



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

**TEMA:**

“SEGURIDAD TURÍSTICA: FACTOR SOCIAL QUE CONDICIONA Y AFECTA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA PLAYA DE LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019”

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE  
INGENIERO EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO,**

**AUTOR:**

CRISTHIAN DAMIAN CHIQUITO CHIQUITO

**TUTORA:**

ING. JESSICA SORAYA LINZAN RODRÍGUEZ, MSc.

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2020**



**“SEGURIDAD TURÍSTICA: FACTOR SOCIAL QUE CONDICIONA Y AFECTA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA PLAYA DE LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019”**

**AUTOR:**

CRISTHIAN DAMIAN CHIQUITO CHIQUITO

**TUTORA:**

ING. JESSICA SORAYA LINZAN RODRÍGUEZ. MSc.

**RESUMEN**

El turismo es una acción esencialmente económica, que en la actualidad se ha convertido en una actividad netamente competitiva para los destinos turísticos receptores. En donde el termino seguridad turística es un punto importante que toma mucha relevancia para que el turismo se pueda desarrollar, es por eso que los turistas ya no solo está visitando los destinos por su riqueza natural y cultural, sino que están buscando uno con mayor seguridad. Es por eso que se realiza esta investigación, la cual su objetivo principal es determinar los factores que condicionan y afectan la seguridad turística para el desarrollo del turismo de la playa de la Comuna Olón, en donde se utilizó la aplicación de instrumentos como la encuesta y la entrevista, los cuales fueron dirigidos a los turistas, población local y las autoridades de la localidad. La metodología que se utilizo fue exploratoria, aplicando los métodos de investigación (cuantitativo, cualitativo, inductivo, deductivo, síntesis y análisis), la recolección de la información estuvo dividida; en 384 encuestas dirigidas a los turistas, 327 encuestas a la población local y 2 entrevistas a los dirigentes de la localidad, con la finalidad de encontrar las respuestas a las diferentes incógnitas que se plantearon en el trabajo. Los resultados dan a conocer que la playa de la Comuna de Olón es segura tanto para los turistas como para sus habitantes, en conclusión existen factores que afectan a la seguridad turística pueden ser mejorados si se trabaja de manera conjunta con todos los actores y entes reguladores involucrados en la actividad, la población es consiente que deben trabajar para promover al destino turístico a nivel nacional e internacional.

**Palabras claves:** Seguridad turística, turismo, turistas, población local y autoridades.



**“TOURIST SECURITY: SOCIAL FACTOR THAT CONDITIONS AND AFFECTS THE DEVELOPMENT OF TOURISM IN THE BEACH OF THE COMMUNA OLÓN, PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2019”**

**AUTHOR:**

CRISTHIAN DAMIAN CHIQUITO CHIQUITO

**GUARDIAN:**

ING. JESSICA SORAYA LINZAN RODRÍGUEZ. MSc.

**ABSTRACT**

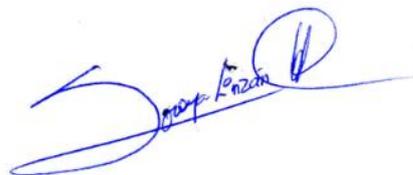
Tourism is an essentially economic action, which today has become a purely competitive activity for receiving tourist destinations. Where the term tourism security is an important point that takes a lot of relevance for tourism to develop in the country and communities, tourists are not only visiting the destinations for their natural and cultural wealth, but they are looking for one with greater security. It was for this reason that this research is carried out, its main objective is to determine the factors that condition and affect tourism security for the development of tourism on the beach of the Olón Commune, where the application of instruments such as the survey and the interview was used, which were aimed at tourists, local population and local authorities. The methodology that was used was exploratory, applying the research methods (quantitative, qualitative, inductive, deductive, synthesis and analysis), the information collection was divided as follows; 384 surveys aimed at tourists, 327 surveys of the local population and 2 interviews with local leaders, in order to find the answers to the different unknowns that were raised at work. The results show that the beach of the Commune of Olón is safe for both tourists and its inhabitants, in conclusion there are factors that affect tourism security which can be improved if you work together with all the actors involved in the activity and with the regulators of the same, the population is aware that they must work to promote the tourist destination nationally and internationally.

**Keywords:** Tourism security, tourism, tourists, local population and authorities.

## **APROBACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de Profesora Guía del trabajo de titulación, “SEGURIDAD TURÍSTICA: FACTOR SOCIAL QUE CONDICIONA Y AFECTA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA PLAYA DE LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019”, elaborado por el Sr. CRISTHIAN DAMIAN CHIQUITO CHIQUITO egresado de la Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que Luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica Soraya Linzan Rodríguez', written over a horizontal line.

---

Ing. Jessica Soraya Linzan Rodríguez, MSc.  
Profesora Guía

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “ **SEGURIDAD TURÍSTICA: FACTOR SOCIAL QUE AFECTA Y CONDICIONA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA PLAYA DE LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019**”, elaborado por **Cristhian Damian Chiquito Chiquito** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica, educativa, empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas carrera **de Gestión y Desarrollo Turístico** pasan a tener derechos autorales correspondiente, que se transforman en propiedad exclusiva de **la Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,

*Cristhian Chiquito*

---

Cristhian Damian Chiquito Chiquito  
C.C. 2400259780

## **AGRADECIMIENTO**

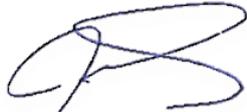
Al creador del universo Dios, porque fue el que me permitió cumplir una más de mis metas, a mi pilar fundamental que es mi familia que me ha motivado a seguir adelante en este proceso estudiantil, a mi segunda casa mi amada universidad, a todos los docentes de la carrera que me enseñaron sus conocimientos durante este proceso académico, a mis mejores amigos, a la comunidad de Olón y sus autoridades que me dieron apertura para mi trabajo de investigación, muchas gracias.

## **DEDICATORIA**

A mis maravillosos padres por ser parte de uno de mis pilares más importantes durante el proceso universitario, fueron motivación para continuar con mis estudios y lograr la finalización de tan hermosa carrera universitaria, a mis dos hermanos que fueron otros promotores para continuar cada día superando los diferentes obstáculos que se presentaron.

A toda mi familia en general, por brindarme todo su apoyo en lo largo de todo este camino universitario.

## TRIBUNAL DE GRADO



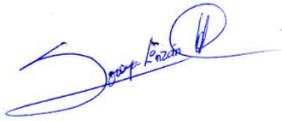
---

Ing. Mercedes E. Freire Rendón, MSc.  
DECANA (E) DE LA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



---

Lcda. Silvia Peralta Mendoza, MSc.  
DIRECTORA DE LA CARRERA  
GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO



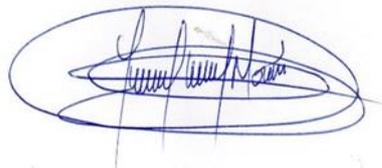
---

Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.  
DOCENTE - TUTOR



---

Lcda. Maritza M. Pérez Chiquito, MSc.  
DOCENTE DE ÀREA



---

Ab. Lidia Villamar Morán, Mgt.  
SECRETARIA GENERAL (E)  
UNIVERSIDA ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

## INDICE GENERAL

Contenido	Págs.
PORTADA.....	
RESUMEN.....	II
ABSTRACT.....	III
APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	IV
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
TRIBUNAL DE GRADO.....	VIII
INDICE GENERAL.....	IX
INDICE DE TABLA.....	XI
ÍNDICE DE GRÀFICOS.....	XII
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
<b>1.1 Revisión de la literatura.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2 Desarrollo de teorías y conceptos.....</b>	<b>15</b>
<b>Turismo.....</b>	<b>15</b>
<b>1.3.1 Constitución del Ecuador.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.2 Ley de seguridad pública y del estado.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.3 Ley de turismo.....</b>	<b>22</b>
<b>1.3.4 PLANDETUR 2020.....</b>	<b>23</b>
<b>1.3.5 Código orgánico de organización territorial, COOTAD.....</b>	<b>24</b>
<b>1.3.6 Programa de las naciones unidas para el desarrollo.....</b>	<b>24</b>
CAPÍTULO II.....	26
MATERIALES Y MÉTODOS.....	26
<b>2.1 Tipo de investigación.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.1 Métodos de investigación.....</b>	<b>26</b>
<b>2.3 Diseño de muestreo.....</b>	<b>29</b>

<b>2.4 Diseño de recolección de información.....</b>	<b>34</b>
CAPÍTULO III .....	37
RESULTADOS Y ANÁLISIS .....	37
<b>3.1.1 Resultados de las encuestas aplicadas a los turistas y la población local.....</b>	<b>39</b>
<b>3.1.2 Análisis de las entrevistas .....</b>	<b>68</b>
<b>Limitaciones.....</b>	<b>74</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>75</b>
<b>Discusión.....</b>	<b>78</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>80</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>81</b>
Bibliografía .....	82
ANEXOS .....	87

## INDICE DE TABLA

Tabla 1 Policía apoya a la seguridad de la playa. ....	39
Tabla 2 Existen policías municipales. ....	40
Tabla 3 Presencia de incidentes dentro de la playa. ....	41
Tabla 4 Policía vigila constantemente las calles que llevan a la playa. ....	42
Tabla 5 Cámaras de vigilancia. ....	43
Tabla 6 Presencia de accidentes de tránsito. ....	44
Tabla 7 Personal de seguridad en reuniones. ....	45
Tabla 8 Cuenta con salvavidas. ....	46
Tabla 9 Implementar más torres salvavidas. ....	47
Tabla 10 Espacios correctamente limitados y señalizados. ....	48
Tabla 11 Espacios correctamente limitados y señalizados. ....	49
Tabla 12 Centro médico cuenta con servicio de emergencia. ....	50
Tabla 13 Existe un centro de interpretación turística. ....	51
Tabla 14 Utilizan las redes sociales para comunicar. ....	52
Tabla 15 Cuenta con señalización turística la playa. ....	53
Tabla 16 Conocimiento de los recursos turísticos. ....	54
Tabla 17 Puntos seguros en la comuna. ....	55
Tabla 18 Estacionamientos seguros en la playa. ....	56
Tabla 19 Autoridades apoyan con la seguridad de eventos. ....	57
Tabla 20 Establecimientos turísticos tienen personal de seguridad. ....	58
Tabla 21 Capacitación para turistas y habitantes. ....	59
Tabla 22 Establecimientos turísticos cuentan con señalética. ....	60
Tabla 23 Control de higiene y seguridad alimentaria. ....	61
Tabla 24 Carreteras asfaltadas. ....	62
Tabla 25 Cuenta con semáforos. ....	63
Tabla 26 Agentes de tránsito su trabajo es eficaz. ....	64
Tabla 27 Población colabora con las autoridades. ....	65
Tabla 28 Seguridad de turistas y ciudadanía es buena. ....	66
Tabla 29 Población participa con la vigilancia. ....	67
Tabla 30 Indicadores de la Seguridad Turista. ....	75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Policía apoya a la seguridad de la playa. ....	39
Gráfico 2 Existen policías municipales. ....	40
Gráfico 3 Presencia de incidentes dentro de la playa. ....	41
Gráfico 4 Policía vigila constantemente las calles que llevan a la playa. ....	42
Gráfico 5 Cámaras de vigilancia. ....	43
Gráfico 6 Presencia de accidentes de tránsito. ....	44
Gráfico 7 Personal de seguridad en reuniones. ....	45
Gráfico 8 Cuenta con salvavidas. ....	46
Gráfico 9 Implementar más torres salvavidas. ....	47
Gráfico 10 Espacios correctamente limitados y señalizados. ....	48
Gráfico 11 Espacios correctamente limitados y señalizados. ....	49
Gráfico 12 Centro médico cuenta con servicio de emergencia. ....	50
Gráfico 13 Existe un centro de interpretación turística. ....	51
Gráfico 14 Utilizan las redes sociales para comunicar. ....	52
Gráfico 15 Cuenta con señalización turística la playa. ....	53
Gráfico 16 Conocimiento de los recursos turísticos. ....	54
Gráfico 17 Puntos seguros en la comuna. ....	55
Gráfico 18 Estacionamientos seguros en la playa. ....	56
Gráfico 19 Autoridades apoyan con la seguridad de eventos. ....	57
Gráfico 20 Establecimientos turísticos tienen personal de seguridad. ....	58
Gráfico 21 Capacitación para turistas y habitantes. ....	59
Gráfico 22 Establecimientos turísticos cuentan con señalética. ....	60
Gráfico 23 Control de higiene y seguridad alimentaria. ....	61
Gráfico 24 Carreteras asfaltadas. ....	62
Gráfico 25 Cuenta con semáforos. ....	63
Gráfico 26 Agentes de tránsito su trabajo es eficaz. ....	64
Gráfico 27 Población colabora con las autoridades. ....	65
Gráfico 28 Seguridad de turistas y ciudadanía es buena. ....	66
Gráfico 29 Población participa con la vigilancia. ....	67

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imágenes 1 Encuestas a los turistas .....	107
Imágenes 2 Encuestas a la población local. ....	108
Imágenes 3 Entrevista a las autoridades de la localidad .....	109
Imágenes 4 Equipo de encuestadores (Grupo de apoyo) .....	110

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1 Carta Aval de Olon .....	88
Anexos 2 Matriz de consistencia.....	89
Anexos 3 Fundamentos Legales.....	90
Anexos 4 Encuestas dirigidas a turistas población local.....	99
Anexos 5 Entrevistas a la población local.....	102
Anexos 6 Cuadro de factores: causas y efectos de la seguridad turística. ....	103
Anexos 7 Cronograma de trabajo de investigación.....	105
Anexos 8 Presupuesto .....	106
Anexos 9 Certificado de validación de instrumentos.....	111

## INTRODUCCIÓN

En relación a la seguridad turística durante La III Conferencia de Seguridad Turística de las Américas, los países latinoamericanos participantes presentaron las estrategias que están implementando para mantener la seguridad de sus visitantes, Colombia cuenta con una aplicación que se puede descargar en celulares la cual permite que las personas soliciten ayuda; Costa Rica dentro de sus políticas y leyes penaliza las relaciones sexuales con menores de edad; Uruguay cuenta con una plataforma que se encarga de monitorear para lograr evitar los abusos en contra de los niños; México tiene material didáctico para distribuirlos a los visitantes y turistas; y Ecuador desarrolla campañas de prevención.

Además el subsecretario de Seguridad de Regulación y Control del Mintur, expuso sobre el diseño del Plan de Seguridad Turística en Ecuador y la implementación de equipos de seguridad, para fortalecer el turismo en el país y que sea un destino seguro para el visitante (Telegrafo, 2014).

De acuerdo con Shevaun Culmer, directora del Programa de Seguridad Turística de la OEA, manifestó la importancia que tienen los estados que conforman la OEA, la cual generan alianzas público-privadas para que a través del intercambio de información, brinden efectiva protección a los visitantes, y termino con la siguiente frase “La percepción de seguridad en un país es el factor más importante que el turista considera al momento de viajar”. Es por eso que Núñez (2017), define que “La seguridad turística se ha convertido en un elemento indispensable para la sociedad que no se debe de ver como gasto sino como inversión, que a largo plazo

provee muchos beneficios no solo para beneficio económico, sino también para protección del patrimonio, una buena imagen del lugar o del destino a visitar, dando una buena percepción al visitante y calidad de vida para los turistas.

Es importante mencionar que en la actualidad en el Ecuador el tema de la seguridad turística es un factor preponderante que garantiza y motiva a su vez al turista tanto nacional como extranjero para ejercer el turismo dentro del país y visitar los diferentes atractivos turísticos que posee, en donde el país en los últimos diez años se ha posicionado fuertemente a nivel turístico.

Es por eso que el turismo es la actividad o hecho de viajar por placer. Actividad que representa muchos beneficios especialmente económicos y que en la actualidad su desarrollo en el Ecuador ha estado en crecimiento y en donde los turistas son uno de los principales actores que aportan para el desarrollo de esta actividad.

De manera que en el país y en diferentes países del mundo se han realizado diferentes temas de investigaciones que están relacionadas con la seguridad turística, y como la seguridad afecta a la imagen del destino, en donde hacen referencia que el turista debe de sentirse seguro en el lugar que visita, y que la población local mejore su calidad de vida y este comunicado e informado con los temas de la seguridad del destino y hacia el turista.

Debido a que esta actividad tiene un abanico de riesgos que son indiscutibles, en donde la incidencia de los mismos es determinante para que se tome en cuenta la relevancia de la seguridad turística como eje fundamental que fortalece a la sociedad y sus actividades.

Es por eso que los diferentes entes reguladores de la actividad turística, están trabajando de manera conjunta con el gobierno nacional, y la población local de las provincias que tienen un mayor crecimiento turístico, creando estrategias de seguridad, programas que resguarden la estancia del turista al momento de visitar el país y sus diferentes atractivos turísticos con los que cuenta. A nivel mundial hay países que se pueden tomar como referencia de seguridad turística, debido a que estos están implementando medidas de seguridad para los turistas.

No obstante, una de las principales barreras que ha tenido el turismo es la inseguridad que tiene el visitante al momento de visitar el destino, debido a que los medios de comunicación son los que están constantemente manteniendo informado al turista, mediante noticias acerca de asaltos, muertes, accidentes de autos, entre otros, y es así como el destino pierde la confianza de ser un lugar seguro para el visitante, por cual muchos lugares no son visitados.

Dentro del contexto provincial Olón es una comuna que posee una playa ideal para disfrutar de las apacibles y mansas aguas del Océano Pacífico, ubicada a 6 kilómetros del cantón Santa Elena y a 195 km de la ciudad de Guayaquil. La playa posee una fina arena de color oscuro, con un oleaje moderado, la cual resulta perfecta para la práctica de algunos deportes acuáticos como surfing y el windsurf.

A pesar de que la playa de la Comuna de Olón es un destino turístico que de a poco está creciendo turísticamente, y que llama mucho la atención de sus visitantes por sus diferentes atractivos naturales y culturales que posee, no se conoce actualmente cual es la seguridad turística que brindan a los turistas, y como la población local

está informada de este tema o que debe de hacer en un momento de algún incidente que se presente en el lugar, además saber qué medidas de seguridad está implementando la junta directiva del lugar, para brindar una confianza a la persona que visita esta playa, si existen mesas o casetas de información en donde el turista pueda acercarse y pedir información acerca de los teléfonos de las diferentes instituciones como; policía, bomberos, o salvavidas, por cualquier problema que se llegara a presentar durante su visita en el destino.

Es por eso que el objetivo general de esta investigación es determinar los factores que condicionan y afecta la seguridad turística para el desarrollo del turismo de la playa de la comuna Olón, y como objetivos específicos del tema a investigar se plantean los siguientes:

En primer lugar identificar la situación actual de la seguridad turística en la playa de la comuna Olón, segundo lugar determinar las principales causas que afectan a la seguridad turística en la playa de la comuna y por ultimo identificar las políticas de seguridad turística que existen dentro de la comuna de Olón.

De tal manera que, la justificación de la presente investigación radica que hoy en día, la seguridad turística es tema de gran relevancia tanto para los destinos turísticos potenciales como para los que están iniciando en la actividad turística, debido a que cada vez el turista esta sientiendo más consiente al momento de tomar la decisión de realizar un viaje a un lugar determinado, el mismo que busca información relevante del destino a visitar, por lo que necesitar conocer que tan seguro es el atractivo o lugar de estancia.

De acuerdo con las diferentes investigaciones acerca de la seguridad turística han dado a conocer cuál es la situación actual del destino, en cuanto a la seguridad y la imagen del mismo, creando así un escenario de crecimiento para el desarrollo turístico. Según la Organización Mundial de Turismo hace referencia que la seguridad turística es la protección de la vida, la salud y la integridad física de los turista como también de la comunidad receptora, ya que estos son factores primordiales a la hora de brindar algún tipo de servicio turístico en un determinado lugar como por ejemplo, hoteles que cuenten con las debidas instalaciones de evacuación ante algún desastre natural , restaurantes que faciliten la infraestructura ideal para personas discapacitadas, servicios de guianza quienes estén debidamente capacitados en temas de primeros auxilios entre otros. Todas estas observaciones se tienen en cuenta para condicionar la vida, integridad física y la salud de los turistas que visitan el destino.

Es por eso que la presente investigación tiene como finalidad dar a conocer cuáles son esos factores que condicionan y afecta al desarrollo del turismo en cuanto a la seguridad turística, para que con la ayuda de la junta comunal (entidad de apoyo) y coadyuvante de las demás instituciones y con la misma comunidad del lugar, sirviendo de referencia para mitigar la inseguridad y fortalecer la imagen del destino (comunidad receptora), de esta manera se lograra posicionar al destino como atractivo seguro para el turista.

De tal manera, se está promoviendo el interés de los sectores turísticos y sus autoridades responsables en torno al estudio realizado en el presente trabajo, el

beneficio de las comunidades receptoras y al origen de futuras investigaciones en torno a la seguridad turística para enriquecer la escasa literatura actual. Servirá de apoyo para futuros estudios en el tema de la seguridad turística que a nivel cantonal y nacional no ha tenido relevancia significativa como a nivel internacional y que ya ha generado debates y estudios profundos, por ende es una carta abierta al abanico de posibilidades en la mejora de muchos sectores de relevancia turística y servirá como aporte a las futuras investigaciones que aquí no se han efectuado.

La investigación es exploratoria porque se busca analizar y conocer el contexto sobre un tema de estudio, en donde su objetivo principal es encontrar todas las teorías y conceptos relacionados con el problema, para así aumentar la posibilidad que se realice una investigación completa. Es importante mencionar que este tipo de investigaciones ayuda a que se generen soluciones que aporten al desarrollo del estudio y en donde los resultados que se extraigan sean confiables y generen una conclusión certera para el investigador.

El presente estudio de investigación está estructurado de la siguiente forma; para iniciar, se empezara a realizar una revisión literaria y bibliográfica, la cual permitirá conocer a profundidad la base teórica que facilitara una mejor descripción de la problemática del tema de investigación.

En el primer capítulo es el marco teórico en donde se buscan investigaciones relacionadas con el tema a nivel internacional y nacional para así tener sustento del mismo y también se busca las definiciones de la variable, de las dimensiones y los indicadores, también cual es la fundamentación legal en relación a la seguridad

turística.

El segundo capítulo comprende los materiales y métodos en donde se detalla cual es tipo de investigación, métodos que se utilizaran en el estudio, el software que se utilizó para calcular la muestra de la población y diseñar el instrumento con que se recolectara la información, por ultimo son los resultados de los instrumentos, discusión, conclusiones y recomendaciones. Los cuáles serán generados una vez que se realiza el análisis de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de datos, que se aplicaron en el trabajo.

# CAPITULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Revisión de la literatura.

#### Internacionales.

1.- Para los autores Michael Hall, Dallen J. Timothy y David Timothy Duval (2008) con su tema de investigación “**Seguridad y Turismo**”, ellos realizan una revisión de la expansión del concepto de seguridad y la correlación que existe entre la seguridad con el turismo. Argumentan que el concepto de seguridad se ha transformado de uno de seguridad colectiva y protección común a las nociones de seguridad normal y asociación, en donde el desarrollo de estructuras de seguridad común a través de cuadros colectivos y multilaterales como una de las organizaciones más importantes esta las Naciones Unidas que sigue siendo importante para la expansión de las inquietudes que se tienen de la seguridad para cubrir el medio ambiente, la salud y amenazas económicas. También marcan que el turismo y las diferentes organizaciones de turismo tienen poca influencia en la organización de las agendas de paz y seguridad, aunque dichas agendas son importantes para el turismo, creando así una mejor imagen para el destino y que el turista sienta que está visitando un lugar seguro.

2.- De acuerdo con Zahed Ghaderi & Mana (2017) con su artículo **¿Importa la seguridad en el turismo la demanda?**, este trabajo de investigación tiene como objetivo principal investigar la relación que existe entre la seguridad y las llegadas

de turistas internacionales. En donde se utilizó a técnica del Método Generalizado de Momentos la cual se emplea en dos secciones de 29 países desarrollados y 45 países que están en desarrollo durante los periodos del año 2006 al 2012. Al utilizar los índices de seguridad social, económica y política junto con otros procesos de control, los resultados muestran que la relación que se tiene entre los tres subíndices de seguridad y turismo es positiva y significativa en los países desarrollados en los que se aplicó, mientras tanto para los países que están en desarrollo es negativa la relación.

3.- Según Espinoza (2017) en un estudio sobre **“Percepción de seguridad turística de Managua, en la Universidad de Ciencias Comerciales, organizado por la dirección de investigación de UCC Managua y la coordinación de investigación de UCC Matagalpa, en Nicaragua”**. Tiene como objetivo conocer cuál es la percepción que tienen los visitantes extranjeros sobre la seguridad turística de Managua. En donde se utilizó la metodología de investigación científica la cual tuvo un enfoque mixto, teniendo el uso del método empírico y teóricos documentales. Este tipo de investigación fue exploratoria descriptiva, realizando el uso de dos técnicas de recolección de información como lo es el análisis, revisión de diferentes investigaciones relacionadas con el tema y el instrumento de la encuesta. El resultado estableció que los primordiales componentes que motivan a visitar el destino Managua fueron por compromiso de trabajo, negocio y visitar a sus familiares con 39% y 3% contesto que es por la seguridad turística buena que tiene el destino. Se concluyó, que la percepción que tienen los turistas sobre las condiciones medio ambientales de Managua fue negativa por la falta de limpieza

que existe en la ciudad y la percepción de la seguridad pública es mala debido a la delincuencia que se vive en el destino.

4.- Dávalos (2016) en un estudio sobre **“La seguridad turística en el distrito de Barranco, Lima - Perú, en la Universidad de Cesar Vallejo”**. El principal objetivo que tiene la investigación es establecer el escenario actual que tiene la seguridad turística en el distrito de Barranco. Este tipo de trabajo fue descriptivo, y la metodología que se maneja tiene una dirección cualitativa, con un esquema fenomenológico. En donde se logró concluir, que la seguridad destino en estudio es segura ya que este cuenta con el apoyo permanente de las autoridades públicas que deben velar por la seguridad del turista, también los policías y la junta vecinal. Sin embargo, uno de los principales factores que está afectando a la seguridad es la delincuencia que existe en el destino la cual está dañando la imagen del distrito de Barranco, en el cual el turista se siente inseguro al momento de visitar el lugar, es por eso que con este estudio se busca renovar y mejorar la imagen del destino, para que el visitante sienta que está seguro cuando visita el lugar, y puedo observar que las autoridades de la zona están velando por su seguridad y están dispuestos a colaborar con la misma, para que la imagen del destino mejore.

5.- Según Aguirre (2016) en un estudio sobre **“Diagnóstico de la seguridad turística en el balneario de la Punta, región Callao, en Perú, en la Universidad de Cesar Vallejo”**. En este trabajo de investigación se planteó como objetivo primordial determinar la situación actual de la seguridad turística en el balneario de la punta región Callao. Para lo cual se tuvo que seguir un diseño 20 fenomenológico,

con un enfoque cualitativo. El tipo de investigación que se utilizó fue descriptivo no experimental. En donde los resultados fueron positivos para el destino, porque prácticamente no existe inseguridad para los ciudadanos y turistas en el balneario la Punta Callao. Es por eso, que los turistas extranjeros como nacionales pueden acudir con total normalidad y tranquilidad, a disfrutar de las mejores prácticas y experiencias junto a la familia y amigos en cualquier de las temporadas del año. En la aplicación del diseño 20 fenomenológico, se lograron obtener buenos resultados, en donde la seguridad turística del balneario es segura para el visitante, debido a que cumplen con todas las medidas de seguridad para el turista, y es así que pueden disfrutar de su visita en el lugar.

6.- Jigash y Núñez (2016) en un estudio **sobre “La seguridad turística y su relación con la responsabilidad social de las entidades del sector turismo en el Centro Histórico de Arequipa – 2014”**, realizada en la **Universidad Católica de Santa María, en Perú**. Este trabajo tuvo como objetivo analizar la seguridad turística y su relación con la responsabilidad social de las entidades del sector turismo en el Centro Histórico de Arequipa. Se empleó la metodología científica cualitativa y cuantitativa. Para la realización de esta investigación, se utilizó la técnica de observación, y los instrumentos como la entrevista y la encuesta. Posteriormente, se comprobó que las entidades del sector turismo toman mucho interés y se preocupan por la seguridad realizando planes y actividades relacionadas con el turismo, reconociendo las necesidades que tienen los turistas que acuden al Centro Histórico. También, se concluyó que las entidades del sector turístico están comprometidas con mantener la seguridad de los turistas que visitan el Centro

Histórico, a pesar que no han logrado mantener en su totalidad la seguridad, siempre están dispuestos a trabajar para mejorar la imagen de seguridad del destino.

7.- De Bretas Freita (2015) con su publicación sobre **“Turismo de favela y seguridad, la puesta en valor del turismo justo como herramienta para el desarrollo turístico sostenible del museo a cielo abierto de la favela de providencia en Rio de Janeiro”**, realizada por la Universidad de Málaga, en Brasil. Con el objetivo analizar un modelo descriptivo de los actores más relevantes de la sostenibilidad turística y la gestión de la seguridad y describir los actores que participan en este estudio, para la disminución y el control de la violencia en las favelas. En la aplicación de la metodología se utilizó un enfoque mixto. La investigación fue descriptiva, interpretativa y propositiva. En donde la conclusión fue que la inseguridad afecta a la competitividad de la actividad turística, en donde la principal causa es la violencia que existe en las favelas. Asimismo, la cooperación intersectorial, la integración vertical fueron factores claves para aprovechar las inversiones que deben realizar las organizaciones públicas y privadas de Porto Maravilla. Una dificultad que tuvo la comunidad fue que no está preparada para la transformación de la favela en el ámbito turístico, pues dependió de acciones que debió realizar el orden público para atraer la actividad turística en la zona y lograr que los actores participen de manera segura y positiva.

### **Nacionales.**

8.- Según Campoverde (2015) en un estudio sobre **“El sistema de estrategias de seguridad turística para los visitantes a las fiestas de las flores y las frutas en**

**la ciudad de Ambato realizada en la Universidad regional autónoma de los Andes UNIANDES, en Ecuador.** El trabajo de estudio tuvo como objetivo diseñar estrategias de seguridad turística a los visitantes que acuden a las fiestas de las flores y frutas, en la ciudad de Ambato, apoyado científicamente en las diferentes investigaciones que existen de seguridad y la inseguridad turística en el sector turístico. Se utilizó la metodología con un enfoque mixto. La investigación fue de tipo descriptiva, en donde se usó la técnica de observación, la encuesta, la entrevista y el fichaje. Dando así como resultado que la seguridad turística frente a la delincuencia es una gran preocupación ya que el 77% de los encuestados afirmaron que existe permanente delincuencia en el destino y que deben empezar por erradicar este tipo de factor negativo que afecta a la imagen de la zona, el 90% afirmó que la delincuencia es mayor en los días de fiesta, en donde el 83% de los encuestados manifestaron que han sido víctimas de la delincuencia. En conclusión, la ciudad de Ambato cuenta con un gran potencial turístico para los turistas nacionales como extranjeros, en donde la seguridad turística es una variable de gran preocupación frente a la delincuencia, para lo cual se recomendó que deben efectuar medidas y políticas de seguridad más rigurosas que ayuden a combatir con la delincuencia que afecta a este destino turístico.

9.- Según Villalba Vences (2016) en un estudio sobre el **“Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil”**. Esta investigación tuvo como objetivo diagnosticar la situación actual sobre la seguridad turística en el cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana, en perspectiva de su desarrollo como

principal atractivo turístico de la ciudad de Guayaquil. La metodología aplicada fue la indagación empírica con un enfoque mixto. Se logró determinar que la situación actual de la seguridad turística en el área de estudio es frecuentemente seguro ya que el 95% de los encuestados consideraron que el Cerro Santa Ana es un sitio seguro y tranquilo, mientras que el 100% contestó que volverían a visitar el atractivo. Se concluyó, que la seguridad es considerada como un indicador de calidad en el atractivo turístico y es el que influencia al momento de escogerse el destino, Además se requieren crear medidas de seguridad para mejorar la imagen del atractivo, ya que posee tramos vulnerables en el área de regeneración urbana. Por lo cual, se planteó la implementación de un circuito de control y vigilancia Metropolitana que se utilice para mantener vigilados a los visitantes y mantenerlos seguros durante su estancia en el atractivo.

10.- Según Vallejo Arteaga (2015) en un estudio sobre el **“Plan de seguridad integral de la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza, orientado a la formación de un modelo de ciudad turística realizada en la Universidad de las Fuerzas Armadas, en Ecuador.** El objetivo general de la investigación es diseñar un plan de seguridad integral para la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza, encaminado a transformarla en una ciudad segura para los turistas y la ciudadanía de la localidad, que donde se promueva el turismo nacional y extranjero. Se utilizó una metodología con un enfoque mixto, haciendo uso del método de análisis síntesis, deductivo, inductivo, descriptivo, histórico, estadístico. La investigación fue descriptiva, explicativa y correlacionada, en donde se usó la técnica de la encuesta y análisis documental. Dando como resultado que el 95% de los pobladores apoyan la

actividad turística en la zona. Pero que el 72% consideraron que la delincuencia es un factor negativo que perjudica el desarrollo del turismo y que es importante que se despliegue un plan de seguridad para esta ciudad y mantenerla así segura para el turismo. Al finalizar la investigación se concluyó que la Ciudad de Puyo tiene un gran potencial turístico que llama mucho la atención del turista. Pero que no existe un plan de seguridad integral que proporcione seguridad general y de turismo, para que el turista se sienta seguro al momento de visitar este lugar.

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

### **Turismo.**

- De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (INEGI) y la Secretaría de Turismo, (SECTUR) (2007), especifica al turismo como “el desplazamiento momentáneo que realizan las personas y comprende las acciones que efectúan durante sus viajes y estancia fuera de su entorno habitual”.
- Según la Organización Mundial de Turismo (2008) define al turismo como un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

Ambos autores consideran al turismo como una actividad de desplazamiento que realizan las personas al momento de realizar sus viajes y estancias en lugares

distintos de su entorno habitual, el cual puede darse por motivos de placer o de negocios.

### **Seguridad.**

De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, con su definición de seguridad turística, insta que el vocablo proviene del latín *securitas*, que hace referencia a lugar o situación que está libre de peligros, riesgos o daños, así también como la fianza u obligación de la indemnización a favor de un individuo o grupos de personas que se sienten afectados.

- Bonini (2010) menciona que la seguridad es un ámbito legal que se ha definido como derecho en donde se resguarda la vida de los habitantes y el patrimonio con él cuenta la localidad, logrando tener una compilación de los elementos tangibles los cuales están principalmente representados por personas y los elementos intangibles como los derechos y principios éticos los cuales están relacionados e interpretados de acuerdo al espacio o territorio de cada nación.
- Handszuh (2010) define que la seguridad es un elemento primordial vital para el ser humano, la cual conlleva a la protección de la integridad tanto física como emocional en todo sentido, y el entorno social que los rodea.
- “La seguridad es considerada como una institución social que está enclavada en la percepción, pero por sobre todo en la división del trabajo y en las estructuras económicas de una sociedad la cual no puede existir sin la protección” (Kortanje, 2012).

Estos autores hacen referencia a que la seguridad es un derecho vital e importante para los habitantes como también para el patrimonio tangible e intangible con los que cuenta una localidad, en donde hacen mención que la protección de los mismos debe ser tanto física como emocional en todo sentido y el entorno social que los rodea, esto es de mucha importancia para que exista una sociedad segura.

### **Seguridad turística**

- Según la Red de Protección al Turista (2010), “La seguridad turística es un componente indispensable para el desarrollo de los productos y servicios que están relacionados con el turismo, siendo un elemento esencial en los destinos turísticos y así mismo para mejorar la calidad de vida de la población y los turistas que lo visitan”
- De acuerdo con la OMT (2013) "Manifiesta que la seguridad turística, es la protección a la vida, la salud e integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y la población local receptora”
- El autor define a la “Seguridad turística como a la protección de la vida, a la salud, la integridad física, psicológica y económica de los turistas, servidores turísticos y los habitantes de las comunidades receptoras” (Grünawal, 2018)

De acuerdo con estos autores mencionan que la seguridad turística es un componente indispensable para el desarrollo de la actividad turística, en donde sus elementos principales son la población, servidores, prestadores de servicios y los

visitantes a los cuales les deben brindar una buena seguridad para así mantener la calidad de vida de todos los actores implicados en la actividad turística.

La Red de Protección al Turista (2010) manifiesta que; La seguridad turística es uno de las pautas primordiales dentro de la valoración del individuo en el desarrollo del turismo el cual engloba nueve puntos;

**1.- Seguridad pública:** es un sistema que permite el libre desplazamiento del visitante dentro del destino, disminuyendo el porcentaje de hechos delictivos y las situaciones de conflictos.

**2.- Seguridad social:** procedimiento que reconoce el libre desplazamiento del turista en el lugar de visita ante posibles problemas como manifestaciones, movilizaciones y huelgas.

**3.- Seguridad médica:** considerado un sistema de prevención, emergencia y protección medica al viajero antes de viajar o durante su desplazamiento por el atractivo turístico.

**4.- Seguridad informativa:** un sistema de comunicación que mantiene comunicado e informado a l turista de la oferta del destino.

**5.- Seguridad económica:** medio de resguardo al viajero el cual ayuda prevenir riesgos desde la óptica económica.

**6.- Seguridad de los servicios turísticos:** procedimiento que permite la protección de visitante en desplazamiento por los diferentes establecimientos de recreación y

servicios turísticos.

**7.- Seguridad en eventos:** protección durante la práctica o la participación de un evento musical, deportivo y recreativo que realice el turista en el destino.

**8.- Seguridad vial y del transporte:** seguridad en el desplazamiento del visitante por las vías de comunicación desde la salida de su residencia habitual hasta su retorno al mismo.

**9.- Seguridad ciudadana:** método por el cual se permite una participación activa de los habitantes de la comunidad a través del directorio de la localidad.

Cabe decir que, la seguridad turística se ha convertido en un elemento fundamental de desarrollo económico para sociedad en la actualidad. Pero, así como nos provee muchos beneficios también los visitantes demandan una buena experiencia, respeto a la integridad física, psicológica, diversión, satisfacer sus necesidades, etc.

Grünewald (2018) hace mención a una serie de aspectos que engloban a la seguridad turística la cual básicamente son siete puntos;

**1.- Seguridad pública:** es un sistema que permite una correcta movilización del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos y los accidentes.

**2.- Seguridad social;** sistema que permite el libre desplazamiento del visitante por destino ante los problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc...

**3.- Seguridad médica:** método de prevención, emergencia y protección en donde se da asistencia médica al turista antes y durante su desplazamiento al lugar de visita.

**4.- Seguridad informativa:** sistema de comunicación e información turística que mantiene comunicado al turista.

**5.- Seguridad económica:** sistema de reaseguro del turista para prevenir riesgos durante la estancia del mismo.

**6.- Seguridad de los servicios turísticos:** protección del visitante en la visita de los diferentes establecimientos de servicios turísticos y recreación (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) con los que cuenta el destino turístico.

**7.- Seguridad de eventos:** resguardo de protección a los turistas que participan en algún evento, musical, deportivo, recreacional, etc.

Según lo expuesto por estos dos autores sobre la seguridad turística y sus aspectos o componentes principales, mencionan que es un indicador fundamental para el desarrollo de la actividad turística, el cual está conformado por ocho elementos puntuales que llevarán a que un destino turístico sea totalmente seguro para los turistas como para los habitantes de la localidad, como son: seguridad pública, social, médica, informativa, económica, de los servicios turísticos, en eventos, vial, de transporte y ciudadana.

### **1.3 Fundamentación legal.**

A continuación se menciona distintos estamentos concernientes al turismo y que tienen relación sobre leyes de Seguridad Turística y del Estado en el Ecuador, las cuales se evidencian a continuación:

### **1.3.1 Constitución del Ecuador**

En la Constitución del Ecuador (2008) dentro de la sección novena de la Gestión del Riesgo en su “Artículo 389 y de la sección undécima de la constitución indica acciones a ejecutar para seguridad Humana en su “Art. 393, estos artículos hacen relevancia a la seguridad turística y de la ciudadanía puesto a que hace mención que el estado es el encargado de la protección de la personas, cuando exista algún desastre natural o antrópico, que se dé dentro del territorio, en el cual también entran los turistas que visitan el lugar.

### **1.3.2 Ley de seguridad pública y del estado**

En la Ley de Seguridad Pública y del Estado (2014) en uno de sus puntos generales, se presentan los artículos artículo 1: Del objeto de la ley, dentro de la ley de Seguridad Publica y del Estado, en su título II, conveniente a “De los Principios” en el artículo 4 y el artículo 23: De la Seguridad Ciudadana, son los que están determinados sobre la seguridad Nacional en el país decretadas por el Estado, para vincularlos en operaciones y gestiones establecidas para garantizar la seguridad en el Ecuador, para conseguir la solidaridad y la reconstitución del tejido social se debe orientar a la instauración de adecuadas condiciones de prevención y control de seguridad para los diferentes acontecimientos de inseguridad que se lleguen a presentar en ese momento en el país.

Para esta investigación al referirse a la seguridad turística, también se debe conocer la Ley de Turismo está vinculada a la seguridad y esfuerzos que hacen esta para mantener protegido al visitante.

### **1.3.3 Ley de turismo**

La Ley de Turismo (2014) que fue aprobada por el congreso nacional en enero de 1997, en donde el Plan Nacional de Competitividad Turística es el encargado de actualizar la legislación turística ecuatoriana, reincorporando importantes disposiciones de la Ley Especial de Desarrollo Turístico, en donde se hace mención:

Según el acuerdo de decreto ejecutivo 1424, que la Ley de Turismo fue declarada como una de las políticas prioritarias del Estado Ecuatoriano para impulsar el desarrollo de la actividad Turística.

Dentro de esta ley la seguridad turística se encuentra respaldada dentro del Capítulo X, que pertenece a la Protección del Consumidor de Servicios Turísticos, el cual es el que trata de evaluar y sancionar cualquiera de las actividades que atenten a la integridad física y psicológica del visitante. En donde las autoridades deben de estar involucradas derechamente para poder proponer una respuesta eficaz en cuanto a solución de inconvenientes, menciona en su artículo 46.

Con esta ley se intenta garantizar a más de la integridad física de los visitantes, también se debe tener la responsabilidad sobre los productos y servicios turísticos que se ofertan, en donde los prestadores de los mismos tendrán que ser sancionados

si no cumplen con los estándares de calidad, normas y requerimientos de comercialización de estos productos y servicios.

#### **1.3.4 PLANDETUR 2020**

En el PLANDETUR 2020 elaborado en el año (2007) proponen directrices que están dirigidas para que los organismos públicos y privados sean los promotores del desarrollo del turismo en el Ecuador, los cuales están basados en los principios de la sostenibilidad. Para así mejorar la calidad de vida de los habitantes y ofertar excelentes servicios y productos turísticos que satisfagan al turista.

El plan expone bases estratégicas que ayudan a direccionar la gestión; Es por eso que se toma en cuenta uno de sus programas que trata de la seguridad turística, el cual es el de Consolidación de la seguridad Integral en Turismo; en donde este señala que para que exista un desarrollo sostenible del turismo, es necesario que se rijan por políticas y prácticas de seguridad.

En el PLANDETUR 2020, se implantaron 3 proyectos enfocados a cumplir con los objetivos del mismo, estos proyectos son los siguientes:

- ❖ Proyecto 1: Plan de actuación de crisis para el turismo.
- ❖ Proyecto 2: Medidas preventivas para mejorar la seguridad para el turismo.
- ❖ Proyecto 3: Fortalecimiento de la policía para el turismo.

La finalidad que tienen dichos proyectos del PLANDETUR 2020 en donde hacen referencia a que se deben de elaborar manuales de seguridad turística, los cuales son significativos, puesto a que estos son una herramienta que será de fácil acceso

y contara con información precisa, la cual debe ser actualizada cada 4 años, el mismo que servirá para combatir la inseguridad. Implantando lineamientos que serán seguidos por los visitantes de manera correcta. Creando un desarrollo de seguridad en los principales destinos turísticos, que hasta el momento han sido considerados inseguros.

### **1.3.5 Código orgánico de organización territorial, COOTAD.**

En el Código Orgánico de Organización Territorial (2017) en su título III Gobiernos Autónomos Descentralizados en sus artículos 28 y 54, haciendo referencia a que las autoridades elegidas deben encargarse de la promoción del programa del buen vivir, para mejorar la calidad de vida de sus pobladores, también de diseñar e implementar políticas de promoción en inclusión, mejorar la participación de la ciudadanía, y controlar la seguridad y armonía de la ciudadanía.

### **1.3.6 Programa de las naciones unidas para el desarrollo.**

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD (2015) es un programa el cual ayuda a los países que están en vías de desarrollo, en sus esfuerzos por ocuparse exitosamente de diversos desafíos del desarrollo de la actividad turística, el cual está enmarcado en tres amplios escenarios que requieren diferentes formas de apoyo:

- 1.- Erradicación de la pobreza en todas sus formas y dimensiones.
- 2.- Aceleración de las transformaciones estructurales en aras de un desarrollo sostenible.

