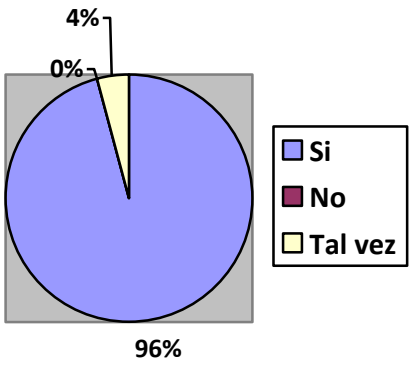
Ilustración 6. Importancia de la seguridad a la hora de visitar un atractivo o establecimiento turístico.



Fuente: Encuesta para determinar el nivel de seguridad del cantón Quiero, Tungurahua, Ecuador, 2023.

Los factores principales a la hora de visitar un atractivo o establecimiento turístico son: calidad, oferta y seguridad. La importancia del último factor radica en la confianza que ofrece atractivo o establecimiento turístico, los Quereños en un porcentaje del 83% consideran muy importante el factor de seguridad a la hora de visitar un atractivo o establecimiento turísticos.

Ilustración 7. Necesidad de establecer estrategias o herramientas para mejorar y fortalecer la seguridad turística del cantón.



Fuente: Encuesta para determinar el nivel de seguridad del cantón Quiero, Tungurahua, Ecuador, 2023.

Los habitantes del cantón en la última interrogante de la encuesta manifestaron que es necesario en un 96% la implementación de estrategias que garanticen la seguridad turística, sin importar la cantidad de atractivos turísticos, la seguridad debe ser primordial a la hora de realizar actividades turísticas.

3.2 Discusión

Los habitantes del cantón consideran el factor seguridad muy importante cuando visitan un atractivo turístico; en tal virtud, coinciden en la inexistencia de personal de seguridad en los atractivos, la problemática radica en factores de inseguridad tales como robos, poca seguridad en los atractivos turísticos, la insuficiencia de información, violencia y delincuencia dando como resultado una mala imagen del destino, por ende se debe coordinar con el GAD Municipal de Quero para la creación de una gaceta de información en el cantón que brinde información, horarios y material para los turistas o visitantes, con personal capacitado para que este pueda ofrecer un servicio de calidad a los turistas/visitantes. Según la tesis de la autora Eliana Fajardo existen medidas aplicables para la seguridad turística, tal es el ejemplo del Plan de Protección al Turista de Perú, donde se diseño folletos con la información detallada para los turistas, información de lugares a visitar, horarios, números de teléfonos a utilizar en casos de

emergencia; policía, bomberos, 911. (Fajardo, 2015)Cabe mencionar que el cantón Quero cuenta con estos folletos de información para el turista , sin embargo en él (Plan estrategico de seguridad turistica , 2016) hace mención a la implementación de policías turísticos en su plan con el fin de promover campañas de seguridad o programas de seguridad que mejoren la imagen del destino, mientras que un estudio hecho en Granada alude en incrementar la seguridad ciudadana permanente en las zonas de turismo, el refuerzo de los mismo ayudaría con el turismo internacional ,ya que al tener una rápida respuesta los turistas sienten seguridad al visitar el atractivo. (Plan Turistico de Grandes Ciudades Granada, 2018-2022). Estos modelos de planes para la seguridad turística se pueden tomar en cuenta, para que sean replicados en el cantón Quero buscando la mejoría de la inseguridad turística.

En cuanto a la seguridad turística se debe trabajar en conjunto con el sector público, el sector privado, la población y el turista. El sector público es el encargado de controlar y establecer medidas de seguridad, mientras que el sector privado debe garantizarlas y cumplirlas, mientras que la población en este caso, los habitantes de Quero deben colaborar con el turismo y el turista socializando la información adecuada, esto en base a un modelo teórico de seguridad turística (Fajardo, 2015) Como indica la autora de la investigación: "Estrategias para el mejoramiento de la seguridad turística en el destino turístico: ciudad de Atacames" la seguridad turística está administrada por el GAD Municipal y debe ser promovida en el Plan de Ordenamiento Territorial, en conjunto con las entidades correspondientes para establecer ordenanzas con el fin de mejorar la seguridad turística del cantón. (Grijalva Juiña, 2015) En el caso del cantón Quero se debe actualizar de manera inmediata el PDOT. La seguridad de un cantón radica principalmente en las acciones de las administraciones del GAD Municipal; sin embargo, la seguridad turística involucra a los entes de Turismo que ejercen una línea base a seguir pero en cuanto al resguardo de los habitantes del cantón infiere en la ejecución, métodos y creación de políticas desde el municipio, en este caso para fortalecer la seguridad enfocada al sector turístico se debe trabajar en conjunto con los organismos de seguridad, propietarios de establecimientos y atractivos turísticos, para coordinar la vigilancia y seguimiento de los mismos para así, contrarrestar factores de inseguridad.

