



# **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA:**

**“SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA PLAYA DE MONTAÑITA COMO  
POLÍTICA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS, COMUNA  
DE MONTAÑITA CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO EN  
GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTOR:**

**DIEGO CARLOS LEMUS SUÁREZ**

**TUTOR:**

**LCDO. ARNALDO EFRÉN MENDOZA TARABÓ, PhD.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2024**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA PLAYA DE MONTAÑITA COMO POLÍTICA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS, COMUNA DE MONTAÑITA CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA” elaborado por el Sr. DIEGO CARLOS LEMUS SUÁREZ, egresado de la carrera de Gestión y Desarrollo Turístico Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Lcdo. Arnaldo Efrén Mendoza Tarabó, PhD.  
**TUTOR**

### AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación denominado “SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA PLAYA DE MONTAÑITA COMO POLÍTICA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS SERVICIOS, COMUNA DE MONTAÑITA CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Diego Carlos Lemus Suárez con cédula de identidad número 0928624147 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
Diego Carlos Lemus Suárez  
C.I. No: 0928624147

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de grado dedicado al forjador de mi camino, a mi Dios padre celestial omnipotente, el que me acompaña y siempre me levanta en mi continuo tropiezo; a mi amada y querida madre Julia Dolores Suárez Rocafuerte, por su sacrificio y esfuerzo, por brindarme la oportunidad de obtener una carrera profesional para mi progreso y creer en mis capacidades; también, a mis amados hijos Benjamín y Diego, pilares fundamentales por ser fuente de motivación constante e inspiración para poder superarme cada día más y así la vida nos depare un futuro mejor para todos.

Diego Carlos Lemus Suárez

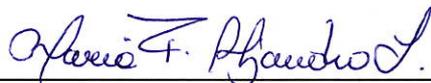
## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por haberme otorgado tantas oportunidades y potenciarme en conocimientos.

Asimismo, de manera muy especial a mi tutor de tesis, por haberme guiado en la preparación de este trabajo de grado y a lo largo de mi carrera universitaria, apoyo para mi progreso profesional y seguir conservando mis principios y valores.

Diego Carlos Lemus Suárez

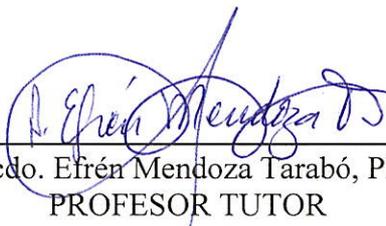
## TRIBUNAL DE GRADO



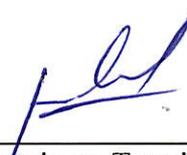
Lcda. María F. Alejandro Lindao, MBA.  
DECANA DE LA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Lcdo. José X. Tomála Uribe MSc.  
DIRECTOR (E) DE CARRERA  
GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO



Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, PhD.  
PROFESOR TUTOR



Ing. Jhonny E. Yumisaca Tuquina, MSc.  
PROFESOR ESPECIALISTA



Ab. María M. Rivera González, MSc.  
SECRETARIA GENERAL



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN  
Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTOR:**

Lemus Suárez Diego Carlos

**TUTOR:**

Lcdo. Mendoza Tarabó Arnaldo Efrén PhD.

**RESUMEN**

Montañita se ha convertido en uno de los balnearios más visitados dentro de la provincia de Santa Elena; no obstante, la provincia se encuentra inmersa en un mercado que está en constante cambios, donde la mayoría de los destinos han alcanzado un nivel de madurez dentro de su oferta y demanda turística. La seguridad hoy en día se ha convertido en una de las condiciones más importantes a la hora de elegir un destino de calidad, garantía que se obtiene cuando se trabaja en conjunto entre todos los actores involucrados en el sector. Sin embargo, no todos los destinos cuentan con un eje o plan de seguridad donde enfoquen políticas internas y un modelo de gestión que genere un destino seguro hacia los visitantes. En consecuencia, el presente trabajo realiza un acercamiento a la comuna Montañita, lugar reconocido nacional e internacionalmente como un destino turístico, motivo por el cual se procede a estudiar a la seguridad turística, donde se tiene por objetivo principal: evaluar las condiciones actuales de la seguridad turística de la playa de Montañita considerando a esta como una política de gestión que permita el mejoramiento del servicio en el destino. Para ello, se utilizó una metodología cualitativa y cuantitativa, obteniendo información relevante a través de cuestionarios y entrevistas, mismas que ayudaron a esclarecer el tema de estudio. Los resultados obtenidos demostraron que Montañita pese a ser un lugar muy visitado presenta debilidades en la seguridad turística, por lo cual se debe realizar un trabajo en conjunto con las autoridades competentes, cabildo parroquial y comunal, población local y turistas para diseñar estrategias que mejoren esta situación en la comuna.

**Palabras claves:** Seguridad, Turística, Política, Gestión.



**SANTA ELENA PENÍNSULA STATE UNIVERSITY FACULTY  
OF ADMINISTRATIVE SCIENCES ENGINEERING DEGREE IN  
TOURISM MANAGEMENT AND DEVELOPMENT**

**AUTHOR:**

Lemus Suárez Diego Carlos

**ADVISOR:**

Lcdo. Mendoza Tarabó Arnaldo Efrén PhD.

**ABSTRACT**

Montañita has become one of the most visited resorts in the province of Santa Elena; However, the province is immersed in a market that is constantly changing, where most destinations have reached a level of maturity within their tourist supply and demand. Safety today has become one of the most important conditions when choosing a quality destination, quality that is obtained when all the actors involved in the sector work together. However, not all destinations have a security axis or plan where they focus internal policies and a management model that generates a safe destination for visitors. Consequently, this work makes an approach to the Montañita commune, a place recognized nationally and internationally as a tourist destination, which is why we proceed to study tourist safety, where the main objective is: To evaluate the current conditions of tourist safety of Montañita beach, considering this as a management policy that will allow the improvement of the service in the destination. For this, a qualitative and quantitative methodology was used, which allowed relevant information to be obtained through questionnaires and interviews, which helped to clarify the topic of study. The results obtained showed that Montañita, despite being a very visited place, presents weaknesses in tourist safety, which is why work must be carried out together with the competent authorities, parish and communal council, local population and tourists to improve and design strategies to improve this situation in the commune.

**Keywords:** Security, Tourism, Politics, Management.

## ÍNDICE GENERAL

|  |             |
|--|-------------|
| <b>APROBACIÓN DEL TUTOR .....</b>              | <b>II</b>   |
| <b>AUTORÍA DEL TRABAJO .....</b>               | <b>III</b>  |
| <b>DEDICATORIA .....</b>                       | <b>IV</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>                    | <b>V</b>    |
| <b>TRIBUNAL DE GRADO .....</b>                 | <b>VI</b>   |
| <b>RESUMEN.....</b>                            | <b>VII</b>  |
| <b>ÍNDICE GENERAL .....</b>                    | <b>IX</b>   |
| <b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>                 | <b>XII</b>  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>                  | <b>XIII</b> |
| <b>ÍNDICE DE ANEXOS .....</b>                  | <b>XIII</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                      | <b>1</b>    |
| 1.1 <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>    | <b>1-3</b>  |
| 1.2 <b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>      | <b>3</b>    |
| 1.3 <b>SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>  | <b>3-4</b>  |
| 1.4 <b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b> | <b>4</b>    |
| 1.4.1 <b>Objetivo General.....</b>             | <b>4</b>    |
| 1.4.2 <b>Objetivos Específicos.....</b>        | <b>4</b>    |
| 1.5 <b>JUSTIFICACIÓN.....</b>                  | <b>5</b>    |
| 1.5.1 <b>Justificación Teórica.....</b>        | <b>5</b>    |
| 1.5.2 <b>Justificación Práctica.....</b>       | <b>5</b>    |
| 1.5.3 <b>Justificación Metodológica .....</b>  | <b>5-6</b>  |
| 1.6 <b>IDEA A DEFENDER .....</b>               | <b>6</b>    |
| 1.7 <b>VARIABLES .....</b>                     | <b>6</b>    |
| 1.7.1 <b>Variable Independiente.....</b>       | <b>6</b>    |

|                                    |  |           |
|------------------------------------|--|-----------|
| 1.7.2                              | Variable Dependiente .....   | 6         |
| <b>CAPÍTULO I.....</b>             |  | <b>7</b>  |
| <b>MARCO TEÓRICO .....</b>         |  | <b>7</b>  |
| 1.1                                | Revisión de literatura.....  | 7-11      |
| 1.2                                | Desarrollo de teorías y conceptos.....   | 11        |
| 1.2.1                              | Política Pública .....   | 11-12     |
| 1.2.2                              | Política Turística .....   | 12-13     |
| 1.2.3                              | Seguridad Turística .....  | 14        |
| 1.2.4                              | Fines de seguridad turística.....  | 15-19     |
| 1.2.5                              | Plan de Seguridad Turística.....   | 19        |
| 1.3                                | Fundamentación legal.....  | 21-24     |
| <b>CAPÍTULO II .....</b>           |  | <b>25</b> |
| <b>METODOLOGÍA.....</b>            |  | <b>25</b> |
| 2.1                                | Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación.....                                   | 25        |
| 2.1.1                              | Investigación cualitativa .....  | 25        |
| 2.1.2                              | Investigación cuantitativa .....   | 25-26     |
| 2.1.3                              | Investigación descriptiva.....   | 26        |
| 2.1.4                              | Investigación bibliográfica.....   | 26        |
| 2.2                                | Métodos de Investigación.....  | 26        |
| 2.2.1                              | Método inductivo .....   | 26-27     |
| 2.2.2                              | Método deductivo .....   | 27        |
| 2.3                                | Población y muestra .....  | 27-28     |
| 2.3.1                              | Muestra .....  | 27-29     |
| 2.4                                | Recolección y Procesamiento de Datos.....  | 29        |
| 2.4.1                              | Técnicas .....   | 29-30     |
| 2.4.2                              | Instrumentos.....  | 29        |
| <b>CAPÍTULO III.....</b>           |  | <b>31</b> |
| <b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b> |  | <b>31</b> |
| 3.1                                | Análisis normativa nacional, provincial y local con respecto al eje seguridad turística..... | 31-32     |
| 3.1.1                              | A escala nacional.....   | 31        |
| 3.1.2                              | A escala provincial .....  | 33        |

|       |   |              |
|-------|---|--------------|
| 3.1.3 | A escala local .....  | 33-34        |
| 3.2   | Situación actual de la Seguridad Turística en Montañita .....                   | 34-35        |
| 3.2.1 | Seguridad social .....  | 35           |
| 3.2.2 | Seguridad pública.....  | 35           |
| 3.2.3 | Seguridad médica.....   | 35-36        |
| 3.2.4 | Seguridad informativa y de facilitación .....                                   | 36           |
| 3.2.5 | Seguridad de recreación y eventos.....  | 36           |
| 3.2.6 | Seguridad vial y de transporte.....   | 37           |
| 3.2.7 | Seguridad ambiental y natural.....  | 37           |
| 3.2.8 | Seguridad de los servicios turísticos .....                                     | 37-38        |
| 3.3   | Análisis de las entrevistas realizadas.....                                     | 38-44        |
| 3.4   | La percepción del visitante respecto a la seguridad turística en Montañita..... | 45-56        |
| 3.5   | Estrategias de apoyo para mejorar la seguridad turística en Montañita.....      | 59-61        |
|       | <b>DISCUSIÓN .....</b>  | <b>62-63</b> |
|       | <b>CONCLUSIONES.....</b>  | <b>64-65</b> |
|       | <b>RECOMENDACIONES.....</b>   | <b>66-67</b> |
|       | <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>  | <b>68-69</b> |
|       | <b>Anexo No 1 Evidencias fotográficas .....</b>                                 | <b>70-71</b> |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1 Género.....   | 45 |
| Gráfico 2 Rango de Edad .....                                   | 46 |
| Gráfico 3 Frecuencia de visita a la playa .....                 | 47 |
| Gráfico 4 Medio de Información del destino .....                | 48 |
| Gráfico 5 Señalética de Ingreso .....                           | 49 |
| Gráfico 6 Vías de Evacuación.....                               | 50 |
| Gráfico 7 Montañita y los efectos del fenómeno del niño .....   | 51 |
| Gráfico 8 Servicio de los servidores turísticos.....            | 52 |
| Gráfico 9 Servicio de los guardavidas .....                     | 53 |
| Gráfico 10 Importancia de presencia de guardias y policías..... | 54 |
| Gráfico 11 Señaléticas informativas .....                       | 55 |
| Gráfico 12 Libre ingreso de vehículos .....                     | 56 |
| Gráfico 13 Seguridad personal en deportes extremos.....         | 57 |
| Gráfico 14 Montañita es un destino seguro .....                 | 58 |

**ÍNDICE DE FIGURAS**

|   |    |
|---|----|
| <i>Figura 1 Objetivos de la Política Turística</i> .....          | 13 |
| Figura 2 Ámbitos de la aplicación de la seguridad turística ..... | 16 |

**ÍNDICE DE ANEXOS**

|   |    |
|---|----|
| Anexo N° 1. Evidencias Fotográficas ..... | 66 |
|---|----|

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con referencias bibliográficas se hace hincapié a que la existencia del ser humano, desde sus inicios, se vinculaba con una vida nómada, recolectando alimentos de un lugar a otro. Es ahí donde nació la necesidad de trasladarse para la satisfacción del consumo de los recursos naturales. A esto se suma, posteriormente, el trueque y el movimiento por medio de embarcaciones para realizar el intercambio de productos, convirtiéndose en “turistas en esencia”.

En la época de la antigua Roma aparece la afición por viajar, motivados por distintas razones, debido a los grandes eventos que se realizaban como el caso de los festivales (juegos deportivos, peregrinaciones religiosas, visitas a las playas, luchas entre gladiadores), cabe recalcar que en el calendario romano había más días festivos que laborales a medida que se fue desarrollando y complementando esta situación de los traslados en el mundo. En este mismo tiempo empiezan a registrarse asaltos a los viajeros, dejando en evidencia la falta de seguridad que se presentaba en el territorio.

La actividad turística empieza una importante escalada con el incremento de la demanda, cada vez mayor, de personas que optan por desplazarse para satisfacer sus necesidades y expectativas, siendo necesario reconocer que en todo momento uno de los pilares fundamentales para efectuar la movilización ha sido y es la seguridad turística.

En Latinoamérica también empiezan a aparecer varios sitios llamativos para la concurrencia de personas, destacando el turismo de sol y playa, además del cultural, los visitantes se desplazaban a las playas en Centroamérica, tal es el caso de México, cuyas costas poseen muchos tramos de playas que son frecuentadas por los bañistas en la península de Yucatán, siendo uno de los destinos más populares, Cancún, también están cerca de la costa la isla de Mujeres, al este la isla Holbox, al sur de Cancún las playas de Tulum, entre otras.

Con la misma preferencia está Brasil, el quinto país más grande, que posee un sin número de espectaculares playas a visitar desde las caribeñas del norte, las piscinas naturales de Maragogi, Copacabana y Buzios que cada año reciben turistas de todo el mundo.

En el Ecuador el Ministerio de Turismo (MINTUR) es el ente encargado de velar por la seguridad de los turistas, motivo por el cual es imprescindible contar cada año con el registro de los establecimientos turísticos ofertados a lo largo del territorio nacional, así como también, evaluar los atractivos y productos puestos en el mercado con la finalidad de asegurar la satisfacción de los visitantes en el consumo de toda la cadena de valor, incluyendo su seguridad física, sin diferenciar su procedencia de nacionales o extranjeros.

