



Análisis de la seguridad turística en la ciudad de Guayaquil, debido al aumento de actos delincuenciales y terroristas

Analysis of tourist security in the city of Guayaquil, due to the increase in criminal and terrorist acts

Análise da segurança turística na cidade de Guayaquil, devido ao aumento de atos criminosos e terroristas

Nicel Mael Segura-Quiñonez ^I

nm.segura@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0001-6837-2885>

Roxana Flores-Sarmiento ^{II}

rflores@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-0557-9560>

Correspondencia: nm.segura@istvr.edu.ec

Ciencias Técnica y Aplicadas

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 23 de junio de 2023 * **Aceptado:** 12 de julio de 2023 * **Publicado:** 02 de agosto de 2023

- I. Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte, Ecuador.
- II. Docente, Instituto Tecnológico Superior Vicente Rocafuerte, Ecuador.

Resumen

La seguridad turística implica una dimensión multidimensional que busca proteger la salud, integridad física, psicológica y económica de los visitantes y prestadores de servicios turísticos. El artículo se centra en el caso de Guayaquil, Ecuador, una ciudad que ha enfrentado desafíos de seguridad. La inseguridad en la ciudad ha afectado directamente a lugares turísticos como parques, plazas y Malecón 2000, lo que ha llevado a una disminución en la demanda de clientes en restaurantes cercanos. El estudio tiene como objetivo analizar el impacto de los actos delincuenciales y terroristas en la seguridad turística de Guayaquil. Busca realizar un diagnóstico de la incidencia de estos actos en sitios turísticos, identificar los impactos directos e indirectos en el turismo y conocer la percepción de seguridad de los habitantes y turistas en la ciudad. Además, se aborda un estudio sobre la seguridad en zonas turísticas de la ciudad de Guayaquil. Se dividió a la población en dos grupos y se aplicaron encuestas para recolectar información relevante. Los resultados muestran que el 41.1% de los encuestados asisten a estas zonas para actividades de ocio y recreación, mientras que el 29.9% lo hace por motivos comerciales. El artículo también destaca que los establecimientos comerciales en la zona también son víctimas de actos delincuenciales.

Palabras claves: Guayaquil; seguridad turística; turismo; inseguridad.

Abstract

Tourism security implies a multidimensional dimension that seeks to protect the health, physical, psychological and economic integrity of visitors and tourism service providers. The article focuses on the case of Guayaquil, Ecuador, a city that has faced security challenges. The insecurity in the city has directly affected tourist places such as parks, squares and Malecón 2000, which has led to a decrease in the demand of clients in nearby restaurants. The study aims to analyze the impact of criminal and terrorist acts on the tourist security of Guayaquil. It seeks to carry out a diagnosis of the incidence of these acts in tourist sites, to identify the direct and indirect impacts on tourism and to know the perception of security of the inhabitants and tourists in the city. In addition, a study on security in tourist areas of the city of Guayaquil is addressed. The population was divided into two groups and surveys were applied to collect relevant information. The results show that 41.1% of those surveyed attend these areas for leisure and

recreation activities, while 29.9% do so for commercial reasons. The article also highlights that commercial establishments in the area are also victims of criminal acts.

Keywords: Guayaquil; tourist security; tourism; unsafety.

Resumo

A segurança turística implica uma dimensão multidimensional que visa proteger a saúde, a integridade física, psicológica e económica dos visitantes e prestadores de serviços turísticos. O artigo enfoca o caso de Guayaquil, no Equador, uma cidade que tem enfrentado desafios de segurança. A insegurança na cidade afetou diretamente os pontos turísticos, como parques, praças e Malecón 2000, o que levou a uma dimensão na demanda de clientes em restaurantes próximos. O estudo visa analisar o impacto de atos criminosos e terroristas na segurança turística de Guayaquil. Busca realizar um diagnóstico da incidência desses atos em locais turísticos, identificar os impactos diretos e indiretos no turismo e conhecer a percepção de segurança dos habitantes e turistas na cidade. Além disso, é abordado um estudo sobre segurança em áreas turísticas da cidade de Guayaquil. A população foi dividida em dois grupos e pesquisas foram aplicadas para coletar informações relevantes. Os resultados mostram que 41,1% dos inquiridos frequentam estes espaços para atividades de lazer e recreio, enquanto 29,9% o fazem por motivos comerciais. A reportagem destaca ainda que estabelecimentos comerciais da região também são vítimas de atos criminosos.

Palavras-chave: Guayaquil; segurança turística; turismo; insegurança.

Introducción

La consideración del factor seguridad en la elección de destinos turísticos es un aspecto cada vez más relevante y de gran importancia para los viajeros. Si bien factores como el precio, calidad de servicio, atractivos naturales y culturales han sido tradicionalmente tomados en cuenta (Ballina Ballina, 2017). La seguridad se está convirtiendo en un elemento determinante en la toma de decisiones de los turistas, y se espera que su influencia continúe aumentando en el futuro (Lozano Maguiña & Vela Macedo, 2021).

