



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

**Influencia de la Inseguridad en la Decisión de Viajar: Caso de Estudio
Ciudad de Machala, 2024.**

**GALLEGOS LABANDA MADELEYNE ELIZABETH
LICENCIADA EN TURISMO**

**SERRANO ROBALINO JOYCE MILENA
LICENCIADA EN TURISMO**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

**Influencia de la Inseguridad en la Decisión de Viajar: Caso de
Estudio Ciudad de Machala, 2024.**

**GALLEGOS LABANDA MADELEYNE ELIZABETH
LICENCIADA EN TURISMO**

**SERRANO ROBALINO JOYCE MILENA
LICENCIADA EN TURISMO**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE TURISMO

PROYECTOS INTEGRADORES

**Influencia de la Inseguridad en la Decisión de Viajar: Caso de
Estudio Ciudad de Machala, 2024.**

**GALLEGOS LABANDA MADELEYNE ELIZABETH
LICENCIADA EN TURISMO**

**SERRANO ROBALINO JOYCE MILENA
LICENCIADA EN TURISMO**

ILLESCAS ESPINOZA WILMER HENRY

**MACHALA
2024**

INFLUENCIA DE LA INSEGURIDAD EN LA DECISIÓN DE VIAJAR: CASO DE ESTUDIO CIUDAD DE MACHALA, 2024.

4%

Textos sospechosos

3% Similitudes
0% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas

2% Idiomas no reconocidos

<p>Nombre del documento: INFLUENCIA DE LA INSEGURIDAD EN LA DECISIÓN DE VIAJAR CASO DE ESTUDIO CIUDAD DE MACHALA, 2024.docx</p> <p>ID del documento: 1e06070688a1b2fac95a92ba1d7caea9194633b5</p> <p>Tamaño del documento original: 9,51 MB</p> <p>Autores: Gallegos Labanda Madeleyne Elizabeth, Serrano Robalino Joyce Milena</p>	<p>Depositante: WILMER HENRY ILLESCAS ESPINOZA</p> <p>Fecha de depósito: 13/3/2025</p> <p>Tipo de carga: interface</p> <p>fecha de fin de análisis: 13/3/2025</p>	<p>Número de palabras: 13.412</p> <p>Número de caracteres: 87.517</p>
---	---	---

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.machala.gob.ec https://www.machala.gob.ec/documentosGAD/PUGS_Definitivo/FaselliADIAGNOSTICOCOMPO... 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (87 palabras)
2	www.scielo.org.mx Criminalidad, seguridad pública y turismo en la zona fronte... https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-69612020000100104 21 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (73 palabras)
3	dspace.uazuay.edu.ec Plan Comunicacional para el Hostal Ilusiones Zaruma http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5301/3/11680.pdf.txt 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (44 palabras)
4	revistas.uach.cl TURISMO: UNA PERSPECTIVA EMPRESARIAL http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n9/art06.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
5	dspace.unl.edu.ec https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28858/1/Francisco_Rodrigo_Ojeda_Dávi... 9 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.scielo.org.mx http://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v21/2395-9134-estfro-21-e046-en.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	dx.doi.org La inseguridad y su repercusión en la actividad turística en los países ... http://dx.doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.955	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
3	repositorio.utmachala.edu.ec Costumbres y tradiciones en la provincia de El O... http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6802/3/76_COSTUMBRES_Y_TRADICIONE...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
4	Documento de otro usuario #9e32cc El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
5	repositorio.unesum.edu.ec http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/648/1/UNESUM-ECU-ECOT-2015-39.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	https://n9.cl/qd0p5
2	https://satellites.pro/mapa_de_Machala.Ecuador
3	https://earth.google.com/earth/d/1AecKj-JZFn2zxD1iUimOGWYlhDG0JDqj?usp=sharing

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

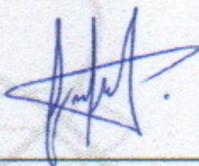
Las que suscriben, GALLEGOS LABANDA MADELEYNE ELIZABETH y SERRANO ROBALINO JOYCE MILENA, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado Influencia de la Inseguridad en la Decisión de Viajar: Caso de Estudio Ciudad de Machala, 2024., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

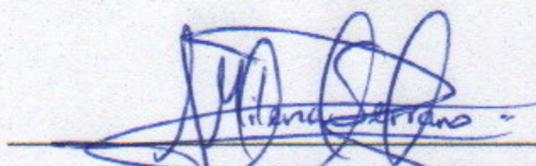
Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



GALLEGOS LABANDA MADELEYNE ELIZABETH

0706141447



SERRANO ROBALINO JOYCE MILENA

0705683142



DEDICATORIA

A mis padres, por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo, dedicación. A Dios por haberme puesto en este camino. Y a todas las personas que, con sus palabras o acciones, me inspiraron a no rendirme.

Madeleyne G.

Después de mi Dios padre, quiero dedicarle este trabajo a mi madre, quien es mi mayor motivo por el cual no he dejado de intentarlo, por sus cálidos abrazos que fueron mi mayor consuelo cuando más lo necesitaba, por su dedicación y esfuerzo por sacarnos adelante a mi hermana menor y a mí, y por apoyarnos en todo nuestro proceso académico. A mi mami Marthita, a mis hermanas Carol y María, a mi sobrina Rossy por brindarme su apoyo en el transcurso de este trabajo. También me gustaría dedicar este trabajo a Monsta X, porque los 7 son y serán mi lugar seguro, su música me ha ayudado a tranquilizar mis nervios ante cualquier preocupación, y sobre todo a superarme en mi vida personal.

Joyce S.



AGRADECIMIENTO

Al culminar esta etapa tan significativa en mi vida, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, hicieron posible este logro. En primer lugar, agradezco a mi familia, especialmente a mis padres, quienes con su amor incondicional y sacrificios me brindaron las herramientas necesarias para alcanzar mis metas. Su confianza en mí y sus palabras de aliento me acompañaron en cada paso de este proceso. A mis amigos y compañeros de camino, gracias por su apoyo constante, por las risas compartidas en los momentos difíciles y por ser una fuente inagotable de motivación. Su compañía hizo que este viaje fuera más llevadero y enriquecedor. Agradezco también a todas aquellas personas que creyeron en mí desde el principio: profesores y seres queridos que con sus palabras de ánimo y consejos sabios me ayudaron a superar los desafíos que encontré en el camino.

Finalmente, extendiendo mi gratitud a todas las experiencias vividas durante este proceso, porque incluso los momentos más difíciles me enseñaron lecciones valiosas que hoy forman parte de quien soy. Este logro no es solo mío, es el reflejo del apoyo y la confianza de todos ustedes.

Madeleyne G.



Agradezco primero a Dios, por permitirme seguir aquí, también porque me ayudó a no desistir fácilmente y volver a intentar las veces que sea necesario, quedo eternamente agradecida.

Agradezco a mi madre María Esthela por su apoyo incondicional, por sus consejos, esfuerzo y sobre todo por su fé que sin duda me reconfortan. A mi mami Marthita por el cariño, apoyo y atención que me brinda a diario. A mis hermanas Carol y María por brindarme momentos de felicidad y apoyarme constantemente. A mi sobrina Rossy por alegrarme con sus ocurrencias y a mi pequeña Lú por su compañía en aquellas noches de desvelo. Aquellos docentes y amigos que sin duda me brindaron apoyo para lograr superar las diversas dificultades que se presentaron en el transcurso. Quedo agradecida con todos por su compañía, consejos y apoyo los cuales fueron fundamentales para el desarrollo este trabajo.

Joyce S.



RESUMEN

El presente estudio analiza la influencia de la inseguridad en la decisión de viajar a la ciudad de Machala, con el objetivo de elaborar un plan estratégico de seguridad turística mediante el análisis de la percepción de inseguridad de los turistas para el mejoramiento del sector turístico en la ciudad de Machala para el año 2028. Para ello, se aplicó una metodología mixta que incluyó encuestas dirigidas a turistas y la comunidad y entrevistas al GAD. Los resultados evidenciaron que la inseguridad es un factor determinante en la elección del destino, destacándose preocupaciones como la delincuencia, la falta de vigilancia y la percepción negativa de la ciudad. A partir de estos hallazgos, se diseñó un Plan Estratégico de Seguridad Turística, el cual propone estrategias como la implementación y capacitación de policías turísticos, la distribución de los mismo y la colocación de cámaras de seguridad en puntos estratégicos de la ciudad para mejorar la imagen de Machala como destino seguro.

Palabras claves: Turismo, Percepción, Inseguridad, Machala, Plan Estratégico, Influencia, Policía Turística, Decisión de Viaje.



ABSTRACT

This study analyzes the influence of insecurity on the decision to travel to the city of Machala, with the objective of developing a strategic tourism security plan by analyzing the perception of insecurity among tourists to improve the tourism sector in the city of Machala for the year 2028. To this end, a mixed methodology was applied that included surveys directed at tourists and the community and interviews with the GAD. The results showed that insecurity is a determining factor in the choice of destination, highlighting concerns such as crime, lack of surveillance, and the negative perception of the city. Based on these findings, a Strategic Tourism Security Plan was designed, which proposes strategies such as the implementation and training of tourist police, the distribution of police officers and the placement of security cameras at strategic points in the city to improve Machala's image as a safe destination.

Keywords: Tourism, Perception, Insecurity, Machala, Strategic Plan, Influence, Tourist Police, Travel Decision.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO	2
RESUMEN	4
ABSTRACT.....	5
CAPÍTULO I.....	13
1.1. INTRODUCCIÓN	13
1.2. PROBLEMÁTICA	15
1.2.1. Planteamiento del Problema	15
1.2.2. Formulación del Problema.....	16
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. Objetivo General.....	17
1.3.2. Objetivos Específicos.....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN	18
CAPÍTULO II.....	20
2.1. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1.1. Influencia de la percepción de Seguridad Turística en la imagen del destino: Un Estudio de Caso de Xinjiang, China.	20
2.1.2. La intensidad de la percepción del riesgo en los viajes y la decisión sobre el destino.	20
2.1.3. La Seguridad y la Protección de los Turistas como Factor de Turismo Sostenible, basado en el ejemplo de los Centros Turísticos Búlgaros del Mar Negro.....	21



2.1.4. Migraciones hacia Estados Unidos y la Unión Europea en el contexto de la seguridad e inseguridad humana en el siglo XXI.	22
2.1.5. El Impacto de la Tasa de crimen en la industria de la Hospitalidad y el Turismo en los países de la UE.....	23
2.1.6. Investigación sobre Seguridad y Protección en el Turismo: Un mapeo bibliométrico.	23
2.1.7. La inseguridad y su Repercusión en la actividad turística en los países de Latinoamérica.	24
2.1.8. Criminalidad, Seguridad Pública y Turismo en la zona fronteriza de Ciudad Juárez, México.	25
2.1.9. Violencias: Impactos diferenciados en Turistas y Residentes en la Ciudad de Zacatecas-Guadalupe, México.	26
2.1.10. ¿Modula la Seguridad Urbana las opciones de transporte y el comportamiento de viaje de los ciudadanos? Un Estudio Nacional en la República Dominicana.	27
2.1.11. Análisis de seguridad turística y su influencia en la demanda de turistas en los atractivos naturales del cantón Montúfar.	27
2.1.12. Los Estados de excepción en Ecuador y su impacto en el derecho al Turismo: Estudio de los Decretos Ejecutivos N° 110 y 112.....	28
2.1.13. Intención y Satisfacción de la visita: El papel de la imagen del destino, el riesgo percibido y el contacto Cultural.	29
2.1.14. El Turismo y sus problemas: Efectos de las amenazas a la seguridad en el desempeño de la Industria Mundial de viajes y turismo.....	30



2.1.15. El impacto de las restricciones de viaje en la toma de decisiones sobre viajes: Un enfoque comparativo de las frecuencias de viaje y la participación prevista en los viajes.	30
2.1.16. La Influencia de la percepción de Seguridad de un destino Turístico en su Competitividad y Atractivo.....	31
2.2. MARCO CONCEPTUAL	32
2.2.1. Turismo	32
2.2.2. Plan de Seguridad Turística	33
2.2.3. Seguridad Turística	33
2.2.4. Policía de Turismo	34
2.2.5. Percepción Turística.....	34
2.2.6. Satisfacción Turística.....	35
2.2.7. Influencia	35
2.2.8. Motivación Turística.....	36
2.3. MARCO LEGAL.....	37
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador.....	37
2.3.2. Ley de Seguridad Pública y del Estado.....	38
2.3.3. Ley de Turismo	39
2.3.4. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD.	39
2.4. MARCO CONTEXTUAL	40
CAPÍTULO III.....	42
3.1. METODOLOGÍA	42



3.2. MÉTODO	43
Método de Observación	43
Método Analítico	44
Método Descriptivo	44
3.2.1. Población.....	45
3.2.2. Muestra	45
3.3. DISEÑO Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	47
3.3.1. Herramientas	47
Entrevista	47
Encuesta	47
3.4. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	48
3.4.1. Encuesta a la Comunidad.....	48
3.4.2. Encuesta a los Turistas.....	54
3.4.3. Entrevista a la Dirección de Turismo – GAD Municipal de Machala.....	63
3.5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
CAPÍTULO IV	66
4.1. PROPUESTA INTEGRADORA.....	66
RESUMEN	67
Generalidades del Plan Estratégico de Seguridad.....	68
Misión	69
Visión.....	69
Objetivos.....	70



Influencia de la Inseguridad en la Decisión de Viajar:
Caso de Estudio Ciudad de Machala, 2024.

10

Objetivo General.....	70
Objetivos Específicos:	70
Recursos Existentes:	70
Análisis de la Situación Actual	71
Estadísticas de Seguridad.....	72
Estrategias de Seguridad	73
ESTRATEGIA 1	74
Aumentar el número de Policías en las zonas turísticas y Capacitarlos para que puedan proporcionar una atención efectiva a los Turistas.....	74
Plan de Acción	75
ESTRATEGIA 2	80
Asignar equipos de Policía Turística para realizar patrullajes a pie, en bicicleta o en vehículos en áreas claves.	80
ESTRATEGIA 3.....	84
Colocar cámaras de alta resolución en áreas de alta afluencia de Turistas.....	84
PERFIL DEL POLICÍA TURÍSTICO.....	94
Identificación del Cargo.....	95
Misión del Cargo.....	95
Responsabilidades Principales	95
Requisitos del Cargo.....	95
Condiciones de Trabajo	96
Prestaciones.....	97
Uniforme	97



Influencia de la Inseguridad en la Decisión de Viajar:
Caso de Estudio Ciudad de Machala, 2024.

	11
Monitoreo y Evaluación	98
Recomendaciones Adicionales	99
4.2. CONCLUSIONES	100
4.3. RECOMENDACIONES	101
BIBLIOGRAFÍA	102
ANEXOS.....	106
Anexo A	106
Anexo B	108
Anexo C	110
Anexo D	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Seguridad en el Vecindario.....	48
Gráfico 2 Víctimas de Delitos.....	49
Gráfico 3 Patrullaje Policial en el Área	50
Gráfico 4 Evitar Áreas por Seguridad.....	51
Gráfico 5 Mejora de la Seguridad	52
Gráfico 6 Implementación de Medidas de Seguridad.....	53
Gráfico 7 Especificación de Cantón/Ciudad	54
Gráfico 8 Ingreso a la Ciudad de Machala.....	55
Gráfico 9 Seguridad en su Visita a la Ciudad	56
Gráfico 10 Seguridad Adecuada para realizar Turismo.....	57
Gráfico 11 Incidente de Inseguridad Personal	58



Gráfico 12 Presencia Policial.....	59
Gráfico 13 Seguridad en las calles de la Ciudad.....	60
Gráfico 14 Percepción de Inseguridad.....	61
Gráfico 15 Implementación de Policías Turísticos.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Situación Actual _____	71
Tabla 2 Estrategia 1 _____	75
Tabla 3 Estrategia 2 _____	81
Tabla 4 Estrategia 3 _____	85
Tabla 5 Presupuesto General _____	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de la Ciudad de Machala.....	72
Figura 2 Criminalidad en Machala.....	72
Figura 3 Puntos Estratégicos.....	91
Figura 4 Caso de Estudio: Punto Estratégico.....	93



INFLUENCIA DE LA INSEGURIDAD EN LA DECISIÓN DE VIAJAR: CASO DE ESTUDIO CIUDAD DE MACHALA, 2024.

CAPÍTULO I

1.1. INTRODUCCIÓN

La seguridad se ha convertido en un componente fundamental para que los turistas puedan establecer sus preferencias en la actualidad. Es una variable crucial que afecta en las decisiones de viajar y cada vez es más importante para los turistas el tomar en consideración la seguridad de los destinos turísticos. Orduña & Dzib (2020) mencionan que, si se percibe alta inseguridad en el lugar de destino, la afluencia bajará inmediatamente debido a que es uno de los componentes más delicados en la industria turística y de existir alto riesgo crea una imagen negativa a los turistas. Por ello, es importante identificar cual es la impresión de seguridad que tiene el visitante.

Cualquier forma de percepción de inseguridad tiene un impacto significativo en el comportamiento de los viajeros, lo que a su vez afecta en la economía y en el crecimiento de las áreas turísticas. Durante los últimos años, se ha registrado un crecimiento en el delito, lo que genera preocupación social tanto en los residentes locales como a los turistas, donde los riesgos y amenazas se han vuelto más complejos y variados. El comprender como estos componentes afectan las decisiones de viaje es fundamental para cualquier estrategia de promoción turística o empresarial.

Este estudio se centra específicamente en el caso de la ciudad de Machala, ubicada a la costa ecuatoriana con sus límites: al norte con el cantón Guabo, al sur con el cantón Santa Rosa, al este con el cantón Pasaje y al oeste con el Archipiélago de Jambelí. La ciudad de Machala es considerada como la Capital Bananera del Mundo, siendo Puerto Bolívar el segundo puerto más



importante del país en cuanto a carga movilizada, desde Puerto Bolívar se exporta fundamentalmente banano, que bordea el 96% del total de carga que se mueve cada año. (Ministerio de Transporte y Obras Públicas, 2020).