La actividad turística que genera mayor flujo de pasajeros a nivel del turismo es el turismo de sol y playa, actividad que en el Ecuador se comercia en alrededor de 128 playas, 12 de las cuales forman parte del Sistema Nacional de Áreas Protegidas y Ministerio que permiten realizar actividades turísticas (TURISMO, 2022). Estas playas se distribuyen en veinte y ocho cantones del Ecuador continental.

Las playas del país deben presentar, como parte de su oferta, todas las medidas requeridas para precautelar por la seguridad de sus visitantes, no solo en el hecho de disponer de torres salvavidas para ayudar a los bañistas ante cualquier situación de ahogamiento, sino también, considerando los tiempos que se viven en el país, la seguridad ante posibles actos delincuenciales ya registrados en todas las provincias costeras, con un número de denuncias que cada vez aumenta.

Montañita está situada en la provincia de Santa Elena, en la parroquia Manglaralto, declarada como "Ciudad del Surf" por World Cities Surf en el 2016, dado que reúne todos los requisitos que un surfista profesional necesita (GAD MUNICIPAL SANTA ELENA, 2019).

En este sentido, al ser Montañita una playa reconocida tanto nacional como internacionalmente, la seguridad turística es un factor sumamente importante para tener en consideración dado que de este depende la afluencia de visitantes y la permanencia de estos; por tal razón, la presente investigación está centrada en analizar el eje de seguridad turística en la comuna Montañita, siendo este actualmente un problema en la zona dado al crecimiento de los índices delictivos.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son las condiciones actuales de seguridad turística de la playa de Montañita de acuerdo con las políticas de gestión en el mejoramiento del servicio?

## **1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ✓ ¿Cuál es la normativa que se maneja a nivel nacional, provincial y local que sostenga al eje de seguridad turística como parte fundamental de un destino?

- ✓ ¿Cuál es la situación actual de seguridad turística que se evidencia en el balneario de Montañita?
- ✓ ¿Cuál es la percepción que tienen los turistas que visitan la comuna Montañita con respecto al eje de seguridad turística?
- ✓ ¿Qué estrategias podrían establecerse en el balneario de Montañita para fortalecer la seguridad turística como parte de una política de gestión en el mejoramiento del servicio?

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 Objetivo General**

Evaluar las condiciones actuales de la seguridad turística de la playa de Montañita considerando las políticas de gestión en el mejoramiento del servicio.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Analizar la normativa, nacional, provincial y local con el propósito de leer las bases que regulen el eje de seguridad turística de forma directa e indirecta.
- ✓ Determinar las causas principales de seguridad turística a través de la situación actual de la comuna Montañita.
- ✓ Determinar la percepción que tienen los turistas con respecto a la seguridad turística cuando visitan la playa Montañita.
- ✓ Proporcionar estrategias que sirvan de apoyo y mejoría para un alto rendimiento en seguridad turística en la comuna Montañita.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

### **1.5.1 Justificación Teórica**

Esta investigación favorece con un análisis teórico conceptual hacia futuras investigaciones, dado que presenta información detallada de los distintos indicadores involucrados en las facilidades y seguridad turística, específicamente en lugares donde se desarrolla un turismo responsable en conjunto con la población local. Los resultados que se obtuvieron sirven como fuente principal para motivar a las futuras generaciones a que busquen iniciativas y brinden solución a problemáticas similares que afectan a la seguridad turística.

### **1.5.2 Justificación Práctica**

El presente proyecto investigativo se planteó como meta buscar y brindar una solución al eje de la seguridad turística, siendo actualmente este un factor principal a la hora de elegir un destino, a través de esta investigación se pretende brindar ayuda a todos los actores involucrados dentro de la actividad turística en la comuna Montañita brindando propuestas que permitan mejorar la situación actual en cuanto al tema de seguridad, dando como resultado un alto índice de crecimiento del turismo, puesto que a través del trabajo en conjunto se logre crear pautas para el bienestar de la ciudadanía, turistas y entidades relacionadas a la actividad turística.

### **1.5.3 Justificación Metodológica**

La metodología aplicada dentro de esta investigación está dada por información real, aplicando una investigación bibliográfica, cualitativa y cuantitativa, a través

de entrevistas, encuestas a todos los actores involucrados en la actividad turística en la comuna Montañita, siendo estos puntos clave a la hora de tomar decisiones al momento de brindar una solución a este fenómeno social “seguridad” a los turistas y visitantes. Este proyecto sirve como base para las próximas investigaciones y a la vez con los resultados obtenidos se permita anticiparse a los futuros problemas relacionados a la seguridad.

## **1.6 IDEA A DEFENDER**

La seguridad turística y las políticas de gestión inciden en el mejoramiento de los servicios turísticos en la comuna Montañita.

## **1.7 VARIABLES**

### **1.7.1 Variable Independiente**

- ✓ Políticas de gestión

### **1.7.2 Variable Dependiente**

- ✓ Seguridad turística de la playa.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

Mediante el marco referencial se logró extraer conocimientos relativos a diversos conceptos que son importantes para analizar la seguridad turística en un destino. La seguridad en las playas es un tema de vital importancia para el desarrollo óptimo del turismo marino costero, considerando que representan aproximadamente el 50% del turismo, Global (2020).

### 1.1 Revisión de literatura

Corzo, (2019) en su trabajo de investigación “Resultados de la implementación del Plan de Seguridad Turística en Colombia, Caso: Consejos de Seguridad Turística” planteó como objetivo contextualizar y generar un diagnóstico de la seguridad que se da a los turistas, considerando el trabajo que realiza el Ministerio vinculado con el turismo en Colombia a través de matrices del Consejo de Seguridad Turística, obteniendo como resultados el análisis de la realidad en cada una de sus provincias.

Además, señala que la problemática identificada en los territorios se vincula con el incremento de la prostitución y la falta de señalética, la falta de elementos policiales, falta de elementos de socorro, el aumento de vendedores ambulantes, contaminación ambiental y desaseo, concluyendo que la seguridad es un factor muy relevante para incrementar la competitividad del destino, siendo importante conocer la percepción que tiene el visitante en cuanto a la seguridad que le ofrece el sitio visitado.

Por otra parte, Sánchez et al. (2020), señalan en su investigación “La imagen turística de Mazatlán, México: según la percepción de los turistas nacionales”, cuyo objetivo fue analizar la percepción de los componentes atributivos y factores personales que determinan la formación de la imagen turística del destino, que, gracias a la metodología de aplicar más de 260 encuestas a los turistas nacionales, lograron obtener como resultado que la percepción de seguridad que sienten no afecta la imagen del sitio, considerando que se sintieron más seguros al comparar el lugar de origen porque se registraban más hechos violentos en estos sitios.

De acuerdo con la publicación de artículo propuesto por (Cruz et al., 2021), quienes efectúan una investigación respecto a un análisis de la aptitud recreativa de las playas que han sido certificadas en la Bahía de Banderas, México, teniendo como objetivo principal diseñar indicadores para evaluar la aptitud turística de once playas que ya han sido certificadas de la Bahía de Banderas, recalcando que los indicadores son biofísicos y a su vez tienen diferentes lineamientos de recreación, analizando normas de certificación internacional de playas recreativas, de manera que contribuyan a tener un mejor manejo sostenible y que así funcione a la toma de decisiones futuras sobre las situaciones de las mismas.

Para este fin, los autores desarrollan como metodología la aplicación de varios indicadores para evaluar la aptitud recreativa de las playas propuestos por Popoca y Espejel (2009). Como parte del análisis se establece que en el año 2018 el 72% de las playas cumplía con la implementación de varios criterios, entre ellos el de seguridad, destacando la seguridad física de los bañistas. Los autores concluyen que las playas evaluadas cumplen con los requisitos y especificaciones de calidad establecidos en la norma mexicana.

Ecuador es un país rico gracias a las bondades de la naturaleza, posee un perfil costero de aproximadamente 670 km de playas a nivel continental. Cuenta con atractivos culturales y naturales variados, abriendo paso a que cada playa tenga un aspecto que la haga única, motivo por el cual esta actividad sea uno de los productos turísticos más ofertados y en donde tanto, el sector público como el sector privado invierten en infraestructura y facilidades para dotarlo de todo el sistema turístico para promover una buena experiencia turística a los visitantes.

Entre la literatura nacional de relevancia analizada se pueden destacar varios estudios respecto a la seguridad turística en las playas, entre ellos:

Pincay, (2020) en su trabajo de maestría con mención en Gestión del Turismo Sostenible titulado “Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López”, un destino del Ecuador posicionado por su oferta de sol, playa y ecoturismo gracias a la actividad del avistamiento de ballenas y senderos interpretativos, proponiendo como objetivo diseñar un programa enfocado en seguridad turística para que así contribuya al progreso y desarrollo de la actividad turística.

Para ello, aplicó como metodología el método histórico lógico y el empleo de encuestas y entrevistas a actores claves del territorio. El autor concluye en que la seguridad integral es un factor relevante para fortalecer la competitividad en el cantón y que la responsabilidad no solo es de las autoridades, sino que todos los actores del sector deben contribuir a este objetivo como parte de su corresponsabilidad.

El trabajo de investigación “Diagnóstico de necesidad de un plan de seguridad integral para la playa Murciélago, Manta, Ecuador” elaborado por Mora & Montilla (2021), tuvo como objetivo diagnosticar la seguridad integral de las personas que en condición de turista visitan la playa Murciélago, considerando que es uno de los balnearios de mayor visita en la ciudad de Manta. Por todos los atractivos con los que cuenta y por lo que la seguridad es un factor relevante en la oferta de los destinos, para su ejecución se aplicó una metodología cualitativa y cuantitativa con el uso de encuestas, observación y entrevistas.

Entre los resultados, los autores concluyen que la playa presenta situaciones que ponen en riesgo la seguridad de los bañistas, resultando relevante implementar un plan de seguridad. Este destino, además de su oferta de sol y playa, reúne semejanzas con las playas de la provincia de Santa Elena, en este caso Montañita, debido a que, además brinda a los visitantes otras opciones como actividades acuáticas y gastronomía.

La seguridad a la que debe enfocarse el diseño de un plan no solo para relacionarse con la prevención de actos delictivos, sino que, también, en el caso de la playa Murciélago se vincula con la presencia de animales acuáticos agresivos, la actividad tectónica que se registra en el territorio y cambios atmosféricos que inciden en el comportamiento del oleaje, criterios válidos que pueden atentar contra los bañistas.

Gálvez (2021), en su investigación profunda denominada “Capacidad de carga turística, una herramienta para el desarrollo sostenible de playas: Caso Montañita, provincia de Santa Elena, Ecuador” estableció como objetivo principal determinar la capacidad de carga turística de este balneario como una herramienta para su

desarrollo con criterios de sostenibilidad debido a que resulta fundamental afrontar la excesiva afluencia de visitantes y turistas, convirtiéndose en una problemática sumamente latente.

Investigación cuya metodología fue la recopilación de datos bibliográficos y estudios vinculados con el tema, además de aplicar una encuesta para identificar el grado de satisfacción de los visitantes a través de la escala de Likert. Con el uso de esta herramienta se evidenció la insatisfacción de los bañistas respecto a la disposición de personal e implementos para situaciones de riesgo debido a la falta de varios servicios de salvamento y primeros auxilios, lo que conlleva a que surjan problemas graves con respecto a la carga turística del balneario. De la misma manera, se menciona que tanto los servicios y el personal delegado de seguridad son suficientes para atender la afluencia de visitantes que la playa puede acoger.

## **1.2 Desarrollo de teorías y conceptos**

### **1.2.1 Política Pública**

La actividad turística es un sistema altamente complejo, que involucra varios componentes sociales, ambientales, culturales y económicos. En este sentido, el diseño y la implementación de las políticas públicas en torno al turismo juegan un papel fundamental, debido a que diseñan directrices que conllevan a planificar y gestionar de manera ordenada su buen desarrollo (Corbo & Barbini, 2011).

Para Lickorish (2000) existen dos tipologías de involucramiento del estado en relación con las políticas encaminadas a la gestión turística:

- a) Un posicionamiento activo por el cual se exterioriza una acción a favor de la actividad turística.
- b) Un rol importante cuando el estado realiza acciones que pueden tener implicaciones dentro del turismo, pero no específicamente intencionados.

De acuerdo con esto se puede mencionar que la primera considera la necesidad de participar activamente por el logro de los objetivos planteados, mientras que la segunda sustenta las condiciones de la legislación, no siendo medidas específicamente direccionadas al turismo.

Velazco (2004) afirma que, así existan competencias compartidas, el gobierno ocupa un gran papel central en cuanto a materia turística. Por tal razón, es el ente encargado de diseñar una política sectorial delimitada, estableciendo objetivos concretos identificando a todos los actores involucrados en su desarrollo, siendo este el resultado de un buen funcionamiento del sistema turístico.

### **1.2.2 Política Turística**

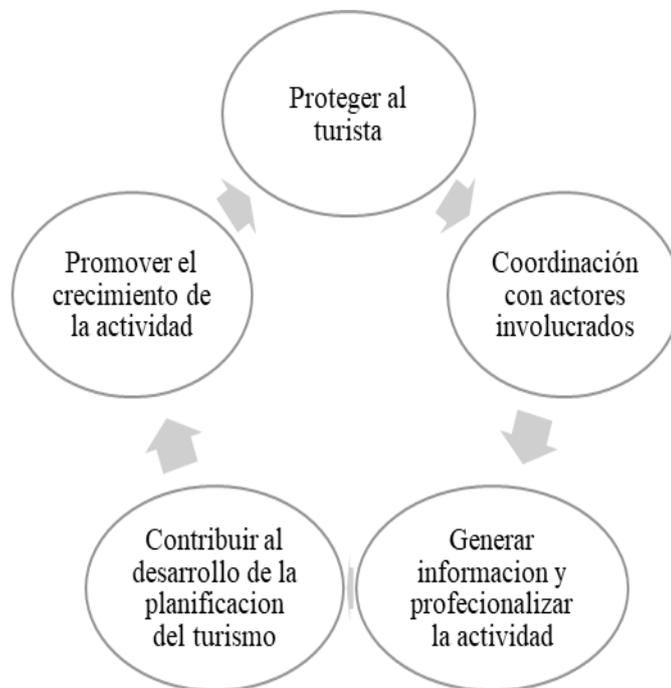
Las políticas turísticas son creadas como el resultado de varios aspectos o acuerdos que salen de las interacciones entre diversos actores. En este contexto, el autor Capanegra (2010) enfatiza la gran relevancia que tiene el sector privado, mencionando que “es innegable que la actividad turística es objeto de la política pública por los beneficios que trae consigo en el ámbito económico, social, político y cultural que repercute especialmente para varios sectores dominantes”.

La política turística representa un conjunto de elementos, decisiones y acciones que llevan a cabo los gobernantes o las autoridades en el ámbito de su competencia, con

la finalidad de alcanzar y lograr objetivos determinados en relación con varios hechos de distinta forma que genera el proceso de atracción, estancia y residencia de los visitantes o turistas, Velazco (2004).

De esta forma, Velazco (2004) identifica cinco objetivos concretos de la política turística:

*Figura 1 Objetivos de la Política Turística*



*Fuente: Velazco (2004)*

Para que la política turística funcione y sea reconocida como tal debe cumplir todas las acciones coherentes entre sí, cada una de las estrategias deben diseñar actos u acciones dentro de un plazo determinado y tener una visión integral de la actividad turística.

