



Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Sede Ibarra

ESCUELA DE GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

INFORME FINAL DE TITULACIÓN

TEMA: Análisis de percepción sobre seguridad turística en el Bosque Protector Guayabillas

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

LICENCIATURA EN TURISMO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

G.H.4: GESTIÓN SOSTENIBLE Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS

NATURALES

Sub línea: Turismo, desarrollo y sostenibilidad

AUTOR: Gabriel Sebastian Parreño Espinel

ASESORA: Mgs. Grace Elizabeth Domínguez

IBARRA, AGOSTO – 2022

CERTIFICACIÓN DE ASESOR

Ibarra, agosto del 2022

Mgs. Grace Elizabeth Domínguez
ASESOR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela De Gestión De Empresas Turísticas Y Hoteleras (GESTURH), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



(f.)

Mgs. Grace Domínguez

C.C.: 1002571618

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):

(f):

Mgs. Grace Domínguez C.C.:

1002571618

(f):

Mgs. Dennis Ortiz C.C.:

1721686713

(f).....

Mgs. Vanessa Palomeque

C.C.: 1002137162

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo Gabriel Sebastian Parreño Espinel, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilidades de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, agosto de 2022

f): 


Nombres Completos

Gabriel Sebastian Parreño Espinel

C.C.: 1717595563

AUTORÍA

Yo, Gabriel Sebastian Parreño Espinel, portador de la cédula de ciudadanía N°1717595563, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad del autor, y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.

f): 

Nombres Completos

Gabriel Sebastian Parreño Espinel

C.C.: 1717595563

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a todas las personas que pueden ser beneficiadas de un trabajo prolijo en medio de la seguridad, augurando un futuro seguro y digno de experimentar para las futuras generaciones. Sin embargo, los esfuerzos por concluir este trabajo casi sin descanso están dedicados a la virtuosa mujer que desde que me llevó en su vientre, tuvo el valor de cuidarme y protegerme en todo momento sin ningún tipo de ayuda más que la de Dios.

Esto va por ti, ma.

AGRADECIMIENTO

Mi más inmensa gratitud a todas las personas que formaron parte de este proceso de formación continua. A mi madre que nunca permitió que me faltara educación, alimento, y un abrigo; pero sobre todo le agradezco por haberme encaminado a la búsqueda de mi verdadero y único padre: Dios. Gracias madre linda, eres la mejor, te bendigo y aprecio cada palabra de aliento, cada oración, y todos los momentos que estuviste para mí. Te amo y te admiro mucho.

Al PhD. Jorge Gómez Rendón, quien es un verdadero padre terrenal para mí, gracias porque estuvo todo el tiempo pendiente de mis estudios, brindándome el ejemplo vivo de cómo él ha triunfado por medio de los mismos, llegando a la cúspide de su carrera y estableciendo estándares muy altos sobre los cuales poder basarme en mi instrucción. Te quiero pa.

A mis docentes y compañeros, quienes estuvieron apoyándome cuando lo necesitaba, explicándome lo que no comprendía, compartiéndome sus críticas constructivas y brindándome su perspectiva de vida, algo que aprecio inmensamente. Gracias Ali, Cami, Nick, Kevin, Jonathan, Lenin y Abby, quiero verlos triunfando, #seeyouatthetop.

Finalmente, gracias a todos los familiares y conocidos que llegaron a formar parte importante de mi vida, aunque lamentablemente no textee, ni llame a nadie, deben saber que son en realidad un apoyo inmenso y una motivación para mí.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DE ASESOR.....	ii
PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS	iv
AUTORÍA.....	v
1. RESUMEN Y PALABRAS CLAVE.....	xii
2. ABSTRACT	xiii
3. INTRODUCCIÓN.....	1
4. ESTADO DEL ARTE:.....	3
4.1 Investigaciones internacionales:.....	4
4.2 Investigaciones nacionales y locales:.....	5
4.3 Base Teórica:	8
4.3.1 Seguridad sustentable y desarrollo sostenible	8
4.3.2 Exposición mediática en el turismo.....	10
4.3.3 Percepción de seguridad	12
4.3.4 Importancia del análisis de percepción.....	15
4.3.5 Miedo a la delincuencia en áreas recreativas urbanas	16
4.3.6 Tratamiento del síntoma vs. Análisis de causa.....	18
4.3.7 Personal operativo dentro de la seguridad turística	18
4.3.8 Seguridad biológica en el Turismo.....	19
4.3.9 Plan Integral de Asistencia Turística	21
4.3.10 Bases Legales	22
5. MATERIALES Y MÉTODOS.....	25
5.1 Metodología.....	25
5.1.1 Métodos	25
a) Método inductivo – deductivo:.....	25
b) Método analítico – sintético:	25
5.1.2 Tipos de Investigación.....	25
a) Investigación de campo:	25

b) Investigación descriptiva:.....	26
5.1.3 Técnicas.....	26
a) Observación:.....	26
b) Encuestas:.....	26
c) Matriz de indicadores:	27
5.1.4 Instrumentos.....	27
• Ficha de observación.....	27
• Cuestionario	27
• Rúbrica.....	27
5.2 Cálculo de la muestra	28
a) Población	28
b) Muestra.....	28
5.3 Matriz Metodológica	47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
6.1 Resultados.....	48
6.1.1 Fichas de Observación:	48
6.1.1.1 Análisis de los instrumentos de observación.....	52
6.1.2 Tabulación de las encuestas:	53
6.1.2.1 Análisis general de las encuestas.....	69
6.1.3 Rúbrica-Tabla de cotejo acerca de seguridad turística	71
6.1.3.1 Resultados y análisis de la Matriz de Indicadores:	75
6.2 Discusión	77
6.3 Análisis de factores que inciden en la percepción de seguridad en el BPG	
80	
6. CONCLUSIONES	81
7. RECOMENDACIONES	83
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	84
9. ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-Matriz Metodológica	47
Tabla 2-Ficha de Observación Zona Alta	49
Tabla 3-Ficha de Observación Zona Media.....	50
Tabla 4-Ficha de Observación Zona Baja.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-Indicadores de Sostenibilidad según la Organización mundial del Turismo	10
Figura 2-Teoría de las necesidades de Maslow	13
Figura 3-Edades de los encuestados.....	53
Figura 4-Género de los encuestados	54
Figura 5-Ciudad de origen de los encuestados	55
Figura 6-Percepción de Seguridad en el Bosque Protector Guayabillas	56
Figura 7-Mayor temor durante la visita al Bosque Protector Guayabillas	57
Figura 8-Frecuencia de visita al Bosque Protector Guayabillas	58
Figura 9-Época de visita al Bosque Protector Guayabillas.....	59
Figura 10-Preferencia de visita al Bosque Protector Guayabillas	60
Figura 11-Actividades preferidas en el Bosque Protector Guayabillas	61
Figura 12-Tiempo de visita al Bosque Protector Guayabillas	62
Figura 13-Percepción de Seguridad en el Bosque Protector Guayabillas	63
Figura 14-Actos delictivos en el Bosque Protector Guayabillas	64
Figura 15-Actos delictivos en el Bosque Protector Guayabillas	65
Figura 16-Cambios para mejorar la percepción de Seguridad en el Bosque Protector Guayabillas	66
Figura 17-Sensación de Seguridad en el Bosque Protector Guayabillas	67
Figura 18-Problemas que afectan la percepción de Seguridad en el Bosque Protector Guayabillas	68
Figura 19-Rúbrica acerca de seguridad turística en el Bosque Protector Guayabillas	72
Figura 20-Niveles de Valoración e interpretación de resultados de evaluación.....	74

1. RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El papel de la percepción sobre seguridad se vuelve imperante en el panorama que ofrece el Ecuador al mundo, ahí radica la importancia de un análisis pertinente que permita fomentar una cultura de protección colectiva y prevenir los aspectos que alteran el orden y armonía, concretando alternativas para el adecuado régimen futuro de las visitas dentro del Bosque Protector Guayabillas (BPG). Se utilizaron instrumentos metodológicos de investigación descriptiva y observación de campo, con los cuales se determinaron 17 factores clave que inciden dentro de la percepción de seguridad, 11 preguntas para conocer la percepción sobre seguridad de los visitantes y 3 fichas de observación de las zonas alta, media y baja del bosque urbano. Se identificaron 10 factores con niveles poco satisfactorios o nulos, sobre los cuales trabajar dentro de una adecuada gestión de seguridad como: la falta de capacitación y preparación de los agentes del orden; al igual que se registró un gran porcentaje de visitantes con temor a ser asaltados según las encuestas. Se concluyó que la cooperación entre comunidad, policía y seguridad privada debe ser sinérgica y constante, y debe promover una reforma en el Plan Maestro de Manejo del BPG que no ha recibido cambios desde el año 2001.

Palabras clave: Seguridad, Percepción, Capacitación

2. ABSTRACT

The role of security is one of the main interests when Ecuador is shown to the international view, therein lies the relevance of an analysis that nurtures a culture of collective protection and prevents some of the aspects that oppose to the harmony and order proposed in a sustainable society, this analysis must determine alternatives for the oncoming visits within the Bosque Protector Guayabillas. Methodological instruments of descriptive research and field observation were used, in which 17 key factors that affect the perception of security were determined, along with 11 questions to know the perception of security of visitors and 3 observation sheets of the high, middle and lower areas of this urban forest. 10 factors with unsatisfactory or null levels were identified, on which some changes must be proposed to obtain an adequate security management, such as: lack of training and preparation of law enforcement officers; as well as a large percentage of visitors with fear of being robbed according to the surveys. It was found that the cooperation between the community, the police and private security should be synergistic and constant, and must promote some changes in the BPG Master Management Plan, which has not received any changes since 2001.

Keywords: Security, Perception, Training Courses

3. INTRODUCCIÓN

La seguridad en el ámbito turístico representa un factor clave en la confianza que el visitante deposita sobre un destino en particular, basándose en las fuentes de información disponibles logrará determinar si el atractivo o producto turístico le ofrece el ambiente que está buscando para acudir a realizar las actividades que se ha propuesto. Lo que conduce a la necesidad imperante de desarrollar un análisis que, establezca los parámetros que determinan la percepción de un visitante acerca de la conservación de su integridad física, psicológica y la de sus pertenencias.

Por consiguiente, se apertura un campo de investigación que tiene por objetivo general: desarrollar un análisis pertinente que permita fomentar una cultura de protección colectiva con el propósito de prevenir los aspectos que alteran el orden y armonía. Definiendo tres objetivos específicos: evaluar alternativas para el adecuado régimen futuro de las visitas dentro del Bosque Protector Guayabillas, evaluando la situación en la que se encuentra el Bosque, analizar la percepción de los involucrados en la actividad turística, y determinar los factores relacionados con la seguridad turística.

Partiendo de una metodología con un enfoque investigativo mixto, combinado con la utilización de los métodos inductivo-deductivo y analítico sintético, junto al uso de dos tipos de investigación: de campo y descriptiva; por medio de tres técnicas: fichas de observación distribuidas en 3 zonas, encuestas aplicadas a un universo de 100 personas y una rúbrica expuesta en formato de tabla de cotejo resuelta por el responsable del Patrimonio del Bosque Protector Guayabillas, para dar cumplimiento a los objetivos generales y específicos del análisis.

Se expone la preocupación existente acerca de la posibilidad de sufrir un asalto con un 85% de los encuestados afirmando este temor, sumado a un 70% que declara haber recibido noticias acerca de actos delictivos suscitados en los alrededores del BPG y la revelación de un índice muy bajo dentro del el cumplimiento de los parámetros básicos de seguridad como la capacitación del personal en resolución de conflictos. Lo que apertura la posibilidad de proponer

una reforma al Plan de Manejo vigente desde el año 2001, para mejorar ciertos aspectos dentro de los objetivos del sub programa de seguridad y control.

La organización del presente análisis se estructura en el siguiente formato: en primer lugar, se exponen los aportes bibliográficos que fundamenten un estado del arte congruente para la subsiguiente exposición de la base teórica y bases legales que otorgan una justificación para este documento investigativo. Prosiguiendo con la metodología, tipos de investigación, población y muestra que dan paso a la elaboración de una matriz investigativa alineada con los 3 objetivos específicos planteados. Consecuentemente se muestran los resultados de los instrumentos, la discusión, y el análisis que contiene los factores en los que se debería trabajar posteriormente. Para finalmente presentar las conclusiones y recomendaciones que favorezcan los objetivos.

4. ESTADO DEL ARTE:

En la ciudad de Ibarra, en la provincia de Imbabura, se encuentra el Bosque Protector Guayabillas, uno de los bosques urbanos más grandes del país, tomando en cuenta las condiciones en que se percibe para el año 2022 la seguridad en el Ecuador en términos del marco global, principalmente referente a las alertas emitidas por la Oficina de Asuntos Consulares del Departamento de Estado de los Estados Unidos, que situaron al país durante el mismo año con un riesgo nivel 3 en el que se debería reconsiderar un viaje debido a la delincuencia. Exponiendo la necesidad de realizar un análisis local para conocer la realidad de la seguridad percibida.

El estudio buscó fuentes secundarias a través del buscador académico *Scholar Google* que datan desde el año 2016 hasta el 2022.

Seguridad turística abarca todos los componentes que permitan, de forma integral, cuidar de la vida, la salud (física y psicológica) y las pertenencias de los turistas, visitantes, comunidad y la oferta de productos y servicios turísticos. Es por ello importante señalar los puntos a proteger durante una visita, como por ejemplo proteger: “al visitante del delincuente, al visitante del medio cultural, al atractivo del visitante, al visitante del atractivo.” (Grünewald, 2018, parr. 14). Dentro del presente análisis investigativo, en congruencia con la referencia bibliográfica del autor mencionado previamente, se definen dos ejes clave como premisas para que la actividad turística pueda ser considerada sostenible a largo plazo:

- a. La seguridad en sí.
- b. El posicionamiento del destino como seguro, dentro del marco global de demanda.

Ambos siendo factores que permiten entablar una base sobre la cual cimentar la investigación que se basa en el análisis de percepción sobre seguridad turística de los involucrados directa e indirectamente en la actividad, tomando en cuenta igualmente la exposición del destino en medios de comunicación, lo cual es relevante en la sensación que transmite el Bosque Protector Guayabillas hacia la psique de los potenciales visitantes.

4.1 Investigaciones internacionales:

Profundizando en el análisis probabilístico realizado en Colombia en el año 2019, dentro de la Revista de Economía Institucional titulado *Victimización por crimen, percepción de seguridad y satisfacción con la vida en Colombia*, se observa a partir de las conclusiones los siguientes datos:

1. Haber sido víctima reciente de un delito disminuye la probabilidad de estar satisfecho con la vida, es decir, tiene un efecto negativo sobre el bienestar subjetivo de las personas. Si el objetivo de las políticas públicas es mejorar la calidad de vida, además de otros factores se debe controlar la criminalidad y, con ello, la probabilidad de ser víctima de algún delito. Los resultados muestran que el efecto de la criminalidad en el bienestar de los ciudadanos es alto, de modo que el gobierno debe invertir más recursos y tomar medidas más efectivas para reducir la delincuencia. (Manjarres de Ávila & Baca Mejía, 2019, pp. 154-155)

Se obtiene un punto de partida muy relevante para el desarrollo de este tema, el cual no solamente abarca el aspecto social, sino también las características geográficas y políticas de la realidad a la que se enfrentan los encuestados, volcando la vista hacia un levantamiento de información mucho más exhaustivo en temas de satisfacción.

Empezando con una exposición de la investigación realizada por una revista colombiana acerca de la percepción de bienestar ciudadano, titulada *Turismo Sostenible: percepciones, bienestar ciudadano y desarrollo local*, en la cual a modo de conclusión exponen textualmente:

Se concluye que existe una relación entre la satisfacción con la actividad turística que se lleva a cabo en el municipio y la satisfacción con la vida de los residentes de Usiacurí. De igual manera, existe una positiva relación entre residente-turista, ambos actores se encuentran altamente satisfechos por lo que se infiere que el nivel óptimo de satisfacción de los residentes, incrementa de manera considerable el grado de satisfacción de los turistas. (Freites & Trejo, 2019, p. 130)

Lo cual nos indica en los resultados de esta serie de encuestas y entrevistas, que los turistas y residentes tendrán mejor sinergia al poseer un ambiente que se muestre seguro y con explícitas demostraciones de calidad para conjuntamente generar esa satisfacción en el turista y en los habitantes del lugar visitado.