### 3.- Creación de resiliencia a las crisis y los conflictos.

Dentro de este programa existen 17 objetivos de desarrollo sostenible que están integrados y son los que reconocen cuales son las areas en donde los resultados de desarrollo deben equilibrarse en relación con la sostenibilidad ambiental, social y económica, en cuanto al tema de la seguridad se centra en el **Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles;**

Hace referencia a que se debe mejorar la seguridad y la sostenibilidad en las ciudades garantizando un buen acceso a viviendas seguras, asequibles y el mejoramiento de los zonas marginales, en donde se realicen inversiones en transporte, se creen areas verdes y de libre acceso, tener una correcta gestión y planificación urbana que incluya la participación activa de la comunidad y sea inclusiva para todos.

## CAPÍTULO II

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 2.1 Tipo de investigación

Este trabajo de investigación está vinculado con el método cuantitativo, el cual busca la información necesaria de parte de los turistas y la población local de la comunidad, en donde se utilizan las encuestas y entrevistas, las cuales permiten tener una proximidad de la realidad actual de la seguridad turística en la playa de la comuna de Olón.

**Investigación exploratoria:** La importación de este tipo de investigación radica en el uso que se le dan a los resultados para abrir nuevas líneas de investigación en donde se procede a la comprobación de los mismos. Esta permite conocer y ampliar el conocimiento sobre un fenómeno que se está estudiando, para precisar mejor el problema a investigar. Pero cabe destacar que en este tipo de investigación al científico o investigador se le exige mucha flexibilidad, es decir, no ser tendencioso en la selección de la información, se debe tomar la mejor decisión para tener buenos resultados. Además, con este tipo de investigación o bien se obtiene la información inicial para continuar con una investigación más rigurosa a futuro en cuanto a la seguridad de los diferentes destinos que están inmersos en la actividad del turismo.

#### 2.2.1 Métodos de investigación

Con las diferentes técnicas de indagación las cuales permiten descubrir cuál es el objeto de investigación, las relaciones fundamentales y las cualidades esenciales

que tiene el tema de estudio, todo esto se lo realiza con el fin de poder tener conclusiones reales y aceptables, las mismas que permitirán conocer la situación actual del tema de investigación, previamente identificado en el capítulo anterior de este trabajo. Por ello este trabajo se apoya básicamente en los siguientes métodos:

2.2.1.1 Método cuantitativo; Este tipo de metodología cuantitativa es la que utiliza la recolección de datos para luego realizar un análisis de la información obtenida que ayuda a contestar las preguntas de la investigación, en donde se confía en el conteo numérico del uso de las estadísticas para establecer con exactitud patrones de comportamiento de la población que se va a utilizar en la tema de estudio (Angulo López, 2011).

Lo cual dará a conocer, que tipo de información tiene la población en relación a la seguridad turística, y el rango de seguridad que existe en el lugar de estudio de acuerdo a una escala.

2.2.1.2 Método cualitativo: Es común utilizar este método de primera, debido a que ayuda a descubrir, a reestructurar y refinar las preguntas del trabajo de investigación. El cual se basa en el uso de técnicas de recolección de datos sin medición numérica, para que así el proceso de la investigación sea flexible en la interpretación de los resultados con el desarrollo de las teorías. Para así saber cuál es la situación actual de la seguridad turística que perciben los turistas al momento de visitar el destino.

**2.2.1.3 Método inductivo:** Es importante mencionar que esta técnica es uno de los métodos teóricos que se aplicará en la concepción del tema de investigación,

debido a que por medio de esta se pasa de cualquier conocimiento que se tenga de casos particulares a un conocimiento más universal, el mismo que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales involucrados en una misma situación, es por eso que este cobra una gran importancia durante la recolección de los materiales empíricos que forjarán el diseño de este trabajo de investigación, partiendo de lo específico a lo general, para así lograr entender que esto supone que, en una primera etapa de análisis de los resultados es decir la problemática existente, para al final tener los resultados y conclusiones las cuales pueden ser positivas y negativas, para así más adelante resolver el problema en conjunto con los actores involucrados.

**2.2.1.4 Método deductivo:** Finalmente se utilizará el método teórico relacionado a las técnicas aplicadas en calidad de orientación general, como estrategia, es por esta razón que se busca lograr inferir algo identificado a partir de una ley general, por ende se empezará dando paso a los datos en cierta forma válidos que existen acerca de la problemática, para luego llegar a una deducción a partir de un razonamiento de forma lógica, en síntesis se refiere a que durante la concepción de este trabajo. Este tipo de técnica para de los fenómenos generales para llegar a lo particular en la investigación. Esto se refiere a la aplicación de principios, teorías y leyes a casos particulares en donde se deben seguir los siguientes pasos:

- Redactar con claridad concentrándose en la parte primordial de la información obtenida.
- Seguir el orden seguido por el investigador.
- No utilizar ideas propias.

- Ser preciso en la redacción de la información.

**2.2.1.5 Síntesis:** Es la que denota las ideas principales de la investigación, en donde se presentan las ideas generales del autor o investigador. En donde el lector puede formular y expresar con sus propias palabras la idea central de la investigación, también puede cambiar orden de las ideas de acuerdo a su interés, en el momento que este revisando diferentes artículos de investigación que estén relacionados con el tema.

#### **2.2.1.6 El método analítico**

Para los autores Lopera, Ramírez y Ortiz (2011) hacen referencia que el método analítico es el que estudia las partes que conforman un todo, estableciendo las relaciones de causa, naturaleza y efecto, que va de lo concreto a lo abstracto. En donde se identifican los elementos del fenómeno en estudio y se procede a revisar ordenadamente, detalladamente cada una de sus dimensiones e indicadores para tener una mayor claridad al momento de analizarlas y examinarlas, para que el investigador pueda tomar una mejor decisión.

#### **2.3 Diseño de muestreo**

Otro aspecto importante a considerar para el diseño de este trabajo de investigación es la técnica o diseño de muestreo, pues con esta se busca identificar y determinar cuál es el tamaño de muestra y quienes son los actores individuos que conformaran la población para más adelante sacar la muestra respectiva de cada uno de ellos y que cumpla la condición de ser representativas para el tema de investigación, en

donde la población se convertirá en una de las unidades de estudio en el trabajo de investigación.

**2.3.1 Población:** El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo porque se usa la observación en el lugar que se descubrió el problema y la encuesta que se realiza en el mismo serviría como técnica de recolección de información, para obtener una mejor explicación sobre la seguridad turística de la playa de la comuna Olón, además se realizó una entrevista a los miembros de la junta vecinal del lugar para conocer qué información tienen ellos acerca de la seguridad turística que debe tener un destino.

### **2.3.2 Turistas.**

El turista es el personaje destinatario de la actividad económica que mueve grandes cifras de dinero cada año, en el ámbito turístico y por lo tanto, desean ser tratados como tales y esperan que las circunstancias se ajusten a sus necesidades. También se realizaron las encuestas a los turistas, debido a que ellos son unos de los principales autores del turismo, que actualmente buscan un destino que cumpla con todas las normas y condiciones de seguridad turística, para que se sientan seguros en el lugar de visita que escogieron para disfrutar de sus vacaciones de ocio o de recreación.

### **2.3.3 Población local.**

Grupo de personas que habitan en un lugar determinado, son los que construyen el entorno social de una zona, actores que buscan la satisfacción del turista cuando

estos visiten el destino, siendo amables y sociales con ellos, también son los encargados de brindar la seguridad al turista en su visita, para que sientan que parte fundamental del desarrollo de la actividad turística del destino.

#### **2.3.4 Junta vecinal.**

Son los dirigentes que están a cargo de la comunidad son los que velan los derechos de la población local, y están encargados de escuchar, realizar programas y estrategias en relación a mejorar la estancia del visitante, y la calidad de vida de la gente de la zona, para lo cual ellos serán los que darán una información confiable al momento de realizar una entrevista que está relacionada con la seguridad turística del lugar.

#### **2.3.2 Tamaño de la muestra.**

“La muestra es apreciado como un subgrupo de la localidad o un conjunto de elementos que pertenecen a un conjunto definido de la población, los cuales cuenten con características esenciales que los hacen llamar población” (Roberto Hernandez; Carlos Fernandez: Pilar Baptista, 2014).

#### **2.3.3 Método de muestreo no probabilístico**

Este tipo de muestreo es una técnica la cual permite que el investigador pueda elegir la población adecuada que ayude a obtener la mejor información de cada uno de los miembros que se considere en la muestra, para esto se utiliza el muestreo por conveniencia, debido a que el no existen criterios específicos de cada persona, en

donde cada individuo de la población es un elemento principal que puede brindar información clara y precisa que ayude a cumplir con los objetivos de la investigación (Bolongas, 2018).

Para realizar este trabajo de investigación es importante mencionar que se tomó en cuenta el total del número de turistas que visita la provincia de Santa Elena en época de feriado (temporada alta), población local del lugar de estudio y las autoridades de la comunidad.

### **Tamaño de la muestra de los turistas.**

En esta investigación también se consideró el número total de turistas que ingresaron en el año 2019 de acuerdo con el diario el Comercio en sus noticias la Cámara de Turismo de Santa Elena estimó que unos 300.000 turistas visitaron las playas de los balnearios de la provincia en el feriado del mes de marzo (Comercio, 2019). Debido a que el número de turistas que se toman en la población es superior a los 250 elementos, se utilizó el programa Survey System, que es uno de los software más utilizados en los estudios de investigación, al momento de realizar las encuestas, este programa ayuda a calcular el tamaño de la muestra, el mismo que nos permite obtener la muestra respectiva para realizar las encuestas que están dirigidas para los turistas, es necesario resaltar que esta herramienta tecnológica nos determina el número de turistas que se deben encuestar en la investigación.

A continuación se muestra como se calcula la muestra en el programa Survey System:

**Precisar Tamaño de Muestra**

Nivel de Confianza:  95%  99%

Intervalo de Confianza:

Población:

Tamaño de Muestra preciso:

Fuente: [www.surveysystem.com/index.htm](http://www.surveysystem.com/index.htm)

### **Tamaño de la muestra de la población local.**

La población local de la comuna Olón es de 2.200 habitantes de acuerdo con el censo población que realizaron los estudiantes de la universidad de la carrera de Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico, como parte de un trabajo de apoyo a la comunidad (Reyes Reyes, 2017). Survey system nos da como resultado la siguiente muestra:

**Precisar Tamaño de Muestra**

Nivel de Confianza:  95%  99%

Intervalo de Confianza:

Población:

Tamaño de Muestra preciso:

Fuente: [www.surveysystem.com/index.htm](http://www.surveysystem.com/index.htm)

Dando como resultado que aplicaran 376 encuestas que serán dirigidas a los turistas y 316 encuestas que serán dirigidas a la población local de la zona, 4 entrevistas que se las harán a los miembros de la junta comunal del lugar.

#### **2.4 Diseño de recolección de información.**

Es primordial mencionar que la utilización de las técnica de recolección de datos, se las conoce como un medio que tiene el investigador para relacionarse con los actores para obtener la información necesaria que permite que los objetivos de la investigación se logren cumplir.

Para tener un correcto orden en la recolección de la información es necesario tener presente lo siguiente;

- 1.- Elegir correcto el instrumento de medición, el cual debe ser efectivo y confiable.
- 2.- Emplear el instrumento en el lugar de estudio que se realiza la investigación.
- 3.- Ordenar correctamente la información, para luego interpretarla.

##### **2.4.1 Técnicas e instrumentos de la investigación**

###### **La encuesta:**

Según López y Fachelli (2015) es una de los métodos de exploración más utilizados en el campo de la investigación científica, debido a que cada vez los investigadores o especialistas están haciendo uso de esta técnica de recolección de información

para los trabajos científicos. Los autores considera que la encuesta en una técnica de recolección de datos cuya finalidad es obtener datos que ayuden a dar una solución a la problemática encontrada en la investigación, también la considera como un método o un instrumento técnico en donde su aplicación debe estar ligado a los objetivos de la investigación con el resultado de promover, a que se realicen nuevas investigaciones en relación a la seguridad turística.

Este método ayuda a obtener la información de los actores en estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, beneficios y sugerencias acerca del tema de la seguridad turística, en donde se podrá más adelante realizar un análisis de los resultados obtenidos. (Ver anexo 4)

El instrumento de la encuesta fue dirigido para los turistas que visitan la playa de la comuna de Olón, y para la población local que habita en la misma, para conocer cómo está la seguridad turística en este destino.

### **La entrevista**

De acuerdo con los autores (García Hernández, Martínez Garrido, Martín Martín, & Sánchez Gómez, 2012) consideran que la entrevista es una técnica en la cual el investigador buscar obtener información de forma, oral, y personalizada del tema en estudio. En donde la información que se recolectara estará relacionada con aspectos vividos por la persona entrevistada tales como; creencias, cualidades, opiniones que están vinculadas con la investigación, en este caso sería para tener datos que estén relacionados con el tema de la seguridad en el destino.

Una entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas: el entrevistador interroga y el que contesta es el entrevistado, también es un momento clave y decisivo en el proceso de selección de la información, que utilice el investigador para lograr cumplir con los objetivos de la investigación. (Ver anexo 5)

La entrevista está dirigida para las autoridades del cabildo de la comunidad, es importante conocer que conocimientos tienen ellos de la seguridad turística y como están trabajando para fortalecer el turismo de la localidad.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y ANÁLISIS**

#### **3.1 Análisis de datos.**

Para realizar la aplicación de los instrumentos que se utilizarían en la investigación, fue necesario aplicar un modelo piloto para conocer la situación actual de la comunidad, en materia social, económica, cultural y específicamente en la actividad turística, teniendo en cuenta el tema de la seguridad turística, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

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

En la aplicación de las encuestas se utilizó a un grupo de encuestadores para lograr encuestar a los turistas y a la población local, el grupo estuvo conformado por 3 personas más el investigador.

Para la realización de las encuestas que estaban dirigidas a los turistas que visitan la comunidad, se tuvo un total de 384 visitantes, en donde las mismas fueron aplicadas los fines de semana, debido a que en esos días los turistas visitaban en lugar.

Después se realizaron las respectivas encuestas a la población local, con un total de

327 habitantes, las cuales se realizaron sin ninguna complicación, los habitantes se mostraron mucho interés, fueron amables al momento de ser encuestados, la información que proporcionaron fue de mucha ayuda para el desarrollo de la investigación.

También se utilizó el instrumento de la entrevista, la cual fue dirigida para las autoridades del cabildo de la comunidad, en donde ellos también aportaron con información muy importante para la investigación, una vez recolectada toda la información necesaria para la investigación, es importante mencionar que solo se obtuvo la entrevistas de dos de las autoridades que conforman la directiva de la comunidad, luego se procedió a realizar el análisis de los mismos, y así mismo obteniendo buenos resultados que aportaron de manera positiva a los objetivos del trabajo de investigación.

### 3.1.1 Resultados de las encuestas aplicadas a los turistas y la población local

#### 1. Policía apoya a la seguridad pública en la playa de la Comuna Olón.

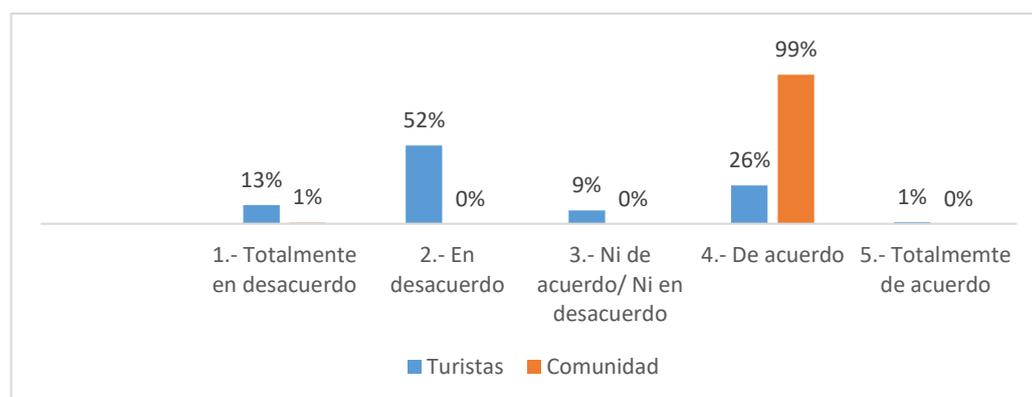
**Tabla 1 Policía apoya a la seguridad de la playa.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	48	13%	3	1%
2.- En desacuerdo	200	52%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	34	9%	0	0%
4.- De acuerdo	98	26%	324	99%
5.- Totalmente de acuerdo	4	1%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 1 Policía apoya a la seguridad de la playa.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

De acuerdo con la investigación se resalta que los turistas con un 52% está en desacuerdo que la policía apoya a la seguridad de la playa, mientras en el otro grupo de encuestados con un 99% de acuerdo, la población local afirma que la policía si apoya a la seguridad de la playa. Es necesario señalar que los habitantes manifestaron que la policía está presente en la temporada alta de la actividad turística en la comunidad.

## 2. Existen policías municipales dentro de la playa o en la zona.

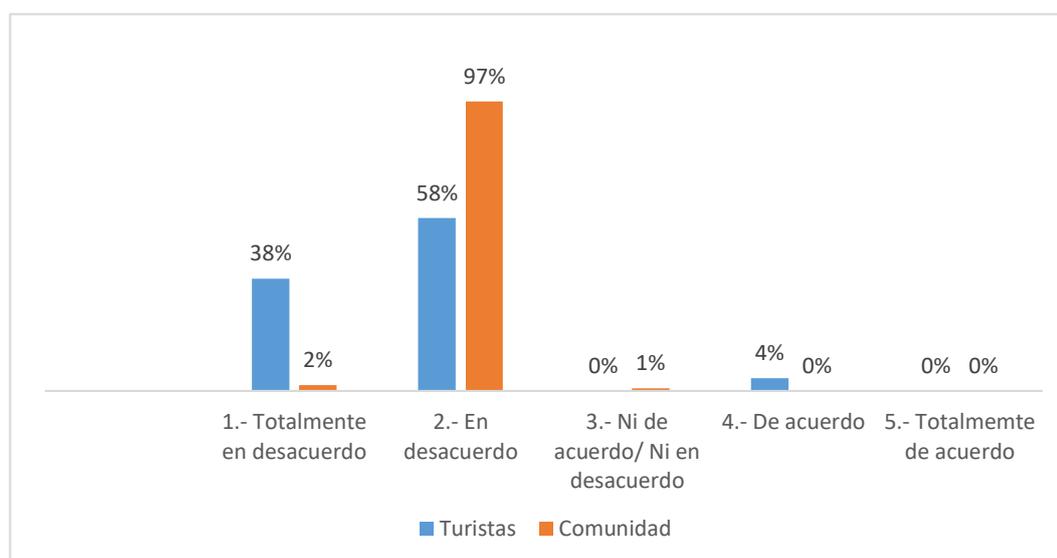
**Tabla 2 Existen policías municipales.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	145	38%	6	2%
2.- En desacuerdo	223	58%	318	97%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%	3	1%
4.- De acuerdo	16	4%	0	0%
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 2 Existen policías municipales.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

En relación de que si existen policías municipales dentro de la playa de la comuna, los turistas con un 57% están en desacuerdo debido a que ellos nos han observado la existencia de los mismos, con un 99% la población local afirma que están en desacuerdo, aunque ellos hacen mención que deberían existir para brindar una mejor imagen al turista.

**3. Usted a presencia algún tipo de incidentes dentro de la playa de la comuna Olón**

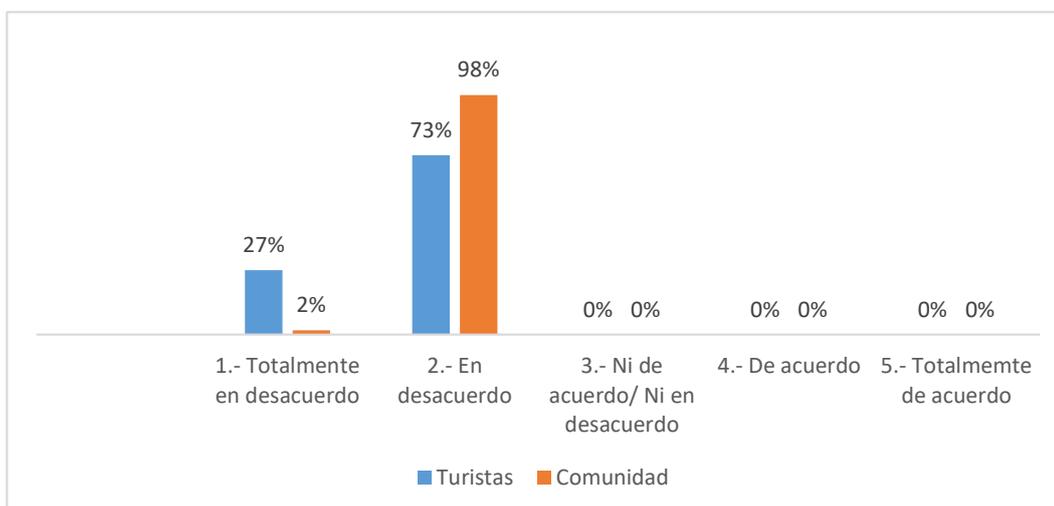
**Tabla 3 Presencia de incidentes dentro de la playa.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	102	27%	6	2%
2.- En desacuerdo	282	73%	321	98%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%	0	0%
4.- De acuerdo	0	0%	0	0%
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 3 Presencia de incidentes dentro de la playa.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

Según los datos obtenidos se aprecia que un 73% de los turistas están en desacuerdo debido a que ellos durante su visita en la playa no han presenciado ningún incidente, mientras que el 98% de la población hace referencia a lo mismo que dice el visitante, considerando que en el lugar de estudio no se han presenciado ningún incidente hasta el momento, ni en temporada alta o baja en el destino.