La ciudad ha experimentado cambios significativos en su economía y demografía en los últimos años, lo que ha llevado a nuevas dinámicas sociales y económicas. Sin embargo, la percepción de seguridad sigue siendo un obstáculo importante para el desarrollo turístico y comercial de la ciudad. Se considera que estos cambios han significado nuevos retos al cantón, dentro de ellos están los asesinatos, violencia, inseguridad y capturas de diversos mandos de grupos de delincuencia organizada que se han registrado en los últimos meses, lo cual ha conllevado a un descenso en el desarrollo del turismo.

Este trabajo de investigación busca analizar la relación entre la seguridad percibida y la decisión de viajar de los turistas, utilizando datos adquiridos a través de encuestas y entrevistas a los residentes y visitantes de la ciudad de Machala. Así también, datos secundarios sobre estadísticas de delincuencia en la ciudad. El objetivo es elaborar un plan estratégico de seguridad turística mediante el análisis de la percepción de inseguridad de los turistas para el mejoramiento del sector turístico en la ciudad de Machala en el año 2028.

El plan estratégico de seguridad turística en Machala aspira fomentar la confianza y tranquilidad de los turistas. En el cual se propone medidas de seguridad que incluyen mayor vigilancia y capacitación del personal turístico. También implica la cooperación activa entre las autoridades locales y los habitantes de la ciudad para que la estancia del turista sea segura y agradable.



1.2. PROBLEMÁTICA

1.2.1. Planteamiento del Problema

Machala, conocida como la Capital Bananera del mundo, ha experimentado un importante crecimiento en su actividad turística en los últimos años. A su vez, también se ha reportado un incremento en la delincuencia y en las preocupaciones por la falta de seguridad, lo cual puede afectar de alguna u otra manera la decisión de viajar de los turistas. La percepción con respecto a la seguridad es un factor importante a la hora de decidir viajar, ya que los turistas tienden a evitar lugares en los cuales se sientan inseguros. Se analiza como la percepción de los riesgos afecta directamente a la salud de los turistas, ya que el riesgo conlleva una pérdida, desde el punto de vista del sector turístico.

Para el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, los peligros estratégicos pueden generar situaciones de crisis, por lo que una gestión apropiada del riesgo podría prevenir estas situaciones. Debido a que para el turista el riesgo está fuertemente relacionado con su propia percepción hacia el destino turístico. En este sentido, González & Acevedo (2021) mencionan que lo analizan con la definición de la seguridad turística, la cual se define como la intención del turista de regresar a su lugar de origen de manera segura y en las mejores condiciones luego de cumplir su deseo viajar y disfrutar del destino turístico.

Machala, a pesar de sus diversos atractivos culturales, también confronta el desafío de mejorar su imagen respecto a la seguridad para poder seguir siendo competitiva como destino turístico. Es necesario comprender como la seguridad influye demasiado en la decisión de viajar por parte de los turistas y el qué medidas pueden ser útiles para poder disminuir estos impactos negativos. Para aproximarnos a esta situación, se necesita un análisis detallado en el cual se



consideren las percepciones de seguridad de los turistas, las estadísticas de criminalidad y las políticas de seguridad pública implementadas.

Con este análisis se facilitará el identificar las principales preocupaciones de los turistas, lo cual permitirá incrementar estrategias adecuadas para mejorar la percepción de seguridad en la ciudad. Es esencial contar con la colaboración entre autoridades locales, fuerzas del orden y del sector turístico para crear un entorno seguro y agradable. Además, está de comunicar de manera transparente la dedicación, esfuerzos y logros en materia de seguridad a través de diversos canales de comunicación puede ayudar a cambiar la percepción de inseguridad y así poder aumentar el ingreso de visitantes a la ciudad.

1.2.2. Formulación del Problema

¿La percepción de inseguridad del turista influye en la toma de decisión de visitar la ciudad de Machala?



1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Elaborar un plan estratégico de seguridad turística mediante el análisis de la percepción de inseguridad de los turistas para el mejoramiento del sector turístico en la ciudad de Machala para el año 2028.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Revisar fuentes bibliográficas sobre cómo la percepción de inseguridad influye en la decisión de viajar, mediante el análisis de artículos científicos.
- Realizar un estudio cualitativo y cuantitativo mediante la aplicación de encuestas y entrevistas que permita la obtención de datos precisos en el diseño de un plan estratégico de seguridad en la ciudad de Machala.
- Diseñar un plan estratégico de seguridad turística, mediante la colaboración con autoridades locales que mejore la percepción de seguridad entre los turistas.



1.4. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación sobre la influencia de la inseguridad en la decisión de viajar se sustenta en varios aspectos cruciales que acentúa la relevancia de tratar este tema desde una perspectiva académica. Entender como la percepción de inseguridad afecta en el turismo puede ayudar a crear estrategias efectivas para mejorar la imagen de la ciudad. Asimismo, los resultados servirían de apoyo para futuras investigaciones con contextos similares.

En los últimos años, el valor de la seguridad en los viajes ha cambiado significativamente debido a que la seguridad turística que se aborda es la percepción de seguridad que tienen los turistas durante su estadía en el destino. Como afirman, Gálvez et al. (2020), ambos van de la mano, ya que la seguridad turística debe ser considerada como indicador principal en la administración de un destino. En breve, se ha convertido en un eje transversal que se debe observar en todas sus fases objetivas y subjetivas en colaboración con aquellos que integran el área.

Como señalan, Segura & Flores (2023). La relevancia turística se vincula a la percepción que tienen los visitantes con un destino, de ello dependerá el impacto que tendrá en su experiencia de viaje. Esto implicará que el turista al sentir que el destino es seguro pueda realizar sus actividades y explore el lugar en su totalidad. Al mismo tiempo, existe la confianza de que, al percibir la seguridad, el turista sentirá un lazo de confianza con el destino y deseará que otros lo experimenten.

El turismo al representar una fuente de ingresos económicos a generando empleo en muchos países alrededor del mundo. Tomando en cuenta, Ecuador, para ser más específicos la ciudad de Machala, el turismo tiene potencial para impulsar el desarrollo económico local. Sin



embargo, la percepción de seguridad es crucial en la decisión de los turistas al elegir un destino, y una mala reputación puede perjudicar la visita de los turistas.

Machala, es reconocida por su actividad portuaria, enfrenta desafíos en cuanto a la percepción de seguridad que pueden limitar su potencial turístico. Por la falta de investigaciones sobre la relación entre seguridad y la decisión de viajar en esta ciudad, no se toman medidas para mitigar el problema. Este déficit crea una falta de conocimiento necesario para diseñar estrategias efectivas para la mejora de la seguridad ciudadana.

Desde una perspectiva de planificación urbana, comprender cómo la seguridad influye en la elección de viaje es vital para la creación de estrategias que promuevan destinos seguros. Los gobiernos locales y los encargados de la gestión de turismo requieren información precisa, para invertir en seguridad. Conociendo el punto de vista de las comunidades locales se tendrá una visión clara en relación con la inseguridad.

Esta investigación se llevará a cabo tomando como referencia el turismo y la seguridad. Existen estudios sobre la influencia de la seguridad en la decisión de viajar, pero no centrados en el contexto específico de Machala. Este vacío teórico y metodológico ofrece una gran oportunidad para contribuir al cuerpo existente de conocimientos que podría servir a futuro para próximas investigaciones en este mismo contexto.



CAPÍTULO II

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Influencia de la percepción de Seguridad Turística en la imagen del destino: Un Estudio de Caso de Xinjiang, China.

La seguridad en el turismo es un factor esencial que impacta la percepción de un destino, aunque faltan investigaciones sobre cómo afecta en múltiples aspectos. En este estudio, se encuestaron a 623 turistas en Xinjiang, China, y se les clasificó en tres grupos según su percepción de seguridad: alta, media y baja. Utilizando análisis de contenido, índice de diversidad, unidireccional y análisis factorial.

Los resultados muestran que la percepción de seguridad tiene un impacto considerable en la imagen cognitiva, emocional y conductual del destino. Los turistas que perciben una alta seguridad tienden a valorar y disfrutar más los atributos del lugar, expresando mayor satisfacción y una mayor inclinación a volver y recomendar el destino. Además, la percepción de seguridad también modifica la imagen estereotipada del destino.

Este estudio aporta un entendimiento más profundo sobre cómo la percepción de seguridad afecta la imagen de un destino y ofrece una base teórica más sólida para la construcción de estrategias, planes y proyectos que ayuden en la mejora y promoción de destinos que sean seguros para aumentar el flujo de turistas y a su vez mejorar la economía y la percepción de la ciudad. (Ding & Wu, 2022)

2.1.2. La intensidad de la percepción del riesgo en los viajes y la decisión sobre el destino.

Este estudio investiga los efectos de la percepción del riesgo al momento de decidir visitar un destino debido a la pandemia de COVID-19. Las variables específicas analizadas incluyen diferencias culturales, influencias de los medios, influencias de género, percepción del



riesgo de viaje y decisiones de destino, en el cual se realizó una encuesta en línea con 385 turistas malayos.

Los datos recopilados fueron analizados mediante análisis de correlación y pruebas de moderación para examinar la relación entre las variables. Los resultados revelaron que la decisión de destino estaba influenciada por las diferencias culturales, las influencias de los medios, las influencias de género y la percepción del riesgo de viaje, que evocaban la resiliencia psicológica de los turistas y la adopción de comportamientos de viaje cautelosos. (Satar et al., 2023)

2.1.3. La Seguridad y la Protección de los Turistas como Factor de Turismo Sostenible, basado en el ejemplo de los Centros Turísticos Búlgaros del Mar Negro.

Los diversos tipos de delitos afectan negativamente al turismo a nivel mundial, sin embargo, tanto los gerentes como los turistas a menudo evitan presentar informes y denuncias. Este estudio tiene como objetivo analizar la actitud de los gerentes de hoteles en la costa del Mar Negro de Bulgaria respecto a la presentación de denuncias a las autoridades competentes. Se enfoca en los gerentes de hoteles en Albena, Golden Sands, San Constantino y Helena.

La hipótesis principal es que los gerentes de hoteles deben asegurar la seguridad de los huéspedes aplicando medidas que reduzcas las brechas en el entorno de control, previniendo el aumento de fraudes financieros, ayudando en la protección ambiental y apoyando a los turistas en el proceso de reporte de delitos y comportamientos sospechosos para así promover un entorno seguro.

Sin embargo, la política de gestión actual se basa principalmente en dispositivos de seguridad y en el personal del Departamento de Seguridad, sin capacitación para empleados que



no pertenecen al departamento de seguridad en la identificación y reporte oportuno de delitos.

Los métodos de investigación incluyen enfoques lógicos, deductivos y un estudio empírico basado en entrevistas a profundidad.

Los resultados respaldan la literatura existente, proporcionando datos detallados sobre los dispositivos de seguridad y recursos utilizados por los hoteles en los resorts de la costa del Mar Negro de Bulgaria, así como sobre la actitud de los gerentes de hotel respecto a la seguridad de los turistas y la presentación de denuncias como factor para el desarrollo sostenible del turismo en la región. (Georgieva & Bankova, 2021)

2.1.4. Migraciones hacia Estados Unidos y la Unión Europea en el contexto de la seguridad e inseguridad humana en el siglo XXI.

La seguridad humana es una noción que empezó a cobrar importancia hacia finales del siglo XX. Este concepto ha ganado relevancia debido a eventos globales como las invasiones y ataques militares de Estados Unidos en países como Irak, Afganistán, Siria e Irán. Estas acciones han generado desplazamientos masivos y han puesto de manifiesto la vulnerabilidad del entorno internacional.

Bajo el pretexto de proteger la seguridad nacional de Estados Unidos, se han comprometido la seguridad humana y los derechos de muchas personas en distintas partes del mundo. Por otro lado, la retirada de Estados Unidos de las discusiones globales sobre clima y migración y las políticas restrictivas de migración en América del Norte y la Unión Europea, están creando desequilibrios que podrían poner en riesgo la seguridad humana en un futuro.

Esto subraya la importancia de analizar y reflexionar sobre la seguridad humana, especialmente en un contexto donde discursos como el de Donald Trump priorizan la seguridad



nacional, a menudo en detrimento de la seguridad y los derechos humanos internacionales. La seguridad humana es un concepto inherente a todas las personas e implica la satisfacción de sus necesidades básicas. (Solórzano, 2020)

2.1.5. El Impacto de la Tasa de crimen en la industria de la Hospitalidad y el Turismo en los países de la UE.

El turismo, siendo la industria de servicios más grande del mundo, tiene una relación directa e inversa con el crimen, lo que impacta significativamente en la economía, la sociedad y los individuos. Este estudio se centró en analizar la situación criminal en la hospitalidad y el turismo en la Unión Europea, utilizando enfoques sistemáticos, análisis descriptivos y estadísticas.

Se reveló una falta de bases integrales para una aplicación efectiva de la ley y se identificaron tendencias en la industria turística europea, como la correlación entre el índice de seguridad y los ataques terroristas, y la relación entre los procesos migratorios y la trata de personas en ciertos países de la UE. Además, se confirmó la existencia de problemas teóricos y prácticos en las estadísticas sobre delitos relacionados con el turismo, y se presentó un enfoque para políticas preventivas en esta industria. Las perspectivas de mejorar la prevención del crimen en el sector turístico incluyen un mejor registro de delitos y la participación activa de la sociedad y los actores de la industria turística. Se sugiere que futuras investigaciones profundicen en la relación entre el crimen y los distintos tipos de turismo. (Shchokin et al., 2023)

2.1.6. Investigación sobre Seguridad y Protección en el Turismo: Un mapeo bibliométrico.

La seguridad es una necesidad vital para todos nosotros y juega un papel crucial en el ámbito del turismo, lo que resalta la importancia de investigar sobre este tema. A partir de los años 70, cuando se publicó el primer artículo científico en relación a la seguridad en el turismo,



hasta la actualidad se ha podido observar que a habido un notable aumento en la cantidad de estudios realizados en este campo.

Esta investigación realiza un análisis detallado de la bibliografía sobre seguridad en el turismo de los últimos 45 años, revisando 597 estudios extraídos de la base de datos Scopus. Para llevar a cabo este análisis científico, se utilizó el software VOSviewer, que examinó palabras clave, autores destacados, publicaciones, revistas importantes y países más involucrados.

El estudio muestra un rápido crecimiento en la cantidad de investigaciones y citas en los últimos doce años, destacando el interés creciente de los académicos en este tema. Los resultados revelaron que el estudio más frecuentemente relacionado con otras publicaciones es "Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town". El investigador más citado en este campo es Michael C. Hall.

La revista con mayor relevancia es "Tourism Management" y Estados Unidos es el país con mayor producción científica en esta área. Este análisis no solo enriquece la literatura existente sobre la seguridad en el turismo, sino que también proporciona una perspectiva valiosa que servirá como base para futuras investigaciones en este campo destacando la gran importancia que tiene el mismo en la sociedad. (Toker & Emir, 2023)

2.1.7. La inseguridad y su Repercusión en la actividad turística en los países de Latinoamérica.

La falta de seguridad se ha convertido en un problema urgente que afecta el bienestar de las personas en América Latina. Los ciudadanos de esta región ven el delito y la violencia como obstáculos que limitan sus oportunidades y su derecho a vivir sin miedo. Este estudio explora la teoría detrás de la inseguridad y su repercusión en el turismo en los países latinoamericanos.



Para este estudio se empleó una metodología de diseño documental y un enfoque explicativo y basado en la revisión de literatura. La metodología de diseño documental se basa en la revisión de literatura y en la recopilación de información de diferentes fuentes, como libros, artículos científicos, informes técnicos, etc., la inseguridad afecta negativamente la reputación de los destinos turísticos, alejando a posibles visitantes y reduciendo la actividad económica.

Además, la seguridad es fundamental para mantener la calidad de los servicios turísticos ofrecidos. Para que los destinos y productos turísticos puedan satisfacer a mercados globalmente exigentes y en crecimiento constante, es crucial implementar políticas públicas y estrategias que promuevan el desarrollo sostenible. Esto asegura que los destinos turísticos puedan seguir prosperando para las generaciones futuras.

Los gobiernos tienen la responsabilidad de fomentar la paz y la seguridad tanto a nivel nacional como internacional. Estos elementos son esenciales para el desarrollo del turismo, por ello, un entorno global de estabilidad y seguridad es crucial para planificar adecuadamente las actividades turísticas en la sociedad y a su vez el Estado muestra prioridad con el bienestar de los ciudadanos y turistas. (Falconi et al., 2024)

2.1.8. Criminalidad, Seguridad Pública y Turismo en la zona fronteriza de Ciudad Juárez, México.

Este artículo evalúa la interacción de las relaciones entre criminalidad, seguridad y turismo en la región fronteriza de Ciudad Juárez, con el propósito de observar si las interacciones criminales y de desigualdades afectan o no los espacios destinados a los turistas. Se investiga el caso de Ciudad Juárez, centro de la economía fronteriza mexicana que tiene gran importancia en el flujo de desplazamientos de personas hacia y desde los Estados Unidos.



La investigación se realizó a través de la obtención de datos secundarios sobre marginación del año 2010 y la criminalidad homicida durante el 2010 y 2015. Los datos y mapas detallan que los espacios destinados para la actividad turística no se encuentran dentro de las zonas más peligrosas, lo que conlleva a que el turista en realidad no esté sometido a un gran riesgo de peligro al permanecer en zonas seguras que caracterizan los lugares turísticos.

Se concluye que en Ciudad Juárez hay más representaciones de inseguridad que amenaza real para los turistas, quienes se concentran en las zonas de mayor confort de la ciudad. Lo que les permite poder disfrutar con mayor libertad los atractivos turísticos que tiene la ciudad y poder realizar las actividades que ofrecen las mismas. (Costa & González, 2020)

2.1.9. Violencias: Impactos diferenciados en Turistas y Residentes en la Ciudad de Zacatecas-Guadalupe, México.

El estudio explora el impacto negativo de la violencia que se genera por la criminalidad hacia turistas y residentes de Zacatecas-Guadalupe. Se considera capital criminal a una zona con alta acumulación de actividades ilícitas o delictivas. Para evaluar su impacto en el turismo, se aplicaron métodos de regresión no lineal en el creciente desvío de la economía turística, y para poder medir su repercusión en los residentes, se estimó un índice de división socioespacial.