4.2 Investigaciones nacionales y locales:

Con el fin de obtener una clara visión de la realidad, se necesita obtener datos relevantes y veraces acerca de lo que significa para cada individuo, visitar un lugar en particular. Es por ello que la presente investigación tendrá como axioma principal la importancia que conlleva la comprensión de la demanda y cómo se percibe el lugar de visita, en este caso el Bosque Protector Guayabillas, teniendo como finalidad un análisis de los datos que proporcionen los muestreos no probabilísticos a los que se apunta con la presente investigación. Partiendo de las palabras de un experto en el tema:

La percepción es progenitora de la actitud y la actitud designa una disposición de los procesadores (racional/intuitivo) del sistema mental que mueve a conductas de acción o reacción, positiva o negativamente, ante la variedad de estímulos que el individuo percibe dentro y fuera de sí mismo. La actitud adquiere entonces el sentido de disposición, dirección u orientación del individuo ante la pluralidad y complejidad de “objetos” que encuentra en sus innumerables circunstancias concretas. (Peter, 2018, p. 70)

Para reconocer la complejidad con la que actúan las premisas que un potencial visitante formula acerca de un lugar y la elección de visitarlo o no, partiendo de las mismas. Con respecto a la colección de estímulos que, en este caso, el Bosque Protector Guayabillas produce dentro de su psique para elegirlo, o no, como un destino potencial de visita, con respecto a los datos que ha recibido acerca del sitio.

Es por el tema de promoción turística que se vuelve preocupante la forma en que se da a conocer a los visitantes, los distintos destinos o regiones que han sufrido de algún modo la desgracia de ser escenarios de accidentes o delitos. Poniéndolos en estado de alerta y duda acerca

de su decisión en vez de representar una tranquilidad, el hecho de visitar algún destino tan maravilloso como las 52 hectáreas que abarca el Bosque Protector Guayabillas.

Recogiendo datos de un estudio realizado por el Ministerio de Turismo dentro del marco general de la pandemia, encuestando a 8.329 personas acerca de intención de viaje y la influencia de la aparición del COVID 19 dentro del comportamiento del turista nos encontramos un dato que, según Cevallos, en su estudio: Campaña publicitaria para el desarrollo del turismo cultural en el cantón Salcedo a través de medios digitales representa:

Un dato curioso indica que apenas el 8% de potenciales turistas elegiría un destino tomando en cuenta el índice de contagios por Covid – 19. Mientras el 40% se encuentra motivado para escoger un destino debido a sus estándares de seguridad y de bioseguridad. (Tigsi, 2021, p. 36)

Ya que nos refleja un importante dato acerca de la percepción del turista post-pandemia, que vendría a ser una preocupación latente por la seguridad integral que obtendrá dentro de su visita a determinado espacio y su posible motivación o desánimo por frecuentar un lugar dependiendo de las condiciones de seguridad que ofrecen los sitios.

Empezando con definir el tema clave, dentro de los parámetros que indica el estudio titulado: ¿Cuáles determinantes se relacionan con la percepción de inseguridad? Un análisis estadístico y espacial para la ciudad de Bogotá, D. C.

La percepción de seguridad es la manera más rápida de medir la realidad de un entorno. Desde percepciones sobre el país, las instituciones o las políticas públicas, la medida de sensación es frecuentemente utilizada como un mecanismo para evaluar el desempeño y la efectividad del gobierno en diferentes asuntos públicos. (Gélvez, 2019, p. 3)

Lo cual debe representar un esfuerzo conjunto de las entidades que regulan la actividad turística y controlan su promoción, junto a los involucrados en el turismo y la sociedad en general que se ve beneficiada directa o indirectamente de la industria turística.

La referencia general literaria actual existente acerca del Bosque Protector Guayabillas está mayormente relacionada con su entorno natural y paisajístico, teniendo como principal

enfoque el bienestar de su conservación ambiental, el tipo de visitantes que tiene el atractivo y varios factores de posicionamiento de marketing para la exposición de este espacio hacia el público general. No obstante, hace falta un análisis de la percepción que se tiene sobre seguridad al visitar este atractivo, no solamente desde el punto de vista criminalístico o delincuencia, sino también de la sensación general que se obtiene en relación a los posibles percances que pueden surgir en este tipo de visitas.

Para un desarrollo eficaz de este tema no se debería dejar de hablar de los esfuerzos de promoción que tiene un destino debido al imaginario colectivo que se proyecta a través del mismo, como lo menciona en el Libro de Actas del IV CONGRETUR Impacto del Turismo en el desarrollo del Ecuador del 2018:

Alrededor de las fronteras se han creado imaginarios vinculados a la inseguridad, en gran medida por las altas cifras de tasas de homicidios, conflictos bélicos, contrabando, entre otros, pero sobre todo porque al ser territorios que se encuentran alejados de los centros de gobierno, las noticias que trascienden de estas zonas se vinculan a su relación con la seguridad nacional y la preservación de la soberanía. (Jimenez, K. & Cabanilla, E., 2018, p. 18)

Mencionando la vinculación latente que un potencial turista realiza mentalmente entre el lugar que visitará y las noticias recibidas acerca del mismo. Lo que aproxima directamente a un punto clave dentro de este conflicto: la promoción inadecuada acerca de un destino, la cual según las conclusiones de Digital marketing strategies for tourism promotion. Case: G.A.D of Pasaje, Ecuador

Por otro lado, están las redes sociales la cual se los conoce como canales efectivos ya que son medios de comunicación para promoción de lugares turísticos por su interacción directa y alcance masivo, siendo así, que dichas plataformas son claves para posicionar al turismo dentro y fuera del cantón, por ende la falta de publicaciones periódicamente de contenidos variados en formato de imagen y video, las interacciones y comentarios de las personas puede ser la solución para promocionar mejor a los lugares turísticos con

el fin de alcanzar un mayor nivel de alcance y persuadir a los visitantes a recurrir a dichos lugares. (De Lemos et al., 2019, p. 166)

Se encuentra liderado por la presencia de las redes sociales, dentro de las cuales, los potenciales turistas, encuentran mayor información acerca de los lugares a visitar, por medio de páginas oficiales, pero también por otros medios que muchas veces no parecen contemplar el impacto que generarán en la mente de las personas, mostrando deliberadamente imágenes o conflictos que no favorezcan el atractivo que guardan estos destinos para incitar al turista a una visita próxima por la percepción de seguridad.

4.3 Base Teórica:

4.3.1 Seguridad sustentable y desarrollo sostenible

Como principal punto de partida, el turismo sostenible nace como una forma de contraposición al turismo de masas el cual junto a la definición de desarrollo sostenible se torna desde los 80's en una verdadera preocupación mundial por cumplir estos estándares de conservación y desarrollo por medio de políticas aplicables a una creciente y dinámica sociedad de consumo. Es por ello que la Organización Mundial de Turismo expresa una definición del mismo para guiar las acciones de los distintos gestores de la actividad.

El desarrollo del turismo sostenible satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos, de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida. (Linares & Morales, 2014, p. 457)

Esperando un crecimiento constante en los aspectos que de la actividad turística depende, ya que el enfoque es primordialmente un anhelo por heredar un legado mucho más agradable para las futuras generaciones y que por medio del mismo se adapten las costumbres de conservación dentro de la cultura, para volverlo una tradición global indiscutible en relación

a los cuidados diarios que individualmente se requieran para satisfacer necesidades colectivas sin perder la esencia del respeto por el ecosistema.

Por otro lado, el turismo es uno de los generadores principales de movimiento social y económico en varios niveles, se debe por ello tomar en cuenta los factores que, como ya había sido expuesto en textos como: Turismo Alternativo y mecanismos colaborativos como expresión del desarrollo local, se deben tomar en cuenta por su implicación directa con los ODS de la UNESCO.

Es por ello, que merece especial atención el turismo como un sector que contribuye a los ODS, es una actividad que cumple con muchas de las expectativas del desarrollo sostenible, donde se destaca el papel fundamental que tienen las alianzas y los mecanismos colaborativos como herramienta para lograr cohesionar una cadena socioproductiva de turismo con valor sostenible. (Silva, Trejo, & Freites, 2019, parr. 2)

Portando una responsabilidad muy grande debido a que el turismo de masas conlleva además de un deterioro progresivo al lugar de visita, una preocupación por la seguridad de los residentes y potenciales turistas, ya que un destino al contar con una mayor afluencia de visitantes, debería igualmente mejorar sus procesos de protección general (del destino y de los visitantes) y los protocolos de acción y prevención frente a distintos escenarios que podrían ser perjudiciales para los involucrados.

Figura 1

Indicadores de Sostenibilidad según la Organización mundial del Turismo

Ambientales	Económicos	Sociales
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Erosión en la playa ➤ Inadecuado manejo de aguas pluviales ➤ Impermeabilización del suelo ➤ Deforestación y mal manejo forestal ➤ Calidad del agua de mar ➤ Tratamiento de aguas servidas ➤ Manejo de desechos sólidos ➤ Calidad del agua de consumo ➤ Disponibilidad de agua para consumo ➤ Poca gestión en Reservas Naturales ➤ Conciencia ecológica en la población 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Competitividad del sector hotelero ➤ Vulnerabilidad del destino ➤ Estacionalidad ➤ Monoproducto de playa ➤ Dinamismo economía local ➤ Sobreoferta de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presión sobre población ➤ Relación residentes/turistas ➤ Desempleo temporada alta ➤ Seguridad ➤ Satisfacción de los turistas ➤ Contaminación visual y auditiva ➤ Las cualificaciones laborales de los empleados en el sector turístico

Nota. Tomado de Organización Mundial del Turismo [OMT] (2000). Taller de Indicadores de Sostenibilidad en Turismo para Los Países de Sudamérica <https://www.scribd.com/document/319010815/Taller-de-Indicadores-de-Sostenibilidad-en-Turismo-Para-Los-Paises-de-Sudamerica>

Como se puede evidenciar en la Figura 1 se especifica claramente dentro de los parámetros sociales que tiene los indicadores de sostenibilidad de la Organización Mundial del Turismo, el aspecto de seguridad y de satisfacción de los turistas, siendo ambos indicadores clave en el desarrollo de la presente investigación de análisis de percepción sobre seguridad turística. (Organización Mundial del Turismo, [OMT], Desarrollo Sostenible del Turismo, 2000)

4.3.2 Exposición mediática en el turismo

Una campaña publicitaria, que por definición de Gutiérrez (2005) sería un “conjunto de acciones de comunicación publicitaria programadas en cuanto a objetivos, público, duración,

medios, soportes y presupuestos”(p. 48) debe tener un efecto positivo en el posicionamiento del atractivo, aunque cabe recalcar que, muchas veces no son los únicos medios que actúan por dar a conocer cierto lugar. Los esfuerzos de una buena campaña publicitaria podrían entonces ser mermados, tristemente, debido a una exposición mediática contraria en donde se muestran escenarios muy distintos a los que busca el visitante, sean estos actos delictivos o cualquier tipo de situación incómoda, que un turista prefiera evitar de ser posible.

Exponiendo un análisis de Quesada, dentro de su libro Elementos Turismo, el cual mantiene una elevada trascendencia en aspectos turísticos, incluso siendo citado en textos actuales como Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Turista, su Evaluación en el Ámbito del Turismo Arqueológico de la Provincia de Lambayeque, de Guevara (2020), se obtiene una descripción clave para denotar la importancia existente en la información provista por parte de los distintos ejes comunicativos que llegan al turista o viajero potencial, acerca de un destino por conocer. Lo que se puede apreciar igualmente en los escritos de Quesada, quien expone la necesidad de buscar información relevante acerca de un destino.

[...] los turistas, antes de iniciar su viaje, buscan primeramente información del destino, la cual puede ser obtenida en oficinas de los organismos de turismo, consulados, agencias de viajes, representantes de empresas (hoteles, tour-operadoras, etc.), aerolíneas, revistas especializadas, amigos o familiares, internet, etcétera. (Quesada, 2007, p.125)

Agregando en esta época como proveedor principal de información los datos existentes en redes sociales y demás sitios de internet, ya que se consideraría una fuente mucho más práctica para la obtención de alguna referencia acerca de los sitios por visitar. Es decir que, en lo que concierne a un turista, lo que encuentra en sus fuentes de información, representa subjetivamente una fuente veraz de lo que podría hallar dentro del atractivo en cuestión, tomando en cuenta desde las experiencias pasadas de otros visitantes, hasta el mismo marco referencial que ofrecen las redes sociales, medios de comunicación o artículos web en general. Convirtiendo a esta tecnología en una gran arma de doble filo, dentro de la cual se puede exponer gráficamente un evento que genere interés por visitar cierto destino, o por lo contrario alguna

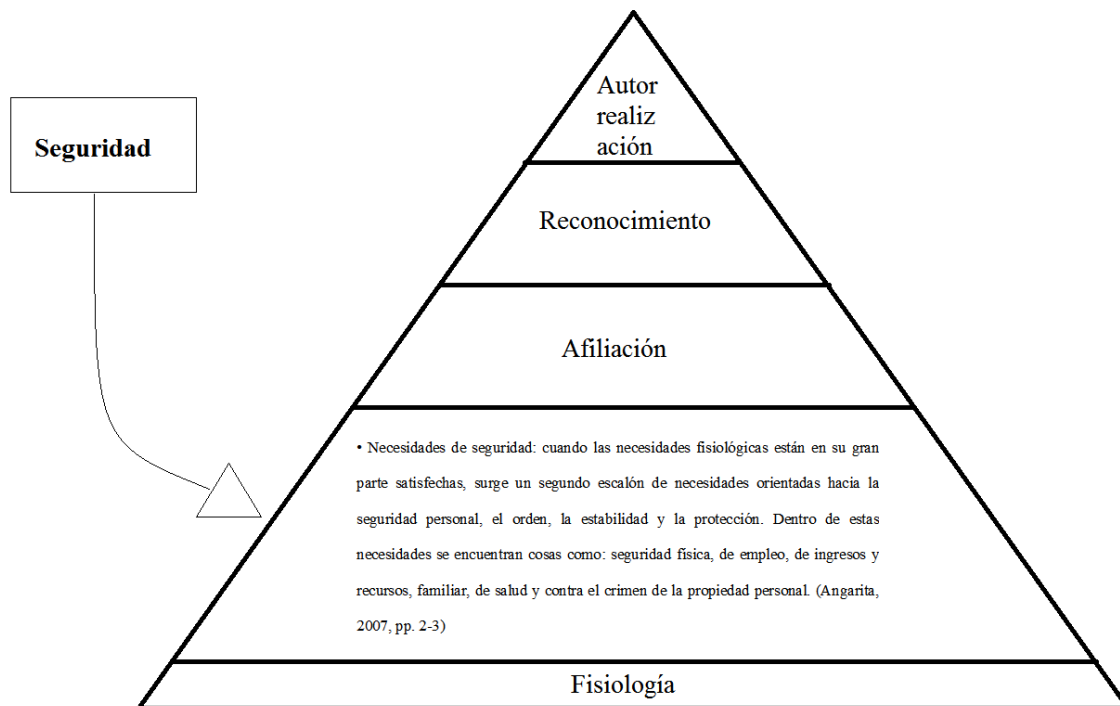
publicación o noticia preocupante que, en detrimento de incitar al turista a visitarlo, genere intranquilidad previa o rechazo a conocer dicho lugar por diversas causas.

4.3.3 Percepción de seguridad

Aquí justamente se desarrolla el tema central del presente análisis, en el cual se juntan ambos aspectos clave que permiten aproximar a la comprensión de la percepción del visitante, por medio de una de las 5 necesidades de la persona, que estableció el psicólogo Abraham Maslow. Ya que se puede evidenciar a la seguridad dentro de una posición determinante en la jerarquía, es decir en segundo lugar luego de las necesidades fisiológicas.