#### 4. La policía vigila constantemente las calles que llevan a la playa de la Comuna Olón

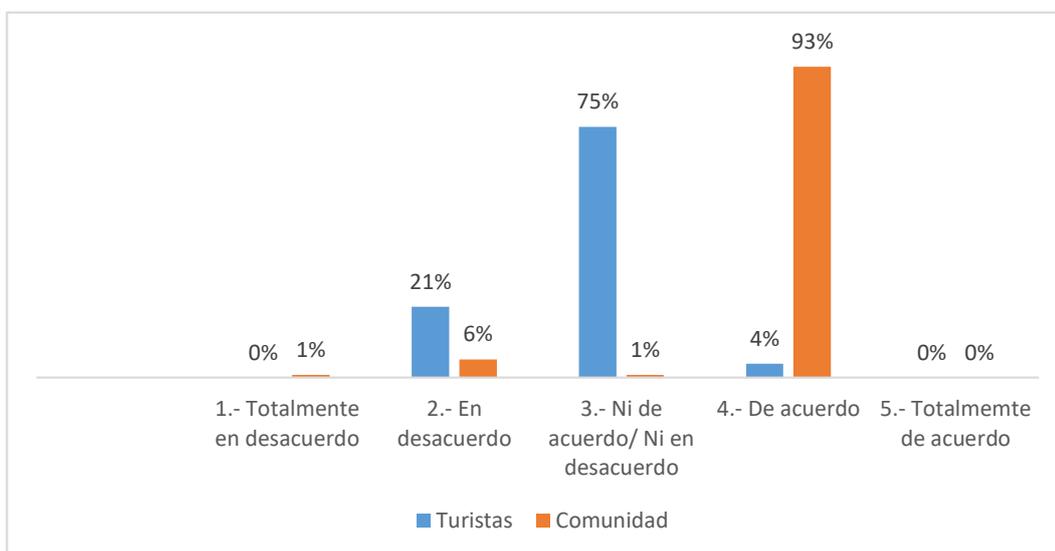
**Tabla 4 Policía vigila constantemente las calles que llevan a la playa.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	0	0%	3	1%
2.- En desacuerdo	81	21%	18	6%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	287	75%	3	1%
4.- De acuerdo	16	4%	303	93%
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 4 Policía vigila constantemente las calles que llevan a la playa.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

En relación a que si la policía vigila constantemente las calles que llevan a la playa, con un 75% los turistas encuestados están ni de acuerdo/ ni en desacuerdo, porque ellos no están siempre en el destino solo cuando es temporada, con un 93% los habitantes están de acuerdo que si se vigila pero cuando la llegada de turista es masiva dentro de la comunidad, para mantener seguro a los visitantes.

## 5. Cuenta con cámaras de vigilancia el destino (Playa de la Comuna Olón)

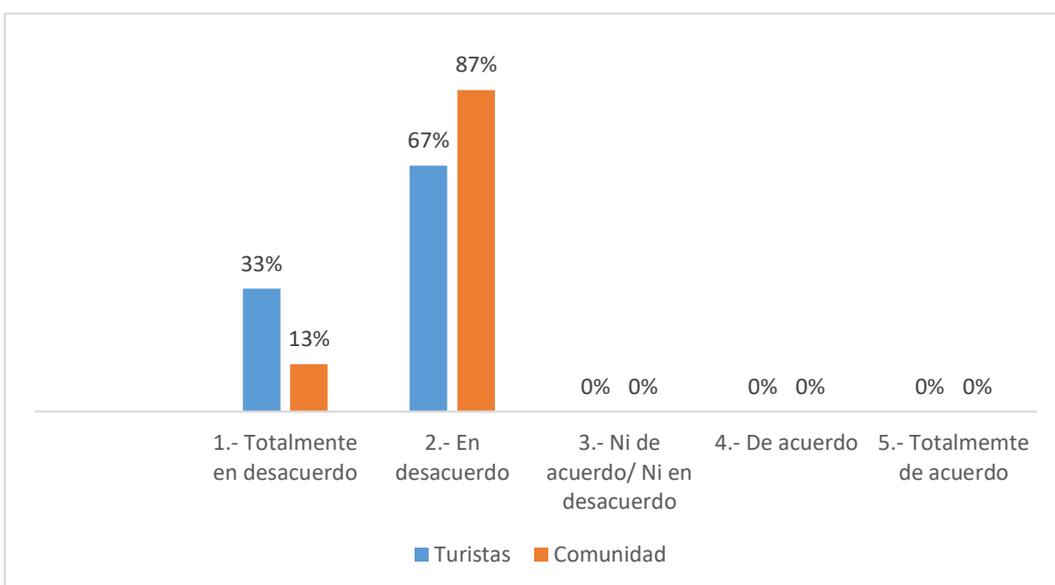
**Tabla 5 Cámaras de vigilancia.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	128	33%	42	13%
2.- En desacuerdo	256	67%	285	87%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%	0	0%
4.- De acuerdo	0	0%	0	0%
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 5 Cámaras de vigilancia.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Cristhian Chiquito (2019)

A través del gráfico se puede observar que el 67% corresponde a los turistas que están en desacuerdo no hay cámaras de seguridad dentro de la playa, la población local con un 87% hace mención a lo mismo, ambos encuestados manifestaron que es muy necesario que se cuente con cámaras de vigilancia para sobre guardar la seguridad de todas las personas que están dentro del destino.

## 6. Ha presenciado accidentes de tránsito dentro de la Comuna de Olón

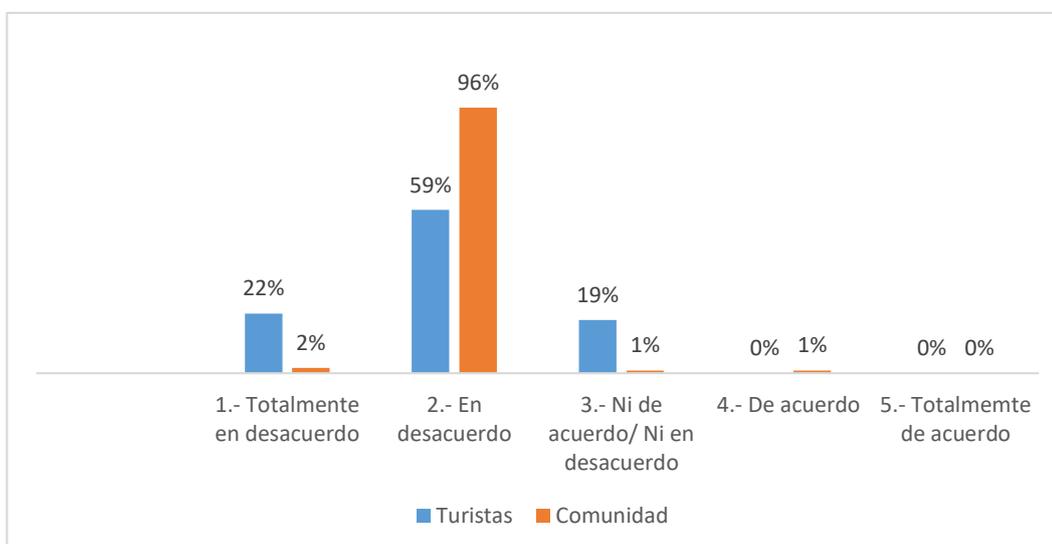
**Tabla 6 Presencia de accidentes de tránsito.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	83	22%	6	2%
2.- En desacuerdo	227	59%	315	96%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	74	19%	3	1%
4.- De acuerdo	0	0%	3	1%
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 6 Presencia de accidentes de tránsito.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

Según los datos obtenidos se aprecia que el 59% de los turistas encuestas manifiestan un desacuerdo, debido a que no han presenciado accidentes de tránsito durante su visita en el destino, con un 96% la población local también dice lo mismo, debido a que en la comunidad no se han dado ningún tipo altercado en cuanto a accidentes que involucren el transporte terrestre como buses autos, motos entre otros.

**7. Existe personal de seguridad en las reuniones o eventos que organiza el cabildo de la Comuna Olón**

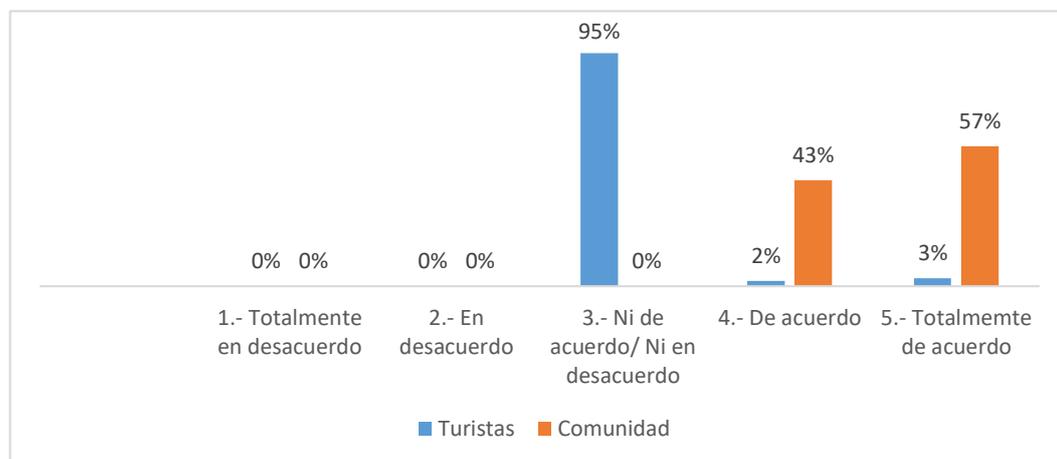
**Tabla 7 Personal de seguridad en reuniones.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
2.- En desacuerdo	0	0%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	364	95%	0	0%
4.- De acuerdo	8	2%	141	43%
5.- Totalmente de acuerdo	12	3%	186	57%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 7 Personal de seguridad en reuniones.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

Se puede entender en el gráfico que con un 95% los turistas están ni de acuerdo/ ni en desacuerdo, debido a que ellos no son parte de las reuniones que realiza el cabildo de la localidad, mientras que el 57% de la población está totalmente de acuerdo que si hay personal de seguridad en este tipo de acto que organiza la directiva del lugar, pero solo cuando hay autoridades importantes, es por eso que un 43% está de acuerdo.

## 8. La playa de la comuna Olón cuenta con salvavidas.

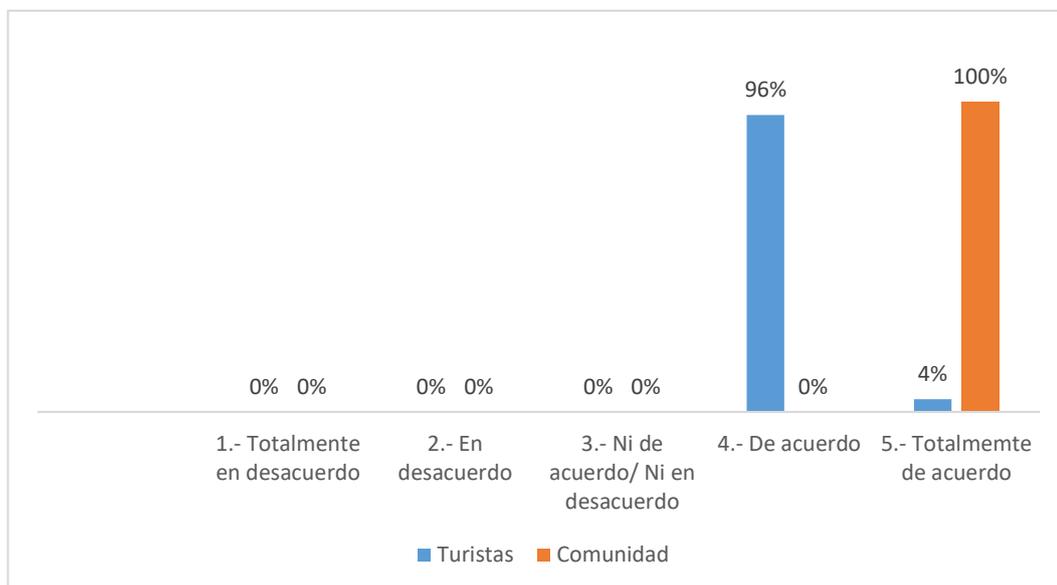
**Tabla 8 Cuenta con salvavidas.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
2.- En desacuerdo	0	0%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%	0	0%
4.- De acuerdo	368	96%	0	0%
5.- Totalmente de acuerdo	16	4%	327	100%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 8 Cuenta con salvavidas.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

En relación a si la playa cuenta con salvavidas con un 96% los turistas respondieron de acuerdo, en cambio la población local tuvo el 100% totalmente de acuerdo, en donde resaltaron que los salvavidas están en temporadas altas cuentan con dos o más salvavidas, mientras que en las bajas solo con uno, para velar por la seguridad del visitante y de los propios habitantes que disfrutan de la playa.

**9. Es necesario implementar torres salvavidas dentro de la playa de la Comuna Olón**

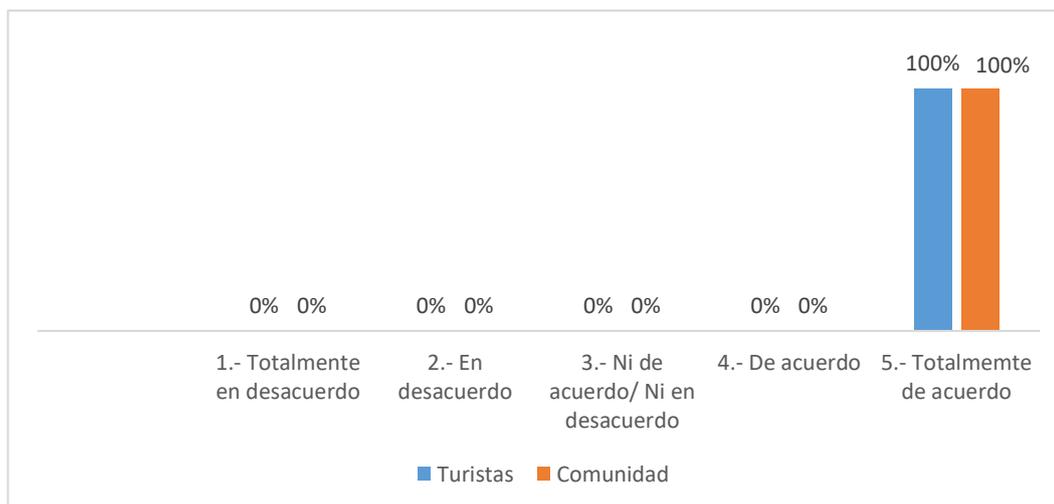
**Tabla 9 Implementar más torres salvavidas.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
2.- En desacuerdo	0	0%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%	0	0%
4.- De acuerdo	0	0%	0	0%
5.- Totalmente de acuerdo	384	100%	327	100%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 9 Implementar más torres salvavidas.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

De acuerdo con la investigación realizada en cuanto a si es necesario implementar más torres salvavidas dentro de la playa, ambos encuestados tanto turistas como habitantes con el 100% están totalmente de acuerdo, debido a que en la actualidad solo se cuenta con una torre la cual en temporada alta no cubre todo el espacio delimitado de la playa, para así mostrar una buena imagen para los visitantes.

**10. Los espacios en la playa están correctamente limitados y señalizados para ser utilizados por los bañistas.**

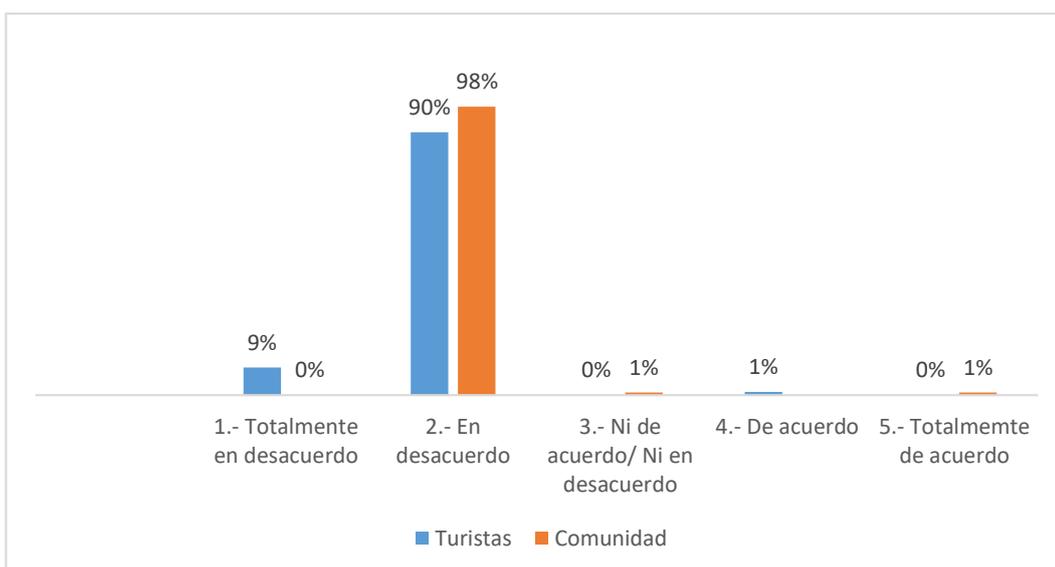
**Tabla 10 Espacios correctamente limitados y señalizados.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	36	9%	0	0%
2.- En desacuerdo	344	90%	321	98%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%	3	1%
4.- De acuerdo	4	1%		
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 10 Espacios correctamente limitados y señalizados.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

Con un 90% los turistas están en desacuerdo que en la playa de la comuna exista una correcta delimitación del espacio y no hay señalización, el 98% corresponde a los habitantes que también están en desacuerdo, apenas existen 2 o 3 letreros que hacen referencia a prohibido fumar o área verde, hace falta que se realice una correcta limitación de la playa y colocar las respectivas señaléticas.

## 11. Dentro de la playa de la comuna existen baños públicos y duchas para los bañistas

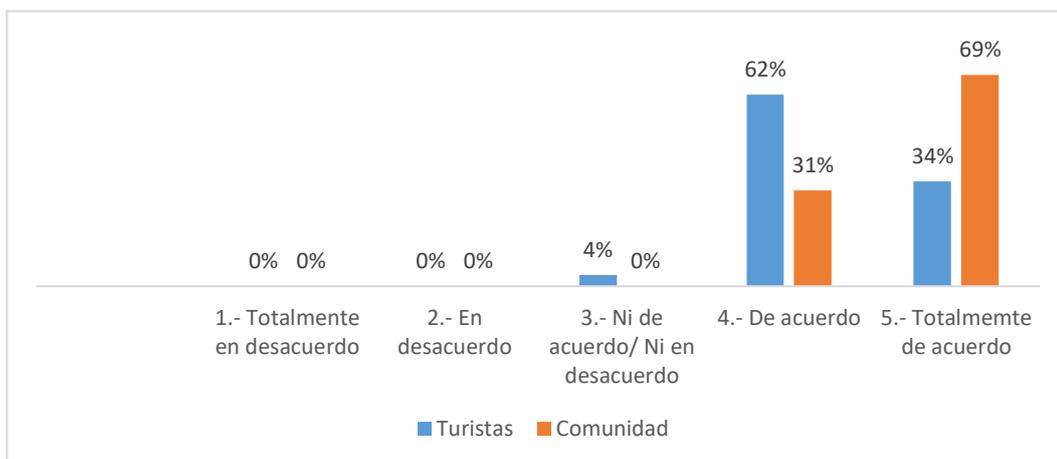
**Tabla 11 Espacios correctamente limitados y señalizados.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
2.- En desacuerdo	0	0%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	14	4%	0	0%
4.- De acuerdo	239	62%	102	31%
5.- Totalmente de acuerdo	131	34%	225	69%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Cristhian Chiquito (2019)

**Gráfico 11 Espacios correctamente limitados y señalizados.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Cristhian Chiquito (2019)

En la comunidad de Olón según la investigación, en relación con los turistas el 62% está de acuerdo que si existen baños públicos y duchas que están disponibles en el momento que ellos visitan el destino, mientras que la población con un 69% está totalmente de acuerdo, consideran que es un punto positivo contar con este servicio complementario para los visitantes, debido a que así mantienen una buena imagen del destino.

**12. El centro médico cuenta con servicio de emergencias para el turista y la comunidad (Primeros auxilios)**

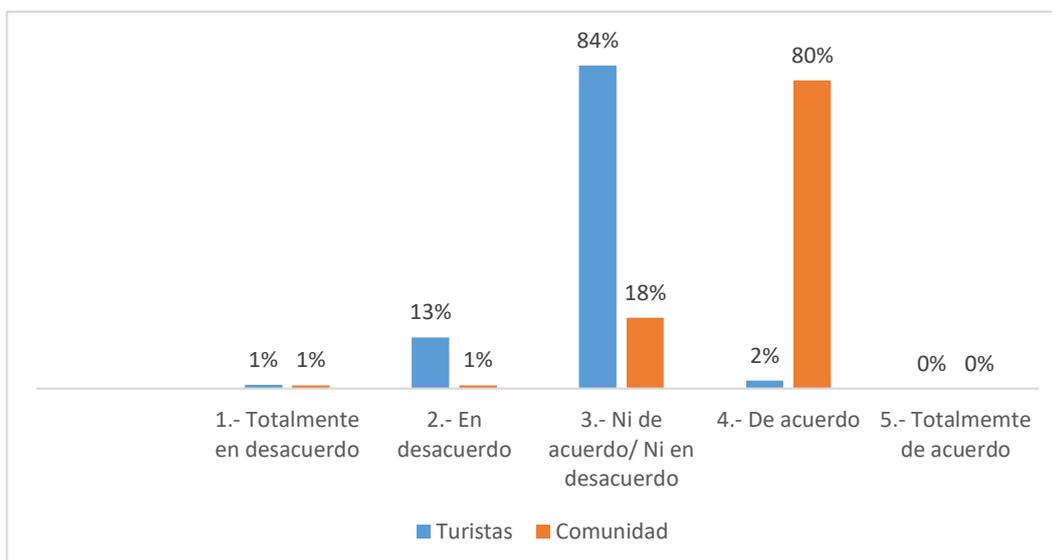
**Tabla 12 Centro médico cuenta con servicio de emergencia.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	4	1%	3	1%
2.- En desacuerdo	51	13%	3	1%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	321	84%	60	18%
4.- De acuerdo	8	2%	261	80%
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 12 Centro médico cuenta con servicio de emergencia.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

Según los datos obtenidos se aprecia el 84% de los turistas mencionan que ni de acuerdo/ni en desacuerdo debido que en su vista en el destino no han visitado el centro médico ni tampoco se les ha presentado algún altercado, y los habitantes con 80% mencionan que están de acuerdo que el personal si está capacitado para cualquier emergencia que se presente en su momento.

