Seguridad turística en el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio, Amazonía Ecuador

Valarezo Gonzaga Jandry Alexander[1]
Ltur2017115@uea.edu.ec

Espín Ortiz Clímaco Geovani[2]
cespin@uea.edu.ec

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

Resumen

El presente trabajo de investigación fue realizado en la ciudad de Nueva Loja, tomó como espacio territorial de estudio el Parque Ecológico Recreativo "Lago Agrio", en el que se analizó aspectos objetivos y subjetivos que son parte de la seguridad turística dentro los espacios turísticos. De esta manera, el objetivo central fue realizar un estudio de percepción de la seguridad turística en el atractivo mencionado, con la finalidad de conocer cuál es la apreciación que tiene el turista sobre el atractivo en relación con la seguridad que recibe. La metodología de investigación fue de carácter descriptivo con enfoque cualitativo y cuantitativo, en el que también se utilizaron herramientas de recolección de datos como la encuesta con preguntas semiestructuradas. Entre los principales resultados; el atractivo turístico, es considerado como un lugar confiable para la mayoría de los turistas; sin embargo, la seguridad aún no ha sido tratada en toda su dimensión debido a que un porcentaje mínimo de turistas manifiestan haber tenido experiencias implicadas a la inseguridad exógena referente al atractivo objeto de estudio.

Palabras Claves: *factores sociales, percepción, ecoturismo, atractivo, indicadores de seguridad*

Abstract

This research work was carried out in the city of Nueva Loja, taking as its field of study the Lago Agrio Recreational Ecological Park, in which objective and subjective aspects that are part of tourist safety within tourist spaces were analyzed. In this way, the

objective of the research was to carry out a study of the perception of tourist security in the aforementioned attraction, in order to know what the appreciation that the tourist has about the attraction in relation to the security it receives. The research for this study was descriptive with a cualitativo and cuantitativo aproche, in which data colección tolos such as the survey were also used. Among the main results, the attraction is considered a reliable place for most tourists, however, security has not yet been treated in all its splendor, this is due to the fact that a smaller percentage of tourists state that they have had experiences involved in the external insecurity that surrounds attractiveness.

Keywords: *social factors, perception, ecotourism, attractiveness, security indicators*

1. INTRODUCCIÓN

La seguridad turística engloba variables de prevención y de atención integral en los que se reúnen la salud, integridad física, psicológica y económica de los turistas, además de los prestadores de servicios y la sociedad anfitriona. Este factor en ocasiones no se atiende de manera adecuada por las autoridades y los prestadores de servicios por ende no se percibe adecuadamente que hechos de inseguridad causan desvalorización de los atractivos turísticos y que sus efectos negativos pueden ser de largo plazo e incluso llegar a ser irreversibles (Handszuh et al., 2010a). Por lo tanto, siguiendo este lineamiento, el propósito de la investigación es la realización de un estudio de percepción de la seguridad turística a los visitantes que llegan a conocer el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio; con el fin, de poder establecer las actitudes y perspectivas que tienen los turistas con relación a la seguridad dentro y fuera del atractivo. De modo que, mediante la información obtenida se pueda contribuir al fortalecimiento de la seguridad que se brinda en este espacio y continuar fomentando el bienestar de los turistas y el desarrollo permanente del territorial.

> La actividad turística en el Ecuador a partir del año 2014 se ha posicionado como la tercera fuente de ingresos no petroleros, luego de sectores productivos considerados tradicionales como el bananero y camaronero; esto ha incluido, en la implementación de diversas políticas públicas estatales que buscan dinamizar no solo el lujo de visitantes a nuestro país,

> sino también mediante una estrategia integral fortalecer las capacidades del sector, a través de alianzas público-privadas, tomando en cuenta las necesidades del destino turístico seguro. (MINTUR, 2016, p. 13)

Por lo tanto, para llevar a cabo la actividad turística y tener éxito se debe generar la oferta y la demanda sobre un pilar primordial siendo; la seguridad. Para mejorar todo lo que se relaciona a la seguridad es importante establecer investigaciones sobre la percepción del turista ya sea en un destino o atractivo turístico.

En los últimos años los estudios de la percepción han ido ganando espacio dentro del área de la antropología y el turismo, dado que el primero busca conocer integralmente al ser humano, y el segundo involucra la transformación de la cultura del ser humano, esto se convierte en una variable importante de análisis para llegar a comprender de manera intrínseca lo que percibe la persona al momento de querer realizar la actividad turística.

> Esto permite comprobar que la seguridad es una preocupación específica como compartida con todos los colectivos que intervienen en el turismo, es decir, no sólo la seguridad de los viajeros, visitantes y clientes de empresas turísticas, sino también la de los empleados de esas últimas, la de la población anfitriona, de las propias empresas turísticas y, especialmente en el caso del turismo internacional, la de los estados, tanto receptores como emisores. (Handszuh, Destinos seguros en el marco del turismo, 2010, p. 7)

El cantón Lago Agrio es una entidad territorial subnacional ecuatoriana de la provincia de Sucumbíos. Su cabecera cantonal es la ciudad Nueva Loja, donde se agrupa buena parte de su población total. El cantón cuenta con una gran variedad de atractivos, excelente infraestructura hotelera y un sistema vial terrestre, aéreo y fluvial permanente que han potencializado su imagen y crecimiento turístico. Uno de los atractivos emblemáticos de la ciudad de Nueva Loja es el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio (PERLA), según la guía turística de Lago Agrio exhibe que:

> Está categorizado como Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio Perla. Tiene fines educativos, de investigación científica, conservación y ecoturismo. Se encuentra dentro del Bosque Protector Lago Agrio. Su

> extensión es 110 hectáreas y se asienta alrededor del humedal denominado Psasa-pari-jaira (lengua Siona), que significa Charapita, tortuga endémica de la zona. (Dirección de Turismo del G.A.D.M. Lago Agrio, 2017, p. 41)

El cantón Lago Agrio se ha visto muy limitado en el ámbito turístico, debido a que en los últimos meses la imagen del cantón se ha visto bastante afectada por temas de inseguridad, por lo que se están implementando políticas y medidas de bioseguridad para que la movilidad tanto de turistas como de prestadores turísticos sea segura, además de que su promoción y alcance es muy débil, por lo tanto, la reapertura parcial y total tomará su respectivo tiempo.

Por ello es importante mencionar que:

> En la elección de los destinos turísticos suelen considerarse factores de precio, calidad del servicio, atractivos naturales y culturales. Sin embargo, el factor seguridad tiene cada vez más relevancia al momento de elegir el destino vacacional y en un futuro será un elemento de gran peso en dicha decisión. (Handszuh et al., 2010b)

A través de la presente investigación se buscó aportar información relevante llevando a cabo el estudio de percepción de la seguridad turística como una indagación de carácter institucional, que al concluir evidencie resultados arraigados a fortalecer la seguridad del Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio.

Es así que cuidar la seguridad del turista es sinónimo de brindar un servicio de calidad, consecuentemente se llega a formular el problema de investigacion; ¿De qué manera se podría conocer la seguridad turística en el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio?, por consiguiente el objetivo de investigación se concentra en realizar un estudio de percepción de la seguridad turística en el atractivo, con la finalidad de comprender y saber cuál es la apreciación que tiene el turista sobre el atractivo en relación con la seguridad que recibe.

2. MATERIALES Y METODOS METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación se realizó en el cantón Lago Agrio, parroquia Nueva Loja, provincia de Sucumbíos. Este limita al norte con Colombia, al sur con la

provincia de Orellana, al este con el cantón Cuyabeno y al oeste con el cantón Cascales, su temperatura oscila entre los 26°C a 31°C dando como resultado un clima cálido.

Figura 1. Delimitación espacial



Fuente: Google Maps.

Por medio de la investigación descriptiva se buscó conocer la percepción de la seguridad turística que recibe el turista al vistar el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio, debido a que este método no se limita a la recolección de datos si no que procura una interpretación y análisis más racional del estudio.

La metodología que se utilizó para llevar a cabo la investigación científica es el método deductivo, dado que se obtuvieron nuevos conocimientos y se partio desde una visión general para llegar a plantear un fenómeno en particular.

Con enfoque cuantitativo y cualitativo; cuantitativo porque es una investigación aclarativa y objetiva que efectuó operaciones con datos numéricos a través del programa SPSS, misma que ayudó a tener un análisis estadístico más confiable para concretar la información y de esta manera poder establecer la situación del "Estudio de percepción de la seguridad…". Y cualitativo porque se recolectó información importante de libros, artículos, revistas, páginas web, y otras investigaciones relacionadas a esta. De esta manera, se levantó información adecuada para el entendimiento ante la problemática planteada.

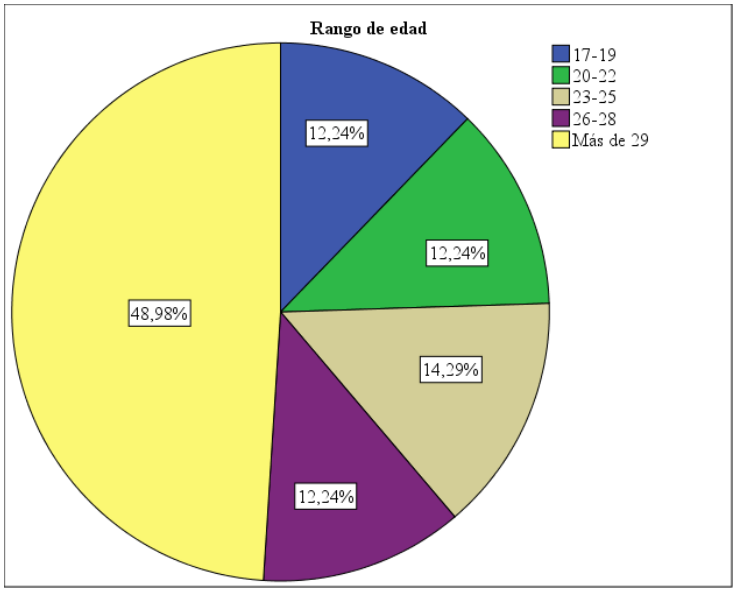
Dentro de la investigación se seleccionó como técnica la encuesta, diseñado con un modelo de cuestionario estructurado-no disfrazado y preguntas de opción múltiple,

con un total de 10 interrogantes que permitió conocer un conjunto de atributos que rodea la percepción sobre la seguridad turística del campo de estudio, y para esto se trabajó con una muestra significativa de 49 visitantes, mismos que llegaron al lugar entre los meses de noviembre y diciembre del año 2021 y parte del mes enero del 2022.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Durante el estudio de la percepción de la seguridad turística en el Parque Recreativo Ecológico Lago Agrio, se realizaron encuestas direccionadas a los visitantes, mismas que arrojaron datos importante referente al tema de estudio. A continuación, se detallan los resultados:

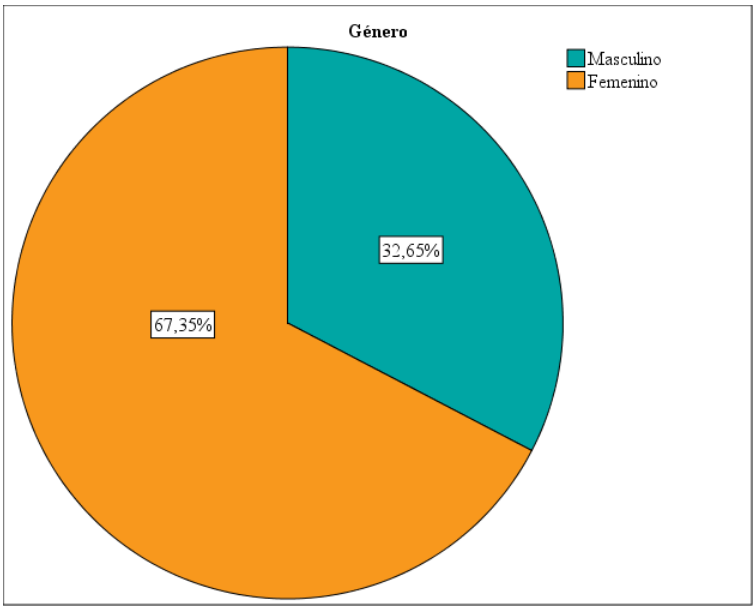
Figura 2. Rango de edad



Fuente: Elaboración propia.

Existe una mayor proporción de turistas de más de 29 años que visitan el parque PERLA, por lo tanto, se evidencia que los servicios que brinda este espacio turístico se adhieren de mejor manera con adultos mayores, por el contrario, los jóvenes son quienes menos acuden a visitar el lugar mencionado, ya sea por otro tipo de necesidades de ocio o recreación.

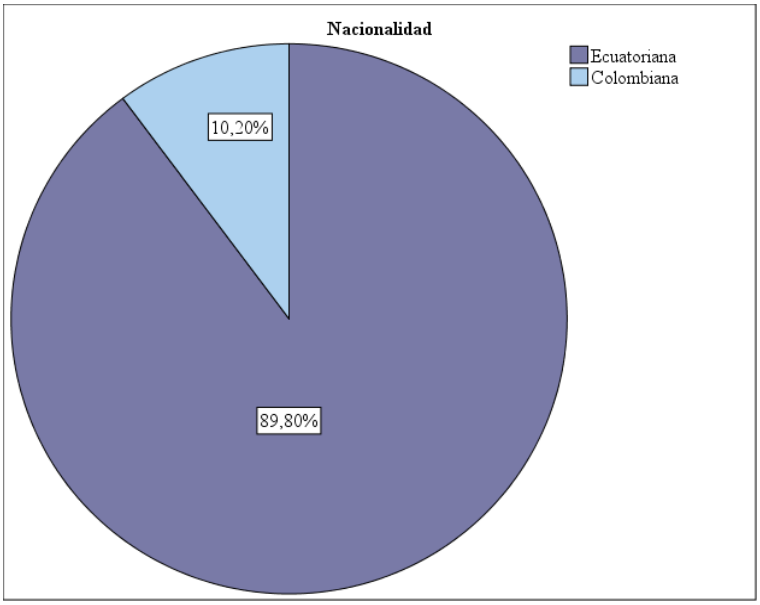
Figura 3. Género



Fuente: Elaboración propia.

Existe gran predominio de mujeres que visitan el atractivo, por lo que permite conocer que ellas son quienes tienen mayor preferencia que los hombres al momento de realizar actividades turísticas asociadas al consumo de servicios de ocio que brinda el parque tales como: el descanso, contemplación de la naturaleza, deportes…

Figura 4. Nacionalidad

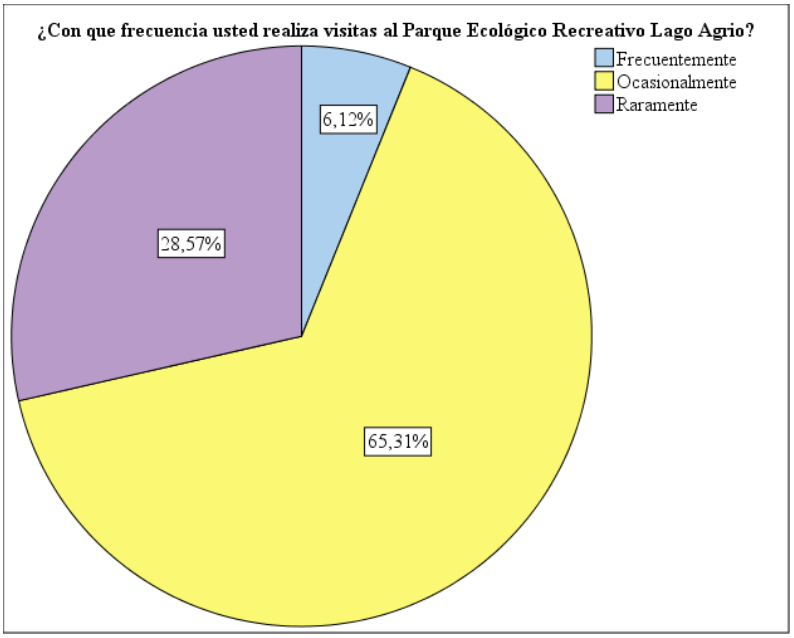


Fuente: Elaboración propia.

Se tomo en consideración dos nacionalidades por motivo que la ciudad de Nueva Loja al encontrarse en un punto fronterizo tiene mayor afluencia de ecuatorianos y

colombianos. Por consiguiente, quienes visitan el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio en su mayoría son de ciudadanía ecuatoriana entendiendo que se da mayor movimiento de turismo local y es poco notorio la presencia de visitantes de nacionalidad colombiana.

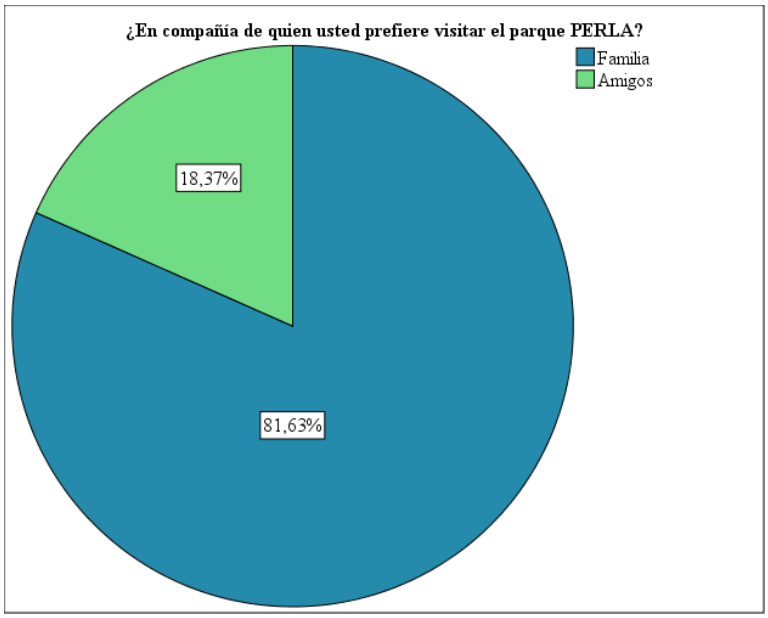
Figura 5. Frecuencia de visitas al parque PERLA



Fuente: Elaboración propia.

La principal atracción turística del cantón Lago Agrio sin duda alguna es el parque PERLA, pero el atractivo durante días laborables recibe una limitada afluencia de visitantes, lo que genera que la demanda vaya menorándo, por esta razón se entiende que la mayoría de los turistas prefieren acudir ocasionalmente en fines de semana a realizar actividades competentes del parque.

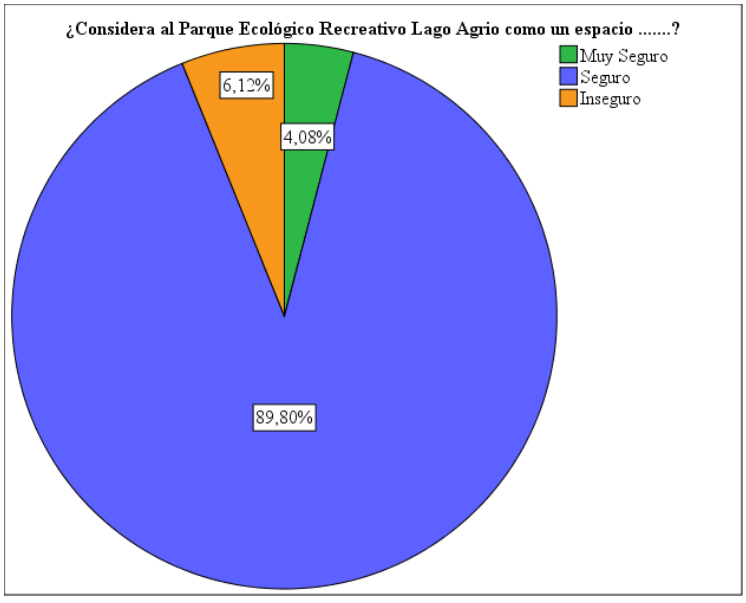
Figura 6. Preferencia de acompañamiento al atractivo turístico



Fuente: Elaboración propia.

El parque PERLA al ser uno de los sitios naturales de la región y al estar rodeado por una variedad de flora y fauna, es el lugar indicado para realizar actividades en compañía de varias personas, por lo que, los turistas mayoritariamente visitan este atractivo en compañía de sus familiares porque este cuenta con senderos, miradores, un centro de interpretación y otras instalaciones que ameritan el disfrute en compañía de más persona como es el caso de grupos familiares.

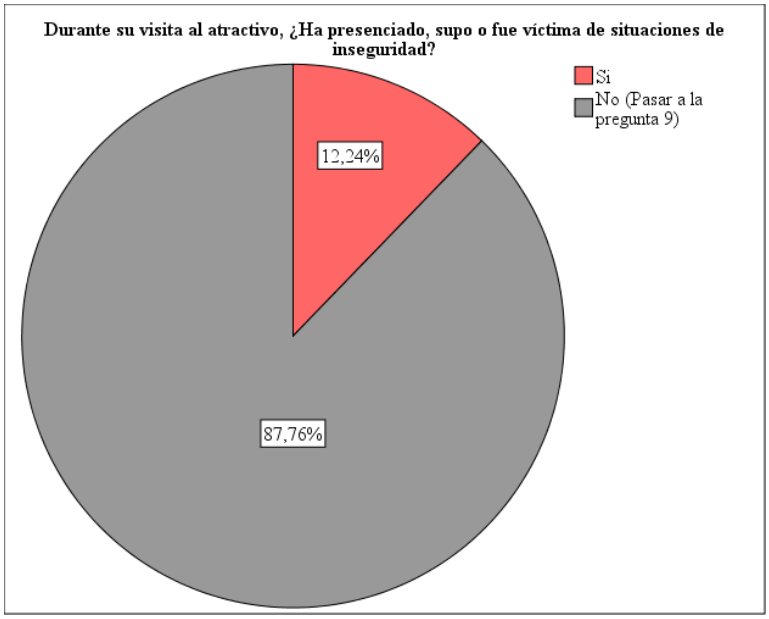
Figura 7. Sensación de seguridad el turista



Fuente: Elaboración propia.

La percepción del turista con relación a la seguridad, gran proporción de los mismos, manifestaron sentirse cómodos al momento de visitar el parque, concibiéndolo como un espacio seguro por distintas razones, una de ellas es sentirse protegidos al momento de ingresar al atractivo, de igual forma cuando realizaron actividades donde interviene su integridad física. Y por el contrario, son muy pocos los turistas que perciben que el lugar no es confiable.

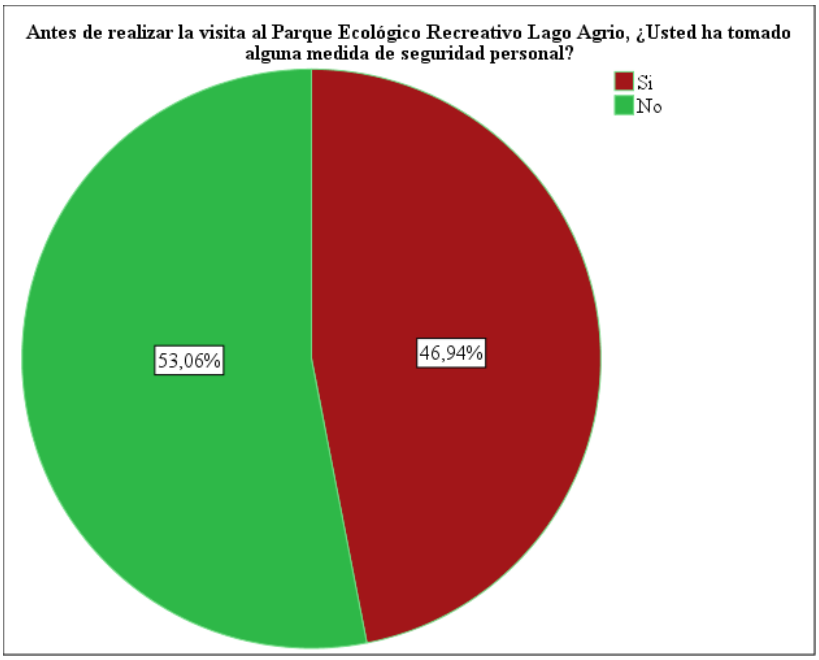
Figura 8. Situación de inseguridad



Fuente: Elaboración propia.

La seguridad turística del PERLA se puede considerar buena por los servicios que brinda y por el personal que labora en la misma, tanto que, muchos de los turistas expresaron que la seguridad en el atractivo es adecuada, debido a que no hubo ningún incidente en el tema de inseguridad. En contraposicion, una minoría de turistas manifestaron haber conocido de algún tipo de situación de inseguridad tales como robos que se han suscitado en la vía principal, que conecta al lugar, en la que se ve implicada la imagen del atractivo turístico.

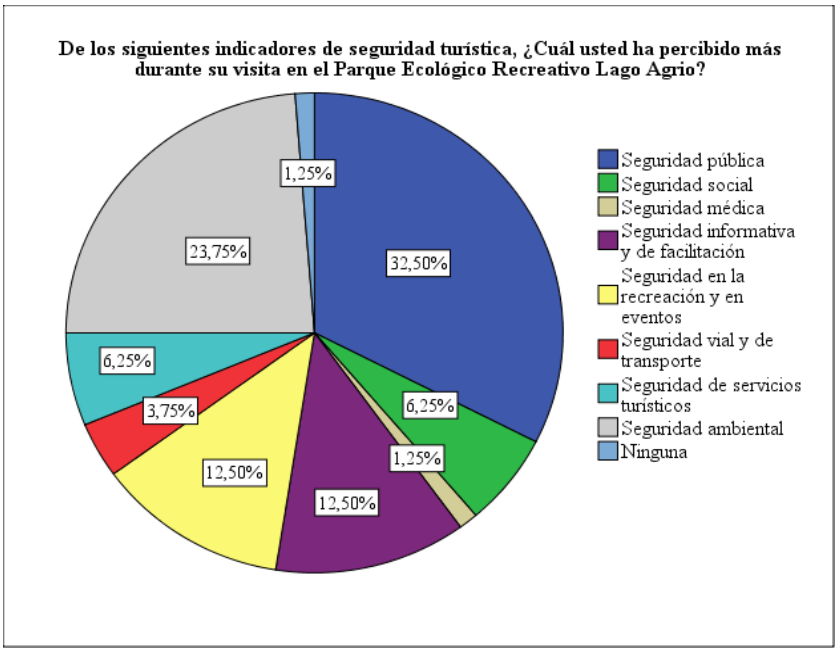
Figura 9. Medidas de seguridad personal



Fuente: Elaboración propia.

La seguridad personal es importante para el ser humano, puesto que implica acciones de prevención ya sea de daños físicos o mentales que puedan ocurrir durante diferentes situaciones de la vida, por ende un promedio de visitantes agregaron que simplemente llevar un teléfono o ir acompañado de una persona era suficiente para sentirse cómodo y seguro, por otra parte, una gran parte de visitantes manifestaron que durante su viaje y estancia en el parque prefieren no complementar medidas de seguridad ya que consideran que en este espacio no presenciaron situaciones que pongan en riesgo la integridad física.

Figura 10. Indicadores de seguridad turística



Fuente: Elaboración propia.

Al momento de visitar un determinado atractivo, existen indicadores que hacen que la decisión del turista sea positiva para su llegada. Por ello la mayoría de los visitantes presencian seguridad pública conformada por los agentes de seguridad del parque, siendo esta la principal dentro del atractivo turístico. También se presencia la seguridad ambiental ya que la actividad turística que se realiza en el interior, implica un bajo impacto al ecosistema, además de que los turistas ayudan en la protección de esta área natural.

En este apartado centraremos la discusión en los aspectos más importantes obtenidos de los resultados, El objetivo de esta investigación fue conocer la seguridad que percibe el turista al momento de visitar el Parque…, por tal motivo se realizó una comparación con estudios que se relacionaron con el objeto de estudio.

La intención de este trabajo fue conocer la percepción de la seguridad turística que recibe el turista en el atractivo, el cual demostró que este espacio es seguro para visitarlo, con un porcentaje del 89,80% considerándolo como un sitio que brinda confianza, ya que la mayoría de los sujetos expuestos a la investigación manifestaron no haber sido víctimas ni presenciado situaciones de inseguridad; sin embargo, una minoría reflejada en un 12,24% expresaron haber sabido o escuchado de algún tipo de problema relacionado con la seguridad que abarca el PERLA principalmente en el espacio exógeno del mismo.

Estos hallazgos guardan relación con lo propuesto por Guanotuña Guamangate (2019) quien al estudiar "La percepción de la seguridad turística en los residentes y visitantes de la Zona Especial Turística "La Mariscal", Distrito Metropolitano de Quito", mismo que concluye que la percepción de seguridad de los turistas en ambos casos se considera favorable porque en el escenario objetivo se detalla que no se ven afectados por la inseguridad. Además, en la parte subjetiva, hay la existencia de una percepción de riesgo de que sean víctimas, esto se debe a un menor grado de inseguridad que existe en el campo de estudio. Del mismo modo, Taris Almache (2020), quien al realizar su investigación "Gestión y seguridad turística en la ciudad de Riobamba" menciona que de acuerdo al mapa de inseguridad presentado por "infobae" en su diario digital, Ecuador se encuentra en un nivel medio de seguridad a nivel mundial, con este detalle es claro que aún falta mucho por trabajar, debido a que la inseguridad es un punto negativo para el desarrollo económico-social, en el cual se debe trabajar de manera incesable, profunda y permanente.

4. CONCLUSIONES

Es importante subrayar que un estudio de percepción ayuda a conocer cuál es el punto de vista que tiene la persona de algo en algún momento o situación de la vida, en la que percibieron algún tipo de riesgo de la actividad turística, por lo que se realizó la investigación enfocada a esta línea, lo que permitió conocer que factores o atributos de seguridad inciden en la toma de decisiones del visitante más allá de los servicios y el destino.

La metodología aplicada en este estudio permitió precisar que el Parque Ecológico Recreativo Lago Agrio siendo uno de los atractivos más representativos del cantón, es poco concurrido, esto debido a que el turista casualmente tiene poca preferencia de visitar este espacio, ya sea por motivos; de ubicación del lugar, como también la inseguridad que ocasiona la calle principal que dirige al lugar, al tener un tramo desolado y en mal estado hace que la afluencia de turistas se direccione hacia otros espacios con mejor accesibilidad y seguridad.

Los hallazgos demuestran que el PERLA sigue siendo considerado como un lugar seguro para realizar actividades turísticas, por ello la realización de estas investigaciones es de gran relevancia ya que la seguridad está en constante cambio debido a diferentes

factores, por esta razón con una sola investigación no se puede determinar que la seguridad de un atractivo va a ser la misma durante un gran periodo de tiempo. Resumiendo lo expuesto uno de los datos a destacar que se obtuvo alrededor de los meses de noviembre, diciembre del 2021 y enero del 2022, fue que los turistas en gran parte no consideran elegir medidas de seguridad debido a que no han sido victimas de la inseguridad.

REFERENCIAS

Arias Castilla, C. A. (2006). Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas. *Horizontes Pedagógicos, 8*(1), 10.

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación.* Caracas: Editorial Episteme.

Basurto Godoy, W. S. (2020). Seguridad turística en espacios recreativos de Guayaquil. (Trabajo de grado, Universidad de Guayaquil) . Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/49868

Carballo, R. R., Carballo, M. M., León, C. J., & Moreno Gil, S. (2021a). La percepción del riesgo y su implicación en la gestión y promoción de los destinos turísticos. El efecto moderador del destino. *Cuadernos de Turismo*(47), 25. doi:https://doi.org/10.6018/turismo.473991

Carballo, R. R., Carballo, M. M., León, C. J., & Moreno Gil, S. (2021b). La percepción del riesgo y su implicación en la gestión y promoción de los destinos turísticos. El efecto moderador del destino. *Cuadernos de Turismo*(47), 25. doi:https://doi.org/10.6018/turismo.473991

Carballo, R. R., Carballo, M. M., León, C. J., & Moreno Gil, S. (2021c). La percepción del riesgo y su implicación en la gestión y promoción de los destinos turísticos. El efecto moderador del destino. *Cuadernos de Turismo*(47), 26. doi:https://doi.org/10.6018/turismo.473991

Dirección de Turismo del G.A.D.M. Lago Agrio. (2017). Guía turística. 41. Obtenido de http://turismo.lagoagrio.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/Guia-2017.pdf

Grünewald, L. A. (2012). Indicadores básicos para la implementación de una política de seguridad turística. *Revista de Ciencias Sociales*(21), 145-146.

Grünewald, L. A. (2012a). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de Ciencias Sociales*(21).

Grünewald, L. A. (2012b). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de Ciencias Sociales*(21).

Guanotuña Guamangate, M. D. (2019). La percepción de la seguridad turística en los residentes y visitantes de la Zona Especial Turística “La Mariscal”, Metropolitano

de Quito. (Trabajo de grado, Universidad Central del Ecuador). Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20231

Handszuh, H. F. (2010). *Destinos seguros en el marco del turismo.* Obtenido de https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Handszuh, H. F., Bonini, J., Ramírez Montero, V., Bravo Cuervo, J., Ganzo Olivares, J., Martínez Martínez, Y., . . . Katon, K. (2010a). *Municipio, Turismo & Seguridad.* Obtenido de https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Handszuh, H. F., Bonini, J., Ramírez Montero, V., Bravo Cuervo, J., Ganzo Olivares, J., Martínez Martínez, Y., . . . Katon, K. (2010b). *Municipio, Turismo & Seguridad.* Obtenido de https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf

Korstanje, M. E. (2012). ¿Se puede ponderar la seguridad turística? Un ensayo conceptual. *Turismo & Sociedade*, *5*(2), 384. doi:10.5380/tes.v5i2.26332

Ministerio de Turismo. (2016). *Plan Integral de Asistencia Turística.* Obtenido de https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/PLAN-INTEGRAL-DE-ASISTENCIA-TURISTICA-PIAT.pdf

Organización Mundial de Turismo. (2015). *Glosario de terminos de turismo*. Obtenido de https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos

Organización Mundial de Turismo. (2016). *Compilaciones de recomendaciones de la OMT, 1975-2015.* Madrid: OMT.

Oviedo, G. L. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base a la teoría de Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*(18), 90.

Taris Almache, A. I. (2020). Gestión y seguridad turística en la ciudad de Riobamba. (Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo). Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6637/1/Trabajo%20de%20Titulacion-GESTI%C3%93N%20Y%20SEGURIDAD%20TUR%C3%8DSTICA%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20RIOBAMBA.pdf

Vargas Melgarejo, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, *4*(8), 50.

ANEXOS

MARCO TEORICO

En el Ecuador el turismo ha ido trascendiendo y desarrollándose a lo largo de los años, esto debido a su posición geográfica, el país cuenta con una gran oferta turística en cada destino, apreciando así desde la cálida costa, los valles de la cordillera de los Andes, la selva de la Amazonía hasta las islas Galápagos que ofrecen al turista paisajes, zonas naturales y condiciones suficientes para satisfacer sus necesidades. Por ello para que la actividad turística se desarrolle de manera adecuada se debe tomar en cuenta el tema de seguridad, tal es así como lo menciona Taris Almache (2020), en Ecuador la seguridad es un tema tan importante como necesario, en varias ciudades se han creado planes, programas y proyectos que ayuden a disminuir el porcentaje de inseguridad, para un visitante la seguridad es un factor importante para tomar la decisión de visitar un país, de acuerdo al mapa de inseguridad presentado por "infobae" en su diario digital, Ecuador se encuentra en un nivel medio de seguridad a nivel mundial, con este detalle es claro que aún falta mucho por trabajar, la inseguridad es un punto negativo para el desarrollo económico-social, en el cual se debe trabajar de manera incesable y profunda.

Espinosa, (2017) citado por Basurto Godoy, (2020) menciona en un estudio sobre "Percepción de seguridad turística de Managua, en la Universidad de Ciencias Comerciales, organizado por la dirección de investigación de UCC Managua y la coordinación de investigación de UCC Matagalpa, en Nicaragua" que el objetivo de esta fue conocer la percepción de los turistas extranjeros sobre la seguridad turística en Managua. La metodología que se utilizó en esta investigación fue el enfoque mixto, utilizando métodos experimentales y teoría documental. Mediante los resultados que se obtuvieron de la investigación, se pudo conocer que la percepción de la seguridad de los turistas que visitan Managua es pésima debido a problemas sociales como la delincuencia en el centro de la capital.

Según Guanotuña Guamangate, (2019) en su trabajo de investigación "La percepción de la seguridad turística en los residentes y visitantes de la Zona Especial Turística "La Mariscal", Distrito Metropolitano de Quito" el objetivo de este trabajo fue determinar la percepción sobre la seguridad turística que reciben los residentes y visitantes. La metodología que se utilizó fue de tipo exploratorio y descriptivo con un

enfoque mixto. De esta manera los resultados que se obtuvieron sobre la seguridad turística es que se considera positiva, sin embargo, perciben la existencia de riesgos de inseguridad.

