UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE TURISMO

TEMA:

ANÁLISIS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA FIDELIZACIÓN DEL TURISTA QUE VISITA EL CANTÓN GRAL. VILLAMIL PLAYAS.

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

LICENCIADA EN TURISMO

AUTORA:

Andrea Belen Rivera Potes

PLAYAS – ECUADOR

AGOSTO – 2026

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, denominado "Análisis de la seguridad turística y su incidencia en la fidelización del turista que visita el cantón Gral. Villamil Playas" elaborado por la Srta. Andrea Belen Rivera Potes, egresada de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo declaro, que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Lic. Miguel Á. Orden Mejía. Ph.D.
PROFESOR TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación denominado **"Análisis de la seguridad turística y su incidencia en la fidelización del turista que visita el cantón Gral. Villamil Playas"**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Andrea Belen Rivera Potes** con cédula de identidad número **0941925505,** 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.

Andrea Belen Rivera Potes

Rivera Potes Andrea Belen

C.C. No.: 0941925505

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy mi agradecimiento sincero a Dios por brindarme salud, sabiduría y la fortaleza para continuar durante toda esta etapa de mi formación profesional. Expreso mi más sincero amor a mis padres y familia, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida para seguir adelante, especialmente en estos años de mi vida universitaria.

De manera especial, agradezco a mi docente tutor por su guía, paciencia y valiosos conocimientos compartidos durante el desarrollo de esta investigación, los cuales fueron fundamentales para la culminación de este trabajo. También, extiendo mi gratitud a mis docentes y compañeros de la carrera de Turismo, quienes formaron parte de este proceso de aprendizaje y crecimiento personal y académico.

Finalmente, agradezco a mi prometido Angelo Andrés quien ha estado presente desde el primer día apoyándome constantemente día tras día hasta lograr conseguir mi objetivo profesional.

Andrea Belen Rivera Potes

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación y todos mis logros, en primer lugar, a Dios, quien ha permitido culminar esta etapa profesional, luego a mi mamá y papá quienes me han mostrado su apoyo de todas las maneras posibles, de igual manera a mi hermana y hermano pues ellos me ayudaron con su disposición y ayuda cada vez que lo necesitaba, ella, quien me permitió usar su computadora para todas mis actividades de la universidad y a él las gracias por cada vez que me llevaba y traía a la universidad. Finalmente dedico mi tesis a todos aquellos que me ayudaron o acompañaron en algún momento que necesité.

Andrea Belen Rivera Potes

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lcda. María F. Alejandro Lindao. Mgs.
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA

Lcda. Jessenia S. Moreno Manzo. Ph.D.
PROFESORA ESPECIALISTA

Lic. Miguel Á. Orden Mejía. Ph.D.
PROFESOR TUTOR

Lic. Miguel Á. Orden Mejia. Ph.D.
PROFESOR GUIA DE UIC

Ing. Zoraya E. Yagual Cruz, Mgs.
ASISTENTE ADMINISTRATIVA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR.....2

AUTORÍA DEL TRABAJO 3

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....6

Resumen.....10

Introducción 11

Capítulo I. Marco Referencial 15

1.1 Revisión de literatura 15

1.2 Desarrollo de teorías y conceptos 20

Seguridad Turística 20

Seguridad Ciudadana. 22

Seguridad Sanitaria (salud e higiene) en destinos y servicios turísticos. 22

Orden Urbano 23

Seguridad vial y transporte..... 23

Gestión de Prevención de Desastres Naturales en Destinos Turísticos 24

Percepción de riesgo 24

Fidelización del turista 25

Intención de volver a visitar el destino 25

Intención de recomendar el destino 26

1.3 Fundamentos legales 27

Constitución de la República del Ecuador 28

Ley de Turismo..... 28

Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista 28

Código Orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público 29

Capítulo II Metodología.....30

2.1 Tipo y enfoque de investigación..... 30

2.2 Contexto de estudio..... 30

2.3 Población y muestra..... 31

2.4 Diseño del cuestionario, validación y estrategias de reducción de sesgos 32

2.5 Recolección de datos 33

2.6 Análisis de datos 34

Capitulo III Resultados y discusión 35

3.1 Análisis de datos cuantitativos 35

3.2.1 Análisis de datos descriptivos 37

3.2.2 Análisis de los resultados de chi cuadrado 41

3.2.3 Análisis factorial exploratorio 43

3.2.4 Regresión lineal 45

3.2.5 SEM Modelo de ecuaciones estructurales 46

3.3 Discusión de Resultados 49

Conclusiones 51

Recomendaciones 52

Bibliografía 53

ANEXOS 60

Anexo 1. Matriz de consistencia 60

Anexo 2. Operacionalización de variables 61

Anexo 3. Modelo de encuesta 62

Anexo 4. Tabla de autores 65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Compilación de antecedentes teóricos..... 15
Tabla 2. Aspectos Sociodemográficos..... 35
Tabla 3 Resultados dimensión seguridad ciudadana y atención al turista 37
Tabla 4 Seguridad vial y asistencia ante emergencias 38
Tabla 5 Gestión de riesgos y regulación de servicios 399
Tabla 6 Fidelización..... 40
Tabla 7 Motivo de viaje*género 411
Tabla 8 Nivel de educación*promedio de gastos 41
Tabla 9 Ciudad de procedencia*promedio de gastos..... 422
Tabla 10 Cargas factoriales y confiabilidad 433
Tabla 11 Relación entre seguridad turística y fidelización 455
Tabla 12 Modelo de Medidas 466
Tabla 13 Validación y revalidación de constructo..... 477
Tabla 14 Resultados del modelo estructural..... 488
Tabla 15 Resultados del modelo estructural (Comprobación de hipótesis) 48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Diagrama PRISMA..... 20
Figura 2 Palabras clave variable seguridad..... 26
Figura 3 Mapa temático seguridad 26
Figura 4 Dimensiones variable lealtad..... 27
Figura 5 Mapa temático (lealtad)..... 27
Figura 6 Diagrama del modelo estructural en SmartPLS.4..... 466



AUTOR:

Andrea Belen Rivera Potes

PROFESOR TUTOR:

Miguel Angel Orden Mejía Ph.D

Resumen

La presente investigación titulada, "Análisis de la seguridad turística y su incidencia en la fidelización del turista que visita el cantón Gral. Villamil Playas", tiene como objetivo principal analizar el impacto de la seguridad turística en la intención de regresar y recomendar el destino por parte de los turistas. Se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental. Se aplicó un cuestionario con escala de Likert a una muestra de 384 turistas y los datos fueron analizados mediante el Modelado de Ecuaciones Estructurales basado en Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM) utilizando SmartPLS. Los resultados validaron la seguridad turística a través de las dimensiones e indicadores de seguridad ciudadana, vial, sanitaria y gestión de riesgos. El modelo estructural confirmó que la seguridad turística influye de manera directa y significativa en la fidelización, incrementando la intención de regresar y recomendar el destino. Se concluye que fortalecer la seguridad turística es fundamental para mejorar la competitividad y el desarrollo del cantón General Villamil Playas como destino costero.

Palabras claves: percepción de seguridad, destino seguro, Fidelización.

Abstract

This research, entitled "Analysis of Tourist Security and its Impact on Tourist Loyalty in the Playas Canton", aims to analyze the impact of tourist security on tourists' intention to return and recommend the destination. A quantitative, correlational, and non-experimental study was conducted. A Likert-scale questionnaire was administered to a sample of 384 tourists, and the data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS. The results validated tourist security through the dimensions and indicators of citizen security, road safety, health, and risk management. The structural model confirmed that tourist security directly and significantly influences loyalty, increasing the intention to return and recommend the destination. It is concluded that strengthening tourist security is fundamental to improving the competitiveness and development of the General Villamil Playas Canton as a coastal destination.

Keywords: perception of safety, safe destination, customer loyalty.

Introducción

En el desarrollo del sector turístico, la seguridad es considerada un factor determinante en la experiencia del visitante, autores como Zou y Zhu (2020) expresan que la seguridad es una dimensión integral y su importancia radica en que aborda ámbitos como la protección a turistas contra peligros físicos, sanitarios, sociales y emocionales, así como la gestión de los destinos turísticos para el manejo de crisis y emergencias. Es por tal motivo que el presente estudio aborda un análisis de la seguridad turística y cómo este factor influye en la fidelización del turista, considerando que la percepción de seguridad incide no solo en la satisfacción sino también en la intención de retorno y recomendación del destino.

Diversas investigaciones han tomado el eje de seguridad como tema central de estudio tal como lo han hecho Toker y Emir (2023) quienes dan un enfoque de la seguridad como necesidad básica fundamental para los turistas. Por su parte Stankova et al. (2019) sustentan que un análisis de la seguridad turística es necesario para alcanzar una gestión adecuada y poder así mitigar riesgos que afecten el desarrollo del turismo de un destino. Además, los profesionales como las autoridades en destinos turísticos reconocen que garantizar la seguridad de los visitantes es indispensable para el funcionamiento, desarrollo y permanencia del sector turístico (Tarlow, 2014).

La problemática de la investigación está direccionada hacia la falta de estudios previos específicos asociados a la seguridad turística y su impacto en la fidelización del turista dentro del contexto de Gral. Villamil Playas; por otra parte la investigación también surge debido al aumento significativo de la inseguridad en la localidad con problemáticas que incluyen robos, hurtos, insalubridad, entre otros, que impactan negativamente la imagen y la competitividad del cantón; en consecuencia, estos factores limitan el desarrollo económico y social de este destino turístico.

Existen antecedentes de estudios relevantes en el contexto internacional. Autores como Al Mahruqi et al. (2025) analizan la fidelización turística en Omán considerando factores psicológicos y de seguridad; determinando que el apego, la satisfacción, el valor percibido y la búsqueda de novedades influyen en la lealtad del turista. Asimismo, un estudio comparativo sobre percepción de seguridad en Turquía

reveló que la percepción positiva de la seguridad, junto con la higiene y la salud, influye directamente en una mayor satisfacción de los turistas que visitan el país, especialmente cuando pueden disfrutar su estancia sin inconvenientes en los servicios (Tasci & Boylu, 2010).

A nivel de Latinoamérica los autores Lopes y Estevão (2024) analizaron los factores competitivos del turismo y la innovación en la región, considerando países como Colombia, Perú, Brasil y México. Los resultados del estudio destacan a la seguridad como un elemento fundamental para su desarrollo, sugiriendo que una gestión enfocada en medidas que protejan la integridad de los visitantes aporta de manera significativa a la competitividad de los destinos turísticos latinoamericanos.

En el ámbito nacional, el autor Salazar Duque (2025) en un estudio aplicado en la Ciudad de Quito menciona como hallazgo principal que las motivaciones del turista responden especialmente a la elección de destinos que ayuden a cubrir sus necesidades básicas, siendo la seguridad el atributo más relevante al momento de elegir un destino.

Los antecedentes relacionados a la temática aportan como línea base para el desarrollo de esta investigación, pues permiten comprender la relación entre las variables de seguridad y lealtad del turista hacia un destino, contribuyendo así a identificar estrategias y acciones que contribuyan a mitigar la problemática planteada.

El cantón Gral. Villamil Playas cuenta con una extensión de 14 km2 de playa siendo este su principal recurso natural y es además uno de los destinos costeros más visitados en Ecuador, el cual presenta un flujo turístico significativo especialmente durante los feriados y fines de semana (Prefectura del Guayas, 2023). Este destino cuenta con varias actividades económicas tales como la pesca, el comercio y el turismo; con plazas de trabajo dentro de hoteles, restaurantes, actividades de recreación y otros (Ecuador Turístico, 2025). Es relevante mencionar que según el sitio web del canal informativo Diario El Universo (2026) el cantón recibe a alrededor de 250.000 turistas durante sus picos más altos en feriados nacionales provenientes principalmente de Guayaquil y la región Sierra.

Considerando que el turismo constituye una de las principales fuentes de ingresos para Gral. Villamil Playas, resulta indispensable realizar un análisis

profundo y actualizado sobre la seguridad turística de Playas Villamil y cómo esta incide en la fidelización de los turistas que escogen este destino para hacer turismo.

De manera que, la investigación busca responder las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el grado de relación entre la seguridad turística y la fidelización del turista que visita el cantón Playas? ¿Cuál es la percepción de seguridad del turista que visita el cantón Playas? ¿Cuál es el nivel de fidelización del turista, considerando su intención de retorno y recomendación?

El objetivo general de esta investigación es analizar la incidencia de la seguridad turística en la fidelización del turista que visita el cantón Gral. Villamil Playas. Para alcanzar este propósito, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la percepción de seguridad del turista que visita el cantón Playas.
- Conocer el nivel de fidelización del turista**,** considerando su intención de volver a visitar y recomendar el destino.
- Determinar el grado de relación entre la seguridad turística y la fidelización del turista que visita el cantón.

Estos objetivos están orientados a abordar los distintos aspectos que influyen en la percepción de los visitantes y seguridad del destino, favoreciendo así a la construcción de un entorno turístico más seguro y confiable ya que un destino seguro no solo garantiza el bienestar físico y psicológico de los turistas, sino que también permite fortalecer la economía local al impulsar la permanencia de los turistas dentro de los destinos.

La presente investigación se justifica por la necesidad de comprender como la seguridad turística en el cantón Gral. Villamil Playas incide en la percepción, confianza y fidelización del turista que elige a este destino para hacer turismo. Desde el punto de vista académico este estudio permite aportar al conocimiento sobre la seguridad como un factor determinante en la gestión de destinos y en la toma de decisiones de los visitantes.

Dentro del ámbito social y práctico el estudio permitirá identificar riesgos, debilidades y oportunidades de mejora en cuanto a la seguridad turística del cantón

Playas, contribuyendo al planteamiento de estrategias efectivas que garanticen un entorno seguro y fortalezcan la imagen del destino como un lugar confiable y atractivo para el desarrollo de la actividad turística.

La idea central que sustenta esta investigación es que la seguridad turística es un factor fundamental para que un destino no solo atraiga visitantes, sino que también fomente su intención de regresar y recomendarlo a otros. Se plantea que, en un destino como General Villamil Playas, la percepción que el turista tiene sobre la seguridad influye en la confianza con la que disfruta su experiencia. En otras palabras, se sugiere que mejorar las condiciones de seguridad turística fortalece la fidelización de los visitantes, al incrementar su intención de volver y de recomendar el cantón como un lugar seguro, contribuyendo así al desarrollo del turismo local.

La estructura del trabajo se conforma por el desarrollo del planteamiento del problema, abordando las situaciones que pueden afectar tanto la experiencia del visitante como el crecimiento del destino; dentro de este espacio también se plantean los objetivos que orientan el estudio y la justificación del mismo que sustenta su relevancia como caso de estudio y aplicación en la práctica, destacando la necesidad de proponer estrategias que garanticen un turismo seguro y responsable en Playas Villamil.