Adicional a la problemática inicial los resultados determinan un problema secundario, el déficit de atención al cliente y la escasa infraestructura. La creación de una mesa técnica de turístico para asesorar a los propietarios de los atractivos o establecimientos turísticos y concienciarlos acerca de la adecuación de las infraestructuras para mejorar las instalaciones de sus empresas, debido a que esta acción generaría ingresos económicos y un índice de aceptación y llegada del turista/visitante a los atractivos o establecimientos turísticos creando una demanda permanente. La creación de una asociación que a su vez les permita ser acreedores a créditos con una tasa de interés aceptable como asociación para los propietarios de atractivos, establecimientos y emprendimientos relacionados directamente con el turismo.

4. CONCLUSIONES

La presente investigación identificó los factores de inseguridad que tiene el cantón; robos, poca seguridad en los atractivos turísticos, la insuficiencia de información, violencia y delincuencia desde la perspectiva de los habitantes del cantón.

La seguridad turística es un requisito inevitable para garantizar la protección de los turistas/visitantes por ende se deben aplicar procedimientos que optimicen la seguridad turística del cantón: planes de seguridad turística, incremento de seguridad en atractivos turísticos, folletos de información turísticas, gacetas de información, implementación de policías turísticos, trabajos mancomunados con el sector, público, privado, población y turistas. La creación de la mesa de turismo, capacitaciones y alineación por entes del sector turístico, entre otras.

Cabe recalcar que lo mencionado anteriormente está basado en ideas de trabajos semejantes pero que se pueden objetar para un mejoramiento de la seguridad ciudadana y turística del cantón Quero debido a la autenticidad y efectividad que presentan estos planes de seguridad turística y modelo teórico. Los resultados de la aplicación de la encuesta proyectaron resultados positivos para la investigación, que además de conocer acerca de la Perspectiva de la seguridad turística del Cantón Quero como se mencionaban principalmente en la problemática, surgieron problemáticas secundarias, que abren la posibilidad de otra investigación a raíz de la presente.

REFERENCIAS

Bigne, E., Font, X., & Andreu, L. (2000). *Marketing de Destinos Turísticos. Análisis y Estrategias de Desarrollo.* Madrid: Esic.

Casas , J., Repullo , J., & Donado, J. (s.f.). La encuesta como técnica de investigación.Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Elsevier*, 527-538.

Coast, J., & Gonzalèz , M. (2021). Criminalidad, seguridad pública y turismo en la zona fronteriza de Ciudad Juárez, México. *Scielo*.

Duran, A., & Bacigalupe, M. (2017). Perfilando las perfecciones de riesgos de los turistas. *Redalyc*.

El comercio. (11 de 12 de 2020). Obtenido de https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/sello-safe-travel-ciudades-ecuatorianas.html#:~:text=Ecuador%20obtuvo%20el%20sello%20Safe,para%20las%20diferentes%20actividades%20tur%C3%ADsticas.

El Mercurio. (12 de 09 de 2022). Obtenido de https://elmercurio.com.ec/2022/09/12/aumenta-inseguridad-cuenca-cifras/

El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible . (2018). Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Fajardo, E. (Abril de 2015). *PLAN DE SEGURIDAD TURÍSTICA PARA LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.* Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/16335/63421_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gàlvez , P., Ramirez, K., Pinos , M., & Mero, D. (2020). Seguridad y turismo: plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta-Ecuador. *Revistas Científicas y Humanísticas de la Universidad del Zulia*.

Grijalva Juiña, M. (2015). *Repositorio Digital UTE.* Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/16309

Grünewald, L. (2020). *Foro de Seguridad*. Obtenido de https://www.gestiondelriesgo.com/artic/discipl/disc_4054.htm

Grünewald, L. A. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de ciencias sociales*.