**13. Cuenta con un centro de interpretación turística que brinde información adecuada para el turista.**

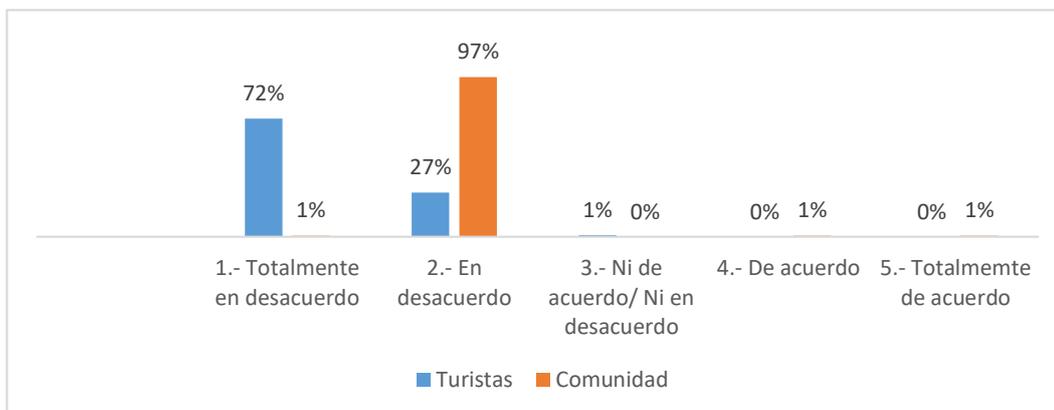
**Tabla 13 Existe un centro de interpretación turística.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	276	72%	3	1%
2.- En desacuerdo	104	27%	318	97%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	4	1%	0	0%
4.- De acuerdo	0	0%	3	1%
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 13 Existe un centro de interpretación turística.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

En cuanto a que si existe un centro de interpretación turística que brinde información al turista dentro de la comunidad, la respuesta de los turistas con un 72% están totalmente en desacuerdo, no existe un centro o alguna oficina que de información relacionada con la actividad turística, mientras que los habitantes con un 97% están en desacuerdo en la localidad no hay hasta el momento ningún centro que ayude al visitante con información turística.

**14. Se utilizan las redes sociales para comunicar al visitante sobre las actividades turísticas que se dan en la playa o en la comunidad.**

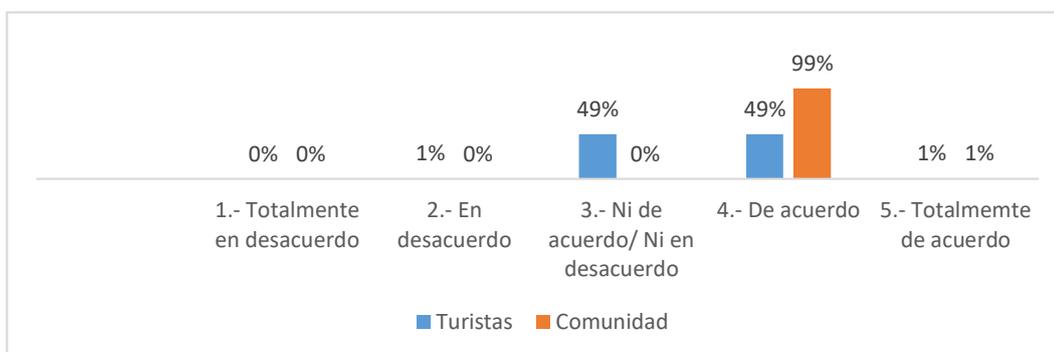
**Tabla 14 Utilizan las redes sociales para comunicar.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
2.- En desacuerdo	4	1%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	188	49%	0	0%
4.- De acuerdo	188	49%	324	99%
5.- Totalmente de acuerdo	4	1%	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 14 Utilizan las redes sociales para comunicar.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

En relación a si se utilizan las redes sociales para comunicar de las actividades que se dan en el destino, con un 49% los turistas respondieron que están de acuerdo, y así mismo con el 49% que están ni de acuerdo / ni en desacuerdo, ellos revisan las redes sociales de la localidad para estar enterados que tipo de actividades se van a dar en su momento cuando visiten la localidad, en cambio con un 99% la población local está de acuerdo que si están utilizando las redes sociales para comunicar las actividades que se van a realizar.

**15. Cuenta con señalización turística la playa de la comuna Olón (señalética regulatoria, preventiva, informativa o especiales)**

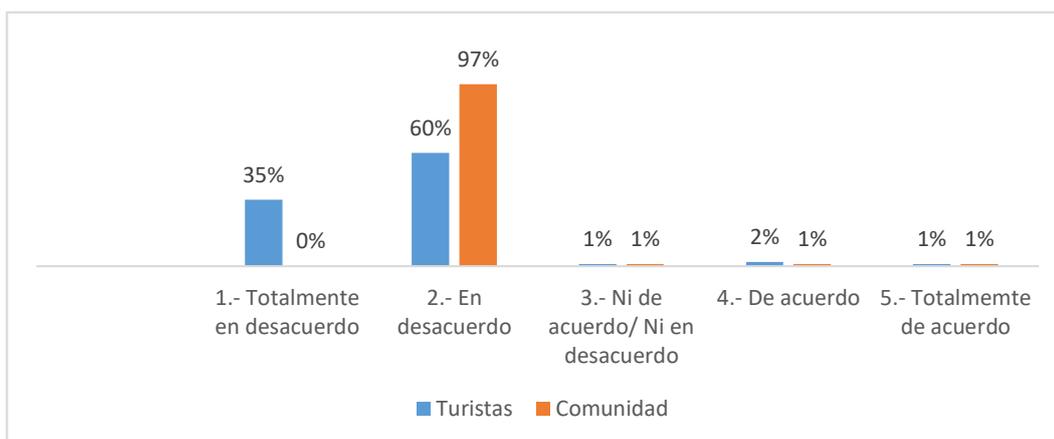
**Tabla 15 Cuenta con señalización turística la playa.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	136	35%	0	0%
2.- En desacuerdo	232	60%	318	97%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	4	1%	3	1%
4.- De acuerdo	8	2%	3	1%
5.- Totalmente de acuerdo	4	1%	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 15 Cuenta con señalización turística la playa.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Cristhian Chiquito (2019)

A través del gráfico se aprecia que con un 60% por parte los turistas están en desacuerdo, el destino no cuenta con señalización turística que brinde una correcta información para el visitante en el momento de su visita, el 97% de la habitantes de la localidad piensan lo mismo que el turista, deben existir estas señaléticas para que el visitante y los residentes conozcan más de cuáles son las señales turísticas con las que debe contar una playa.

**16. Tiene conocimiento de los recursos turísticos con los que cuenta la Comuna Olón**

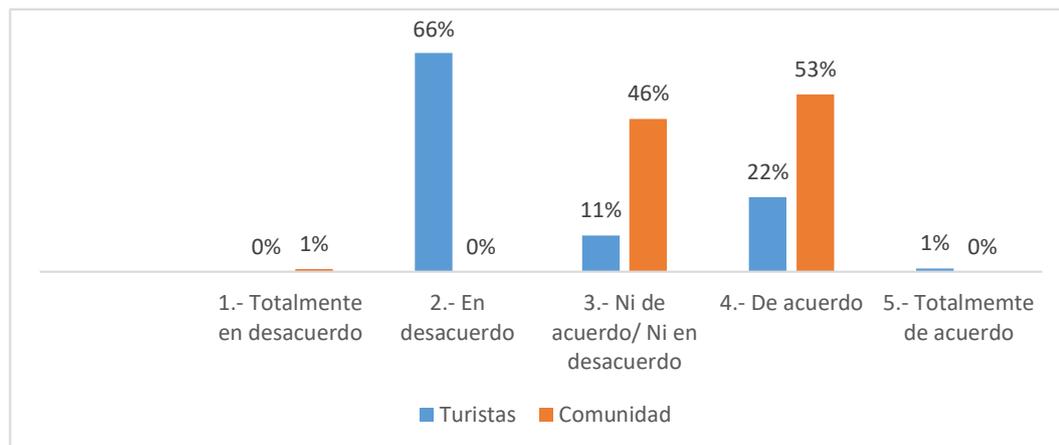
**Tabla 16 Conocimiento de los recursos turísticos.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	0	0%	3	1%
2.- En desacuerdo	252	66%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	42	11%	150	46%
4.- De acuerdo	86	22%	174	53%
5.- Totalmente de acuerdo	4	1%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 16 Conocimiento de los recursos turísticos.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

En cuanto a si tienen conocimiento de los recursos turísticos con los que cuenta la comunidad, los turistas respondieron con 66% que están en desacuerdo, porque ellos solo conocen como atractivo la playa de la localidad y el santuario, en cambio con un 53% la población está de acuerdo, debido a que ellos conocen otros atractivos como fincas, bosques y cascadas con los que cuenta el destino en la actualidad.

## 17. Conoce si existen puntos o sectores seguros dentro de la Comuna Olón.

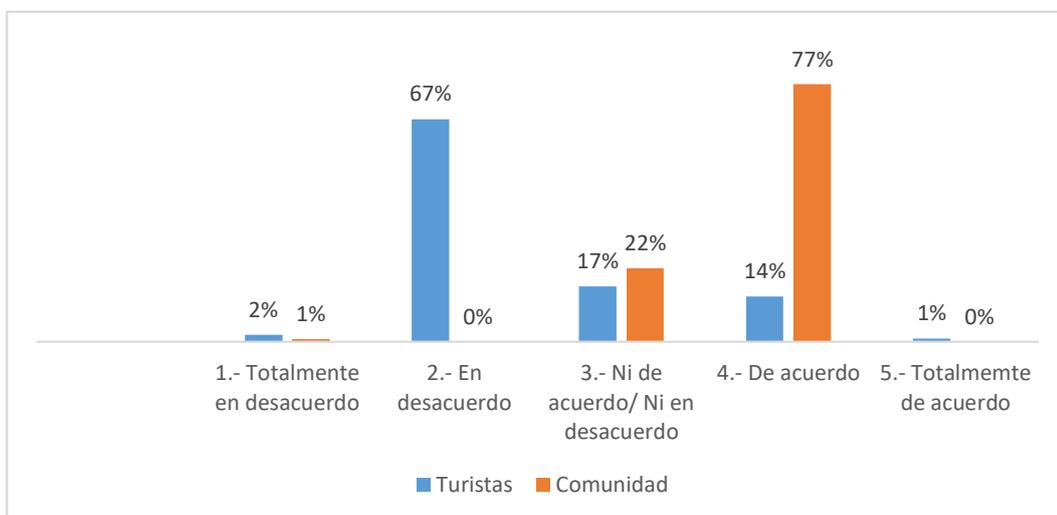
**Tabla 17 Puntos seguros en la comuna.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	8	2%	3	1%
2.- En desacuerdo	256	67%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	64	17%	72	22%
4.- De acuerdo	52	14%	252	77%
5.- Totalmente de acuerdo	4	1%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 17 Puntos seguros en la comuna.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

De acuerdo con la investigación realizada en cuanto a si conoce si existen puntos seguro dentro de la comunidad, con un 67% los turistas responden que están en desacuerdo debido a que ellos no ven ninguna señalética que indique punto seguro o alguna referencia en específica, en cambio con un 77% los habitantes están de acuerdo porque ellos consideran que el destino es seguro para ellos y los visitantes hasta el momento no se ha presenciado ninguna incidente dentro del mismo.

**18. Existen lugares seguros de estacionamiento en la playa de la comuna Olón.**

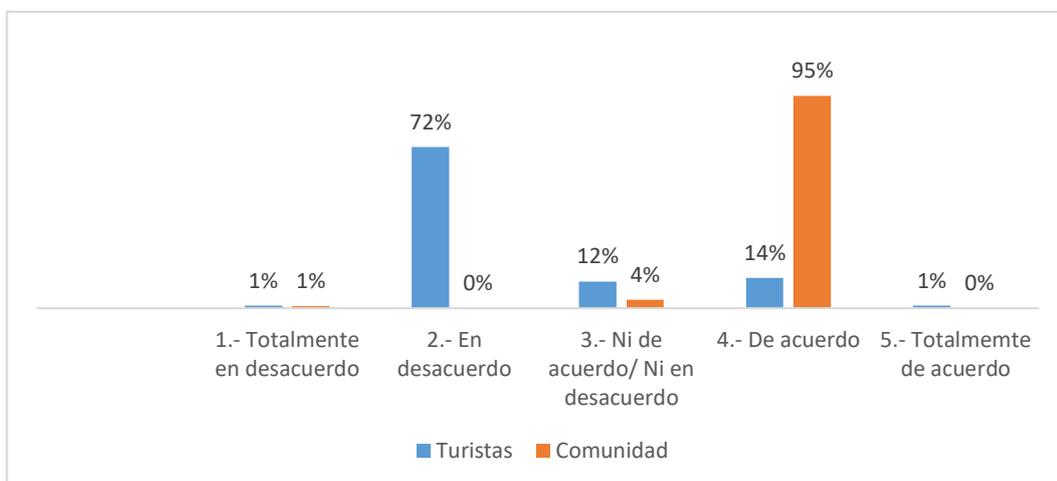
**Tabla 18 Estacionamientos seguros en la playa.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	4	1%	3	1%
2.- En desacuerdo	278	72%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	46	12%	12	4%
4.- De acuerdo	52	14%	312	95%
5.- Totalmente de acuerdo	4	1%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 18 Estacionamientos seguros en la playa.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

A través del gráfico se puede observar que con un 72% los turistas están en desacuerdo, debido a que en el atractivo no existen zonas de estacionamientos seguros para sus vehículos en los que se transportan, los habitantes con un 95% están de acuerdo que si existen estacionamientos seguros cerca de la playa, pero que en la actualidad estos no son tan espaciosos para todos los vehículos que llegan en su momento al destino.

**19. Las autoridades públicas apoyan con la seguridad en los eventos que se desarrollan dentro de la playa de la Comuna Olón.**

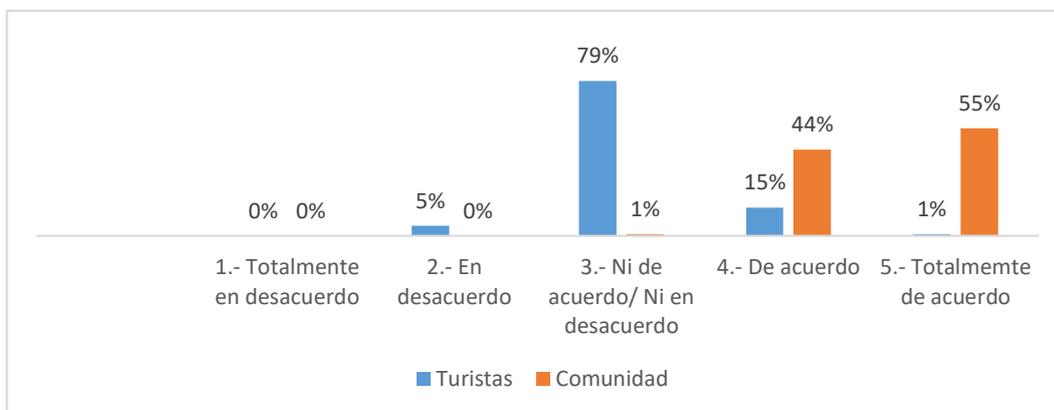
**Tabla 19 Autoridades apoyan con la seguridad de eventos.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
2.- En desacuerdo	20	5%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	304	79%	3	1%
4.- De acuerdo	56	15%	144	44%
5.- Totalmente de acuerdo	4	1%	180	55%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 19 Autoridades apoyan con la seguridad de eventos.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

En relación a si las autoridades públicas apoyan con la seguridad de eventos en el destino, los turistas respondieron con un 79% ni de acuerdo / ni en desacuerdo, hacen mención que ellos no siempre están presentes en los eventos que se dan en el atractivo y tampoco se han fijado en la seguridad, para la población local con un 55% hacen referencia que están totalmente de acuerdo tanto las autoridades de la localidad como las públicas se encargan de brindar seguridad en el evento que se presenta en su momento.

**20. Los establecimientos turísticos de la playa de la comuna Olón cuentan con personal de seguridad.**

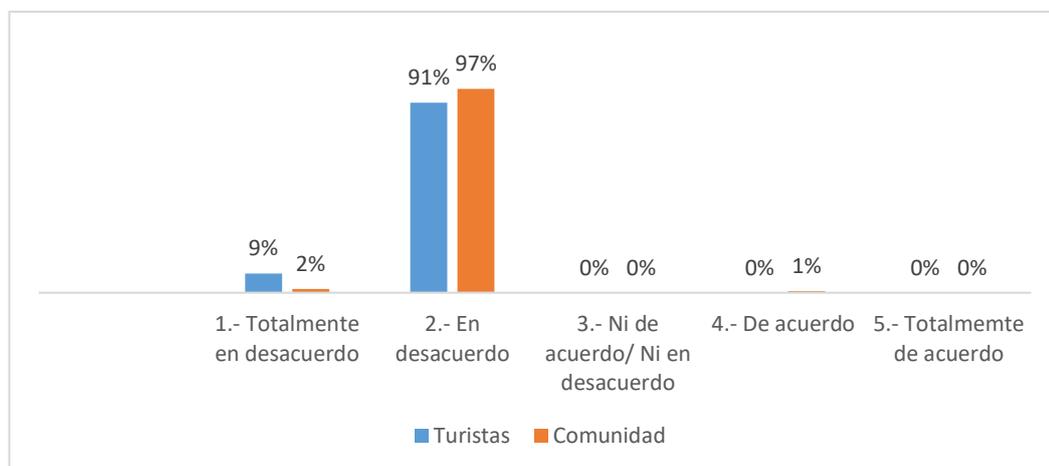
**Tabla 20 Establecimientos turísticos tienen personal de seguridad.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	36	9%	6	2%
2.- En desacuerdo	348	91%	318	97%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%	0	0%
4.- De acuerdo	0	0%	3	1%
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 20 Establecimientos turísticos tienen personal de seguridad.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

La información obtenida a través de la encuesta detalla que el 91% de los turistas encuestados están en desacuerdo, que en los establecimientos de servicios turísticos de la comunidad no hay personal de seguridad, mientras que la población con un 97% opina lo mismo, haciendo referencia que debería existir por lo menos uno o dos personas de seguridad que velen por el bienestar de los visitantes, dueños de los establecimiento y la localidad.

**21. Es necesario brindar una capacitación al turista y habitantes en el tema de buenas prácticas ambientales en las playas.**

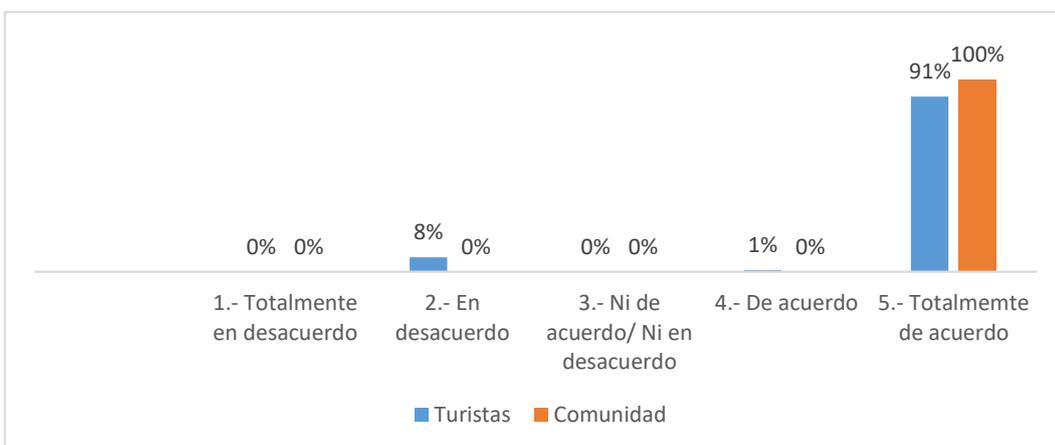
**Tabla 21 Capacitación para turistas y habitantes.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
2.- En desacuerdo	29	8%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%	0	0%
4.- De acuerdo	4	1%	0	0%
5.- Totalmente de acuerdo	351	91%	327	100%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 21 Capacitación para turistas y habitantes.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

Los datos de las encuestas muestran que el 91% de los turistas opinan que es necesario que se den capacitaciones para los turistas como para los habitantes en buenas prácticas ambientales en la playas, así mismo con un 100% la población local está totalmente de acuerdo que existan capacitaciones, las cuales deben ser planificadas con tiempo para tener una mayor grado de aceptación de parte de los involucrados.

**22. Los establecimientos turísticos de la playa de la comuna Olón cuentan con una correcta señalética (Evacuación e incendios).**

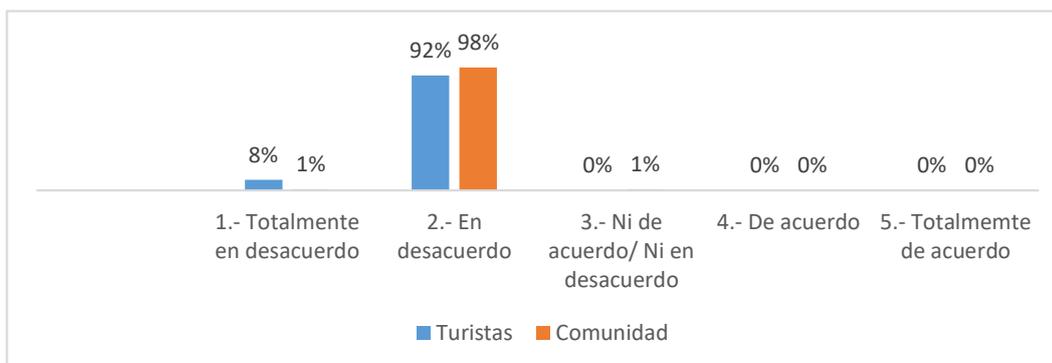
**Tabla 22 Establecimientos turísticos cuentan con señalética.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	32	8%	3	1%
2.- En desacuerdo	352	92%	321	98%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%	3	1%
4.- De acuerdo	0	0%	0	0%
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019))

**Gráfico 22 Establecimientos turísticos cuentan con señalética.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

Los resultados de las encuestas determinan que el 92% de los turistas opinan que no hay señaléticas en los establecimientos de servicios turísticos, y en cambio con un 98% los habitantes están en desacuerdo, ningún establecimiento cuenta con alguna señalética, es necesario que los dueños de las cabañas coloquen dichas señaléticas para que el visitante y la comunidad tengan conocimiento de cómo actuar y hacia donde moverse al momento de evacuar por algún incidente que se presente.