El Capítulo I consiste en el marco referencial de la investigación que contiene investigaciones previas, desarrollo de teorías y marcos legales relacionados a la temática del trabajo de estudio. El capítulo II contempla la metodología aplicada junto con el diseño de investigación, población, muestra y recolección de información. El capítulo III presenta y describe los resultados obtenidos, se incluye la discusión pertinente y por último las conclusiones y recomendaciones respectivas.

Capítulo I. Marco Referencial

1.1 Revisión de literatura

Dentro de este capítulo se desarrolla una recopilación de estudios previos en contextos internacionales y nacionales relacionados a la temática de seguridad aplicada en destinos turísticos y percepción de los visitantes, además de la identificación de factores que influyen en su fidelización; por medio de esta revisión de diversos artículos científicos y trabajos académicos, se construye una base teórica sólida que permite entender con mayor profundidad la temática, analizar las metodologías y la interpretación de los resultados obtenidos en cada estudio.

La tabla 1 presenta la compilación de estudios de alto impacto y trabajos de grado previos que abordan las dimensiones de seguridad turística y fidelización en destinos turísticos.

Tabla 1.
Compilación de antecedentes teóricos

Autor/es	Título	Objetivo	Metodología	Resultados
(Domínguez Manrique et al., 2026)	"Percepción de la seguridad turística y su implicancia en la gestión del destino: evidencia del Centro de Lima"	Evaluar la percepción de seguridad de extranjeros en el centro de Lima	• Enfoque cuantitativo • No experimental. • Información mediante cuestionario con escala Likert.	La seguridad se califica como "regular" (84.9%); la calidad del servicio es lo mejor valorado, mientras que la informalidad genera desconfianza.
(Infante Rivera, 2024)	"El Turismo y Seguridad Integral en América Latina: Una Revisión sistemática"	Analizar la relación entre turismo y seguridad integral en América Latina	• Revisión sistemática siguiendo las directrices del protocolo PRISMA.	La criminalidad reduce drásticamente el flujo de turistas; se requiere cooperación público-privada más allá de la militarización.
(Bogalecka & Grobelna, 2025)	"Seguridad turística en la Costa Báltica de Polonia: Análisis de riesgos y estrategias	Identificar amenazas en la costa báltica de Polonia	• Revisión de riesgos ambientales y humanos	Los riesgos son estacionales; se necesita educar al turista y mejorar el monitoreo

	preventivas”			ambiental.
(Sánchez, 2024)	“Percepción de la seguridad y calidad de servicios en el Valle del Colca, 2024”	Indagar cómo la protección percibida por el viajero impacta en su valoración de los servicios en Arequipa	• Percepción de la seguridad y calidad de servicios en el Valle del Colca con Encuestas.	Se identificó un vínculo directo entre ambas variables, aunque se notó una marcada indiferencia del turista hacia los servicios tangibles.
(Hernández Peña et al., 2017)	“Estado de la seguridad en Bahías de Huatulco”	Identificar las variables que influyen el entorno de protección actual en Bahías de Huatulco.	• Enfoque mixto que incluyó entrevistas a autoridades, observación policial y encuestas	La seguridad es el pilar que sostiene la imagen de marca de un destino.
(Campos Orellana, 2022)	“Propuesta para el desarrollo turístico basado en la seguridad”	Explicar los fundamentos teóricos y prácticos de la protección turística en el territorio peruano	• Análisis documental y revisión de literatura académica con estudios de casos	La competitividad depende de la seguridad; sin embargo, destinos como Laguna presentan resultados deficientes en vigilancia y salud
(Corzo Arévalo, 2016)	“Situación de los Consejos de Seguridad en Colombia”	Analizar la gestión de riesgos y crisis en el sector turístico colombiano entre 2006 y 2013	• Revisión cualitativa de archivos estatales y estadísticas de la policía de turismo	Para ser competitivo, un país debe integrar a los sectores público y privado en una estructura sólida de prevención de crisis
(Salazar Andrade et al., 2026)	“Impacto de la percepción de la seguridad turística en la proyección del destino”	Analizar el impacto de la percepción de la seguridad turística en la proyección del destino	• Enfoque cuantitativo • Y no experimental correlacional. • Con cuestionario a una muestra de 328 turistas.	Se destaca seguridad alta en recreación y protección física, pero baja en lo económico por precios excesivos.

		de Latacunga, Ecuador.		
(Fernández Loor et al., 2024)	"Percepción turística sobre la seguridad en la playa El Murciélago, Manta-Ecuador".	Evaluar de la percepción turística sobre la seguridad en la playa El Murciélago	• Mixto: Observación técnica y encuestas con técnica de semaforización	El 53% valora la seguridad ciudadana y salud son valoradas alto, pero la seguridad económica se percibe en un rango bajo.
(Chandi Yépez et al., 2022)	"Análisis de la seguridad turística y su influencia en la demanda de turistas en los atractivos turísticos naturales del cantón Montúfar"	Realizar un análisis de la seguridad turística del cantón Montúfar.	• Mixto: Entrevistas a autoridades y encuestas a 205 turistas	El 97.1% afirma que la seguridad influye en su intención de viaje; existe una correlación directa entre un destino seguro y el aumento de visitantes.
(Baniya et al., 2024)	"Análisis de las relaciones entre la experiencia emocional, la identidad y la lealtad al destino"	Analizar cómo las emociones y la identidad del lugar generan lealtad en los turistas.	• Cuantitativo: con modelo estadístico aplicado con 164 turistas internacionales	Se concluyó que si el turista se siente "identificado" con el lugar, será fiel por años.
(Rigelsky et al., 2025)	"Modelo de turismo sostenible y la lealtad al destino turístico con integración de indicadores de seguridad"	Evaluar la lealtad hacia el destino integrando factores de riesgo.	• Cuantitativo: fueron 383 turistas analizados con modelos de ruta PLS	La satisfacción es el factor que más influye en la lealtad; la seguridad sanitaria se considera base en la imagen del destino.
(Zhang et al., 2022)	"Mecanismos de formación de la lealtad hacia destinos rurales"	Entender la relación entre experiencia, motivación y lealtad	• Por medio de enfoque Cuantitativo • Con encuesta estructurada con escala Likert	La lealtad no es solo volver (conducta), sino preferir el lugar sobre otros (actitud).
(Yuliana et al., 2023)	"Relación entre la imagen del destino y la lealtad al destino"	Identificar los factores que impulsan la lealtad de	• Elaborado con revisión de literatura y desarrollo de modelos de	La relación con la cultura local es lo que genera una lealtad duradera y

		marca en destinos	lealtad	repetición de visitas.
(Wismantoro et al., 2024)	"El rol de la satisfacción del turista como mediador de la lealtad"	Analizar el rol de la imagen y el valor percibido en la lealtad	• Por medio de enfoque cuantitativo: Modelado de ecuaciones (SEM-PLS)	La imagen positiva y el valor que el turista percibe que recibió explican su decisión de ser leal al destino.
(Badruddoza Talukder et al., 2024)	"El rol del ecoturismo, calidad del servicio, satisfacción del turista y lealtad al destino"	Analizar la calidad del servicio en ecoturismo y su efecto en la lealtad	• Por medio de enfoque cuantitativo: con modelos estructurales aplicados a playas de ecoturismo	La satisfacción total es el resultado final ya que, si el servicio de ecoturismo es excelente, la recomendación es casi automática.
(Hermanto et al., 2023)	"Factores que impulsan de la intención de regreso en Indonesia"	Analizar el papel de las tecnologías de pago y el servicio de guías en la lealtad del cliente	• Investigación cuantitativa basada en modelos de ecuaciones estructurales (SEM) con 294 participantes	La eficacia de los guías y la facilidad de pagos digitales son elementos que si son positivos aseguran el retorno del visitante
(Awang, Farida, & Widjanarko, 2026)	"Calidad de la experiencia y confianza en el turismo de costa"	Estudiar la interacción entre la imagen del lugar, el valor percibido y la intención de volver	• Análisis descriptivo mediante SEM-PLS aplicado a una muestra de 250 turistas	La reputación del destino y la confianza son los factores más fuertes que influyen para que un turista decida regresar.
(Wiskulski, 2024)	"Impacto de la satisfacción en la intención de retorno de turistas polacos a Croacia"	Hallar nexos entre la frecuencia de visitas previas y el nivel de satisfacción general del turista	• Análisis cuantitativo basado en cuestionarios estructurados	Una alta satisfacción previa garantiza la lealtad; se observó que la seguridad en las calles varía en importancia según el rango de edad.
(Králiková et al., 2020)	"Efecto de la imagen del destino en la lealtad del cliente"	Estudiar cómo la percepción visual y emocional	• Cuestionarios administrados mediante muestreo por cuotas a	El factor determinante para que alguien recomiende un lugar (vía web o

	del destino influye en la recomendación futura	turistas	física) es la sensación de estar protegido.

Elaboración: Andrea Rivera (estudiante)

En este apartado se utilizó una revisión sistemática de literatura científica utilizando el protocolo PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) con el propósito de asegurar un proceso riguroso, transparente y replicable en la identificación, selección y análisis de los estudios relevantes. Las bases de datos consultadas fueron Scopus junto con Google Académico, utilizando ecuaciones de búsqueda que combinaron términos clave en español e inglés relacionados con seguridad turística, percepción del riesgo, satisfacción e intención de retorno del turista.

La estrategia de búsqueda empleada fue: (("tourism security" OR "tourist safety" OR "safe destinations") AND ("risk management" OR "risk perception" OR "crisis management") AND ("intention" OR "motivation") AND ("revisit" OR "return") AND ("destination" OR "site" OR "place" OR "location") AND ("tourism" OR "travel" OR "visitor" OR "experience")).

El procesamiento y depuración de los datos bibliométricos se realizaron mediante el paquete Bibliometrix, (Aria y Cuccurullo, 2017) utilizando su interfaz gráfica Biblioshiny. Esta herramienta facilitó el análisis de la información científica recopilada, permitió la elaboración de mapas de coocurrencia de palabras clave, así como la identificación de tendencias temáticas y patrones de evolución de la producción académica.

Los criterios de inclusión establecieron que al menos el 70% de las publicaciones debían ser de estudios recientes de al menos 5 años previos, los cuales tenían que abordar temáticas relacionadas con la seguridad turística y la fidelización del turista, y disponer de acceso al texto completo. Siguiendo el protocolo PRISMA, se identificaron 110 registros provenientes de Google Académico y Scopus; tras eliminar duplicados y otros registros no pertinentes, se cribaron 74 documentos. Posteriormente, 40 estudios fueron evaluados para determinar su elegibilidad, excluyéndose aquellos que no se ajustaban al contexto de la investigación o que no

contaban con la disponibilidad de texto completo. Finalmente, 20 estudios cumplieron los criterios establecidos y fueron incluidos en la revisión de la literatura.

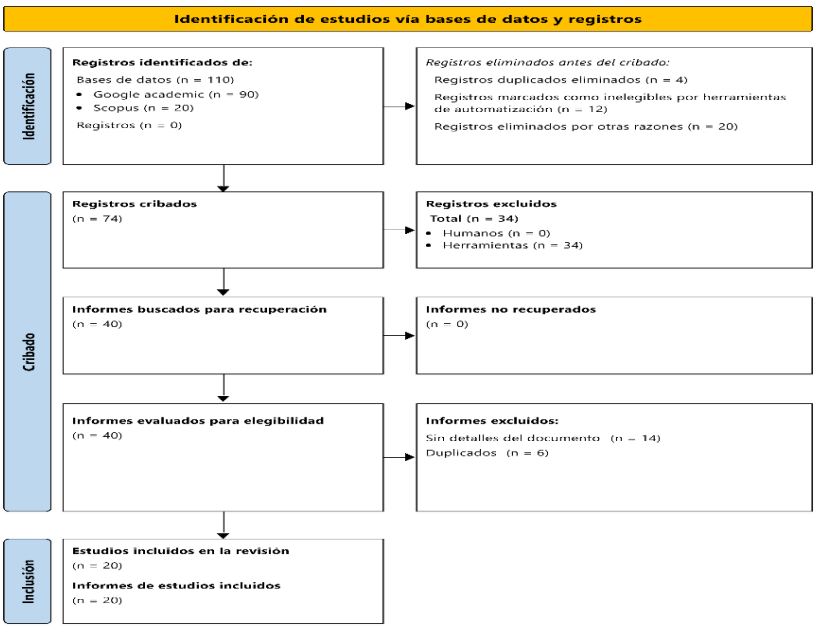


Figura 1 *Diagrama PRISMA*

1.2 Desarrollo de teorías y conceptos

Seguridad Turística

La seguridad turística incluye el conjunto de acciones, estrategias y medidas orientadas a proteger el bienestar de los turistas y garantizar un ambiente seguro y confiable en los destinos turísticos (Ko y Song, 2021). Mientras que otros autores afirman que la seguridad comienza desde la prevención de riesgos físicos, sociales, económicos y digitales que puedan afectar la experiencia del visitante (Bubanja y Štrbac, 2025).

Por su parte, los autores Rahaman et al. (2025) recalcan que acciones como patrullajes, uso de tecnologías seguras y la colaboración entre diferentes actores del sector fortalecen la seguridad turística y mejoran la satisfacción de los visitantes. Otros aportes como el de Okičić et al. (2023) mencionan que la seguridad y la protección son pilares básicos ya que los turistas consideran que sentirse seguros es clave al momento de elegir un destino. Además, una adecuada gestión de la

seguridad favorece la confianza, las visitas recurrentes y la sostenibilidad de los destinos turísticos (Cruz-Milán et al., 2016).

El Ministerio de Turismo (2024) dentro del desarrollo del Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista toma como base cinco dimensiones fundamentales que componen la seguridad turística, tales como:

- ✓ **Seguridad ciudadana**: Conjunto de acciones orientadas a combatir factores que afectan la experiencia del turista como robos, estafas, hurtos, etc. Incluyen actividades como control en espacios públicos, presencia de servidores policiales o la guardia ciudadana.

- ✓ **Salud e higiene:** Derecho al acceso de los ciudadanos a servicios básicos como agua potable y alcantarillado, servicios de salud, aplicación de buenas prácticas de manipulación de alimentos e inocuidad, también normativa de bioseguridad.

- ✓ **Seguridad económica:** Acciones enfocadas al respeto de los derechos del consumidor por medio de la aplicación de sanciones ante malas prácticas comerciales.

- ✓ **Seguridad vial y del transporte:** Respeto al derecho de la libre movilidad, señalética en vías y lucha ante delitos contra robos y hurtos en transportes públicos.

- ✓ **Gestión de protección ante desastres:** Gestión para la promoción y aplicación de protocolos de prevención y respuesta ante desastres naturales principalmente en destinos ubicados en zonas de riesgo que enfrentan problemáticas como erupciones volcánicas, terremotos, inundaciones, tsunamis, entre otros.