El turismo se entiende como una actividad imprescindible en la vida económica de los países, por sus efectos directos dentro del ámbito social, cultural, educativo, económico y sus relaciones internacionales, según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2016), su crecimiento está ligado al desarrollo socioeconómico de los países y radica en que las personas tienen acceso al tiempo libre, creatividad y libertad, dentro del marco del ocio y descanso, en el que se enfatiza profundamente la naturaleza humana. Su existencia y desarrollo está estrechamente relacionado con un estado de paz sostenible en el que el turismo, contribuye constantemente.

Es así como la OMT manifiesta que:

> El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico (OMT, 2015, párr.1).

> El concepto de seguridad integral se encuentra vinculado a la potencial percepción y o expectativa de sufrir un daño u evento que puede afectar seriamente la integridad física del viajero o su núcleo de viaje. Dependiendo de la carga y la valorización, las reacciones ante situaciones de stress como ser un robo, crimen o atentado, van desde el temor propiamente dicho hasta la curiosidad. En este punto la experiencia previa del destino y la accesibilidad de amigos para hacer frente a la situación adversa serán muy importantes. Mientras la curiosidad abre al self a nuevas experiencias, el miedo lo cierra y lo pone en una situación evitativa. (Korstanje, 2012, p. 384)

Cuando se interpreta la seguridad, se involucra un conjunto de actores que intervienen en la actividad turística, de forma similar según Grünewald (2012a), expresa que, la seguridad ciudadana refiere a una situación de proteger plenamente a las personas

y sus bienes frente a riesgos y amenazas, así como el libre ejercicio de sus derechos humanos se preserven en el tiempo.

De la misma manera Grünewald (2012b) manifiesta que, la seguridad turística debe ser analizada desde dos dimensiones: una objetiva, basada en parámetros cuantitativos representados por la presencia de delitos, conocidos como no criminales como muertes naturales, pérdida de visitantes, pérdida de viajes o bienes, entre otros, y accidentes; y una dimensión subjetiva, basada en parámetros cualitativos y definida por los sentimientos de incertidumbre y riesgo potencial que tienen las personas. Por lo tanto, la seguridad turística comprende un grupo de indicadores básicos.

Seguridad pública: es el sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos –casos de robos y hurtos.

Seguridad social: es el sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante la presencia de problemas sociales como el terrorismo, movilizaciones, huelgas, etc., junto a problemas sociales como las adicciones y la trata de personas.

Seguridad médica: es el sistema de prevención, emergencia y protección médica del visitante durante su desplazamiento en el destino turístico.

Seguridad informativa y de facilitación: es el sistema de comunicación que permite el conocimiento del destino y de los componentes del sistema turístico.

Seguridad en la recreación y en eventos: es el sistema que permite la protección durante una actividad recreativa o durante la realización o participación de un evento de tipo deportivo, musical, etc., del visitante del destino.

Seguridad vial y del transporte: es el sistema que permite el libre y seguro desplazamiento por las vías de comunicación y el sistema de transporte del visitante desde la salida del lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo.

> *Seguridad de los servicios turísticos*: es el sistema que permite la protección del visitante durante la estadía en los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.
>
> *Seguridad ambiental:* analiza el desarrollo del turismo a partir del cambio climático, ante la presencia de desastres naturales y la protección del visitante en su desplazamiento en espacios naturales. (Grünewald, 2012, pp. 145-146)

De este modo, lo expuesto por el autor permitió tomar en cuenta estos indicadores en base a la fuerza de seguridad que se de en cada atractivo turístico, es decir, no puede crearse una sola política que administre varios indicadores de la seguridad.

La percepción, según Carterette y Friedman (1982) citado por Arias Castilla (2006, p. 10), es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto.

Por otra parte, Vargas expone que:

> La percepción debe ser entendida como relativa a la situación histórico-social pues tiene ubicación espacial y temporal, depende de las circunstancias cambiantes y de la adquisición de experiencias novedosas que incorporen otros elementos a las estructuras perceptuales previas, modificándolas y adecuándolas a las condiciones. (Vargas, 1994, p 50)

Visto desde otra óptica de Gestalt, (1920) citado por Oviedo, (2004, p. 90) menciona que “la percepción es como un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consciente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante”.

Williams y Baláž, (2014) menciona que “el turismo está generalmente asociado con el placer y actividades de ocio, y el riesgo es visto principalmente como algo que debe evitarse o esconderse como una amenaza potencial.” (Carballo, Carballo, León, & Moreno Gil, 2021a, p. 25)

> El turista se enfrenta a riesgos desde que comienza a organizar su viaje, cuando un turista compra un vuelo o reserva el alojamiento necesariamente está corriendo un riesgo puesto que está comprando un servicio intangible y una experiencia que sólo será experimentada después de haber sido consumida. Y una vez que llega al destino se enfrenta tanto a riesgos directos como indirectos. (Carballo, Carballo, León, & Moreno Gil, 2021b, p. 25)

“Reisinger Mavondo (2005); Roehl & Fesenmaier, (1992) manifiesta lo siguiente, pero cuando el turista viaja no realiza un mero viaje físico, el verdadero viaje es interior, radica en cómo percibe el destino. Por lo general, los turistas toman sus decisiones de viaje basadas en percepciones y no en la realidad.”