La seguridad turística no se limita a un concepto simple, sino que abarca una dimensión multidimensional que involucra la prevención y la atención integral de diversos aspectos. Esto incluye la protección de la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes,

así como de los prestadores de servicios turísticos y la sociedad en general (Jiménez García & Pérez Delgado, La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística., 2018). Es decir, se trata de asegurar un ambiente seguro y confiable para todos los actores involucrados en el turismo.

La relevancia de la seguridad turística radica en el impacto positivo que tiene en la experiencia del viajero. Cuando los turistas se sienten seguros durante su estancia en un destino, están más dispuestos a disfrutar plenamente de sus actividades y a explorar todo lo que el lugar tiene para ofrecer. Además, una percepción de seguridad genera confianza en el destino, lo que puede llevar a una mayor afluencia de visitantes y un incremento en el turismo local.

Por otro lado, la falta de seguridad puede tener consecuencias devastadoras para la industria turística de un lugar. Hechos de inseguridad pueden desvalorizar los atractivos turísticos y provocar una disminución en la afluencia de visitantes, lo que afecta negativamente la economía local y puede tener efectos duraderos e incluso irreversibles en la imagen del destino (Flores Gamboa, Mariño Jiménez, León Santiesteban, & Liz, 2016).

La inseguridad ciudadana es la presencia de algún tipo de peligro o riesgo que puede manifestarse en cualquier nivel de la sociedad ecuatoriana (Guanotuña & Katerine, 2017).

La creciente inseguridad que afecta a Ecuador, con foco en Guayaquil, impacta directa o indirectamente el desarrollo de actividades económicas como el turismo (Llugsha & Camacho, 2021). Los primeros afectados son los restaurantes de zonas turísticas en Guayaquil, como calle Panamá o Urdesa, donde la inseguridad ha repercutido en una disminución de la demanda de clientes cercana al 30 % durante los últimos meses (Rea Fernández & Zabaleta Naranjo, 2020). Esto ha beneficiado, en contraparte, a las plazas comerciales que se encuentran vía a la costa porque al ser espacios cerrados hay la percepción de que son más seguras (López, 2016). La inversión en seguridad es uno de los pedidos prioritarios de todo el sector turístico.

Es natural que la necesidad de seguridad se perciba con mayor intensidad en el turismo que, de hecho, no es otra cosa que la vida misma, es decir, es vivir un par de días o semanas y de forma algo diferente, probablemente más intensa fuera del domicilio habitual, y por otro lado satisfacer las necesidades especiales del viajero, pero también sus necesidades básicas, como es la seguridad (Antošová, Lima Santos, & Stradová, 2021).

El reto de la seguridad siempre ha acompañado al sector del turismo, que se había visto afectado en ocasiones más gravemente por grandes percances espectaculares como catástrofes naturales,

actos terroristas o guerras, y además cada día tiene que dar la cara a problemas aparentemente menores, aunque no menos dolorosos y dañinos desde el punto de vista individual, sea de un visitante, de una u otra empresa turística, un destino o incluso un conjunto de la industria turística (Cárdenas & Puente, 2017).

El turismo no sólo puede ser víctima de carencias de seguridad en su entorno. Una actividad empresarial que no cumple con los requisitos técnicos de seguridad, un turismo mal concebido y gestionado pueden ser las causas de sus propios problemas en esta materia, por ejemplo, cuando la actividad turística no esté bien asimilada por el destino, sobre todo por su entorno social y población local que puede verse marginada y humillada (Bravo, Alemán, & Pérez, 2018).

En este contexto, la presente investigación se enfocará en Guayaquil, la capital económica de Ecuador, que siempre ha convivido con la inseguridad, pero que ha experimentado un año particularmente violento. Según datos registrados en la Dinased, el 66 % de las muertes en el último año corresponden a asesinatos, el 24 % a homicidios, el 7 % a femicidios y el 3% a casos de sicarios, mostrando una disminución permanente en comparación con el año anterior. Esta situación afecta directamente a los lugares turísticos en el centro de la ciudad, donde los visitantes pueden conocer la historia y esencia de Guayaquil, como los parques Centenario y Seminario, la Plaza San Francisco, el Bulevar 9 de Octubre, el Malecón 2000, las Peñas, el Cerro Santa Ana, los museos y esculturas emblemáticas que narran el origen y la evolución de la ciudad.

La seguridad (en este sector de la economía) tiene un alcance amplio e integral, ya que en el turismo respeta y garantiza inherentemente el derecho a la seguridad en relación con la libre circulación y la citada garantía de movilidad que caracteriza la participación en el espacio turístico del actor. La OMT ha trabajado para promover el reconocimiento de la libertad de viajar con seguridad como un derecho fundamental de todos los ciudadanos del mundo. De esta manera, ayuda a hacer del turismo una herramienta importante para promover la paz y el entendimiento mutuo entre las naciones.