Mientras que Lin et al. (2025) señalan que factores influyentes como la seguridad pública, la delincuencia y la sensación de riesgo afectan la percepción del turista. Otros componentes que integran la variable seguridad son mencionados por Zhou y Liu (2017) como la mitigación del peligro y la capacidad de prevención de desastres en un destino.

A partir de los aportes de los distintos autores citados, se evidencia que la seguridad turística es un elemento fundamental en la percepción y experiencia del turista, que involucra aspectos sociales, económicos, ambientales, y de gestión, orientados a garantizar la protección y satisfacción de los visitantes. Para propósitos de la investigación se tomarán como referencia las dimensiones e indicadores más relevantes tales como seguridad ciudadana, prevención de riesgos, percepción de seguridad, gestión de desastres, salud e higiene, considerando aquellos que presentan mayor relación con los objetivos del estudio.

Seguridad Ciudadana.

Definiciones como la del autor Figueroa Gutarra (2024) consideran la seguridad ciudadana como un derecho dirigido no solo a la protección frente a la delincuencia, sino también al fortalecimiento de políticas públicas que promuevan la convivencia social, el bienestar colectivo. Dentro de la misma idea Emerson (2024) afirma que, para garantizar la protección y el bienestar de las personas se requiere la participación conjunta del gobierno, las instituciones y la sociedad.

La seguridad ciudadana aplicada en el ámbito turístico permite el desplazamiento libre y seguro de los turistas dentro del país, mediante la prevención de situaciones conflictivas, especialmente delitos como robos y hurtos, además de brindar protección frente a conflictos sociales como manifestaciones, paralizaciones y otros eventos similares (Ministerio de Turismo, 2024).

Seguridad Sanitaria (salud e higiene) en destinos y servicios turísticos.

La seguridad sanitaria comprende el conjunto de acciones destinadas a prevenir y controlar riesgos de salud, brindar información adecuada y responder de manera eficiente ante emergencias sanitarias (Ruiz-Sancho et al. 2021). Después de la pandemia de COVID-19, la salud y la seguridad sanitaria se convirtieron en elementos clave para la satisfacción de los turistas; acciones orientadas al bienestar emocional y al fortalecimiento de la calidad del sistema sanitario del destino influyen positivamente en la satisfacción, fidelización y confianza de los visitantes (Soliman et al., 2024).

Por otra parte Al-Saad et al. (2023) señalan que contar con buenas condiciones sanitarias fortalece la competitividad de los destinos turísticos. Otros estudios recientes como el de Vašaničová y Melnyk (2026) explican que es indispensable el acceso a servicios sanitarios, agua potable, saneamiento, infraestructura hospitalaria y control de enfermedades ya que las deficiencias sanitarias afectan el desarrollo del turismo.

Orden Urbano

Según los autores García-Amaya et al. (2019) una buena planificación de los espacios y recursos ayuda a que los destinos sean más organizados, atractivos y sostenibles. Mientras que otras definiciones mencionan que una organización social influye en la estructura de las ciudades y en la conservación de sus atractivos (Kawther & Al Slik, 2021).

Cysek-Pawlak et al. (2025) afirman que la planificación y el diseño urbano influyen directamente en la seguridad y el orden público; además, destacan que la adecuada organización de un destino contribuye al bienestar, la funcionalidad y la calidad de vida de las personas.

Seguridad vial y transporte

Las medidas de seguridad vial permiten que los desplazamientos sean más seguros y confiables, reduciendo los accidentes de tránsito y sus consecuencias (Marimmal et al., 2025). Otro aporte es el de Shrivastava et al. (2024), quienes mencionan que es necesario garantizar la seguridad vial para proteger la vida de las personas, fomentar conductas responsables y asegurar un sistema de transporte seguro.

La aplicación de normativas como las leyes de tránsito, la regulación de vehículos autónomos y sanciones más estrictas ante conductas peligrosas, son fundamentales para mejorar la seguridad vial (Imai, 2024).

A partir de los aportes revisados, se considera que la seguridad vial permite garantizar desplazamientos seguros y ayuda a reducir los riesgos de accidentes durante el transporte. Asimismo, la aplicación de normativas, el fortalecimiento de las medidas de control y la promoción de conductas responsables contribuyen a

mejorar la protección de las personas y la eficiencia del sistema de transporte de un destino.

Gestión de Prevención de Desastres Naturales en Destinos Turísticos

Citando a Gatto et al. (2025), los destinos turísticos son vulnerables a desastres naturales como terremotos, inundaciones y erupciones volcánicas, por ello, los autores destacan la importancia de evaluar y mitigar los riesgos para reducir los impactos y garantizar la seguridad de los visitantes. Mientras que Jayasinghe et al. (2024) destacan la importancia de aplicar estrategias como la planificación preventiva, la evaluación de riesgos, y la participación de las instituciones y comunidades.

En el caso de destinos costeros, autores señalan que estas localidades son cada vez más vulnerables a riesgos ambientales como inundaciones, tormentas y el aumento del nivel del mar debido al cambio climático y al crecimiento urbano acelerado. Por lo que se destaca la necesidad de implementar estrategias de gestión de riesgos, planes de evacuación y respuesta ante desastres (Cienfuegos, 2023).

Percepción de riesgo

La percepción de inseguridad es un problema público que vulnera la calidad de vida de las personas y afecta de tal manera que las personas dejan de realizar actividades cotidianas (Jasso López, 2013). Los autores Lavino y Neumann (2010) señalan que la percepción del riesgo hace referencia a la manera en que las personas interpretan el nivel de peligro de una situación, según sus creencias, experiencias y contexto social. Además, explican que cada individuo puede percibir los riesgos de forma diferente, especialmente frente a amenazas relacionadas con la salud, el ambiente o desastres, debido a factores psicológicos, sociales y culturales que influyen en esa percepción.

Otros conceptos señalan que la percepción del riesgo depende también de las creencias culturales, los valores sociales y la forma en que las personas interpretan intuitivamente algunas situaciones. También, destacan que las percepciones del riesgo no deben considerarse irracionales, ya que reflejan preocupaciones individuales y colectivas frente a posibles amenazas (Renn, 2018).

Fidelización del turista

En investigaciones como la de Adnin Nasution et al. (2025) se destaca que la lealtad de los turistas depende principalmente de los atributos y la calidad del destino turístico, ya que estos influyen directamente en la satisfacción y en la decisión de realizar futuras visitas. Por su parte Al Mahruqi et al. (2025) afirman que incrementar la satisfacción de los visitantes y ofrecer experiencias que integren elementos innovadores puede contribuir al fortalecimiento de la fidelización turística.

Autores como Nguyen y Nguyen (2021) plantean que la fidelización hacia un destino turístico depende de diversos factores, entre ellos la imagen del destino, la calidad de los servicios, el valor percibido y el nivel de satisfacción de los turistas.

En ese sentido, se interpreta que la fidelización turística depende de la capacidad del destino para brindar experiencias satisfactorias, servicios de calidad y una imagen positiva que genere confianza y motivación en los visitantes para retornar. Asimismo, aspectos como la atención recibida, la seguridad, la innovación en la oferta turística y el cumplimiento de las expectativas influyen en la percepción del turista, favoreciendo no solo su intención de volver al destino, sino también su disposición para recomendarlo a otras personas.

Intención de volver a visitar el destino

Existen factores que influyen en la decisión de volver a visitar un destino turístico como aquellos que mencionan Stumpf et al. (2020) tales como la motivación, la edad, la distancia del viaje y el país de origen de los turistas. Otros estudios como el de Wiskulski (2024) mencionan que lograr altos niveles de satisfacción tiene una influencia positiva en la intención de volver a visitar un destino. Según Awang et al. (2026) la mejora de la calidad del servicio a través de una gestión de calidad del destino afecta la calidad de la experiencia, la confianza en el destino y la intención de regresar.

Se considera entonces que la intención de volver a visitar un destino turístico depende de diversos factores, tales como la calidad de la experiencia vivida durante el viaje, la satisfacción, la confianza generada por el destino y las motivaciones personales, las cuales influyen directamente en la decisión de retorno. Es decir,

brindar experiencias positivas y mantener una adecuada gestión turística contribuye al fortalecimiento de la fidelización y competitividad de los destinos turísticos.

Intención de recomendar el destino

Factores con implicación emocional, como la experiencia turística memorable y la satisfacción del turista, afectan la intención de recomendar un destino (Çevrimkaya y Zengin, 2023). Artículos de alto impacto como el de Králiková et al. (2020) afirman otras influencias positivas como la singularidad del destino, y la idoneidad del destino para vacacionar.

Las experiencias turísticas memorables desempeñan un papel crucial en el aumento del valor percibido y el apego al lugar, y están directamente relacionadas con la intención de recomendar el destino (Arina et al., 2025).

Con relación a estos estudios citados se puede inferir que elementos como la satisfacción, las experiencias memorables y la singularidad del destino fortalecen el valor percibido y el apego hacia el lugar, favoreciendo que los visitantes desarrollen una percepción positiva y estén dispuestos a recomendar el destino a otras personas.

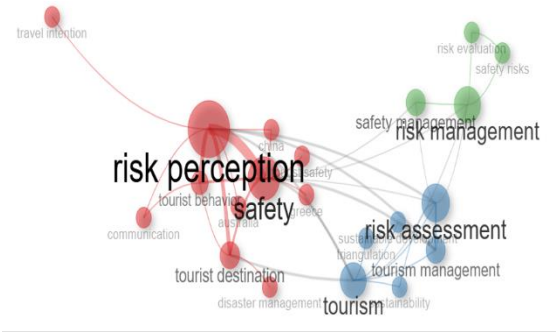


Figura 2 *Palabras clave variable seguridad*

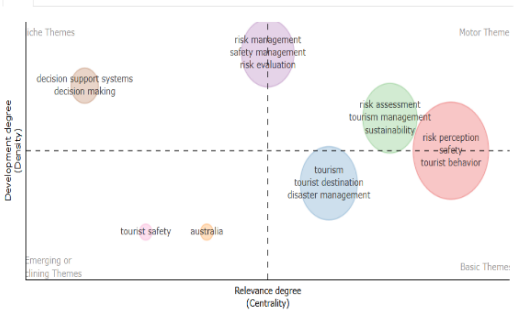


Figura 3 *Mapa temático seguridad*

Las Figuras 2 y 3 presenta una red de coocurrencia de palabras clave que permite identificar las principales líneas temáticas de investigación desarrolladas sobre seguridad turística. El término "risk perception" constituye el nodo central y de mayor tamaño, lo que evidencia su rol predominante dentro del campo de estudio y su estrecha relación con conceptos como "safety", "tourist destination" y "tourist behavior", indicando que la percepción del riesgo influye significativamente en el comportamiento y las decisiones de los turistas. Asimismo, se observa un segundo segmento vinculado a "risk management", "risk assessment" y "safety management",

reflejando el interés académico por la gestión y evaluación de riesgos como estrategias para fortalecer la seguridad en los destinos turísticos.



Figura 4 *Dimensiones variable lealtad*

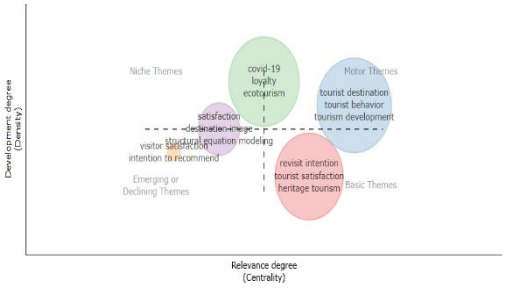


Figura 5 *Mapa temático (lealtad)*

La Figura 4 y 5 muestran una red de coocurrencia de palabras clave asociadas a la intención de retorno en el ámbito turístico. El nodo “revisit intention” destaca como el término central y de mayor tamaño, lo que evidencia su relevancia y su relación con variables como “visitor satisfaction”, “tourist satisfaction”, “destination satisfaction” e “intention to recommend”. Esta relación refleja que la satisfacción experimentada por los visitantes constituye uno de los principales factores que influyen en la decisión de regresar a un destino turístico y recomendarlo a otras personas. En conjunto, la red evidencia que la fidelización turística depende de una combinación de factores cognitivos y emocionales, donde la satisfacción, la percepción positiva del destino y la calidad de la experiencia turística desempeñan un papel fundamental en la intención de retorno de los visitantes.

1.3 Fundamentos legales

El presente estudio se sustenta en diversas normativas y planes nacionales relacionados con la seguridad turística, protección del visitante y desarrollo del turismo en el Ecuador. Estas disposiciones legales permiten comprender la responsabilidad del Estado, de los gobiernos autónomos descentralizados y de los prestadores de servicios turísticos en la creación de entornos seguros, organizados y confiables para los turistas.

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce la seguridad como un derecho fundamental y una responsabilidad del Estado, garantizando la protección y bienestar de las personas dentro del territorio nacional, menciona artículos relevantes tales como:

Art. 3.- Establece como deber del Estado garantizar la seguridad integral y el bienestar de las personas.
Art. 52.- Reconoce el derecho de las personas a recibir bienes y servicios de calidad.
Art. 66.- Garantiza el derecho a la integridad física, psicológica y a vivir en ambientes seguros y libres de violencia.

Ley de Turismo

La Ley de Turismo (2002) constituye una de las principales bases legales de la actividad turística en el Ecuador, ya que regula el desarrollo, promoción y organización del sector turístico. Entre sus normativas destacan:

Art. 1.- Determina el marco legal para la promoción, desarrollo y regulación del sector turístico.

-También establece las obligaciones y derechos tanto de prestadores como de usuarios turísticos.

Art. 4.- Establece que la política turística debe:

-Proteger al turista

-Fomentar un producto turístico competitivo

-Coordinar acciones entre instituciones públicas y gobiernos locales.

Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista

El Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista (PISTAT), elaborado por el Ministerio de Turismo (2024) establece las políticas, estrategias y mecanismos de coordinación interinstitucional para fortalecer la seguridad de los turistas en el Ecuador. El plan promueve acciones de prevención, atención de emergencias, protección de los derechos de los usuarios de servicios turísticos y articulación entre entidades públicas y privadas, con el propósito de mejorar la percepción de seguridad, la calidad de la experiencia turística y la competitividad de

los destinos. Asimismo, incluye la implementación de protocolos de actuación, mesas de seguridad turística y programas de capacitación para los actores del sector turístico.

Código Orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público

El Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (2017) establece los principios, competencias y mecanismos de actuación de las entidades encargadas de garantizar la seguridad ciudadana y el orden público en el Ecuador. Si bien el código no regula de forma específica la seguridad turística, sus disposiciones promueven la protección de las personas, la prevención de riesgos, la participación ciudadana y la coordinación interinstitucional, los cuales son aspectos que contribuyen a generar entornos seguros para los turistas y la población local.