Figura 2

Teoría de las necesidades de Maslow



Nota: Tomado de Chapman (2007) citado en Quintero, J. (s.f.). Teoría de las necesidades de Maslow. Tomado de <https://www.scribd.com/doc/200028381/Teoria-Maslow-Jose-Quintero>

Colocando a la seguridad como un pilar fundamental dentro de cualquier proceso de la cotidianidad, pero también en palabras de (Grünenwald, 2012) quien afirma que la:

Seguridad es un bien intangible que sólo se materializa en toda su dimensión cuando falla y que al fallar se orientan las miradas hacia las normas existentes o ausentes en vez de definir estrategias de prevención debido a que en el transcurso normal de la actividad turística, la prevención se convierte en una práctica tediosa, con costos fijos altos y acciones rutinarias que se pierden con el paso del tiempo, así la percepción de la

inversión en prevención de la seguridad es entendida como un costo y no como una inversión, por lo que las empresas tienden a evitar la misma. (pp. 141-158)

Se puede tomar en cuenta a la seguridad como un verdadero bien intangible, que pondrá en valor al destino y sobre todo, que se podrá reconocer debido a las estrategias explícitas de mitigación de riesgos existentes, que servirán como fuente de información para el visitante. Ya que según la tesis doctoral del autor de la Torre (2017):

La información es uno de los factores más influyentes en el proceso de formación y, al igual que cada individuo, o sociedad, posee unas determinadas características propias. Existen diferentes tipos de información que condicionan las percepciones y cogniciones que sobre un destino se tenga y actuarán como filtro para la creación de una imagen global. (p. 72)

Orquestando las distintas expectativas que el turista se va a formar acerca del destino, dando origen a una imagen mental del mismo, que sin esfuerzos comunicativos conscientes y convincentes del destino, no podrán ser tomadas en cuenta como más relevantes en detrimento del bombardeo de información procedente de la amplia gama de fuentes con las que contará a su disposición. Las cuales no siempre se preocupan de poner en valor al destino, sino que incluso pueden desmeritarlo, demostrando una verdadera necesidad de investigación sobre las distintas fuentes a la que recurre un turista, para obtener información sobre un determinado destino.

Es por ello importante trabajar en buscar las medidas necesarias que no solamente aumenten el personal operativo y de seguridad dentro del Bosque, sino que se les otorgue un nivel de confianza y que ese nivel se vaya impregnando en las mentes de los visitantes, para que se sientan seguros integralmente.

Como ya había sido mencionado por Nieto (2018):

La seguridad ciudadana en Ecuador es un tema que emerge, se encuentra en construcción y se está explorando todavía en nuestro país, por ello no existen muchos estudios a nivel local, por lo que es necesario que las distintas ramas de las ciencias humanas deben

aportar y profundizar a la comprensión de asuntos prioritarios en una sociedad cada vez más compleja. (p. 2)

Al revisar la exposición bibliográfica actual sobre el tema de investigación, se pueden revelar nuevos artículos referentes al tema, que nos expanden la perspectiva sobre todo en los conceptos clave a tratar, para llegar a una comprensión exhaustiva acerca del tema principal de percepción de seguridad turística, ya que el tema de seguridad nos otorga muchos axiomas sobre los cuales se puede trabajar: psicológica, social, geográfica, antropológica y turísticamente hablando, pero es fundamental delimitar estos temas para no perder la esencia del objetivo general de la investigación el cual representa un esfuerzo por fomentar una cultura de protección colectiva en la cual se observan los parámetros que puedan dar paso a una sensación de seguridad integral.

4.3.4 Importancia del análisis de percepción

Un asunto que es menester tomar en cuenta, para la comprensión de esta aseveración, es que según algunas fuentes como el estudio titulado percepción de inseguridad: una aproximación transversal, realizada en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales [FLACSO] por Córdova (2007) menciona:

La inseguridad se presenta con mayor objetividad que la propia seguridad, en tanto la primera se construye alrededor de un conjunto de causalidades concretas (amenaza, vulnerabilidad, riesgo), permisibles de ser contextualizadas e identificadas empíricamente en la realidad.

Mientras que la seguridad, no sólo en el ámbito de la violencia sino en su sentido más amplio, está sujeta a una idealización en función de sus valores (axiológica) que finalmente la vuelve subjetiva. (p. 5)

Demostrando que, dentro de esta búsqueda constante de perpetuar una sensación de seguridad, se debe tomar en cuenta ámbitos muy subjetivos de la psique humana, pero para demostrar la ausencia de inseguridad en algún área, se debería demostrar fácticamente que el

nivel de riesgos y amenazas se verá mitigado por algún conjunto de esfuerzos conscientes, que otorguen una sensación a priori, de que los factores de vulnerabilidad a tomar en cuenta, han sido considerados para un bienestar común.

4.3.5 Miedo a la delincuencia en áreas recreativas urbanas

Según el análisis de percepción de seguridad ciudadana, dirigido en Quito durante el año 2018, se puede observar una conclusión muy preocupante para el desarrollo de este tema de investigación:

Los parques, áreas verdes, áreas deportivas y/o recreativas son asociadas con el aumento de la delincuencia, utilizados como refugio, puntos de reunión para actividades de expendio y/o consumo de drogas. Muy pocas personas opinan que brindan beneficios para los niños y/o jóvenes, debido al mal uso y falta de cuidado por parte de los pobladores, la falta de mantenimiento y control por parte de las autoridades competentes y el personal policial. (Nieto, 2018, p. 69)

Ello indica una perspectiva que ya ha tenido réplicas incluso dentro de trabajos de posgrado, como el de Ochoa (2021), al ser un trabajo de investigación con alcance internacional, pone al Ecuador en la mira de sitios inseguros, como país, globalmente.

La herramienta de característica central, que identifica el área delictiva más central, se ha mantenido constante a lo largo del tiempo. Está ubicado sobre el Parque La Carolina en la parroquia Ñaquito, que se encuentra entre los distritos comerciales más importantes de Quito. El Parque La Carolina atrae a los delincuentes debido a la densa vegetación del área, la presencia de objetivos adecuados y la falta de una tutela capaz. Estos son elementos de la Teoría de la Actividad Rutinaria que explican la situación en La Carolina. (Andresen, 2006, como se citó en Ochoa, 2021, p. 57, texto traducido, originalmente escrito en inglés)

Trabajo de investigación que, aparte de citar a Nieto (2018) varias veces en su texto expone la preocupación por la delincuencia dentro del parque La Carolina por razones de:

- a. Espacio geográfico con vegetación densa
- b. Presencia de víctimas adecuadas
- c. Falta de guardianía capacitada

De hecho, Felipe Hernando Sanz hace 16 años, en el título Eclecticismo y diversidad en la geografía del crimen y la delincuencia en el cambio de siglo, expone una idea que ya había sido mencionado anteriormente por otros autores y vuelto a referenciar por otros autores:

Que puede ser inadecuado suponer el miedo al crimen como una dificultad de proporciones nacionales, pero existen diferenciaciones espaciales y sociales que verifican una vigilancia determinada; se ha examinado la concordancia entre victimización y miedo al delito, manifestándose patrones de ansiedad más evidentes entre ciertos grupos victimizados muy determinados. (Nieto, 2018, p. 9)

Hecho que habilita a tomar en cuenta un cierto punto de partida específico al analizar las poblaciones más propensas a permitir que la idea del miedo penetre y geste en su subconsciente. Como bien ha sido mencionado por los autores en cuestión:

En el mundo occidental, el miedo es predominantemente una característica de las poblaciones urbanas. El miedo no sólo es mayor en áreas urbanas, que en ámbitos rurales, sino que además está más arraigado entre los inmigrantes procedentes de las áreas rurales. Estos trabajos de investigación han demostrado también que los temores por la seguridad personal no son excesivos ni desmesurados. A pesar de que la mitad de la población se preocupe por la delincuencia, la mayor parte de las personas se inquietan menos por ellos mismos, que por aquellos con los que viven, y sólo una minoría considera la amenaza del crimen como un «gran problema». (Hernando, 2006, p. 17)

Esta minoría mencionada en la cita de Hernando, ha ido aumentando drásticamente, no solamente en temas de seguridad con respecto a posibles crímenes o delitos, sino también en el auge de esta pandemia, como un tema de bioseguridad y miedo a los contagios.

4.3.6 Tratamiento del síntoma vs. Análisis de causa

Logrando analizar las causas que podrían hacer percibir al Bosque Protector Guayabillas como un destino con cierto aire de peligro, se debe tomar en cuenta algunos de los factores que inciden en la percepción de seguridad a gran escala. Lo que nos lleva al estudio realizado en 2018 acerca de la Percepción de Seguridad en América Latina el cual dentro de las conclusiones expone los siguientes estamentos:

Esto puede ocurrir debido a que las instituciones como la policía, el poder judicial, la fiscalía y el sistema penitenciario se encuentran estrechamente relacionadas, cuando una de ellas funciona de manera deficiente, el poder disuasorio del sistema en conjunto se reduce, por lo que los criminales tienen un menor costo de oportunidad al cometer un acto delictivo, puede haber mayor impunidad, lo que afectará la confianza de los individuos y debido a la correlación encontrada en este trabajo, se afectará la percepción de seguridad de los mismos. (Correa & Gómez, 2018, p. 20)

Tomando como principal eje de control, el trabajo conjunto entre la policía, el poder judicial, fiscal, y el sistema de justicia penal, para ofrecer una sinergia integral que no permita perpetuar los delitos como algo natural y que progresivamente mejore la percepción de seguridad que se tiene dentro del Ecuador, controlando los indicios de un crimen por medio del esfuerzo sinérgico entre los gendarmes del orden, el sistema judicial, la fiscalía y los centros penitenciarios.

4.3.7 Personal operativo dentro de la seguridad turística

Dentro del título Percepción de Seguridad en el Destino Turístico, el cual representa un análisis de percepción acerca de seguridad en las ciudades de la Habana, Cuba y Bogotá, Colombia, se observa a manera de conclusión lo siguiente:

A través de las 20 encuestas realizadas en función de comprobar si el plan estratégico de seguridad podría identificarse un poco más en el centro histórico de Bogotá en primera instancia, con los turistas que allí se encontraban; los resultados no fueron muy satisfactorios dado que el 100% no conoce ningún plan de seguridad turística que se implemente en esta parte de la ciudad y solo el 30% de los encuestados sabe dónde debe dirigirse en dado caso de presentarse algún tipo de emergencia, por lo que la información al turista que llega a Bogotá tiende a ser deficiente para cuidar y proteger la salud del visitante. (Peña & Contreras, 2019, p. 5)

En la cual se afirma que los factores más influyentes en la percepción de seguridad son:

- a. la presencia policial, aumentando la sensación de seguridad
- b. los habitantes de calle, disminuyendo la sensación de seguridad

Por lo tanto, es clave tomar en cuenta la presencia de la policía o una policía especializada en el turismo, ya que se presentan indicios de su efectividad en países como Perú, en donde el estudio realizado en Sacsayhuaman, demuestra en su segunda conclusión que:

El servicio de asistencia de la policía de turismo y la seguridad del turista extranjero en el parque arqueológico de Sacsayhuaman - 2018 es directa, ya que si el nivel de asistencia de la policía se eleva, el nivel de seguridad en la zona también se eleva. (Nuñez, & Rivas, 2020, p. 132)

Indicando una necesidad de fortalecer la percepción de seguridad a través de la implementación de una policía turística y la capacitación de la misma para formar parte activa de la imagen que se proyecta globalmente, desde destinos como el Bosque Protector Guayabillas o Ibarra en general.

4.3.8 Seguridad biológica en el Turismo

Es preciso tomar en cuenta la nueva normalidad que ha ido tomando lugar en la cotidianidad debido a la pandemia por COVID, y a pesar de ser una tragedia global, también existen ciertos cambios en los gustos y preferencias de los viajeros, dentro de los cuales se puede

encontrar una gran fortaleza presente por los amplios espacios verdes que ofrecen las más de 50 hectáreas que componen el Bosque Protector Guayabillas, debido a que preferentemente el turista elegirá espacios sin aglomeraciones y con posibilidades de distanciamiento precautelando las medidas de bioseguridad impartidas por el COE nacionalmente y la OMS a nivel mundial.

Presentando datos actualizados acerca de la situación en la que se encuentra el Turismo en el Ecuador, refieren necesariamente a la búsqueda general por parte de la demanda, de obtener servicios basados en parámetros muy bien dedicados a la conservación de la salud del turista y sus seres queridos, es por ello que el levantamiento de información sobre el comportamiento del turismo a nivel nacional dada la Nueva Normalidad generada por la Afectación del Virus COVID-19, presenta los siguientes resultados:

¿Cuál es el aspecto más importante que le motivaría para realizar un viaje después de la crisis del Covid-19? BAJO LA NUEVA NORMALIDAD DEL COVID-19. La motivación más importante para realizar un viaje bajo esta nueva normalidad es clara, el 29% de los encuestados se preocupan más por la implementación de protocolos de bioseguridad para minimizar el riesgo el contagio del virus; además, de la mano con la principal motivación, la confianza que se presenta en el destino es el segundo factor que incidiría al momento de motivar a la realización de viajes de turismo interno con un 16%. (Ministerio de Turismo, 2020, p. 46)

El cual señala datos muy relevantes acerca de los más de 10.000 encuestados, que ofrecieron más de 8.000 observaciones acerca de las preferencias y preocupaciones que presentan los turistas potenciales durante el tiempo de pandemia.

¿Qué características de destino turístico elegiría como primera opción? BAJO LA NUEVA NORMALIDAD DEL COVID-19 La tendencia a nivel nacional se mantiene a la hora de elegir los lugares a visitar, siendo los destinos de sol y playa los preferidos por el 45% de los encuestados, seguido del 12% que optaría por destinos de montaña. (Ministerio de Turismo, 2020, p. 44)

Para tomar en cuenta este dato como una fortaleza arraigada al Bosque Protector Guayabillas, el cual está situado en una loma considerada Bosque Urbano, cerca aproximadamente de 181.175 personas que albergan el cantón Imbabura según el Censo del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos [INEC], (2010).

Éstas características pueden representar una motivación a favor de visitar un espacio turístico que ofrezca, dentro de los parámetros de bioseguridad, un alivio al saber que las posibilidades de contagio por algún virus de transmisión respiratoria es mucho menor al tratarse de un espacio de recreación abierto, dentro del cual los turistas pueden disfrutar del debido distanciamiento, compartir con familiares y amigos e incluso transitar sin necesidad de mascarillas y disfrutar de las diversas actividades que se pueden realizar en el BPG.

4.3.9 Plan Integral de Asistencia Turística

Por último se presenta un documento oficial elaborado como un esfuerzo conjunto entre varios sectores e instituciones que centran sus esfuerzos en temas de turismo, pero también en aspectos de seguridad, los cuales son entre otros: El Ministerio Coordinador de Seguridad (MICS), El Ministerio de Turismo (MINTUR), Consejo de la Judicatura (CJ), Fiscalía General del Estado (FGE), Ministerio del Interior (MDI), Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH) y el Sistema Integrado de Seguridad (SIS). (Plan Integral de Asistencia Turística, 2016, p. 13)

Para desarrollar el Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT), el cual servirá de guía para todos los involucrados en la actividad turística a nivel público y privado, y basándose en los seis pilares fundamentales para generar una oferta y demanda turística adecuada, que es expresado claramente dentro del plan anteriormente mencionado por MINTUR (2016)

- a. Seguridad, para generar confianza;
- b. Calidad, para generar satisfacción y excelencia;
- c. Conectividad, para generar eficiencia;
- d. Destinos y productos, para generar diferenciación
- e. Promoción, para generar demanda
- f. Accesibilidad, para garantizar la integración social de todas las personas. (p. 13)

Igualmente en la elaboración de este plan se toman en cuenta seis indicadores básicos para gestionar la seguridad turística dentro del sector público, la comunidad y el sector privado, entre ellos: “1. Seguridad ciudadana: permite el libre desplazamiento del visitante por el destino, previniendo o disminuyendo situaciones de conflicto, principalmente de hechos delictivos como robos y hurtos, protegiendo ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc” (MINTUR, 2016, párr. 20).

Estos indicadores demuestran las intenciones de mantener una armonía legítima para el visitante y la comunidad residente, en temas que pueden ser prevenidos o mejorados según su naturaleza. Para obtener una satisfacción mucho mayor por parte de los visitantes y sobre todo una percepción de seguridad y sensación de protección más notoria.

Se presentan junto a cuatro estrategias transversales que generarán un cambio sustancial en la forma en la que se lleva el turismo dentro del Ecuador, debido a su accionar directamente relacionado con los esfuerzos por mejorar la percepción de seguridad presente en la mente de los visitantes:

[...] Protección y atención al visitante: sistema encargado de asegurar que el turista y visitante encuentren y reciban asistencia y protección necesaria en todo momento de su viaje, desde la preparación hasta el retorno a su lugar de origen, de una manera no intrusiva que genere una percepción de seguridad. (MINTUR, 2016, p. 21)

Se halla coincidencias dentro de las estrategias transversales, en el apartado de protección y atención al visitante, los esfuerzos por la generación de una percepción de seguridad latente dentro de la psique de los turistas potenciales y reales. Para perpetuar la imagen que se debe proyectar de Ecuador como destino seguro y sostenible.

4.3.10 Bases Legales

La presente investigación se enmarca dentro de la ley nacional de Turismo por la prevención que se promueve en el cuidado de la seguridad, para no tener que suplir la indemnización de daños y perjuicios en casos que se alinean a lo que según el Art. 45, apartado b. textualmente expresa: “Habrà lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes

casos: b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos” (Ley de Turismo, 2002, pp. 9). Disminuyendo la posibilidad de que existan este tipo de indemnizaciones por mala administración de los recursos o negligencia con respecto a la seguridad del usuario.