Guerrero González, P. E., & Ramos Mendoza, J. R. (2014). *Introducción al Turismo.* México: Grupo Editorial Patria.

Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: Mc Graw Hill Education.

La hora. (13 de 02 de 2022). Obtenido de https://www.lahora.com.ec/tungurahua/campesinos-moradores-quero-marchan-seguridad/

Manual de destino turisticos. (2016). Chile.

Microsoft.com. (2023). Obtenido de https://support.microsoft.com/es-es/office/-qu%C3%A9-es-microsoft-forms-6b391205-523c-45d2-b53a-fc10b22017c8

MINCETUR. (2008). *Manual del emprendedor en turismo rural comunitario*.

Plan estrategico de seguridad turistica . (2016). Bogota: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Plan Turistico de Grandes Ciudades Granada. (2018-2022). Granada: Ayuntamiento de Granada.

Popescu. (2011). *Foro Geografico*. Obtenido de Seguridad y seguridad en el turismo. Estudio de caso: Rumania.

Primicias. (2022). Obtenido de https://www.primicias.ec/noticias/en-exclusiva/ecuador-incremento-muertes-violentas-latinoamerica/

Real Academia Española. (2022). Obtenido de https://dle.rae.es/seguridad

The World Tourism Organization. (s.f.). Obtenido de https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos

ANEXOS

ANTECEDENTES

La autora Paola Acosta menciona en su investigación del presente año, que a pesar de que los turistas catalogan a la ciudad de Ambato como un destino inseguro, siguen visitándolos debido sus atractivos culturales, sobre todo, y la autora propone la creación de una pagina web con referente al turismo en la ciudad para que los turistas estén mas informados, sus facilidades, recursos y el nivel de seguridad de cada uno de ellos. (Acosta, 2023)

Mientras que la autora Eliana Fajardo propone en su tesis "Plan de seguridad turística para la ciudad de Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua" un modelo teórico de la seguridad turística aplicado en un cantón aledaño al de Quero, Fajardo sugiere que se pude aplicar dicho modelo a destinos similares, ya que es un modelo factible, propone programas y proyectos para la seguridad turística de Baños en coordinación con los agentes del destino. (Fajardo, 2015)

MARCO TEÓRICO

Según la Organización Mundial del Turismo define los siguientes conceptos:

Turismo nacional

"El turismo nacional abarca el turismo interno y el turismo emisor, a saber, las actividades realizadas por los visitantes residentes dentro y fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos internos o emisores" (The World Tourism Organization, s.f.)

Turismo internacional

> *El turismo internacional incluye el turismo receptor y el turismo emisor, es decir, las actividades realizadas por los visitantes residentes fuera del país de referencia, como parte de sus viajes turísticos o emisores, y las actividades realizadas por los visitantes no residentes en el país de referencia, como parte de sus viajes turísticos receptores.* (The World Tourism Organization, s.f.)

Visitante

"Toda persona que viaje, por un periodo no superior a 12 meses, a un país diferente de aquel donde tiene su residencia habitual y que el motivo principal de la visita no sea ejercer una actividad que se remunere en el país visitado" (The World Tourism Organization, s.f.)

Turista

> *Según los autores Guerrero y Ramos definen al turista como todos los visitantes que pernoctan por lo menos una noche en un lugar que no es su residencia y cuyo motivo de viaje pueden ser por una de las siguientes razones: viaje de placer, distracción, vacaciones, estudios, religión, deporte (competiciones), negocios, reuniones, familia, conferencias, congresos, salud, misión.* (Guerrero González & Ramos Mendoza, 2014)

Atractivos turísticos

> *Es todo lugar, objeto o acontecimiento que podría interesar a los turistas. Pero se debe tener en cuenta que a todos no les interesa lo mismo. Mientras unos prefieren pasar unos días tranquilos frente a una laguna en la que puedan relajarse, otros prefieren vivir un momento de aventura paseando en bicicleta.* (MINCETUR, 2008)

Destino turístico

> *Los destinos son combinaciones de productos turísticos, que ofrecen una experiencia integrada a los turistas. Tradicionalmente, los destinos se consideraban como una zona bien definida geográficamente, como un país, una isla o una ciudad. Sin embargo, cada vez más se reconoce que un destino puede ser un concepto percibido, es decir, que puede interpretarse subjetivamente por los consumidores, en función de su itinerario de viaje, formación cultural, motivo de visita, nivel de educación, y experiencia previa.* (Bigne, Font, & Andreu, 2000)