El conjunto de estas normativas constituye el sustento legal de la presente investigación, ya que estas establecen los principios, derechos, responsabilidades y lineamientos que conforman la seguridad turística en el Ecuador. La Constitución de la República, la Ley de Turismo, el Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista y el Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público definen el grado de actuación de las entidades responsables de la seguridad y forman las bases para lograr un entorno seguro tanto para turistas como para las personas locales de los distintos destinos.

Capítulo II Metodología

2.1 Tipo y enfoque de investigación

La presente investigación aplicó un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional, de corte transversal y un diseño no experimental. Este enfoque permitió medir de manera objetiva la relación existente entre las dimensiones de la seguridad turística y el nivel de fidelización de los visitantes, considerando aspectos como la intención de retorno, la recomendación del destino y la preferencia por futuras visitas. Asimismo, esta metodología facilitó el análisis estadístico de los datos recopilados, contribuyendo a la comprensión de la temática de investigación.

2.2 Contexto de estudio

El contexto de este estudio se desarrolló en el cantón Villamil Playas, el cual es uno de los principales destinos turísticos costeros de Ecuador, ubicado en la provincia del Guayas. Este destino cuenta con una población superior a los 60 mil habitantes, es muy visitado gracias a su ubicación y cercanía a Guayaquil, de donde proviene su principal demanda de turistas; cuenta con infraestructura turística en alojamiento, recreación y gastronomía; sus principales actividades económicas están vinculadas al turismo, la pesca y el comercio local. Además, se han desarrollado eventos deportivos como competencias de surf en comunas pertenecientes al cantón como Engabao y Pto. Engabao

El cantón Playas cuenta con diversos atractivos turísticos tales como la playa El Humboldt, Playa Paraíso, Playa el Pelado, Punta Chopoya, Estero de Data de Villamil, mirador Virgen de la Merced, Plaza Gastronómica y monumentos al pescador, la corvina y el camarón. Dentro del área de la playa se encuentra delimitado el Área Nacional de Recreación Playas Villamil que abarca ecosistemas marino-costeros, playas arenosas, dunas y una franja marina destinada a la conservación de la biodiversidad costera, proteger los recursos naturales y promover un uso sostenible del territorio (Ministerio de Ambiente, Agua y Transición ecológica, 2025).

Actualmente el cantón atraviesa una problemática de inseguridad que ha afectado de manera negativa al sector turístico, según datos proporcionados por el Ministerio del Interior (2025), en el año 2025, el cantón reportó 88 homicidios intencionales, de los cuales el 100% de las muertes están tipificadas bajo la modalidad de asesinato, ejecutados mediante el uso de armas de fuego, motivados por la delincuencia común afectando mayoritariamente a jóvenes y adultos de entre 18 y 34 años; para estos casos se ha aumentado la presencia policial y militar en el destino. Por otra parte, en cuanto a seguridad sanitaria el Ministerio de Salud pública ha implementado protocolos de cuidado ante emergencias; mientras que en cuanto al respeto por los derechos de los turistas el Ministerio de Turismo es el ente controlador de casos de mal servicio o publicidad engañosa y recibe las quejas y reclamos mediante el GAD Municipal y la Defensoría del pueblo (Ministerio de Turismo, 2024).

Dentro de este mismo Plan Integral se detalla que en el caso de Playas Villamil al ser un destino costero y en vulnerabilidad ante inundaciones cuenta con 9 sirenas de alerta temprana activas hasta el momento que son reguladas por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.

2.3 Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por los turistas que hayan visitado previamente el cantón Playas, tomando en cuenta que el número de visitantes varía constantemente y que no existe una base de datos que permita conocer con exactitud la cantidad total de la población de estudio, se optó por trabajar metodológicamente con una población de tamaño indeterminado o infinita.

Tabla totalidad de muestra

Z	Nivel de confianza	1.96
p	Probabilidad de éxito	0.5
q	Probabilidad de fracaso	0.5
e	Margen de error	0.05
TOTAL		**384**

Elaborado por: estudiante

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

$$n = \frac{1{,}96^2 \cdot 0{,}5 \cdot 0{,}5}{0{,}05^2} = 384{,}16$$

$$n = \mathbf{384{,}16}$$

Con la aplicación de la fórmula estadística de población infinita y con un margen de error del 5% la muestra dio un total de 384 encuestados, la cual estuvo conformada por turistas de 18 años o más que accedieron voluntariamente a participar en la investigación, aportando información relacionada con su percepción de la seguridad turística y su intención de volver a visitar o recomendar el cantón Playas.

En cuanto a la selección de los participantes se empleó el método de muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que el análisis dependió de la disponibilidad y disposición voluntaria de los encuestados. Si bien el muestreo por conveniencia presenta algunas limitaciones para generalizar los resultados a toda la población, su aplicación resultó adecuada para los propósitos de esta investigación, ya que permitió acceder directamente a turistas que cumplían con las características requeridas para el estudio. Además, la utilización de criterios de selección previamente establecidos y el seguimiento de un proceso ordenado durante la recolección de la información contribuyeron a obtener datos confiables y acordes con los objetivos planteados.

2.4 Diseño del cuestionario, validación y estrategias de reducción de sesgos

Los ítems utilizados en el cuestionario se basaron en instrumentos aplicados en investigaciones previas, los cuales habían demostrado niveles de validez y confiabilidad. Sin embargo, se realizaron algunas modificaciones en la redacción para adaptarlos al contexto del cantón General Villamil Playas y a los objetivos específicos de esta investigación. El cuestionario fue estructurado en tres secciones y diseñado con preguntas claras y de fácil comprensión.

La primera sección incluyó diez ítems sociodemográficos destinados a caracterizar el perfil del visitante, abarcando género, edad, estado civil, nivel educativo, frecuencia de visita al destino, gastos diarios dentro del destino, entre otros. La segunda sección midió el nivel de percepción de la seguridad turística a partir de los cinco pilares propuestos por el Plan Integral de Seguridad Turística y Asistencia al Turista (Ministerio de Turismo, 2024) los cuales incluyen seguridad ciudadana, salud e higiene, derechos del consumidor, seguridad vial, gestión de riesgos de desastres. Esta dimensión se complementó con indicadores de orden urbano y seguridad en la oferta de servicios adaptados de (Domínguez Manrique et al., 2026) y (Salazar Duque, 2025).

Todos los ítems fueron medidos mediante una escala Likert de cinco puntos (1 = totalmente en desacuerdo; 5 = totalmente de acuerdo), con excepción de la escala de satisfacción, la cual se determinó entre 1 = totalmente insatisfecho y 5 = totalmente satisfecho.

La tercera sección evaluó la fidelización del turista para ello, se midió la satisfacción global utilizando ítems basados en los estudios de (Rigelsky et al. (2025) y (Badruddoza Talukder et al., 2024). Las intenciones conductuales de re-visita y recomendación fueron evaluadas mediante escalas adaptadas de (Baniya et al., 2024).

2.5 Recolección de datos

La recopilación de datos se realizó mediante encuestas web utilizando la herramienta Microsoft Forms, esta metodología fue seleccionada con la finalidad de llegar a la muestra objetiva, optimizar tiempos de respuesta y garantizar la viabilidad del estudio bajo principios éticos de participación voluntaria, anonimato y confidencialidad; el proceso de recolección de información tuvo una duración definida desde mediados de junio hasta inicios de julio del año 2026.

La distribución del enlace del cuestionario se efectuó de manera virtual a través de diversas redes sociales, todas las preguntas de la encuesta se configuraron con carácter obligatorio; esta estrategia evitó que los participantes omitieran ítems o avanzaran sin responder, eliminando por completo el riesgo de pérdida de datos.

2.6 Análisis de datos

Para el proceso de análisis de datos se aplicó el enfoque de Modelado de Ecuaciones Estructurales (PLS-SEM), ya que esta técnica estadística resulta la más adecuada para el análisis de modelos que integran múltiples indicadores y se relacionan entre sí, además de ser ampliamente utilizada en investigaciones orientadas a comprender y predecir el comportamiento de los turistas. También se utilizó el software SmartPLS, siguiendo la metodología recomendada en la literatura especializada.

La evaluación del modelo de medición se llevó a cabo por medio del análisis de la fiabilidad individual de los indicadores. Para ello, se consideraron criterios como las cargas externas, el alfa de Cronbach, la fiabilidad compuesta y la varianza media extraída (AVE).

Finalmente, el modelo estructural fue evaluado mediante un procedimiento de remuestreo bootstrap con 5000 submuestras, aplicando una prueba bilateral y un intervalo de confianza del 95 % ($p < 0,05$). Este diseño metodológico facilitó la comprobación de las hipótesis sobre el impacto de la seguridad turística sobre la fidelización del turista que visita el cantón Playas.

Capitulo III Resultados y discusión

3.1 Análisis de datos cuantitativos

En este apartado se muestran los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los turistas del cantón Playas, detallando datos sociodemográficos que incluyen aspectos como género, edad, ocupación, ciudad de procedencia, entre otros que son los que caracterizan el perfil del visitante.

Tabla 2.
Aspectos Sociodemográficos

Datos	***Categorías***	***Frecuencia***	***%***
Género	Masculino	161	41,9 %
	Femenino	197	51,3%
	Otro	26	6,8%
Edad	18-24	82	21,4%
	25-34	79	20,6%
	35-45	193	50,3%
	46-60	26	6,8%
	61 o más	4	1,0%
Ciudad de Procedencia	Cuenca	31	8,1%
	Durán	9	2,3%
	Guayaquil	143	37,2%
	Jipijapa	9	2,3%
	Loja	24	6,3%
	Manta	11	2,9%
	Portoviejo	16	4,2%
	Quito	8	2,1%
	Riobamba	1	0,3%
	Santa Elena	117	30,5%
	Ventanas	15	3,9%
Estado civil	Soltero	229	59,6%
	Casado	65	16,9%
	Otro	90	23,4%
Educación	Educación Básica / Secundaria	103	26,8%
	Tecnológico	38	9,9%
	Universidad	218	56,8%
	Maestría / Doctorado	25	6,5%
Ocupación	Estudiante	73	19,0%
	Empleado	198	51,6%
	Desempleado	11	2,9%
	Trabajador independiente	70	18,2%
	Jubilado	4	1,0%
	Dedicado a labores del	28	7,3%

	hogar		
¿Con quién viaja?	Amigos	52	13,5%
	Familia	165	43,0%
	Otros	14	3,6%
	Pareja	36	9,4%
	Solo	117	30,5%
Motivo de viaje	Estudios	35	9,1%
	Gastronomía	16	4,2%
	Negocios, actividades profesionales	22	5,7%
	Recreación, vacaciones	220	57,3%
	Visita a familiares o amigos	91	23,7%
Frecuencia de visita por año	1 o 2 veces al año	78	20,3%
	3 o 4 veces al año	125	32,6%
	5 veces o más	181	47,1%
Gastos por día	$10 - $20 al día	32	8,3%
	$20 - $30 al día	44	11,5%
	$30 - $40 al día	242	63,0%
	$50 o más	66	17,2%

Elaborado a partir de análisis descriptivo en programa Jamovi

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos permiten identificar el perfil de los visitantes del cantón General Villamil Playas. En cuanto al género**,** se observa una ligera predominancia del sexo femenino (51,3 %), sobre el masculino (41, 9%), lo que evidencia una distribución equilibrada. En cuanto a la edad, el grupo de 35 a 45 años representa la mayor proporción con (50,3 %), seguido por los rangos de 18 a 24 años (21,4 %) y 25 a 34 años (20,6 %).

En relación con la procedencia, los turistas provienen principalmente de Guayaquil (37,2 %) y de la provincia de Santa Elena (30,5 %), lo que muestra la importancia de la cercanía como factor de atracción del destino. En cuanto al nivel educativo, predominaron los visitantes con estudios universitarios (56,8 %), mientras que el (51,6 %) manifestó ser empleado, evidenciando un perfil de turistas con formación académica y estabilidad laboral.

Respecto al comportamiento del viaje, los principales motivos de desplazamiento son la recreación y vacaciones (57,3 %), realizándose principalmente en compañía familiar (43,0 %) o de forma individual (30,5 %). Además, el (47,0 %) indicó visitar

el destino cinco veces o más al año, lo que demuestra una alta frecuencia de visitas. Finalmente, en cuanto al gasto diario, el (63,0 %) de los turistas manifestó tener un gasto promedio de entre $30 y $40 dólares por día. Los resultados recopilados sugieren un perfil de visitante recurrente, de estrato económico medio, cuya alta frecuencia de retorno constituye una base sólida para conocer cómo su percepción de la seguridad influye en su fidelización a largo plazo.

3.2.1 Análisis de datos descriptivos

A continuación, se describen los resultados obtenidos de las preguntas formuladas sobre seguridad turística y fidelidad del visitante. Mediante el uso de medias y desviaciones estándar, se identifican las valoraciones generales y los puntos críticos reportados por la muestra encuestada.

Variable independiente: Seguridad Turística

Dimensión 1: Seguridad ciudadana y atención al turista

Tabla 3
Resultados dimensión seguridad ciudadana y atención al turista

Item	n= 384	M	DE
Me siento seguro caminando por Playas durante la noche		1.96	1.07
El cantón Playas se percibe libre de delincuencia común		2.09	1.27
Existe un control adecuado de las ventas informales por las zonas turísticas de Playas		2.60	0.96
El cantón Playas ofrece canales claros para presentar quejas o denuncias por mala prestación de servicios.		2.52	0.95

Elaborado mediante programa Jamovi; M=media; DE= Desviación Estándar.

Análisis e interpretación

Al evaluar el nivel de percepción de seguridad los resultados de las medias y las desviaciones estándar (SD) revelan una percepción crítica y con opiniones divididas en los aspectos más vulnerables del cantón. Los ítems con los promedios más bajos corresponden a la seguridad al caminar de noche (M = 1.96; DE = 1.07) y la percepción de un entorno libre de delincuencia común (M = 2.09; DE = 1.27). Ambas medias, al situarse por debajo del punto medio de la escala, confirman que la

seguridad nocturna y el control delictivo representan los factores más vulnerables del destino. Asimismo, las desviaciones estándar superiores a 1.0 reflejan cierta heterogeneidad en las respuestas, mostrando que, aunque la tendencia es negativa, existen opiniones divididas según la experiencia individual de cada turista.