**23. Existen un control en la higiene y seguridad alimentaria en los establecimientos de servicios turísticos.**

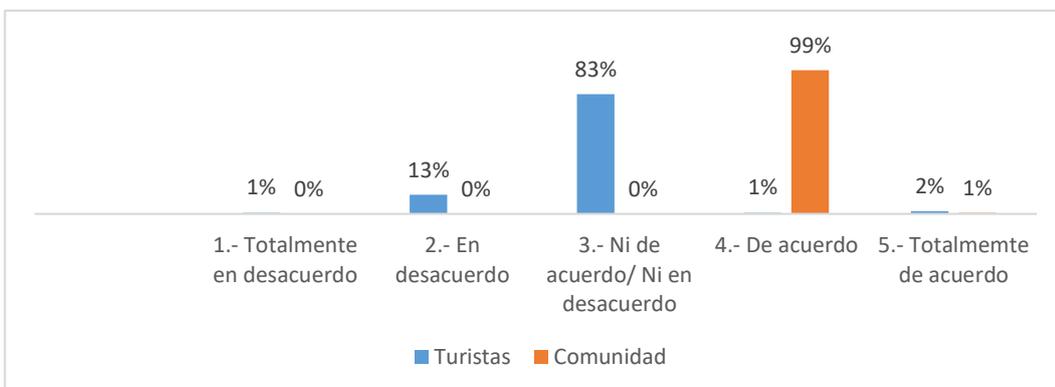
**Tabla 23 Control de higiene y seguridad alimentaria.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	4	1%	0	0%
2.- En desacuerdo	51	13%	324	99%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	317	83%	0	0%
4.- De acuerdo	4	1%	324	99%
5.- Totalmente de acuerdo	8	2%	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 23 Control de higiene y seguridad alimentaria.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Cristhian Chiquito (2019)

Las encuestas determinan que los turistas con un 83% indican que ni de acuerdo / ni en desacuerdo en cuanto a si existe un control de higiene y seguridad alimentaria en los establecimientos de servicios turísticos, debido a que ellos solo están de visita en el destino, y con un 99% la localidad está de acuerdo en que si se realiza un control, pero manifestaron que no se da con frecuencia los controles en sus negocios, debería de darse con más frecuencia para así mejorar así el servicio para el visitante.

**24. Las carreteras están asfaltadas adecuadamente (Vías de acceso hasta llegar a la comunidad).**

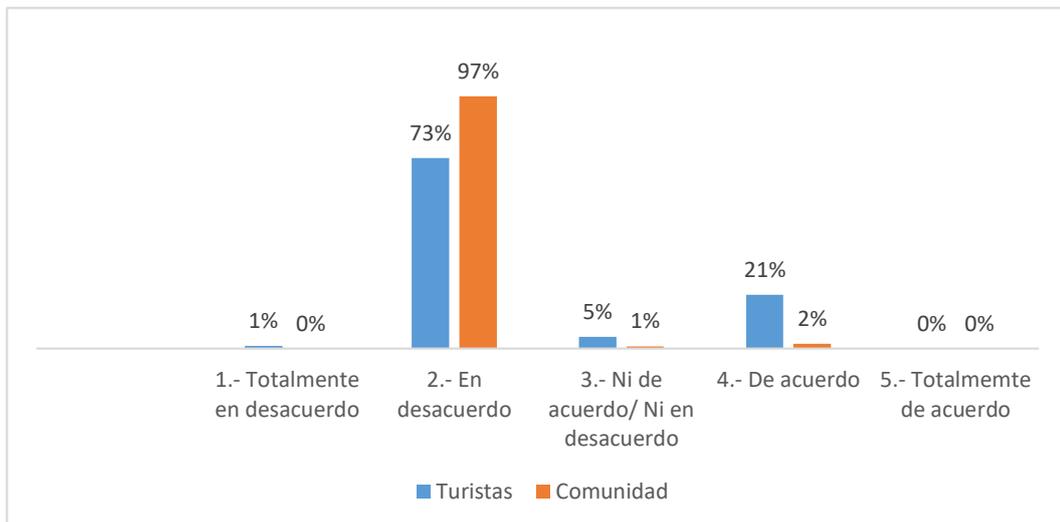
**Tabla 24 Carreteras asfaltadas.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	4	1%	0	0%
2.- En desacuerdo	282	73%	318	97%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	18	5%	3	1%
4.- De acuerdo	80	21%	6	2%
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 24 Carreteras asfaltadas.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

Con un 73% los turistas encuestados están en desacuerdo debido a que no todas las calles que llevan a la playa esta correcta asfaltadas, así mismo con 97% de la población local encuestada opina lo mismo que el turista, también manifestaron que las autoridades locales y gubernamentales deberían tomar un poco más de interés en asfaltas o mejorar las vías de acceso que comunican con la playa de la localidad.

## 25. Cuenta con semáforos la comunidad.

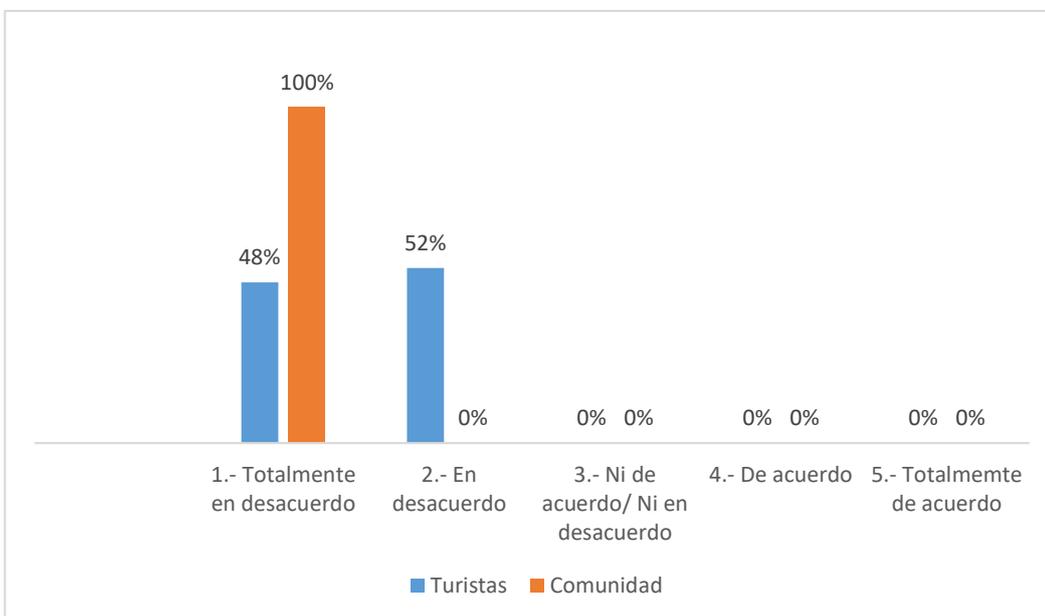
**Tabla 25 Cuenta con semáforos.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	184	48%	327	100%
2.- En desacuerdo	200	52%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%	0	0%
4.- De acuerdo	0	0%	0	0%
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 25 Cuenta con semáforos.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

De acuerdo a los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los turistas con un 52% están en desacuerdo, no hay ningún semáforo en el destino, mientras que con un 100% la localidad respondió que está totalmente en desacuerdo, afirmando que no existen semáforos en la comunidad, ellos consideran que debería existir uno para así procurar que existan futuros accidentes de tránsito en el destino.

**26. El trabajo de los agentes de la comisión de tránsito dentro de la comunidad es eficaz.**

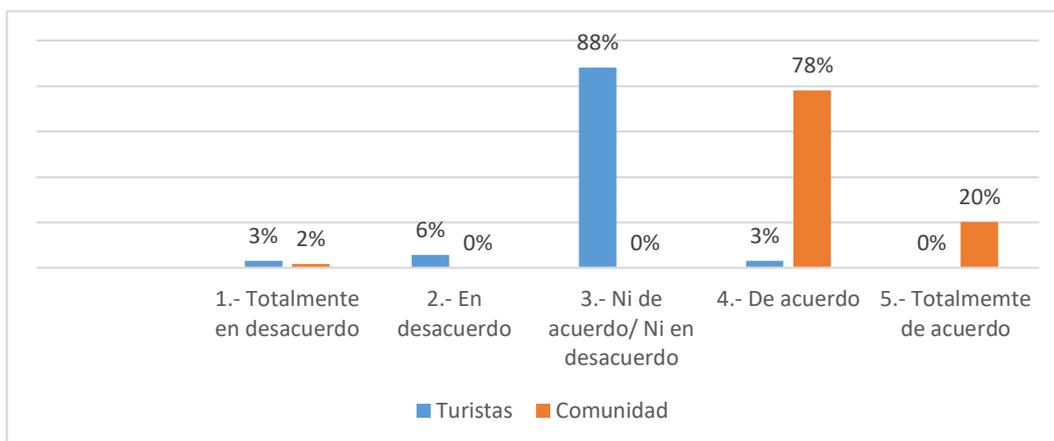
**Tabla 26 Agentes de tránsito su trabajo es eficaz.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	12	3%	6	2%
2.- En desacuerdo	22	6%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	338	88%	0	0%
4.- De acuerdo	12	3%	255	78%
5.- Totalmente de acuerdo	0	0%	66	20%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 26 Agentes de tránsito su trabajo es eficaz.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

A través de la encuesta realizada a los turísticas con un 88% catalogaron que están ni de acuerdo / ni en desacuerdo, considerando que el trabajo de los agentes de tránsito no es tan eficaz, con un 78% los habitantes manifestaron que están de acuerdo con el trabajo que realizan los agentes de tránsito en el destino, aunque consideran que deben existir más agentes en temporadas altas para salvaguardar la seguridad de loa visitantes y de la localidad.

**27. La población local está dispuesta a colaborar con las autoridades policiales si sucede un acto delincuencia dentro de la playa de la comuna Olón.**

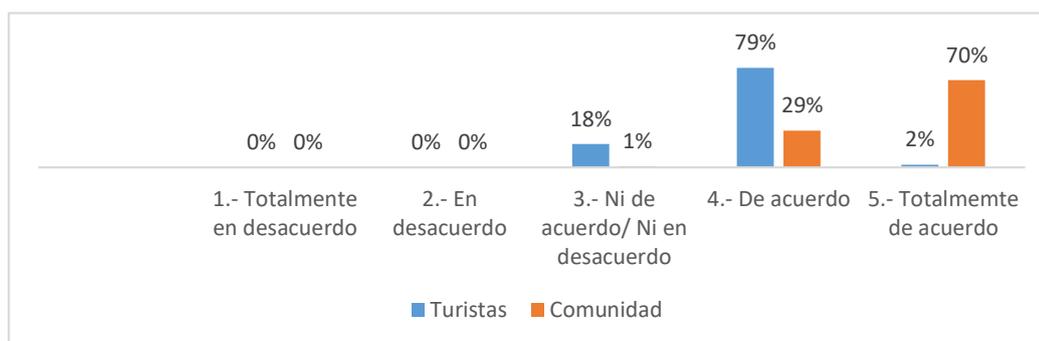
**Tabla 27 Población colabora con las autoridades.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
2.- En desacuerdo	0	0%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	71	18%	3	1%
4.- De acuerdo	305	79%	96	29%
5.- Totalmente de acuerdo	8	2%	228	70%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 27 Población colabora con las autoridades.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

En relación a si la población colabora con las autoridades cuando sucede algún acto delincuencia en el destino, con un 79% los turistas respondieron que están de acuerdo, la ciudadanía es muy colaboradora, honrada y sobre todo muy humilde son características positivas que tienen ellos de la localidad, mientras que con 70% la población está totalmente de acuerdo, si apoyarían en todo lo necesario para darle solución al problema incidente que se presente con el visitante o con cualquier persona de la comunidad.

**28. La seguridad de la ciudadanía y turistas en las calles de la comunidad es buena.**

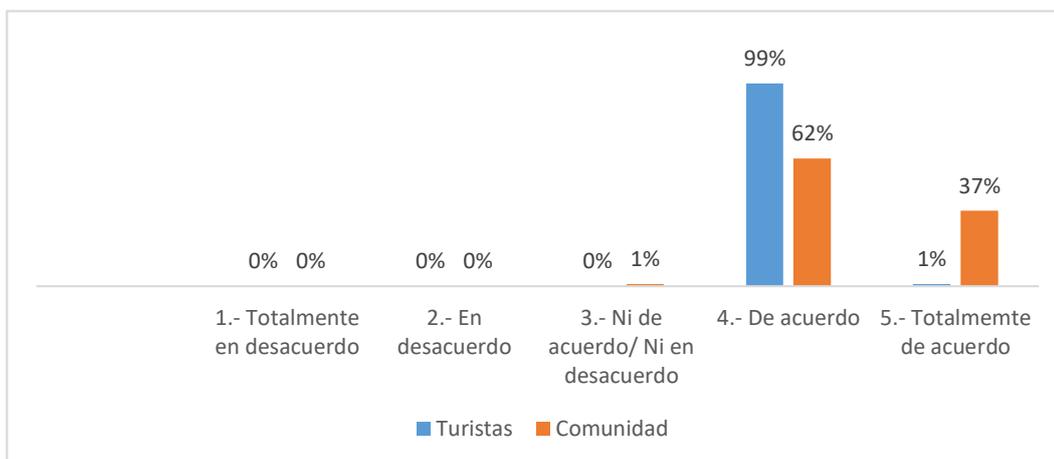
**Tabla 28 Seguridad de turistas y ciudadanía es buena.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
2.- En desacuerdo	0	0%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	0	0%	3	1%
4.- De acuerdo	380	99%	204	62%
5.- Totalmente de acuerdo	4	1%	120	37%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 28 Seguridad de turistas y ciudadanía es buena.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

Con un 99% los turistas encuestados opinan que están de acuerdo en que la seguridad del visitante y la ciudadanía es buena, porque durante su visita no ha existido ningún incidente, y con el 62% la localidad consideran que están de acuerdo, debido a que hasta el momento el destino es un lugar donde no se ha presentado ningún incidente o problemas de gravedad, los visitantes lo consideran como una zona segura para los turistas como para la población.

**29. La población local participa con la vigilancia en las calles de la playa de la Comuna Olón.**

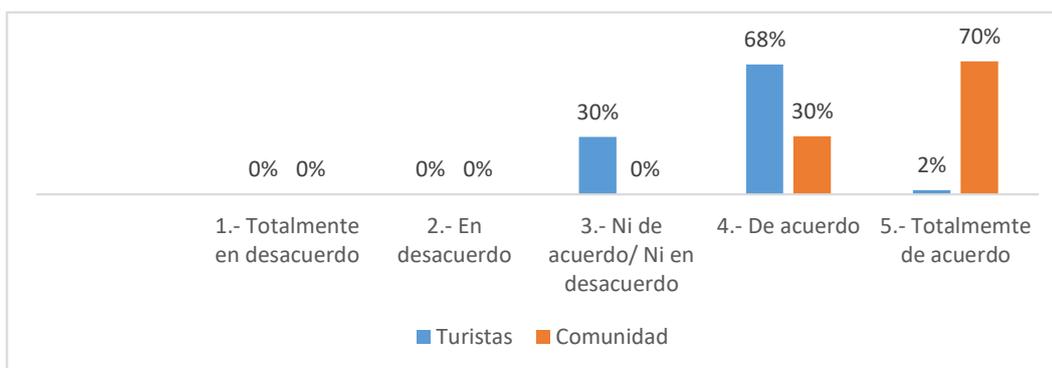
**Tabla 29 Población participa con la vigilancia.**

Alternativas	Turistas		Comunidad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1.- Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
2.- En desacuerdo	0	0%	0	0%
3.- Ni de acuerdo/ Ni en desacuerdo	115	30%	0	0%
4.- De acuerdo	261	68%	99	30%
5.- Totalmente de acuerdo	8	2%	228	70%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>327</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

**Gráfico 29 Población participa con la vigilancia.**



**Fuente:** Encuestas realizadas a los turistas y población local (2019)

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

Según los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas a los turistas con un 68% ellos están de acuerdo con que la población participa con la vigilancia en el destino, durante su visita han observado que si tienen mucho interés por la seguridad de los visitantes, mientras que con un 70% la localidad está totalmente de acuerdo, el temporada alta se organizan para vigilar las areas de las cabañas, estacionamiento y los baños y duchas públicas, esto da una buena imagen al turista durante su visita en el destino.

### **3.1.2 Análisis de las entrevistas**

**Realizadas a los directivos de la casa comunal de Olón.**

#### **1. ¿Qué opina de la seguridad turística?**

R1: Es uno de los elementos principales que el visitante toma en cuenta para visitar un atractivo, es por eso que el destino que está inmerso en la actividad turística, debe preocuparse por velar por la seguridad tanto de los turistas como las personas de la localidad, esto ayuda a posicionar a la comunidad en el turismo y a tener una buena imagen con el turista.

R2: Considerado como una cultura de prevención de riesgos que está basado en incidentes y catástrofe naturales que se presenta en su momento, para ellos es necesario que se empiece a trabajar en conjunto con los prestadores de servicios y miembros de la comunidad receptora para lograr combatir los diferentes problemas de inseguridad.

En la actualidad la seguridad turística se toma como uno de los puntos principales que el turista toma en cuenta al momento de elegir el lugar de visita, durante su tiempo ocio destinado al turismo, la cual el visitante debe percibir que se desplaza por un zona exenta de peligro y riesgos.

#### **2. ¿Considera que el tema de seguridad turística se debe trabajar de manera conjunta (autoridades, comunidad)?**

R1: Claro que sí, todos debemos trabajar de manera conjunta desde las autoridades,

comunidad y turistas, para así lograr establecer estrategias de seguridad que beneficien al visitante como a la localidad, se deben manejar capacitaciones relacionadas con el tema para que ambos estén informados y tengan conocimiento de cómo actuar ante algún problema que se presente en el destino.

R2: Por supuesto, estos temas son procesos que deberían ser trabajados y compartidos con la ciudadanía local y el turista, las cuales deberían ser trabajados en temporadas bajas para contar con la presencia de la localidad y los prestadores de servicios, a su vez también involucran a los jóvenes de los colegios para que comprendan la importancia de la seguridad turística en el destino.

Al trabajar de manera conjunta con los actores involucrados en la seguridad, se pueden reducir y prevenir situaciones de riesgos en el destino, se deben dar medidas de prevención que estén orientadas a la protección del turista en situaciones de peligro que puedan darse en determinado momento, otra que este direccionada a situaciones de conflictos que den en el área, estas medidas ayudan a mejorar la calidad de la actividad turística en la comunidad.

### **3. ¿En la comuna de Olón cuentan con organismo que velan por la seguridad turística del turista o el visitante?**

R1: No se cuenta al cien por ciento con los organismos públicos, es por eso que debido a esta falencia se creó un programa denominado Olón Seguro es cual está dirigido a fortalecer la seguridad turística en el destino.

R2: No contamos siempre con estos organismos, se cuenta con ellos en temporadas

altas o cuando el destino lo necesite, pero con poco personal y no están todo el tiempo, por ello se utiliza el programa, que ya lleva alrededor de 4 años y a poco se va ejecutando en la localidad.

Al no contar con dichos organismos la comunidad se ha organizado con las autoridades del cabildo para trabajar de manera conjunta en el programa, que de a poco están logrando ejecutarlo, considerando que el turismo se ha convertido para ellos en una fuente de ingreso para sus familias.

#### **4. ¿Cómo trabajan estos organismos para fortalecer la seguridad del destino?**

R1: Se trabaja de manera conjunta de acuerdo al programa con él cuenta la comunidad buscamos fortalecer la seguridad, la localidad busca la solución inmediata de las diferentes situaciones que se presentan en temporada alta.

R2: Nosotros como parte de la dirigencia de la localidad trabajamos de manera conjunta para velar por la seguridad del turista, empezamos a crear reglamentos internos que ayuden a solucionar problemas que se presente en el destino en temporada alta.

La comunidad actualmente está trabajando de manera conjunta con sus dirigentes para salvaguardar la seguridad del visitante y que el destino se empiece a posicionar como atractivo seguro para el turista y los habitantes de la localidad.

#### **5. ¿Qué tan importante considera, la presencia policial como entidad de apoyo en el destino?**

R1: Esto es fundamental debido a que con su presencia el turista se siente que está seguro en el destino, y si ocurre algún incidente ellos pueden acudir al personal policial para solicitar ayuda y que este se la dé en ese momento.

R2: Es primordial contar con su presencia, pero no siempre están apoyando con la seguridad del turista y la ciudadanía de la localidad, es por eso que han perdido credibilidad como organismo de apoyo por su falta de compromiso con la población.

Es muy importante contar con la presencia policial en el destino esto ayuda a que la imagen del atractivo mejore y que el turista lo considere como lugar seguro durante su visita, y así se desarrolle el turismo.

## **6. ¿La presencia policial debería ser permanente en ciertos puntos estratégicos del sector o destino?**

R1: Claro debería haber aumento de presencia policial en puntos estratégicos de la localidad, para tener una mejor seguridad del destino, existe poca presencia policial dentro del destino, la gobernación debería coordinar y manejar bien al personal policial en los diferentes lugares que son turísticos en la provincia.

R2: Efectivamente debería darse al menos en temporada alta dentro del destino, pero no hay coordinación de este organismo con la gobernación de la provincia, para salvaguardar la seguridad del visitante y de la población.

Es primordial contar con la policía para la seguridad del visitante, prestadores de

servicios y la comunidad, ubicarlos en puntos estratégicos dará una buena imagen al destino y se va a evidenciar que este atractivo es seguro para los turistas.

**7. ¿Considera eficaces los protocolos de seguridad efectuados por la policía para fortalecer el turismo, la imagen y conservación de este sector como atractivo turístico?**

R1: La entidad policial como tal a perdido credibilidad, su accionar dentro del territorio de la provincia y sus diferentes comunas o las que están inmersas con la actividad turística, la falta de compromiso que tienen al momento de una emergencia es regular, no siempre están disponibles para la ciudadanía, llegan tarde al llamado.

R2: No son tan eficaces es muy evidente que en destino que son turísticos la inseguridad es un factor negativo para estos lugares, la falta de presencia policial y protocolos de seguridad han dado la presencia de muchos incidentes dentro de los destinos.

La falta de compromiso que tienen los policial al brindar seguridad a la ciudadanía y a los turistas a generado puntos negativos en contra de ellos, por no están a tiempo ante el llamado de una emergencia, esto implica que no sean tan efectivos sus protocolos de seguridad para frenar la delincuencia y salvaguardar la vida de los principales actores de la actividad turística.

**8. ¿Existen políticas internas de seguridad turística para el turista o visitante dentro de la comuna de Olón?**

R1: Políticas internas que han sido discutidas con la directiva y la comunidad mediante sesiones de trabajo las cuales velen por la seguridad de los turistas y también de la comunidad.

R2: Dentro del Programa Olón Seguro están estipuladas políticas que ayuden a fortalecer la seguridad de ambos actores que son partícipes de la actividad turística en la localidad.

La comunidad para fortalecer la actividad turística y la imagen del destino, empezó a trabajar de forma conjunta creando así un programa que ayude con la seguridad turística pero al no recibir apoyo de las autoridades públicas, ellos buscan la forma y la manera de como buscar sus propios recursos para empezar con la ejecución.

## **Limitaciones**

La principal limitación que se presentó en la investigación está relacionada con el poco conocimiento que tienen algunos habitantes con el tema de seguridad turística, cabe mencionar que Olón se encuentra en auge con la actividad turística en relación a otros destinos a nivel provincial.