Los resultados obtenidos muestran que, en Zacatecas-Guadalupe, entre 1986 y 2020, los delitos como el narcomenudeo y las amenazas afectaron la percepción de seguridad de los turistas, sin embargo, no disminuyó su afluencia y no afectó significativamente la economía turística, debido a la aplicación de estrategias de seguridad pública han protegido a los turistas, mientras que los residentes, desprotegidos, han recurrido a la auto segregación. (González, 2023)



2.1.10. ¿Modula la Seguridad Urbana las opciones de transporte y el comportamiento de viaje de los ciudadanos? Un Estudio Nacional en la República Dominicana.

El estudio indaga cómo la percepción de seguridad en las ciudades y en el transporte público influye en las decisiones de viaje de los residentes en República Dominicana. La investigación se realizó en 2019, encuestando a 1,026 personas de distintas ciudades del país, tomando en cuenta factores como la edad, el nivel educativo y el tamaño de la ciudad, junto con la percepción de seguridad, siendo cruciales al momento de elegir cómo trasladarse.

Los resultados muestran que sentir mayor seguridad puede influir favorablemente en la elección del medio de transporte, subrayando la importancia de abordar los problemas de seguridad para mejorar la planificación del transporte y adaptar las políticas a las necesidades reales de la población. Esto podría fomentar un sistema de transporte más seguro y eficiente, especialmente en áreas con alta vulnerabilidad. (Alonso et al., 2020)

2.1.11. Análisis de seguridad turística y su influencia en la demanda de turistas en los atractivos naturales del cantón Montúfar.

El estudio se centró en evaluar la seguridad turística en el cantón Montúfar, identificando que uno de los principales desafíos es la falta de análisis profundo en este ámbito. Esta carencia ha llevado a una planificación deficiente en términos de seguridad, lo cual repercute negativamente en la atracción de turistas. Los objetivos del estudio se enfocaron en diagnosticar la situación actual de la seguridad turística y analizar el interés de los visitantes.

Para llevar a cabo el estudio, se utilizaron métodos bibliográficos y teóricos, así como un enfoque de investigación correlacional. Además, se realizaron encuestas y entrevistas a 205 turistas y a representantes del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) cantonal, la policía



nacional y proveedores de servicios turísticos. Los datos recopilados fueron analizados con el software SPSS, lo que arrojó resultados interesantes.

El 90.7% de los visitantes no tuvo problemas de inseguridad, el 83.9% calificó como seguros a los establecimientos turísticos, el 52.7% opinó que la seguridad influye en su elección de destino, y el 97.1% consideró que la seguridad afecta la demanda turística. Estos hallazgos, respaldados por el análisis estadístico Chi-cuadrado, demuestran que la seguridad en Montúfar tiene un impacto notable en la decisión de los turistas de visitar el lugar. (Chandi et al., 2022)

2.1.12. Los Estados de excepción en Ecuador y su impacto en el derecho al Turismo: Estudio de los Decretos Ejecutivos N° 110 y 112.

En enero de 2024, Ecuador enfrentó una situación crítica que llevó a la emisión de dos decretos ejecutivos declarando un estado de excepción debido a una severa agitación interna y un conflicto armado dentro del país. Estos decretos afectaron directamente el sector turístico. Este análisis evalúa cómo los estados de excepción impactan el derecho al turismo en Ecuador, centrándose especialmente en los Decretos Ejecutivos No. 110 y No. 112.

La investigación se basa en fuentes bibliográficas y adopta un enfoque descriptivo, utilizando técnicas de análisis de contenido. Se explora la relación legal entre la implementación de un estado de excepción y la protección del turismo, considerando aspectos como la autoridad del Estado para mantener la paz y la seguridad ciudadana en contraste con la libertad de las personas para relajarse, divertirse y disfrutar.

En esta investigación se llegó a determinar que, incluso en momentos de crisis como las agitaciones internas y conflictos armados dentro del país, el estado ecuatoriano tiene la responsabilidad de asegurar tanto la integridad de todos los ciudadanos y los derechos de los



turistas, al igual como la protección de la actividad turística en general. Esto destaca el interés que tiene el Estado sobre el pueblo en tiempos difíciles para garantizar la seguridad. (León, 2024)

2.1.13. Intención y Satisfacción de la visita: El papel de la imagen del destino, el riesgo percibido y el contacto Cultural.

Este estudio investiga cómo se relacionan varios factores, como la imagen del lugar, el contacto cultural, la percepción de riesgo, la satisfacción y la intención de volver, en turistas internacionales que visitaron la provincia de Binh Thuan en Vietnam. La investigación se basó en datos de 405 turistas internacionales. Aplicando técnicas de modelado de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), se encontró dos ideas principales.

En primer lugar, la intención de regresar está influenciada por la satisfacción, la atracción del destino, los servicios de alojamiento, el contacto cultural y el riesgo percibido. En segundo lugar, la satisfacción se ve afectada el riesgo percibido. Los resultados también demuestran que la nacionalidad tiene un papel moderador en la relación entre el contacto cultural y la atracción con la satisfacción, aunque no influyen en la intención de regresar.

Cabe señalar que en el transcurso del estudio se tuvo algunas limitaciones: (i) debido a recursos limitados, el tamaño de la muestra se tuvo que restringir a 405 turistas internacionales en Binh Thuan; y (ii) la muestra se pudo obtener mediante entrevistas directas hacia los turistas durante la temporada alta en donde el flujo de turistas extranjeros es mucho mayor en la provincia. (Nguyen et al., 2020)



2.1.14. El Turismo y sus problemas: Efectos de las amenazas a la seguridad en el desempeño de la Industria Mundial de viajes y turismo.

La literatura sobre los efectos de amenazas de seguridad como el terrorismo, la inestabilidad política y los juegos de poder geopolíticos en los viajes y el turismo ha producido resultados mixtos, prestando escasa atención a los efectos colaterales en la economía turística (por ejemplo, empleo, gastos en ocio, y la contribución de los servicios turísticos al producto interno bruto).

Este estudio ofrece un marco conceptual para la transmisión de efectos directos, indirectos e inducidos de las amenazas de seguridad en las industrias de servicios de viaje y turismo. Utiliza un diseño metodológico riguroso y análisis de datos en panel no espaciales y espaciales para examinar los efectos de las amenazas de seguridad en la demanda turística y la economía.

El marco conceptual y los resultados del análisis de datos espaciales proporcionan nuevas perspectivas sobre los efectos colaterales de las amenazas de seguridad dentro de la industria de servicios turísticos. Los resultados muestran que los índices de amenazas de seguridad tienen impactos negativos significativos en los ingresos turísticos, pero también contribuyen positivamente al empleo de personal de seguridad. (Akamavi et al., 2023)

2.1.15. El impacto de las restricciones de viaje en la toma de decisiones sobre viajes: Un enfoque comparativo de las frecuencias de viaje y la participación prevista en los viajes.

Entender cómo las personas toman decisiones sobre sus vacaciones y qué factores influyen en su comportamiento es esencial para la gestión en el ámbito del turismo. Aunque investigaciones anteriores han explorado cómo las restricciones afectan a los viajeros, han dejado



de lado otros elementos importantes, un hallazgo adicional es que la motivación y las experiencias tienen un gran impacto en la frecuencia de las intenciones de viaje.

Este estudio propone un marco de investigación comparativa para evaluar cómo las restricciones de viaje impactan individualmente en la frecuencia de los viajes, tanto cortos como largos, y en las intenciones de viajar, teniendo en cuenta factores sociodemográficos y específicos del viaje. Se probaron tres modelos de investigación basados en una encuesta representativa del comportamiento de viaje de residentes alemanes ($n = 7798$).

Los resultados revelan que algunos factores que influyen en la toma de decisiones vacacionales varían entre los viajes largos y cortos, sugiriendo la existencia de un sistema dual en la toma de decisiones de viaje. También se identificaron diferencias en cómo las restricciones de viaje afectan el comportamiento real y las intenciones de viaje, evidenciando una brecha entre ambas. (Karl et al., 2020)

2.1.16. La Influencia de la percepción de Seguridad de un destino Turístico en su Competitividad y Atractivo.

Cada vez es evidente que la percepción de seguridad de un destino turístico juega un papel crucial en la decisión de los viajeros. Este fenómeno es claramente observable en los destinos que han sufrido ataques terroristas, crisis migratorias o un aumento de la criminalidad local, la manera en que los turistas perciben la seguridad de un lugar influye de manera natural en su elección del destino, el momento en que deciden viajar y la duración de su estancia.

No solo es vital establecer y mantener un sistema de seguridad robusto en los destinos turísticos, sino también es fundamental monitorear constantemente cómo los visitantes perciben su seguridad y las posibles amenazas que los inquietan. Con base en este conocimiento, se



pueden tomar medidas para evitar una disminución en el número de turistas debido a preocupaciones de seguridad personal.

Mejorar los estándares de seguridad y gestionar de forma eficiente los aspectos de seguridad en la imagen y marca del destino son algunas de las estrategias clave. Sin embargo, estas actividades son complejas y costosas, y requieren decisiones estratégicas. La información precisa es esencial para tomar decisiones racionales, por lo que conocer las impresiones de los visitantes sobre la seguridad es crucial para el desarrollo turístico del área.

En este contexto, los autores buscan examinar y determinar cómo las percepciones de seguridad que tienen los turistas han influido en la sorprendente en la exitosa temporada turística que ha tenido la ciudad de Split y en todos sus alrededores. Se centran en analizar cómo las impresiones de seguridad han afectado las elecciones de los destinos y la duración de la estancia en los mismos. (Šerić et al., 2022)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Turismo

En palabras de la ONU (2000), el turismo se define como el conjunto de actividades realizadas por personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período no superior a un año con fines de ocio, negocios u otros motivos.

Para ciertos autores clásicos de la talla de Leiper y Beni, la comprensión del turismo como un sistema integrado de componentes complejos en forma de un centro emisor, receptor y un canal de tránsito. (Korstanje, 2008)

El turismo, según una visión holística, es un sistema dinámico que trasciende la simple acción de viajar. Implica un intercambio complejo entre un origen y un destino, mediado por



diversos factores y motivaciones. Como señala la ONU, esta actividad se caracteriza por su temporalidad y diversidad de propósitos. Sin embargo, la perspectiva sistémica de autores como Leiper y Beni profundiza en la intrincada red de elementos que interactúan en este fenómeno, desde los factores socioeconómicos del lugar de origen hasta la infraestructura y la oferta turística del destino, configurando así una experiencia integral y multifacética.

2.2.2. Plan de Seguridad Turística

Autores como, Ganzo et al. (2000), definen el plan de seguridad turística como: aumentar la rentabilidad social de la población residente al mejorar su calidad de vida, así como lograr la satisfacción de la demanda durante el tiempo libre destinado a la recreación y el turismo.

Se podría resumir como un Plan de Seguridad Turística, más allá de garantizar la protección de los visitantes, es una herramienta estratégica que busca generar un impacto positivo en la comunidad receptora. Al mejorar la calidad de vida de los residentes, se fomenta un entorno seguro y atractivo que, a su vez, incrementa la satisfacción de los turistas. Este enfoque integral no solo promueve la actividad turística, sino que también contribuye al desarrollo socioeconómico local, al vincular la seguridad con el bienestar de la población y la optimización del tiempo libre destinado a la recreación.

2.2.3. Seguridad Turística

Según, el Instituto Distrital de Turismo (2018) la seguridad turística es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

La seguridad turística es un concepto integral que va más allá de la protección física de los visitantes. Implica garantizar la salvaguarda de todos los aspectos del bienestar humano, tanto



de quienes viajan como de aquellos que ofrecen servicios turísticos o residen en los destinos. Esta noción abarca desde la integridad física y psicológica hasta la seguridad económica, asegurando que todos los actores involucrados en la actividad turística se sientan protegidos y valorados. En esencia, la seguridad turística es un pilar fundamental para construir destinos atractivos, confiables y sostenibles en el tiempo.

2.2.4. Policía de Turismo

Diversos autores como, Plata et al. (2003), coinciden que la Policía de Turismo es un cuerpo especializado de la Policía Nacional, encargado de brindar orientación e información a los turistas, de promover y rescatar valores, tradiciones, sentido de pertenencia y respeto por el patrimonio cultural del país.

La Policía de Turismo, más allá de su función tradicional de garantizar la seguridad, emerge como un cuerpo especializado con un rol proactivo en la promoción y preservación del patrimonio cultural. Al brindar orientación e información a los visitantes, fomenta un turismo responsable y respetuoso con las tradiciones locales. Asimismo, al rescatar valores y el sentido de pertenencia, contribuye a fortalecer el vínculo entre los habitantes y su patrimonio, generando un ambiente más enriquecedor tanto para los turistas como para la comunidad anfitriona. En este sentido, la Policía de Turismo se convierte en un puente entre la seguridad y la promoción turística, jugando un papel fundamental en el desarrollo sostenible de los destinos.

2.2.5. Percepción Turística

En palabras de García et al. (2015), se refieren a la percepción turística como la actitud positiva (disposición) o negativa (oposición) hacia el impulso del turismo como actividad socioeconómica dentro de una comunidad.



La percepción turística, de acuerdo a la definición de los autores ya mencionados es la valoración subjetiva que los miembros de una comunidad realizan sobre el impacto del turismo en su entorno. Esta percepción, que puede ser tanto positiva como negativa, influye directamente en la actitud de la población local hacia el desarrollo turístico. Una percepción positiva se traduce en una disposición a apoyar iniciativas turísticas, mientras que una negativa puede generar resistencia y oposición al crecimiento de esta actividad.

2.2.6. Satisfacción Turística

Rajesh (2013), argumenta que la satisfacción turística depende del desempeño de los servicios y atractivos percibidos en comparación con las expectativas del visitante. Es una comparación mental entre la calidad percibida del destino y lo esperado, donde la calidad percibida influye y es influida por la satisfacción.

La satisfacción, según lo que recalca el autor, es una evaluación subjetiva que el visitante realiza sobre su experiencia en un destino. Esta evaluación se basa en una comparación entre lo que el turista esperaba encontrar y lo que realmente percibió. En otras palabras, la satisfacción es el resultado de la diferencia entre las expectativas del visitante y la calidad percibida del destino. Esta relación es bidireccional, ya que la satisfacción, a su vez, influye en la percepción de la calidad del destino.

2.2.7. Influencia

Munduate & Medina (2004), indican que la influencia es la fuerza que una persona (el líder) ejerce sobre otros (seguidores) para inducir un cambio en estos últimos, incluidos los cambios de comportamientos, actitudes y valores.

En base al concepto proporcionado por los autores, la influencia es un proceso dinámico en el cual una persona o entidad, a la que denominamos líder, ejerce una fuerza sobre otras, los



seguidores, con el objetivo de modificar sus pensamientos, sentimientos o acciones. Esta capacidad de inducir cambios no se limita a comportamientos observables, sino que se extiende a actitudes más profundas y valores arraigados. La influencia, por tanto, es un fenómeno complejo que implica una interacción entre el líder, los seguidores y el contexto en el que se produce.

2.2.8. Motivación Turística

Seppo (1982), sostiene que la motivación turística es "un estado mental significativo que dispone adecuadamente a un actor o a un grupo de actores para viajar".

En este contexto, la motivación turística es un estado mental que impulsa a una persona o a un grupo a emprender un viaje. Este estado mental va más allá de un simple deseo, ya que implica una disposición interna que prepara al individuo para la experiencia turística. En otras palabras, es la fuerza interna que guía la decisión de viajar y condiciona la elección del destino, el tipo de viaje y las actividades a realizar durante el mismo. Es un concepto dinámico y multifactorial que se ve influenciado por una amplia gama de factores psicológicos, sociales y culturales.



2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador.

ARTÍCULOS	INTERPRETACIONES
<p>Art. 3 Son deberes primordiales del Estado: ...8. 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.</p>	<p>El Estado tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad integral de la población y fomentar una cultura de paz. Esto implica acciones para prevenir la corrupción y asegurar una sociedad democrática.</p>
<p>Art. 389 El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.</p>	<p>El Estado debe proteger a las personas y la naturaleza ante desastres, tanto naturales como provocados por el ser humano. Para ello, debe implementar estrategias de prevención, mitigación y recuperación que reduzcan la vulnerabilidad social, económica y ambiental.</p>
<p>Art. 393 El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno</p>	<p>La seguridad humana se garantiza a través de políticas integradas que fomenten la paz, prevengan la violencia y la discriminación, y reduzcan los delitos. Estas acciones deben ser gestionadas por entidades especializadas en los diferentes niveles de gobierno</p>

(Constitución de la República del Ecuador, 2008)



2.3.2. Ley de Seguridad Pública y del Estado

ARTICULOS	INTERPRETACIONES
<p>Art. 1.- Del objeto de la ley.- La presente ley tiene por objeto regular la seguridad integral del Estado democrático de derechos y justicia y todos los habitantes del Ecuador, garantizando el orden público, la convivencia, la paz y el buen vivir, en el marco de sus derechos y deberes como personas naturales y jurídicas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, asegurando la defensa nacional, previniendo los riesgos y amenazas de todo orden, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado.</p>	<p>La ley establece el marco para regular la seguridad integral del Estado y sus habitantes, asegurando el orden público, la paz y el bienestar general mediante un enfoque de derechos y deberes.</p>
<p>Art. 2.- De los ámbitos de la ley.- Al amparo de esta ley se establecerán e implementarán políticas, planes, estrategias y acciones oportunas para garantizar la soberanía e integridad territorial, la seguridad de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, e instituciones, la convivencia ciudadana de una manera integral, multidimensional, permanente, la complementariedad entre lo público y lo privado, la iniciativa y aporte ciudadanos, y se establecerán estrategias de prevención para tiempos de crisis o grave conmoción social.</p>	<p>Define los ámbitos de aplicación de la ley, asegurando la protección de la soberanía, la seguridad de los ciudadanos y la convivencia pacífica, con estrategias de prevención ante situaciones de crisis o conmoción social.</p>
<p>Art. 3.- De la garantía de seguridad pública. - Es deber del Estado promover y garantizar la seguridad de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos del Ecuador, y de la estructura del Estado, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, responsable de la seguridad pública y del Estado con el fin de coadyuvar al bienestar colectivo, al desarrollo integral, al ejercicio pleno de los derechos humanos y de los derechos y garantías constitucionales.</p>	<p>La seguridad pública es una responsabilidad del Estado, que debe garantizarla a través de un sistema estructurado que contribuya al bienestar, desarrollo y derechos de la ciudadanía.</p>
<p>Art. 23.- De la Seguridad Ciudadana. La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador. Se privilegiarán medidas preventivas y de servicio a la ciudadanía, registro y acceso a información, la ejecución de programas ciudadanos de prevención del delito y de erradicación de violencia de cualquier tipo, mejora de la relación entre la policía y la comunidad, la provisión y medición de la calidad en cada uno de los servicios, mecanismos de vigilancia, auxilio y respuesta, equipamiento tecnológico que permita a las instituciones vigilar, controlar, auxiliar e investigar los eventos que se producen y que amenazan a la ciudadanía.</p>	<p>La seguridad ciudadana es una prioridad del Estado, enfocada en reducir la delincuencia, proteger a las víctimas y mejorar la calidad de vida. Se promueven medidas preventivas y el uso de tecnología para la vigilancia y respuesta ante amenazas.</p>

(Ley de Seguridad Pública y del Estado, 2009)



2.3.3. Ley de Turismo

ARTÍCULOS	INTERPRETACIONES
Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.	Define el turismo como el conjunto de actividades vinculadas al desplazamiento de personas sin intención de establecerse permanentemente en el destino visitado.
Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos: c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística.	El Estado debe garantizar la seguridad y protección del turista, así como fomentar una conciencia turística que promueva el respeto y el desarrollo sostenible del sector.