El control de ventas informales (M = 2.60; DE = 0.96) y canales para quejas por mal servicio (M = 2.52; DE = 0.95) muestran promedios intermedios. Al tener desviaciones bajas, se evidencia que los turistas coinciden de forma homogénea en que la organización comercial y la atención al usuario en el cantón se sitúan en un nivel neutro. (Ver tabla 3)

Dimensión 2: Seguridad vial y asistencia ante emergencias

Tabla 4
Seguridad vial y asistencia ante emergencias

Item	n=384	M	DE
Percibo que los salvavidas cuentan con el equipo adecuado (boyas, silbatos, botiquines, motos acuáticas o embarcaciones) para actuar ante una emergencia		2.49	1.11
El estado de las vías de acceso a Playas es óptimo y cuenta con señalización adecuada.		2.84	0.99
Es fácil encontrar puestos de salud o botiquines de primeros auxilios en caso de emergencia.		2.07	0.98
Las unidades de transporte local (taxis, buses, tricimotos) operan de manera segura y respetando las normas.		2.43	1.16

Elaborado con programa Jamovi; M=media; DE= Desviación Estándar.

Análisis e interpretación

El constructo Seguridad vial y asistencia ante emergencias revela deficiencias estructurales tanto en los servicios de socorro como en la movilidad interna del cantón. El indicador peor evaluado corresponde a la facilidad para encontrar puestos de salud o primeros auxilios (M = 2.07; DE = 0.98), lo que evidencia una seria deficiencia percibida en la infraestructura de atención médica rápida.

Asimismo, los indicadores sobre la operación del transporte local (M = 2.43; DE = 1.16) y el equipamiento de los salvavidas (M = 2.49; DE = 1.11) registran promedios

bajos. Sin embargo, al presentar desviaciones estándar superiores a 1.0, se confirma opiniones divididas en el criterio de los turistas encuestados. Finalmente, el estado de las vías de acceso y señalización alcanzó la media más alta del grupo (M = 2.84; DE = 0.99), ubicándose en una posición neutral, donde la baja dispersión de las respuestas confirma que los visitantes coinciden en que la infraestructura vial es aceptable, pero necesita mejoras.

Dimensión 3: Gestión de riesgos y regulación de servicios

Tabla 5
Gestión de riesgos y regulación de servicios

Item	n=384	M	DE
El código de colores de las banderas de seguridad en la playa (rojo, amarillo, verde) es fácil de identificar y su significado es claro para mí		3.97	1.08
Se informa sobre riesgos naturales como oleajes o marejadas.		3.81	1.07
Los precios de los servicios (carpas, comida, tours) son justos y están claramente expuestos.		3.40	0.97
Los establecimientos cuentan con registro de turismo o permisos visibles		3.34	0.86

Elaborado con programa Jamovi; M=media; DE= Desviación Estándar.

Análisis e interpretación

Los resultados de la Tabla 5 muestran que los turistas tienen una percepción mayoritariamente positiva sobre la gestión en el cantón, el indicador con el promedio más alto corresponde al reconocimiento de las banderas de seguridad en la playa (M = 3.97; DE = 1.08), seguido por la difusión de información sobre riesgos naturales (M = 3.81; DE = 1.07); sin embargo, al tener desviaciones superiores a la unidad se muestra que las respuestas están divididas, lo que significa que un grupo minoritario todavía no comprende del todo estas señales de advertencia y otros consideran no recibir información suficiente sobre los riegos en el destino. Por otra parte, la transparencia en los precios de los servicios (M = 3.40**;** DE = 0.97) y la visibilidad de los permisos turísticos (M = 3.34**;** DE = 0.86) también se ubican en el rango neutro o regular, pero con opiniones mucho más unificadas sobre la regulación comercial en Playas.

Variable dependiente: Fidelización

Dimensión 1: Fidelización

Tabla 6
Fidelización

Item	n=384	M	DE
Volveré a visitar General Villamil Playas en mis próximas vacaciones		3.63	0.99
Visitar Playas Villamil fue una buena elección		3.55	0.82
Recomendaré a mis amigos y familiares visitar Playas		3.48	0.87
Consultaré y seguiré las cuentas oficiales de turismo de Playas para estar al tanto en futuras visitas		3.44	0.88
La calidad de los servicios recibidos justifica el tiempo y dinero invertido		3.22	0.81
Playas sigue siendo mi primera opción de visita frente a otros destinos similares con turismo de sol y playa		3.11	1.17

Elaborado con programa Jamovi; M=media; DE= Desviación Estándar.

Análisis e interpretación

El análisis de la dimensión Fidelización en la tabla 6 muestra una disposición favorable de los visitantes hacia el destino. La intención de volver a visitar General Villamil Playas registró el promedio más alto (M = 3.63; DE = 0.99), seguida por la percepción de que haber visitado el cantón fue una buena elección (M = 3.55; DE = 0.82). Al presentar desviaciones estándar inferiores a 1.0, se confirma que existe una opinión generalizada de que visitar Playas fue una buena elección.

De igual manera, los indicadores sobre recomendar el destino (M = 3.48; DE = 0.87), la intención de seguir las cuentas oficiales de turismo (M = 3.44; DE = 0.88) y la percepción de valor por el dinero invertido (M = 3.22; DE = 0.81) se ubican en niveles neutrales y con respuestas muy homogéneas.

Por otra parte, el indicador que evalúa si Playas se mantiene como la primera opción de visita frente a otros destinos de sol y playa obtuvo la media más baja (M = 3.11) y la mayor dispersión (DE = 1.17). Esta desviación superior a 1.0 evidencia opiniones divididas: mientras un segmento de turistas mantiene una lealtad firme hacia el cantón, otro sector considera otros destinos costeros como alternativas antes de decidir su viaje.

3.2.2 Análisis de los resultados de chi cuadrado

Se aplicó la prueba de Chi-cuadrado (χ^2) mediante el cruce de variables categóricas. Este análisis permitió determinar si existían asociaciones estadísticamente significativas entre las variables sociodemográficas evaluadas, considerando un nivel de significancia de ($p < 0.05$). Los resultados obtenidos contribuyen a identificar patrones y diferencias en el perfil de los turistas que visitan el cantón General Villamil Playas.

Tabla 7
*Motivo de viaje*género*

	Femenino (n=197)	*Masculino (n=161)*	*Otro (n=26)*	*Estadísticas*
MOTIVO DE VIAJE				x^2=17.3 gl= 8 *p* = 0.027
Estudios	20 (5.2%)	15 (3.9%)	0 (0.0%)	
Gastronomía	8 (2.1%)	7 (1.8%)	1 (0.3%)	
Negocios, actividades profesionales	11 (2.9%)	10 (2.6%)	1 (0.3%)	
Recreación, vacaciones	98 (25.5%)	106 (27.6%)	16 (4.2%)	
Visita a familiares o amigos	60 (15.6%)	23 (6.0%)	8 (2.1%)	

Elaborado mediante análisis de chi x^2 en programa Jamovi

Análisis e interpretación

Los resultados evidencian que existe una relación estadísticamente significativa entre el género y el motivo de viaje de los turistas que visitan el cantón General Villamil Playas (x^2 = 17.3; *gl* = 8; *p* = 0.027). La principal motivación de viaje para hombres y mujeres corresponde a la recreación y las vacaciones, representando el (27.6 %) y el (25.5 %) del total general de la muestra. Sin embargo, la mayor diferencia se observa en las visitas a familiares o amigos, donde la participación de las mujeres (15.6 %) supera a la de los hombres (6.0 %). Estos resultados muestran que las motivaciones de viaje varían según el género, aspecto que debe considerarse en la planificación de estrategias de seguridad turística. (ver tabla 7)

Tabla 8
*Nivel de educación*promedio de gastos*

	$10 - $20 al día (n=32)	*$20 - $30 al día (n=44)*	*$30 - $40 al día (n=242)*	*$50 o más al día (n=66)*	*Estadísticas*
NIVEL DE EDUCACIÓN					x^2=40 *gl*= 9

					p = 0.001
Educación Básica/secundaria	9 (2.3%)	15 (3.9%)	60 (15.6%)	19 (4.9%)	
Maestría /Doctorado	0 (0.0%)	0 (0.0%)	11 (2.9%)	14 (3.6%)	
Tecnológico	0 (0.0%)	6 (1.6%)	24 (6.3%)	8 (2.1%)	
Universidad	23 (6.0%)	23 (6.0%)	147(38.3%)	25 (6.5%)	

Elaborado mediante análisis de chi x^2 en programa Jamovi

Análisis e interpretación

En el caso de las variables nivel de educación y promedio de gastos diarios, los resultados demuestran una relación estadísticamente significativa entre ambas variables (x^2= 40; gl = 9; p = 0.001). Los visitantes con educación universitaria registran el mayor porcentaje de consumo en el rango de $30 a $40 al día, alcanzando el 38.3% del total general. En contraste, los turistas con posgrado Maestría o Doctorado **(**3.6%) muestran una tendencia hacia presupuestos más altos, concentrándose en el gasto de $50 o más diarios. Esto sugiere que, a mayor nivel educativo, el gasto tiende a estabilizarse en rangos intermedios y altos. (Ver tabla 8)

Tabla 9
*Ciudad de procedencia*promedio de gastos*

	$10 - $20 al día (n =32)	*$20 - $30 al día (n=44)*	*$30 - $40 al día (n=242)*	*$50 o más al día (n=66)*	*Estadísticas*
CIUDAD DE PROCEDENCIA					x^2= 148 *gl*= 30 p = 0.001
Cuenca	0 (0.0%)	2 (0.5%)	10 (2.6%)	19 (4.9%)	
Durán	2 (0.5%)	0 (0.0%)	7 (1.8%)	0 (0.0%)	
Guayaquil	19 (4.9%)	20 (5.2%)	88 (22.9%)	16 (4.2%)	
Jipijapa	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (2.3%)	0 (0.0%)	
Loja	0 (0.0%)	0 (0.0%)	9 (2.3%)	15 (3.9%)	
Manta	0 (0.0%)	1 (0.3%)	9 (2.3%)	1 (0.3%)	
Portoviejo	0 (0.0%)	1 (0.3%)	12 (3.1%)	3 (0.8%)	
Quito	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (0.5%)	6 (1.6%)	
Riobamba	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (0.3%)	
Santa Elena	10 (2.6%)	15 (3.9%)	88 (22.9%)	4 (1.0%)	
Ventanas	1 (0.3%)	5 (1.3%)	8 (2.1%)	1 (0.3%)	

Elaborado mediante análisis de chi χ^2 en programa Jamovi

Análisis e interpretación

Los datos muestran una relación estadísticamente significativa entre las variables ciudad de procedencia y promedio de gastos diarios (x^2 = 148; gl = 30; p = 0.001). Al ser el valor p menor a 0.05, se confirma que la ciudad de procedencia sí

condiciona el presupuesto. Destacan los visitantes de Guayaquil y Santa Elena con la mayor concentración en el rango de gastos diarios dentro del destino de entre $30 a $40, mientras que los turistas de Cuenca muestran una tendencia marcada hacia el gasto diario de $50 o más. Esto quiere decir que Playas debe mantener servicios accesibles para el turista local, pero necesita desarrollar productos turísticos para atraer y retener al turista interprovincial, maximizando así el gasto en el destino. (Ver tabla 9)

3.2.3 Análisis factorial exploratorio

Con la finalidad de evaluar la estructura interna del instrumento de recolección de datos, se realizó un Análisis Factorial Exploratorio (AFE), esta técnica permitió identificar la forma en que los ítems del cuestionario se agruparon en factores a partir de las respuestas de los encuestados, facilitando la identificación de la estructura factorial del instrumento y aportando la evidencia sobre su validez.

Tabla 10
Cargas factoriales y confiabilidad

Factor y asociación entre ítems	***CF***	***M***	***DE***	h^2
Fidelización				
Varianza= 19.2%; autovalor= 3.45; α= 0.887; ω= 0.895				
IR1 Visitaré Playas nuevamente	0.983	3.63	0.985	0.748
SE4 Visitar Playas fue buena elección	0.801	3.55	0.816	0.704
IR2 Recomendaré visitar Playas a mis amigos y familia	0.789	3.48	0.870	0.720
IR4 Consultaré páginas oficiales de turismo de Playas	0.624	3.44	0.877	0.640
SE2 La calidad de los servicios justifica mi inversión	0.581	3.22	0.808	0.553
IR3 Playas como destino favorito de sol y playa.	0.533	3.11	1.168	0.578
Seguridad Ciudadana y atención al turista				
Varianza= 14.2%; autovalor= 2.56; α= 0.814; ω= 0.821				
SC4 Control de ventas informales	0.742	2.60	0.964	0.569
DC3 Canales de atención por mal servicio.	0.670	2.52	0.953	0.530
SC2 Seguridad al caminar durante la noche	0.659	1.96	1.07	0.666
SC3 Percepción de delincuencia común	0.466	2.09	1.27	0.551
Seguridad vial y asistencia ante emergencias				
Varianza= 13.7%; autovalor= 2.46; α= 0.833; ω= 0.835				
GR2 Salvavidas con equipo adecuado	0.789	2.49	1.11	0.529
SV1 Vías de acceso y señalización	0.652	2.84	0.990	0.553

SS3 Puestos de primeros auxilios	0.585	2.07	0.980	0.573
SV3 Transporte local seguro	0.555	2.43	1.16	0.622
Gestión de riesgos y regulación de servicios				
Varianza = 12.3%; autovalor= 2.22; α= 0.793; ω= 0.796				
GR5 Identifico los colores de banderas de seguridad en la playa.	0.834	3.97	1.08	0.654
GR4 Avisos ante riesgos naturales	0.771	3.81	1.07	0.549
DC1 Precios de servicios turísticos justos	0.575	3.40	0.965	0.489
DC2 Permisos y registros de actividades turísticas	0.536	3.34	0.859	0.462
Bartlett´s Test	x^2= 4006; gl= 153; p<0.001			
Medidas de idoneidad de muestreo	Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Test = 0.866			

Nota: Método de extracción: "Residuo Mínimo"; Rotación: "Promax"; CF = Carga Factorial; DE= Desviación Estándar; α = Alfa de Cronbach; ω= Coeficiente Omega de McDonald, h^2= Comunalidad.

Análisis e interpretación

Se realizó Análisis Factorial Exploratorio mediante el método de extracción de Residuo Mínimo con rotación Promax, El test de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO = 0.866) y la prueba de esfericidad de Bartlett (x^2= 4006; gl = 153; p < 0.001) confirman la viabilidad del análisis factorial. Aunque el marco teórico original del PISTAT contempla cinco pilares independientes de seguridad, los datos empíricos depurados redujeron la estructura a cu dimensiones principales ya que se eliminaron aquellos reactivos que presentaron cargas factoriales inferiores al umbral mínimo recomendado de 0.40 o que tenían cargas cruzadas significativas al asociarse en dos constructos distintos, limpiando así la estructura del modelo.

Los indicadores de los nuevos constructos se agruparon de manera conjunta debido a que la percepción de seguridad del turista opera de forma integral en este contexto de estudio, redefiniendo las divisiones teóricas iniciales.