La Organización Mundial del Turismo, a través de diversos trabajos, declaraciones y documentos, ha analizado el alcance y desarrollo de los temas de seguridad como valor y derecho en términos de comodidad de viaje y seguridad turística. Condenaron los actos de violencia y los crímenes contra este grupo e instaron a los Estados miembros a tomar las medidas adecuadas contra los perpetradores (Heald, Guerrero, & Treviño, 2018).

En la actualidad la inseguridad ya impactó en el turismo con la alerta que emitieron los gobiernos de Estados Unidos y Canadá por considerar a Ecuador como uno de los países de mayor tránsito o producción de drogas ilícitas a escala mundial.

El nivel de inseguridad que vive la ciudad, y en general el país, corroe al sector turístico y, en paralelo, al económico. En 2021, Guayaquil apareció en el ranking de las 50 ciudades más violenta del mundo, según el Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y la Justicia Penal A.C.

Por tanto, investigadores y expertos en seguridad mencionan que los acontecimientos de los últimos años han afectado a todo el sector económico y el turístico.

El valor de la seguridad en los viajes, entendida como prevención y atención de delitos, ha cambiado radicalmente en las últimas décadas y ya no es un atributo secundario de la mayoría de productos y destinos, sino un elemento esencial de la demanda de los consumidores. Sin ella es casi imposible competir en el mercado turístico internacional, pues, como apuntaba Maslow, el primer filtro que utiliza el turista a la hora de decidir viajar es la necesidad humana de garantizar su seguridad personal y un nivel mínimo de confort. Por lo que una adecuada gestión de la seguridad impide el acceso a las preferencias (que es necesario), pero cual error resultará en su pérdida (Soto, 2021).

El objetivo de la investigación es Analizar el impacto de los actos delincuenciales y terroristas en la seguridad turística de la ciudad de Guayaquil. Como objetivos específicos tenemos: **1.** Realizar un diagnóstico de la incidencia de actos delincuenciales y terroristas en sitios considerados altamente turísticos en la ciudad de Guayaquil, **2.** Identificar los impactos directos e indirectos del aumento de actos delincuenciales y terroristas en el turismo de la ciudad de Guayaquil y **3.** Dar a conocer la percepción de seguridad que tienen los habitantes y turistas de la ciudad de Guayaquil.

A la hora de elegir un destino de viaje se suelen tener en cuenta factores como el precio, la calidad de servicio, los atractivos naturales y culturales o la moda. Sin embargo, el factor seguridad es cada vez más importante a la hora de elegir un destino de vacaciones y seguirá siendo relevante en las decisiones anteriores.

Las autoridades y los proveedores de servicios turísticos a menudo no abordan adecuadamente esta naturaleza multidimensional, ni comprenden completamente que los eventos inseguros

conducen a la devaluación de los sitios turísticos, cuyas consecuencias negativas pueden ser duraderas e incluso graves e irreversibles.

Por esta razón se presenta la siguiente investigación, a fin de demostrar la evidencia teórica sobre la importancia de la inseguridad turística en la ciudad de Guayaquil. Es necesario analizar los problemas del turismo en relación con la seguridad y resolver todas las manifestaciones específicas de estos problemas, que surgen de la propia industria, el entorno social, el entorno natural y el viajero, visitante o cliente individual.

Legalmente, la necesidad de seguridad aumenta en el turismo, de hecho, es la vida misma, es decir, se vive diferente durante días o semanas, quizás más fuerte fuera del lugar habitual de residencia, diferente en relación a satisfacer las necesidades especiales de los viajeros o también satisface sus necesidades básicas como la seguridad.

El desafío de la seguridad siempre hay perseguido a la industria de viajes, que se ha visto más afectada por grandes emergencias como desastres naturales, ataques terroristas o guerras, y enfrenta problemas aparentemente triviales todos los días, aunque el dolor y el sufrimiento no son infrecuentes. Perjudicial desde el punto de la vista personal, tanto para el turista como para la empresa turística, el destino o la industria turística en su conjunto (Costa & González, 2020).

La industria del turismo no solo se convertirá en víctima de sus deficiencias de seguridad ambiental. Las actividades empresariales que no cumplen con los requisitos técnicos de seguridad, el turismo mal concebido y mal gestionado pueden ser la causa de los propios problemas, por ejemplo, si la actividad turística no está bien absorbida en el destino, sobre todo porque puede ser un sector social marginado y estigmatizado ambiente y residentes locales (Soto, 2021).

Revisión literaria

En el Ecuador la seguridad turística es un factor predominante que garantiza y motiva a los turistas a visitar un lugar o un destino, ya sea en su propio país o en el extranjero. En muchas ciudades del mundo existen atractivos patrimoniales que tienen gran afluencia de turistas, por lo que es necesario establecer normas de seguridad en los mismos (Chandi, Hidalgo, Toapanta, & España, 2022).