(Ley de Turismo, 2002)

2.3.4. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización,

COOTAD.

ARTÍCULOS	INTERPRETACIONES
Art. 54.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes: ...n. 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.	Los municipios deben crear y coordinar consejos de seguridad ciudadana con la participación de la comunidad y la Policía Nacional para formular y ejecutar planes locales de prevención y protección.
Art. 60.- Atribuciones del alcalde o alcaldesa. - Le corresponden al alcalde o alcaldesa: ...q. Coordinar con la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, la formulación y ejecución de políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia.	Los alcaldes deben coordinar con la Policía Nacional y otros organismos la formulación y aplicación de políticas de seguridad en sus jurisdicciones.
Art. 64.- Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural: Coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias.	Los gobiernos parroquiales rurales también tienen la responsabilidad de coordinar con la Policía y la sociedad las acciones de seguridad ciudadana dentro de sus competencias.

(COOTAD, 2019)



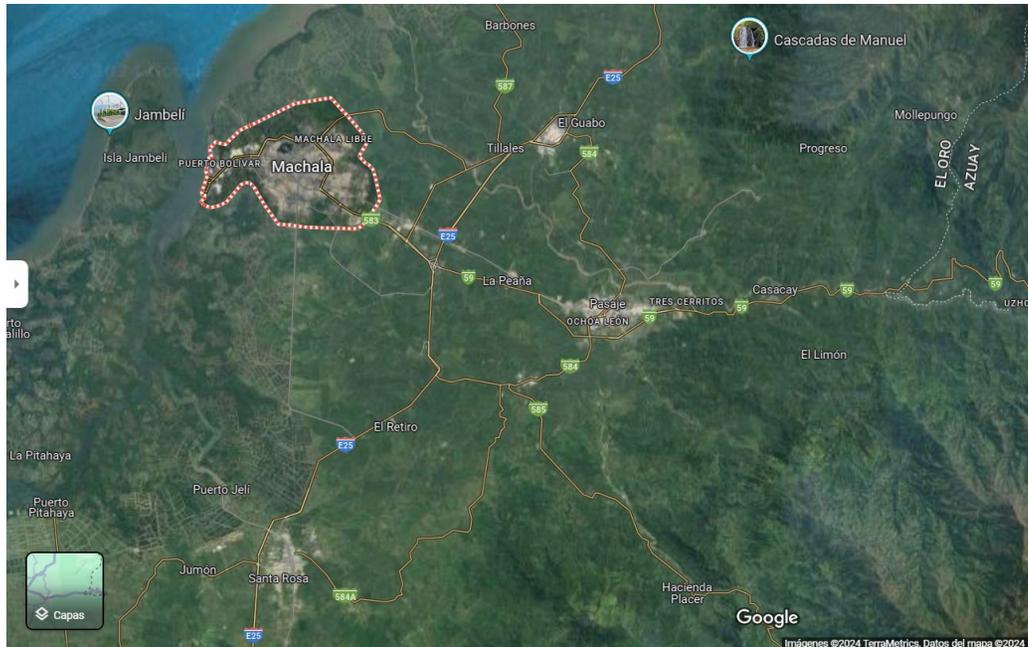
2.4. MARCO CONTEXTUAL

La ciudad de Machala se ubica al suroeste del país en la costa ecuatoriana en la provincia del Oro, siendo la cabecera cantonal y la ciudad más poblada de dicho territorio, convirtiéndose en el centro Administrativo, económico, financiero y comercial de la misma. 37.292,38 hectáreas que se dividen en 7 parroquias urbanas: Puerto Bolívar, Jambelí, Machala, Jubones, La Providencia, El Cambio y 9 de mayo; y una parroquia rural: El Retiro. Debido a su ubicación geográfica que representa el segundo puerto marítimo más importante del país, a mediados del siglo XX su población crece rápidamente al formar un poblado urbano que más tarde se convirtieron en uno de los núcleos urbanos de mayor importancia del país. Es uno de los más importantes centros Administrativos, económicos, financieros y comerciales de Ecuador

Por otro lado, la red vial cantonal principal, conecta a Pasaje, Santa Rosa, El Guabo. Es un eje inter conectividad inter cantonal mediante carretera pavimentada y distancias relativamente cortas. La distancia promedio desde los cantones limítrofes es de 23 km. El cantón más cercano es El Guabo con 18 km, seguido está Pasaje con 20 km y Santa Rosa con 31. La población del cantón en sentido vial crece con dirección a Pasaje, con potencial suplemento para El Guabo por los asentamientos de Nivel provincial mientras que, por los asentamientos existentes, el equipamiento de nivel provincial y el crecimiento progresivo de la ciudad el potencial crece para Santa Rosa.

Figura 1:

Mapa de la Ciudad de Machala.



Google. (2024). [Mapa de la Ciudad de Macha en la app Google Maps].

Recuperado el 03 de julio, 2024, de <https://n9.cl/qd0p5>

Según la superficie ocupada, los productos principales del cantón Machala son el banano y el camarón. El cantón de Machala se ha convertido en uno de los más importantes de Ecuador a través de la producción del camarón, la cual es una de las más importantes a nivel nacional. La producción bananera, por su parte, tanto en la generación de empleo como en la atracción de otros trabajos, como son el caso de los compradores, generadores de inversión, oferentes de insumos, construcciones y factoría, contribuyendo a la expansión de la actividad comercial. El acuerdo proviene de la posición estrella del banano en la economía de la circunscripción, que se caracteriza por ser un producto esencial de la industria de exportación de la producción agrícola ecuatoriana.



Además, el cantón Machala tiene infraestructuras relevantes de apoyo a la producción “ya existente”, esto es, la Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar, el principal puerto exportador de banano en el Ecuador. Dicha esta concesionado desde 2016 a la empresa turca Yilport. Se ubica en una localización estratégica y es el segundo puerto de la República por movimiento de carga en el Sistema Nacional Portuario. (PDOT, 2022)

CAPÍTULO III

3.1. METODOLOGÍA

La metodología de la investigación se refiere literalmente al análisis de los procedimientos e instrumentos que se deben emplear para llegar a un conocimiento lógico y, principalmente, comprobable. No solo se trata de adquirir saberes, sino también el emplear dicho conocimiento para resolver problemas. Además, se emplea la organización, los conocimientos, puntos críticos, hipótesis, datos y las conclusiones, siendo esenciales en la investigación. (Serrano, 2020).

Tal como indican los autores Vizcaíno et al. (2023), la metodología mixta mezcla los métodos cualitativos y cuantitativos. El método cuantitativo se centra en almacenar datos numéricos que permiten calcular y analizar patrones en una población. En cambio, el método cualitativo está enfocado en juntar datos descriptivos aportando información acerca de las experiencias y opiniones de los participantes.

Se realizarán encuestas (Ver Anexo B) para conocer las perspectivas de los residentes sobre este acontecimiento, con el fin de obtener datos representativos y detallados. Del procesamiento de esta información se efectuarán análisis estadísticos sobre delitos en la ciudad.



Lo cual servirá para la toma de decisiones en la gobernanza orientadas a la seguridad y el bienestar del turista.

La entrevista y la encuesta son herramientas importantes en las investigaciones, cada una con diferentes formas de obtención de datos para alcanzar los objetivos propuestos. La encuesta recoge datos numéricos (cuantitativos) a través de preguntas fijas, mientras que la entrevista permite una conversación más profunda para entender mejor las experiencias de las personas (cualitativas). Juntas, estas herramientas ofrecen una visión completa del tema que se investiga, combinando datos generales con historias personales.

3.2. MÉTODO

Los métodos de investigación localizan y delimitan un problema, permiten recopilar datos importantes para generar suposiciones que posteriormente sean probadas o respaldadas. De esta forma se pueden tomar las decisiones más correspondientes al caso de estudio.

Método de Observación

Tamayo (2004, como se citó en Domínguez et al., 2021) define al método de observación como un formato en el cual se puede recolectar los datos en sistemática y también se puede registrar en forma uniforme. Su utilidad consiste en ofrecer una revisión clara y objetiva de los hechos. Además, agrupa los datos según necesidades específicas y se elabora respondiendo a la estructura de las variables o elementos del problema.

Acuña (2011) en su libro *Métodos Científicos de Observación en Educación* (p. 23), resalta lo que Van Dalen y Meyer (1981) consideran que la observación tiene un rol crucial en toda investigación debido a que brinda uno de sus componentes importantes; los hechos. Por esta razón, aplicaremos este método para observar cómo los turistas interactúan con el entorno en



Machala y cómo su percepción de seguridad influye en sus decisiones. Esto nos permitirá obtener datos empíricos sobre comportamientos reales.

Método Analítico

El método analítico implica descomponer un fenómeno en sus componentes básicos para entenderlo mejor. Este enfoque se puede combinar con otros métodos, como el descriptivo o el observacional. De acuerdo con Herszenbaun (2022), el método analítico consiste en la descomposición del objeto a indagar con la finalidad de poder exponer sus componentes más simples y más fáciles de entender.

Se dice que este método es un procedimiento que va de lo conocido a lo desconocido. Señala que no debe ser entendido como un procedimiento destinado a descomponer el objeto dado en representaciones simples. Este método se usará para analizar factores específicos relacionados con la inseguridad en Machala (como tipos de delitos, áreas más afectadas, etc.) y su impacto en las decisiones de viaje, lo cual nos ayudará a identificar patrones y relaciones significativas.

Método Descriptivo

Para Guevara et al. (2020), el método descriptivo tiene como objetivo describir algunas características importantes de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios seguros que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los acontecimientos en estudio. Proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes. Como señala Mejía (2020), las investigaciones descriptivas, realizan su estudio sin cambiar ninguna de las variables del hecho, restringiéndose únicamente a la medición y descripción de las mismas.



Implementaremos este método para describir la situación actual de la inseguridad en Machala. Incluirá estadísticas, testimonios y percepciones. Esto nos permitirá ofrecer un panorama claro sobre cómo la inseguridad afecta al turismo.

3.2.1. Población

Seleccionar la población y la muestra es un paso fundamental para definir con precisión el grupo de personas que se estudiarán y así obtener la información necesaria sobre el objeto de estudio. Para este análisis, se considerará la población del cantón Machala, que según el Instituto Nacional de Estadística y Censos. INEC (2022) cuenta con 306,309 habitantes obtenido el censo más reciente. Esta cifra será utilizada para determinar el tamaño de la muestra.

Para obtener resultados significativos en un estudio, es vital establecer un tamaño de muestra adecuado que refleje de manera precisa a la población objetivo. Este proceso implica el uso de técnicas estadísticas. Esto nos permite determinar cuántos individuos se deben incluir en la muestra para que los resultados sean representativos.

Una muestra bien seleccionada no solo ayuda a captar las características esenciales de la población, sino que también mejora la calidad de las conclusiones que se pueden extraer. Por lo tanto, realizar este cálculo con atención es crucial para asegurar que los hallazgos sean relevantes y aplicables. Garantizando así que la información recopilada sea un reflejo fiel de la realidad de la población en estudio.

3.2.2. Muestra

Para este estudio, se aplicó la siguiente fórmula de la población y tamaño de la muestra:

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



Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza de 90% = 1.64

p = Probabilidad de éxito = 0,5

q = Probabilidad de fracaso = 0,5

e = Error estimado de 5% = 0,05

N = el tamaño de la población: 306,309

$$n = \frac{306309 * (1.64)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (306309 - 1) + 1.64^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{306309 * 26896 * 0.25}{0.0025 * 306308 + 2.6896 * 0.25}$$

$$n = \frac{206,120.7568}{766.4424}$$

$$n = 269$$

Dando como resultado, para el desarrollo de las encuestas se aplicará el tamaño de la muestra que es de 269 personas.



3.3. DISEÑO Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.3.1. Herramientas

Entrevista

Los autores Feria et al. (2020), mencionan que la entrevista es un método de investigación que se lleva a cabo mediante la comunicación directa entre el entrevistador y el o los entrevistados. Su objetivo principal es obtener información sobre un tema específico utilizando un cuestionario o una guía de preguntas. Con este se busca conocer las opiniones y perspectivas sobre responsables, causas, consecuencias y posibles soluciones del problema investigado.

Encuesta

Como sostiene Arias (2020), la encuesta se realiza haciendo uso de un instrumento llamado cuestionario, el cual está diseñado para ser aplicado a personas y recopilar información. Los resultados de una encuesta pueden ser cuantitativos como cualitativos basándose en preguntas formuladas antes, siendo organizadas lógicamente con un sistema de respuestas múltiples. Generalmente, se obtienen datos en forma numérica lo que sirve para general gráficos y así sea más fácil la comprensión de resultados.

- **Guía de preguntas para entrevista:** Documento que contiene las preguntas y temas a abordar durante la entrevista, puede ser estructurada o no estructurada.
- **Grabadora de Audio:** Dispositivo utilizado para grabar las respuestas del entrevistado, facilitando la transcripción y análisis posterior.
- **Cuestionario Estandarizado:** Herramienta que contiene preguntas cerradas y abiertas, diseñada para ser administrada a un grupo de personas con el fin de recolectar datos cuantitativos.



- **Plataformas de Encuestas en Línea:** Herramientas digitales (como Google Forms) que permiten crear y distribuir cuestionarios a través de internet

3.4. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.4.1. Encuesta a la Comunidad

Gráfico 1

Seguridad en el Vecindario



Los resultados en el gráfico 1 muestra la percepción de seguridad en el vecindario el cual es mayormente negativa, con el 72% de la comunidad opina que es inseguro, el 12% muy inseguro, solo un 3% dividido entre 2% seguro y 1% muy seguro percibe su vecindario de forma



Gráfico 2

Víctimas de Delitos

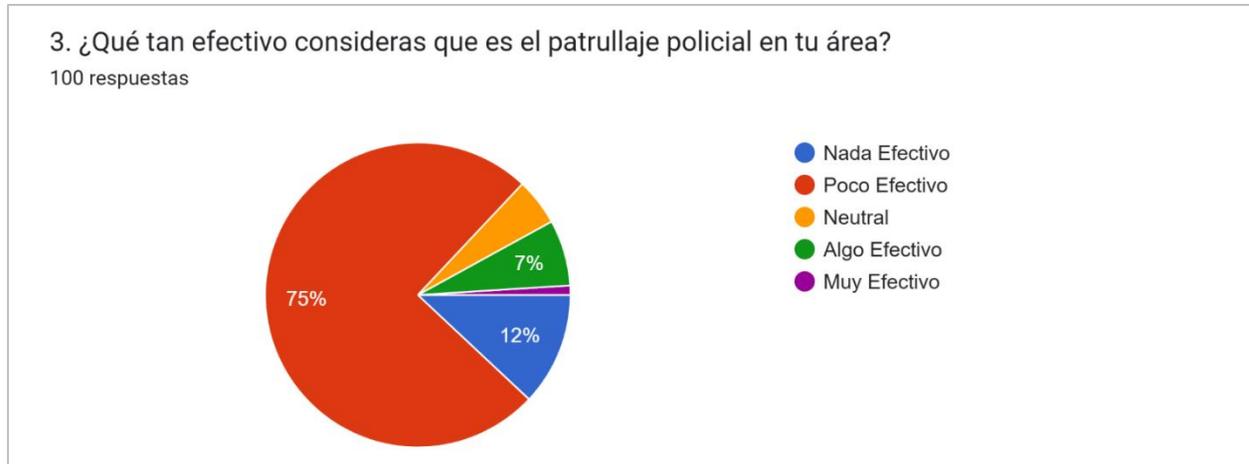


El gráfico 2 revela que el 61% de los encuestados ha sido víctima de un delito en los últimos 12 meses, lo que hace referencia a un alto índice delictivo. En cambio, el 39% no ha sido víctima de estos delitos, siendo menos de la mitad de los encuestados que ha podido evitar estos acontecimientos.



Gráfico 3

Patrullaje Policial en el Área



Cómo resultado en el gráfico 3 muestra que un 75% de los encuestados considera que el patrullaje policial es “Nada efectivo”, lo que indica una percepción de ineficacia en la vigilancia. Solo un 12% lo califica como “Poco efectivo”, mientras que un 7% tiene una opinión neutral. Solo un 6% lo percibe como algo efectivo, con apenas 1% calificándolo como “Muy efectivo”.



Gráfico 4

Evitar Áreas por Seguridad



Dentro del gráfico 4 se muestra que, de 100 encuestados, el 60% evita frecuentemente ciertas áreas por inseguridad, el 33% lo hace siempre, evidenciando un alto nivel de alerta. Solo el 7% lo hace ocasionalmente, mientras que ninguno afirmó no evitar zonas inseguras, señalando que la inseguridad afecta a todos en algún grado.



Gráfico 5

Mejora de la Seguridad



Según los resultados obtenidos el 78% de los encuestados considera que la seguridad no ha mejorado. En cambio, un 12% opina que, no habido cambios, mientras que el 9% no tiene una opinión clara sobre si la situación ha mejorado o empeorado. Ninguno de los encuestados afirmó que la seguridad haya mejorado, lo que indica que las medidas tomadas no han sido efectivas.



Gráfico 6

Implementación de Medidas de Seguridad



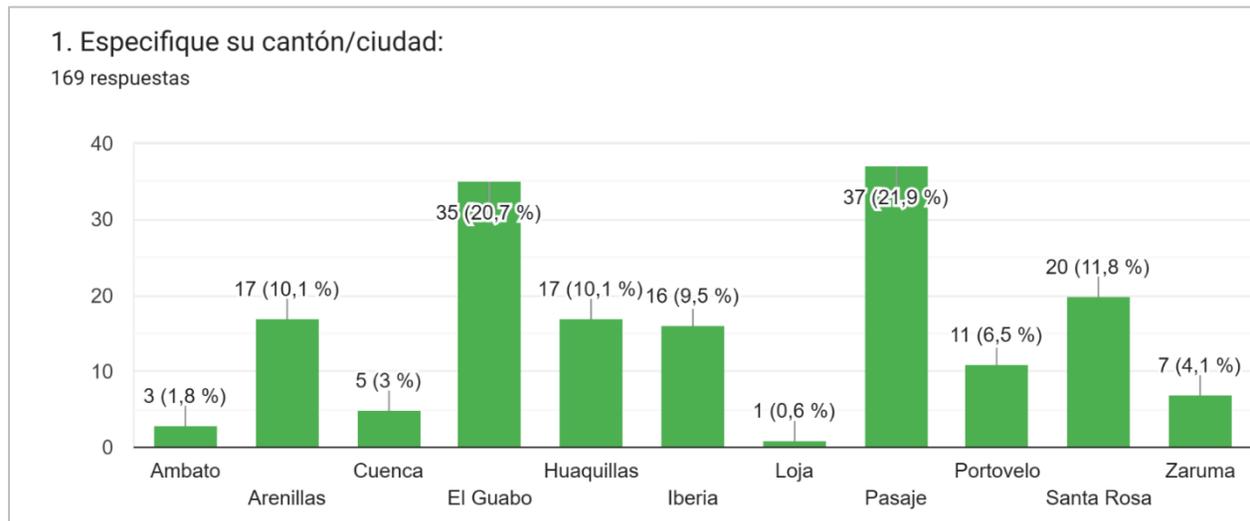
Dentro de este gráfico 6, podemos observar que el 66% de los encuestados considera que aumentar la presencia de patrullas policiales es la medida de seguridad más importante. Por otra parte, el 32% sugiere la instalación de más cámaras de vigilancia para disuadir delitos y mejorar la identificación de sospechosos. Solo el 2% indicaron la necesidad de más iluminación pública, lo que demuestra, aunque relevante, esta medida es de menor prioridad en comparación con las demás.



3.4.2. Encuesta a los Turistas.

Gráfico 7

Especificación de Cantón/Ciudad

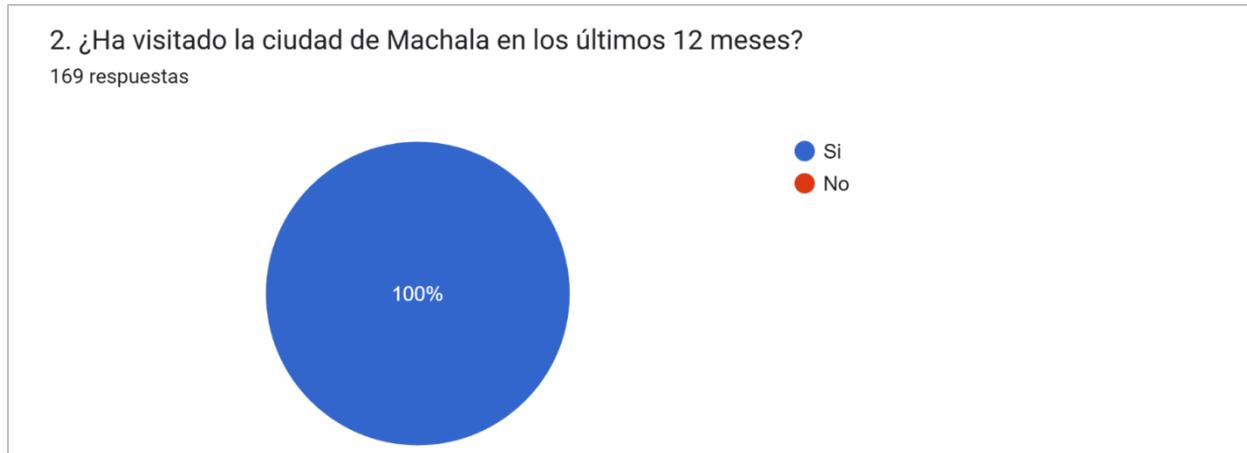


Al comparar las respuestas en el gráfico 7 se puede observar que los turistas encuestados pertenecen a 11 lugares diferentes dentro y fuera de la provincia de El Oro, el porcentaje predominante con un 21.9% es del cantón Pasaje seguido el cantón El Guabo con un 20.7%, Santa Rosa con un 11.8%, Arenillas y Huaquillas cuentan con el mismo porcentaje de 10.1%, el cantón La Iberia con un 9.5%, Portovelo posee un 6.5%, Zaruma con un 4.1%, Cuenca con un 3%, Ambato con un 1.8% y Loja posee un 0.6%, esto quiere decir que la ciudad de Machala posee un flujo variado de turistas que por alguna u otra razón visitan la ciudad.



Gráfico 8

Ingreso a la Ciudad de Machala



El gráfico 8 representa las respuestas de los turistas con respecto a si han visitado la ciudad de Machala dentro de los últimos 12 meses, obteniendo así alrededor de un 100% en la respuesta “Si”. Lo cual destaca la mayor afluencia de visitantes que ingresan a la ciudad.



Gráfico 9

Seguridad en su Visita a la Ciudad



En el gráfico 9 hace referencia a la perspectiva de los turistas sobre qué tan seguro se sintió durante su estancia en la ciudad de Machala donde se proporcionaron 5 opciones: “muy inseguro” obtuvo un 5.3%, “inseguro” tuvo un 58% siendo este el porcentaje predominante seguido de “neutral” con un 33.7%, “seguro” presenta un 3% y el “muy seguro” 0%, llegando a la conclusión de que los turistas no se sienten seguros durante su visita en la ciudad de Machala.



Gráfico 10

Seguridad Adecuada para realizar Turismo

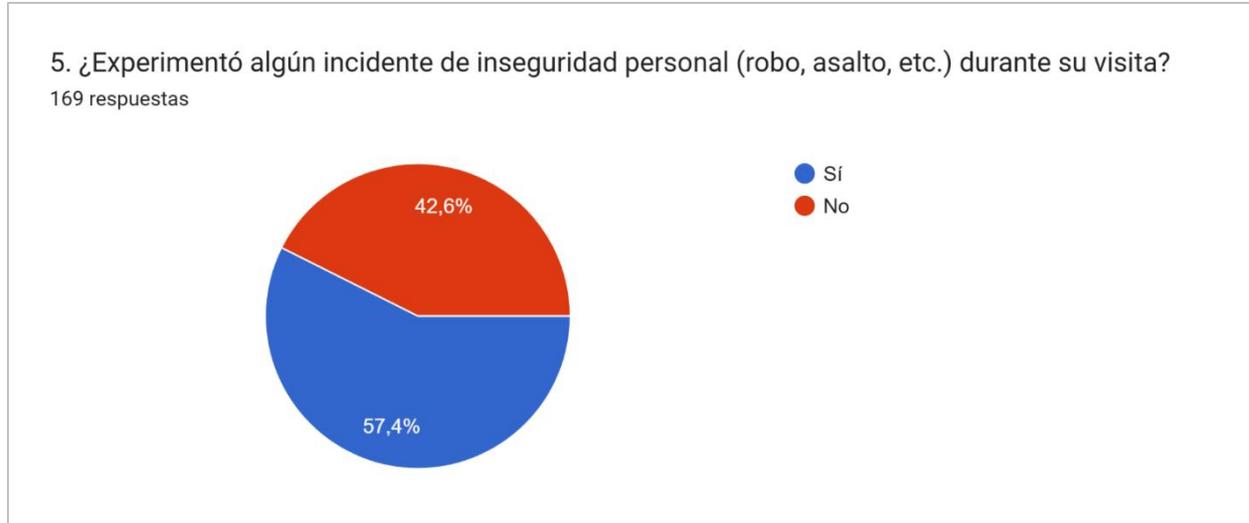


Las respuestas obtenidas en el gráfico 10 con relación a si los turistas consideran que la ciudad de Machala es adecuada para realizar turismo tomando en cuenta el tema de seguridad fueron las siguientes: se obtuvo un 58.6% en la opción de “considerablemente” siendo esta la más seleccionada, seguido de un 39.6% en la opción “No” haciendo referencia a que en temas de seguridad no es adecuada y finalmente con un 0% a la opción de “Si”. Según los datos obtenidos se demuestra que los turistas en temas de seguridad creen considerablemente que se puede realizar turismo en la ciudad de Machala, pero evidentemente no en su totalidad.



Gráfico 11

Incidente de Inseguridad Personal

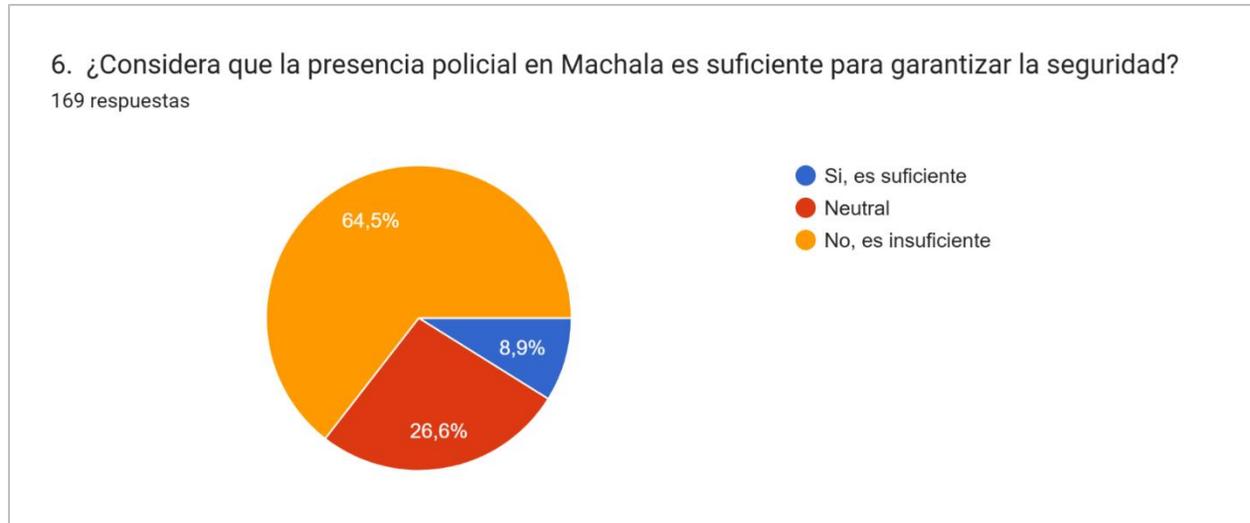


Tal como muestra el gráfico 11 representa la opinión de los turistas con respecto a si experimentó durante su visita algún tipo de incidente de inseguridad como robo, asalto, etc. Obteniendo 57.4% en la respuesta “Si” y como segundo lugar “No” con un total de 42.6%, estos datos obtenidos hacen referencia a que más de la mitad de los encuestados fueron víctimas de estos incidentes mientras que los demás no experimentaron estos desafortunados acontecimientos.



Gráfico 12

Presencia Policial

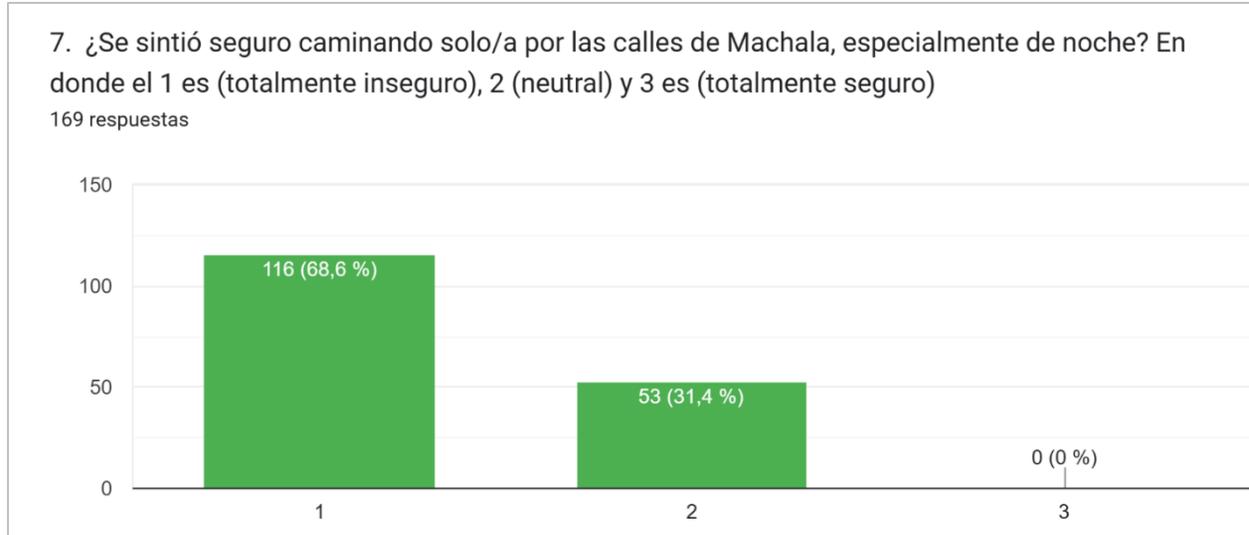


Como resultado del gráfico 12 según los turistas con relación hacia si la presencia policial existente actualmente es suficiente para garantizar la seguridad, se obtuvieron las siguientes respuestas: Con el mayor porcentaje de 64.5% en la opción “No, es insuficiente”, con un 26.6% en la opción “Neutral” y un 8.9% en la opción “Si, es suficiente”, queda en evidencia que para la minoría de los turistas la presencia policial es suficiente pero más de la mitad de los encuestados ésta opción no es suficiente en la ciudad de Machala.



Gráfico 13

Seguridad en las calles de la Ciudad

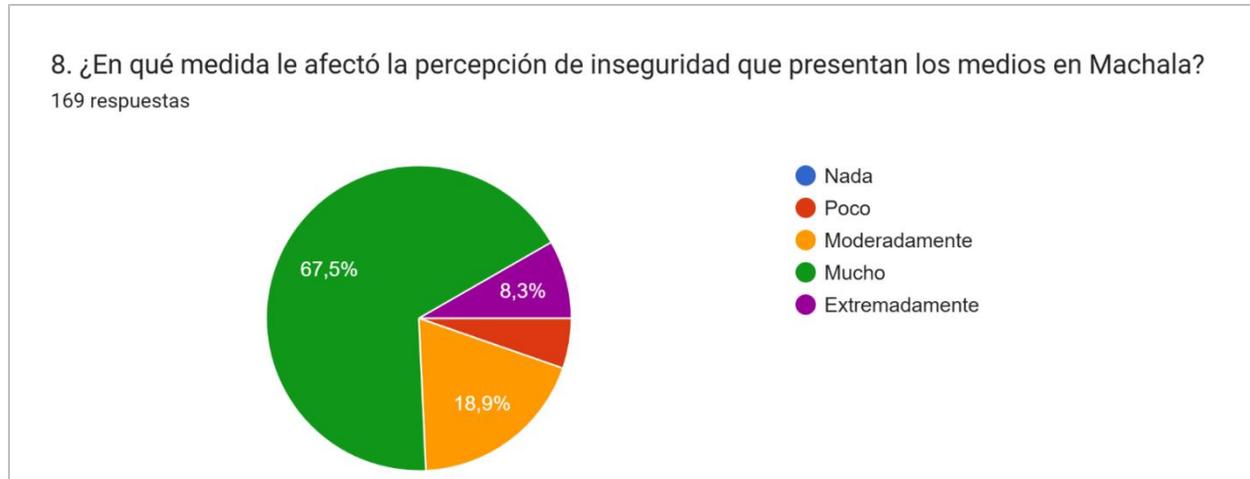


El gráfico 13 representa la opinión de los turistas en relación a que si se sintieron seguros caminando solos por las calles de la ciudad especialmente en la noche, se obtuvo las siguientes respuestas: Con un predominante 68.6% en la opción “Totalmente inseguro”, un 31.4% en la opción “Neutral” y un completo 0% en la opción “Totalmente seguro”, dando a entender que la mayoría de los encuestados no se sintieron seguros a la hora de transitar las calles de Machala especialmente en horas nocturnas.



Gráfico 14

Percepción de Inseguridad

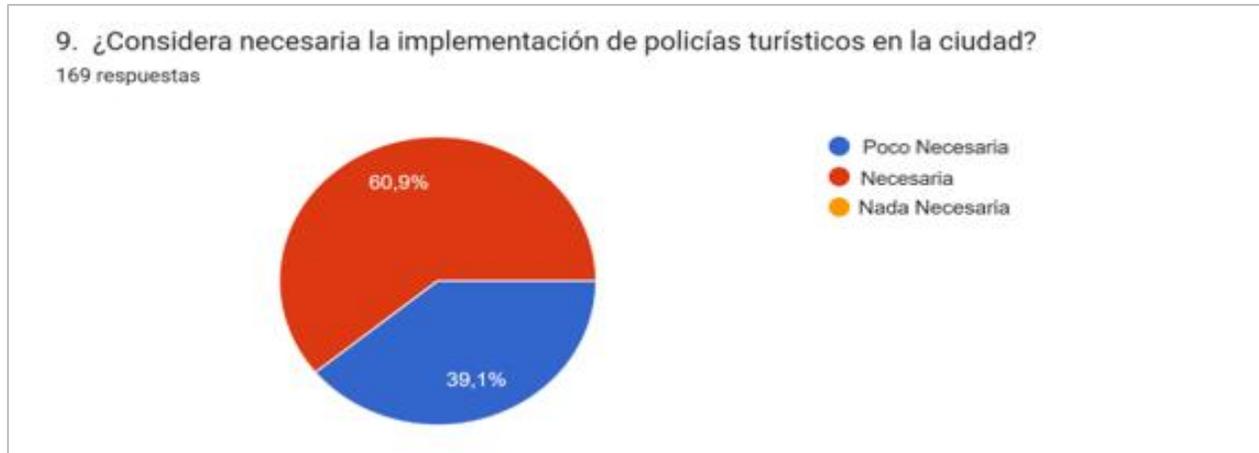


La representación de este gráfico 14 hace referencia en como afectó la percepción de los turistas en temas de inseguridad que dan los medios de comunicación en la ciudad de Machala, siendo esto los resultados: Con un 67.5% perteneciente a la opción “Mucho” seguido de un 18.9% en “Moderadamente”, con un 8.3% en la opción “Extremadamente” y la opción “Nada” obtuvo un porcentaje del 0%. Cabe recalcar de acuerdo con los datos obtenidos que la información que proporcionan los medios de comunicación en base a la inseguridad de la ciudad ha afectado de significativamente la perspectiva de los turistas.