Las dimensiones resultantes son altamente fiables para el modelo predictivo, ya que todos sus coeficientes de consistencia interna superan el umbral estadístico recomendado de 0.70. La dimensión de Fidelización posee una fiabilidad sobresaliente (α = 0.887; ω = 0.895), seguida de cerca por los bloques de Seguridad vial y asistencia ante emergencias (α = 0.833; ω = 0.835) y Seguridad Ciudadana (α = 0.814; ω = 0.821). Finalmente, la dimensión de Gestión de riesgos y regulación de servicios también demuestra una solidez estadística rigurosa (α = 0.793; ω = 0.796).

Estos valores garantizan que los reactivos de cada factor miden de forma coherente el mismo concepto latente, asegurando que el modelo estructural posterior no presente errores de medición. (Ver tabla 10)

3.2.4 Regresión lineal

Con el propósito de determinar la influencia de las dimensiones de la seguridad turística sobre la fidelización de los turistas que visitan el cantón General Villamil Playas, se aplicó un análisis de regresión lineal. Esta técnica permitió evaluar la relación entre las dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente, identificando la magnitud y significancia estadística de sus efectos.

Tabla 11
Relación entre seguridad turística y fidelización

Modelo	F	R2 ΔR2	*t-valor*	Error Estándar	*β*	*p*
Fidelización	103	.448 .444				<.001
Seguridad Ciudadana y atención al turista			7.66	0.0438	0.387	<.001
Seguridad Vial y asistencia ente emergencias			5.59	0.0433	0.282	<.001
Gestión de Riesgos y regulación de servicios			6.91	0.0372	0.271	<.001

Nota: Tolerancia; VIF = Factor de Inflación de la Varianza; Durbin-Watson = 1.81

Análisis e interpretación

Los resultados del modelo de regresión lineal en la tabla 11 confirman la validez del modelo que indica que la seguridad turística influye en la fidelización del turista. Todas las variables tienen un impacto estadísticamente significativo sobre la variable dependiente. La dimensión con mayor peso explicativo es la Seguridad Ciudadana y atención al turista (β = 0.387), (t = 7.66), seguida por la Seguridad Vial y asistencia ante emergencias **(**β = 0.282), (t = 5.59) y, finalmente, la Gestión de Riesgos y regulación de servicios **(**β = 0.271), (t = 6.91). Esto quiere decir que, si bien todas las dimensiones son esenciales para retener al visitante, las acciones destinadas a la

protección ciudadana directa y la atención inmediata son las más relevantes para consolidar la lealtad y el retorno del turista.

3.2.5 SEM Modelo de ecuaciones estructurales

En esta sección se presentan los resultados del Modelo de Ecuaciones Estructurales (SEM), desarrollado mediante el software SmartPLS. Este análisis permitió evaluar la calidad del modelo propuesto y analizar las relaciones entre las variables de estudio, verificando la confiabilidad y validez de los constructos, así como la influencia de la seguridad turística en la fidelización de los turistas.

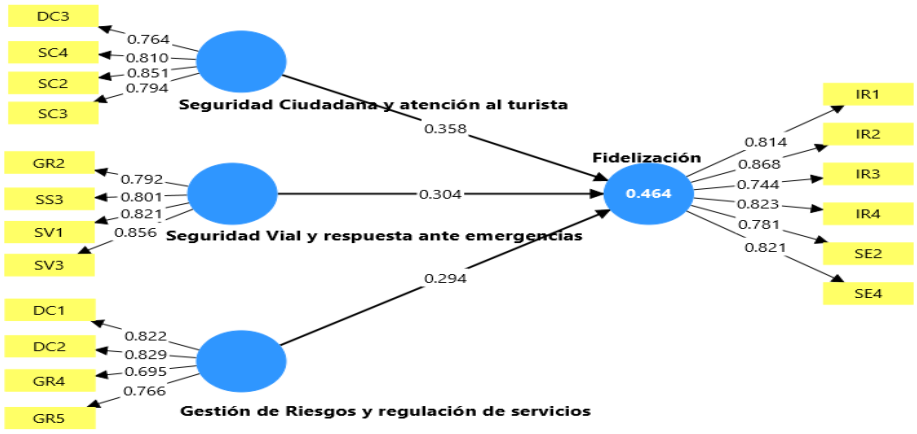


Figura 6 *Diagrama del modelo estructural en SmartPLS.4*

Tabla 12
Modelo de Medidas

Indicadores	Cargas externas
DC1 <- Gestión de Riesgos y regulación de servicios	0.822
DC2 <- Gestión de Riesgos y regulación de servicios	0.829
DC3 <- Seguridad Ciudadana y atención al turista	0.764
GR2 <- Seguridad Vial y respuesta ante emergencias	0.792
GR4 <- Gestión de Riesgos y regulación de servicios	0.695
GR5 <- Gestión de Riesgos y regulación de servicios	0.766
IR1 <- Fidelización	0.814
IR2 <- Fidelización	0.868
IR3 <- Fidelización	0.744
IR4 <- Fidelización	0.823
SC2 <- Seguridad Ciudadana y atención al turista	0.851
SC3 <- Seguridad Ciudadana y atención al turista	0.794
SC4 <- Seguridad Ciudadana y atención al turista	0.810
SE2 <- Fidelización	0.781
SE4 <- Fidelización	0.821
SS3 <- Seguridad Vial y respuesta ante emergencias	0.801
SV1 <- Seguridad Vial y respuesta ante emergencias	0.821
SV3 <- Seguridad Vial y respuesta ante emergencias	0.856

Elaborado con el programa SmartPLS.4

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la figura 6 y la tabla 12 para verificar la validez de los constructos planteados en el cantón Playas, se evaluó el modelo de medida a través de las cargas externas, se evidenció que las cargas superaron de forma generalizada el umbral estandarizado de 0.70. Al examinar el peso factorial de cada indicador, se muestra que en la variable Fidelización resaltan más los ítems IR2 (0.868) e IR4 (0.823). Por otra parte, los componentes de la seguridad turística aquellos con mayor capacidad de explicación fueron SC2 (0.851) para la Seguridad Ciudadana y atención al turista, SV3 (0.856) para la Seguridad Vial y respuesta ante emergencias y DC2 (0.829) en el caso de la Gestión de Riesgos y regulación de servicios. Estos resultados demuestran de manera sólida que las preguntas miden correctamente cada variable antes de comprobar las hipótesis.

Tabla 13

Validación y revalidación de constructo

	Alfa de Cronbach ***(α)***	Fiabilidad compuesta (rho_a)	Fiabilidad compuesta (rho_c)	Varianza extraída media ***(AVE)***
Fidelización	0.894	0.898	0.919	0.655
Gestión de Riesgos y regulación de servicios	0.795	0.832	0.861	0.608
Seguridad Ciudadana y atención al turista	0.819	0.820	0.881	0.649
Seguridad Vial y respuesta ante emergencias	0.836	0.849	0.890	0.669

Elaborado con el programa SmartPLS.4

Análisis e interpretación

Los resultados de la tabla de validación del constructo muestran que los indicadores de *Fidelización**,** Gestión de Riesgos y regulación de servicios**,** Seguridad Ciudadana **y** atención al turista* ***y*** *Seguridad Vial y respuesta ante emergencias* presentan adecuados niveles de confiabilidad y validez; ya que los valores del Alfa de Cronbach y de la fiabilidad compuesta superan el criterio mínimo de 0.70, mientras que los valores del AVE son superiores a 0.50, lo que confirma que los indicadores miden de manera consistente las dimensiones y que el modelo de medición es

adecuado para continuar con el análisis de la relación entre las variables de estudio. (Ver tabla 13)

Tabla 14
Resultados del modelo estructural

	Muestra Original (O)	**Media de la muestra (M)**	**Desviación Estándar (STDEV)**	**Estadístico T (|O/STDEV|)**	**Valores P**
Gestión de Riesgos y regulación de servicios--> Fidelización	0.294	0.296	0.043	6.856	0.001
Seguridad Ciudadana y atención al turista -> Fidelización	0.358	0.355	0.055	6.481	0.001
Seguridad Vial y respuesta ante emergencias --> Fidelización	0.304	0.308	0.054	5.583	0.001

Elaborado con el programa SmartPLS.4

Análisis e interpretación

En los resultados del modelo estructural en la tabla 14 se evidencia que las tres dimensiones de la seguridad turística tienen una influencia estadísticamente significativa sobre la fidelización del turista**.** La *Seguridad Ciudadana y atención al turista* presenta el mayor coeficiente de trayectoria (O = 0.358), seguida de la *Seguridad Vial y respuesta ante emergencias* (O = 0.304) y la *Gestión de Riesgos y regulación de servicios* (O = 0.294), lo que indica que estas dimensiones contribuyen de manera significativa al incremento de la fidelización. Asimismo, los valores de T son superiores a 1.96 (6.481; 5.583 y 6.856, respectivamente) y los valores p son inferiores a 0.05 (p = 0.001), confirmando que las relaciones planteadas son estadísticamente significativas.

Tabla 15
Resultados del modelo estructural (Comprobación de hipótesis)

Hipótesis	**(β)**	**Estadístico T**	**Valor P**	**Decisión**
H1: Gestión de Riesgos y regulación de servicios -> Fidelización	0.294	6.856	0.001	SI
H2: Seguridad Ciudadana y atención al turista -> Fidelización	0.358	6.481	0.001	SI

H3: Seguridad Vial y respuesta ante emergencias-> Fidelización	0.304	5.583	0.001	SI

Elaborado con el programa SmartPLS.4

Análisis e interpretación

Los resultados de la Tabla 15 muestran que las tres hipótesis planteadas fueron aceptadas, debido a que todas las relaciones presentan coeficientes de trayectoria positivos (β), valores T superiores a 1.96 y valores p inferiores a 0.05, evidenciando una influencia estadísticamente significativa sobre la fidelización del turista. La hipótesis H2 (Seguridad Ciudadana y atención al turista→ Fidelización) registra el mayor coeficiente de trayectoria (β = 0.358), lo que indica que es la dimensión con mayor incidencia en la fidelización. Le siguen H3 (Seguridad Vial y respuesta ante emergencias → Fidelización) con β = 0.304 y H1 (Gestión de Riesgos y regulación de servicios → Fidelización) con β = 0.294. Es decir, se confirma que la gestión de riesgos, regulación de servicios, seguridad ciudadana, atención al turista, seguridad vial, respuesta ante emergencias, favorecen significativamente la fidelización de los turistas que visitan el cantón General Villamil Playas.

3.3 Discusión de Resultados

Los resultados obtenidos muestran que la seguridad ciudadana y la atención al turista constituye el factor con mayor influencia en la fidelización de los turistas del cantón Playas; este hallazgo coincide con lo planteado por Infante Rivera (2024) quien sostiene que el incremento de la criminalidad reduce significativamente la llegada de visitantes por lo que un enfoque integral de seguridad es clave en la gestión de destinos. De igual manera, Ruiz-Sancho et al. (2021) señalan que el nivel de seguridad percibido influye directamente en la valoración que los turistas hacen de su experiencia. En conjunto, estos resultados también respaldan lo expuesto por Hernández-Estrada et al. (2021) quienes afirman que la seguridad representa uno de los pilares fundamentales para fortalecer la imagen de un destino turístico.

Otro elemento clave a destacar es la Seguridad Vial y la respuesta ante emergencias, en el entorno del cantón Playas, este constructo revela que las condiciones de movilidad, la infraestructura vial y la capacidad de asistencia médica

inmediata inciden de manera directa en la percepción del viajero. Este resultado valida los argumentos de Marimmal et al. (2025)**,** quienes explican que las políticas y medidas de seguridad vial permiten desplazamientos más seguros y confiables. Es decir, cuando el turista percibe vías señalizadas, unidades de transporte local ordenadas y una respuesta eficiente ante contingencias físicas, su experiencia de viaje resulta más cómoda y segura, fortaleciendo así su confianza en el destino y aumentando la probabilidad de regresar y recomendarlo.

En cuanto a la Gestión de Riesgos ante desastres naturales y regulación de servicios, los resultados son compatibles con lo señalado por Cienfuegos (2023) quien destaca que los destinos costeros son especialmente vulnerables a fenómenos asociados al cambio climático, eventos naturales y al acelerado crecimiento urbano. En este contexto, los visitantes valoran positivamente la claridad en los códigos de seguridad como la señalización de banderas en la playa y la transparencia en la regulación de precios y permisos comerciales.

Conclusiones

- Como conclusión general, este trabajo de investigación demuestra que la llegada de turistas al cantón Playas no solo depende de sus atractivos naturales, la oferta o la infraestructura turística, sino también de la percepción de seguridad que experimentan los visitantes durante su estadía. Es decir, la seguridad turística se consolida como un elemento fundamental para fortalecer la competitividad del cantón, promover la fidelización de los visitantes y contribuir al desarrollo sostenible de la actividad turística en General Villamil Playas.

- La percepción de seguridad del turista que visita el cantón Playas varía según el aspecto evaluado, mostrando una profunda preocupación por la seguridad ciudadana y la asistencia médica, frente a una valoración neutra en la gestión de riesgos en el área de la playa. Si bien los turistas perciben deficiencias en delincuencia común y primeros auxilios; por otra parte, valoran la señalización de banderas de advertencia en la playa, mientras que la regulación comercial y el orden local se perciben en un nivel intermedio con necesidad de mejoras.

- En cuanto al nivel de fidelización se evidencia que los turistas que visitan el cantón General Villamil Playas muestran una fidelización moderada, ya que existe una intención de regresar al destino; sin embargo, esta no siempre se traduce en una recomendación hacia otras personas. Aunque Playas continúa siendo una opción de visita para muchos turistas debido a su cercanía y accesibilidad, la experiencia no genera un nivel de satisfacción lo suficientemente alto como para consolidar una lealtad sólida.

- Finalmente, la investigación determinó que la seguridad turística influye de manera directa y significativa en la fidelización de los turistas que visitan el cantón General Villamil Playas. Se concluye que el grado de relación entre ambas variables es robusto, lo que demuestra que la mejora conjunta de la seguridad ciudadana y atención al turista, la seguridad vial y respuesta ante emergencias y la gestión de riesgos junto con la regulación de servicios eleva de forma inmediata la satisfacción general del visitante, lo que se traduce en un incremento directo de su intención de retornar y recomendar el destino.

Recomendaciones

- Se recomienda que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón General Villamil Playas, en coordinación con el Ministerio de Turismo, la Policía Nacional y demás instituciones competentes, incorpore la seguridad turística como un pilar fundamental dentro de la planificación y gestión del destino. Para ello, es importante desarrollar políticas y acciones permanentes que fortalezcan las dimensiones de seguridad planteadas, contribuyendo a mejorar la competitividad del cantón y a incrementar la fidelización de los turistas.

- Es necesario fortalecer las estrategias de seguridad turística mediante el incremento de patrullajes por las principales zonas turísticas, especialmente durante la noche y en temporadas de mayor afluencia. Asimismo, se sugiere mejorar la iluminación, incrementar el número de cámaras de videovigilancia, reforzar la señalización turística y de tránsito, además de establecer puntos de atención e información al turista que permitan generar mayor confianza y reducir la percepción de inseguridad de los visitantes.