Elementos del destino turístico



Fuente: (Manual de destino turisticos, 2016)

Seguridad y turismo

Según el estudio Seguridad y turismo: plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta-Ecuador determina que todos los sistemas turísticos tienen la obligación de incluir aspectos de seguridad debido a la creciente necesidad de los turistas y prestadores de servicios de percibir confianza en el entorno para que se puedan realizar las actividades previstas en el destino. (Gàlvez , Ramirez, Pinos , & Mero, 2020)

Es importante destacar que la seguridad es una variable de valoración totalmente subjetiva, ya que se interpreta de diferentes maneras según el segmento al que pertenece, por ejemplo, los ancianos le dan un valor diferente al de los jóvenes y los ancianos, por lo que necesita ser analizada desde dos puntos de vista: desde la perspectiva del visitante y del destino. (Grünewald, 2020)

La seguridad en la industria del turismo ha sido reconocida como una de las fuerzas impulsoras para el cambio en la industria en el nuevo milenio. Las cuestiones de seguridad en el turismo se refieren principalmente a la seguridad personal del turista y la propiedad, pero incluyen la capacidad de orientarse en un entorno extraño, comprender el sistema local de señales, señales y convenciones sociales y, finalmente, la seguridad de las compras y los servicios al consumidor. (Popescu, 2011)

Percepción del turista

> *Conocer la percepción de los turistas respecto a los riesgos reales y factores que afectan a la seguridad es fundamental para todas las entidades que prestan servicios al sector turístico. El riesgo real para la mayoría de los turistas se aborda de manera diferente según las diferentes variables, y a veces no arroja resultados concluyentes sobre la percepción que tienen sobre los riesgos que ofrecen los destinos turísticos y el tipo de riesgos a los que pueden estar sometidos*. (Duran & Bacigalupe, 2017)

MODELO DE LA ENCUESTA.

Encuesta para determinar el nivel de seguridad del cantón Quiero, Tungurahua, Ecuador, 2023.

Perspectiva de la seguridad turística del Cantón Quero

Objetivo: recopilar información acerca de los factores de inseguridad en el cantón Quero para establecer estrategias para la seguridad turística. La información será de uso confidencial y para uso exclusivo de la investigación.

1. ¿Con qué frecuencia visita los atractivos turísticos de su Cantón? Respuesta necesaria. Opción única.

- Frecuentemente
- Poco frecuente
- Nada frecuente

2.Cuáles son los atractivos turísticos que usted más frecuenta? Respuesta necesaria.

Tipo test.

- Mirador Hierba Buena
- Cerro Igualata
- Cerro Llimpes
- Santuario Diocesano de Nuestra Señora del Monte
- Hacienda Hipolongo
- Cascada Jun Jun
- Artesanías de madera Moreta
- Otros

3. ¿Qué tan seguro considera usted que es visitar los atractivos turísticos en esta temporada, sin guías turísticos? Respuesta necesaria. Opción única.

- Inseguro
- Poco Seguro
- Seguro
- Muy Seguro

4. ¿Cuál considera usted sería una problemática a la hora de visitar un atractivo turístico? Respuesta necesaria. Tipo test.

- Delincuencia
- Violencia
- Inseguridad
- Escasa infraestructura
- Déficit de atención al cliente (turista/ visitante)

5.Dentro de los atractivos turísticos ¿existe una persona encargada de velar por su seguridad? Respuesta necesaria. Opción única.

- Si
- No

6. ¿Qué importancia tiene para usted la seguridad a la hora de elegir visitar un atractivo o establecimiento turístico? Respuesta necesaria. Opción única.

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

7."La seguridad turística es la protección de la vida, la integridad física y económica de los visitantes a un destino turístico, de los prestadores de servicios y de los mismos miembros de la comunidad "¿Considera usted que el cantón necesita establecer planes o herramientas para mejorar y fortalecer la seguridad turística? Respuesta necesaria. Opción única.

- Si
- No
- Tal vez

https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=oRjejlKrU0azZeWtHwMIRUQnnKz7AfhGjz2W61S5rN5URjAxMkszWUtMUkE4NDJLWTREVU5ZSlZCTy4u