El tema se basa en el Reglamento General a la Ley de Turismo (2020) por medio del Artículo 5: “Obligaciones del usuario.- Los usuarios tendrán las siguientes obligaciones: 5. Acatar las normas de seguridad impartidas por el personal de las agencias de servicios turísticos” (pp. 24-25). Dentro del cual se establece como parte del reglamento, las pautas para que los usuarios de los distintos servicios turísticos, permanezcan sujetos a las normas que velan por su seguridad, para su confort y también en función del bien común.

Esta investigación realiza actividades que están alineadas al tercer eje del Plan de Turismo, junto con una estrategia y un plan que enmarca adecuadamente la relevancia que tiene dentro del ciclo 2020-2030: “Eje 3. [...] Seguridad Turística.- Objetivo Estratégico: Propiciar un entorno seguro y de bienestar para los turistas nacionales y extranjeros en los destinos turísticos a nivel nacional” (MINTUR, 2019, p. 63).

Dicho objetivo viene con las respectivas estrategias que permitan el adecuado cumplimiento del mismo dentro del eje 3, las cuales por ende se afianzan en una acción que otorgue paso al cumplimiento de dicha estrategia.

Estrategias: [...] Articular con los diversos actores en la gestión de riesgos para aplicar modelos basados en estrategias de resiliencia y reactivación de destinos turísticos, ante amenazas naturales o antrópicas, orientados a reducir la sensibilidad del territorio, mejorar la capacidad adaptativa, aplacar la vulnerabilidad, y desarrollar mecanismos eficientes de respuesta, recuperación y reconstrucción de los sistemas de orden natural, social y económico. (MINTUR, 2019, párr. 64)

Sugiere para estas estrategias el Plan Nacional de Turismo 2030 dentro de los planes, programas y acciones la: “[...] Emisión de un Código de Conducta y Protocolo de Actuación para los establecimientos turísticos, así como para los medios de transportación turística, en el caso de detectar o sospechar el cometimiento de hechos delictivos” (MINTUR, 2019, p. 65).

La seguridad turística es el enfoque de estudio en este proyecto de investigación, pero el marco que engloba los planes y estrategias anteriormente mencionados, se encuentra alineado con el objetivo general, debido a la importancia de fomentar una cultura de protección colectiva y prevenir los aspectos que alteran el orden y armonía; y la relevancia que tiene juntar los esfuerzos de varios actores directos e indirectos de la actividad turística y la gestión de riesgo.

5. MATERIALES Y MÉTODOS

5.1 Metodología

El presente trabajo conlleva dentro un enfoque mixto; el ámbito cualitativo, surgió dentro de este estudio por la naturaleza no medible de las percepciones y experiencias que los entrevistados y las fichas de observación expusieron. Y por otro lado, los datos cuantitativos se tomaron como referencia para mostrar la calidad de la seguridad medible y por lo tanto mejorable de la situación actual dentro del Bosque Protector Guayabillas.

5.1.1 Métodos

a) Método inductivo – deductivo:

Se definió a partir de las investigaciones bibliográficas pertinentes y las fichas de observación que permitieron una aproximación a la realidad de una forma más allegada a lo fáctico, que el sesgo subjetivo que se podría considerar.

b) Método analítico – sintético:

Se utilizó para compilar las percepciones dentro de las entrevistas y encuestas que se realizaron, por medio de los instrumentos que permitieron comprender de mejor manera la situación actual en vista de los visitantes y gestores del Bosque Protector Guayabillas.

5.1.2 Tipos de Investigación

Dentro del presente análisis se utilizaron dos tipos de investigación principales:

a) Investigación de campo:

Se determinó una necesidad de conocer el estado actual en el que se encuentra el bosque urbano dentro de la presente investigación, para ello se utilizó una ficha de observación de elaboración propia, para el levantamiento de la información relevante dentro del estudio, la cual sirvió de guía para establecer ciertos parámetros de la realidad en la que se encuentra actualmente el BPG

b) Investigación descriptiva:

Con el fin de indagar cuáles son las principales preocupaciones a la hora de medir la seguridad y tomando en cuenta no solamente a los visitantes, sino también a los involucrados en la gestión del sitio, nos encontramos con una recopilación de datos que se realizó por medio de dos técnicas que se ajustan precisamente a los factores que buscamos determinar en relación a la seguridad turística y su percepción.

5.1.3 Técnicas

Las técnicas que se utilizaron dentro del presente análisis investigativo fueron:

a) Observación:

Durante la primera fase y cumpliendo con el primer objetivo de la presente investigación, se utilizó el instrumento de ficha de observación para determinar el estado actual del Bosque Protector Guayabillas, buscando aproximar a un análisis situacional no sesgado de la realidad actual de la seguridad turística *in situ*.

b) Encuestas:

Para la segunda fase se procedió a elaborar encuestas objetivas para medir la satisfacción con respecto a la gestión de la seguridad dentro del Bosque Protector. En la cual participaron visitantes, gestores y operativos para dar paso a una compilación de datos realistas acerca de la percepción que se tiene acerca de la seguridad en el BPG.

c) Matriz de indicadores:

Finalmente, se procedió a determinar los factores que inciden dentro de la percepción del visitante por medio de una tabla de cotejo que permita puntuar la existencia o ausencia de ciertos parámetros indicadores de una adecuada gestión de la seguridad, así como la puntuación que recibió cada factor dentro del análisis conjunto.

5.1.4 Instrumentos

- Ficha de observación
- Cuestionario
- Rúbrica
- Libreta apuntes
- Herramienta: teléfono celular

5.2 Cálculo de la muestra

a) Población

El universo utilizado en el presente análisis se realizó en los alrededores de las zonas altas, medias y bajas de la loma del Bosque Protector Guayabillas, localizado en Ecuador, en la provincia de Imbabura, en la ciudad de Ibarra. Aproximando la investigación a la situación en la que se encuentra el BPG durante el desarrollo de este análisis en el año 2022, la percepción de los involucrados en la actividad turística y los factores que inciden en la seguridad percibida.

b) Muestra

Dentro del presente trabajo de investigación se utilizó un tipo de muestra no probabilística de conveniencia, ya que tomando en cuenta el objetivo de este análisis, resultaba el muestreo más adecuado para llegar a un levantamiento de información y recopilación de datos efectiva. Las encuestas y rúbrica se aplicaron a un universo total de 100 personas.

Así mismo se utilizaron los instrumentos pertinentes para determinar el estado en el que se encuentra el Bosque Protector Guayabillas durante la realización de este análisis, por medio de la observación y el detalle en las fichas que se llenaron en las distintas zonas: Alta, Media y Baja.

De igual manera se elaboró una matriz de los indicadores que pueden dar paso a una sensación de seguridad integral en el momento de una visita y la calificación que cada persona pueda otorgar a los mismos.

5.3 Matriz Metodológica

Tabla 1

Matriz Metodológica

Objetivos	Variable	Indicadores	Medio de Verificación	Fuentes de Información
Evaluar la situación en la que se encuentra el Bosque Protector Guayabillas, para comprender los pasos a seguir dentro de un adecuado control de seguridad	Bosque Protector Guayabillas	Análisis Situacional	Ficha de observación	Fuentes secundarias
-Analizar la percepción de los involucrados en la actividad turística, para comprender la realidad de lo que acontece dentro del Bosque Protector	Involucrados en la actividad Turística	Análisis de percepción de los involucrados	Encuesta	Cuestionario
-Determinar los factores relacionados con la seguridad turística para tener una noción de los puntos clave a tomar en cuenta dentro del análisis	Factores relacionados con la seguridad en la actividad turística	Reconocer los factores que influyen en relación a la seguridad	Rúbrica	Matriz de indicadores

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Resultados

6.1.1 Fichas de Observación:

Se elaboró, entre abril y agosto del año 2022, una ficha de observación puntualizando los datos de mayor relevancia para el proceso investigativo, tales como el equipamiento de las áreas, la presencia o ausencia de vandalismo, uso del espacio, estado de conservación, vigilancia o presencia de personal de seguridad y datos informativos. Dividiendo al Bosque Protector Guayabillas en tres zonas específicas: alta, media y baja, considerando desde las áreas más transitadas hasta los accesos de menor circulación, para reflejar datos próximos a la realidad durante el levantamiento de información.

Tabla 2

Ficha de Observación Zona Alta



	Zona Alta		Coordenadas UTM X 822406 Y 37958		
Equipamiento	Zona BBQ Área de Columpios Área de de Tachos de basura Picnic Agua potable Juegos Mesas de madera infantiles				
Vandalismo	Grafitis, vandalismo en los comedores, rupturas en las áreas recreativas				
Para que se usa el espacio	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> Picnic BBQ Caminatas Trote </td> <td style="width: 50%;"> Juegos Fotografía Admirar paisajes Rehidratación </td> </tr> </table>			Picnic BBQ Caminatas Trote	Juegos Fotografía Admirar paisajes Rehidratación
Picnic BBQ Caminatas Trote	Juegos Fotografía Admirar paisajes Rehidratación				
Estado de Conservación	Áreas recreativas se encuentran en mal estado a causa del vandalismo				
Observaciones	La cubierta de los comedores está deteriorada, no presenta mantenimiento continuo o duradero				
Vigilancia	No permanente				
Personal de Seguridad	Sí	<u>Intermitente</u>	No		
Información	Básica, casi nula				
Señal de teléfono	Red móvil: Sí Internet por datos: Sí				

Tabla 3

Ficha de Observación Zona Media

	Zona Media		Coordenadas UTM 822137 N 10037192W						
Equipamiento	Basureros metálicos Varios senderos internos al bosque Camino de tierra Vivero Juegos para el trayecto								
Vandalismo	Grafitis, deterioro de tachos de basura, destrucción de áreas recreativas								
Para que se usa el espacio	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Caminar</td> <td style="width: 50%;">Ciclismo</td> </tr> <tr> <td>Trotar</td> <td>Hacer deporte</td> </tr> <tr> <td>Ir en caravanas</td> <td>Pasear mascotas</td> </tr> </table>			Caminar	Ciclismo	Trotar	Hacer deporte	Ir en caravanas	Pasear mascotas
Caminar	Ciclismo								
Trotar	Hacer deporte								
Ir en caravanas	Pasear mascotas								
Estado de Conservación	No existe evidencia de una limpieza o mantenimiento continuo								
Observaciones	Falta de mantenimiento general								
Vigilancia	No permanente								
Personal de Seguridad	Sí Intermitente	<u>No</u>							
Información	Poca información disponible								
Señal de teléfono	Red móvil: Sí Internet por datos: Sí								

Tabla 4

Ficha de Observación Zona Baja

	<p>Zona Baja</p>	<p>Coordenadas UTM 822137 N 37192 W</p>						
<p>Equipamiento</p>	<p>Edificación de cuatro naves Plaza central Salas de exposición Canchas con césped natural Baños Agua Potable Tachos de basura Parqueadero Tanque de Agua</p>							
<p>Vandalismo</p>	<p>Grafitis, destrucción de áreas recreativas</p>							
<p>Para que se usa el espacio</p>	<table border="0"> <tr> <td>Juegos</td> <td>Reuniones</td> </tr> <tr> <td>Deportes</td> <td>Acampada</td> </tr> <tr> <td>Trotar</td> <td>Picnic</td> </tr> </table>		Juegos	Reuniones	Deportes	Acampada	Trotar	Picnic
Juegos	Reuniones							
Deportes	Acampada							
Trotar	Picnic							
<p>Estado de Conservación</p>	<p>La zona denota mejor cuidado que las zonas subsecuentes</p>							
<p>Observaciones</p>	<p>Se necesita mayor vigilancia y cuidado de las actividades que se realizan en los espacios públicos, para no dar paso a los distintos actos vandálicos presentes a la fecha de Julio 2022</p>							
<p>Vigilancia</p>	<p>Permanente</p>							
<p>Personal de Seguridad</p>	<p><u>Sí</u> Intermitente</p>	<p>No</p>						
<p>Información</p>	<p>Disponible</p>							
<p>Señal de teléfono</p>	<p>Red móvil: Sí Internet por datos: Sí</p>							

6.1.1.1 Análisis de los instrumentos de observación

Gracias al instrumento de observación aplicado, se pudo dar cumplimiento al primer objetivo específico del presente estudio evaluando la situación en la que se encuentra el Bosque Protector Guayabillas, para comprender los pasos a seguir dentro de un adecuado control de seguridad.

Analizando también un punto a favor acerca de la conectividad, en la cual se puede demostrar una señal telefónica y de internet por datos móviles bastante aceptable, en casi todo el trayecto circular que abarcan los senderos de la zona alta, media y baja del Bosque Protector, en al menos 3 de las principales operadoras de red del Ecuador al año 2022.

Es importante resaltar que algunas de las estructuras presentaban un notable desgaste al poseer bifurcaciones o desniveles en los techados de las mismas, lo cual no ofrece una verdadera sensación de seguridad al situarse bajo alguno de estos, sobre todo en épocas de lluvia. Esto impide incluso una adecuada caminata por los charcos de lodo que se forman en ciertos lugares de los senderos.

La presencia de grafitis, deterioro y vandalismo en general afectan la percepción del BPG en sobremanera, al igual que la falta de mantenimiento continuo y la evidencia de desaseo. La seguridad intermitente y la presencia de basura durante el trayecto tampoco son factores que incidan para cambiar esta situación actual.

Resultados y análisis de las Encuestas:

6.1.2 Tabulación de las encuestas:

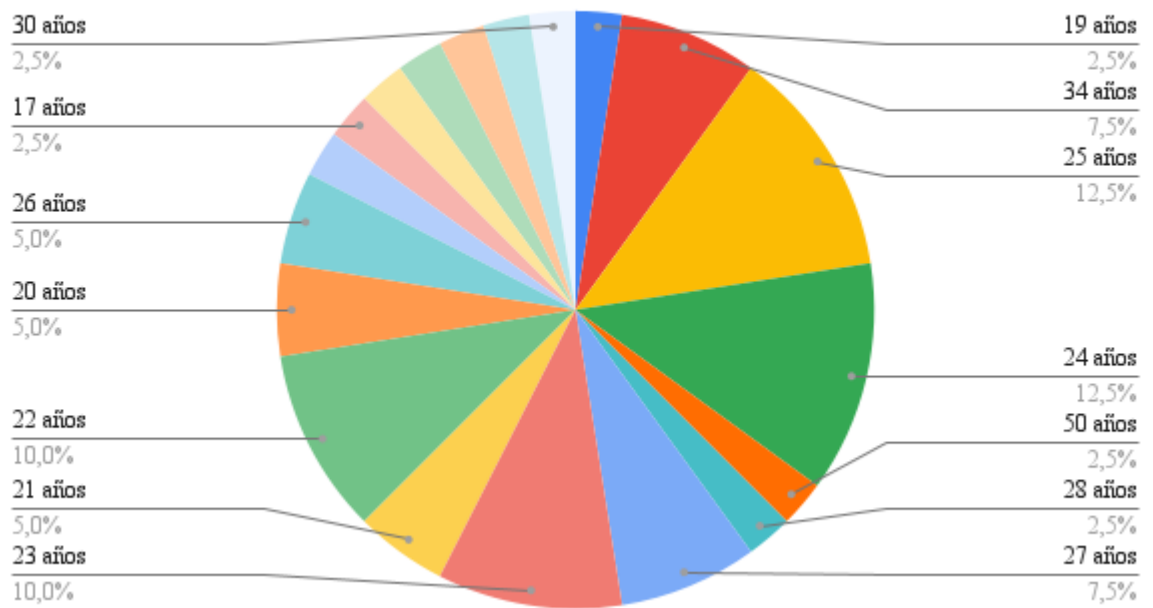
a) Datos Generales

Edad

Figura 3

Edades de los encuestados

Edad:

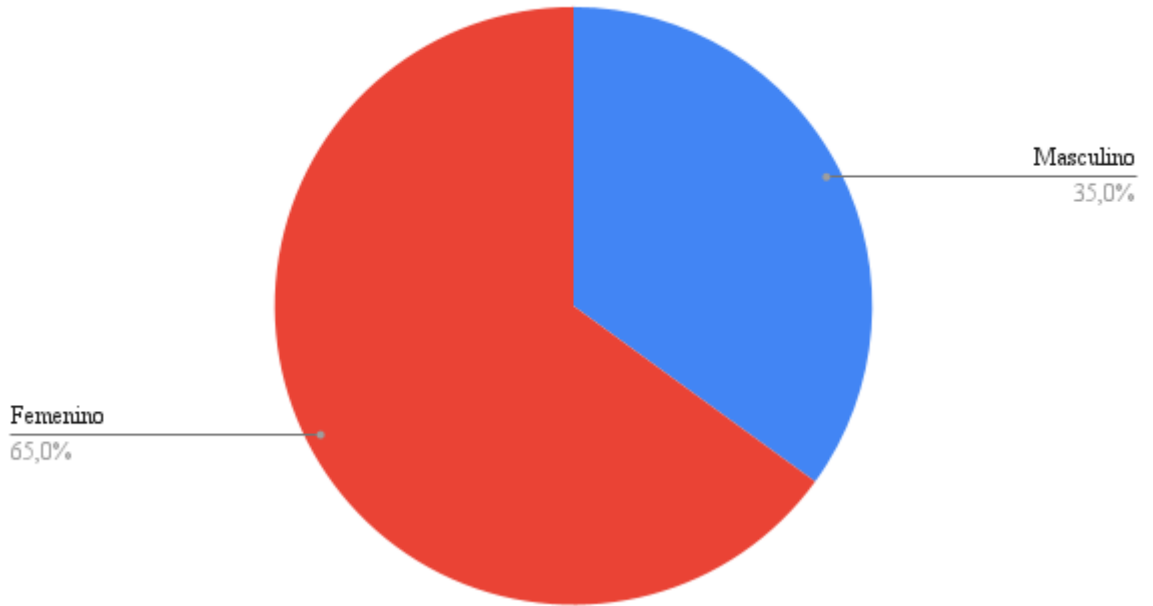


Género

Figura 4

Género de los encuestados

Género

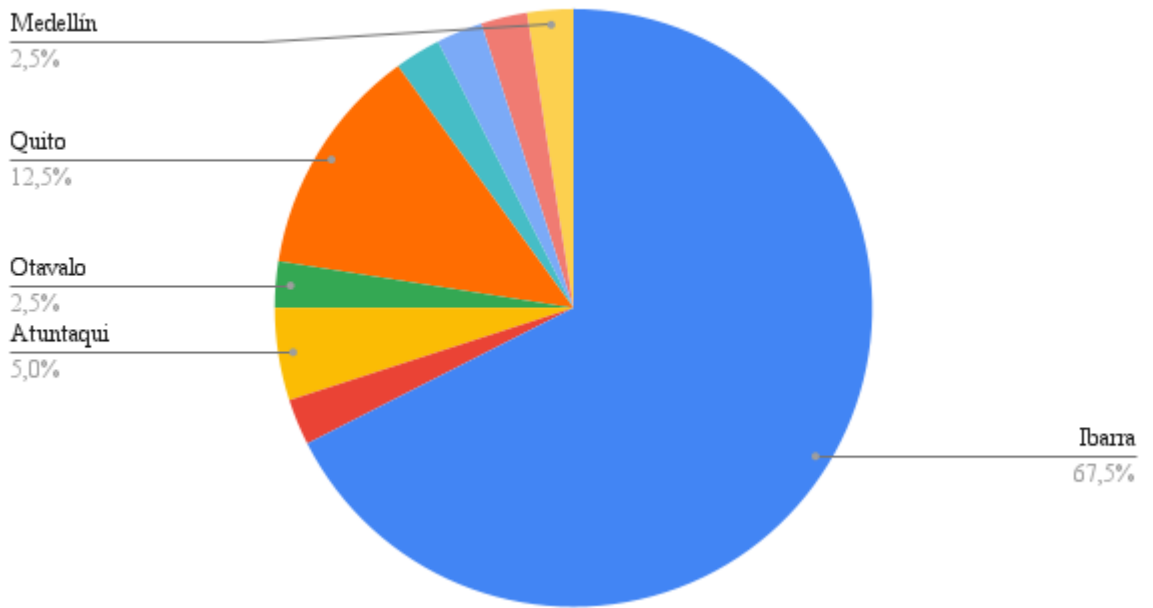


Ciudad de origen

Figura 5

Ciudad de origen de los encuestados

Ciudad de origen



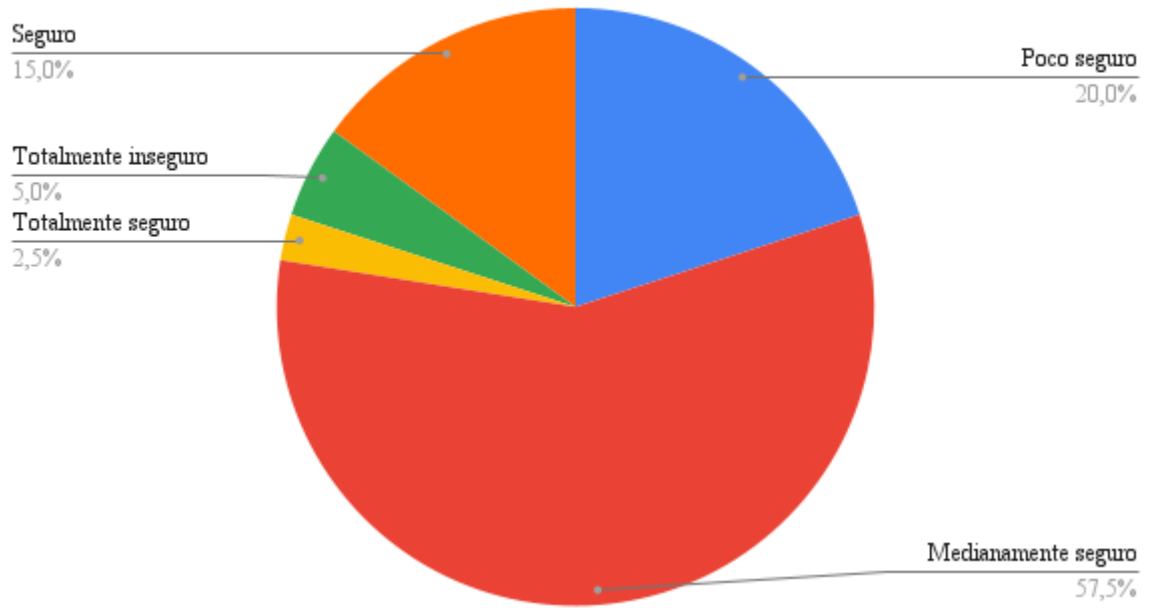
b) Cuestionario

1. Del 1 al 5 siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, ¿Considera al Bosque Protector Guayabillas un lugar seguro?

Figura 6

Percepción de Seguridad en el Bosque Protector Guayabillas

Percepción de seguridad

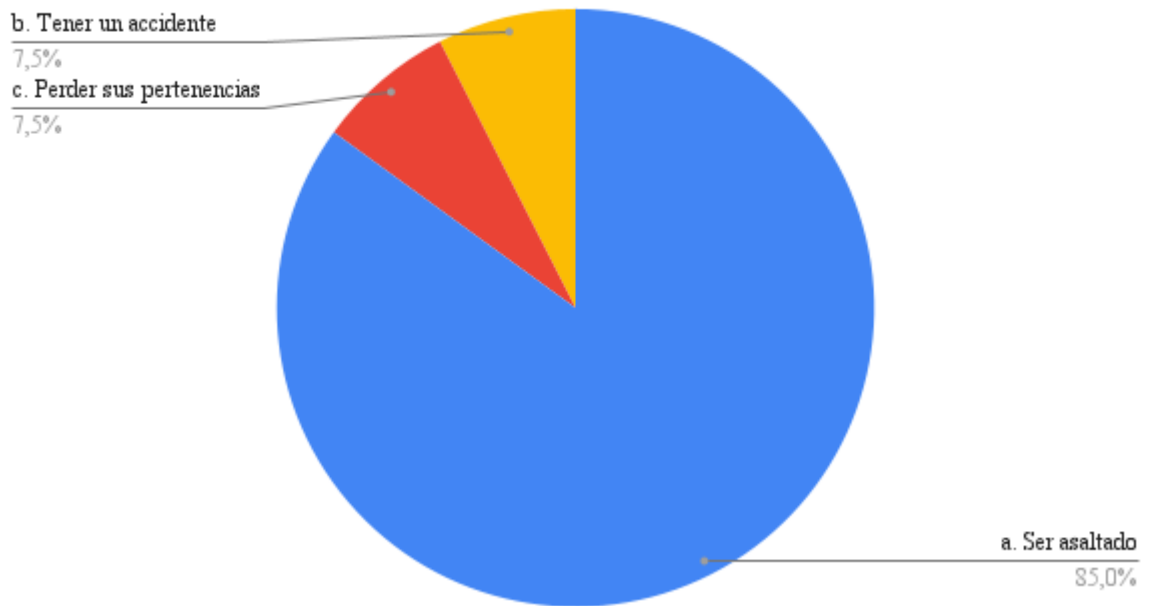


2. ¿Qué es lo que más teme que le pueda pasar en el BPG?

Figura 7

Mayor temor durante la visita al Bosque Protector Guayabillas

Mayor temor durante la visita al Bosque Protector Guayabillas

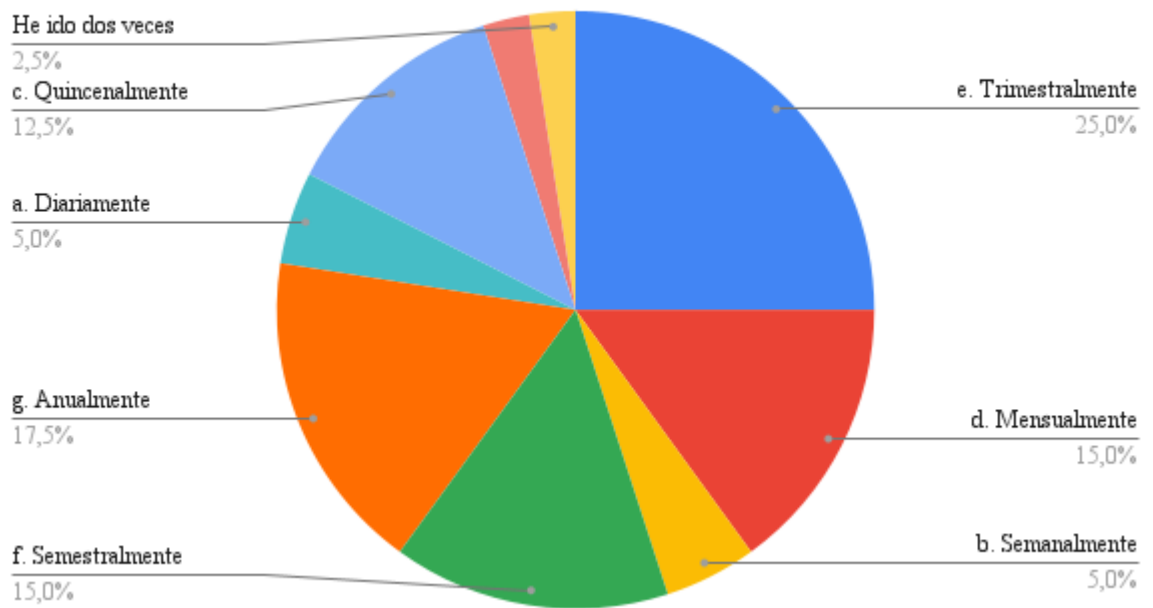


3. ¿Con qué frecuencia visita el Bosque Protector Guayabillas?

Figura 8

Frecuencia de visita al Bosque Protector Guayabillas

Frecuencia de visita al Bosque Protector Guayabillas

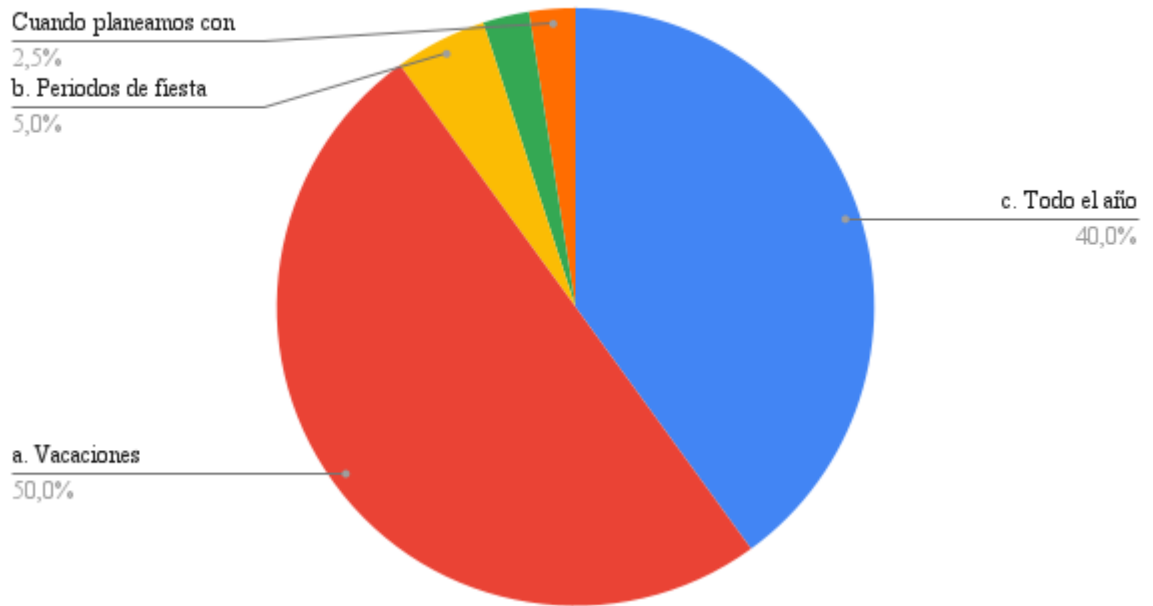


4. ¿En qué época del año realiza su visita?

Figura 9

Época de visita al Bosque Protector Guayabillas

Época de visita al Bosque Protector Guayabillas

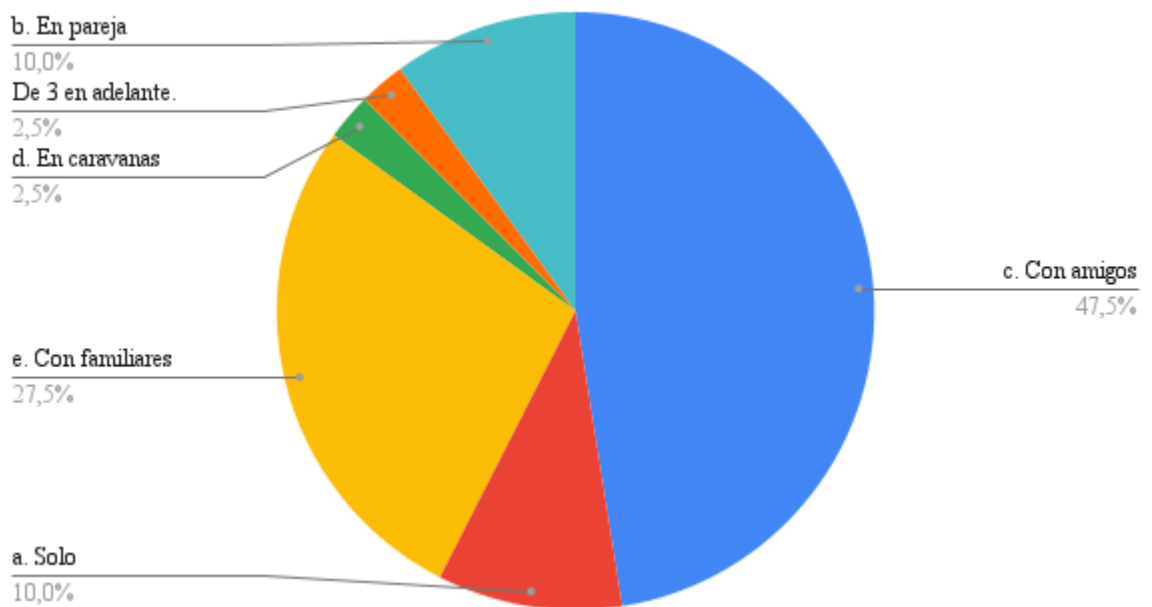


5. Al realizar una visita al Bosque Protector Guayabillas ¿Prefiere hacerlo sólo o en compañía de amigos o familiares?

Figura 10

Preferencia de visita al Bosque Protector Guayabillas

Preferencia de visita al Bosque Protector Guayabillas

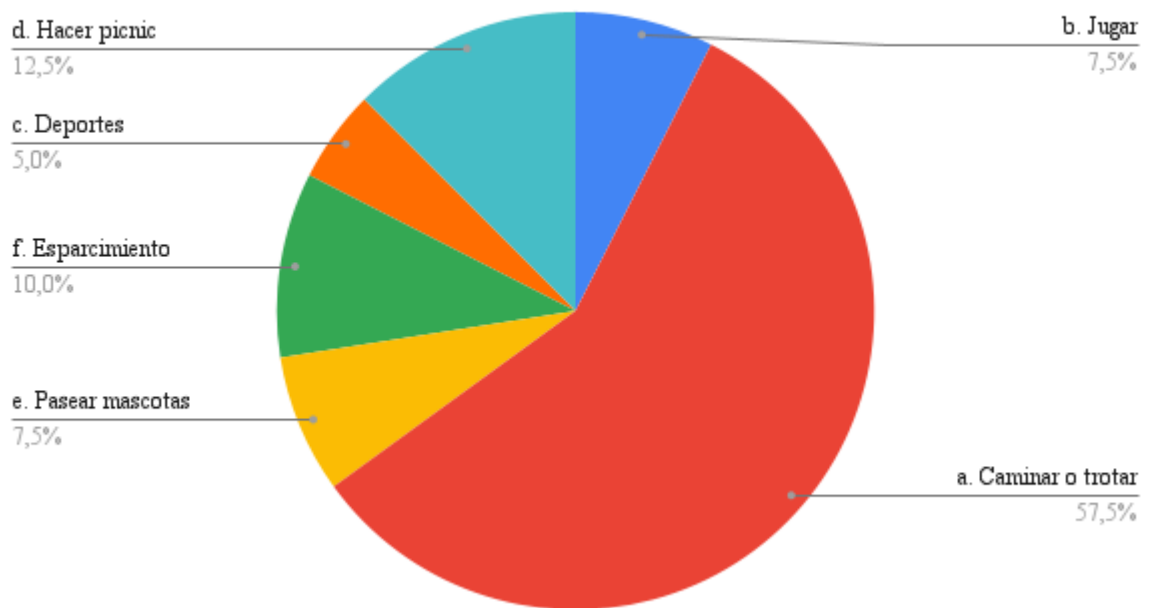


6. ¿Qué actividades son las que más practica dentro del BPG?