Por otra parte se presentó dificultad con la recolección de información de los turísticas debido a que el país se encontraba en paro nacional y los dueños de los consorcios de transporte prohibieron que sus unidades realicen recorridos dentro de la provincia, también hubo varias vías de acceso que fueron cerradas temporalmente, esto afecto mucho al turismo porque no había muchos visitantes en el destino de estudio, para lo cual se tuvo que ir varios fines de semanas para así tener la información correcta y necesaria para el trabajo de investigación.

Durante la búsqueda de información para las entrevistas fue necesario realizar varias visita al cabildo comunal, debido a que no estaban presentes los directivos, porque se encontraban realizando actividades de la comunidad a más de sus diversas ocupaciones que tienen en su trabajo y su vida.

Existe escasa información sobre el tema en estudio a nivel nacional y provincial en cuanto al tema de estudio realizado, considerando que en otros países existe el tema de seguridad turística que ayudaron con la investigación. Una notable limitación para los trabajos de investigación es el no tener acceso a la información correcta del número de turistas que ingresa a la provincia, mediante el ente regulador, también a no contar un número total de población exacta de la comunidad en estudio.

## Resultados.

Como resultado de la tabulación y la interpretación de cada una de las preguntas de la encuesta, se procedió a analizar los ocho indicadores que forman parte de la seguridad turística, para proceder a conocer cuál sería la ponderación que tuvo cada uno de los factores mencionados anteriormente, se realizó de la siguiente manera: el instrumento de recolección de datos (encuesta), conto con 29 preguntas que fueron dirigidas a los turistas y a la población local de la comunidad, donde los indicadores que tenían más ítems fueron los de mayor puntaje, a continuación se muestra un cuadro en donde se evidencia el porcentaje de cada indicador:

**Tabla 30 Indicadores de la Seguridad Turista**

Indicadores	Ítems	Porcentaje
1.- Seguridad Publica	6	21%
2.- Seguridad Social	5	17%
3.-Seguridad Medica	1	3%
4.- Seguridad Informativa	6	21%
5.- Seguridad en Eventos	1	3%
6.- Seguridad de Servicios Turísticos	4	14%
7.- Seguridad Vial y de transporte	3	10%
8.- Seguridad Ciudadana	3	10%
Total	29	100%

**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

En relación con los porcentajes que se muestran en el cuadro sobre la seguridad turística de la playa de la comuna Olón: la seguridad pública y la informativa tienen el veintiuno por ciento, mientras que la seguridad social aparece con el diecisiete, la seguridad medica con la de eventos cuentan tan solo un tres por ciento cada una, mientras que la seguridad de servicios turísticos esta con un catorce por ciento, la

seguridad vial y de transporte con la ciudadana tienen solo el diez por ciento cada una.

Es trascendental mencionar que las incidencias que presenta el destino en cuanto a la seguridad turística está relacionada con equipamiento de cámaras de seguridad, establecer puntos seguros, contar con la correcta señalética y limitación de la playa, contar con un centro de interpretación turística y establecer un buen sitio de estacionamiento para los vehículos de los turistas, solicitando que las autoridades públicas de la provincia tomen interés en el destino, para así promoverlo como destino turísticamente seguro el cual es sea un generador de fuentes de empleos para sus habitantes.

Es evidente que la participación de la comunidad, turistas y las autoridades de la localidad son de gran importancia porque ellos son los principales actores, para realizar una correcta planificación, gestión y estrategias que salvaguarden la seguridad turística en el destino. Además de conocer cuáles son los factores negativos que hacen falta para que la seguridad turística sea excelente, para lo cual los actores están dispuestos a trabajar de manera conjunta para que el destino continúe siendo seguro, tranquilo y sobre todo sea uno de los más visitados a nivel provincial

Es importante mencionar que la actividad turística, de acuerdo a la población menciona que es un fuente de ingreso que cada vez toma una mayor relevancia en los destinos que están inmersas en la misma, para lo cual se debe tener un servicio de calidad, acompañado de la seguridad tanto para los visitantes como para los

habitantes, en donde se respete la cultura y los objetivos del desarrollo sostenible, principalmente tomando como referencia el objetivo 11, que hace referencia a mejorar la seguridad y sostenibilidad de las ciudades y comunidades para así ser un Destino seguro y potencialmente turístico.

Cabe destacar que existen políticas internas de seguridad turística en el destino, de acuerdo con la información que proporcionaron las autoridades de la localidad, si cuentan con dichas políticas que están siendo manejadas por ellos, y están dentro del programa Olón Seguro, a continuación se mencionan algunas de ellas, debido a que no se obtuvo acceso al contenido del programa:

- Establecer un grupo de guardias de seguridad para la playa (Guardias Municipales).
- Instalar cámaras de seguridad en puntos estratégicos.
- Tener una correcta señalética en la playa
- Restricción de áreas de camping en la playa.

## **Discusión.**

La actividad turística en la actualidad es una de las más dinámicas e influyentes que existe, debido a los impactos que genera en la economía, social, político y medio ambiental, en donde se han impulsados proyectos que ayudan a fortalecer el turismo de las comunidades receptoras, o que están inmersas en esta actividad. El termino seguridad turística es un factor muy importante que un individuo o persona considerado como turista toma, como punto decisivo para visitar uno u otro sitio turístico, en donde deja a un lado los atributos naturales (clima, playas, bosque, lagos, etc.), y culturales (arquitectura, arqueología, tradiciones, costumbre, etc.), con los cuenta el destino.

La seguridad de los principales actores en la actividad turística se ha convertido en uno de los temas de discusión a nivel mundial, en la parte nacional aún hace falta que se tome en cuenta este tema, es por eso que es necesario que dentro del país o de la provincia se empiece a trabajar de manera conjunta para crear, planes, estrategias y acciones que tengan en cuentan las diferentes problemáticas que se presentan en los diferentes destinos turístico del país, identificando cuales son riesgos que aumenta la inseguridad en el turismo.

Tomando como ejemplo Ministerio de Turismo de El Salvador (2010); y su Política de Turismo y Seguridad la cual está enmarcada con la Política Nacional de Turismo de El Salvador que contiene un conjunto de lineamientos rectores para que la actividad turística contribuya en la solución de los grandes retos del país relacionados con la economía, la educación, la inclusión social, el medio ambiente,

los derechos humanos, la percepción de seguridad, la política exterior, la gobernabilidad y la imagen del país ante el mundo, por lo que se reconoce como un asunto de interés nacional.

Es necesario diseñar una política de turismo y seguridad, en donde se tome en cuenta la Política de Turismo del Ecuador y el Plan Integral de Asistencia Turística que son documentos que cuentan con puntos importante en relación a la seguridad, la cual deben trabajar de manera conjunta todos los entes reguladores de la actividad turística, tanto instituciones como el gobiernos local y también se involucre al sector privado, la cual este orientada a dirigir la participación de todos los actores del sector turismo.

Esto contribuirá a tener un país o destino turístico seguro, y posicionarlo con una imagen sólida, en donde se logre tener la confianza de los turistas y los habitantes de la localidad, a través de las estrategias puntuales que se ejecuten dentro de la política de turismo y seguridad, también con programas que permitan operar de manera eficiente y eficaz en torno a la seguridad turística del país.

## **Conclusiones.**

- ❖ La variable seguridad turística es un término de gran importancia para la actividad turística, debido a que se evidencia que los habitantes y los turistas son pilares fundamentales en la práctica del turismo, es decir, los habitantes requieren estar seguro y tener bastante conocimiento acerca del destino en cuanto a turismo y sus recursos turísticos, el turista necesita conocer cómo está el destino para estar seguro de emprender su viaje en el atractivo elegido, mientras tanto el destino debe cumplir con las todas atenciones que anhela el visitante y los requerimientos que esto conlleva para satisfacer al turista en cuanto a seguridad.
  
- ❖ El trabajo de investigación permitió demostrar que la playa de la comuna de Olón es un destino seguro con gran potencial turístico, que llama mucho la atención del turista, y a su vez este presenta puntos negativos que están afectando a la imagen de seguridad turística del lugar, que se pueden mejorar y fortalecer así la seguridad. (Ver anexo 6)
  
- ❖ Es evidente que la comunidad, turistas y las autoridades son individuos consientes, que entiende que el turismo va de la mano con la seguridad, trabajar de manera conjunta lograrán generar impactos positivos en la actividad turística, y que ejecutando las políticas de seguridad podrán tener un destino seguro para todos los actores. En donde sus dirigentes llevan ya más de un año trabajando con las políticas con las que cuenta el programa “Olón Seguro”, el cual ha permitido el crecimiento turístico del destino.

## **Recomendaciones.**

- ❖ Es necesario que a los pobladores de la Comuna de Olón se le brinde capacitaciones con temas de seguridad turística, primeros auxilios, y mantenerlos comunicados de las diferentes actividades turísticas que se realizan en la localidad.
- ❖ Utilizar todas las redes sociales para mantener informados a los turistas y la población, en cuanto a los recursos turísticos con los que cuenta la comunidad, mediante fotografías, videos interactivos que muestren las maravillas de su flora y fauna.
- ❖ Realizar una delimitación correcta de la playa, colocando las respectivas señaléticas (regulatoria, preventiva, informativa o especiales), también informar de cuáles son los puntos seguros, y tener una zona de estacionamiento seguro para los vehículos en los que se movilizan los turistas, el cual cuente con sus respectivos guardias de seguridad municipales o personas responsables de la localidad.
- ❖ Implementar otra torre de salvavidas para que, en temporada alta, exista mayor vigilancia para los bañistas, también crear el centro de interpretación turística para que el turista reciba la información necesaria, mantener el centro médico constantemente abierto para cualquier emergencia, colocar cámaras de seguridad en puntos estratégicos para mantener vigilada a la comunidad, y que así el turista se sienta seguro cuando visita el lugar, se debe de implementar un semáforo en el destino para mantener un orden en temporadas altas.

## Bibliografía

- Aguirre, H. (2016). "Diagnóstico de la seguridad turística en el balneario de Punta, región Callao, en Perú". Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería . Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.
- Angulo López, E. (2011). "Política Fiscal Y Estrategia Como Factor De Desarrollo De La Mediana Empresa Comercial Sinaloense. Un Estudio De Caso". Universidad Autónoma de Sinaloa, Sinaloa - Mexico.
- Bolongas, E. (2018). Métodos estadísticos de investigación (Vol. 1). Argentina: Brujas.
- Bonini, J. (10 de Mayo de 2010). Obtenido de [https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)
- Campoverde, M. (2015). "El sistema de estrategias de seguridad turística para los visitantes a las fiestas de las flores y las frutas en la ciudad de Ambato". Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato - Ecuador.
- Comercio. (04 de Marzo de 2019). Los turistas llenan las playas de la Península de Santa Elena. Los turistas llenan las playas de la Península de Santa Elena.
- Constitucion del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Montecristi - Manabí.
- COOTAD, Código Orgánico de Organización Territorial. (29 de Diciembre de 2017). Registro Oficial Suplemento 303. Quito, Ecuador.

Dávalos, J. (2016). "La seguridad turística en el distrito de Barranco". Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería. Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.

De Bretas Freita, F. N. (2015). "Turismo de favela y seguridad, la puesta en valor del turismo justo como herramienta para el desarrollo turístico sostenible del museo a cielo abierto de la favela de providencia en Rio de Janeiro". Tesis Doctoral. Universidad de Málaga , Málaga - España.

Espinoza, R. (2017). Percepción de Seguridad Turística de Managua. Nicaragua, 18 - 30.

García Hernández, M. D., Martínez Garrido, C., Martín Martín, N., & Sánchez Gómez, L. (12 de Octubre de 2012). Universidad Centroamericana Jose Simeon Cañas. Obtenido de Universidad Centroamericana Jose Simeon Cañas:

[http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)

Global, I. d. (12 de Junio de 2019). Instituto de Economía y Paz. Obtenido de Instituto de Economía y Paz: <http://visionofhumanity.org/reports>

Grünawal, L. n. (01 de Enero de 2018). Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Obtenido de Foro de Profesionales Latioamericanos de Seguridad: [http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc\\_4054.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm)

Hall, M., Timothy, D., & Timothy Duval, D. (2008). Seguridad y Turismo. Journal of travel & Tourism Marketing, 1-18.

Handszuh, H. F. (10 de Mayo de 2010). Obtenido de [http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](http://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (INEGI); Secretaría de Turismo, (SECTUR). (2007). Cuenta Satelite de Turismo Mexico. Obtenido de <https://www.datatur.sectur.gob.mx/>

Jigash, T., & Núñez, G. (2016). "La seguridad Turística y su relación con la responsabilidad social de las entidades del sector turismo en el Centro Histórico de Arequipa". Licenciadas en Turismo y Hotelería. Universidad Católica de Santa María, Arequipa - Perú.

Kortanje, M. E. (2012). Discutiendo la seguridad turística: nuevos tiempos;nuevos enfoques . Cuaderno Virtual de Turismo, 1-19.

Ley De Seguridad Pública Y Del Estado. (09 de Junio de 2014). Registro Oficial Suplemento 35. Quito, Ecuador.

Ley de Turismo. (29 de Diciembre de 2014). Registro Oficial Suplemento 733. Ecuador, Ecuador.

Lopera, Juan; Ramírez, Carlos, Marda; Ortiz, Jéniffer. (2011). El método analítico. Revista de Psicología. Universidad de Antioquia, 1-90.

López Roldán, Pedro; Fachelli, Sandra. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Barcelona - España: Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición.

MINTUR, M. d. (31 de Marzo de 2010). <http://www.mitur.gob.sv/>. Obtenido de <http://www.mitur.gob.sv/>: <http://www.mitur.gob.sv/politica-nacional-de-turismo-de-la-republica-de-el-salvador/>

Nuñez, K. (2017). Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería. "La situación actual de la seguridad turística en el Centro Histórico del Rimac, desde la perspectiva del turista nacional 2017". Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.

OMT, O. M. (13 de Mayo de 2013). <http://www.oas.org>. Obtenido de <http://www.oas.org>: <http://www.oas.org/en/sms/cicte/documents/05-Alejandro%20Diaz%20de%20Leon.pdf>

PLANDETUR2020. (26 de Septiembre de 2007). Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para el Ecuador "PLANDETUR 2020". Ecuador, Ecuador.

PNUD, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2015). [www.undp.org](http://www.undp.org). Obtenido de [www.undp.org](http://www.undp.org): <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Red de Protección al Turista, R. (2010). [transparencia.mincetur.gob.pe](http://transparencia.mincetur.gob.pe). Obtenido de [transparencia.mincetur.gob.pe](http://transparencia.mincetur.gob.pe): [http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN\\_PROTECCION\\_TURISTA.pdf](http://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/PLAN_PROTECCION_TURISTA.pdf)

Reyes Reyes, J. (2017). Ingeniero en Gestión y Desarrollo Turístico. La práctica del turismo vivencial y su influencia en el desarrollo turístico de la comuna Olon, Provincia de Santa Elena, año 2016. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad.

Roberto Hernandez; Carlos Fernandez: Pilar Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: McGRAW-HILL.

Telegrafo, E. (29 de Octubre de 2014). <https://www.eltelegrafo.com.ec/>. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/>: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/judicial/12/america-latina-prioriza-la-seguridad-de-los-turistas>

Turismo, O. M. (2008). Obtenido de <https://www.unwto.org/es>

Vallejo Artega, F. R. (2015). "Plan de seguridad integral de la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza, orientado a la formación de un modelo de ciudad turística". Ingeniero en Seguridad mención pública y privada. ESPE Universidad de las Fuerzas Armadas, Quito - Ecuador.

Villalba Vences, M. K. (2016). "Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil". Licenciada en Turismo y Hotelería. Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.

Zahed Ghaderi, B. S., & Mana, K. (2017). ¿Importa la seguridad en el turismo y la demanda? Problemas actuales. *Current Issues in Tourism*, 1-15.

# ANEXOS

## Anexos 1 Carta Aval de la Comuna Olón



**COMUNA "OLON"**  
Acuerdo Ministerial 015 del 7 de enero de 1978  
Olón - Manabí - Sta. Elena - Ecuador



Ing. José Reyes Orrala  
**PRESIDENTE**

Sr. Jonathan Borbor De La Cruz  
**VICEPRESIDENTE**

Sra. Tereza Suarez Reyes  
**TESORERA**

Sra. Erika Briones Mejías  
**SINDICA**

Ing. John Reyes Reyes  
**SECRETARIO**

Olón, 12 de marzo del 2020

### CARTA AVAL

Licenciada Silvia Paola Peralta Mendoza, MSc.  
DIRECTORA DE LA CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO  
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

De nuestras consideraciones

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el cabildo actual de la Comuna Olón deseándole el mayor de los éxitos en sus funciones.

Por medio de la presente manifestamos a Usted que quienes integramos la directiva de la Comuna Olón, hemos aceptado la solicitud del Sr. CRISTHIAN DAMIAN CHIQUITO CHIQUITO, portador de la cédula de ciudadanía N° 240025978-0, egresado de la carrera de Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico, en cuanto al desarrollo de su trabajo de investigación "SEGURIDAD TURÍSTICA: FACTOR SOCIAL QUE CONDICIONA Y AFECTA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA PLAYA DE LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, IÑO 2019".

Particular que informamos para los fines pertinentes.

Atentamente,

**GOBIERNO COMUNAL OLÓN**

*"Olón cuna de nuestras culturas y eterna primavera del mar"*

.....  
Ing. José E. Reyes Orrala  
**PRESIDENTE**  
C. I. 092636939-8  
TELF: 0959997666

.....  
Sr. Jonathan Borbor De La Cruz  
**VICEPRESIDENTE**  
TELF: 0992040147



## Anexos 2 Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variable	Indicadores
<p align="center"><b>SEGURIDAD TURÍSTICA; FACTOR SOCIAL QUE CONDICIONA Y AFECTA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA PLAYA DE LA COMUNA DE OLÓN PROVINCIA DE SANTA ELENA.</b></p>	<p align="center"><b>Pregunta General</b></p> <p>¿Cuáles son los factores que condicionan y afecta la seguridad turística en la playa de la comuna Olón?</p>	<p align="center"><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar los factores que condicionan y afecta la seguridad turística de la playa de la comuna Olón</p>	Seguridad Turística.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad publica</li> <li>• Seguridad social</li> <li>• Seguridad medica</li> <li>• Seguridad informativa</li> <li>• Seguridad de eventos</li> <li>• Seguridad de servicios turísticos</li> <li>• Seguridad vial y de transporte</li> <li>• Seguridad ciudadana</li> </ul>
	<p align="center"><b>Preguntas Especificas</b></p> <p>¿Cuál es la situación actual de la seguridad turística en el destino?</p> <p>¿Cuáles son las principales causas que afecta a la seguridad turística en la playa de la comuna Olón?</p> <p>¿Existen políticas de seguridad turística en la Comuna Olón?</p>	<p align="center"><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la situación de la seguridad turística en la playa de la comuna de Olón</li> <li>- Determinar las principales causas que afectan a la seguridad turística de la playa de la comuna Olón.</li> <li>- Identificar las políticas de seguridad turística que existen dentro de la Comuna de Olón.</li> </ul>		

Elaborado por: Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

### **Anexos 3 Fundamentos Legales.**

#### **Constitución del Ecuador.**

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

En el artículo 393 de la sección undécima de la constitución indica acciones a ejecutar para seguridad Humana. “Art. 393.- El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno”

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

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

El Estado protegerá a las ecuatorianas y a los ecuatorianos que residan o estén domiciliados en el exterior, conforme lo previsto en la Constitución de la República, los tratados internacionales y la ley.

Dentro de la ley de Seguridad pública y del Estado, en su título II, conveniente a “De los Principios”, en el **Artículo 4**, que marcan lo siguiente:

**a) Integralidad.-** La seguridad pública será integral para todos los habitantes del Ecuador, comunidades, pueblos, nacionalidades, colectivos, para la sociedad en su conjunto, las instituciones públicas y privadas, y comprende acciones conjugadas de prevención, protección, defensa y sanción. Así, se prevendrán los riesgos y amenazas que atenten contra la convivencia, la seguridad de los habitantes y del Estado y el desarrollo del país; se protegerá la convivencia y seguridad ciudadanas, se defenderá la soberanía y la integridad territorial; se sancionarán las acciones y omisiones que atenten a la seguridad pública y del Estado.

**b) Complementariedad.-** La seguridad pública es responsabilidad del Estado, que promoverá un orden social democrático que asegure la convivencia pacífica, con la participación y veeduría Ciudadana para el mantenimiento de la paz;

**c) Prioridad y oportunidad.-** El Estado en sus planes y acciones de seguridad, dará prioridad a la prevención basada en la prospección y en medidas oportunas en casos de riesgos de cualquier tipo;

**d).Proporcionalidad.-** Las acciones de seguridad y la asignación de recursos serán

proporcionales a las necesidades de prevención y protección, y a la magnitud y trascendencia de los factores que atenten contra la seguridad de los habitantes y del Estado;

**e) Prevalencia.-** Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos y las garantías constitucionales de los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades, colectivos. Sólo en casos de estados de excepción podrá temporalmente limitarse el ejercicio del derecho a la inviolabilidad de domicilio, inviolabilidad de correspondencia, libertad de tránsito, libertad de asociación y reunión, y libertad de información de conformidad con la Constitución, y;

**f) Responsabilidad.-** Las entidades públicas tienen la obligación de facilitar coordinadamente los medios humanos, materiales y tecnológicos para el cumplimiento de los fines de la presente ley. La responsabilidad operativa corresponde a la entidad en cuyo ámbito y competencia radique su misión, funciones y naturaleza legalmente asignadas.

Asimismo dentro de esta ley en el Título IV, De la seguridad Ciudadana; se puede encontrar el siguiente artículo que hace referencia:

**Art. 23: De la Seguridad Ciudadana.-** La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la

protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador.

### **Ley de Turismo**

Según el acuerdo de decreto ejecutivo 1424, que la Ley de Turismo fue declarada como una de las políticas prioritarias del Estado Ecuatoriano para impulsar el desarrollo de la actividad Turística.

Es por tal razón que dentro de esta ley la seguridad turística se encuentra respaldada dentro del Capítulo X, que pertenece a la Protección del Consumidor de Servicios Turísticos, el cual es el que trata de evaluar y sancionar cualquiera de las actividades que atenten a la integridad física y psicológica de los visitantes. En donde las autoridades deben de estar involucradas derechamente para poder proponer una respuesta eficaz en cuanto a solución de inconvenientes, menciona;

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

### **PLANDETUR 2020**

El plan expone bases estratégicas que ayudan a direccionar la gestión; Es por eso que se toma en cuenta uno de sus programas que trata de la seguridad turística, el cual es el de Consolidación de la seguridad Integral en Turismo; en donde este

señala que para que exista un desarrollo sostenible del turismo, es necesario que se rijan por políticas y prácticas de seguridad.