- Se sugiere implementar estrategias orientadas a fortalecer la fidelización de los turistas, priorizando la mejora continua de la calidad de los servicios turísticos y la experiencia del visitante. Además, es conveniente realizar evaluaciones periódicas sobre la satisfacción del turista y desarrollar campañas que promuevan la recomendación del destino, con el propósito de consolidar una mayor intención de retorno y fortalecer la imagen turística del cantón.

- Se recomienda que las autoridades locales y los actores del sector turístico trabajen para fortalecer las dimensiones de la seguridad turística que demostraron influir significativamente en la fidelización del visitante. Se sugiere consolidar programas de prevención del delito, mejorar la seguridad vial mediante una adecuada señalización y control del tránsito, así como actualizar los planes de gestión de riesgos y respuesta ante emergencias, con el fin de ofrecer un entorno más seguro que favorezca el regreso y la recomendación del destino por parte de los turistas.

Bibliografía

Adnin Nasution, F., Ginting, P., Syahputra Silalahi, A., & Helmi Situmorang, S. (2025). Attractive inbound marketing on tourist loyalty at tourism destination in Indonesia. *Innovative Marketing*, *21*(2), 93–104. https://doi.org/10.21511/im.21(2).2025.08

Al Mahruqi, A., Al Abri, I., Ramayah, T., & Zaibet, L. (2025a). The Impact of Psychological and Risk Factors on Tourists' Loyalty Toward Nature-Based Destinations. *Tourism and Hospitality*, *6*(4), 197. https://doi.org/10.3390/tourhosp6040197

Al-Saad, S., AlWohoush, O., Kozak, M., & AlMasri, R. (2023). Health and Hygiene as a Factor of Destination Competitiveness: A Comparative Study Using Synchronic and Diachronic Data. *Tourism Planning & Development*, *20*(3), 317–335. https://doi.org/10.1080/21568316.2022.2107562

Área Nacional de Recreación Playas Villamil, Legislation MAATE-MAATE-2025-0059-A (2025). https://www.ambienteyenergia.gob.ec/ambiente/wp-content/uploads/sites/2/downloads/2025/09/CUERDO-Nro.-MAATE-MAATE-2025-0059-A.pdf

Aria, M., & Cuccurullo, C. (2017). bibliometrix : An R-tool for comprehensive science mapping analysis. *Journal of Informetrics*, *11*(4), 959–975. https://doi.org/10.1016/j.joi.2017.08.007

Arina, K. K., Lemy, D. M., Bernarto, I., Antonio, F., & Fatmawati, I. (2025). How Beautiful Memories Stay and Encourage Intention to Recommend the Destination: The Moderating Role of Coastal Destination Competitiveness. *Tourism and Hospitality*, *6*(3), 144. https://doi.org/10.3390/tourhosp6030144

Awang, M. Y., Farida, N., Listyorini, S., & Nugraha, H. S. (2026). Revisit Intention in Coastal Tourism: The Interaction of Experience Quality Destination Image, Perceived Value, and Destination Trust. *Jurnal Institutions and Economies*, *18*(2), 227–253. https://doi.org/10.22452/IJIE.vol18no2.9

Badruddoza Talukder, M., Kumar, S., Misra, L. I., & Firoj Kabir. (2024). Determining the role of eco-tourism service quality, tourist satisfaction, and destination loyalty: A case study of Kuakata beach. *Acta Scientiarum Polonorum Administratio Locorum*, *23*(1), 133–151. https://doi.org/10.31648/aspal.9275

Baniya, R., Chaulagain, S., & Okumus, B. (2024). Examining Relationships Among Emotional Experience, Place Identity, and Destination Loyalty. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, *12*(2), 117–144. https://doi.org/10.30519/ahtr.1309241

Bogalecka, M., & Grobelna, A. (2025). Tourist Safety on the Polish Baltic Coast: Analysis of Risks and Preventive Strategies. *TransNav, the International*

Journal on Marine Navigation and Safety of Sea Transportation, *19*(3), 965–977. https://doi.org/10.12716/1001.19.03.31

Bubanja, B., & Štrbac, K. (2025). *The Contribution of Drones to the Safety of Tourism*. 935–944. https://doi.org/10.31410/LIMEN.2024.935

Campos Orellana, K. F. (2022). *Percepción de la seguridad para el desarrollo del turismo: Análisis y propuesta* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. https://une.edu.pe

Çevrimkaya, M., & Zengin, B. (2023). The mediating role ofmemorable tourism experience on tourist behavior: A perspective on organized tours. *Tourism & Management Studies*, *19*(2), 61–72. https://doi.org/10.18089/tms.2023.190205

Chandi Yépez, A. J., Hidalgo Aguirre, C. A., Toapanta Ulcuango, D. P., & España Quistanchala, A. N. (2022). Análisis de la seguridad turística y su influencia en la demanda de turistas en los atractivos turísticos naturales del cantón Montúfar. *Tierra Infinita*, *8*(1), 92–107. https://doi.org/10.32645/26028131.1155

Cienfuegos, R. (2023). Flood risk from geophysical and hydroclimatic hazards: an essential integration for disaster risk management and climate change adaptation in the coastal zone. *Natural Hazards*, *119*(2), 1113–1115. https://doi.org/10.1007/s11069-022-05405-9

Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (2017). https://ministeriointerior.gob.ec

Constitución de la República del Ecuador (2008). https://asambleanacional.gob.ec

Corzo Arévalo, D. H. (2016). *Análisis de la seguridad turística en Colombia a través de los Consejos de Seguridad Turística 2006-2013*. ResearchGate - Perfil de Daniel Corzo Arévalo

Cruz-Milán, O., Simpson, J. J., Simpson, P. M., & Choi, W. (2016). Reassurance or reason for concern: Security forces as a crisis management strategy. *Tourism Management*, *56*, 114–125. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.04.002

Cysek-Pawlak, M. M., Serafin, A., & Polishchuk, A. (2025). Safe and Sustainable City: Exploring the Impact of Urban Factors on Crime Occurrence. *Sustainability*, *17*(5), 1866. https://doi.org/10.3390/su17051866

Diario El Universo. (2026, mayo 2). *General Villamil Playas con ocupación en aumento por el feriado y proyección de $ 4 millones de impacto económico*. https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/general-villamil-playas-con-ocupacion-en-aumento-por-el-feriado-y-proyeccion-de-4-millones-de-impacto-economico-nota/

Domínguez Manrique, E. K., Ruiz Palacios, M. A., Salvador García, C., Bazalar Paz, M. A., & Velasquez Viloche, L. (2026). Percepción de la seguridad turística y su implicancia en la gestión del destino: evidencia del Centro de Lima. *Impulso, Revista de Administración*, *6*(14), 426–439. https://doi.org/10.59659/impulso.v.6i14.295

Ecuador Turístico. (2025, junio 30). *Playas General Villamil Playas Balneario de Playas*. https://www.ecuador-turistico.com/2012/08/playas-general-villamil-playas-balneario-de-playas.html

Emerson, R. G. (2024). Citizen security in Mexico: Legacies of distrust. *Latin American Policy*, *15*(1), 9–25. https://doi.org/10.1111/lamp.12326

Fernández Loor, M. V., Peñarrieta Macias, F. F., Santana Vera, A. J., & Bravo Macías, C. C. (2024). Percepción turística sobre la seguridad en la playa El Murciélago, Manta- Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria SAPIENTIAE*, *7*(14), 186–199. https://doi.org/10.56124/sapientiae.v7i14.0013

Figueroa Gutarra, E. (2024). La seguridad ciudadana como derecho humano. El deber de prevención. *Revista Oficial del Poder Judicial Órgano de Investigación de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú*, 203–238. https://doi.org/10.35292/ropj.v16i21.812

García-Amaya, A. M., Temes-Cordovez, R. R., Simancas-Cruz, M. R., & Peñarrubia-Zaragoza, M. P. (2019). Urban development and evolution of Valencian seaside destinations. *Anatolia*, *30*(2), 177–188. https://doi.org/10.1080/13032917.2018.1519174

Gatto, R. V., Dale, M. M., & Noennig, J. R. (2025). Exploration of a Disaster Risk Management Method for Tourism Destinations: The Case of Guatemala. *Procedia Computer Science*, *270*, 2047–2056. https://doi.org/10.1016/j.procs.2025.09.325

Hermanto, B., Suryanto, S., & Tahir, R. (2023). EXPLORING THE DRIVERS OF TOURISTS' REVISIT INTENTION: DOES DIGITAL PAYMENT ADOPTION AND TOUR GUIDE PERFORMANCE MATTERS? *GeoJournal of Tourism and Geosites*, *46*(1), 124–134. https://doi.org/10.30892/gtg.46114-1008

Hernández Peña, G. B., Nava Jiménez, G., & Esquivel Ríos, S. E. (2017). La seguridad turística en el Centro Integralmente Planeado Bahías de Huatulco, Oaxaca, México: Un estado del Arte. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. https://researchgate.net

Hernández-Estrada, D. G., Delgado-Cruz, A., & Palmas-Castrejón, Y. D. (2021). Motivaciones e intención de visita frente a la situación de inseguridad por el narcotráfico. Estudio de las percepciones del turista de Mazatlán, México. *CienciaUAT*, 86–101. https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i1.1537

Imai, T. (2024). Evolution in Japan's legal system for ensuring traffic safety. *IATSS Research*, *48*(3), 456–463. https://doi.org/10.1016/j.iatssr.2024.07.005

Infante Rivera, L. (2024). El Turismo y Seguridad Integral en América Latina: Una Revisión sistemática. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 1–8. https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.76

Jasso López, C. (2013). Percepción de inseguridad en México. *Revista Mexicana de Opinión Pública.*

Jayasinghe, G. Y., Perera, T. A. N. T., Perera, H. A. T. N., Karunarathne, H. D., Manawadu, L., Weerasinghe, V. P. A., Sewwandi, B. G. N., Haroon, M. H., Malalgoda, C., Amaratunga, D., & Haigh, R. (2024). A systematic literature review on integrating disaster risk reduction (DRR) in sustainable tourism (SusT): Conceptual framework for enhancing resilience and minimizing environmental impacts. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, *111*, 104742. https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2024.104742

Kawther, K. K., & Al Slik, G. (2021). Analysis of Urban Social Orders of Heritage Fabric in the Old Karkh. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, *779*(1), 012132. https://doi.org/10.1088/1755-1315/779/1/012132

Ko, Y. D., & Song, B. D. (2021). Complementary Cooperation of CCTV and UAV Systems for Tourism Security and Sustainability. *Sustainability*, *13*(19), 10693. https://doi.org/10.3390/su131910693

Králiková, A., Peruthová, A., & Ryglová, K. (2020). Impact of Destination Image on Satisfaction and Loyalty. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, *68*(1), 199–209. https://doi.org/10.11118/actaun202068010199

Lavino, J. G., & Neumann, R. B. (2010). *Psychology of risk perception*. Nova Science Publishers, Inc.

Ley de Turismo (2002). https://turismo.gob.ec

Lin, C.-H., Llonch-Molina, N., Arcos-Pumarola, J., & Lin, M.-P. (2025). Tourism Security and Social Indicators of Tourism Destinations: A Bibliometric Study of the 21st Century. *Journal of Tourism Analysis Revista de Análisis Turístico (JTA)*, *32*(2). https://doi.org/10.53596/4d70g088

Lopes, J. D., & Estevão, J. (2024). Contributions to the design of regional tourism innovation policies: Evaluation of determinants in Latin America. *Journal of Innovation & Knowledge*, *9*(4), 100575. https://doi.org/10.1016/j.jik.2024.100575

Marimmal, G., Jasmine, R. M., Charan, Y., Prasad, B. D. V., & Reddy, M. S. S. (2025). *YOLO 7—Driven Detection of Helmets and Number Plates for Road Safety* (pp. 427–443). https://doi.org/10.1007/978-981-96-6124-4_35

Ministerio de Turismo. (2024, octubre 9). *Plan Integral de Seguridad Turística y asistencia al turista*.

Ministerio del Interior. (2025, diciembre 31). *Estadística de Homicidios Intencionales*. https://cifras.ministeriodelinterior.gob.ec/#/app/estadisticas-seguridad-homicidios

Nguyen, K. T., & Nguyen, D. P. (2021). A Critical Review of Factors Affecting Tourists' Loyalty. En *Recent Developments in Vietnamese Business and*

Finance (pp. 439–462). WORLD SCIENTIFIC. https://doi.org/10.1142/9789811227158_0018

Okičić, J., Milojica, V., & Alkier, R. (2023). Perceived Safety and some Other Factors in Tourist´s Decision-Making Process. *Pomorstvo*, *37*(1), 151–159. https://doi.org/10.31217/p.37.1.12

Tarlow, P. (2014). *Tourism Security*. Elsevier. https://doi.org/10.1016/C2012-0-06812-3

Prefectura del Guayas. (2023, octubre 12). *Gral. Villamil Playas*. https://guayas.gob.ec/cantones-2/playas/

Rahaman, M. A., Amin, S. N., Rahman, Md. A., & Amin, Md. N. (2025). Security concerns, public perceptions and safety initiatives at tourist destinations in Bangladesh: Effective tourist police interventions for sustainable tourism. *Sustainable Futures*, *10*, 101004. https://doi.org/10.1016/j.sftr.2025.101004

Renn, O. (2018). Implications for Risk Governance. En *Psychological Perspectives on Risk and Risk Analysis* (pp. 345–369). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-92478-6_16

Rigelsky, M., Gavurova, B., Novotny, R., Bacik, R., & Senkova, A. (2025). Sustainable Tourism and Tourist Destination Loyalty Model with the Integration of Safety Indicators in the COVID-19 Period. *Journal of Tourism and Services*, *16*(30), 236–261. https://doi.org/10.29036/5p6cnd34

Ruiz-Sancho, S., Viñals, M. J., Teruel, L., & Segarra, M. (2021). *Security and Safety as a Key Factor for Smart Tourism Destinations: New Management Challenges in Relation to Health Risks* (pp. 511–522). https://doi.org/10.1007/978-3-030-72469-6_34

Salazar Andrade, D. P., Suntasig Tuasa, L. J., & Quinchuela Pozo, F. M. (2026). Impacto de la percepción de la seguridad turística en la proyección del destino. *Revista Ñeque*, *9*(23), 74–91. https://doi.org/10.33996/revistaneque.v9i23.216

Salazar Duque, D. (2025). Comportamiento psicológico del quiteño sobre la seguridad turística ecuatoriana. *Revista de Pensamiento Estratégico y Seguridad CISDE*, *10*(1), 81. https://doi.org/10.54988/cisde.2025.1.1591