Figura 11

Actividades preferidas en el Bosque Protector Guayabillas

Actividades preferidas en el Bosque Protector Guayabillas

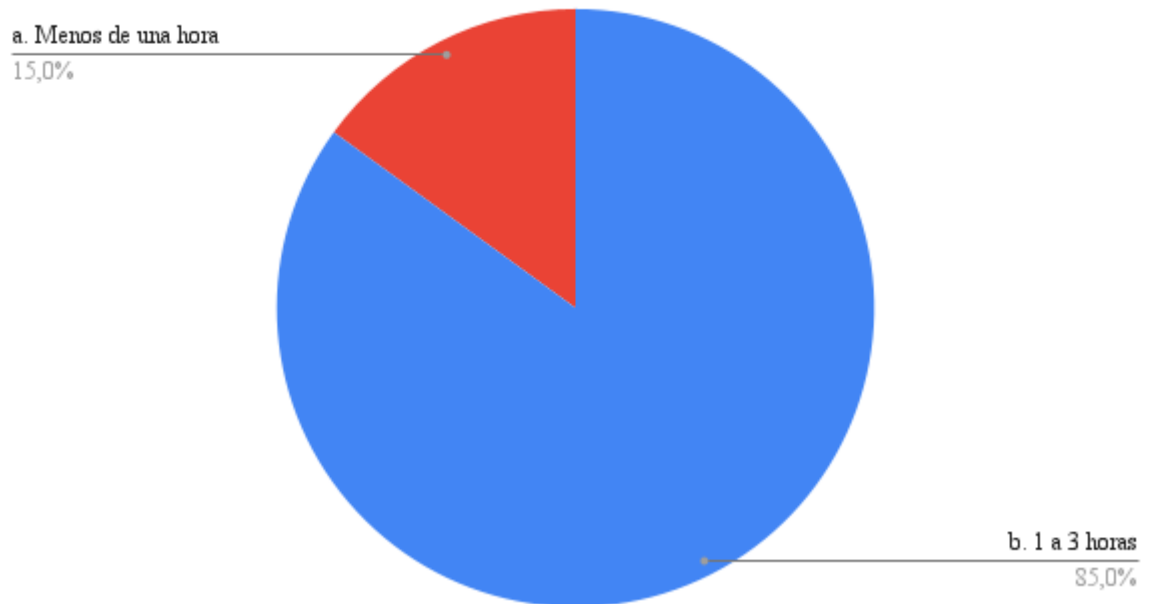


7. ¿Cuándo visita BPG, cuánto tiempo se queda?

Figura 12

Tiempo de visita al Bosque Protector Guayabillas

Tiempo de visita al Bosque Protector Guayabillas

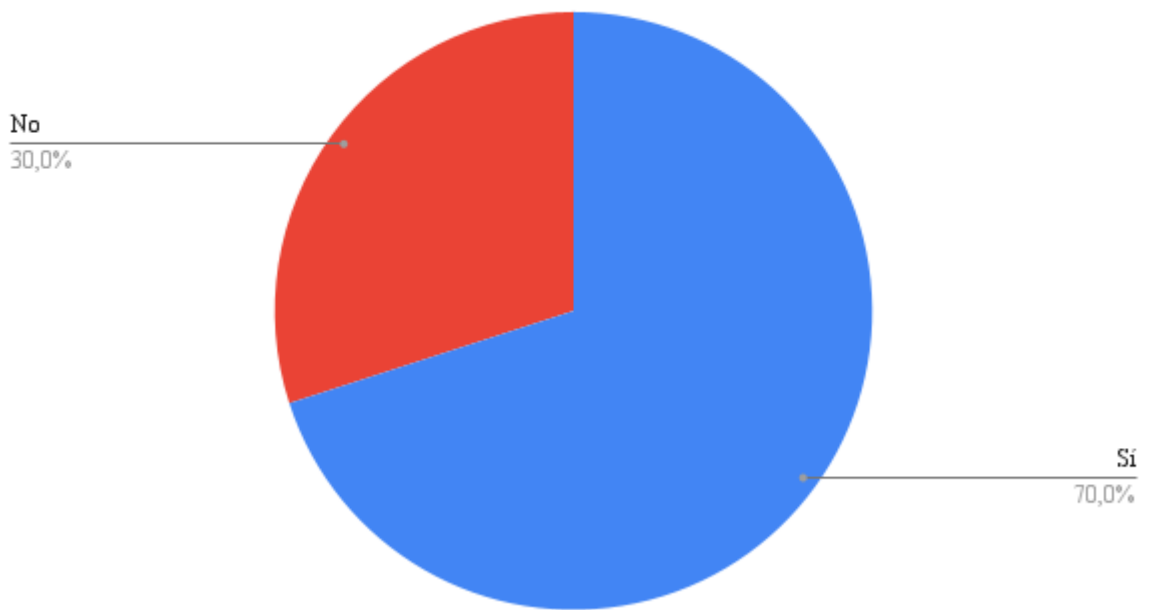


8. ¿Conoce de algún acto delictivo suscitado en el BPG?

Figura 13

Percepción de Seguridad en el Bosque Protector Guayabillas

Conocimiento acerca de actos delictivos suscitados en el BPG

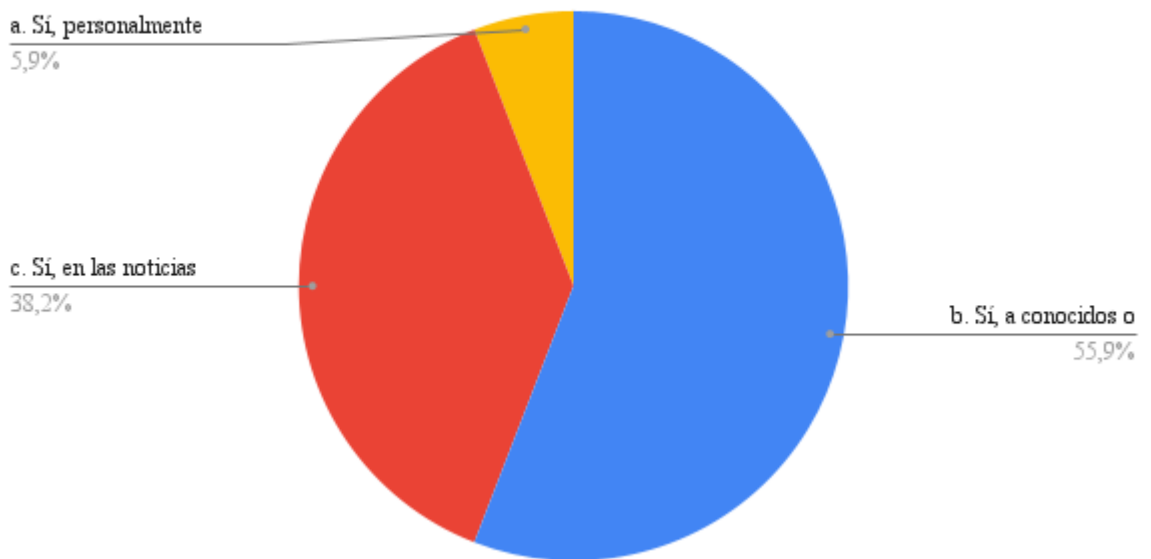


8.1 Si la respuesta anterior fue SI, marque alguna de las opciones a continuación:

Figura 14

Actos delictivos en el Bosque Protector Guayabillas

Si la respuesta anterior fue Sí, marque alguna de las opciones a continuación:

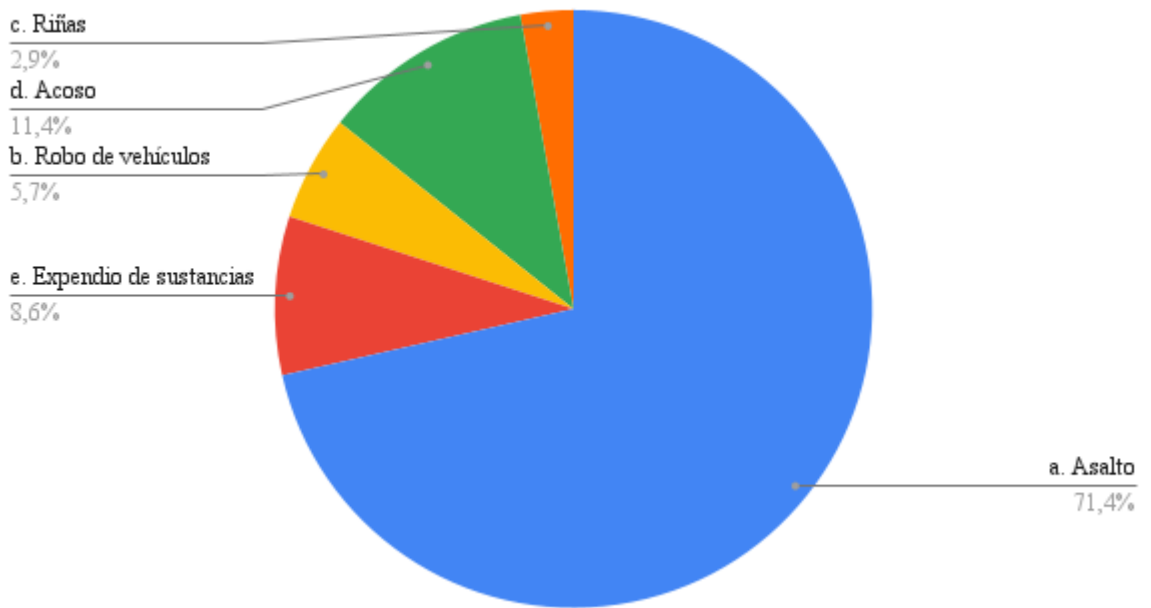


8.2 Señale el acto delictivo del cual usted o sus conocidos han sido víctimas

Figura 15

Actos delictivos en el Bosque Protector Guayabillas

Acto delictivo del cual han sido víctimas

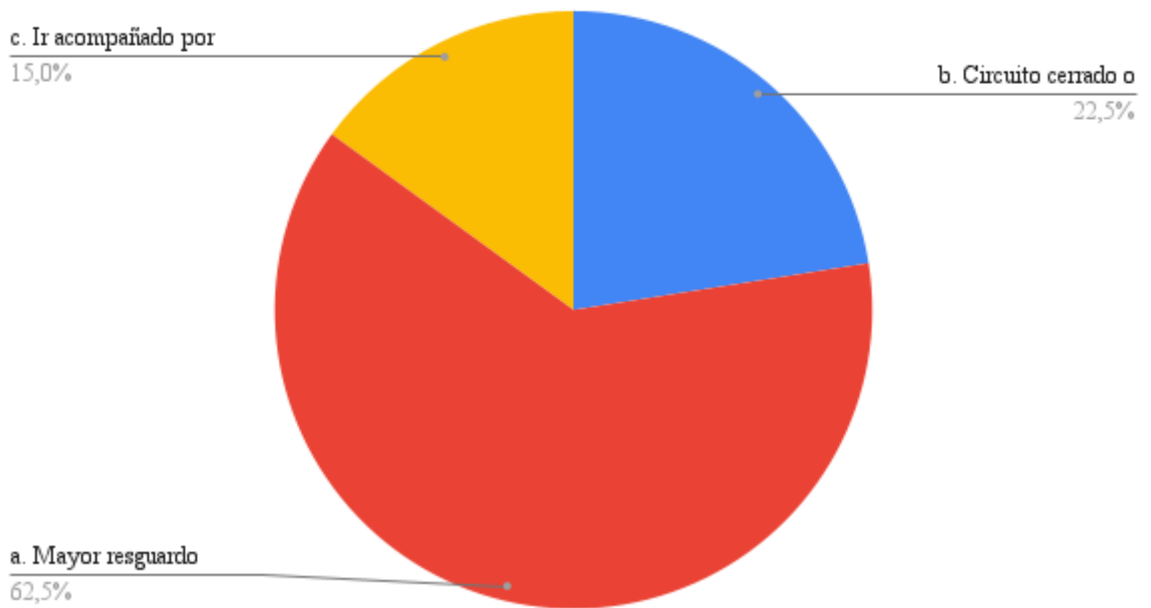


9. ¿Qué cambios le permitirían sentirse más seguro dentro del BPG?

Figura 16

Cambios para mejorar la percepción de Seguridad en el Bosque Protector Guayabillas

Cambios que aumentarían la sensación de seguridad



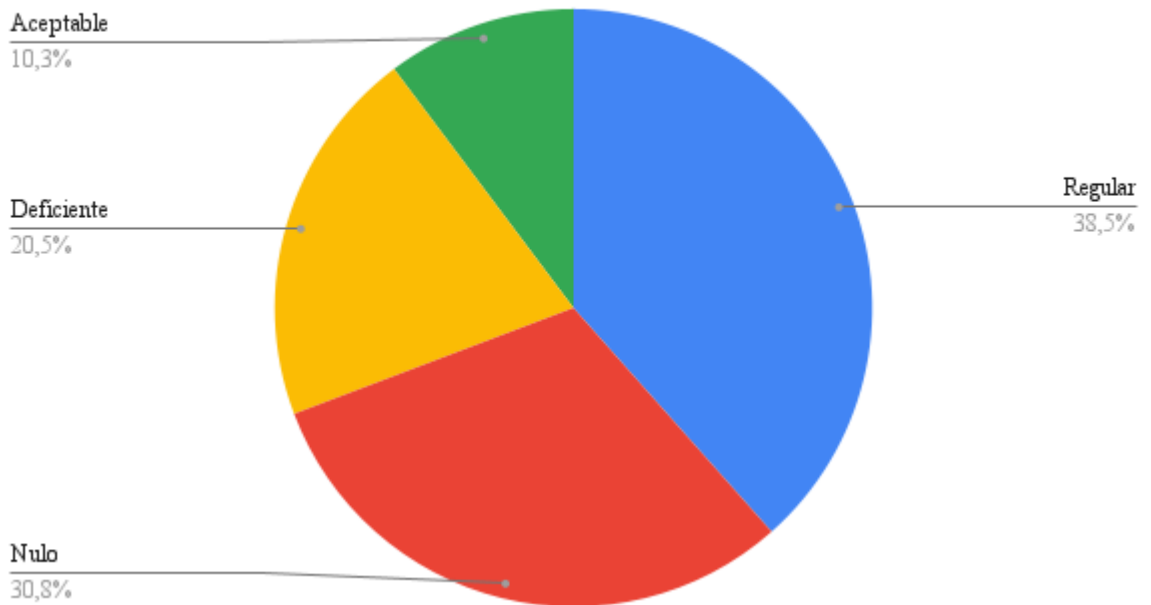
10. Califique la seguridad que le transmite ir solo, al Bosque Protector Guayabillas, considerando que:

Nulo – 0. Deficiente -1, Regular -2, Aceptable -3, Eficiente -4.