### **1.2.3 Seguridad Turística**

Actualmente, la seguridad en los destinos forma parte fundamental en la toma de decisiones del turista a la hora de emprender un viaje, siendo un requisito para cualquier espacio que esté involucrado con la actividad turística. Álvarez y Rodríguez (2013) mencionan que el tema de seguridad dio origen a que todos los actores involucrados con la actividad comiencen a preocuparse y ver a este eje como parte principal dentro de su gestión.

La Organización Mundial del Turismo OMT (2013) indica que hoy por hoy, el éxito o fracaso de un destino depende de la capacidad que tenga el mismo para proporcionar a los visitantes un entorno seguro. En este contexto, urge la necesidad de impulsar acciones o medidas que ofrezcan protección que vayan desde el ámbito social, económico, psicológico y jurídico del turista, y así brindar un viaje con poco o escaso riesgo.

Así mismo, la seguridad turística debe ser analizada desde el sistema de seguridad integral, donde la seguridad es sinónimo de protección del turista, independientemente que sea ciudadano del mismo país o un extranjero y debe ir desde la salud, integridad física, económica y psicológica del turista. Actividad considerada responsabilidad de cada país, proporcionando la mayor protección posible dado que esto dependerá del regreso del turista y de la promoción que se haga a los futuros turistas.

#### **1.2.4 Fines de seguridad turística**

Los fines de la seguridad turística son diversos, donde el fin de cada uno de los componentes es poder brindar seguridad necesaria al turista durante su estadía por un destino turístico y en los servicios numerosos que esta ofrece.

El turismo en seguridad es una actividad que repercute en la buena calidad de los servicios que se ofertan en los destinos y productos, así como también para los mercados cambiantes que año a año buscan innovar. Por tal razón, los fines de seguridad se encargan de analizar los índices de seguridad, dirigidas tanto al turista como al destino, con la finalidad de medir los riesgos en los diferentes destinos del mundo.

Para esto, se establecen los siguientes lineamientos:

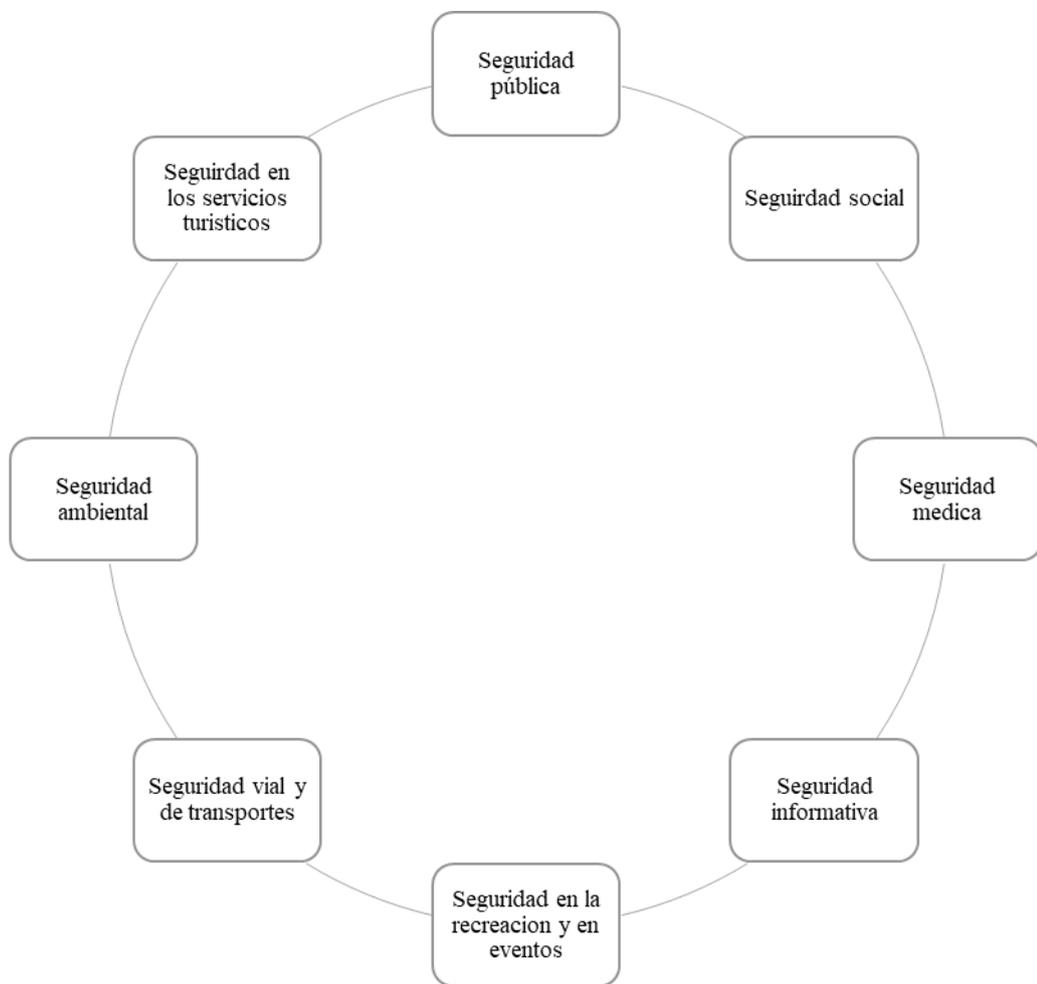
- ✓ Presenciar y proporcionar seguridad a los turistas.
- ✓ Tener un extenso conocimiento de los atractivos y destinos turísticos.
- ✓ Dar una excelente información y orientación al turista.
- ✓ Ofrecer al turista la visita a lugares seguros y a su vez prevenirlos de riesgos y actividades de peligros y delictivas.
- ✓ Conocer y difundir las normas, reglamentos, leyes y costumbres de la localidad.
- ✓ Ofrecer respeto y el mejor trato a los turistas.
- ✓ Agilizar los procesos en caso de robos o delito que afectan al turista.

La seguridad turística es definida como la protección de la salud, de la vida, integridad física, integridad psicológica y económica tanto de los visitantes como

también de los turistas, prestadores de servicios y la comunidad receptora, Grunewald (2010).

En este sentido, el eje está contemplado como un espacio de tranquilidad, confianza y libertad, con la protección tanto de los anfitriones como de los turistas, involucrando cuestiones de seguridad social, pública, médica, informativa, vial, ambiental, servicios turísticos, entre otros.

*Figura 2 Figura 2 Ámbitos de la aplicación de la seguridad turística*



*Fuente: Grunewald (2010)*

La seguridad turística comprende a las fuerzas de seguridad basada en varios aspectos que se engloban con 8 indicadores:

- ✓ Seguridad pública: es un sistema que busca que el turista mantenga un desplazamiento libre por el destino, reduciendo en la medida posible cualquier conflicto, en especial de los hechos delictuosos, robos y hurtos.
- ✓ Seguridad Social: sistema que permite que el turista se desplace libremente por el destino ante cualquier problema social como movilizaciones, huelgas, terrorismo y otros.
- ✓ Seguridad médica: sistema relacionado con la prevención, protección médica, emergencia del visitante durante el desplazamiento por el destino.
- ✓ Seguridad informativa y de facilitación: sistema comunicacional que admite el conocimiento del lugar turístico y de los componentes que conforman el sistema turístico.
- ✓ Seguridad en la recreación y eventos: sistema que permite que el turista se sienta seguro durante la realización de alguna actividad recreativa, deportiva, musical, etc.
- ✓ Seguridad vial y de transporte: sistema que permite el desplazamiento seguro por las vías comunicacionales y del transporte desde la salida de su residencia habitual hasta el retorno de este.
- ✓ Seguridad ambiental: analiza la situación del desarrollo del turismo que va desde el cambio climático y la presencia de los desastres naturales y la seguridad del visitante durante su desplazamiento por el destino.

- ✓ Seguridad de servicios turísticos: sistema que permite la seguridad del visitante durante su estadía en el destino dado por los establecimientos y servicios turísticos como el hotel, agencia de viajes, restaurantes, etc.

Grunewald (2010) menciona, que este conjunto de dimensiones está estrictamente vinculadas a la seguridad en la actividad turística, comprendiendo un conjunto de acciones direccionadas a la reducción de la probabilidad de un hecho no deseado que rompa en equilibrio de un destino seguro.

En este sentido, es importante recalcar que por mucho esfuerzo que se realice en un momento determinado para proteger a todas las personas y bienes es casi imposible, pero lo que sí se puede hacer es crear acciones que atiendan dicho requerimiento para la protección o salvaguardar las vidas de las personas.

La implementación de una política de seguridad turística debe ir enfocado en realizar un análisis que examine las situaciones de riesgo, a su vez el cumplimiento y la aplicación de normas que un destino por seguridad debe tener. Cabe recalcar que es imposible promocionar un lugar, atractivo o destino sin riesgos, pero el estado si puede crear e impulsar políticas turísticas que aseguren un buen funcionamiento del sistema turístico a escala local, y así se pueda disminuir la probabilidad de altos riesgos para el turista que visita el destino, todo esto podrá fortalecer la actividad turística.

En el mismo contexto, Grunewald (2010) identifica puntos sobre la seguridad en relación con el visitante en un destino. Entre los más importantes que deben ser considerados y resueltos son:

- ✓ Proteger al visitante

- ✓ Proteger al visitante del delincuente
- ✓ Proteger el atractivo del visitante
- ✓ Proteger al visitante del atractivo
- ✓ Proteger al visitante del medio cultural

Además, es clave reconocer que la seguridad es una valoración subjetiva, por lo que es analizado desde dos puntos de vista: desde la óptica del visitante y del destino.

- a) La seguridad dicha del visitante: aquella que debe resolver los conflictos del visitante, desde el inicio, durante y en el destino.
- b) Posicionar los destinos con una imagen de seguridad: ante el acontecimiento de los diferentes casos delictivos, un destino puede llegar a tener una imagen de “destino inseguro” causando una desvalorización de este, lo cual tendrá como resultado que la demanda lo margine a la hora de elegir un destino vacacional.

La seguridad juega un papel fundamental dentro de la planificación, gestión y desarrollo de la actividad turística ya que este eje contribuye mucho a los prestadores de servicios turísticos, sean estos grandes medianos o pequeños, incluso a destinos ya consolidados o emergentes. Dependiendo del grado de seguridad que brinde el lugar o el servicio atraerán a los clientes demostrando que tienen un ambiente confiable y seguro.

### **1.2.5 Plan de Seguridad Turística**

Para la OMT, (1997), el plan de seguridad turística en los destinos debe enfocarse en los siguientes ejes:

- ✓ Detección de riesgos turísticos según el viaje, localizaciones y sectores afectados.
- ✓ Prevención de infracciones y delitos contra turistas.
- ✓ Protección contra el tráfico de drogas a los turistas visitantes y residentes.
- ✓ Protección actos ilícitos en los sitios y subestructuras con fines turísticos.
- ✓ Creación de directrices para las operadoras turísticas en caso de que se produzcan actos ilícitos.
- ✓ Brindar información contundente sobre seguridad a la industria turística local.
- ✓ Creación de un gabinete de crisis en caso de un desastre natural u otra emergencia.
- ✓ Adopción de prácticas y normas de seguridad para la protección contra incendios, robos, higiene y requisitos sanitarios.
- ✓ Creación de leyes y normas de responsabilidad en empresas turísticas.
- ✓ Estudio y análisis de los componentes de la seguridad en el permiso de licencias para establecimientos de alojamiento, restaurantes, empresas de taxis y guías de turismo.
- ✓ Abastecimiento de documentación e información apropiadas sobre seguridad para viajeros a su entrada o salida de los destinos.
- ✓ Elaboración y aplicación de políticas internas sobre salud de los turistas.
- ✓ Implementación de un seguro con fines turísticos.
- ✓ Implementación de un seguro de asistencia en los viajes.
- ✓ Promoción y difusión de estadísticas sobre delitos contra los viajeros.

De esta forma, mediante la implementación de un plan de seguridad turística integral conduce a que se apliquen proyectos, programas y estrategias en un nivel de gobierno nacional, defendiendo así los principios y los objetivos de la seguridad de los turistas y a su vez mencionando la gran responsabilidad de los organismos locales en la ejecución de este. Cada uno de estos aspectos aportan relativamente a que se lleve la actividad turística de manera responsable donde el turista sienta que está en un ambiente cómodo y seguro y así disfrutar de un viaje turístico enfocado con todas las normas de calidad y seguridad.

### **1.3 Fundamentación legal**

#### **Constitución de la República del Ecuador**

**Art. 389.** El Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.

**Art 393.** El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación, y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.

## **Ley de Seguridad Pública y del Estado**

**Art 1.** Del objeto de la ley. - Esta ley es la encargada de regular la Seguridad integral del Estado democrático de derechos y justicia y todos los habitantes del Ecuador, garantizando el orden público, la convivencia, la paz y el buen vivir, en el marco de sus derechos y deberes como personas naturales y jurídicas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, asegurando la defensa nacional, previniendo los riesgos y amenazas de todo orden, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado.

**Art.- 9.** El Ministerio de Coordinación de Seguridad, o quien haga sus veces, es responsable de la elaboración de las políticas públicas, la planificación integral y la coordinación de los organismos que conforman el Sistema de Seguridad Pública y del Estado”

## **Ley de Turismo**

**Art 4.** La política del estado con relación a la actividad turística debe cumplir el siguiente objetivo: c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística”.

**Art 46.** Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, Municipalidades, Centros de Información Turística y Embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

## **Código Orgánico de Organización Territorial – COOTAD**

**Art 28.** Gobiernos Autónomos Descentralizados: Cada circunscripción territorial tendrá un Gobierno Autónomo Descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias.

**Artículo 54.** Funciones: Son funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado, las siguientes:

g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo.

n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana.

### **Plan Nacional de Desarrollo**

El Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025 (Plan Nacional de Desarrollo) señala en el Eje de Seguridad Integral, que el Estado deberá generar políticas direccionadas a enfrentar los problemas delictivos que afectan a la población en todo el territorio, debido a que se ha perdido la confianza en el gobierno, existiendo una falta de credibilidad lo que hace que existan pocas denuncias por parte de los perjudicados.

Este inconveniente de la inseguridad se ha marcado más después de la creación de este documento, llegando a una situación de gran conmoción nacional e internacional por las afectaciones que dejan robos y muertes violentas en el país. También contempla este eje una línea de acción para reducir riesgos y brindar una atención oportuna a las emergencias que pudieran presentarse, producto de amenazas naturales o antrópicas, situaciones que pueden aparecer en todo el territorio nacional.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación**

La presente investigación se justifica por la aplicación de lo siguiente:

##### **2.1.1 Investigación cualitativa**

Es cualitativo porque “permite una observación detallada del contexto o sujeto, de tal forma que se logre aproximar a la realidad”. De esta manera, esta investigación fue dada para experimentar la realidad tal y cual se presenta en la comuna Montañita; a través de una entrevista se logró conocer las opiniones de los directivos de la comuna en materia de seguridad obteniendo resultados confiables acerca del contexto o situación real en la que se encuentra la comuna.

##### **2.1.2 Investigación cuantitativa**

La investigación cuantitativa es aquella que se basa en la recolección de datos, referenciando a la medición numérica y análisis estadísticos con el fin de probar teorías. Este trabajo enmarca a la investigación cuantitativa dado que fue necesario analizar los datos que se obtuvieron a través de las encuestas, considerando los siguientes puntos:

- ✓ Recolección de datos
- ✓ Tabulación de datos
- ✓ Elaboración de tablas y gráficos
- ✓ Análisis e interpretación de datos

Durante el proceso de aplicación de las encuestas participaron 2 encuestadores para el levantamiento de información, es decir 1 persona más que el investigador.

### **2.1.3 Investigación descriptiva**

Por medio de esta investigación se describe las características y detalles del tema de estudio ayudando a obtener una comprensión más clara acerca de la realidad de la comuna en cuanto a la seguridad.

### **2.1.4 Investigación bibliográfica**

Esta investigación sirvió como parte fundamental dentro del contexto científico para la recopilación de información a través de libros, documentos, revistas y trabajos realizados por profesionales con base al tema propuesto, en escala nacional e internacional, cuya finalidad es aportar con ideas para el desarrollo investigativo.

## **2.2 Métodos de Investigación**

Los métodos de investigación son considerados como un conjunto de procesos esenciales, los cuales demuestran la veracidad de una investigación, para esta investigación se utilizaron los siguientes:

### **2.2.1 Método inductivo**

Mediante este método se pasa de cualquier conocimiento particular a un conocimiento más general o universal. Es de gran importancia en la recolección de los materiales empíricos en este diseño investigativo, partiendo de lo específico a lo general, y así poder entender en primera instancia la problemática existente y por

consiguiente obtener resultados y conclusiones, como también considerar puntos de partida en cómo resolver el problema.

### **2.2.2 Método deductivo**

Este método se utilizó para relacionar las técnicas aplicadas en términos de orientación general, por tal razón se trata de inferir algo identificado a partir de una norma general. Así pues, se empezó dando paso a los datos válidos que están relacionado a la problemática para así llegar a una deducción a consecuencia de un razonamiento lógico. Esta técnica basa el fenómeno general para llegar a lo particular en cualquier investigación.

## **2.3 Población y muestra**

La población está dada por los turistas que arribaron a las playas costeras para el feriado carnavalero. Por tanto, el Ministerio de Turismo (2018), reportó que en temporada carnavalera arribaron aproximadamente un promedio de 301.000 visitantes. De la misma forma, dentro de la población se encuentran varias autoridades y representantes que velan por la seguridad del destino como: la máxima autoridad del GAD Manglaralto, el presidente del cabildo comunal, el grupo de salvavidas de la comuna, el teniente del cuerpo de bomberos y el representante de la UPC de Montañita. De esta manera, se pretende conocer los aspectos más relevantes en cuanto al eje de seguridad que presenta esta comuna.

### **2.3.1 Muestra**

La muestra es considerada como un subgrupo de la población, del cual se reciben datos e información veraz en toda investigación. Se aplicó un muestreo aleatorio

simple para calcular el tamaño de la muestra, estableciendo la fórmula con los intervalos de confianza de 95% y una correspondencia de heterogeneidad del 5%. Según la información aportada por el (Ministerio de Turismo, 2018), en períodos de temporada carnavalera se obtuvo aproximadamente un promedio de 301.000 visitantes. Con esta cifra como referencia se procedió a realizar el cálculo del tamaño de la muestra para aplicar la encuesta, como se explica a continuación:

PQ= Probabilidad de ocurrencia 0.5

n= Tamaño de muestra

N= Universo de estudio

e= error de muestreo 5% = 0.05

k= coeficiente de corrección 1.96

$$n = \frac{PQxN}{(N - 1) \left( \frac{e^2}{k^2} \right) + PQ}$$

$$n = \frac{0,25x301000}{(301000 - 1) \left( \frac{0,05^2}{1,96^2} \right) + 0,5}$$

$$n = \frac{75,250}{(300999) \left( \frac{0,0025}{3,8416} \right) + 0,5}$$

$$n = \frac{75,250}{(300999)(0,00065) + 0,5}$$

$$n = \frac{75,250}{(300999)(0,00065) + 0,5}$$

$$n = \frac{75,250}{196,14935}$$

$$n = 383,63 = 384$$

Por lo tanto, el resultado de la muestra permitió aplicar a 384 encuestas del total de la población seleccionada.

## **2.4 Recolección y Procesamiento de Datos**

Entre las técnicas e instrumentos que permitieron obtener información real y confiable para el desarrollo de esta investigación se encuentran:

### **2.4.1 Técnicas**

**Entrevistas:** esta técnica fue aplicada al personal del cabildo comunal, personas que son responsables por cuidar y velar por la seguridad tanto de la población local como de los visitantes y turistas que llegan a la comuna.

**Encuesta:** esta técnica está dada por las declaraciones emitidas por parte de la muestra seleccionada, la cual está basada en dar a conocer las opiniones y actitudes de mayor interés para el estudio. Las personas encuestadas fueron los turistas que permitieron determinar el grado de seguridad a la hora de elegir un destino.

### **2.4.2 Instrumentos**

**Cuestionario:** consiste en la elaboración de varias preguntas de interés, con el fin de obtener información clara y relevante para la investigación. La redacción de este cuestionario fue dada por varias preguntas relacionadas al eje de seguridad identificando cuan seguro y confiable es el destino.

**Guía de entrevista:** documento empleado dentro de la investigación con preguntas estructuradas que estuvieron direccionadas a varias autoridades como el

representante del GAD Manglaralto, al presidente del cabildo comunal, representante del grupo de salvavidas de la comuna, el teniente del cuerpo de bomberos y al representante de la UPC de Montañita, ya que son estos los encargados de proteger la vida de las personas que viven y visitan la comuna.

**Documentos analizados:** instrumento utilizado para conocer profundamente estudios que se han realizado en torno a la seguridad, dando como resultado propuestas para mejorar este eje que actualmente se toma en consideración a la hora de elegir un destino.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### **3.1 Análisis normativa nacional, provincial y local con respecto al eje seguridad turística.**

La normativa está configurada como una herramienta fundamental en las reglas de toda política turística, en este sentido dentro del marco legal se organiza el accionar de los representantes gubernamentales en las áreas de su competencia. Para el caso de seguridad turística en los destinos turísticos de Ecuador se articulan varias normas reglamentarias que inciden de manera directa en distintas dimensiones de la seguridad.

A continuación, se analiza este eje en función de su aplicación a escala nacional, provincial y local, con la finalidad de indagar en el marco de las políticas implementadas con base a la seguridad en el balneario de la comuna Montañita.

##### **3.1.1 A escala nacional**

A nivel de país, se destaca dentro de la constitución del Ecuador varios artículos que responden al eje de seguridad siendo deberes primordiales del Estado:

**Art. 389.-** es deber del gobierno proteger a las personas, colectividades e incluso a la naturaleza frente a cualquier desastre o efecto negativo que se pueda presentar, regla importante a considerar en el contexto ecuatoriano ya que se vela y protege la vida humana y a todos los seres vivientes.

De la misma manera, el artículo 393 determina que el estado responderá a la seguridad humana a través de políticas, gestiones y acciones integradas con la finalidad de asegurar la convivencia de las personas y así promover una cultura de paz. Por tanto, es deber del estado crear políticas en beneficio de la sociedad para su seguridad tratando así de evitar infracciones y delitos que atenten con la vida humana.

Por otro lado, la Ley de Seguridad Pública del país, estipulan varios artículos que responden al tema de seguridad, indicando que el estado debe garantizar, entre los cuales están los siguientes:

**Art 3.-** es obligación del estado promover, responder y garantizar la seguridad de todos sus habitantes, y colectivos de todo el país, mediante el sistema de seguridad pública y del estado, siendo este un elemento que cumple un rol fundamental dentro de cada espacio territorial, protegiendo y velando por el bienestar de la sociedad.

De la misma manera dentro del artículo 9 se menciona que el Ministerio de Coordinación de Seguridad es el ente encargado de la elaboración de políticas públicas, planificación integral y la coordinación de los organismos que conforman el sistema de seguridad pública y del estado, creando así políticas que ayuden a llevar un respectivo control en el eje de seguridad social.

Finalmente, Dentro de la Ley de Turismo en el artículo 4, literal c), también existe una política que ampara a la seguridad de aquellos actores que se ven involucrados dentro de la actividad turística enfocándose en la protección del turista y la conciencia de este.

### **3.1.2 A escala provincial**

En el ámbito provincial, el ente encargado de velar por la seguridad de la provincia es la Gobernación, cuya función consiste en fomentar actividades y adoptar medidas de prevención en beneficio de la Seguridad Ciudadana. Para garantizar esto dentro de los objetivos estratégicos de la gobernación están:

- ✓ Crear y orientar políticas de seguridad interna en coordinación con otras corporaciones relacionados.
  - ✓ Crear, confeccionar y evaluar políticas de seguridad ciudadana con una orientación integral y un sentido de participación y corresponsabilidad.
- (Gobernación Santa Elena, 2023).

Así mismo, dentro del Plan de Turismo Sostenible de la provincia de Santa Elena (2023-2028) existen programas ya establecidos que orientan a un turismo responsable en el cual se tiene la diversificación de la oferta de productos y servicios turísticos sostenibles en el territorio que garanticen la seguridad ciudadana y turística integral de la provincia de Santa Elena, siendo este un ítem importante ya que busca promover la seguridad en la provincia (PLANDETUR Santa Elena, 2023 - 2028).

### **3.1.3 A escala local**

En el ámbito local, la comuna Montañita no cuenta con una normativa específica en cuanto al eje de seguridad turística, pero si se observa ordenanzas de forma directa o indirecta que hacen referencia a varias de sus dimensiones.

En el año 2019 se llevó a cabo la tercera mesa de Seguridad Turística de Santa Elena analizando los temas de seguridad y bienestar turístico entre las instituciones para aumentar esfuerzos y posicionar a la comuna Montañita como un lugar seguro. Esta actividad se llevó a cabo por la Gobernación y el Ministerio de Turismo de la provincia de Santa Elena (MINTUR, 2019).

Otro de los programas que se ha llevado a cabo dentro de Santa Elena en beneficio de la comuna Montañita, es el plan de Ordenamiento Territorial, que regula la gestión del suelo en la comuna, promoviendo la atracción de turistas nacionales e internacionales al destino. En el contexto de seguridad se hace mención disposición de incrementar agentes del orden con la finalidad de garantizar la seguridad a los turistas y a la población local, además, esta ordenanza ayuda al crecimiento como destino turístico a la comuna con un desarrollo que vaya desde el orden, la salubridad y la seguridad para así alcanzar la sostenibilidad en el tiempo (MINTUR, 2022).

### **3.2 Situación actual de la Seguridad Turística en Montañita**

Para analizar la seguridad turística en el balneario de la comuna Montañita se realizaron tareas de observación, así como también se procedió a realizar entrevista acerca de las dimensiones de seguridad turística al presidente del cabildo comunal ya que es la persona encargada de velar por la seguridad y bienestar de los habitantes como visitantes.

Todo esto con la finalidad de tener un contexto claro acerca de la situación actual de la comuna y así poder evidenciar de qué manera la seguridad se ve presente

dentro de una comuna que es altamente reconocida por turistas nacionales y extranjeros, obteniendo como resultado final ver si realmente existen políticas, gestiones y acciones que se encarguen de velar y proteger la vida humana.

A continuación, se despliega la información de acuerdo con las dimensiones propuestas por Grunewald (2010), mismas que se mencionaron dentro del marco de referencia:

### **3.2.1 Seguridad social**

Con respecto a la seguridad social, hoy en día toda la provincia se ve afectada ya que se presentan hechos violentos generados por bandas criminales que muchas veces tienen que ver con drogas. En la comuna Montañita ya se han producido estos actos en áreas comerciales y turísticas cerca del balneario.

### **3.2.2 Seguridad pública**

En este eje, se mencionó que la comuna en cuanto al tema de seguridad pública ha tratado de mitigar la violencia con la presencia de policías custodiando el balneario con la finalidad de entregar un poco de tranquilidad a los turistas y a la comunidad local. Dentro de la comuna está la Unidad de Policía Comunitaria UPC, la cual se encarga de prevenir los delitos que se pueden presentar en tono a la seguridad, de esta forma el aporte que hacen ellos se ve evidenciado en los recorridos con patrullas con el fin de resguardar la seguridad de la ciudadanía.

### **3.2.3 Seguridad médica**

La seguridad médica según los entrevistados mencionó que esto es competencia del área de salud de la parroquia, sin embargo, indicaron que cuentan con un grupo de salvavidas dentro de la comuna, los cuales están predispuestos ayudar si se presenta

alguna emergencia con los turistas o personas residentes. Cabe destacar que la comuna no tiene centro de salud, pero si existen farmacias. El hospital y el Cuerpo de Bombero más cercano a la comuna se encuentran en la parroquia Manglaralto.

#### **3.2.4 Seguridad informativa y de facilitación**

La seguridad informativa y de facilitación comprende básicamente el sistema de comunicaciones que permite conocer la oferta turística de un destino. En este contexto en la comuna Montañita el organismo que emite información a los turistas que llegan a la zona es el cabildo comunal. Por otro lado, también existen agencias de viajes y operadores turísticos que ofrecen paquetes turísticos, haciendo tours o excursiones recreativas dentro o cerca de comunidades aledañas al balneario.

#### **3.2.5 Seguridad de recreación y eventos**

La venta ambulante es parte de los elementos que conforman la seguridad en la recreación y eventos, dado que los trabajos que desempeñan se vinculan a la economía informal, vendiendo diversos productos a lo largo de la playa y avenidas.

En relación con los eventos deportivos y espectáculos, al ser la comuna Montañita muy reconocida a nivel nacional e internacionalmente, el Ministerio de Turismo lanza programas o eventos para dar a conocer a Montañita como un destino para la práctica de deportes como el surf, siendo este un trabajo en conjunto con el cabildo comunal, la UPC y el cuerpo de bomberos de la parroquia de manera que tienen presente la seguridad como punto clave dentro de cualquier evento.

### **3.2.6 Seguridad vial y de transporte**

En relación con la seguridad vial y de transporte, el presidente de la comuna mencionó que en temporadas altas suele generarse congestión vehicular, la cual logra atenuarse con la presencia de oficiales de la Comisión de Tránsito en las esquinas de mayor circulación con el fin de reducir los accidentes que se puedan presentar dentro de la comuna.

### **3.2.7 Seguridad ambiental y natural**

En el eje de seguridad ambiental y natural, se puede evidenciar la falta de cultura de las personas, puesto que es notable observar que la contaminación cada vez ataca más al balneario, aunque existen carteles o señaléticas a lo largo del malecón, la gente no acata contribuyendo a la destrucción del espacio público. Sin embargo, mencionó el presidente de la comuna que realizan mingas de limpieza con el fin de contribuir de manera colaborativa al manejo sostenible y bienestar de la comunidad.

La definición dentro de este eje hace hincapié o está asociada al uso del espacio del balneario a “situaciones de riesgo en algún espacio natural”, razón por la cual se rescata que dentro de la comuna para este tipo de seguridad se cuenta con un grupo de salvavidas, quienes están encargados de cualquier acontecimiento que se presente dentro del balneario.

### **3.2.8 Seguridad de los servicios turísticos**

Con respecto a la seguridad de servicios turísticos se menciona la práctica del surf, puesto que hay bañistas que con el fin de realizar este deporte extremo ponen en riesgo su vida ya que pueden ahogarse. Por tal razón, el grupo de salvavidas de la

comuna cuando observa a bañistas que van a realizar este deporte otorgan recomendaciones necesarias para evitar cualquier incidente que se puede presentar.

Las instalaciones turísticas también forman parte de la seguridad del destino, Montañita es un destino muy reconocido por lo que es importante rescatar que las infraestructuras turísticas se encuentran en buen estado, por tal razón no son un peligro, pero si es necesario mencionar que la discoteca Lost Beach, es muy frecuentada, pero cumple con todo el protocolo de seguridad para el turista.

Cabe destacar que a pesar de los esfuerzos de cualquiera de los organismos o instituciones que trabajan para proteger al visitante o turista en su paseo turístico, es importante resaltar que la sociedad son los actores principales dentro de la seguridad puesto que deben responder y ejecutar las normativas y órdenes que se les imponen.

### **3.3 Análisis de las entrevistas realizadas**

Al aplicar las entrevistas en el contexto de Montañita, participaron las siguientes autoridades:

- ✓ Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Manglaralto.
- ✓ Presidente del Cabildo Comunal Montañita
- ✓ Grupo de Salvavidas comuna Montañita
- ✓ Cuerpo de Bomberos Manglaralto.
- ✓ Unidad de Policía Comunitaria Montañita

**1 ¿Considera a Montañita como una playa segura para el desarrollo del turismo?**

**R1. GAD Manglaralto.** Uno de los elementos principales es la seguridad, es por eso que las personas que practican la actividad turística deben preocuparse por cuidar la integridad tanto de los turistas como las personas de la localidad, más que todo en temporadas altas que es donde se presentan varios incidentes, también colocar dispositivos en sitios estratégicos para tener un control, esto ayudará a mejorar la imagen con el turista.

**R2. Presidente del Cabildo Comunal Montañita.** Considerando a Montañita como un destino potencial debido al atractivo natural que posee debería tener más presencia de seguridad en su playa sobre todo los fines de semana y feriados que es donde hay mayor afluencia de visitantes y se debería dar más prevención, para ello es necesario el trabajo en conjunto, tanto con los prestadores de servicios y la comunidad receptora para lograr eliminar en gran medida los problemas de inseguridad.

**R3. Grupo de Salvavidas Comuna Montañita.** En la actualidad la seguridad turística es primordial, de hecho, es uno de los puntos principales que se toma en cuenta a la hora de emprender un viaje, por tanto, ellos buscan percibir que se desplazan por un lugar seguro, exenta de peligro y riesgos.

**R4. Cuerpo de Bomberos Manglaralto.** Todos debemos trabajar en conjunto, tanto las autoridades, como la población local y los turistas, para así plantear estrategias de seguridad, también se deben implementar formaciones direccionadas con el tema de Primeros Auxilios para que todos tengan conocimiento adecuado de cómo actuar ante algún problema que se presente en el balneario.

**R5. Unidad de Policía Comunitaria de Montañita.** El destino es considerado como seguro, pero hay que mejorar mucho, trabajar en lugares conflictivos, pues es ahí donde surgen los problemas y estos a su vez opacan la imagen del atractivo convirtiéndose en un aspecto negativo que afecta la economía de los lugareños y a su vez al turismo.

**2 ¿Cree Ud. que se podría implementar un Modelo de Seguridad Turística para proteger al bañista que visita la playa de la Comuna Montañita?**

**R1.** Es de suma importancia representar un proyecto de esta magnitud ya que ayudaría al desarrollo de la parroquia y el turista se sentirá seguro durante su visita al atractivo a parte que se va a desarrollar nuevos espacios libres y esto permitirá competir directamente con las vecinas provincias en el sector turístico.

**R2.** Contar con un modelo de seguridad turística que permita a los visitantes tener la seguridad respectiva al momento de su ingreso a la playa, Montañita es un atractivo muy visitado y debería tener la infraestructura y la seguridad para que los turistas se sientan cómodos en su estancia y a su vez replicarlos en las diferentes playas de la parroquia Manglaralto potenciando la actividad turística.

**R3.** Proteger al bañista es lo primordial para nosotros como salvavidas ya que nos hemos preparado para salvaguardar la vida de las personas y si contamos con un modelo de seguridad turística para proteger a la bañista sería de gran ayuda para nuestro contingente, pues necesitamos estar preparados y capacitados en todo lo que concierne a la seguridad del visitante y no solo nuestra comuna si no las demás playas de la parroquia de Manglaralto.

**R4.** El titular de la institución menciona que sería de gran ayuda contar con un modelo de seguridad turística, en la que se beneficie el visitante ya que su seguridad es uno de los principales factores en su visita, consiguiendo que se hable bien del destino turístico,

también mencionó que se trabaja en equipo con los salvavidas para velar por la seguridad de los bañistas.

**R5.** El representante legal de la comuna no dispone de presupuesto gubernamental para ejecutar un modelo de seguridad turística, sin embargo, esta institución está siempre predispuesto al trabajo en conjunto con instituciones públicas y privadas para la consecución de estrategias que garanticen la seguridad turística de la playa de Montañita.

**3 ¿Qué clases de prevenciones en el componente relativo a seguridad sugiere Ud. que deberían ser tomados en cuenta en este modelo?**

**R1.** Una de las prevenciones en el componente de Seguridad es la falta de personal a lo largo de la franja costera de la provincia de Santa Elena, se debe contar con personal altamente capacitado para brindar la debida seguridad a las personas que visitan nuestras playas.

**R2.** En la actualidad es de mucha importancia contar con equipamiento necesario, es por eso que se hace énfasis en el mantenimiento de los vehículos que poseen ya que están cumpliendo su vida útil y no hay recursos para que estos reciban el mantenimiento necesario y así puedan transitar por la playa dando el debido patrullaje para dar seguridad.

**R3.** No existe un compromiso total con los actores involucrados es por eso que se han visto en la obligación de gestionar con una institución internacional, debido al poco interés de las autoridades locales, consideran que es necesario el equipamiento con accesorios de Primeros Auxilios y la respectiva vestimenta para estar plenamente identificados en sus puestos de trabajo.

**R4.** La institución del Cuerpo de Bomberos sugiere que se trabaje con la respectiva señalética en puntos claves en la playa debido a que existen muchas corrientes y

remolinos que las personas que no conocen del lugar muchas veces sufren las consecuencias de ser arrastrados por corrientes y remolinos. Por eso, es de suma importancia contar con este componente relativo a la seguridad de la comuna.

**R5.** La Unidad de policía Comunitaria de Montañita señala que ellos están encargados de dar rondas en los diferentes lugres de concurrencia de gente ya sea en la playa o en la comunidad, también sugieren que se incluyan puntos dentro de la playa donde se cuente con personal preparado en Primeros Auxilios.

**4 ¿La ejecución de un Modelo de Seguridad en la playa Montañita ayudará al desarrollo de la Parroquia Manglaralto?**

**R1.** La comunidad de Montañita necesita convertirse en un destino turístico potencial, por tanto, es necesario la promoción de nuevos lugares que aún no han sido promocionados y que están dentro de la comunidad y que por motivos de infraestructura y equipamiento no se los puede habilitar. Entonces, si tenemos un modelo de seguridad, este contribuirá al desarrollo de la parroquia Manglaralto.

**R2.** Por supuesto que sí, la parroquia Manglaralto debe liderar en el turismo y sus diferentes comunas deberían replicar este importante modelo de seguridad integral para el crecimiento y desarrollo tanto en términos económicos como sociales del mismo, beneficiando en gran medida a todas las comunas en general ya que optarían por el mismo modelo de seguridad.

**R3.** La seguridad es primordial para el beneficio de nuestra parroquia puesto que si un atractivo es seguro el turista va a volver y va a multiplicar publicidad a la que denominamos boca a boca. Por tal razón, es importante un modelo de seguridad para que todas las comunas de la parroquia opten por repetir este modelo.

**R4.** El teniente del Cuerpo de Bomberos resalta que sería un avance en el sector turístico pues si tenemos un modelo de seguridad en la parroquia que permita al turista sentirse cómodamente en su visita, otras parroquias van a replicar este modelo ya que esto atrae a los visitantes debido a la seguridad que existe dentro del lugar.

**R5.** La institución policial es la principal en este tema en cuanto a la seguridad, se requiere que se debe trabajar en equipo todas coordinadamente en este tema, para así estar capacitados y prestar seguridad a la comunidad y a su vez contribuir al desarrollo de la parroquia Manglaralto y sus comunas.

**5. ¿De qué manera contribuiría la institución para la aplicación de este modelo de seguridad turística?**

**R1.** Para la máxima autoridad del GAD Manglaralto es primordial el trabajo coordinado rigiéndose a los fondos que estos fijen en sus presupuestos anuales y a las competencias de estos para la participación en el avance de proyectos y programas que permitan el desarrollo turístico de la playa de la Comuna Montañita con una perspectiva turística. Además, el apoyo de sus aliados estratégicos será importante para lograr los objetivos y la realización de un proyecto como este.

**R2.** El dirigente Comunal manifiesta que no se dispone de presupuesto gubernamental para llevar a cabo un proyecto de esta índole, sin embargo, esta comuna está siempre predispuesta al trabajo mancomunado con instituciones públicas y privadas para la ejecución de objetivos que garanticen la seguridad turística de la playa de Montañita.

**R3.** El grupo de salvavidas está predispuesto al trabajo con la empresa pública o privada para adoptar este modelo de seguridad turística y así poder contribuir con la comunidad con todo su contingente, dándole el respectivo seguimiento en su estancia en la playa al

turista mientras disfruta y no tener mayores inconvenientes que afecten la imagen del lugar.

**R4.** El teniente del Cuerpo de Bomberos dispone con el apoyo necesario para logística en cuanto al bienestar del visitante, trabajando en conjunto con los involucrados se podría trabajar planificadamente para así dar una buena seguridad a todas las personas que visitan este destino.

**R5.** El representante de la UPC Montañita dio a conocer que se trabajaría con todo su personal en el despliegue en las zonas estratégicas para brindar seguridad y también tiene toda la predisposición de trabajar con los involucrados para dar una seguridad planificada y organizada.

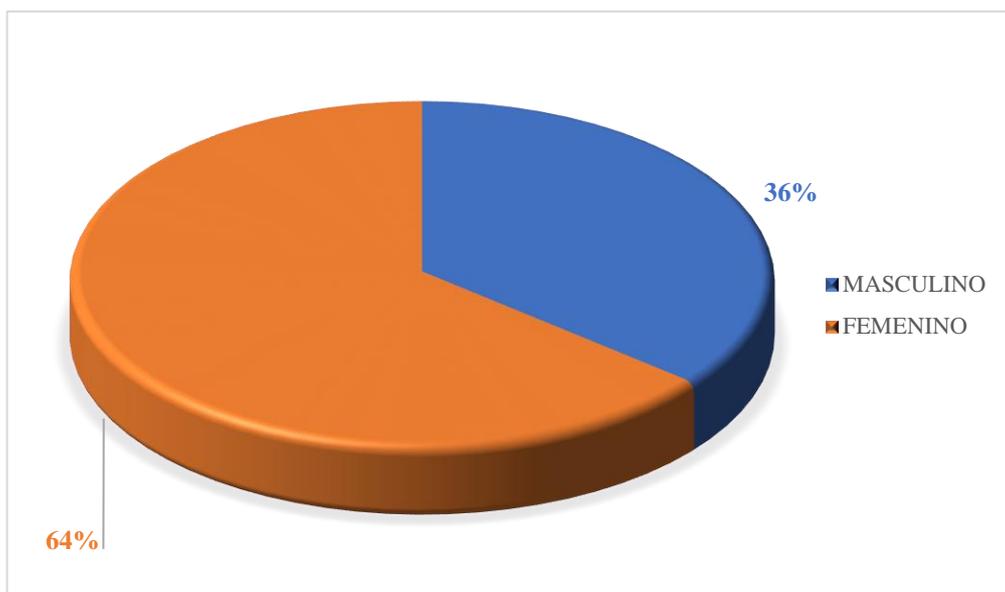
### 3.4 La percepción del visitante respecto a la seguridad turística en Montañita

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron posterior a la aplicación de encuestas a los turistas que arribaron a la comuna Montañita, se procede a realizar el procesamiento estadístico con la finalidad de evidenciar los resultados de las encuestas.

A continuación, se muestra la información obtenida:

#### Género

Gráfico 1 Género

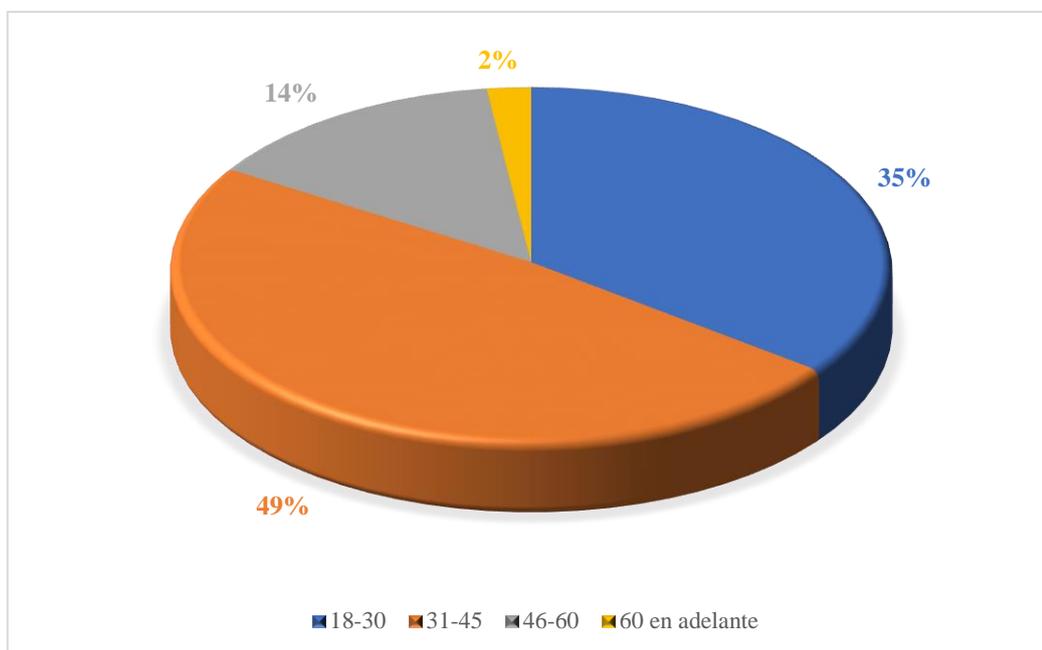


Elaborado por: Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

Los resultados en cuanto al tipo de género de personas que visitan la comuna Montañita, del total de 385 personas, el 64% corresponde al género masculino y el 36% restante al femenino, este resultado se toma como referencia de una mayor participación de los hombres al momento de colaborar con la actividad de levantamiento de datos.

## Edad

*Gráfico 2 Rango de Edad*



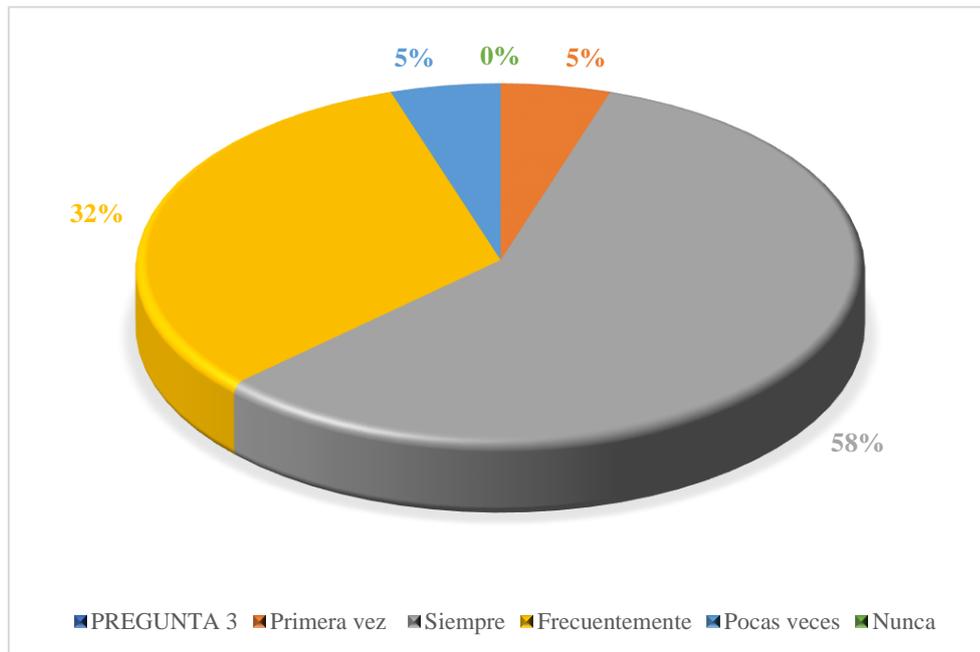
**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

Mediante el levantamiento de información se procedió analizar los datos y se puede decir que en cuanto a la edad, entre los visitantes encuestados se obtuvo que el rango de 31 a 45 años tiene el mayor porcentaje, este grupo estuvo presente en la playa con un 49%, dando un total de 188 personas; por otro lado, se hace referencia al rango de 18 a 35 años que es la edad universitaria y donde los jóvenes dedican su tiempo a visitar lugares para realizar actividades turísticas con 35% de un total de 134 personas; otro grupo de personas adultas dentro del rango de 46 a 60 años, alcanzaron un porcentaje de 14%, que refleja a 53 personas y finalmente de 60 años en adelante con un 2% que refleja a 9.

En todo caso, se aprecia la participación de grupos de distintas edades en el balneario de Montañita.

## Visita a la playa

**Gráfico 3 Frecuencia de visita a la playa**

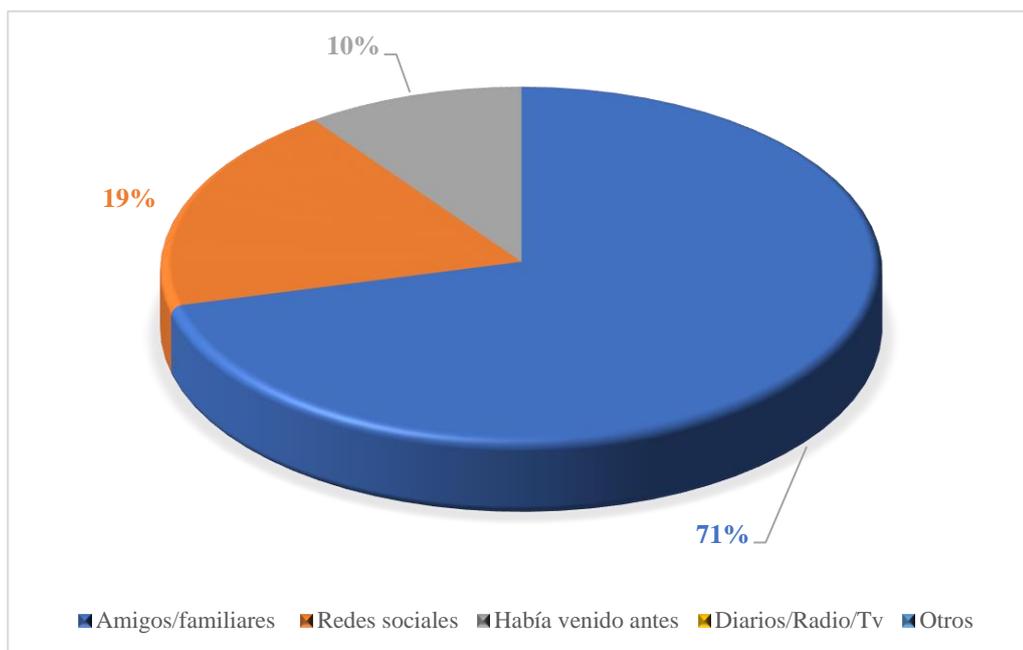


**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

Esta interrogante dio como resultado que, de los visitantes encuestados, el 58% equivalente a 222 personas, señaló que siempre, siendo un indicativo positivo ya que a los turistas les gusta visitar las playas; mientras tanto un 32% respondió que frecuentemente les gusta hacer su visita a los balnearios (122 personas), un 5% indicó que pocas veces y el 5% restante que era su primera vez visitando la playa. Este resultado es muy importante porque verifica que existe un alto grado de fidelidad por llegar a disfrutar de este balneario, independientemente de las situaciones de muertes violentas que se han presentado en los últimos dos años en la provincia.

## Medio de información del destino

*Gráfico 4 Medio de Información del destino*

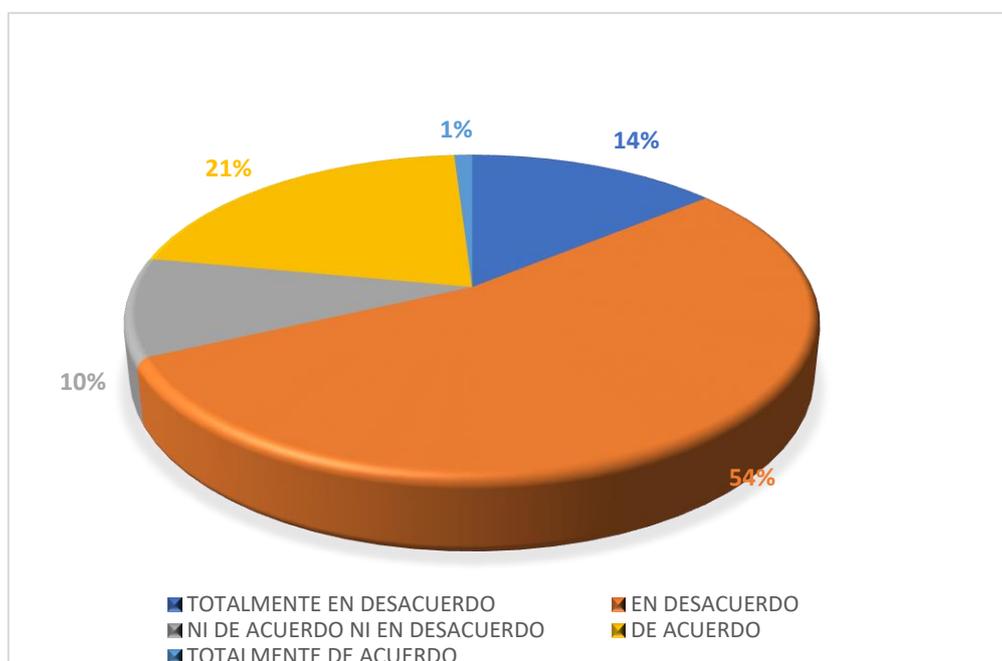


**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

El 71% de los encuestados respondió que se enteró del destino Montañita por la referencia de amigos y familiares, lo cual evidencia que la publicidad de boca a boca es la que mayor captación tiene en cuanto al destino; mientras que el 19% de los turistas manifestó que se había enterado por las redes sociales ya que son muy utilizadas en la actualidad, en tanto que un 10% señaló que había venido antes. Los datos proporcionados son relevantes para la investigación porque generalmente un destino forma su imagen a partir de los comentarios de las personas que han visitado el sitio, en este caso, la playa de Montañita sigue siendo un balneario bien referido para disfrutar.

## Señaléticas de ingreso

*Gráfico 5 Señalética de Ingreso*

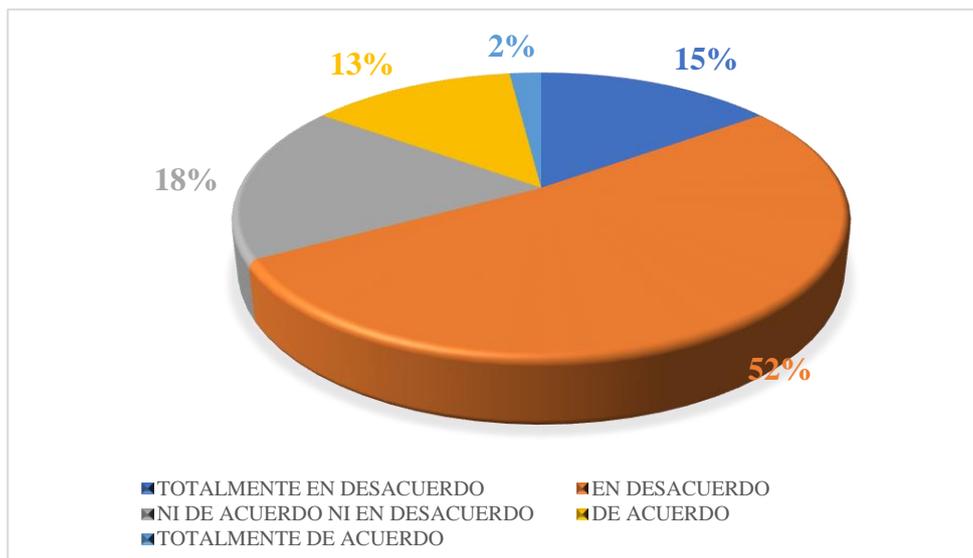


**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

De acuerdo con las encuestas en cuanto a la existencia de señalética al ingreso de la playa, un 54% estuvo en desacuerdo puesto que no existe la debida señalización; mientras otro grupo de encuestados, el 21% mencionó estar de acuerdo; así mismo un 14% de estos indicó estar totalmente en desacuerdo; y con un 10% y 1% de los encuestados respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente. Es notorio que la mayoría de los encuestados (68%) reconoce la falencia de señalética para acceder al balneario, lo cual es un criterio que se considera en la evaluación de las playas debido a que esto facilita el acceso a la playa, además previene que los bañistas accedan al lugar por otros sitios poco adecuados o incluso inseguros para desplazarse.

## Vías de evacuación

*Gráfico 6 Vías de Evacuación*



**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

Con relación de que si existen suficientes vías de evacuación al momento de un evento catastrófico natural dentro de la playa de la comuna Montañita, los turistas con un 52% están en desacuerdo debido a que ellos no han observado la existencia de las mismas, un 18% de los encuestados afirma que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo con un 15% de estos señalan que están totalmente en desacuerdo; y con un 13% y 2% de los encuestados indican que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente.

Es necesario aclarar respecto a esta pregunta que la comunidad presenta señalética que establece los sitios a los cuales hay que ir en caso de un evento de tsunami; sin embargo, esta señalética se encuentra en la carretera principal para ingresar a la población, efectivamente no se aprecia información de este tipo en la playa. Por otra parte, hacia el lado del sector de Baja Montañita existe una sola señalética que advierte la presencia de remolinos y resacas y la manera en que se debe actuar, la que resulta poco visible o llamativa como para acercarse a leer por parte de los bañistas.

## Montañita ante efectos de la naturaleza

*Gráfico 7 Montañita ante los efectos del fenómeno del niño*



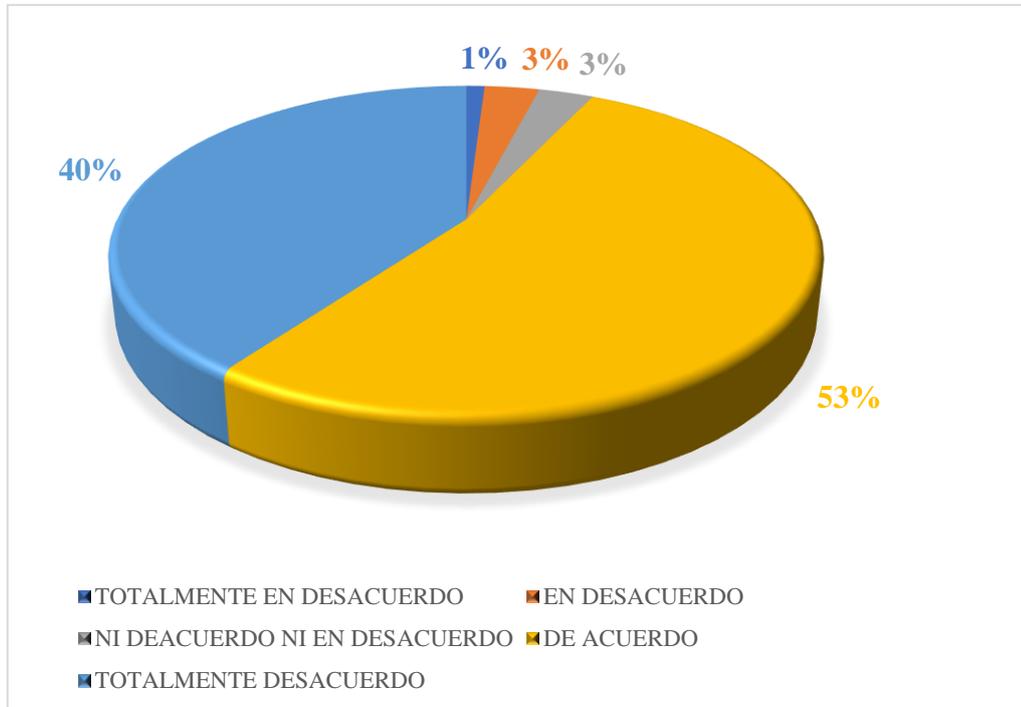
**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

Según los datos obtenidos se aprecia que un 46% de los turistas están de acuerdo que Montañita está preparada para enfrentar los posibles efectos del fenómeno de El Niño, mientras que el 40% de los visitantes hace referencia que está totalmente de acuerdo, con un 6% de forma equitativa los encuestados señalan estar en desacuerdo, otro 6% ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente con un 2% indican estar totalmente en desacuerdo.

Este resultado es muy relevante porque muestra una percepción de seguridad favorable por parte de los visitantes, en todo caso, a nivel nacional, se han desplegado muchas noticias sobre la coordinación de sesiones de trabajo para mitigar los posibles impactos ante la llegada de este fenómeno natural.

## Servicio turístico

*Gráfico 8 Servicio de los servidores turísticos*



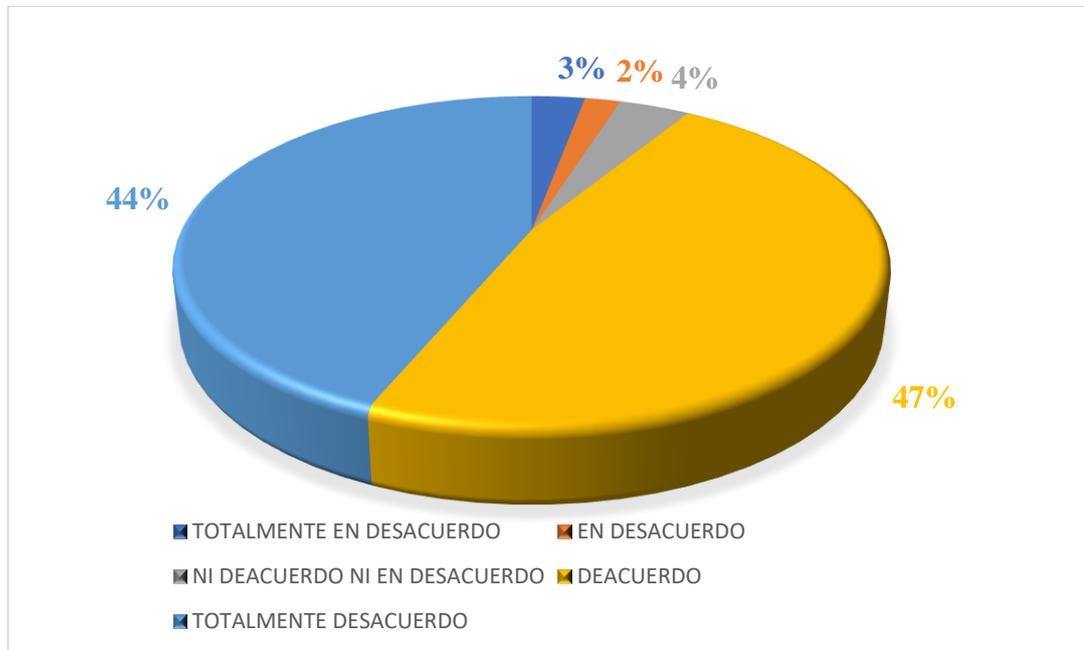
**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

Con relación si los turistas que visitan la playa de la comuna de Montañita están de acuerdo con el servicio que ofertan los vendedores ambulantes en la playa es un servicio seguro y de calidad, el 53% estuvo de acuerdo, un 40% en desacuerdo, un 3% de los encuestados de forma equitativa señalan estar en desacuerdo como también ni de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente con un 1% indican estar totalmente en desacuerdo.

Prácticamente las respuestas estuvieron divididas, sin embargo, un porcentaje de más de 10 puntos favoreció la presencia de vendedores ambulantes en el balneario al no representar un problema de seguridad, ni física ni alimentaria, lo que genera confianza en el público que escogió la playa de Montañita para disfrutar del sol y la playa.

## Servicio de los salvavidas

*Gráfico 9 Servicio de los guardavidas*

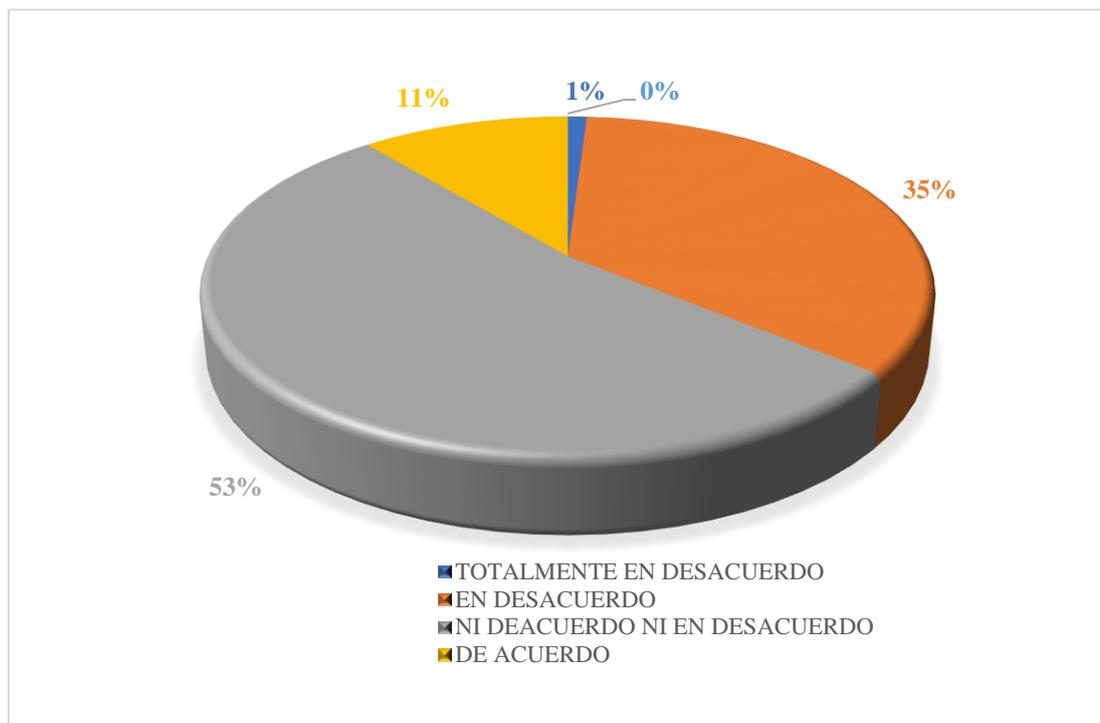


**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

A través del gráfico se puede observar que el 47% corresponde a los turistas que están de acuerdo con que el servicio para salvaguardar la integridad física de los bañistas es el adecuado dentro de la playa, mientras que un 44% señaló estar totalmente en desacuerdo, así mismo el 4% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que con el 3% y 2% de los encuestados señalan que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente. Con este resultado la diferencia entre lo favorable y desfavorable no tiene mucho espacio, una de las razones por las cuales se genera esta percepción se debe principalmente a que los salvavidas se los aprecia más a la altura de la boca del estero y hacia la punta de Montañita, no están en sitios muy visibles a la altura del malecón y tampoco hacia el lado de las cabañas que están al otro extremo, casi a la altura del estacionamiento general de la comuna.

## Presencia de guardias y policías

*Gráfico 10 Importancia de presencia de guardias y policías*

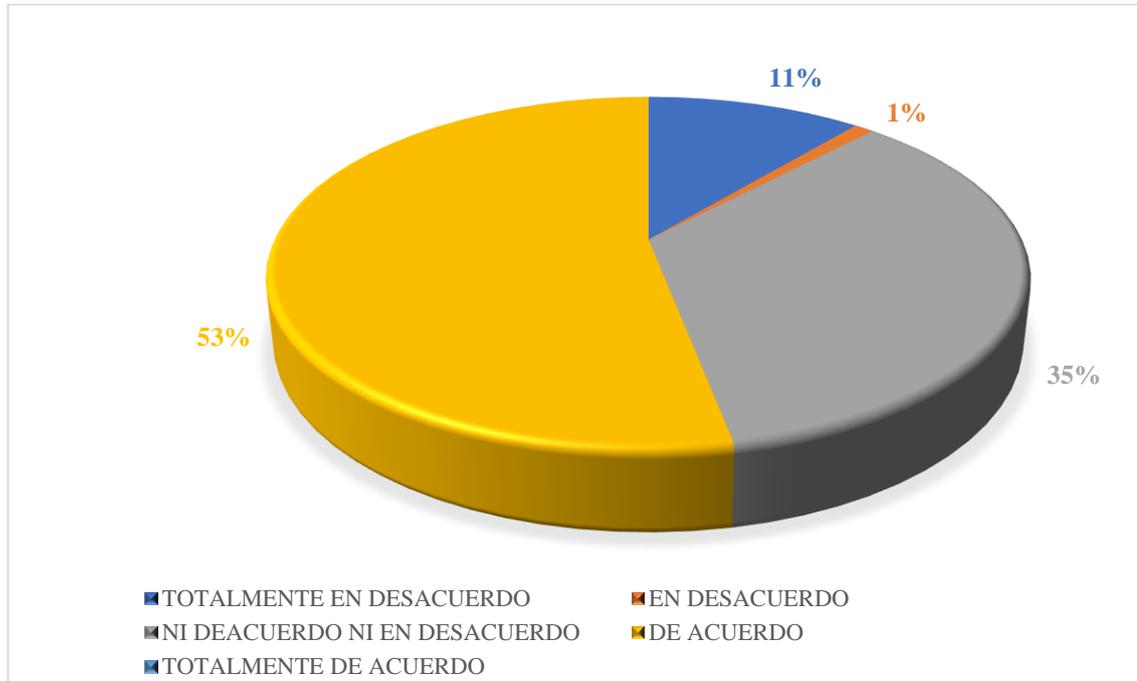


**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

Con relación a la importancia de contar con la presencia de guardias/policías, paramédicos en la playa de la comuna Montañita, un 53% los turistas encuestados señalaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, porque ellos no permanecen en el lugar, solo por temporadas; mientras que el 35% de los visitantes mencionaron que están en desacuerdo dado que para ellos si existe el sistema de vigilancia cuando la llegada de turistas es intensiva dentro de la comuna para mantener de manera segura a los visitantes; y con un 11% y 1% de los encuestados señalaron que están totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente. Al parecer la pregunta realizada no obtuvo la mayoría de las respuestas esperadas, considerando que, ante los índices delictivos incrementándose a nivel nacional, se requeriría un mayor número de personas vigilando y precautelando la seguridad de los bañistas.

## Señaléticas informativas

*Gráfico 11 Señaléticas informativas*

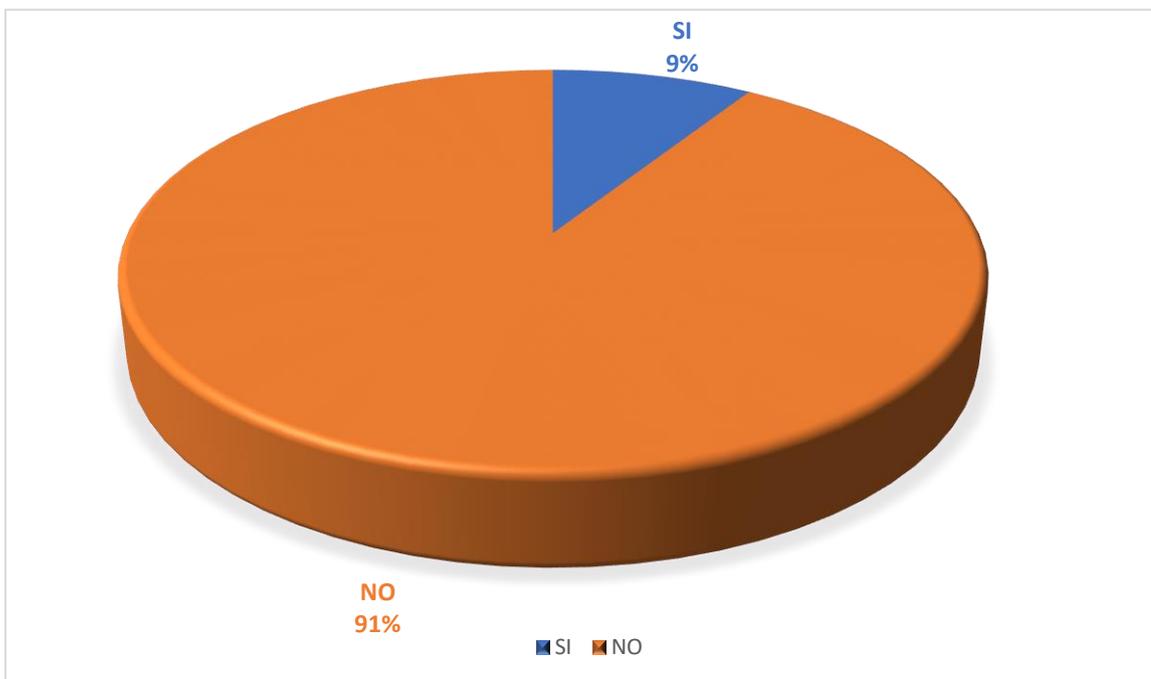


**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

De acuerdo con los datos procesados, un 53% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, en cambio el 35% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en donde mencionaron que los salvavidas por lo general son los que dan a conocer las características del oleaje con la colocación de las banderas de colores, esto sucede más en temporada alta cuando hay más personal de salvavidas. Mientras que en temporadas bajas solo trabajan con el personal de planta tratando así de velar por la seguridad del visitante y habitantes que disfrutan su momento recreativo en la playa, un 11% ni de acuerdo ni en desacuerdo y para finalizar el 1% manifestó estar en desacuerdo. La señalética informativa debe estar colocada en las zonas de ingreso a la playa para que los bañistas tengan conocimiento del comportamiento del mar, las normas o reglas que deben respetarse en la playa, así como también contar con datos que permitan establecer a quién o dónde acudir en caso de alguna emergencia.

## Ingreso de vehículos

*Gráfico 12 Libre ingreso de vehículos*



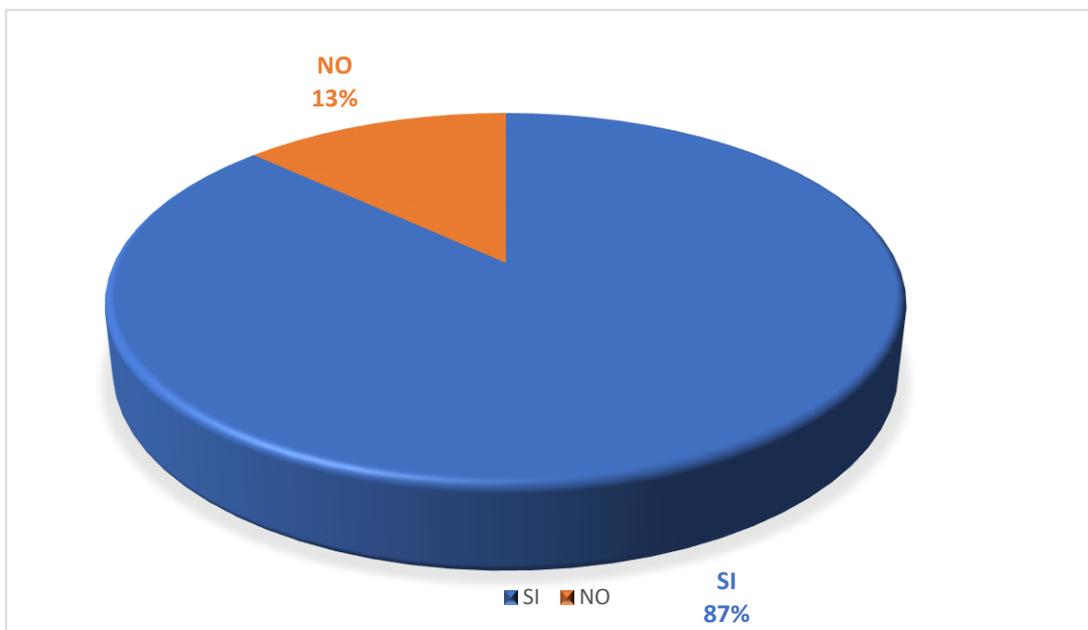
**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

Los turistas encuestados manifestaron con un 91% que no, ya que sería muy riesgoso para quienes hacen uso de las playas, resaltando que muchas son familias con niños y un 9% mencionó que solo deberían permitirse cuadrones, pero en lugares pocos concurridos.

Realmente esta pregunta se aplicó con la finalidad de establecer el conocimiento de los bañistas sobre la permisividad de vehículos motorizados en el área de la playa y efectivamente un buen número de ellos desconoce que está prohibido el uso de estos elementos en los balnearios.

## Seguridad en deportes extremos

*Gráfico 13 Seguridad personal en deportes extremos*



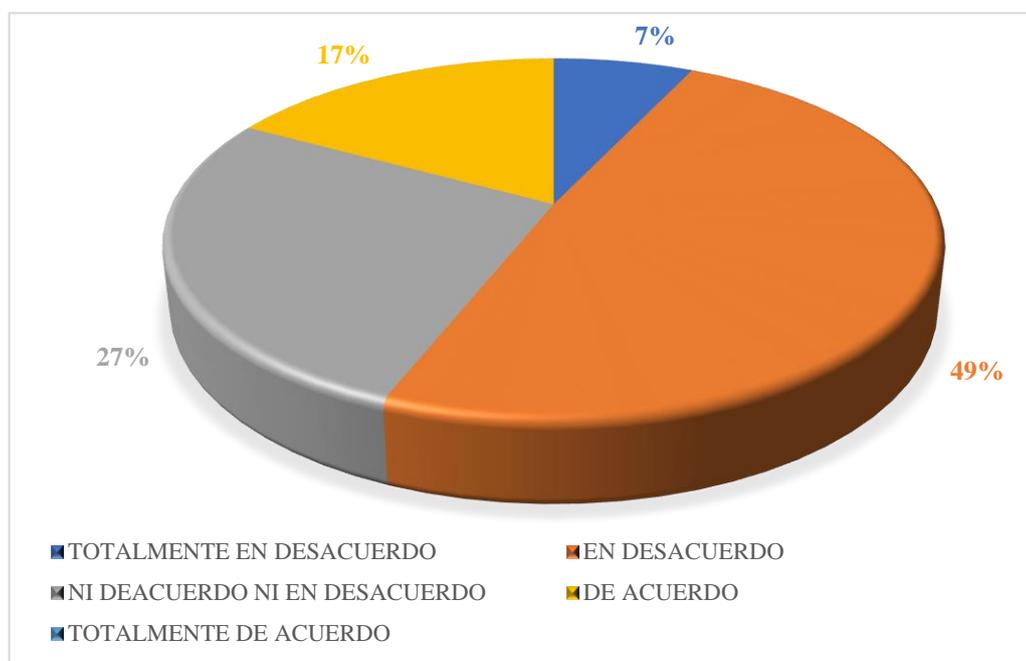
**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

Al consultar si las actividades acuáticas que se desarrollan en el mar como el parasailing, la banana, entre otras, son percibidas como seguras, el 87% de los turistas manifestó que si, debido a que es parte de la oferta de aventura y adrenalina que tiene el balneario, mientras tanto el 13% acotó que no se siente segura realizando esta actividad debido a que no saben nadar o les tiene pánico a las profundidades del mar y a las alturas.

Es importante mencionar que no todas las actividades consideradas de aventura son reconocidas por el Ministerio de Turismo. En la provincia, aquella que está certificada por esta entidad es el servicio de parapente, las actividades acuáticas de aventura no están consideradas en ese orden, motivo por el cual, los GAD y dirigentes comunales deberían velar por la seguridad que se brinda en el territorio.

## Montañita destino seguro

*Gráfico 14 Montañita es un destino seguro*



**Elaborado por:** Diego Carlos Lemus Suárez (2023)

Como se puede apreciar en el gráfico, un 49% los turistas están en desacuerdo, ya que varios establecimientos tanto operadoras, restaurantes y discotecas les hace falta políticas de seguridad turística por las experiencias vividas e invitan a los gobiernos de turnos a realizar un plan de seguridad. Un 27% de los turistas no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, debido que ellos no conocen el índice de inseguridad porque no permanecen en el lugar, mientras que un grupo de visitantes manifestaron con 17% estar de acuerdo y un 7% totalmente en desacuerdo. En todo caso, el resultado de esta pregunta muestra la percepción en general del destino Montañita, motivo por el cual, los actores del sector turístico de la comuna, parroquia y cantón deben tomar las medidas necesarias para este balneario, que es el principal en demanda extranjera, mantenga su imagen adecuada para mantener la afluencia en estos tiempos.

### **3.5 Estrategias de apoyo para mejorar la seguridad turística en Montañita**

Montañita es uno de los destinos más visitados dentro de la provincia de Santa Elena, siendo un fuerte destino turístico con la llegada de miles de visitantes provenientes de diferentes partes del Ecuador y el mundo. Presenta un alto crecimiento económico y social que debe ir acompañado con un factor principal como lo es la seguridad, un aspecto que ha cobrado gran relevancia en la actualidad, ya que el viajero hoy en día busca satisfacciones y servicios altos en términos de calidad y seguridad.

Dentro de los instrumentos aplicados para recolectar información se puede evidenciar algunas causas negativas en lo que se destaca el control policial, la falta de equipamiento de información, la débil aplicación de ordenanzas en los municipios, bajo presupuesto y desconocimiento de las normativas y leyes que aseguran que un destino sea confiable y seguro, siendo todos estos una problemática cuyos efectos se reflejan en el desmejoramiento del destino y sus potencialidades.

Dado los problemas que presenta la comuna en cuanto a seguridad, a continuación, se muestran estrategias que se deben implementar para la mejora de la comuna:

- ✓ **Implementación de facilidades que fortalezcan la seguridad turística en la comuna.**

Se necesitan de estas facilidades, ya que existen algunos puntos dentro de la comuna que no cuentan con esta medida, y es de vital importancia implementar este mecanismo a través de acciones como:

- a) Organizar e instalar mesas de atención medica inmediata tanto en feriados como aguajes.
- b) Instalación de cámaras de vigilancia dentro de puntos específicos.
- c) Mantenimiento a las baterías higiénicas, siendo esto un factor fundamental en la imagen de la comuna

✓ **Implementación de un sistema de control y vigilancia en conjunto con las autoridades y la población local.**

✓

Con un sistema de vigilancia se puede contralar en gran medida a los vendedores informales, asistir al turista en casos graves y a su vez prevenir cualquier acto que atente con la integridad del visitante o turista. Dentro de esta estrategia se presentan acciones como:

- a) Creación de un grupo que controlen la actividad turística.
- b) Ejecutar operativos tanto en la entrada, entorno y salida de la comuna.
- c) Ejecutar operativos en los atractivos terrestres y marítimos.
- d) Promocionar campañas de participación con la ciudadanía cuya la finalidad es crear conciencia y cuáles son los beneficios de tener una comuna segura.

✓ **Elaboración de manuales y mecanismos de prevención y difusión para resguardar el bienestar del turista.**

Resulta necesario trabajar en mecanismo de prevención y difusión ya que a través de información básica que se puede brindar a través de varios canales de comunicación para evitar cualquier peligro de diversa índole. Pues ésta llegará a muchas personas y así sabrán como actuar ante cualquier peligro o situación extrema que se pueda presentar y se convierta en un riesgo para su vida. Para esto se procede a brindar las siguientes acciones como:

- a. Capacitar al servidor turístico ante cualquier emergencia.
- b. Elaboración y distribución de folletos sobre la seguridad turística de manera general.
- c. Diseñar e implementar un mecanismo que permita la comunicación entre los diferentes servidores turísticos y elaborar un mapa donde se describa los riesgos principales.

## DISCUSIÓN

Actualmente la seguridad dentro de la actividad turística se ha convertido en un atributo como mayor significancia a la hora de elegir un destino. Montañita no ha sido la excepción a este contexto, entonces, se infiere que la seguridad turística sigue siendo un factor poco importante en la política local.

Este estudio manifiesta que existe en gran medida una problemática bastante relevante entre las autoridades locales, dado que no existen tratamientos como la formulación e implementación de planes y programas afines que traten a este aspecto como algo sumamente importante dentro de cualquier destino.

La seguridad turística en la zona tiene que perseguir la finalidad de que se mantenga la protección a la vida, a la salud, a la integridad física, psicológica y económica, además de ganar confiabilidad, empatía y fidelidad en el turista tanto nacional como internacional, logrando así un mejor flujo turístico de visitantes que permita un índice de crecimiento en la economía local.

Considerando que actualmente la seguridad se ha convertido en un elemento fundamental para el fortalecimiento y posicionamiento de la competitividad del turismo, es necesario

que todos los actores involucrados en proteger la vida humana trabajen en conjunto y así se empiecen a definir, planes, programas y gestiones para las distintas problemáticas que se presentan día a día en los destinos atractivos turísticos del país.

Dentro del marco constitucional, la seguridad pública y la Ley de Turismo dan a conocer simultáneamente lineamientos conductores para que el turismo aporte en la consecución de los grandes objetivos del país inmersos en la educación, la economía, los derechos humanos, el medio ambiente, la percepción de seguridad, la política exterior, la gobernabilidad y la imagen del país, por lo que tienen objetivos ya establecidos en relación con la seguridad, lo cual debe trabajarse de manera mancomunada entre todos los entes reguladores de la seguridad turística, tanto instituciones privadas y públicas como los gobiernos autónomos descentralizados provinciales y parroquiales, quienes intervienen con sus competencias en el ámbito turístico.

## CONCLUSIONES

A través de la investigación realizada, se presentan las siguientes conclusiones:

- Mediante la normativa nacional, provincial y local, se determina que existen objetivos y lineamientos que buscan controlar los riesgos que se pueden presentar dentro de cualquier sitio. Por tanto, se puede decir que a nivel nacional existen políticas que tratan de mitigar el tema de seguridad.

A nivel provincial existen organismos encargados de velar por la seguridad tanto de la comunidad como la de los turistas que arriban a la provincia para hacer uso de los recursos turísticos que posee Santa Elena, y a nivel local se destaca que las autoridades han realizado mesas de seguridad turística, capacitaciones a los servidores turísticos entre diversas instituciones competentes, todo esto con la finalidad de aumentar esfuerzos y tratar de solucionar los temas de inseguridad que se presentan y a su vez lograr que Montañita sea un destino seguro a la hora de la elección de elegir un destino.

- Mediante la entrevista realizada al presidente del cabildo comunal se evidencia que la comuna Montañita pese a los esfuerzos que se realiza para tratar de frenar los riesgos y problemas derivados a la seguridad que se presentan es inevitable tratar de controlar todo, por lo cual el tema de seguridad turística presenta deficiencias y problemas que deben ser tratados en conjunto con las autoridades competentes en el tema proponiendo planes y estrategias que permitan que el balneario pueda convertirse en uno de los destinos más seguros,

ya que al ser un lugar reconocido nacional e internacionalmente resulta necesario que este sea consolidado como uno de los más seguros.

- A través de la encuesta realizada a los turistas que llegan a disfrutar de este hermoso balneario, se determinó que el balneario Montañita es uno de los mejores destinos turísticos a nivel provincial, y así la percepción que tienen ellos es que reconocen el gran esfuerzo que hace la autoridad local por mantener la seguridad; sin embargo, consideran que existen falencias ya que es evidente que aún falta mucho por trabajar en temas de seguridad, cualquier acto o descuido puede perjudicar la marca que ya tiene este balneario.
- Finalmente se procede a analizar los problemas y falencias que surgieron en temas de seguridad turística presentados en la comuna Montañita, para de esta manera brindar pautas o estrategias a corto, mediano y largo plazo y así tratar de mitigar los problemas de seguridad a través de conferencias, medios de información, charlas y capacitaciones tanto a la población local, servidores turísticos, visitantes y turistas. Todo esto se logrará con el trabajo en conjunto obteniendo como resultado un destino seguro.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda el trabajo en conjunto de las autoridades nacionales, provinciales y locales en prevalecer las normas y objetivos que existen dentro de la constitución del Ecuador, a trazar canales de intercambios y participación que permitan minimizar los riesgos y a su vez a evaluar acciones preventivas que sean necesarios para incrementar la seguridad en todos los sentidos, desde una perspectiva completa que trate de consolidar al balneario de Montañita como un destino seguro a corto y largo plazo.
- De la misma manera se recomienda fortalecer y aplicar políticas públicas dentro del gad comunal, ya que son los entes encargados de procurar el bienestar de la comuna, y que a su vez fomenten la gestión sostenible en el sector turístico para salvaguardar y proteger las visitas de nacionales y extranjeros teniendo como meta una gestión eficiente y su respectiva certificación, para que así el balneario tenga más afluencia turística y su posición tanto nacional como internacionalmente aumente, dejando así al país como uno de los mejores a la hora de elegir un destino.

- Se recomienda a las autoridades de la comuna de Montañaña demanden obras como servicios básicos y exijan sus derechos a los gobiernos provinciales, cantonales y parroquiales para que la comuna alcance una transformación en la seguridad turística de los visitantes y por ende la propia y que así se logre potenciar al destino como uno de los mejores no solo por los deportes extremos sino por la seguridad, servicios y facilidades que oferta el mismo.
- A los turistas, hacer conciencia de los peligros que existen dentro de cualquier sitio turístico o deporte extremo que realizan, a medir y a seguir las indicaciones que se dispone por parte de los directivos turísticos. Mediante las estrategias planteadas se recomienda tanto a las autoridades competentes, a la población local y a los servidores turísticos poner en práctica cada una de ellas para lograr la transformación tanto personal, económica, social y cultural de la comuna Montañaña.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J., & Rodríguez, D. (2013). La seguridad en la planificación turística de Galicia. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local*(14), 1-11.
- Capanegra, C. A. (2010). La política turística en la Argentina en el siglo XX. *Aportes y transferencias*, I, 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/276/27610105.pdf>
- Código Orgánico de Organización Territorial. (2010) Obtenido de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-01/Documento\\_Codigo-Org%C3%A1nico-Organizaci%C3%B3n-Territorial-Autonomia-Descentralizaci%C3%B3n.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-01/Documento_Codigo-Org%C3%A1nico-Organizaci%C3%B3n-Territorial-Autonomia-Descentralizaci%C3%B3n.pdf)
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de [Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Corbo, Y. A., & Barbini, B. (2011). Turismo y políticas públicas locales: el caso del Municipio de General Pueyrredón. Obtenido de <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1512/1/01306.pdf>
- Corzo, D. (2019). Resultados de la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Turística de Colombia, Caso: Consejos de Seguridad Turística. Researchgate.
- Cruz, B., Peña, K., & Castañeda, M. (2021). Aptitud turística de las playas certificadas de la Bahía de Banderas, México. *Pasos*, 19.
- GAD MUNICIPAL SANTA ELENA, G. A. (2019). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial 2019-2023.
- Gálvez, P. C. (2021). Capacidad de carga turística como herramienta para el desarrollo sostenible de Playas: Caso Montañita, provincia de Santa Elena, Ecuador. UPSE, La Libertad.
- Global. (2020). turismo marino costero sostenible.
- GOBERNACIÓN SANTA ELENA . (2023 ). Objetivos Estratégicos.
- Grunewald, L. (2010). La seguridad en la atraktividad turística. La percepción desde la óptica de la demanda. Obtenido de [https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)

- Ley de Seguridad Pública y del Estado. (2009). Obtenido de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento\\_Ley-Seguridad-P%C3%BAblica-Estado.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Ley-Seguridad-P%C3%BAblica-Estado.pdf)
- Ley de Turismo. (2020). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/2020-Ley-de-Turismo.pdf>
- Lickorish, R. (2000). Una Introducción al Turismo - Gestión Turística. Síntesis; N.º 1 edición.
- Ministerio de Turismo . (2018). Santa Elena fue la provincia más visitada.
- MINTUR. (2019). III Mesa de Seguridad Turística. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/en-montanita-se-instalo-la-iii-mesa-de-seguridad-turistica/>
- MINTUR. (2022). PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/santa-elena-ya-cuenta-con-un-plan-de-ordenamiento-territorial/>
- Mora, C., & Montilla , A. (2021). Diagnóstico de necesidad de un plan de seguridad integral para la playa murciélagos, Manta, Ecuador. Suplemento Cica.
- OMT . (1997). Seguridad en turismo. Medidas prácticas para destinos . Madrid.
- OMT. (2013). El turismo como inductor del desarrollo, de la inclusión social y de la integración regional. Biblioteca online OMT. .
- Pincay, Á. (2020). Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López. . Universidad San Gregorio de Portoviejo , Portoviejo .
- PLANDETUR SANTA ELENA. (2023 - 2028). Plan de Turismo Sostenible de Santa Elena.
- Sánchez , V., Félix, B., & Valverde, J. (2020). La imagen turística de Mazatlán, México: según la percepción de los turistas nacionales. Dimensiones Turísticas.
- TURISMO, N. H. (2022). ACUERDO MINISTERIAL No. 2022 030. QUITO.
- Velasco, M. (2004). La política turística. Gobierno y Administración en España (1952-2003). Tirant Lo Blanch.

## Anexo No 1 Evidencias fotográficas

### Encuesta dirigida a los turistas de Montañita