Gráfico 15

Implementación de Policías Turísticas



Tal y como se observa en el gráfico 15 el mayor porcentaje de los encuestados con un 60.9% opinan que es necesaria la implementación de policías turísticos en la ciudad de Machala, mientras que un 39.1% sugieren que no es necesario.



3.4.3. Entrevista a la Dirección de Turismo – GAD Municipal de Machala

Entrevistado:

Sr. Roberto Muñoz.

Director de Gestión Turística del GAD Municipal.

1.) ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta Machala en cuanto a seguridad turística?

Más que desafíos, debe haber una coordinación total con los gobiernos autónomos descentralizados con el gobierno nacional para que se articule por medio del poder cantonal, provincial, las acciones que debería tomar en conjunto el gobernador con el GAD municipal ya que la parte de gobierno deben de dar seguridad pública, seguridad en la sociedad, esto es una coordinación total tanto de los dos sectores públicos.

2) ¿Existen medidas de seguridad implementadas para proteger a los visitantes en Machala?

Nosotros como gobierno municipal tiene que ser la seguridad por medio de policías municipales en las partes públicas, sé que se ha creado el departamento de seguridad de municipio, en el cual ya hay un secretario ejecutivo que está creando un plan estratégico en coordinación con la gobernación no solamente para ejecutar en la parte turística, sino que también en la ciudad general. Primero está haciendo el plan magistral de seguridad para toda la ciudad, y el cual desde ahí vamos a implementar en el sector turístico para tener un control total del cantón y ahí si viendo los puntos donde hay mayor influencia de turistas en la ciudad.

3) ¿Hay colaboración entre el GAD y otras entidades para mejorar la seguridad turística?



Claro, tiene que necesariamente ir relacionado con el gobierno nacional con la gobernación ya que ellos tienen la potestad de la seguridad. Nosotros no manejamos la policía nacional, la policía maneja logística, maneja inteligencia, maneja personal, entonces nosotros tenemos que coordinar con ellos justamente las imposiciones que ellos determinen para poder ejecutar. Nosotros de repente en los espacios públicos si es la policía municipal, dar presencia con cámaras de vigilancia que se ha implementado en toda la ciudad con el ahora sistema de seguridad que se ha implementado en el departamento de seguridad, se ha comprado más de 100 cámaras que han sido repartidas a nivel nacional y con ellos también con un sistema parecido como el de ECU 911. Se va a hacer un sistema de vigilancia, en coordinación con el ECU 911, la gobernación, la policía nacional, todo eso se está ejecutando, obviamente no todo el público lo sabe, pero el municipio y el gobierno está invirtiendo justamente para la seguridad de la ciudad.

4) ¿Qué infraestructura se ha implementado para mejorar la seguridad en áreas turísticas?

Como te comentaba, el departamento que se creó es el departamento de seguridad ahí se encuentra un ingeniero que es el secretario ejecutivo, él está haciendo la consultoría para hacer la implementación del plan de seguridad a nivel del cantón, una vez que esté el plan se va a coordinar con el gobierno nacional, gobernación, ellos están ejecutando un plan estratégico de inteligencia dentro de la ciudad y después se va a complementar junto con el municipio, pero ya están con ese proceso, ya hay un departamento que está creado, se ha comprado los equipos, las cámaras, lo que en su mayoría ya han sido instaladas y con todo esto se está esperando de consultoría para poder ejecutar bien el plan.



3.5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Mediante los resultados obtenidos de las encuestas, un total de 269 los cuales fueron distribuidos para la comunidad y a los turistas, gracias a lo cual obtuvimos información esencial respecto a la percepción que tienen sobre la influencia de inseguridad en la ciudad. Los resultados revelaron que una gran magnitud muy significativa de turistas considera la ciudad como insegura, específicamente en la noche y en zonas exteriores. Esta percepción se relaciona directamente con malas experiencias como robo, falta de iluminación en distintos lugares públicos, etc.

Los que recalcaron sentirse inseguros es porque tuvieron una menor satisfacción general en su visita a la ciudad. Además, se observó una gran diferencia en la percepción de los turistas lo cual podría marcar la reputación de la ciudad en no recomendarla como destino a otros visitantes. De acuerdo con Sandoval et al., (2018) el turismo es una fuente importante de crecimiento económico local. Esto implica que es muy importante conocer los gustos, preferencias y los hábitos de viaje de los turistas.

Gracias a esto, se puede determinar que la elaboración de un plan estratégico de seguridad turística, podría ayudar a para proporcionar experiencias seguras y agradable para los turistas, lo que sugiere ventajas significativas tanto para los visitantes como para la comunidad.



CAPÍTULO IV

4.1. PROPUESTA INTEGRADORA

Se basa en establecer un plan estratégico de seguridad turística para Machala.





Esta es *Machala!*

RESUMEN

La ciudad de Machala, ubicada a la costa ecuatoriana con sus límites: al norte con el cantón Guabo, al sur con el cantón Santa Rosa, al este con el cantón Pasaje y al oeste con el Archipiélago de Jambelí. Machala es considerada como la Capital Bananera del Mundo, siendo Puerto Bolívar el segundo puerto más importante del país.

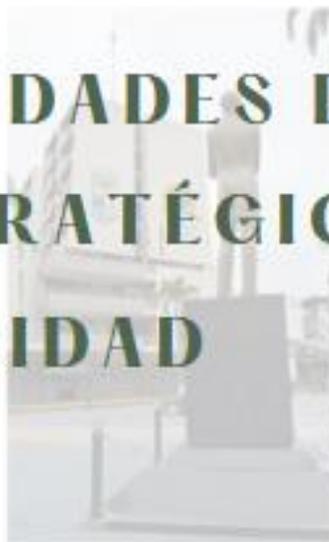
La ciudad ha experimentado cambios significativos en su economía y demografía en los últimos años. Sin embargo, la percepción de seguridad sigue siendo un obstáculo importante para el desarrollo turístico y comercial de la ciudad.

Cualquier forma de percepción de inseguridad tiene un impacto significativo en

el comportamiento de los viajeros. El comprender como estos componentes afectan las decisiones de viaje es fundamental para cualquier estrategia de promoción turística o empresarial. Por ello, este estudio se centra específicamente en el caso de la ciudad de Machala.



GENERALIDADES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD





¿Por qué es importante un plan de seguridad para el Turismo?

Establecer este plan es importante para proporcionar experiencias seguras y placenteras para los turistas, lo que sugiere ventajas significativas tanto para los visitantes como para la comunidad. La seguridad turística protege a los visitantes de delitos como robo, agresión y fraude, que pueden resultar angustiantes para las personas que no están acostumbradas al entorno local. Al ofrecer una respuesta rápida y eficaz en situaciones de emergencia, los planes de seguridad también contribuyen a la sensación de seguridad y bienestar de los turistas durante su visita haciendo que prolonguen su tiempo de estancia y la seguridad de que vuelvan a visitar.

Además, la percepción de seguridad juega un papel importante en la toma de decisiones, un lugar que es conocido por su seguridad tiende a atraer a un mayor número de turistas. Esto no sólo mejora la imagen del destino, sino que también fomenta comentarios y recomendaciones positivas. Un plan de seguridad integral puede alterar positivamente la percepción del destino, atrayendo a más turistas y posteriormente impulsando los ingresos económicos.

Misión

Somos estudiantes de turismo que trabajamos en colaboración con autoridades locales para implementar estrategias de seguridad efectivas garantizando así un entorno seguro y acogedor para turistas y residentes.

Visión

Para el año 2028 Machala será una ciudad donde turistas y residentes puedan realizar turismo con mayor confianza y seguridad.



Objetivos

Objetivo General

Garantizar la protección de los turistas ofreciendo una experiencia positiva mediante la implementación de medidas de seguridad para fortalecer la reputación de Machala como un destino seguro.

Objetivos Específicos:

1. Aumentar la presencia policial en zonas turísticas para el año 2028.
2. Implementar programas de capacitación en seguridad para el personal de policías turísticos.
3. Instalar cámaras en áreas concurridas para garantizar la seguridad de los turistas.

Recursos Existentes:

- Policía Nacional: Su misión principal es garantizar la seguridad ciudadana y el orden público.
- Servicios de Emergencia: Hospitales y clínicas equipadas para atender emergencias médicas y traumatológicas.
- Tecnología: Cámaras de vigilancia en puntos estratégicos de la ciudad y sistemas de alerta temprana para desastres naturales.



Análisis de la Situación Actual

Tabla 1

Situación Actual

Cantón / Provincia	Aspecto	Situación Actual
Machala - El Oro	Criminalidad	Machala se encuentra entre las cinco ciudades más peligrosas de Ecuador con un aumento significativo en homicidios y delitos violentos. La violencia está relacionada con el control del tráfico de drogas y extorsiones por parte de bandas delictivas.
	Zonas Críticas	La parroquia Puerto Bolívar es la más afectada por la violencia, donde muchos negocios han cerrado debido a extorsiones y la disminución del turismo
	Intervenciones Gubernamentales	Se han realizado operativos policiales para combatir la delincuencia y mejorar la seguridad en Machala, pero la situación sigue siendo crítica

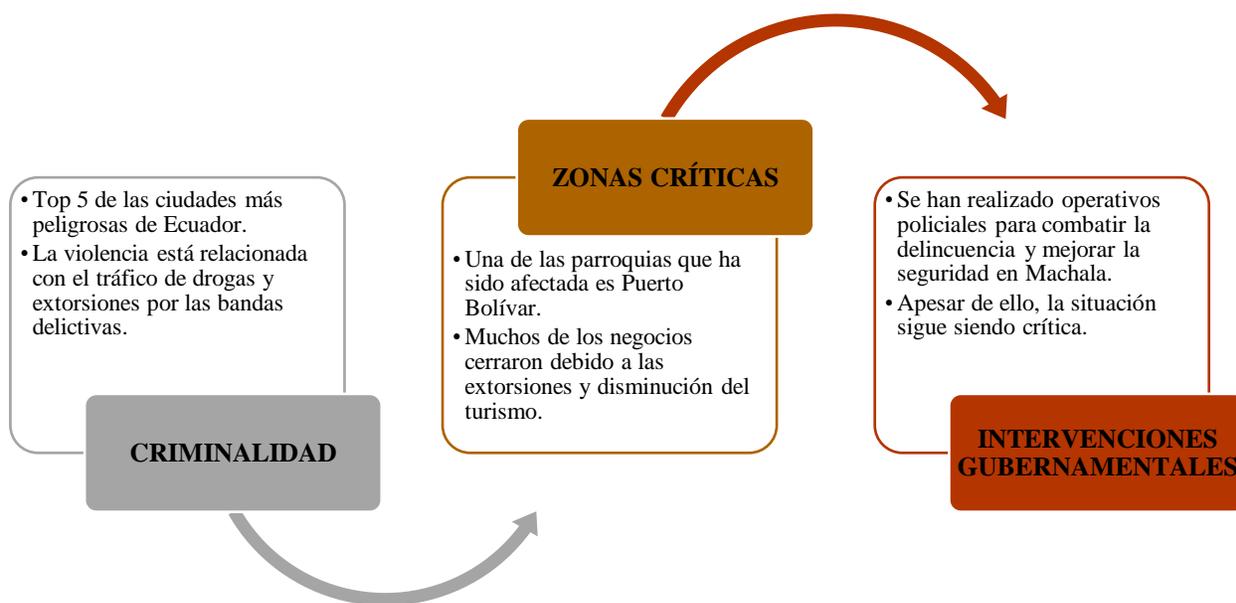


Figura 1

Mapa de la Ciudad de Machala



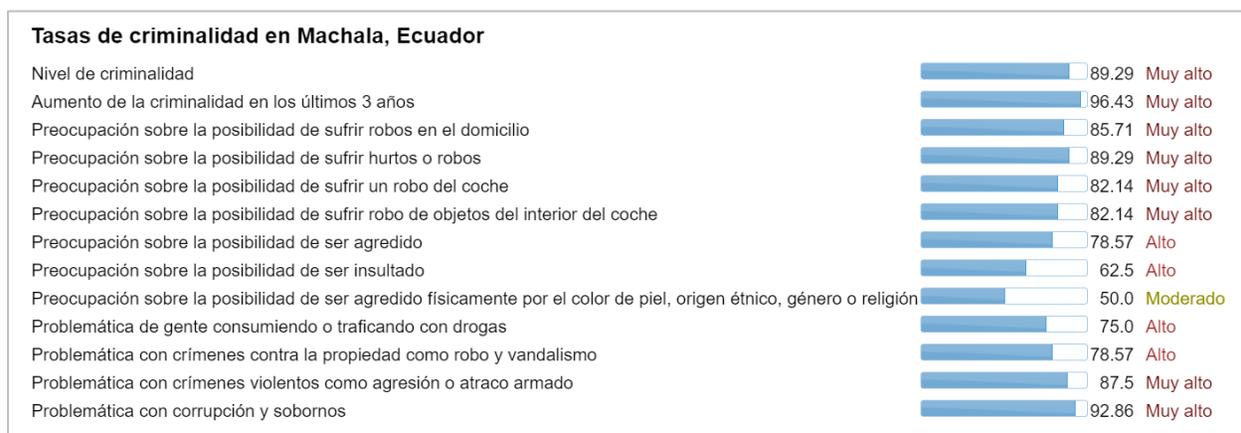
Satellites pro (2024). [Mapa de la ciudad de Machala en la app Satellites pro].

Recuperado de https://satellites.pro/mapa_de_Machala.Ecuador

Estadísticas de Seguridad

Figura 2

Criminalidad en Machala



Numbeo (2024). [Tasas de Criminalidad en Machala, Ecuador]. Recuperado en julio,

2024, de <https://es.numbeo.com/criminalidad/ciudad/Machala-Ecuador>



La figura 2 hace referencia a los niveles de preocupación en la ciudad de Machala distribuidos en algunos aspectos como la preocupación de: robos en domicilios, sufrir hurtos o robos, ser agredido, gente consumiendo sustancias ilícitas, eventos de racismo, crímenes en la propiedad como robo o vandalismo, etc.

Se dio a conocer que los tres porcentajes más altos son: con un 96,43% preocupación sobre la posibilidad de sufrir robos en el domicilio, con 92,86% problemática con corrupción y sobornos y con un 89,29 con la preocupación sobre la posibilidad de sufrir hurtos o robos. El porcentaje más bajo con un 50% considerado moderado es la preocupación sobre la posibilidad de ser agredido físicamente por color de piel, etnia, género o religión.

Estrategias de Seguridad

1. Aumentar el número de policías en las zonas turísticas y capacitarlos para que puedan proporcionar una atención efectiva a los turistas.
2. Asignar equipos de policía turística para realizar patrullajes a pie, en bicicleta o en vehículos en áreas clave.
3. Colocar cámaras de alta resolución en áreas de alta afluencia de turistas.



ESTRATEGIA 1

Aumentar el número de Policías en las Zonas Turísticas y Capacitarlos para que puedan proporcionar una atención efectiva a los Turistas.



Plan de Acción

Tabla 2

Estrategia 1

Objetivo	Acciones	Responsables	Frecuencia	Presupuesto
Implementar y capacitar a policías turísticos	Identificar y reclutar agentes específicos para la unidad de policía turística.	Policía Nacional, GAD Machala,	Única	\$500
Módulos de Capacitación #1 Comunicación y atención al cliente	Técnicas de escucha activa y lenguaje positivo. Atención a turistas internacionales: manejo intercultural. Resolución de quejas y conflictos con actitud profesional.	Ministerio de turismo, GAD Machala, Policía Nacional	Cada 5 meses	\$2,400
Módulos de Capacitación #2 Conocimiento cultural y turístico	Historia, cultura y atractivos del destino. Promoción de eventos y actividades locales. Orientación en rutas turísticas y transporte.	Ministerio de turismo, GAD Machala.	Única	\$1,150
Módulos de Capacitación #3 Seguridad y prevención	Identificación de riesgos comunes en áreas turísticas. Protocolos de seguridad: asistencia en robos, emergencias y pérdidas.	Policía Nacional Especialistas en seguridad pública	Cada 5 meses	\$3,600



	Técnicas de primeros auxilios.			
Módulos de Capacitación #4	Gestión de emergencias naturales, accidentes y desórdenes públicos.	Policía Nacional	Cada 5 meses	\$3,500
Manejo de Crisis y Resolución de Conflictos	Técnicas de mediación y negociación en situaciones tensas. Coordinación con otras autoridades locales.	Especialistas en seguridad pública		
Módulos de Capacitación #5	Manejo de aplicaciones y mapas turísticos digitales.	Ministerio de turismo, expertos en tecnología de la información.	Cada 6 meses	\$4,800
Uso de Tecnologías y Redes de Información	Uso de sistemas de información y comunicación policial. Gestión de datos para análisis estadístico de seguridad turística.			
Evaluación y seguimiento	Pruebas prácticas: Simulaciones de atención turística y manejo de emergencias. Exámenes teóricos evaluación del conocimiento cultural, de seguridad y legislación. Seguimiento continuo de talleres de	Ministerio de turismo, policía nacional.	Cada 3 meses	\$3,200



actualización y
retroalimentación.