Figura 17

Sensación de Seguridad en el Bosque Protector Guayabillas

Sensación de seguridad al visitar sin compañía el BPG

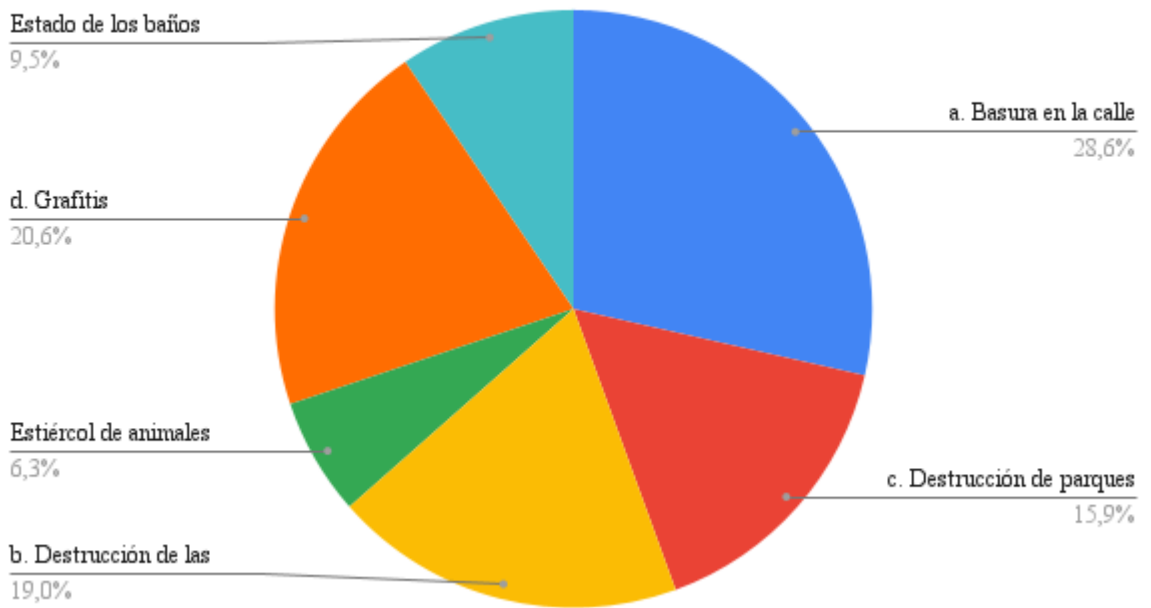


11. Marque los problemas más importantes que afecten su percepción del aspecto del lugar:

Figura 18

Problemas que afectan la percepción de Seguridad en el Bosque Protector Guayabillas

Problemas que afectan la percepción del lugar:



6.1.2.1 Análisis general de las encuestas

Las encuestas fueron destinadas a los visitantes del Bosque Protector Guayabillas utilizando un tipo de muestreo no probabilístico de conveniencia por el tipo de estudio en el que se basa el presente análisis, buscando una forma de medir la percepción de los involucrados en la actividad turística, para comprender la realidad de lo que acontece dentro del Bosque Protector.

Se aplicó este instrumento de investigación a una muestra de jóvenes adultos, en su mayoría mujeres (con un 65%) entre las edades de 22 y 25 años, de origen ibarreño (67,5%), quienes expresaron, según las encuestas, que perciben al BPG como un lugar medianamente seguro (57,5%).

Una vez finalizado el proceso de levantamiento de información para las encuestas se logró determinar que en los resultados existe una gran preocupación por parte de los encuestados con respecto a temas de seguridad que le podrían hacer víctima de un asalto, revelando las estadísticas de la muestra que 85% de los encuestados teme a sufrir este tipo de percances durante su visita, por medio de las cuales se indica una grave falta de confianza en la forma como se maneja la percepción de seguridad en el bosque protector.

Analizando los aspectos generales de los visitantes encuestados se cuenta con un promedio de visita al BPG mayormente trimestral (25%) y en periodos vacacionales (50%), con una preferencia en ascender a este distinguido bosque urbano en compañía de amigos (47,5%) y familiares (27,5%), para realizar actividades principalmente de esparcimiento, teniendo una visita total de aproximadamente 1 a 3 horas (85%).

Un 70% de los encuestados declaró conocer sobre algún tipo de acto delictivo suscitado dentro del BPG y aunque algunos notificaron no haberlo vivido en carne propia, tuvieron la noticia de amigos, conocidos, familiares o en las noticias. Esta información brinda unos rasgos fundamentales en los que cimentar la discusión próxima, debido a que uno de los factores más preocupantes dentro de la seguridad turística es la desconfianza que se puede apreciar en la psique de los potenciales visitantes.

Se ha notado al riesgo de asalto como principal preocupación según los datos que expuso la estadística general del cuestionario, con un 85% por ello resulta menester tomar en cuenta la seguridad empleada para salvaguardar las instalaciones del bosque protector, sea con un circuito cerrado de cámaras de seguridad, resguardo policial o acompañamiento durante la visita.

Finalmente, resulta importante mencionar que 0% de los encuestados se sentiría plenamente seguro de visitar el Bosque Protector Guayabillas sin ninguna compañía y que en segundo lugar se encuentra un 32% que no siente seguridad alguna al visitar este Bosque Urbano de forma solitaria. Y que la mayor preocupación en cuestiones de percepción es la destrucción de parques y áreas verdes, presencia de basura y grafitis y la contaminación que pueda existir.

Es por medio de este instrumento investigativo que se procedió a dar cumplimiento al segundo objetivo específico del presente análisis, midiendo la percepción de los involucrados en la actividad turística (comunidad local, sector público y privado), comprendiendo la situación actual en la que se encuentra la percepción de los visitantes para Julio del 2022 el Bosque Protector Guayabillas.

6.1.3 Rúbrica-Tabla de cotejo acerca de seguridad turística

Medidas de Seguridad en Bosques Urbanos. Bosque Protector Guayabillas.

Indicaciones:

Marque del 1 al 4.

Siendo:

- 1.-No Cumple/Insatisfactorio
- 2.-Cumple regularmente/Poco Satisfactorio
- 3.-Cumple adecuadamente/Satisfactorio
- 4.-Muy Satisfactorio/Cumple Totalmente

Figura 19

Rúbrica acerca de seguridad turística en el Bosque Protector Guayabillas

Roberto Loyola, responsable del patrimonio del BPG		1	2	3	4
1	Se tiene un plan de acción frente a actos delincuenciales		x		
2	Personal de seguridad con idioma extra y extrovertido		x		
3	Control de antecedentes de los empleados en la actividad turística				x
4	Control del orden frente a posibles altercados		x		
5	Presencia policial y de seguridad privada uniformada.			x	
6	Disponibilidad de la información sobre seguridad	x			
7	Cooperación entre seguridad pública comunal y las policías y la seguridad privada		x		
8	Tiene personal capacitado en seguridad y protección	x			
9	El destino BPG cuenta con botón de pánico				x
10	Tiempo de respuesta policial			x	
11	Tiempo de respuesta bomberos				x
12	Control de horarios				x
13	Tiene personal capacitado en artes marciales	x			
14	Vigilancia sobre la venta y el consumo de drogas ilegales	x			
15	Habilidades en la resolución de conflictos		x		
16	Amabilidad en el trato por parte del personal encargado del BPG			x	
17	Entorno del BPG que se pueden visitar o por los que transita		x		
	Total	41/68			

Nota. Basado en las necesidades metodológicas de la investigación. Rúbrica sobre seguridad aplicada al BPG por medio del responsable del Patrimonio y Gestor, Roberto Loyola.

Como resultado final de la tabla de cotejo, suma un puntaje de 41/68, lo cual se obtiene por los resultados que se han basado en la fórmula de la Evaluación de Efectividad de Manejo, adaptada a la metodología aplicada dentro del presente análisis:

$$\% \text{ EEM de AP} = \Sigma \# \text{ del puntaje por indicador} / 68$$

Otorgando a la seguridad turística del Bosque Protector Guayabillas un total de 60,29% en los niveles de valoración, que representa un puntaje Poco Satisfactorio en relación a los elementos que se han ponderado. Remitiendo al BPG a un estado de alta vulnerabilidad en temas de seguridad, debido a los 10 factores con un puntaje igual o menor a 2.

Figura 20

Niveles de Valoración e interpretación de resultados de evaluación

Porcentaje	Nivel efectivo de manejo	Situación de manejo
87-100%	Muy Satisfactorio	El área cuenta con los medios para un manejo eficiente conforme a las demandas del presente; por esto, tiene posibilidades de absorber ciertas exigencias del futuro sin comprometer la conservación de los recursos. El cumplimiento de los objetivos del área está garantizado
70-86%	Satisfactorio	Los factores y medios que posibilitan el manejo están siendo atendidos adecuadamente; las actividades necesarias se desarrollan normalmente y con buenos resultados pero pueden mejorar; la permanencia del área estaría garantizada por cuanto hay un equilibrio dinámico entre todos los ámbitos del manejo. Todo el conjunto tiende normalmente hacia el cumplimiento satisfactorio de los objetivos
52-69%	Poco satisfactorio	El área posee muchos recursos y medios que son indispensables para su manejo, pero le faltan muchos elementos para alcanzar un nivel mínimo aceptable, tales características imponen al área una condición de alta vulnerabilidad a la incidencia de factores coyunturales externos o internos y consecuentemente no se garantiza su permanencia en el largo plazo. Los objetivos del área difícilmente podrían ser alcanzados, principalmente algunos de los objetivos primarios.
<51%	Insatisfactorio	El área carece de los recursos mínimos necesarios para su manejo básico y, por lo tanto, no existen garantías para su permanencia a largo plazo; los objetivos del área no podrán ser alcanzados bajo estas circunstancias

Nota: Adaptado de MAE (2014). Niveles de Valoración e interpretación de resultados de evaluación. (pp. 68). <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Guía-Methodológica-Evaluación-de-Efectividad-de-Manejo-del-Patrimonio-de-Áreas-PG.pdf>

6.1.3.1 Resultados y análisis de la Matriz de Indicadores:

El resultado final de la evaluación por tabla de cotejo, permite analizar los datos brindados por parte de un gestor calificado para conocer los factores que se relacionan directamente con la seguridad turística, para tener una noción clara de las nociones clave que servirán para un análisis posterior.

Se pudo observar principalmente la baja predisposición de los elementos de seguridad y operativos del BPG a presentar su opinión dentro de la matriz de indicadores expuesta en la tabla de cotejo, tomando en cuenta principalmente la opinión del gestor principal del BPG, por ello los resultados podrían verse mermados en su proximidad a la realidad, pero aun así son válidos para considerarlos como una forma de exposición de los puntos más relevantes en la búsqueda de una percepción de seguridad adecuada.

Los indicadores que registran mayor puntuación son referentes a temas muy importantes como el tiempo de respuesta de bomberos y el botón de pánico, del cual los operativos de seguridad tenían total desconocimiento, pero incrementan satisfactoriamente la calificación general del manejo adecuado del área protegida. Por otro lado, se observa una reducción en la valoración de aspectos como el plan de acción frente a actos delincuenciales o la cooperación entre la seguridad privada, comunal y policial, los cuales se tomarán en cuenta para la discusión final de los resultados.

El rasgo de capacitación más relevante para los agentes de seguridad al momento de controlar un posible altercado, junto al desconocimiento de artes marciales y de defensa, que por el momento es casi inexistente, representa otro factor a considerar en la formulación de una propuesta pertinente para mejorar la percepción de seguridad.

Finalmente, en términos de resolución de conflictos, se pudo obtener una calificación demasiado baja para un sitio con tanta afluencia y con los datos que revelaron las distintas encuestas, es por ello preocupante que no se hayan revisado dichos factores para determinar una gestión más eficiente de la seguridad dentro del BPG.

Se logró dar cumplimiento al tercer objetivo específico del análisis de percepción sobre seguridad turística en el Bosque Protector Guayabillas, logrando determinar los factores relacionados con la seguridad turística para tener una noción de los indicadores clave a tomar en cuenta dentro del análisis, y posteriormente desarrollar una propuesta que beneficie en todos los ámbitos a los involucrados en la actividad turística del BPG.

6.2 Discusión

Como mencionan Manjarrez de Ávila & Baca Mejía (2019) “Haber sido víctima reciente de un delito disminuye la probabilidad de estar satisfecho con la vida, es decir, tiene un efecto negativo sobre el bienestar subjetivo de las personas.” (pp. 154-155) y corroborado por el 62,5% de encuestados que solicitan mayor resguardo dentro del BPG, es indispensable tomar en cuenta la preocupación existente acerca de los posibles percances que atenten contra la seguridad, e incitar la inversión pública para tomar medidas que mitiguen la delincuencia.

De igual forma concordando con Grünenwald (2012), la seguridad no debe ser vista como un gasto sino como una inversión redituable, ya que los visitantes preferirán un lugar que cuente con información sobre seguridad que genere la confianza necesaria para que sus percepciones sobre el lugar produzcan una imagen mental atractiva del mismo según De la Torre (2017).

Por medio del instrumento metodológico de las fichas de observación se logró detectar varias falencias en la forma en cómo se percibe la seguridad turística en el Bosque Protector Guayabillas, principalmente por la presencia de vandalismo, específicamente grafitis y destrucción de parques, lo que permite aproximarse a la idea de que no existe mayor resguardo en ciertas ocasiones del día, durante las cuales este tipo de actos vandálicos puedan suscitarse. Triangulando esta verificación con el estado del arte descrito, obtenemos la base que según Peter (2018) podría designar una disposición racional-intuitiva negativa del visitante en detrimento de un futuro paseo en el BPG.

Debido a que dentro del Plan Maestro de Manejo del BPG publicado en 2001, se encuentra explícitamente la necesidad de mantenimiento general y la seguridad de los bienes y los visitantes, dentro de los objetivos del subprograma de seguridad y control 21 años después, se evidenció la falla en la ejecución del objetivo anteriormente mencionado y la necesidad de actualizar los parámetros y lineamientos a seguir para un adecuado control de la gestión de este bosque urbano.

Exponiendo en segundo lugar dentro del instrumento de investigación de las encuestas, un marco que, basado en las propuestas del Plan Integral de Asistencia Turística, debería garantizar la seguridad para generar confianza en los visitantes. Tristemente, como se expone en la Figura 17, no existe sensación de seguridad alguna por parte de los encuestados al visitar sólo el BPG, seguido de un alarmante 38% que indican que una sensación de seguridad regular, y un 32% que considera nula la confianza de visitar el bosque sin ninguna compañía, lo que coincide con uno de los factores que Ochoa (2021) indica acerca del parque La Carolina, sobre la preocupación por la delincuencia.

De igual forma un 70% de los encuestados afirma conocer de primera o segunda mano algún tipo de acto delictivo suscitado en el Bosque Protector Guayabillas, siendo un 71,4% asaltos, lo cual establece un parámetro muy preocupante debido a la percepción de seguridad que el destino brinda incluso bajo impulsos mediáticos como las noticias. Ya que un 38,2% de los encuestados afirma haberse informado de estos percances reprensibles, a través de las noticias. Tomando en cuenta que la información buscada por el turista antes de realizar su viaje es fundamental; en ese contexto, Quesada (2007) determina a la información como uno de los factores clave dentro de los parámetros para elegir un destino de visita.

Al ser la percepción de seguridad según Gélvez (2019): “la manera más rápida de medir la realidad de un entorno” (p. 3), sumado a un alarmante porcentaje de los encuestados expresando su temor por sufrir un asalto, influyen en la necesidad imperante de reformar el Plan Maestro de Manejo del Bosque Protector Guayabillas, dentro del cual ni siquiera se menciona un plan de acción frente a actos delictivos, ni se toma en cuenta la posibilidad de un asalto, otorgando paso a una propuesta factible, basada en datos estadísticos, en función del medro de la seguridad y su percepción en la mente de los visitantes.

Se obtienen los resultados de la rúbrica aplicada dentro de la tabla de cotejo, los cuales deberían cumplir por lo menos en un 70% el total del puntaje requerido para ser considerado como un área protegida con un nivel de seguridad satisfactorio. Logrando actualmente un 60% según los datos brindados por el Responsable del Patrimonio del Bosque Protector Guayabillas.

Este porcentaje revela falencias notorias sobre todo en función de la capacitación del personal de seguridad y las habilidades requeridas (artes marciales y resolución de conflictos) para salvaguardar el orden dentro de espacios recreativos urbanos, lo que representa un factor clave para mitigar la acción criminal; así lo afirma Ochoa (2021) en las conclusiones de su trabajo investigativo sobre los patrones espaciales del crimen dentro del distrito 05, en Quito-Ecuador.

La disponibilidad de información sobre seguridad sigue siendo un tema clave para la percepción general de la misma dentro de las áreas protegidas, ya que sin ella no se puede establecer una adecuada planificación de la comunicación, la cual está situada como la primera estrategia transversal de los indicadores del Plan Integral de Asistencia Turística del Ecuador (2016). La misma que, en concordancia con el primer eje de seguridad ciudadana prevendría y disminuiría las situaciones de conflicto principales.

No obstante, lejos de todo el deterioro por uso y vandalismo, se trata de un maravilloso sitio natural con paisajes espléndidos y varias actividades potenciales que un visitante puede realizar en las distintas zonas que están abiertas al público en general, representando un motivo suficiente para que se ponga en marcha un plan de gestión que abarque las preocupaciones de los moradores cercanos y visitantes frecuentes, para llevar a una armonía general, percibida por las futuras generaciones como concluyen Freites & Trejo (2019) “se destaca el papel fundamental que tienen las alianzas y los mecanismos colaborativos como herramienta para lograr cohesionar una cadena socioproductiva de turismo con valor sostenible.” (parr. 2) dentro de la revista colombiana de Turismo Sostenible.

6.3 Análisis de factores que inciden en la percepción de seguridad en el BPG

Indicador	Actualidad	Objetivo
Se tiene un plan de acción frente a actos delincuenciales	Poco satisfactorio	Reformar el Plan de Manejo del BPG con las medidas de seguridad necesarias para permitir un cambio dentro del paradigma actual de los visitantes sobre la delincuencia
Personal de seguridad con idioma extra y extrovertido	Cumple Regularmente	Proponer cursos de capacitación en atención al cliente, para los operarios del BPG
Control del orden frente a posibles altercados	Cumple Regularmente	Realizar pruebas y simulacros para activar la eficiencia en el manejo de posibles altercados
Disponibilidad de la información sobre seguridad	No cumple	Proponer nuevos y mejorados puntos de señalética, que otorguen mayor confianza incluso en el conocimiento de un circuito cerrado de cámaras de seguridad
Cooperación entre seguridad pública comunal y las policías y la seguridad privada	Poco satisfactorio	Planificar reuniones entre la comunidad y los agentes del orden privados y públicos, que permitan un conocimiento de los protocolos a seguir en cooperación continua
Tiene personal capacitado en seguridad y protección	No cumple	Capacitar a los agentes de seguridad en los parámetros básicos de protección para áreas recreativas urbanas
Tiene personal capacitado en artes marciales	No cumple	Proponer cursos solventados por el GAD de artes marciales y protección para agentes del orden y particulares
Vigilancia sobre la venta y el consumo de drogas ilegales	No cumple	Cooperación entre la comunidad y la seguridad privada para prevenir el consumo y venta de drogas ilegales
Habilidades en la resolución de conflictos	Poco satisfactorio	Indicar los protocolos a seguir en caso de suscitarse un acto delictivo para capacitar de forma adecuada a los agentes de seguridad
Entorno del BPG que se pueden visitar o por los que transita	Poco satisfactorio	Realizar brigadas de recolección de basura junto a las U.E. y Universidades locales para mejorar el aspecto de los espacios transitables del BPG

Así se pueden evidenciar las propuestas objetivas que podrían modificar el puntaje de la rúbrica para los factores que contaban con una calificación igual o menor a 2, por medio de la aplicación constante de las capacitaciones, reuniones, brigadas y colaboración conjunta.

6. CONCLUSIONES

Los planteamientos de actividad conjunta entre comunidad, policía y seguridad privada complementan una acción socialmente homeostática que se alinea con el objetivo general del estudio, lo que faculta una posibilidad de medrar en la rúbrica de la tabla de cotejo en una posterior evaluación. Generando sinergia dentro de las alternativas que proponga cada parte involucrada y que permitan modificar la gestión actual, de acuerdo a las necesidades colectivas, descentralizando la toma de decisiones.

La investigación realizada establece parámetros que según las encuestas y rúbrica, fundamentan la propuesta de una reforma al Plan Maestro de Manejo del Bosque Protector Guayabillas, en la cual se establezca por escrito la necesidad de formar a los agentes del orden en artes marciales y manejo de conflictos, conduciendo al cumplimiento de la segunda parte del OE1 de comprender los pasos a seguir dentro de un adecuado control de seguridad.

Según las encuestas planteadas, el Bosque Protector Guayabillas cuenta con una gran afluencia de mujeres, que no se sienten seguras de visitar a solas este bosque urbano, prefiriendo realizarlo en compañía de amigos y familiares, y el 85% afirma sentir temor de sufrir un asalto, sumado a que un 70% de ellas reporta haber recibido noticias (directa o indirectamente) acerca de actos delictivos que aminoran su percepción de seguridad dentro del Bosque, lo cual permite reconocer la tendencia del paradigma social referente a creencia de que el destino a visitar se percibe, por el momento, como un lugar inseguro.

No obstante se determinaron los factores que inciden en una baja percepción de seguridad por parte del visitante, basados en los indicadores y estrategias del Plan Integral de Asistencia Turística, El Plan Maestro de Manejo del Bosque Protector Guayabillas, entre otros documentos, y al revisar junto al Gestor Encargado del Patrimonio del BPG, se reconocieron ciertas falencias que pueden ser mitigadas y otros aspectos (como la capacitación del personal en manejo de conflictos, artes marciales y el control de situaciones ilícitas) que pueden ser mejorados para una eficiente gestión de la seguridad dentro del bosque urbano, finiquitando el OE3.

Finalmente, al haber cumplido con los objetivos de este análisis se corroboró la importancia de la percepción sobre seguridad que los visitantes guardan sobre un destino, misma que debe ser alimentada conscientemente para promover internacionalmente este y cualquier otro atractivo o producto turístico del Ecuador, como un patrimonio conservado, seguro, sustentable y que colectivamente promueva el desarrollo sostenible.

7. RECOMENDACIONES

Se incita principalmente a modificar el *modus operandi* de los agentes del orden, para realizar un trabajo conjunto entre la seguridad privada, la comunidad y la policía, de modo que se establezca una sinergia entre los tres ejes que faciliten la percepción de seguridad general dentro de los espacios que abarcan el BPG.

Es de vital importancia dotar al personal de seguridad del BPG de una capacitación permanente, que habilite al mismo para la resolución óptima de conflictos referentes a altercados de índole criminal o cualquier situación punible que pueda suscitarse en las instalaciones del bosque urbano, lo que faculta una propuesta de reforma de los parámetros del Plan de Manejo vigente desde el año 2001, en su apartado de objetivos del subprograma de seguridad y control.

Para mitigar la preocupación existente por parte de los visitantes frecuentes del BPG, de sufrir algún percance relacionado con la pérdida de sus pertenencias, algún tipo de daño psicológico o afectación a la salud por ser víctima de asalto, se recomienda persuadir a las autoridades de dotar de la señalética informativa acerca de seguridad, siendo necesaria para dar a conocer a los visitantes, por ejemplo, acerca del circuito cerrado de cámaras de seguridad presentes dentro del bosque urbano, junto con el aumento de personal de seguridad permanente.

Finalmente, se debe alentar a los gestores del Bosque Protector Guayabillas, en cooperación conjunta con el GAD, para la implementación de un curso de formación continua en artes marciales para personal de seguridad y de policía turística, que faculte a los gendarmes del orden para la acción óptima en caso de cualquier tipo de altercado, más específicamente asaltos, que puedan tomar lugar en las instalaciones del BPG o en sus alrededores.

Encomendando todos estos esfuerzos a la comunidad en general, a los gestores de las áreas protegidas, a los GAD's y al MINTUR, para lograr una resolución pronta, que permita medrar la percepción de seguridad actual que se guarda en la psique de los visitantes potenciales, local e internacionalmente acerca de la asistencia recreativa a bosques urbanos dentro del territorio ecuatoriano.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Correa, L. E., & Portela, D. (2018). Percepción de seguridad en América Latina. Universidad Icesi (Colombia)
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2930762>
- Córdova, M. (2007). Percepción de inseguridad: una aproximación transversal. FLACSO Sede Ecuador.
<http://hdl.handle.net/10469/2623>
- De la Torre, J. (2017). Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística : Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos. 365.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=120519&info=resumen&idioma=ENG>
- de la Torre, J. Á. (2017). Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos (Doctoral dissertation, Universidade da Coruña).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=120519>
- De Lemos, F. F., Vieira, D., & Pinho, T. (2019). Digital Marketing Strategies for Accessible Tourism. 6, 71–92.
<https://doi.org/10.4018/978-1-5225-9783-4.ch004>
- Freites, M., & Trejo, Z. (2019). Turismo Sostenible: percepciones, bienestar ciudadano y desarrollo local. Revista Venezolana de Gerencia, 2.
<https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31484>

- Grünewald, L. (2018). Qué es la Seguridad Turística. La seguridad turística es una nueva especialidad de la Seguridad, necesaria en muchos de nuestros países. Foro de Seguridad, Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Recuperado de http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm
- Grünewald, L. A. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de ciencias sociales*, 4(21), 141-158. <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/1545>.
- Gutiérrez, P. (2005). *Diccionario de la publicidad*. Editorial Complutense. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=314833>
- Gélvez-Ferreira, J. D. (2019). ¿Cuáles determinantes se relacionan con la percepción de inseguridad? Un análisis estadístico y espacial para la ciudad de Bogotá, DC. *Revista Criminalidad*, 61(1), 69-84. <http://www.scielo.org.co/pdf/crim/v61n1/1794-3108-crim-61-01-00069.pdf>
- Hernando, F. (2006). *Eclecticismo y diversidad en la geografía del crimen y la delincuencia en el cambio de siglo*. Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/39369221_Eclecticismo_y_diversidad_en_la_geografia_del_crimen_y_la_delincuencia_en_el_cambio_de_siglo
- INEC (2010) «Censo de Población y Vivienda 2010». <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>.
- Jiménez, K., & V, E. C. (2018). La utilidad de un plan promocional para la diversificación del uso de los atractivos turísticos del Parque Nacional Machalilla, Manabí. In *Iv CONGRETUR*. https://www.researchgate.net/publication/335335726_La_utilidad_de_un_plan_promocional_para_la_diversificacion_del_uso_de_los_atractivos_turisticos_del_Parque_Nacio

[nal_Machalilla_Manabi](#)

Ley de Turismo. (2002). Obtenido de

<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/11/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Linares, H., & Morales, G. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 12(2), 453–466.

<https://doi.org/10.25145/j.pasos.2014.12.033>

Manjarrez de Ávila, W., & Baca Mejía, W. (2019). Victimization por crimen, percepción de seguridad y satisfacción con la vida en Colombia. Revista de Economía Institucional, 21(41), 133–160.

<https://doi.org/10.18601/01245996.v21n41.06>

Manjarrez de Avile, William, & Baca-Mejía, William. (2019). Victimization por crimen, percepción de seguridad y satisfacción con la vida en Colombia. Revista de Economía Institucional, 21(41), 133-160. Epub July 06, 2019.

<https://doi.org/10.18601/01245996.v21n41.06>

Ministerio de Turismo. (2016). Plan Integral De Asistencia Turística. Ministerio de Turismo, 141.

<http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/10IGC2016-PLAN.pdf>

Ministerio de Turismo. (2020). Comportamiento Del Turismo a Nivel Nacional. Ministerio de Turismo, 1, 52.

https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Comportamiento-Covid-VERSION-FINAL_JSP.pdf

- MINTUR. (2019). Plan Nacional de Turismo 2030. Ecuador. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf
- Moreno Cabrera, M. (2019). La percepción de la seguridad turística en residentes y visitantes de la zona especial turística del Centro Histórico de Quito. Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciado en Turismo Ecológico. Carrera de Turismo Ecológico. Quito: UCE. 150 p. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20233>
- Moreno, Z. (2019). Turismo Sostenible: percepciones, bienestar ciudadano y desarrollo local. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 2, pp. 104-130, 2019. Universidad del Zulia. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31484>
- Nieto, K. C. (2018). Análisis espacial de la percepción de seguridad ciudadana: Barrio La Tola. Quito-Ecuador (Bachelor's thesis, PUCE). <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/15057>
- Núñez Callo, J. J., & Rivas Tapia, M. E. (2020). Servicio de asistencia de la policía de turismo y su incidencia en la seguridad del turista extranjero en el parque arqueológico de Sacsayhuaman-2018. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6207>
- Ochoa Veloz, P. B. (2021). Spatial patterns of crime in District 05, Quito-Ecuador, 2016-2020 [Master's thesis, Minnesota State University, Mankato]. Cornerstone: A Collection of Scholarly and Creative Works for Minnesota State University, Mankato. <https://cornerstone.lib.mnsu.edu/etds/1174>
- Organización Mundial del Turismo – OMT (1997), Desarrollo Sostenible del Turismo. Recuperado en: <http://sdt.unwto.org/es>

OMT, (2000). Desarrollo Sostenible del Turismo. Taller de indicadores de sostenibilidad en turismo para los países de sudamérica. Argentina: OMT.

<https://www.scribd.com/document/319010815/Taller-de-Indicadores-de-Sostenibilidad-en-Turismo-Para-Los-Paises-de-Sudamerica>

Peter, R. (2018). Percepción y perspectiva: vicios (distorsiones) e inversiones de nuestra visión de la realidad humana y de sus valores debido a la percepción y sus alteraciones. *Correlatos*, 1, 77–109.

https://www.upaep.mx/templates/cefas/docs/03_percepcion_perspectiva.pdf

Peña, G., & Contreras, J. (2019). Percepción de seguridad en el destino turístico.

<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6348/ARTICULO%20-0-%20PERCEPCION%20DE%20SEGURIDAD%20EN%20EL%20TURISMO...pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Piedra, J. et al. (2021) Manual De Temas Nodales De La Investigación Cuantitativa. Un Abordaje Didáctico. Universidad Pedagógica de Durango.

<http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/Nodales.pdf>

Quesada C. R. (2007). Elementos del turismo (C. ed.). Costa Rica: EUNED. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=z8SgCXUIsGUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Quintero, J. (2007). Teoría de las necesidades de Maslow. Obtenido de Teoría de las necesidades de Maslow:

<https://www.scribd.com/doc/200028381/Teoria-Maslow-Jose-Quintero>

Reglamento General a la Ley de Turismo. (2020). Obtenido de

<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/2020->

[Reglamento-Ley-de-Turismo.pdf](#)

Robalino-Coyago, J., & Gallegos-Gallegos, M., & Moscoso-Parra, A., (2021). Estrategias de marketing digital para promoción turística. Caso: G.A.D de Pasaje, Ecuador. 593 Digital Publisher CEIT, 6(6), 151-168.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.753>

Silva, H., Trejo, G. Z., & Freites, Z. M. (2019). Turismo sostenible: Percepciones, bienestar ciudadano y desarrollo local. Revista Venezolana de Gerencia, 2, 104-130.

<https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31484>

SMITH, Susan J. (1987). Fear of crime: beyond a geography of deviance. Disponible en: Progress in Human Geography, 1987, 11, 1 pp. 1-23.

<https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/fear-crime-beyond-geography-deviance>

Tigsi, G. (2021). Campaña publicitaria para el desarrollo del turismo cultural en el cantón Salcedo a través de medios digitales (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Diseño y Arquitectura. Carrera de Diseño Gráfico Publicitario).

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33815>

Jimenez, K. & Cabanilla, E. (2018). La utilidad de un plan promocional para la diversificación del uso de los atractivos turísticos del Parque Nacional Machalilla, Manabí. IV CONGRETUR Impacto Del Turismo En El Desarrollo Del Ecuador LIBRO DE ACTAS .

https://www.academia.edu/39989071/La_utilidad_de_un_plan_promocional_para_la_diversificación_del_uso_de_los_atractivos_turísticos_del_Parque_Nacional_Machalilla_Manabí

Villalba, D. (2012). Análisis espacial de la distribución de la delincuencia en las parroquias urbanas del Distrito Metropolitano de Quito en los años 2009, 2010 y 2011.

<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/7086>

9. ANEXOS

Anteproyecto:

<https://docs.google.com/document/d/1OVLnPEZS624RPL52Q6iVxjboo3XyQ0aoUsQWhqaLuMw/edit?usp=sharing>

Encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSchVZPQQA1v78oSI-k26qZhLDYAybaztaVBUxrH1ALgkk5H7g/viewform?usp=sf_link