Para hacer frente a la inseguridad turística, se requiere una serie de medidas y acciones coordinadas. En primer lugar, es fundamental mejorar la seguridad en las zonas turísticas,

garantizando la presencia policial y promoviendo la prevención del delito. Además, se deben fortalecer los lazos entre las autoridades locales y los operadores turísticos, estableciendo una colaboración efectiva para abordar los problemas de seguridad de manera conjunta (Prensa.ec, 2023).

En la actualidad, la ciudad de Guayaquil es considerada como una de las zonas más inseguras del país, donde se producen una gran cantidad de sucesos violentos cada día. La caracterización expuesta con antelación se basa fundamentalmente en la tasa de asesinatos que se evidencian, los cuales ya no solo son ejecutados por el hecho de intentar extraer las pertenencias de alguien, sino que más bien los criminales salen a matar sin razón alguna.

El estudio de la delincuencia constituye un rol primordial para poder luchar por combatir. Las autoridades de justicia al no implementar mecanismos eficaces para la detención y promulgación de nuevas leyes, de manera indirecta contribuyen a la propagación precipitada de los índices criminales, debido a que los delincuentes encuentran nuevas formas de cometer hechos ilícitos, raíz de la falta tipificación de nuevas conductas que se adecuan al tipo penal (Orellana & Alfonso, 2022).

Estos actos contra la vida humana son crímenes complejos por su naturaleza, planificación, cantidad de víctimas, precisión, etc. Cometer un delito de este tipo genera un nivel de incertidumbre sobre la posibilidad de evitar futuros eventos traumáticos para la sociedad. Los esfuerzos investigativos permiten que se profundice en los factores determinantes de la violencia del agresor, los elementos distintivos de las víctimas, las características del crimen y su implicación social (Pérez & Rodríguez, 2023).

El uso progresivo de la fuerza es una figura jurídica de gran importancia para el manejo de una sociedad armónica y garantista de derechos, puesto que precautela los derechos de los servidores policiales. La fuerza en este contexto es necesario utilizarla respetando los derechos de las personas involucradas en la escena, e incluso, en el cometimiento de un determinado crimen. Por tal razón, los servidores de esta institución si pueden emplear el uso progresivo de la fuerza, en las circunstancias que califiquen como necesario (Maldonado & López, 2022).

Materiales y métodos

El presente trabajo es una investigación de método mixto, el enfoque es cualitativo e interpretativo, con utilización de técnicas cuantitativas para apoyo de los datos cualitativos. Este

estudio correspondió a un diseño no experimental que buscó respuestas que puedan expresar pensamientos, sentimientos y emociones tal cual son percibidos, sin inducir el sentido de las respuestas por parte del investigador.

Lo dicho no significa que el punto de vista es el del realismo ingenuo; muy por el contrario, se acepta la participación ineludible del investigador en lo investigado, pero se hizo el mayor esfuerzo metodológico para que la presencia del investigador no influyera sobre los investigados más de lo que las ciencias antropológicas aceptan como ineludible. Esta metodología apuesta a describir las percepciones de los participantes a través de la mirada del investigador. Se trató de un estudio de tipo transeccional descriptivo, ya que se observó el fenómeno en un momento de tiempo dado, sin analizar eventuales evoluciones de las variables durante un período determinado.

El destino seleccionado para el estudio fue en la ciudad de Guayaquil, específicamente desde la calle Simon Bolivar Palacios (Malecón 2000) hasta Numa Pompilio Llona, donde se encuentran las más céntricas de las parroquias urbanas, es la casa de la Hemiciclo de La Rotonda en el Malecón 2000, Museo Antropológico y de Arte Contemporáneo – MAAC y el Hotel Wyndham. Limita con las parroquias, al norte con Tarqui, al sur con Rocafuerte, al oeste con Roca y al este con el río Guayas.

La investigación documental, el análisis de información secundaria y estadísticas oficiales de turismo fueron el punto de partida para comparar el impacto que los atentados terroristas y delincuenciales, han causado en la ciudad. Para situar el problema en el panorama de la relación de la inseguridad en el turismo se indagó mediante una encuesta a turistas nacionales, además de a las instalaciones que ofrecen servicios a turistas como hoteles, restaurantes, bares y discotecas. El universo de la población objeto de estudio de la presente investigación correspondió a personas de ambos sexos, mayores de edad, con una formación académica en áreas diversas. Los participantes fueron divididos en dos grupos y a los participantes de cada grupo se les presentó una encuesta distinta. Grupo 1: turistas presentes en la calle Simon Bolivar Palacios (Malecón 2000) hasta Numa Pompilio Llona, en sitios de interés, cultura o actividades de ocio. Grupo 2: dueños y trabajadores de instalaciones que ofrecen servicios turísticos.

A pesar de ser una muestra de conveniencia por el acceso facilitado, los participantes cumplieron con el criterio de inclusión de poseer cualidades de turistas, tales como independencia para la toma de decisiones, relativa solvencia económica y variedad de procedencias geográficas,

sumado a su interés especial en el turismo. Su participación fue voluntaria y anónima, no recibiendo pago alguno por la misma.