Presupuesto Total Estimado

\$19,150





Presupuesto Estrategia 1

Desglose de acciones y costos:

Identificar y reclutar agentes específicos

- Publicación de anuncios en medios locales y redes sociales: \$300
- Entrevistas y selección: \$200

Costo total: \$500

Módulos de Capacitación #1 - Comunicación y atención al cliente

- Honorarios de capacitadores (expertos locales en turismo): \$1,000 por sesión
- Materiales didácticos (manuales impresos, hojas de trabajo): \$200

Costo total: \$1,200 por sesión x 2 sesiones anuales = **\$2,400**

Módulos de Capacitación #2 - Conocimiento cultural y turístico

- **Honorarios:** \$1,000 (historiadores y guías turísticos locales)
- **Materiales:** \$150 (folletos informativos y presentaciones)

Costo total: **\$1,150**

Módulos de Capacitación #3 - Seguridad y prevención

- Honorarios: \$1,500 por sesión (personal especializado en seguridad pública)
- Materiales: \$300 (kits de primeros auxilios, simuladores de emergencias)

Costo total: \$1,800 por sesión x 2 sesiones anuales = **\$3,600**

Módulos de Capacitación #4 - Manejo de Crisis y Resolución de Conflictos

- Honorarios: \$1,500 (psicólogos y expertos en manejo de crisis)



- Materiales: \$250 (manuales de crisis y dinámicas de grupo)

Costo total: \$1,750 por sesión x 2 sesiones anuales = **\$3,500**

Módulos de Capacitación #5 - Uso de Tecnologías y Redes de Información

- Honorarios: \$2,000 por sesión (expertos en tecnología de seguridad)
- Materiales: \$400 (dispositivos electrónicos para simulación)

Costo total: \$2,400 por sesión x 2 sesiones anuales = **\$4,800**

Evaluación y seguimiento

- Pruebas y simulaciones (escenarios reales simulados): \$500 cada tres meses
- Evaluación teórica: \$300 cada tres meses

Costo total anual: $(\$500 + \$300) \times 4 =$ **\$3,200**

Presupuesto Total Estrategia 1: **\$19,150**





Tabla 3

Estrategia 2

Objetivo	Acciones	Responsables	Frecuencia	Áreas Clave	Presupuesto
Patrullajes a Pie	Realizar patrullajes en áreas de alta afluencia turística y eventos especiales.	Equipos de Policía Turística	Diario	Parques, mercados, festivales	\$36,000
Patrullajes en Bicicleta	Implementar patrullajes en bicicleta para cubrir áreas amplias.	Equipos de Policía Turística	Diario	Ciclovías, parques, zonas recreativas	\$14,000
Patrullajes en Vehículos	Utilizar vehículos para patrullajes nocturnos y en zonas menos accesibles.	Equipos de Policía Turística	Nocturno y semanal	Parques, plazas, centros comerciales	\$112,000
Presupuesto Total Estimado					\$ 162,000



Presupuesto Estrategia 2

Desglose de acciones y costos:

Patrullajes a pie

- Uniformes y equipo: \$1,000 por agente (uniformes antibalas, radios portátiles)
- 30 agentes: \$30,000
- Gastos operativos diarios (agua, snacks, baterías de repuesto): \$500/mes x 12 meses = \$6,000

Costo total: **\$36,000**



Patrullajes en bicicleta

- Bicicletas y equipo de protección: \$800 por unidad (bicicletas de montaña marca Trek modelo FX 2 Disc)
- 10 unidades = \$8,000
- Mantenimiento: \$50/mes por bicicleta x 12 meses x 10 bicicletas = \$6,000

Costo total: **\$14,000**

Patrullajes en vehículos

- Costo de vehículos: \$20,000 por vehículo (camionetas Toyota Hilux 4x4)
- 5 vehículos = \$100,000
- Combustible y mantenimiento: \$1,000/mes x 12 meses = \$12,000

Costo total: **\$112,000**

Presupuesto Total Estrategia 2: **\$ 162,000**





Tabla 4

Estrategia 3

Objetivo	Acciones	Responsables	Frecuencia	Áreas Clave	Presupuesto
Selección de Tecnología Adecuada	Seleccionar cámaras con capacidades adecuadas (resolución, visión nocturna, conectividad)	GAD Machala, expertos en seguridad	Única	Todas las áreas clave	\$2,000
Instalación de Cámaras	Implementar la instalación de cámaras en ubicaciones estratégicas como entradas, salidas y zonas turísticas.	GAD Machala, empresas de seguridad	Única	Zonas turísticas, terminales de transporte	\$7,000
Monitoreo y Mantenimiento	Establecer un sistema de monitoreo continuo y mantenimiento regular de	ECU 911, GAD Machala	Diario	Todas las áreas clave	\$12,500



	las cámaras instaladas.				
Capacitación del Personal	Educar al personal policial y de seguridad en el uso y manejo del sistema de video-vigilancia.	GAD Machala, ECU 911	Semestral	Todas las áreas clave	\$6,000
Presupuesto Total Estimado:					\$27,500





Presupuesto Estrategia 3

Desglose de acciones y costos:

Selección de tecnología adecuada

- Consultoría tecnológica: \$2,000

Instalación de cámaras

- Cámaras de alta resolución: \$600 por unidad (cámaras Avigilon H5A Ojo de Pez)
- 10 cámaras = \$6,000
- Mano de obra para instalación: \$100 por cámara x 10 cámaras = \$1,000

Costo total: **\$7,000**

Monitoreo y mantenimiento

- Centro de monitoreo: \$10,000 (equipos de visualización y software de vigilancia)
- Mantenimiento anual: \$2,500 (revisión y reemplazo de equipos dañados)

Costo total: **\$12,500**

Capacitación del personal

- Curso de manejo del sistema: \$3,000 cada seis meses x 2 sesiones = **\$6,000** (uso de software y respuesta a incidentes)

Presupuesto Total Estrategia 3: **\$27,500**



Tabla 5

Presupuesto General

Estrategia 1	Presupuesto
Implementar y capacitar a policías turísticos	\$ 500
Módulos de Capacitación #1: Comunicación y atención al cliente	\$ 2,400
Módulos de Capacitación #2: Conocimiento cultural y turístico	\$ 1,150
Módulos de Capacitación #3: Seguridad y prevención	\$ 3,600
Módulos de Capacitación #4: Manejo de Crisis y Resolución de Conflictos	\$ 3,500
Módulos de Capacitación #5: Uso de Tecnologías y Redes de Información	\$ 4,800
Evaluación y Seguimiento	\$ 3,200
Estrategia 2	
Patrullajes a Pie	\$ 36,000
Patrullajes en Bicicleta	\$ 14,000
Patrullajes en Vehículos	\$ 112,000
Estrategia 3	



Selección de Tecnología Adecuada	\$ 2,000
Instalación de Cámaras	\$ 7,000
Monitoreo y Mantenimiento	\$ 12,500
Capacitación del Personal	\$ 6,000
Presupuesto Total Estimado	\$ 208,650
Sueldo a Personal de Policía Turístico (30)	\$ 13,800
TOTAL	\$ 222,450

Cámaras de Alta Resolución

Para mejorar la vigilancia en zonas con mayor influencia de visitantes en la ciudad de Machala, es importante escoger el equipo adecuado, las cámaras de alta resolución ofrecen imágenes claras y capacidades avanzadas. Como recomendación, la siguiente:

AVIGILON H5A OJO DE PEZ 8.0 MP:



Proporciona vistas panorámicas de 360° incluso en áreas grandes y desde un solo punto, lo cual brinda un mayor conocimiento de la situación sin puntos ciegos ideal para monitorear áreas amplias.

CARACTERÍSTICAS



VISTAS PANORÁMICAS DE 360°

Proporciona una cobertura de 360° desde un solo punto, lo cual permite ahorrar en los costos generales de implementación de seguridad en video.



TECNOLOGÍA H.264 Y H.265 CON HDSM SMARTCODEC™

Optimiza los niveles de compresión de las regiones que aparecen en una escena para ahorrar ancho de banda y mantener bajos los costos de conectividad a Internet.



DISEÑO DISCRETO Y FÁCIL DE INSTALAR

El diseño discreto tiene una placa frontal que se puede pintar¹ y personalizar para adaptarse a la estética interior, y su instalación es muy sencilla.



CUMPLE CON LOS FIPS 140-2

Aporta una mayor seguridad de los datos, gracias a la criptografía compatible con los FIPS habilitada en las cámaras².



CUMPLE CON ONVIF®

El cumplimiento original de los perfiles S, T y G de ONVIF permite una fácil integración con las infraestructuras ONVIF existentes.



VIDEO ANALÍTICOS DE PRÓXIMA GENERACIÓN

Detecta más personas con mayor precisión, incluso en escenas con mucha gente, para fomentar las respuestas rápidas.



RESISTENCIA AL AGUA Y A LOS IMPACTOS³

Clasificación IP66/67 de resistencia al agua, y clasificación de impactos IK10 de resistencia al vandalismo.



AMPLIO RANGO DINÁMICO

Captura detalles en escenas con áreas muy brillantes y oscuras.



TECNOLOGÍA ADAPTABLE DE INFRARROJOS³

Brinda un brillo óptimo en escenas con poca luz para ofrecer detalles de alta resolución.



FUNCIONES DE GRABACIÓN DE AUDIO

El micrófono incorporado ofrece la función opcional de grabación de audio para obtener información probatoria adicional.

Puntos Estratégicos para su instalación

Algunas de las áreas de alta afluencia turística y también potenciales de Riesgo es en la parroquia Puerto Bolívar y el centro de la ciudad Machala. A continuación:

Figura 3

Puntos Estratégicos



Google Earth. (2025). [Mapa de los Puntos estratégicos para su instalación en la app Google Earth]. Recuperado el 17 de febrero, 2025 de <https://earth.google.com/earth/d/1AecKj-JZFn2zxD1iUimOGWYlhDG0JDqi?usp=sharing>

- **Malecón de Puerto Bolívar:** Es uno de los principales atractivos turísticos, conocido por sus restaurantes de mariscos y vistas al océano. Debido a la concentración de visitantes, es esencial monitorear esta área para garantizar la seguridad.
- **Muelle de Cabotaje:** Punto de partida hacia la Isla Jambelí y otras islas cercanas. La afluencia de turistas y locales hace necesario un monitoreo constante para prevenir incidentes.

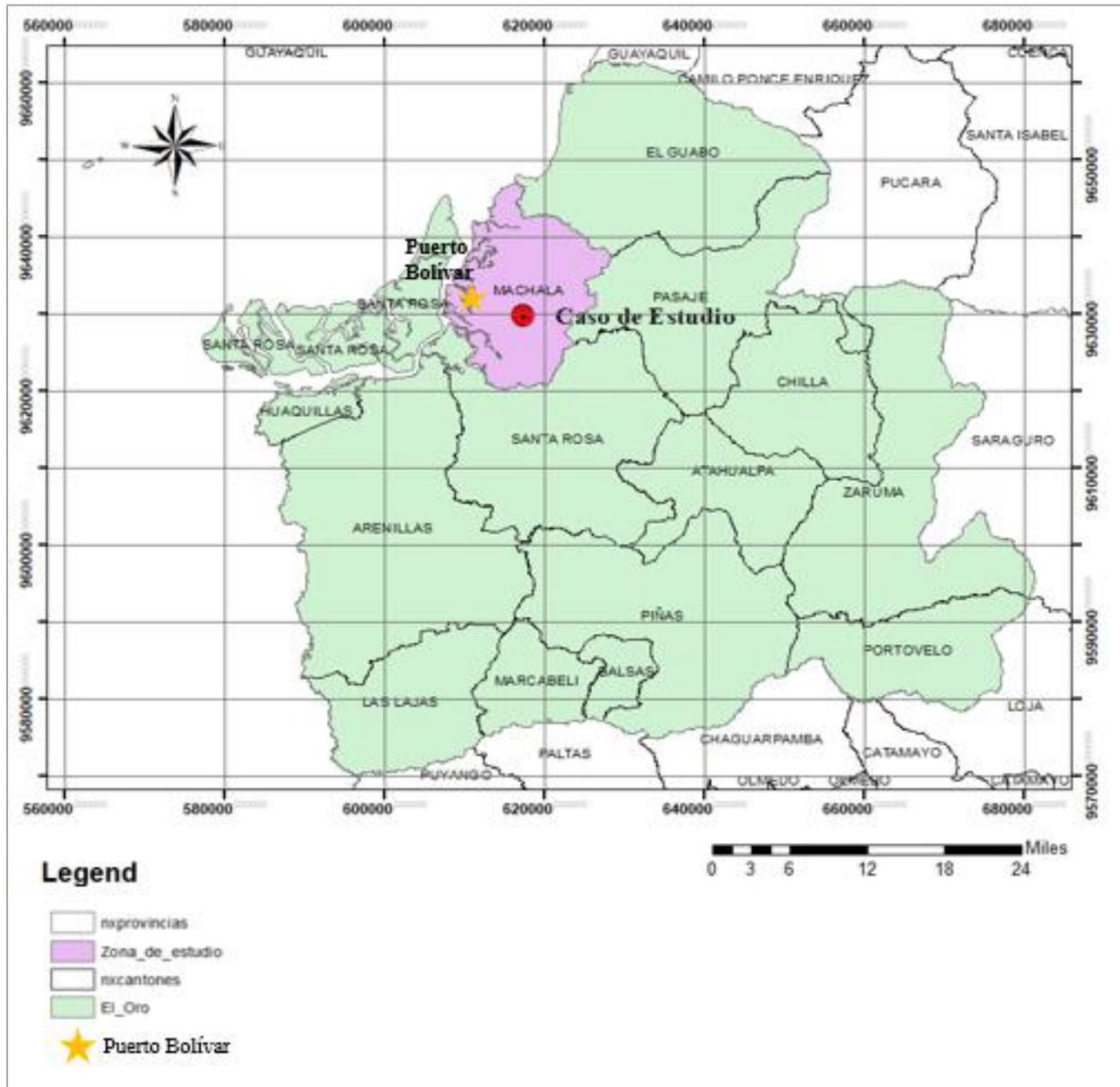


- **Áreas Comerciales y Restaurantes:** Las calles adyacentes al malecón cuentan con numerosos establecimientos comerciales y gastronómicos que atraen a visitantes, especialmente durante las noches y fines de semana.
- **Parque Zoila Ugarte:** Es considerado como el único parque ecológico de la ciudad porque es usado principalmente para el desarrollo de actividades físicas y por ende hay un alto flujo e personas de todas las edades.
- **Parque central Juan Montalvo:** Es el parque principal de la ciudad de Machala y ahí estará ubicada la sede central.

El implementar un sistema de vigilancia en estas áreas contribuirá significativamente a la seguridad en Puerto Bolívar y al centro de la ciudad, proteger no solo a los turistas sino también a los residentes y con ello ir impulsando un ambiente seguro para el desarrollo turístico y comercial.

Figura 4

Caso de Estudio: Punto Estratégico







Identificación del Cargo.

Nombre del Puesto: Policía Turístico

Dependencia: Unidad de Policía Turística

Ubicación: Zonas de alto flujo turístico (parques, puertos, centros comerciales)

Misión del Cargo.

Brindar seguridad, orientación e información a los turistas, garantizando una experiencia segura y positiva en los destinos turísticos, además de fomentar una imagen amigable y confiable de la autoridad.

Responsabilidades Principales

Seguridad y Prevención

- Patrullar las zonas turísticas para prevenir delitos y responder a emergencias.
- Proteger a los turistas de posibles estafas, robos u otros riesgos.
- Coordinar con otros organismos de seguridad y emergencia en caso de incidentes

Atención y Orientación al Turista:

- Brindar información sobre rutas, sitios de interés, normas locales y recomendaciones de seguridad.
- Atender consultas y resolver problemas que puedan afectar la estadía del turista.
- Ofrecer asistencia en varios idiomas según la necesidad del visitante.
- Apoyar en eventos turísticos y actividades comunitarias.

Requisitos del Cargo

Formación:

- Educación en Ciencias Policiales, Seguridad Ciudadana o afines.



- Capacitación en turismo, servicio al cliente y relaciones públicas.
- Habilidades y Conocimientos:
- Dominio básico de al menos un idioma extranjero (preferiblemente inglés).
- Conocimiento de la historia, cultura y atractivos turísticos de la zona.
- Habilidades de comunicación y resolución de conflictos.
- Manejo de primeros auxilios.

Actitudes y Valores:

- Vocación de servicio y empatía.
- Respeto y trato amable hacia el turista.
- Responsabilidad y disciplina.
- Proactividad y capacidad de adaptación a diferentes situaciones.

Condiciones de Trabajo

- Horarios rotativos y disponibilidad para trabajar fines de semana y feriados.
- Trabajo en exteriores y constante interacción con personas de diversas culturas.
- Uso de equipamiento de seguridad y comunicación.



Prestaciones

1. Salario y Beneficios Laborales		
Sueldo fijo mensual, determinado según el escalafón policial.	Décimo tercero y décimo cuarto sueldo, pagados anualmente.	Fondos de reserva, si tiene más de un año de servicio.
2. Seguridad Social		
Afiliación obligatoria al Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL).	Cobertura de salud para el policía y su familia en el sistema de salud de ISSPOL.	Pensión de jubilación, según años de servicio y aportaciones.
3. Vacaciones y Permisos		
Vacaciones anuales de 30 días.	Licencias con y sin remuneración, por motivos personales, de salud o académicos.	Permiso por paternidad/maternidad, de acuerdo con la normativa vigente.
4. Beneficios Adicionales		
Seguro de vida y riesgos profesionales, en caso de accidentes en servicio.	Compensaciones por años de servicio y bonificaciones según su desempeño.	Capacitación y formación continua, tanto en Ecuador como en el extranjero.
5. Protección y Derechos Especiales		
Asesoría legal y defensa en caso de problemas judiciales derivados del ejercicio de sus funciones.	Protección en caso de retiro o discapacidad, con beneficios según la gravedad del caso.	

Estos beneficios están regulados por la Ley de Personal y Disciplina de la Policía Nacional, la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) y el Código del Trabajo, en lo que corresponda.

Uniforme

- Logo Institucional en el pecho.
- Bandera de la ciudad en la manga.
- Nombre y número de identificación en la parte superior derecha.
- Insignia de “Policía Turística” en la espalda.



Monitoreo y Evaluación

Indicadores de Desempeño:

- Reducción de incidentes de seguridad para 2028.
- Aumento en la satisfacción de los turistas medida a través de encuestas y retroalimentación directa.
- Mejora en la percepción de seguridad por parte de la comunidad local y los turistas.
- Encuestas periódicas a turistas sobre su percepción de seguridad y experiencias en Machala.
- Revisión trimestral de las estadísticas de seguridad y ajuste de estrategias según los resultados.
- Informes semestrales a las autoridades y partes interesadas sobre el progreso y efectividad del plan.



Informes Periódicos:

- Informes semestrales detallando los avances, desafíos y resultados del plan estratégico.
- Reuniones para evaluar el progreso y ajustar estrategias

Expectativas:

- Se espera una reducción significativa en los incidentes de seguridad y una mejora notable en la percepción de seguridad entre los turistas y residentes.
- Fortalecimiento de la reputación de Machala como un destino turístico seguro.

Recomendaciones Adicionales

1. Continuar evaluando y ajustando las estrategias según sea necesario para adaptarse a nuevos desafíos y oportunidades.
2. Mantener programas de capacitación continua para el personal involucrado en la atención al turista, enfocándose en la prevención de delitos y atención al cliente
3. Documentar todos los incidentes relacionados con la seguridad turística para identificar patrones y áreas que requieran atención adicional
4. Explorar oportunidades de financiamiento adicional para proyectos de seguridad turística a largo plazo.



4.2. CONCLUSIONES

La revisión bibliográfica realizada confirma la notable influencia de la inseguridad en las decisiones de viaje. Los estudios revelan que la percepción de un destino como inseguro actúa como un fuerte disuasivo para los potenciales turistas. Este rechazo impacta negativamente en el flujo turístico y, consecuentemente, en la economía local. Factores como la violencia, la delincuencia y la inestabilidad política son elementos clave que contribuyen a esta percepción de riesgo. Por lo tanto, abordar estos problemas es fundamental para construir un entorno turístico seguro y atractivo.

El análisis cualitativo y cuantitativo revela las preocupantes sobre la inseguridad en Machala. Los residentes y turistas expresan temor y preocupación por la creciente delincuencia y la percepción de riesgos. Los resultados indican que la inseguridad no solo afecta la calidad de vida de los ciudadanos, sino que también daña la imagen de la ciudad como destino turístico. La falta de confianza en las autoridades y la percepción de impunidad aumentan más el problema. Ubicándose Machala, junto con otras ciudades ecuatorianas como las urbes más peligrosas del país.

El desarrollo de un plan estratégico de seguridad turística que incluya la implementación de policías turísticos y cámaras de seguridad es crucial generar un entorno seguro. La presencia visible de policías turísticos puede aumentar la sensación de seguridad entre los visitantes y proporcionar asistencia en caso de necesitarla. La instalación de cámaras de seguridad en áreas turísticas clave puede disuadir la delincuencia y facilitar la identificación y captura de los delincuentes. La implementación de este plan estratégico debe ser coordinada y colaborativa, involucrando a las autoridades locales y la policía. De esta manera, se podrá brindar una experiencia turística segura y agradable para todos los visitantes.



4.3. RECOMENDACIONES

Es fundamental mejorar la coordinación entre autoridades, policía y sector turístico para enfrentar la inseguridad. Se deben implementar políticas efectivas para combatir la delincuencia y aumentar la confianza en las instituciones. Se sugiere invertir en prevención del delito y fortalecer la presencia policial en áreas turísticas. Además, es clave fomentar la participación ciudadana y la denuncia de delitos. Con estas acciones coordinadas, se busca crear un entorno más seguro y atractivo para los turistas y residentes.

Se recomienda implementar campañas de sensibilización y educación sobre seguridad y prevención del delito, dirigidas tanto a turistas como a residentes. Es fundamental proporcionar información clara y precisa sobre los riesgos existentes y las precauciones necesarias en Machala. Asimismo, se sugiere promover un turismo seguro que beneficie a los visitantes como locales. Además, es crucial trabajar en mejorar la imagen de la ciudad difundiendo noticias positivas sobre la ciudad. Estas acciones conjuntas buscan crear una experiencia turística segura y atractiva, impulsando más el desarrollo económico de Machala.

Es crucial evaluar y monitorear de forma continua la efectividad del plan de seguridad turística, haciendo los ajustes necesarios. Se deben establecer indicadores claros para medir si las medidas tomadas están reduciendo la delincuencia y aumentando el turismo. Se recomienda realizar encuestas periódicas a turistas y residentes para conocer su opinión sobre la seguridad y los servicios turísticos. Esta evaluación constante permitirá identificar áreas de mejora y asegurar que el plan sea efectivo a largo plazo. El objetivo final es crear un entorno seguro y atractivo que beneficie tanto a los visitantes como a la comunidad local.



BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, B. (2011). Métodos científicos de observación en Educación. In *Annals of Tourism Research* (Visión Libros, Vol. 29, Issue 4). <https://n9.cl/p7b2h>
- Akamavi, R., Ibrahim, F., & Swaray, R. (2023). El turismo y sus problemas: efectos de las amenazas a la seguridad en el desempeño de la industria mundial de viajes y turismo. *Journal of Travel Research*, 62(8), 1755–1800. <https://doi.org/10.1177/00472875221138792>
- Alonso, F., Useche, S., Faus, M., & Esteban, C. (2020). ¿MODULA LA SEGURIDAD URBANA LAS OPCIONES DE TRANSPORTE Y EL COMPORTAMIENTO DE VIAJE DE LOS CIUDADANOS? UN ESTUDIO NACIONAL EN LA REPÚBLICA DOMINICANA. *Frontiers in Sustainable Cities*, 2. <https://doi.org/10.3389/frsc.2020.00042>
- Arias, J. L. (2020). *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA ENFOQUES CONSULTING EIRL*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Chandi, A. J., Hidalgo, C. A., Toapanta, D. P., & España, A. N. (2022). Análisis de la seguridad turística y su influencia en la demanda de turistas en los atractivos turísticos naturales del cantón Montúfar. *Tierra Infinita Ciencia y Biodiversidad*, 8(1), 92–107. <https://doi.org/10.32645/26028131.1155>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. In *Registro Oficial* (Vol. 449, Issue 20). www.lexis.com.ec
- COOTAD. (2019). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD*. www.lexis.com.ec
- Costa, J. H., & González, M. R. (2020). Criminalidad, seguridad pública y turismo en la zona fronteriza de Ciudad Juárez, México. *Estudios Fronterizos*, 21, 1–26.
- Ding, G., & Wu, J. (2022). Influencia de la percepción de Seguridad Turística en la imagen del destino: Un Estudio de Caso de Xinjiang, China. *Sustainability*, 14(3), 2–21. <https://doi.org/10.3390/su14031663>
- Domínguez, Z., González, M., Hernández, J., & Abreus, A. (2021). *La observación de clases como vía de aprendizaje para los docentes de inglés en formación*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000500021&script=sci_arttext
- Falconi, P. S., Ayón, H. V., Zavala, A. N., & Falconi, P. M. (2024). LA INSEGURIDAD Y SU REPERCUSIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LOS PAÍSES DE LATINOAMÉRICA. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6, 51–62.



- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). *LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391>
- Gálvez, P. C., Ramírez, K. L., Pinos, M. E., & Mero, D. N. (2020). Seguridad y turismo: plan de seguridad para las zonas turísticas en Manta-Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 179–194. <https://orcid.org/0000-0002-8012-1122>
- Ganzo, J., Martínez, Y., Eaton, K. D., & Pérez, M. de J. (2000). *Municipio, Turismo & Seguridad: SEGURIDAD TURÍSTICA*. www.turismoparatodos.org.ar
- García, A., Serrano, R., Osorio, M., & López Carré, E. (2015). Percepción de la comunidad en torno al turismo como factor de desarrollo local. Caso San Pedro Tultepec, México. *Turismo y Sociedad*, 16, 43. <https://doi.org/10.18601/01207555.n16.04>
- Georgieva, D., & Bankova, D. (2021). LA SEGURIDAD Y LA PROTECCIÓN DE LOS TURISTAS COMO FACTOR DE TURISMO SOSTENIBLE, BASADO EN EL EJEMPLO DE LOS CENTROS TURÍSTICOS BÚLGAROS DEL MAR NEGRO. *Proceedings of CBU in Economics and Business*, 2, 48–54. <https://doi.org/10.12955/peb.v2.254>
- González, J., & Acevedo, C. (2021). Diagnóstico de riesgos en el sector turístico latinoamericano para el trienio 2020-2022. In *Revista Científica General Jose Maria Cordova* (Vol. 19, Issue 34, pp. 333–355). Escuela Militar de Cadetes. <https://doi.org/10.21830/19006586.677>
- Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., & Castro, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO - Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 4(3), 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Herszenbaun, M. (2022). Método analítico y la carencia de síntesis en “El conocer analítico” de la Ciencia de la lógica de Hegel. *Nuevo Itinerario Revista de Filosofía*, 18, 92–102. <https://doi.org/https://doi.org/10.30972/nvt.1826199>
- INEC. (2022). Población del Cantón Machala, INEC. *Instituto Nacional de Estadística y Censos*. <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNWUzMjQwOWMtZjFhOS00NjcZLTk0YTItNjcwZmRmY2YxMjkyIiwidCI6ImYxNThhMmU4LWNhZWVtNDQwNi1iMGFiLWY1ZTI1OWJkYTEwMiJ9>
- Instituto Distrital de Turismo. (2018). *PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA: SEGURIDAD TURÍSTICA*. <https://es.wikipedia.org/wiki/Turista>
- Karl, M., Bauer, A., Ritchie, B., & Passauer, M. (2020). El impacto de las restricciones de viaje en la toma de decisiones sobre viajes: un enfoque comparativo de las frecuencias de viaje y la participación prevista en los viajes. *Journal of Destination Marketing and Management*, 18, 1–34. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100471>



- Korstanje, M. (2008). *RESEÑA DEL LIBRO: TURISMO: UNA PERSPECTIVA EMPRESARIAL* (Regina Schlüter y Gabriel Winter).
- León, L. (2024). Los estados de excepción en Ecuador y su impacto en el derecho al turismo: Estudio de los Decretos Ejecutivos No. 110 y 112. *Cuestiones Políticas*, 42, 46–61.
- Ley de Seguridad Pública y del Estado. (2009). *Ley de Seguridad Pública y del Estado*.
- Ley de Turismo. (2002). *Ley de Turismo*.
- Mejía, T. (2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*.
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2020). Puerto Bolívar se afianza como polo de desarrollo de la región sur del Ecuador. *Ministerio de Transporte y Obras Públicas*. <https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/11/1.-Especial-Puerto-bolivar-20-11-2020.pdf>
- Munduate, L., & Medina, F. J. (2004). Power, Authority, and Leadership. In *Encyclopedia of Applied Psychology, Three-Volume Set* (Vol. 3). <https://doi.org/10.1016/B0-12-657410-3/00348-2>
- Nguyen, B., Dang, H. P., & Nguyen, H. H. (2020). Intención y satisfacción de la visita: el papel de la imagen del destino, el riesgo percibido y el contacto cultural. *Cogent Business and Management*, 7(1), 1–20. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1796249>
- ONU. (2000). *Recomendaciones sobre Estadísticas de Turismo - Series M N° 83 (Rev-1.0)*.
- Orduña, F., & Dzib, U. (2020). Análisis de las políticas públicas del turismo sustentable en el Centro Histórico de Santiago de Querétaro. *Revista Turismo y Sociedad*, 26, 21–44. <https://pdfs.semanticscholar.org/fdca/bcd35fb0b18ac4708c307f4d35dbae794ffe.pdf>
- PDOT, M. (2022). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Machala 2019 - 2030*. 1–447.
- Plata, L. G., Naranjo, Ó. A., Rueda, Ó., Insuasti, C., & Vives, C. A. (2003). *Seguridad Turística: Reto competitivo de Colombia. Plan Estratégico*.
- Rajesh, R. (2013). Impacto de las percepciones turísticas, la imagen del destino y la Satisfacción del Turista en la Lealtad al Destino: Un modelo conceptual. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(3), 67–78. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2013.11.039>
- Sandoval, D., Contreras, O., & Noblecilla, M. (2018). Percepción del perfil del turista para el aprovechamiento de los atractivos turísticos: Caso Cantón Pasaje, El Oro (Ecuador). *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 14, 14–21. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100014>
- Satar, N., Amir, A., Jamal, S., Aziz, A., & Asyraff, M. (2023). LA INTENSIDAD DE LA PERCEPCIÓN DEL RIESGO EN LOS VIAJES Y LA DECISIÓN SOBRE EL DESTINO.



International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 13(5), 637–655. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v13-i5/17067>

Segura, N., & Flores, R. (2023). Análisis de la seguridad turística en la ciudad de Guayaquil, debido al aumento de actos delincuenciales y terroristas. *Polo Del Conocimiento*, 85, 743–762. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i8>

Seppo, I. (1982). Hacia una teoría psicológica social de la motivación turística: Una réplica. *Annals of Tourism Research*, 9(2), 256–262. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(82\)90049-4](https://doi.org/10.1016/0160-7383(82)90049-4)

Šerić, N., Jakšić, A., & Bagarić, L. (2022). LA INFLUENCIA DE LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE UN DESTINO TURÍSTICO EN SU COMPETITIVIDAD Y ATRACTIVO. *ЗБОРНИК РАДОВА ЕКОНОМСКОГ ФАКУЛТЕТА У ИСТОЧНОМ САРАЈЕВУ*, 11(24), 33–44. <https://doi.org/10.7251/zrefis22240363s>

Shchokin, R., Maziychuk, V., Mykhailyk, O., Kolomiets, A., Akifzade, S., & Tymoshenko, Y. (2023). EL IMPACTO DE LA TASA DE CRIMEN EN LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD Y EL TURISMO EN LOS PAÍSES DE LA UE. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 46(1), 135–147. https://www.researchgate.net/publication/369667137_THE_IMPACT_OF_THE_CRIME_RATE_ON_THE_HOSPITALITY_AND_TOURISM_INDUSTRY_IN_THE_EU_COUNTRIES

Solórzano, O. A. (2020). Migraciones hacia Estados Unidos y la Unión Europea en el contexto de la seguridad e inseguridad humana en el siglo XXI. *Revista de Psicología*, 37(33), 167–192. <https://doi.org/10.18601/16577558.n33.10>

Toker, A., & Emir, O. (2023). INVESTIGACIÓN SOBRE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN EL TURISMO: UN MAPEO BIBLIOMÉTRICO. *European Journal of Tourism Research*, 34. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v34i.2871>

Vizcaíno, P. I., Maldonado, I. A., & Cedeño, R. J. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Revista Ciencia Latina Internacional*, 7, 9723–9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658



ANEXOS

Anexo A

**PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA AL GAD MUNICIPAL DE MACHALA –
DIRECCIÓN DE TURISMO.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE TURISMO
2024 – 2**



SEMINARIO DE TITULACIÓN II

Saludos Cordiales, somos estudiantes de Octavo Semestre de la Carrera de Turismo y solicitamos su amable colaboración para responder a una breve entrevista con fines académicos. La misma forma parte de nuestra tesis titulada *“Influencia de la Inseguridad en la decisión de Viajar: Caso de Estudio Ciudad de Machala, 2024”*, y su valiosa información contribuirá significativamente al desarrollo de este trabajo de investigación. Agradecemos de antemano su tiempo y disposición.

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta Machala en cuanto a seguridad turística?

¿Existen medidas de seguridad implementadas para proteger a los visitantes en Machala?

¿Hay colaboración entre el GAD y otras entidades para mejorar la seguridad turística?



¿Qué infraestructura se ha implementado para mejorar la seguridad en áreas turísticas?



Anexo B

PREGUNTAS PARA LA ENCUESTA A LA COMUNIDAD



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE TURISMO
2024 – 2**



SEMINARIO DE TITULACIÓN II

Saludos Cordiales, somos estudiantes de la Carrera de Turismo y solicitamos su amable colaboración para responder a una breve encuesta con fines académicos. Los resultados contribuirán significativamente al desarrollo de nuestro trabajo de investigación. Agradecemos de antemano su tiempo y disposición.

1. **¿Cómo calificarías tu sensación de seguridad en tu vecindario?**

1

Muy inseguro

2

Inseguro

3

Neutral

4

Seguro

5

Muy seguro

2. **¿Has sido víctima de un delito en los últimos 12 meses?**

A) Si

B) No

3. **¿Qué tan efectivo consideras que es el patrullaje policial en tu área?**

1

Nada efectivo

2

Poco efectivo

3

Neutral

4

Algo efectivo

5

Muy efectivo



4. ¿Qué tan a menudo sientes la necesidad de evitar ciertas áreas debido a problemas de seguridad?

- A) A veces
- B) Nunca
- C) A menudo
- D) Siempre

¿Consideras que la seguridad ha mejorado en tu lugar de residencia en los últimos años?

- A) No estoy seguro
- B) No he notado cambios
- C) Sí
- D) No

¿Qué medidas de seguridad te gustaría ver implementadas en tu comunidad?

- A) Cámaras de vigilancia
- B) Más patrullas policiales
- E) Más iluminación pública



Anexo C

PREGUNTAS PARA LA ENCUESTA A TURISTAS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE TURISMO
2024 – 2



SEMINARIO DE TITULACIÓN II

Saludos Cordiales, somos estudiantes de la Carrera de Turismo y solicitamos su amable colaboración para responder a una breve encuesta con fines académicos. Los resultados contribuirán significativamente al desarrollo de nuestro trabajo de investigación. Agradecemos de antemano su tiempo y disposición.

¿Ha visitado la ciudad de Machala en los últimos 10 meses?

a) Si

b) No

Especifique su cantón: _____

¿Qué tan seguro se sintió durante su visita en Machala?

a) Seguro

b) Inseguro

c) Neutral

¿Considera que Machala en temas de seguridad es adecuada para realizar turismo?

a) Sí

b) No

c) Considerablemente

¿Experimentó algún incidente de inseguridad personal (robo, asalto, etc.) durante su visita?

a) Sí



b) No

c) No estoy seguro

¿Considera que la presencia policial en Machala es suficiente para garantizar la seguridad?

a) Sí, es suficiente

b) Neutral

c) No, es insuficiente

¿Se sintió seguro caminando solo/a por las calles de Machala, especialmente de noche?

a) Sí, totalmente seguro

b) No, me sentí inseguro

c) Neutral

¿En qué medida le afectó la percepción de inseguridad que presentan los medios en Machala?



1

Nada



2

Poco



3

Moderadamente



4

Mucho



5

Extremadamente

¿Considera necesaria la implementación de policías turísticos en la ciudad?

a) Necesaria

b) Poco necesaria

c) Nada necesaria



Anexo D



Entrevista a Roberto Muñoz Director de Gestión Turística del GAD Machala.