Sánchez, K. D. (2024). *Percepción de la seguridad turística y su relación con la calidad de servicios turísticos del viajero nacional, Valle del Colca, Arequipa, 2024* [Universidad San Ignacio de Loyola]. https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/a49febff-6069-402c-a2cd-6f7831546d97

Shrivastava, S. R., Shrivastava, P. S., & Joshi, A. (2024). Use of Technology to Promote Road Safety: Public Health Perspective. *Journal of Pharmacy and Bioallied Sciences*, *16*(Suppl 3), S2941–S2943. https://doi.org/10.4103/jpbs.jpbs_1244_23

Soliman, M., Gulvady, S., Elbaz, A. M., Mosbah, M., & Wahba, M. S. (2024). Robot-delivered tourism and hospitality services: How to evaluate the impact of health and safety considerations on visitors' satisfaction and loyalty? *Tourism and Hospitality Research, 24*(3), 393–409. https://doi.org/10.1177/14673584231153367

Stankova, M., Tsvetkov, T., & Ivanova, L. (2019). Tourist development between security and terrorism: empirical evidence from Europe and the United States. *Oeconomia Copernicana*, *10*(2), 219–237. https://doi.org/10.24136/oc.2019.011

Stumpf, P., Vojtko, V., & Janecek, P. (2020). Do European tourists intend to revisit the same countries? Effect of satisfaction in European Union destinations. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, *20*(4), 398–417. https://doi.org/10.1080/15022250.2020.1807405

Tasci, A. D. A., & Boylu, Y. (2010). Cultural comparison of tourists' safety perception in relation to trip satisfaction. *International Journal of Tourism Research*, *12*(2), 179–192. https://doi.org/10.1002/jtr.745

Toker, A., & Emir, O. (2023). Safety and security research in tourism: a bibliometric mapping. *European Journal of Tourism Research*, *34*, 3402. https://doi.org/10.54055/ejtr.v34i.2871

Vašaničová, P., & Melnyk, K. (2026). Regional and Income-Based Disparities in Health and Hygiene: Evidence from the Travel & Tourism Development Index. *Hygiene*, *6*(1), 11. https://doi.org/10.3390/hygiene6010011

Wiskulski, T. (2024). The impact of tourist experience and satisfaction on revisit intention on the example of Polish tourists in Croatia. *Acta Scientiarum Polonorum Administratio Locorum*, *23*. https://czasopisma.uwm.edu.pl/index.php/aspal/article/view/8801

Wismantoro, Y., Westri Kekalih Susilowati, M., Nur Chasanah, A., & Sudiyatno, B. (2024). The role of tourist satisfaction in mediating destination loyalty: Empirical evidence on natural dye batik in Indonesia. *Innovative Marketing*, *20*(4), 179–191. https://doi.org/10.21511/im.20(4).2024.16

Yuliana, Y., Sulistya Rini, E., Sirojuzilam, Helmi Situmorang, S., & Syahputra Silalahi, A. (2023). Mediating role of authenticity in the relationship between destination image and destination loyalty. *Innovative Marketing*, *19*(4), 14–25. https://doi.org/10.21511/im.19(4).2023.02

Zhang, P., Guo, S., Zeng, L., & Li, X. (2022). Formation Mechanisms of Rural Summer Health Destination Loyalty: Exploration and Comparison of Low- and High-Aged Elderly Leisure Vacation Tourists. *Behavioral Sciences*, *12*(10), 367. https://doi.org/10.3390/bs12100367

Zhou, L., & Liu, J. (2017). Determining an appropriate integrated assessment model of tourism safety risk within the Changbai Mountain Scenic Area. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, *59*, 012028. https://doi.org/10.1088/1755-1315/59/1/012028

Zou, Y., & Zhu, Y. (2020). Tourism safety and security. En *Handbook on Tourism and China*. Edward Elgar Publishing. https://doi.org/10.4337/9781788117531.00027

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

<table>
<tr><th>Título de la propuesta de Investigación</th><th>Problema de Investigación</th><th>Objetivos</th><th>Idea a defender / Producto a obtener
(si aplica)</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Análisis de la seguridad turística y su incidencia en la fidelización del turista que visita el cantón Gral. Villamil Playas.</td><td>Problema General:
A nivel global, la seguridad turística se ha convertido en un factor clave en la elección de destinos, ya que influye directamente en la percepción, satisfacción y comportamiento del turista. En el ámbito local, específicamente en el cantón Playas, se evidencian problemas como delitos, escaso control en zonas turísticas y deficiencias en la seguridad, lo que impacta negativamente en la experiencia del visitante y limita su fidelización.</td><td>Objetivo General:

Analizar la incidencia de la seguridad turística en la fidelización del turista que visita el cantón Gral. Villamil Playas.</td><td rowspan="2">✓ La seguridad turística es un factor clave que influye sobre la fidelización del turista que visita el cantón Playas.

✓ Base de información sólida y como consecuencia sugerir una propuesta de estrategias orientadas a mejorar la seguridad turística en el cantón Playas, con el fin de fortalecer la confianza del visitante.</td></tr>
<tr><td>Alineación con el eje de investigación</td><td>Sistematización del problema:

¿Cuál es la percepción de seguridad turística del turista?
¿Cuál es el nivel de fidelización del turista considerando su intención de retorno y recomendación?
¿Cuál es el grado de relación entre la gestión de la seguridad turística y la fidelización del turista que visita el cantón Playas?</td><td>Objetivos específicos:
❖ Identificar el nivel de percepción de seguridad de los turistas
❖ Conocer el nivel de fidelización del turista, considerando la intención de retorno y recomendación.
❖ Determinar el grado de influencia de la seguridad turística en la fidelización del turista.</td></tr>
<tr><td rowspan="5">Fuente de información</td><td colspan="3">Línea de investigación: Planificación de áreas y destinos turísticos</td></tr>
<tr><td colspan="3">Sublínea de investigación: Planificación y gestión de destinos turísticos</td></tr>
<tr><td>Libros digitales biblioteca UPSE:</td><td>5</td><td></td></tr>
<tr><td>Tesis grado:</td><td>10</td><td></td></tr>
<tr><td>Tesis posgrado:</td><td>5</td><td></td></tr>
<tr><td>Artículos alto impacto Scopus:</td><td>10</td><td></td></tr>
</table>

Anexo 2. Operacionalización de variables

Título	Variable	Definición de la variable	Dimensión	Indicador	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
Análisis de la seguridad turística y su incidencia en la fidelización del turista que visita el cantón Gral. Villamil Playas	**Seguridad Turística**	La seguridad turística incluye el conjunto de acciones, estrategias y medidas orientadas a proteger el bienestar de los turistas y garantizar un ambiente seguro y confiable en los destinos turísticos (Ko y Song, 2021).	• Seguridad Ciudadana. • Seguridad vial • Derechos del consumidor • Seguridad sanitaria • Gestión de riesgos	• Percepción de seguridad en espacios públicos • Sensación de tranquilidad durante la visita • Condiciones de higiene en establecimientos • Cumplimiento de normas sanitarias • Acciones orientas a la gestión de riesgos	**Enfoque:** Cuantitativo **Alcance:** Correlacional **Diseño:** no experimental	Turistas que visitan el cantón Gral. Villamil Playas.	Encuesta / Cuestionario
	Fidelización del turista	En investigaciones como la de Adnin Nasution et al. (2025) se destaca que la lealtad de los turistas depende principalmente de los atributos y la calidad del destino turístico, ya que estos influyen directamente en la satisfacción y en la decisión de realizar futuras visitas.	• Actitudinal • Satisfacción • Experiencia	• Intención de volver a visitar el destino. • Recomendación del destino a otros. • Trato recibido por parte de locales			

Anexo 3. Modelo de encuesta

	UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS** **CARRERA DE TURISMO** **SEDE PLAYAS**	**Encuesta N.** **Fecha**
ENCUESTA		
PROYECTO	Seguridad turística y su incidencia en la fidelización del turista del perfil costero del cantón Playas.	
OBJETIVO	Analizar la incidencia de la seguridad turística en la fidelización del turista que vista el cantón Playas	
INSTRUCCIONES	Conteste de acuerdo con su opinión, además se trabajará con una escala de Likert de 5 opciones, donde (1) equivale totalmente en desacuerdo; (2) en desacuerdo y (3) neutro, (4) de acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo	
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS		
Género Masculino ☐ Femenino ☐ Otro ☐		
Edad 18-24 ☐ 25-34 ☐ 35-45 ☐ 46- 60 ☐ 61 o más ☐		
Ciudad de procedencia _____		
Estado civil Soltero ☐ Casado ☐ Otro ☐		
Nivel de Educación Educación Básica / Secundaria ☐ Tecnológico ☐ Universidad ☐ Maestría/Doctorado ☐		
Ocupación Estudiante ☐ Empleado ☐ Desempleado ☐		

Trabajador independiente ☐ Jubilado ☐ Dedicado a labores del hogar ☐					
¿Con quién viaja? Solo ☐ Amigos ☐ Familia ☐ Pareja ☐ Otros ☐					
Motivo de Viaje Estudios ☐ Negocios, actividades profesionales ☐ Recreación, vacaciones ☐ Visita a familiares o amigos ☐ Gastronomía ☐					
Frecuencia de visitas al cantón Playas anualmente 1 o 2 veces ☐ 3 o 4 veces ☐ 5 veces o más ☐					
Promedio de gastos turísticos dentro del cantón Playas $10 - $20 al día ☐ $20 - $30 al día ☐ $30 - $40 al día ☐ $50 o más al día ☐					
Seguridad Turística	1	2	3	4	5
1. La presencia policial y vigilancia en el malecón de Playas y zonas turísticas es adecuada.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Me siento seguro caminando por Playas durante la noche.	☐	☐	☐	☐	☐
3. El cantón Playas se percibe libre de delincuencia común (robos, hurtos).	☐	☐	☐	☐	☐
4. Existe un control adecuado de las ventas informales en las zonas turísticas de Playas.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Considero que existe una probabilidad alta de que ocurra un evento de inseguridad imprevisto durante mi visita	☐	☐	☐	☐	☐

6. La playa y los espacios públicos se mantienen limpios y libres de desechos.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
7. El agua de mar se percibe limpia y segura para los bañistas	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
8. Es fácil encontrar puestos de salud o botiquines de primeros auxilios en caso de emergencia.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
9. Los servicios higiénicos públicos y en establecimientos se encuentran limpios y en buen estado	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
10. Los precios de los servicios (carpas, comida, tours) son justos y están claramente expuestos.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
11. Los establecimientos cuentan con registro de turismo o permisos visibles	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12. El cantón Playas ofrece canales claros para presentar quejas o denuncias por mala prestación de servicios	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13. Me siento seguro al realizar reservas y pagos electrónicos en los establecimientos turísticos del cantón Playas.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
14. El estado de las vías de acceso a Playas es óptimo y cuenta con señalización adecuada.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
15. Las cooperativas de transporte de Playas ofrecen un entorno seguro para los pasajeros y sus pertenencias	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
16. Las unidades de transporte local (taxis, buses, tricimotos) operan de manera segura y respetando las normas.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
17. Me siento seguro durante mis desplazamientos dentro del destino.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
18. Se identifican claramente las sirenas de alerta temprana y rutas de evacuación ante tsunamis o sismos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19. Percibo que los salvavidas cuentan con el equipo adecuado (boyas, silbatos, botiquines, motos acuáticas o embarcaciones) para actuar ante una emergencia	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20. Los puestos de vigilancia de los salvavidas son claramente visibles y están ubicados estratégicamente a lo largo de la playa	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
21. Se informa sobre riesgos naturales como oleajes o marejadas.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
22. El código de colores de las banderas de seguridad en la playa (rojo, amarillo, verde) es fácil de identificar y su significado es claro para mí	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

23. Mi experiencia general en Playas ha superado mis expectativas previas	☐	☐	☐	☐	☐
24. La calidad de los servicios recibidos justifica el tiempo y dinero invertido	☐	☐	☐	☐	☐
25. El trato amable de la comunidad local mejoró significativamente mi percepción del lugar	☐	☐	☐	☐	☐
26. Visitar Playas Villamil fue una buena elección	☐	☐	☐	☐	☐
27. Volveré a visitar General Villamil Playas en mis próximas vacaciones	☐	☐	☐	☐	☐
28. Recomendaré a mis amigos y familiares visitar Playas	☐	☐	☐	☐	☐
29. Playas sigue siendo mi primera opción de visita frente a otros destinos similares con turismo de sol y playa	☐	☐	☐	☐	☐
30. Consultaré y seguiré las cuentas oficiales de turismo de Playas para estar al tanto en futuras visitas	☐	☐	☐	☐	☐

Anexo 4. Tabla de autores

Dimensión del Instrumento	**Subdimensiones / Indicadores Clave**	**Autores de Sustento (Base Teórica)**	**Aporte al Diseño del Ítem / Justificación**
Fidelización	• Intención de retorno • Recomendación del destino • Satisfacción de la experiencia • Preferencia del destino	• Adnin Nasution et al. (2025) • Al Mahruqi et al. (2025) • Awang et al. (2026) • Badruddoza Talukder et al. (2024) • Baniya et al. (2024)	Sustenta la medición de la lealtad del consumidor turístico a través de variables de comportamiento futuro (volver y recomendar) ligadas a la evaluación emocional y de calidad de su visita actual.
Seguridad Ciudadana y atención al	• Percepción de delincuencia común	• Dominguez Manrique et al. (2026)	Fundamenta los ítems que evalúan el orden público, el impacto de la delincuencia en la experiencia del

turista	• Seguridad al caminar de noche • Control de ventas informales • Canales de quejas y denuncias	• Emerson (2024) • Fernández Loor et al. (2024) • Figueroa Gutarra (2024) • Hernández Peña et al. (2017) • Hernández-Estrada et al. (2021)	viaje, el control de la informalidad urbana y los mecanismos institucionales de atención al usuario.
Seguridad Vial y respuesta ante emergencias	• Estado de vías y señalización • Seguridad en transporte local • Puestos de primeros auxilios • Equipamiento de salvavidas	• Bogalecka & Grobelna (2025) • Bubanja & Štrbac (2025) • Gatto et al. (2025) • Hermanto et al. (2023) • Imai (2024) • Marimmal et al. (2025)	Aporta la base para medir la seguridad en los desplazamientos internos del turista, la disponibilidad de infraestructura médica de emergencia y la capacidad operativa de respuesta física en entornos costeros.
Gestión de Riesgos y regulación de servicios	• Identificación de banderas de playa • Avisos de riesgos naturales • Transparencia de precios turísticos • Permisos y registros visibles	• Al-Saad et al. (2023) • Badruddoza Talukder et al. (2024) • Cienfuegos (2023) • García-Amaya et al. (2019)	Permite estructurar las preguntas sobre la preparación institucional frente a amenazas de la naturaleza (oleajes, marejadas) y la formalidad comercial (precios justos y licencias).