En caso de no haber visitado el lugar, se indagó su voluntad de visitar el destino si no tuviera restricciones de dinero, tiempo u otras; en qué grado lo consideraba un sitio seguro; cuánto consideraba que los medios influían en la elección de un destino; cuál consideraba que era el mayor riesgo al que se exponía al visitar el destino; si hiciera averiguaciones adicionales antes de decidir la compra, como la situación política, económica y social, la historia reciente y datos similares.

Para obtener los datos del instrumento cuantitativo que corresponde a una encuesta con preguntas estructuradas, se procedió a tomar como base la fórmula de población infinita para la encuesta dirigida hacia los turistas nacionales, ya que se desconoce con exactitud la cantidad de los turistas que visitan los atractivos de la población a estudiar; mientras que, para la encuesta dirigida hacia los locales comerciales, se utilizará la fórmula de población finita.

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

$$n = 384.16$$

Muestra de locales comerciales

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

$$n = 57.90$$

Si se encuesta a 384 personas, el dato real que se busca será el 95% de las veces en el intervalo $\pm 5\%$ en relación con los datos que se observan en la encuesta; de igual modo para la muestra de 58 locales comerciales.

Dado que, la población objeto de estudio se dividió en dos grupos a los cuales se realizó encuestas diferentes a sus participantes correspondientes para la recolección de información relevante para el análisis del tema abordado, los resultados se presentan de la misma manera.

Análisis de resultados obtenidos del grupo 1 (Turistas)

Figura 1: Seguridad de Guayaquil para residentes y turistas



Figura 2: Acciones para ayudar a mejorar la seguridad turística



Una vez obtenido los resultados y presentadas las estadísticas correspondientes, se puede evidenciar que, en la ciudad de Guayaquil, específicamente en las zonas turísticas de la población seleccionada, el 41,1% de la muestra representativa asiste a estos lugares para realizar actividades de ocio y recreación, siendo este un resultado deductivo, dado que, la naturaleza de las áreas, zonas y/o atractivos turísticos es precisamente brindar un espacio a los visitantes para que puedan tener momentos de distracción, diversión y aventura. Sin embargo, se puede reflejar también que los residentes o personas que habitualmente asisten a este sector, ocupan su tiempo en actividades

de negocios o comercio, corroborando en un 29,9% de la manifestación de los encuestados y constatando a su vez, que esta zona es bastante concurrida por diversas actividades.

Por otra parte, aludiendo al tema principal del estudio, la seguridad en la ciudad de Guayaquil se considera relativamente insuficiente, es decir, existe muy poca seguridad para los residentes y turistas, aseverando esta información en base a las estadísticas presentadas de las cuales el 68,8% de los usuarios expuso que actualmente la ciudad no es segura y únicamente el 9,9% sostiene que sí lo es. Probablemente, la aserción de cada participante se debe a experiencias propias o ajenas en las cuales han sido víctimas de actos delincuenciales como robos, vandalismo, violencia, entre otros. Si bien es cierto, este tipo de acciones punibles y en contra de las leyes se han presenciado a lo largo de la historia de la sociedad de Guayaquil, no obstante, hoy en día estos delitos han tomado mayor fuerza en la ciudad.

Los transeúntes, residentes y/o turistas señalaron también cuales podrían ser las acciones o alternativas para mejorar la seguridad turística o mitigar estos actos delictivos que irrumpen en la ciudad. Entre las opciones contempladas dentro de ésta interrogante, el 51% de los encuestados indican que se debe incrementar la presencia policial en zonas turísticas, el 16,4% en capacitar a los residentes en defensa personal y tan solo el 11,3% en proporcionar mapas de seguridad a los visitantes, significando esto que la gran mayoría infiere en que para mejorar la situación en cuanto a la seguridad en la ciudad, será indispensable intensificar la vigilancia policial. Además, se puede constatar este juicio en las recomendaciones obtenidas mediante una pregunta abierta efectuada con la finalidad de extraer una visión más puntual de cada participante; mismas que fueron codificadas en 5 categorías agrupadas por similitud, entre ellas, incrementar vigilancia policial de manera presencial con un resultado de 59,89%, implementar cámaras de vigilancia en zonas turísticas con el 16,93%, mejor capacitación para las autoridades policiales con 7,81%, fueron las recomendaciones más frecuentes.

En resumen, se pudo escrutar que la población objeto de estudio es una zona bastante transitada debidamente por sus atractivos culturales, áreas de entretenimiento, distracción, diversión, comercio y demás actividades o momentos que habitualmente los turistas desean plasmar en una fotografía, adquirir un recuerdo u objeto o degustar de algún alimento o bebida, por ende, podría ser ésta una de las causas para qué las zonas turísticas sean blancos para cometer actos delictivos.

Análisis de resultados obtenidos del grupo 2 (Locales comerciales)

Figura 1: Seguridad de la zona



Figura 2: Motivos de inseguridad del sector



La población seleccionada para el presente estudio es una zona bastante comercial en donde se puede encontrar variados tipos de establecimientos comerciales, tales como, bares, restaurantes, cafeterías, sitios de comida rápida, tiendas de tecnología hasta vestimenta, entre otros; por lo cual la zona es altamente concurrida como ya se ha mencionado anteriormente.

Mediante la información obtenida de la respectiva encuesta realizada a los establecimientos comerciales, se puede evidenciar que sin duda alguna ha sido un punto crítico para cometer actos

delincuenciales en la zona, comprobando lo dicho en las estadísticas donde el 43,1% de los encuestados indica que la zona donde tienen ubicado sus establecimientos No es segura y el 20,7% manifiesta que Sí, es decir, la mayoría estima que actualmente se presenta notoriamente inseguridad en el sector. Además, para ser más exactos se preguntó si en sus locales o negocios han existido asaltos o incidentes de violencia, en donde los resultados arrojaron que el 32,8% si ha presenciado estos percances y el 20,7% tal vez sí; esto se debe probablemente a que han sido víctimas de la delincuencia, ya sea los dueños, encargados, personal o clientes del lugar.

Dado que, es ostensible la inseguridad en la que están expuestos estos negocios, la capacitación del personal es relevante para responder o hacer frente ante este tipo de sucesos, siendo congruente la afirmación de los usuarios en donde el 69% si considera que es importante capacitar y preparar a todos los colaboradores de los negocios, establecimiento o comercios, de modo que se pueda responder apropiadamente.

Diversos son los motivos que provocan la inseguridad del sector, sin embargo se enlistaron algunos para que los encargados de los locales puedan señalar cuales son los más frecuentes, entre ellos, poca presencia policial es la que mayormente se deduce como causa de la delincuencia en la zona, tomando un 48,3% de los resultados; el 17,2% apunta al alto nivel de violencia y el 10,3% a la existencia de grupos delincuenciales; concluyendo así que la delincuencia e inseguridad concurrente se produce por muchos factores que sí no se actúa rápida y adecuadamente sobre aquello podría aumentar en la zona.

Discusión

En actualidad se evidencia la importancia creciente del factor seguridad en la elección de destinos turísticos. Se destaca que, aunque tradicionalmente se han considerado aspectos como el precio, calidad del servicio, atractivos naturales y culturales, actualmente la seguridad se ha convertido en un elemento determinante para los turistas y su influencia se espera que aumente en el futuro (Fernández, 2020).

Por lo que en la presente investigación se resalta la naturaleza multidimensional de la seguridad turística, que va más allá de un concepto simple e involucra la protección integral de los visitantes, prestadores de servicios y la sociedad en general. La seguridad garantiza una experiencia positiva para los viajeros, quienes estarán más dispuestos a disfrutar plenamente de su estancia en el destino, lo que puede llevar a un aumento en el turismo local.

Los actos delincuenciales conllevan serias consecuencias negativas de la falta de seguridad en el sector turístico. La inseguridad puede desvalorizar los atractivos turísticos y provocar una disminución en la llegada de visitantes, lo que afecta la economía local y puede tener efectos duraderos en la imagen del destino (Pérez A. , 2018). Por lo cual es importante hacer énfasis en la responsabilidad de las autoridades y los prestadores de servicios turísticos en atender adecuadamente el aspecto multidimensional de la seguridad. Es fundamental implementar medidas preventivas, garantizar la integridad y bienestar de los turistas y crear un ambiente seguro y confiable para todos los involucrados.

Lamentablemente, este enfoque multidimensional de la seguridad turística a menudo no recibe la atención adecuada por parte de las autoridades y los proveedores de servicios turísticos. Además, no se comprende completamente cómo los incidentes de inseguridad pueden afectar negativamente la valoración de los atractivos turísticos, teniendo incluso efectos a largo plazo e irreversibles (Flores Gamboa, Mariño Jiménez, León Santiesteban, & Liz, 2016).

La inseguridad ciudadana representa un peligro o riesgo que afecta a todos los niveles de la sociedad ecuatoriana (Guanotuña & Katerine, 2017). Guayaquil, siéndola ciudad más violenta del país con un tercio de los 329 asesinatos registrados desde el inicio del año, enfrenta un temor generalizado que ha llevado a los ciudadanos a resguardarse en sus hogares (Vives & Palacios, 2018).

Esta creciente inseguridad en Ecuador, especialmente en Guayaquil, tiene un impacto directo e indirecto en la actividad económica, incluyendo el turismo (Llugsha & Camacho, 2021). Los restaurantes en zonas turísticas como calle Panamá o Urdesa han experimentado una disminución del 30 % en la demanda de clientes en los últimos meses debido a la inseguridad (Rea Fernández & Zabaleta Naranjo, 2020). En contraste, los centros comerciales ubicados en vía a la costa han sido favorecidos, ya que se perciben como espacios cerrados y más seguros (López, 2016). La inversión en seguridad se ha convertido en una demanda prioritaria para todo el sector turístico.

Así mismo en base al análisis de la encuesta realizada a los establecimientos comerciales indica que la mayoría de los encuestados (43.1%) considera que la zona no es segura, mientras que solo el 20.7% la considera segura. Además, un porcentaje significativo (32.8%) ha sido testigo de asaltos o incidentes de violencia en sus locales, lo que sugiere que han sido víctimas de la delincuencia. Estos resultados evidencian la existencia de un problema de inseguridad en el sector.

Ante la percepción y la evidencia de inseguridad, los encuestados consideran que es relevante capacitar y preparar al personal de los negocios para hacer frente a este tipo de situación. El 69% de los encuestados estima que la capacitación es importante para que los colaboradores puedan responder adecuadamente ante la delincuencia. Esta respuesta indica la preocupación por garantizar la seguridad tanto de los trabajadores como de los clientes en la zona comercial.

En cuanto a los motivos que provocan la inseguridad en la zona, se enumeraron varios factores, entre los que destacan la poca presencia policial (48.3%), el alto nivel de violencia /17.2%) y la existencia de grupos delincuenciales (10.3%). Estos resultados surgieron que la delincuencia en la zona es un problema multifactorial, y es necesario abordar diversos aspectos para combatirla eficazmente.

Los resultados de este estudio muestran claramente que la zona comercial seleccionada enfrenta un problema de inseguridad, lo que afecta la percepción de los encuestados y puede tener un impacto negativo en los negocios y la actividad comercial en general. La capacitación del personal se considera una medida importante para hacer frente a la delincuencia, y es necesario abordar múltiples factores que contribuyen a la inseguridad en el sector (Sainz & echarri, 2017). Tomar acciones rápidas y adecuadas para mejorar la seguridad en la zona es crucial para prevenir que la situación empeore y garantizar un ambiente seguro tanto para los negocios como para los visitantes.

En conclusión, el análisis de la encuesta realizada a los establecimientos comerciales revela la existencia de un problema de inseguridad en la zona seleccionada. La mayoría de los encuestados considera que la zona no es segura, y un porcentaje significativo ha sido testigo de asaltos o incidentes de violencia en sus locales, lo que sugiere que la delincuencia es un tema preocupante y real en el sector (Gutiérrez, 2018).

La percepción y la evidencia de inseguridad han llevado a los encuestados a reconocer la relevancia de capacitar y preparar al personal de los negocios para enfrentar este tipo de situaciones. La seguridad tanto de los trabajadores como de los clientes se convierte en una prioridad y se refleja en la alta proporción (69%) de encuestados que considera importante la capacitación del personal para responder adecuadamente ante la delincuencia. Los factores que provocan la inseguridad en la zona son diversos, entre los que destacan la poca presencia policial, el alto nivel de violencia y la existencia de grupos delincuenciales. La delincuencia en la zona

es, por lo tanto, un problema multifactorial que requiere un enfoque holístico y abordar diversas áreas para combatirla de manera efectiva.

Los resultados de este estudio subrayan cómo la inseguridad afecta la percepción de los encuestados y pueden tener consecuencias negativas en los negocios y la actividad comercial en general. La capacitación del personal se destaca como una medida relevante para enfrentar la delincuencia, pero es esencial tomar acciones rápidas y adecuadas para mejorar la seguridad en la zona y garantizar un ambiente seguro tanto para los negocios como para los visitantes. Atender estos desafíos contribuirá a prevenir que la situación empeore y a crear un entorno más seguro y confiable para todos los actores involucrados en la zona comercial.

Referencias

1. Antošová, G., Lima Santos, L., & Stradová, S. (2021). Perception of safety tourism in Colombia. In *Advances in Tourism, Technology and Systems: Selected Papers from ICOTTS20, Volume 2* (pp. 96-105). Springer Singapore.
2. Ballina Ballina, F. J. (2017). *Marketing turístico aplicado*. Esic.
3. Bravo, L. L., Alemán, A. A., & Pérez, M. P. (2018). La actividad turística en el Ecuador: ¿Turismo consciente o turismo tradicional? *Eca Sinergia*, 9(1), 97-108.
4. Cárdenas, R. M., & Puente, O. T. (2017). La percepción de seguridad de los turistas en un sitio de turismo religioso. . *International journal of scientific management and tourism*, 3(4), 255-274.
5. Castillo, P. N., Valverde, J. G., Armijos, V. A., & Costa, M. P. (2018). Estrategias socialmente responsables en la dinámica turística de la Mancomunidad Bosque Seco, Loja-Ecuador. *Revista Espacios*, 39(37).
6. Chandi, A., Hidalgo, C., Toapanta, D., & España, A. (2022). ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU INFLUENCIA EN LA DEMANDA. *Tierra Infinita*.
Obtenido de
file:///D:/Users/Estudiante/Downloads/AN%C3%81LISIS+DE+LA+SEGURIDAD+TUR
%C3%8DSTICA+Y+SU+INFLUENCIA+EN+LA+DEMANDA+DE+TURISTAS+EN+

LOS+ATRATIVOS+TUR% C3% 8DSTICOS+NATURALES+DEL+CANT% C3% 93N
+MONT% C3% 9AFAR% 20(2).pdf

7. Chedraui Pardo, C. A. (2014). Análisis de la inseguridad en el segmento de ejecutivos nacionales e internacionales en la ciudad de Guayaquil.
8. Costa, H., & González, M. (2020). Criminalidad, seguridad pública y turismo en la zona fronteriza de Ciudad Juárez, México. *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7355551>
9. Fernández, P. (2020). Análisis de la importancia de la seguridad turística en la satisfacción del turista. *Cuadernos de turismo* .
10. Flores Gamboa, S., Mariño Jiménez, J., León Santiesteban, M., & Liz, A. (2016). Percepción De Seguridad Del Turismo Extranjero Que Arriba En Casas Rodantes a Playas De Mazatlán (Sinaloa)(Security Perception of Foreigners Who Travel in House Trailers at Ma.
11. Guanotuña, C., & Katerine, L. (2017). Participación en el ámbito de la seguridad ciudadana caso: sector Lucha de los Pobres, Distrito Metropolitano de Quito, provinvia de Pichincha (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
12. Gutiérrez, A. (2018). Seguridad turística: el gran desafío para destinos y empresas. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*.
13. Heald, J., Guerrero, R., & Treviño, E. (2018). *Análisis de los procesos y ciclos inherentes a la seguridad turística en el contexto de México a través de una revisión literaria*. Oaxaca: Transitare. Obtenido de <http://transitare.anahuacoaxaca.edu.mx/index.php/Transitare/article/view/87/40>
14. Jiménez García, J., & Pérez Delgado, M. A. (2018). La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística. *Estudios y perspectivas en turismo*, 27(4), 921-943.

15. Llugsha, V., & Camacho, S. (2021). Ecuador: una visión ex ante del turismo y los efectos de la pandemia COVID-19. . *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19*, 7-35.
16. López, L. C. (2016). Por qué La Gente Se Siente Insegura En El Espacio público?: La política pública De prevención Situacional Del Delito (Doctoral dissertation, Centro de Investigacion y Docencia Economicas (Mexico)).
17. Lozano Maguiña, M. I., & Vela Macedo, P. S. (2021). SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU INFLUENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LAS COMUNIDADES INDÍGENAS BORAS, YAGUAS EN EL RÍO MOMÓN AÑO 2021.
18. Maldonado, M., & López, Y. (2022). El uso progresivo de la fuerza de los servidores policiales frente a los derechos humanos. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*. Obtenido de <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/564/574>
19. Orellana, F., & Alfonso, D. (2022). FACTORES QUE CONTRIBUYEN AL AUMENTO DE LA DELINCUENCIA EN LA CIUDAD. *Revista Científica Ecociencia*. Obtenido de [file:///D:/Users/Estudiante/Downloads/766-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2052-1-10-20221222%20\(2\).pdf](file:///D:/Users/Estudiante/Downloads/766-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2052-1-10-20221222%20(2).pdf)
20. Pérez, A. (2018). Turismo y seguridad en espacios turísticos urbanos: análisis y propuestas para la ciudad de Buenos Aires. *Estudios y Perspetivas en turismo*, 27(4), 643-662.
21. Pérez, A., & Rodríguez, A. (2023). Asesinos en serie, múltiples en un solo acto y terroristas: algunos datos y reflexiones comparativas. *Revista Latinoamericana de Estudios de la Seguridad*. Obtenido de <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/urvio/article/view/5623/4345>
22. Prensa.ec. (2023). prensa.ec. *La inseguridad turística en Latinoamérica: Un desafío para la región*. Obtenido de <https://prensa.ec/2023/05/27/la-inseguridad-turistica-en-latinoamerica-un-desafio-para-la-region/>

23. Rea Fernández, D. I., & Zabaleta Naranjo, O. R. (2020). Estrategias de promoción para la marca Bidú de la empresa Proenlico SA, ciudad Guayaquil, 2020 (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administración).
24. Sainz, M., & echarri, C. (2017). Percepción de la seguridad en los turistas de Tenerife. Aproximación a la prevención situacional del delito. *Estudios Turísticos*, (212), 135-158.
25. Soto, J. (2021). *Seguridad en el destino turístico, específicamente en la ciudad de la Habana, Cuba, y en el centro histórico de Bogotá*. Obtenido de http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10369/papeles%20de%20admin_11SeguridadEnElDestino.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Vives, A., & Palacios, D. (2018). Percepción de seguridad y planificación turística. Análisis de la situación en Tenerife (España). PASOS. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(3), 567-582.