Para lograr conseguir resultados positivos en la gestión del programa se toma como referencia uno de sus objetivos:

Alcanzar acuerdos estratégicos con organismos de seguridad del Estado tanto en el campo político (Ministerios de Gobierno y Defensa Nacional) cuanto en el de operaciones Gobierno y Defensa Nacional, cuanto en el de operaciones Comandancia General de la Policía 39 Nacional Comandancia General de la Policía Nacional, Policía de Turismo.

Para que las medidas de seguridad sean ejecutadas, es preciso realizar acuerdos con organizaciones e instituciones que apoyen con responsabilidad la toma de decisiones de desarrollo sobre la seguridad, para que así el estado y sus organismos cumplan con lo requerido.

En el PLANDETUR 2020, se implantaron 3 proyectos enfocados a cumplir con los objetivos del mismo, estos proyectos son los siguientes:

**Proyecto 1. Plan de actuación de crisis para el turismo:** Su justificación se centra en la necesidad de tener un manual de acción preventivo, el cual ayudara a los actores involucrados en esta actividad a orientar en situaciones de emergencias que se presentan en el turismo.

**Proyecto 2. Medidas Preventivas para mejorar la seguridad para el turismo:** Su objetivo principal es crear y proponer medidas de seguridad para el turista

nacional e internacional, también hace referencia que dichos manuales y folletos sean impresos en materiales reciclados.

**Proyecto 3. Fortalecimiento de la policía para el turismo:** Busca una correcta distribución de los policías para los diferentes destinos turísticos con riesgos de inseguridad en temporadas altas para mantener seguro al turista.

### **CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, COOTAD**

**Art. 28.-** Gobiernos autónomos descentralizados.-Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias. Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política.

Constituyen gobiernos autónomos descentralizados:

- a) Los de las regiones;
- b) Los de las provincias;
- c) Los de los cantones o distritos metropolitanos; y,
- d) Los de las parroquias rurales.

En las parroquias rurales, cantones y provincias podrán conformarse circunscripciones territoriales indígenas afros ecuatorianos y montubios, de conformidad con la Constitución y la ley.

### El capítulo III Concerniente a Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

#### Sección Primera; Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones:

**Artículo 54.-** Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales;
- d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal
- g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo

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

o) Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres;

p) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad.

### **Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.**

**Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles;** en donde hace referencia a “Mejorar la seguridad y la sostenibilidad de las ciudades implica garantizar el acceso a viviendas seguras y asequibles y el mejoramiento de los asentamientos marginales. También incluye realizar inversiones en transporte público, crear áreas públicas verdes y mejorar la planificación y gestión urbana de manera que sea participativa e inclusiva”.

De acuerdo con el Índice de Paz Global (2019) en su último informe sobre los países más seguros e inseguros a nivel mundial, tomado como referencia a 163 países para realizar el estudio de seguridad turística, menciona que Islandia sigue manteniendo

el primer lugar desde al 2008, mientras que Ecuador está dentro los países más seguros en el puesto 73.

Los países más seguros:

RANK	COUNTRY	SCORE	CHANGE	RANK	COUNTRY	SCORE	CHANGE	RANK	COUNTRY	SCORE	CHANGE
1	Iceland	1.072	↔	29	Poland	1.654	↑ 3	57	Vietnam	1.877	↑ 5
2	New Zealand	1.221	↔	30	Botswana	1.676	↑ 1	58	Senegal	1.883	↓ 4
3	Portugal	1.274	↑ 2	31	Qatar	1.696	↑ 10	59	Liberia	1.889	↑ 4
4	Austria	1.291	↓ 1	32	Spain	1.699	↓ 3	=60	France	1.892	↓ 2
5	Denmark	1.316	↓ 1	33	Costa Rica	1.706	↑ 5	=60	Namibia	1.892	↓ 18
6	Canada	1.327	↔	34	Uruguay	1.711	↑ 3	62	The Gambia	1.908	↑ 12
7	Singapore	1.347	↑ 2	35	Latvia	1.718	↓ 5	63	Cyprus	1.914	↓ 2
8	Slovenia	1.355	↑ 2	36	Taiwan	1.725	↓ 2	64	Kazakhstan	1.932	↑ 5
9	Japan	1.369	↓ 1	37	Estonia	1.727	↓ 4	=65	Greece	1.933	↑ 14
10	Czech Republic	1.375	↑ 3	38	Lithuania	1.728	↓ 2	=65	North Macedonia	1.933	↑ 23
11	Switzerland	1.383	↑ 2	39	Italy	1.754	↔	67	Montenegro	1.939	↓ 8
12	Ireland	1.390	↓ 1	40	Malawi	1.779	↑ 4	68	Moldova	1.951	↓ 5
13	Australia	1.419	↓ 1	41	Indonesia	1.785	↑ 14	69	Oman	1.953	↑ 2
14	Finland	1.488	↔	42	Mongolia	1.792	↔	70	Equatorial Guinea	1.957	↓ 5
15	Bhutan	1.506	↑ 2	43	Kuwait	1.794	↑ 7	71	Ecuador	1.980	↓ 3
16	Malaysia	1.529	↑ 9	44	Ghana	1.796	↓ 5	=72	Benin	1.986	↔
17	Netherlands	1.530	↑ 2	=45	Laos	1.801	↑ 2	=72	Sri Lanka	1.986	↓ 2
=18	Belgium	1.533	↑ 3	=45	United Kingdom	1.801	↑ 5	=72	Eswatini	1.986	↑ 10
=18	Sweden	1.533	↓ 3	47	Panama	1.804	↑ 2	75	Argentina	1.989	↓ 8
20	Norway	1.536	↓ 4	=48	Timor-Leste	1.805	↑ 12	76	Nepal	2.003	↑ 12
21	Hungary	1.540	↑ 1	=48	Zambia	1.805	↔	=77	Angola	2.012	↑ 3
22	Germany	1.547	↓ 4	50	Serbia	1.812	↑ 5	=77	Jordan	2.012	↑ 20
23	Slovakia	1.550	↔	51	Albania	1.821	↑ 2	79	Rwanda	2.014	↑ 24
24	Mauritius	1.562	↓ 4	52	Sierra Leone	1.822	↓ 18	80	Peru	2.016	↓ 7
25	Romania	1.606	↓ 1	53	United Arab Emirates	1.847	↓ 8	81	Bosnia & Herzegovina	2.019	↑ 9
26	Bulgaria	1.607	↔	54	Tanzania	1.860	↓ 2	82	Tunisia	2.035	↓ 7
27	Chile	1.634	↑ 1	=55	Madagascar	1.867	↑ 2	83	Jamaica	2.038	↑ 10
28	Croatia	1.645	↓ 1	=55	South Korea	1.867	↓ 9	84	Dominican Republic	2.041	↑ 7

Los países más inseguros:

RANK	COUNTRY	SCORE	CHANGE	RANK	COUNTRY	SCORE	CHANGE	RANK	COUNTRY	SCORE	CHANGE
85	Bolivia	2.044	↓ 4	113	El Salvador	2.262	↑ 2	141	India	2.605	↓ 4
86	Kosovo	2.049	↑ 8	114	Guatemala	2.264	↓ 4	142	Palestine	2.608	↓ 2
87	Haiti	2.052	↔	115	Turkmenistan	2.265	↑ 4	143	Colombia	2.661	↑ 2
88	Paraguay	2.055	↓ 12	116	Brazil	2.271	↓ 10	144	Venezuela	2.671	↓ 2
89	Cambodia	2.066	↑ 8	116	Thailand	2.278	↓ 3	145	Mali	2.710	↑ 2
90	Morocco	2.070	↓ 13	118	Armenia	2.294	↑ 3	146	Israel	2.735	↑ 1
91	Cuba	2.073	↓ 7	119	Kenya	2.300	↑ 1	147	Lebanon	2.800	↓ 26
92	Guyana	2.075	↓ 9	120	Nicaragua	2.312	↓ 54	148	Nigeria	2.898	↔
93	Trinidad and Tobago	2.094	↓ 7	121	Rep of the Congo	2.323	↑ 1	149	North Korea	2.921	↑ 1
94	Mozambique	2.099	↓ 9	122	Mauritania	2.333	↑ 5	150	Ukraine	2.950	↑ 2
95	Kyrgyz Republic	2.105	↑ 13	123	Honduras	2.341	↓ 7	151	Sudan	2.995	↑ 3
96	Gabon	2.112	↓ 1	124	Bahrain	2.357	↑ 5	152	Turkey	3.015	↓ 3
97	Belarus	2.115	↑ 4	125	Myanmar	2.393	↓ 2	153	Pakistan	3.072	↓ 2
98	Papua New Guinea	2.118	↓ 2	126	Niger	2.394	↑ 6	154	Russia	3.093	↓ 1
99	Georgia	2.122	↑ 3	127	South Africa	2.399	↓ 2	155	Dem. Rep of the Congo	3.218	↔
100	Guinea	2.125	↔	128	USA	2.401	↓ 4	156	Libya	3.285	↑ 1
101	Bangladesh	2.128	↓ 9	129	Saudi Arabia	2.409	↓ 1	157	Central African Rep	3.296	↓ 1
102	Uzbekistan	2.166	↑ 2	130	Azerbaijan	2.425	↑ 3	158	Somalia	3.300	↑ 1
103	Lesotho	2.167	↑ 1	131	Ethiopia	2.434	↔	159	Iraq	3.369	↑ 1
104	Burkina Faso	2.176	↓ 26	132	Zimbabwe	2.463	↓ 6	160	Yemen	3.412	↓ 2
=105	Tajikistan	2.196	↑ 12	133	Eritrea	2.504	↑ 6	161	South Sudan	3.526	↔
=105	Uganda	2.196	↑ 2	134	Philippines	2.516	↑ 4	162	Syria	3.566	↑ 1
107	Cote d'Ivoire	2.203	↑ 4	135	Burundi	2.520	↑ 1	163	Afghanistan	3.574	↓ 1
108	Togo	2.205	↓ 9	136	Egypt	2.521	↑ 7				
109	Djibouti	2.207	↑ 4	137	Chad	2.522	↓ 2				
110	China	2.217	↑ 2	138	Cameroon	2.538	↓ 4				
111	Algeria	2.219	↓ 2	139	Iran	2.542	↓ 9				
112	Guinea-Bissau	2.237	↑ 6	140	Mexico	2.600	↑ 1				

**Anexos 4 Encuestas dirigidas a turistas población local.**

	<b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> <b>CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO</b>	
---	--	---

Datos de Control						
<b>Proyecto:</b>	SEGURIDAD TURÍSTICA; Factor Social Que Condiciona y Afecta el Desarrollo del Turismo en la Playa de la Comuna de Olón Provincia de Santa Elena.					
<b>Objetivo: Determinar las principales causas que afectan a la seguridad turística en la playa Olón.</b>						
<b>Instrucciones</b>	Marca con un aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. - Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)					
<b>Encuestador:</b>						
Seguridad Turística						
Indicadores		5	4	3	2	1
Seguridad Publica	1.- La policía apoya a la seguridad pública en la playa de la Comuna Olón					
	2.- Existen policías municipales dentro de la playa o en la zona.					
	3.- Usted ha presenciado algún tipo de incidentes dentro de la playa de la Comuna Olón (Robos, Delincuencia, Peleas, Ahogados, etc...)					
	4.- La policía vigila constantemente las calles que llevan a la playa de la Comuna Olón					
	5.- Cuenta con cámaras de vigilancia el destino (Playa de la Olón)					

	6.- Ha presenciado accidentes de tránsitos dentro de la Comuna de Olón.					
Seguridad Social	7.- Existe personal de seguridad en las reuniones o eventos que organiza el cabildo de la Comuna Olón					
	8.- La playa de la comuna Olón cuenta con salvavidas					
	9.- Es necesario implementar torres para salvavidas dentro de la playa de la comuna Olón					
	10.- Los espacios en la playa están correctamente limitados y señalizados para ser utilizados por los bañistas.					
	11.- Dentro de la playa de la comuna existe baños públicos y duchas para los bañistas					
Seguridad Medica	12.- El centro médico cuenta con servicio de emergencias para el turista y la comunidad. (Primeros auxilios)					
Seguridad Informativa	13.- Cuenta con un centro de interpretación turística brindan información adecuada para el turista.					
	14.- Se utilizan las redes sociales para comunicar al visitante sobre las actividades turísticas que se dan en la playa					
	15.- Cuenta con señalización turista la playa de la comuna Olón (Señalética regulatoria, preventiva, informativa o especiales)					
	16.- Tiene conocimiento de los recursos turísticos con los que cuenta la Comuna Olón					
	17.- Conoce si existen puntos o sectores seguros dentro de la Comuna Olón					
	18.- Existen lugares seguros de estacionamiento en la playa de la Comuna Olón					

Seguridad en eventos	19.- Las autoridades públicas apoyan con la seguridad en los eventos que se desarrollan dentro de la playa de la Comuna Olón					
Seguridad de servicios turísticos	20.- Los establecimientos turísticos de la playa de la Comuna Olón cuentan con personal de seguridad					
	21.- Es necesario brindar una capacitación al turista y habitantes en el tema de buenas prácticas ambientales en las playas					
	22.- Los establecimientos turísticos de la playa de la Comuna Olón cuentan con una correcta señalética (Evacuación e incendios)					
Seguridad vial y del transporte	23.- Existe un control en la higiene y seguridad alimentaria en los establecimientos de servicios turísticas					
	24.- Las carreteras están asfaltadas adecuadamente					
	25.- Existen semáforos en el destino					
Seguridad Ciudadana	26.- El trabajo de los agentes de la comisión de tránsito dentro de la comunidad es eficaz					
	27.- La población local colabora con las autoridades policiales cuando sucede un acto delincencial dentro de la playa de la Comuna Olón					
	28.- La seguridad de la ciudadanía y turistas en las calles de la comunidad es buena					
	29.- La población local participa con la vigilancia en las calles de la playa de la Comuna Olón					

## **Anexos 5 Entrevistas a la población local.**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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



**TEMA:** Seguridad Turística: Factor Social Que Condiciona Y Afecta El Desarrollo Del Turismo De La Playa De La Comuna De Olón De La Provincia De Santa Elena, Año 2019.

**Nombre y Apellido:**

**Fecha:**

- 1.- ¿Qué opina sobre la seguridad turística?**
  
- 2.- Considera que el tema de seguridad turística se debe trabajar de manera conjunta (autoridades, prestadores de servicios y la comunidad)**
  
- 3.- En la comuna de Olón cuentan con organismos que velan por la seguridad turística del turista o el visitante.**
  
- 4.- Como trabajan estos organismos para fortalecer la seguridad del destino.**
  
- 5.- ¿Qué tan importante considera, la presencia policial como entidad de apoyo en el destino?**
  
- 6.- ¿La presencia policial debería ser permanente en ciertos puntos estratégicos del sector o destino?**
  
- 7.- ¿Considera eficaces los protocolos de seguridad efectuados por la policía para fortalecer el turismo, la imagen y conservación de este sector como atractivo turístico?**
  
- 8.- ¿Existen políticas internas de seguridad turística para el turista o visitante dentro de la Comuna de Olón?**

**Anexos 6 Cuadro de factores: causas y efectos de la seguridad turística.**

<b>Factores: causas y efectos de la seguridad turística.</b>		
<b>Factores</b>	<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>
<b>Seguridad Publica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de policías en la playa de comuna</li> <li>• No contar con cámaras de seguridad dentro de la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inseguridad de parte de los turistas, al momento de seleccionar al destino como un lugar de visitar.</li> </ul>
<b>Seguridad Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo contar con salvavidas en temporadas altas</li> <li>• No posee suficientes torres de salvavidas</li> <li>• No tener correctamente delimitada y señalizada la playa para los bañistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los turistas y la población pueden dañar el entorno natural de la playa al realizar fogatas en areas no establecidas.</li> <li>• Pobladores y bañistas pueden sufrir incidentes dentro de la playa</li> </ul>
<b>Seguridad Medica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El centro médico solo atiende tres días laborables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habitantes de la localidad enfermos.</li> </ul>
<b>Seguridad Informativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No contar con un centro de interpretación turístico</li> <li>• Poca promoción de los atractivos turísticos y culturales de la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistas insatisfechos por no tener la información necesario a mano de los diferentes atractivos turísticos del destino.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escases de señalización (Regulatoria, preventiva, informativa o especiales)</li> <li>• No existe un espacio para estacionamiento y puntos seguros en la localidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La estancia de los visitantes será solo de paso, al no tener un espacio de estacionamiento.</li> </ul>
<b>Seguridad de servicios turísticos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poco conocimiento de las buenas prácticas ambientales en playas</li> <li>• Ausencia de señalética en los establecimientos turísticos de la zona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contaminación ambiental dentro de la playa de la comuna de Olón.</li> <li>• Poca afluencia de comensales en días de temporada alta.</li> </ul>
<b>Seguridad vial y de transporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No tener un semáforo para controlar en ingreso de vehículos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes de tránsito dentro de la comunidad de Olón.</li> </ul>

Elaborado por: Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

## Anexos 7 Cronograma de trabajo de investigación.

N°	ACTIVIDADES	MESES					
		1	2	3	4	5	6
1	Elaboración de denuncia del tema de tesis	■					
2	Presentación de denuncia del tema de tesis	■					
3	Aprobación de denuncia del tema de tesis	■					
4	Desarrollo de Capítulo I: Marco Referencial		■				
5	Desarrollo de Capítulo II: Metodología		■				
6	Recolección de la información de campo			■			
7	Tabulación, procesamiento, y análisis de la información recopilada			■			
8	Desarrollo de Capítulo III: Análisis y discusión				■		
9	Conclusiones y Recomendaciones					■	
10	Entrega de documento para revisión del tutor					■	
11	Correcciones y presentación del documento para solicitar profesor de área					■	
12	Corrección y presentación del trabajo de investigación para calificación						■
13	Proceso final, revisión y ajuste de formato						■
14	Empastado y entrega de investigación terminada						■

Elaborado por: Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

## Anexos 8 Presupuesto

Financiamiento propio.

CANT	DETALLE	C. UNITARIO	C. TOTAL
	<b>Bienes</b>		
5	Resmas de hojas	3,50	17,50
1	Laptop	500,00	500,00
1	USB		20,00
4	Lapiceros	0,30	1,20
4	Tableros para encueta	2,50	10,00
3	Anillados	1,50	4,5
	<b>Servicios</b>		
400	Copias	0,02	8,00
20	Internet	0,60	12,00
4	Alimentación para los encuestadores	3,50	56,00
	Movilización	1,90	30,40
7	Impresiones (124 hojas el documento)	0,10	86,80
		<b>TOTAL</b>	<b>746,40</b>

Elaborado por: Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

## Imágenes 1 Encuestas a los turistas



**Descripción:** Encuestando a turistas que visitan la playa.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)



**Descripción:** Encuestando a un turista residente en la comuna.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)



**Descripción:** Encuestando a un turista nacional que visita el atractivo.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

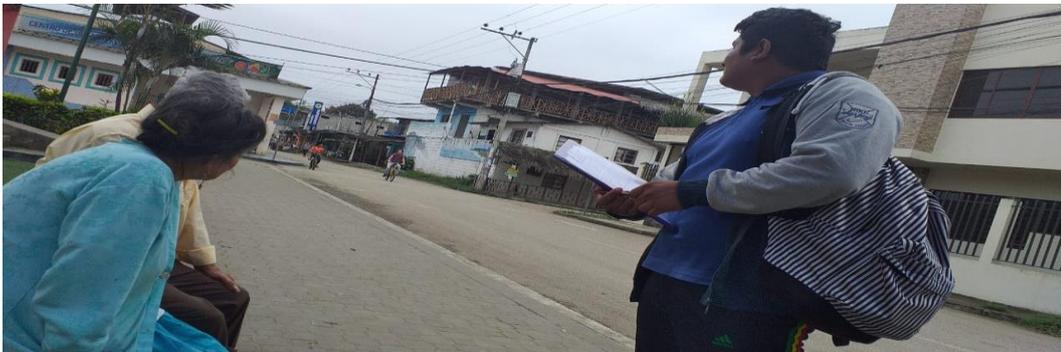
## Imágenes 2 Encuestas a la población local.



**Descripción:** Encuestando a la dueña de un restaurante de la localidad.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)



**Descripción:** Encuestando a un residente de la comuna.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)



**Descripción:** Encuestando a una pareja de personas mayores de la comuna de Olón.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)



**Descripción:** Encuestando a na habitante de la localidad.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

### Imágenes 3 Entrevista a las autoridades de la localidad



**Descripción:** Realizando la entrevista al presidente del casa comunal de Olón.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)



**Descripción:** Realizando la entrevista al vice-presidente del casa comunal de Olón.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

#### Imágenes 4 Equipo de encuestadores (Grupo de apoyo)



**Descripción:** equipo de encuestadores para la investigación.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)



**Descripción:** Encuestando a los residentes de la comunidad.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)



**Descripción:** Encuestando a la población local.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)



**Descripción:** Encuestando a la población local.  
**Elaborado por:** Chiquito Chiquito Cristhian (2019)

## Anexos 9 Certificado de validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TESIS

#### A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en trabajo de investigación **“SEGURIDAD TURÍSTICA: FACTOR SOCIAL QUE CONDICIONA Y AFECTA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA PLAYA DE LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019”** planteado por el estudiante Sr. CHIQUITO CHIQUITO CRISTHIAN DAMIAN, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encueta a los turistas y población local
2. Entrevista a la autoridades de la localidad

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesaria recabarse para los fines del tema especificado por el egresado.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario del uso necesario de este documento de este documento que más convenga a sus intereses.

La Libertad, 09 de marzo del 2020



---

Ing. Joel Alberto Fortis Suárez MSc.  
Docente de la Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE TESIS

### A QUIEN INTERESE CERTIFICO QUE:

Habiendo revisado los instrumentos a ser aplicados en trabajo de investigación **“SEGURIDAD TURÍSTICA: FACTOR SOCIAL QUE CONDICIONA Y AFECTA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA PLAYA DE LA COMUNA OLÓN, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2019”** planteado por el estudiante Sr. CHIQUITO CHIQUITO CRISTHIAN DAMIAN, doy por validado los siguientes formatos presentados.

1. Encuesta a los turistas y población local
2. Entrevista a la autoridades de la localidad

Las herramientas anteriormente mencionadas reflejan pertinencia en las preguntas en base al tema planteado, además se ajustan a la información que necesaria recabarse para los fines del tema especificado por el egresado.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad autorizando al peticionario del uso necesario de este documento de este documento que más convenga a sus intereses.

La Libertad, 09 de marzo del 2020



---

Leda. Maritza Pérez Chiquito MSc.  
Docente de la Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico