



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**



**DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL  
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN: HOTELERÍA Y TURISMO**

**PROBLEMA**

**SEGURIDAD Y HOSPITALIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL  
TURISMO DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2021.**

**AUTORA:**

**KARELYS MARYAN SANTILLÁN LUNA**

**TUTOR**

**ING. LUIS REYNALDO COSTÁBALOS ACOSTA MSC**

**QUEVEDO- LOS RÍOS – ECUADOR**

**2021**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**



**RESUMEN**

La investigación planteada, trata sobre el tema de seguridad y hospitalidad y su incidencia en el turismo del cantón Quevedo, año 2021, aplicando la técnica de la encuesta se logró identificar los principales inconvenientes en el sector turístico, determinado que la falta de control y planificación en cuanto al control de la delincuencia ha influido de manera negativa en el turismo debido que mediante esta modalidad, cada día crece el número de personas que son víctimas de asaltos, estafas, extorsiones, lo que ha generado una mala imagen para el cantón, donde los turistas prefieren otros destinos que les brinden mayor seguridad, otro de los problemas que se encontró que no hay información turística, donde se informe a los visitantes sobre las zonas del entorno quevedeño son seguras visitar, los turistas que llegan a Quevedo acuden a determinado sitios que si bien son atractivo turísticos, es preferible ir en grupos resguardando la seguridad unos a otros evitando ser una de las víctimas de la delincuencia que opera en la ciudad. Sin duda alguna Quevedo posee hermosos entornos naturales, tradición y cultura donde se pueden realizar diversas actividades turísticas, es necesario que este potencial se aproveche planteando proyectos de ley donde la seguridad ciudadana sea atendida como una emergencia, también incluir capacitaciones para que los comerciantes brinden un servicio eficiente y hospitalario al turista y este vuelva nuevamente.

**Palabras clave:**

Seguridad

Hospitalidad

Incidencia en el turismo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**



## **ABSTRACT**

The proposed research deals with the issue of security and hospitality and its incidence in the tourism of the Quevedo canton, year 2021, applying the survey technique, it was possible to identify the main drawbacks in the tourism sector, determined that the lack of control and planning Regarding the control of crime, it has had a negative influence on tourism because through this modality, every day the number of people who are victims of assaults, scams, extortions grows, which has generated a bad image for the canton, where Tourists prefer other destinations that provide them with greater security, another problem that was found that there is no tourist information, where visitors are informed about the areas of the Quevedo environment that are safe to visit, tourists who arrive in Quevedo go to certain sites Although they are tourist attractions, it is preferable to go in groups, protecting each other's safety, avoiding being one of the victims. ace of crime that operates in the city. Without a doubt, Quevedo has beautiful natural environments, tradition and culture where various tourist activities can be carried out, it is necessary that this potential be taken advantage of by raising bills where citizen security is attended as an emergency, also include training for merchants to provide an efficient and hospitable service to tourists and they will come back again

**Keywords:**

Security

Hospitality

Incidence in tourism

## Contenido

PROBLEMA.....	i
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RESULTADO DE GRADUACIÓN DE LA DIMENSIÓN ESCRITA O.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RESUMEN .....	ii
ABSTRACT.....	iii
1. INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....	3
1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO.....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.4. Objetivo.....	5
1.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	6
Seguridad .....	6
Importancia de la seguridad .....	6
Tipos de seguridad .....	7
Inseguridad.....	7
Factores inciden a la inseguridad .....	8
La delincuencia y la sociedad.....	8
Hospitalidad .....	8
Indicadores modernos de hospitalidad.....	9
Desarrollo y hospitalidad .....	9
Hospitalidad y progreso turístico.....	10
Turismo.....	10
Turismo como actividad económica.....	11
El turismo y la delincuencia .....	11
Aspectos de la seguridad turística .....	11
Seguridad Turística Ecuador .....	12
1.7 TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	13
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.1 DESARROLLO DEL CASO .....	14
2.2 SITUACIONES DETECTADAS .....	15
2.3 SOLUCIONES PLANTEADAS .....	17

Factibilidad de la propuesta.....	20
Acciones de la propuesta.....	20
Prospección de la propuesta en seguridad y hospitalidad turística .....	21
2.4. Conclusiones .....	23
2.5 RECOMENDACIONES .....	25
BIBLIOGRAFÍA .....	26
ANEXOS .....	27

# 1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrollará en el cantón Quevedo perteneciente a la Provincia de los Ríos el cual se enfoca en la seguridad y hospitalidad su incidencia en el turismo que se da actualmente en la ciudad, como es de conocimiento público Quevedo es uno de los cantones de la provincia con mayor crecimiento en el sector económico y turístico en comparación a otras ciudades de su entorno, lo cual ha favorecido de manera positiva ya que el auge mercantil ha permitido atraer nuevos inversionistas con proyectos enfocados en el área turística los cuales han sido situados en el centro de la ciudad en lugares estratégicos para los visitantes.

Actualmente Quevedo ofrece varias opciones de entretenimiento turísticas para chicos y grandes donde se puede encontrar desde un turismo gastronómico, de consumo, agroturismo, turismo por zonas naturales que incluyen caminatas, cabalgatas, balnearios, paseos por el río, cascadas, turismo de aventura y al presente se están desarrollando proyectos orientados en el turismo logrando de esta manera destacar entre los demás cantones, haciendo del turismo una fuente de ingreso y progreso generando empleo, estabilidad y bienestar para las familias residentes en la ciudad.

La hospitalidad, generosidad, amabilidad son parte de las características de los quevedeños quienes se han destacado por brindar una buena atención a quienes deciden visitar este hermoso rincón del Ecuador, de esta manera los comerciantes se han asegurado que el cliente vuelva de nuevo a adquirir un bien o servicio hasta sus negocios y satisfacer las peticiones que estos les presentan.

El evidente desarrollo de turismo que tiene el cantón, ha influido para que la demanda y oferta de bienes y servicios se incremente y con esto también sea aprovechado de mala manera por antisociales que buscan oportunidades de cometer delitos como robos, extorsión, fraudes, los cuales han ido en aumento en los últimos tiempo causando malestar en la ciudadanía en general que se ve inmersa ante la oleada de delitos que son cometidos generando una mala imagen a la ciudad ya que los turistas antes el evidente peligro prefieren otros destino que garanticen su seguridad.

En este sentido, es importante tener presente la seguridad y hospitalidad es un factor clave para que el desarrollo turístico se mantenga y siga en crecimiento por ello, se insta a las autoridades de turno planteen programas de capacitación y seguridad para los comerciantes promoviendo en ellos un cambio de actitud y conducta mejorando el servicio y la imagen que proyectan hacia la ciudadanía en general.

En el transcurso del desarrollo del proyecto se plantearán métodos y técnicas investigativas que permitirán conocer la influencia que tiene la seguridad y hospitalidad en el turismo, realizando análisis y comparaciones estadísticas que aprueben obtener la información adecuada y necesaria para realizar los resultados finales que serán presentados y sustentados.

# **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.**

## **1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO**

Seguridad y hospitalidad y su incidencia en el turismo del cantón Quevedo, año 2021.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La seguridad y hospitalidad son fundamentales en el desarrollo turístico de cualquier ciudad, en este sentido Quevedo busca brindar a los visitantes las garantías necesaria que su estadía será provechosa, y deseen volver nuevamente, para que ocurra aquello es necesario el compromiso de las autoridades de turno, coordinando y planificando programas de prevención y seguridad que respondan con sanciones a quienes violen la ley cometiendo delitos que atenten contra la seguridad de los demás ciudadanos.

En los últimos tiempo la ola delincencial se aumentado de manera preocupante en el Cantón aprovechando la afluencia de turistas que llegan a realizar diferentes tipos de actividades los cuales son víctimas, de gente inescrupulosa que se aprovechan de la vulnerabilidad de las personas para realizar sus fechorías, ante este problema se han realizado protestas y pedidos a las autoridades, jueces y fiscales tomar cartas en el asunto actuando con mayor rigurosidad y dar castigos ejemplares de esta manera parar este tipo de delitos que no hacen más que mancillar la imagen de la ciudad alejando a los turistas que opten otros destinos.

Otro de los problemas evidentes es que debido al aumento de turistas surjan pequeños emprendimientos que buscan satisfacer la demanda de los consumidores, careciendo estos pequeños negocio de capacitación en cuanto a la atención y hospitalidad con el cliente, se ha podido observar que aunque tienen el potencial de convertirse en negocios más grandes y rentables no cumplen a cabalidad las expectativas que se espera de un buen servicio, esto debido a que no tiene una buena imagen de sus locales, su infraestructura requiere de inversión, se cobran valores no de acuerdo al servicio, la manipulación de alimentos o desechos sólidos no es la correcta generando una mala imagen que influye en un mayor desarrollo.



Si bien es cierto el turismo ha representado para Quevedo progreso económico, es necesario trabajar de manera organizada, planificada y coordinada con los comerciantes y autoridades para brindar seguridad y hospitalidad a quienes decidan visitar el cantón de esta manera se logrará un mayor impulso productivo para el bienestar de los quevedeños.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Se justifica la presente investigación, debido a la importancia que tiene el tema sobre la seguridad y hospitalidad en el turismo del cantón Quevedo, parte del desarrollo y progreso económico de la ciudad se debe en parte a los ingresos que se generan a través del turismo debido a que los pequeños emprendimiento apoyan el desarrollo comunitario, crean empleos, promocionando parte de la cultura y patrimonio.

El éxito y del crecimiento turístico depende de la seguridad y hospitalidad que se brindan en base a estos componentes, es necesario que se planifiquen y organicen con los comerciantes y autoridades emprender programas de capacitación y seguridad que garanticen el bienestar a quienes deciden conocer la ciudad.

Es preciso destacar que la ciudad de Quevedo ofrece diversas opciones de entretenimiento que van desde un turismo ecológico, de aventura, gastronómico, de consumo, cultural, sin embargo, también se debe capacitar a quienes ofrecen servicios ya que algunos comerciantes y dueños de hoteles o fincas turísticas, no cumplen las expectativa de los clientes, además de la inseguridad que existe ocasionada por la delincuencia influye a que el turismo comunitario no tenga un mayor progreso.

Al plantear el tema de estudio se pretende beneficiar de manera directa a la población en general ya que la afluencia de turismo demanda de bienes y servicios que pueden ser provisto a través de la creación de emprendimientos que a su vez genera recursos económicos, instaurando estabilidad económica, en cuanto a la seguridad se debe considerar los mecanismos adecuado para combatirla ya que no solo afecta al turista que llega y se va sino a toda la población que no puede vivir amedrantado por parte de quienes no respetan la ley.

#### **1.4. Objetivo**

- ✓ Determinar la seguridad y hospitalidad y su incidencia en el turismo del cantón Quevedo, año 2021.

## **1.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **Seguridad**

Es la acción democrática de sus habitantes y sus bienes, pueden ocasionar políticas ineficaces cuando no se puede reaccionar en forma eficaz ante la violencia y el delito que impide garantizar la calidad de vida por sentimientos de miedo, peligro y urgencia, no hay un consenso si se refiere también a riesgos o amenazas no intencionadas como accidentes de tránsito, desastres naturales, o de tipo económico y social como fraudes, delitos ecológicos, corrupción política.

La inseguridad, la violencia y el delito no son problemas que solo merecen respuestas de contingencia; en verdad, requieren un tratamiento integral y holístico, de procesos de mediano y largo plazo. La seguridad ciudadana exige tomar medidas oportunas y eficaces en especial por parte de los decisores políticos en calidad de prevenir, mitigar y respuesta. Algunos modelos de seguridad ciudadana establecen el proceso de fortalecer y proteger el orden civil democrático al disminuir o eliminar la violencia criminal o delincuencia en la población al prevenir, combatir y controlar la criminalidad y la violencia; reflejado en la transformación de la Policía Nacional, (Castelo, 2020).

### **Importancia de la seguridad**

El diseñar una política integral de seguridad ciudadana, así como la aplicación de estrategias, es sumamente importante, ya que lo que está en juego, en muchos casos, es nuestra propia vida. Reflexionemos que, aunque no participemos del debate, vamos a sufrir irremediabilmente las consecuencias del éxito o del fracaso.

Habrá que empezar a construir las relaciones cívico-policiales dentro de los marcos de un Estado de derecho y un sistema político-democrático, por ello la seguridad ciudadana debe ser entendida como un elemento más dentro de una estrategia global de reformas del Estado. (Segured, 2018).

## **Tipos de seguridad**

**Seguridad pública:** La seguridad pública está asociada a la función gubernamental, relacionada con el control de la sociedad dentro del Estado. Desde la visión liberal, la seguridad nacional se entendía como la defensa del Estado, a través de la diplomacia y la acción militar.

**La seguridad interior:** La aparición de organizaciones criminales y grupos terroristas condujo a una reorganización de las instituciones de seguridad pública y nacional; al mismo tiempo, las amenazas por epidemias o grandes desastres naturales constituyen riesgos para la salvaguardia del Estado.

**Seguridad humana:** La seguridad humana considera que la seguridad depende de la protección, defensa y universalización de los derechos humanos, así como que el respeto a las garantías individuales es una condición previa para que el individuo pueda disfrutar de otros derechos

**Seguridad democrática:** La seguridad democrática se propone como una alternativa con carácter multidimensional, que no se apoya sólo en acciones militares, sino que implica cuestiones vinculadas con el bienestar material, la salud física, el acceso a la educación y la cultura y un medio ambiente sano (Montero, 2018)

## **Inseguridad**

La inseguridad, se puede definir como la dificultad para escoger entre diferentes opciones para conseguir un objetivo determinado, así como, la duda constante ante si lo que hemos hecho o dicho, ya seamos nosotros mismos u otras personas, es acertado o no.

La inseguridad puede ser desencadenada por la percepción de que uno mismo es vulnerable o por una sensación inestabilidad que amenaza el autoconcepto y la autoestima. Esta vulnerabilidad produce una sensación de nerviosismo, malestar o ansiedad asociada a diversas situaciones. (Escudero, 2019).

## **Factores inciden a la inseguridad**

Entre las causas están justamente el desempleo, la pobreza, la exclusión social, la corrupción, y la desigualdad social que genera que exista ingresos desiguales, inestabilidad laboral y explotación en el trabajo. Por lo que la gente opta por la delincuencia en algunos casos cuando no encuentra de parte de la sociedad acogimiento, posibilidades, oportunidades que a nivel incluso intrafamiliar se genera abandonos, traumas, abusos de los propios padres o de los familiares del entorno.

Por todo ello es necesario que determinemos los factores causales de la inseguridad ciudadana, justamente para plantear probables soluciones que sean efectivas donde participe tanto Estado como Sociedad, (Mariscal, 2017).

## **La delincuencia y la sociedad**

La sociedad ha fomentado un excesivo individualismo y una consideración del individuo como mera unidad de consumo, pero escasamente ha brindado al individuo un tipo de vida en comunidad o ha ofrecido una escasa influencia en las decisiones de un entorno social. Ante esta situación, la violencia aparece como una forma de respuesta ante una frustración social. Este tipo de violencia puede ser también una consecuencia del profundo deterioro al que se ha llegado en un tipo de sociedad que ha puesto sus esperanzas en un mero crecimiento cuantitativo del consumo de bienes materiales y que apenas ha tenido en cuenta al individuo en su dimensión como persona socialmente integrada en una comunidad, (Jiménez, 2017).

## **Hospitalidad**

La hospitalidad es un valor ético (difícil de definir, por la misma razón), que evoca la apertura a un “nosotros” que genere en las personas la experiencia de que “nada humano me es ajeno”. Evoca realidades próximas como la responsabilidad, la compasión, la solidaridad, la acogida, define la hospitalidad como la acogida de aquel diferente a mí. Y la acogida es una práctica que requiere el reconocimiento de las necesidades del otro, de su dignidad y su diversidad. (Bermejo, 2020).

## **Indicadores modernos de hospitalidad**

En la actualidad, la hospitalidad se ha transformado en un mecanismo reductor de la ansiedad y la angustia que despierta en los viajeros la entrada en territorio que les es ajeno. Sin embargo, esta hospitalidad nada en parte parece tener que ver con aquella utilizada en tiempos antiguos. En las siguientes líneas discutiremos cuales son los indicadores más representativos de la hospitalidad en las culturas modernas.

En parte, esto se debe a que la hospitalidad conserva un lado oscuro por el cual el viajero se pone en inferioridad de condiciones con otros actores locales aumentando el grado de vulnerabilidad. Pero también la hospitalidad puede ser considerada como un permiso de protección temporal de los peligros que aquejan a cualquier viajero (Korstanje, 2020).

## **Desarrollo y hospitalidad**

El desarrollo de la hospitalidad turística implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda un turista o excursionista y la oferta del destino. Una aproximación al conocimiento de las necesidades de la demanda es considerar el conjunto de conductas estadísticamente dominantes del hombre cuando desarrolla actividades turísticas, conjunto de valores que no tienen materialidad pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de los mismos.

El primer impulso que tiene un individuo es una necesidad o privación percibida que se transforma en un deseo al comunicar sus necesidades y que lleva a elaborar en el caso de la actividad turística, un producto turístico o recreativo que le permita satisfacer esa necesidad. Las principales necesidades del visitante conscientes e inconscientes en la elección de un destino son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad. (Grünewald, 2018).

## **Calidad de los servicios hospitalarios**

La baja calidad de los servicios, es una desventajas comparativas, crisis económicas en países claves para el sector, entre muchas otras, se ven ridículamente opacadas por el

tema de la percepción de la seguridad.

La inseguridad es un tema que no solo afecta al turismo, pero es donde las consecuencias se sienten con mucha fuerza. Afirmar que la salida del top ten mundial fue a causa exclusiva de la inseguridad sería inadecuado, sin embargo, tampoco hace falta ser un especialista para observar que los actos de delincuencia afectan directamente la opinión de los turistas extranjeros y disuelven toda intención de visitar un lugar plagado de crimen organizado, robo, secuestro, extorsión, o cualquier signo que represente algún riesgo, (Medina, 2019).

### **Hospitalidad y progreso turístico**

La hospitalidad turística influye en el desarrollo y atraer a nuevos visitantes generando de esta manera empleo en el propio sector turístico, el empleo en sectores conexos. Así la medición del empleo presenta una gran dificultad, que va a depender del tipo de país que se analice; ya que si se considera estrictamente como empleo directo los que corresponden al turismo, y como empleo indirecto si se considera los conexos. Luego se considerarán empleos generados por el turismo, todos aquellos que se produzcan en las unidades de producción del sector y en los prestadores de servicios, (Figuerola, 2018).

### **Turismo**

El turismo agrupa al conjunto de actividades de producción y consumo, a las que dan lugar determinados desplazamientos seguidos de una noche, al menos, pasada fuera del domicilio habitual, siendo el motivo de viaje el recreo, los negocios, la salud o la participación de una reunión profesional, deportiva o religiosa.

Durante la década del sesenta, el turismo fue definido por la Organización Mundial de Turismo, como “la suma de relaciones y deservicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario, no motivado por razones de negocios y profesionales, (Korstanje, 2018).

## **Turismo como actividad económica**

Es de conocimiento generalizado que el Turismo se ha convertido en una de las actividades económicas más importante de nuestro país y en especial de nuestra región. El Turismo no sólo impacta al propio sector económico, sino que además influye fuertemente en los resultados de otros sectores, en un aumento de la calidad de vida de nuestros habitantes y una mantención de nuestros atractivos naturales y su conservación como medio ambiente limpio y puro, (Figueroa, 2018).

## **El turismo y la delincuencia**

La relación turismo y criminalidad, representa un tema nuevo y sensible de la investigación en muchos destinos, ya que, las autoridades se resisten a medir y posiblemente arriesgarse a revelar el nivel de delincuencia debido a la amenaza que representa para el futuro desarrollo de esta actividad en su localidad.

Los estudios empíricos de la victimización del turismo son escasos, y ello se debe entre otras razones, a la elevada cifra negra (delitos no denunciados). Es comprensible la renuencia del turista a denunciar un delito, cuya estadía en una localidad es temporalmente breve, si lo comparamos con la disposición que tiene un residente permanente para presentar una queja formal. Los turistas determina el conjunto de oportunidades disponibles para el delincuente. Entornos de turismo pueden crear los focos de oportunidades delictivas, por la constante afluencia de turistas y trabajadores, (Torre & Navarrete, 2016).

## **Aspectos de la seguridad turística**

Entendemos por seguridad turística la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras, he involucra una serie de aspectos que podemos englobar básicamente en siete puntos:

✓ **Seguridad pública:** sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos



✓ **Seguridad social:** sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc. (Grünewald, 2018)

✓ **Seguridad médica:** sistema de prevención, emergencia y protección que permite la asistencia médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico.

✓ **Seguridad informativa:** sistema de comunicación que permite el conocimiento de la oferta del destino.

✓ **Seguridad económica:** sistema de reaseguro del viajero para prevenir riesgos desde la óptica económica.

✓ **Seguridad de los servicios turísticos:** sistema que permita la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.) del destino turístico.

✓ **Seguridad en eventos:** sistema que permite la protección durante la realización o participación de un evento deportivo, musical, recreativo, etc. del visitante del destino. (Grünewald, 2018).

### **Seguridad Turística Ecuador**

Varios institutos internacionales señalan al Ecuador como uno de los países más seguros de la región y citan a la ciudad de Quito, como la única capital incluida en el listado de ciudades más seguras.

En una acción coordinada, las instituciones gubernamentales, con el apoyo de las embajadas, consulados y gremios turísticos, trabajan para consolidar a Ecuador como destino seguro. La mesa técnica es el espacio de intercambio de acciones y estrategias de bienestar y salud turística en la que interactúan instituciones vinculadas a las actividades de turismo y recreación dentro del territorio ecuatoriano, (Ministerio de turismo, 2019).

## 1.7 TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se obtuvo información mediante la técnica de la encuesta procediendo a desarrollar un cuestionario de preguntas de fácil entendimiento, se procedió a realizarla vía online para su elaboración donde los habitantes del cantón, puedan dar su opinión sobre la seguridad y hospitalidad y su incidencia en el desarrollo turístico del cantón Quevedo, cada pregunta fue realizada en base al tema investigativo.

### Cuestionario de preguntas a los habitantes del cantón Quevedo

N.º	Pregunta de la encuesta	Si	No
1	¿Considera a Quevedo como una ciudad segura?		
2	¿Cree usted que en Quevedo brinda un turismo hospitalario?		
3	¿Conoce los planes de seguridad que maneja las autoridades el cantón?		
4	¿Cree usted que el desarrollo turístico incida en el aumento de la delincuencia?		
5	¿Considera usted que se deben capacitar a los comerciantes para ofrecer un mejor servicio turístico?		
6	¿Cuáles han sido los principales inconvenientes al momento de solicitar algún tipo de servicio turístico?		
7	¿Cuáles considera que son los principales tipos de delitos que se comenten en el cantón?		
8	¿Cree usted que se debe invertir más promocionado de manera turística el cantón?		
9	¿Considera usted que las autoridades cumplen con sus funciones brindando seguridad a sus habitantes?		
10	¿En qué sector considera uste las autoridades se deben enfocar e invertir logrando el beneficio social?		

# RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

## 2.1 DESARROLLO DEL CASO

El desarrollo del caso de estudio fue elaborado mediante la técnica de la encuesta que permitió conocer como es la seguridad y hospitalidad su incidencia en el turismo en el cantón Quevedo, para ello se aplicó un cuestionario de preguntas mediante el cual se obtuvo información, las cuales se utilizaron como herramientas para obtener datos de cada uno de los procesos de estudio que se hicieron a lo largo del proyecto.

Durante el desarrollo del problema investigativo, de termino que en los últimos años Quevedo ha tenido un progreso significativo en comparación con otros cantones de la provincia esto se lo evidencia en cuanto a proyectos de inversión que se han localizado en la ciudad, también se han desarrollado diversos microemprendimiento de diferentes indoles que buscan satisfacer las necesidades primarias de sus residentes y de quienes visitan el cantón de esta manera el turismo ha sido una fuente desarrollo y bienestar para todos sus habitantes.

Las opciones de entretenimientos turísticos que ofrece el cantón son varias, donde se puede encontrar desde turismo gastronómico, cultural, agroturismo, turismo comunitario que atraen a visitantes desde diversas partes del país, lo que ha influido que se reactive el desarrollo comercial, creando fuentes de empleo y proporcionando bienestar social para todos.

La afluencia de turismo incide que la demanda por bienes y servicios se incrementa de esta manera surjan nuevos emprendimientos los cuales no todos cuentan con la capacidad de ofrecer un servicio de calidad, esto debido a varios factores como inversión en infraestructura, manipuleo desechos sólidos, precios excesivos, higiene no adecuada, mala actitud en cuanto a la atención, considerando que muchos comerciantes no tienen la formación y no existe organización entre ellos que les permita tratar estos inconvenientes que dan malas referencias en cuanto a la hospitalidad turística, por lo que es urgente que sean tratados y encontrar soluciones viables donde cada uno de ellos salgan favorecidos.

La seguridad turística es un tema que preocupa no solo, a las autoridades sino a toda la ciudadanía indicando que en los últimos tiempos se ha irrespetado la tranquilidad de las personas por delincuentes que ponen en zozobra a la ciudad, por los hechos delictivos que comenten alterando la paz y tranquilidad, por lo que se deben tomar decisiones urgentes como medidas de apoyo.

La información obtenida mediante la encuesta aplicada a la población quevedeña señala que el turismo es una fuente de apoyo importante para el sector económico del cantón, del dependen que los pequeños emprendimientos sigan funcionando, por lo que es necesario se presenten proyectos encaminados en el área de seguridad y hospitalidad logrando un mayor desarrollo turístico en beneficio de todos sus ciudadanos.

## **2.2 SITUACIONES DETECTADAS**

Durante el desarrollo del caso se encontraron varias situaciones que se relacionan de manera directa al tema de estudio, entre las cuales se pueden mencionar que la población en general, considera al turismo como una oportunidad de desarrollo la cual es necesario aprovecharlo debido el aumento de personas demandan de bienes y servicios donde ellos los pueden proveer a fin de satisfacer sus necesidades a cambio de un valor económico.

En cuanto a la hospitalidad se pudo conocer que no todos los comercios, grandes o pequeños cumplen con la garantía de ofrecer excelente servicio y hospitalidad al cliente, esto se debe al desconocimiento en cuanto a normas y etiquetas de cómo tratar a las personas, por lo que es necesario que el personal este en constante capacitación cumpliendo de esta manera las expectativas que se espera de ellos.

En cuanto a la seguridad que se tiene actualmente en el cantón es preocupante debido al aumento delincencial que aprovecha la oportunidad de los turistas que no conocen la situación y se arriesgan a visitar o transitar por lugares apartados siendo de esta manera violentados en sus derechos, ante lo cual se ha exigido a las autoridades de turno tomar medidas de acción inmediata y frenar la inseguridad que se vive para poder seguir ofertando sus bienes sin que el turismo se vea afectado.

La seguridad y hospitalidad turística sin duda alguna es un reto que con el suficiente esfuerzo de las autoridades y ciudadanía en general se puede llegar a superar para ello se requiere de colaboración entre las dos partes para que planifique y organicen estrategias adecuadas de combatirlas y hacer de Quevedo un rincón del Ecuador que todos deseen conocer.

Ante las circunstancias que se está viviendo se necesita de la colaboración ciudadana en denunciar los delitos, para que esta haga cumplir la ley de esta manera se estará más seguro y los delincuentes no podrán volver a realizarlos nuevamente logrando así un bienestar para todos, de manera que las personas puedan ir tranquilas por las calles sin temor a que atenten contra su integridad.

Actualmente se están desarrollando campañas enfocadas en los jóvenes, para prevenirlos de caer en la delincuencia y diferente tipos de vicios, aunque ha tenido éxito, falta mucho sobre todo de la colaboración de los padres, que consideran que no es necesario que sus hijos integren determinados grupos de ayuda, además del otro problema de padres permisivos convirtiéndose en un problema general para toda la sociedad, que tiene que afrontar las consecuencias del azote delictivo que vive hoy en día, afectado a comerciantes, y turistas que no pueden tener la libertad de realizar las actividades que ellos consideren.

La seguridad y la hospitalidad están plenamente ligadas al área del turismo, no se puede brindar un servicio eficiente, adecuado conforme a las expectativas del turista sino se le brindan las condiciones óptimas por ello, la capacitación es importante instruyendo a mejorar sus conocimientos y trato a los visitantes, por ello se busca impulsar en los comerciantes se organicen y planifiquen sus actividades de manera ordenada, pulcra dando una buena imagen de ellos, a quienes llegan hasta sus instalaciones de la misma manera se pide mayor vigilancia y rigurosidad contra quien atente contra la seguridad de las personas, el propósito es hacer de Quevedo una ciudad segura y hospitalaria para todos quienes lleguen a visitarla.

## 2.3 SOLUCIONES PLANTEADAS

- ✓ Capacitación continua a los comerciantes que se involucran de manera directa con el sector turístico de la ciudad.
- ✓ Compromiso de las autoridades policiales en proyectos comunitarios orientados al tema de seguridad ciudadana para que de esta manera quien decida visitar Quevedo camine de forma confiada por sus calles sin temor a ser víctima de la delincuencia.
- ✓ Compromiso de las autoridades municipales a invertir en caminos vecinales, infraestructura hotelera con la finalidad de captar aun mayor número de turistas.
- ✓ Mayor promoción turística a las actividades que se pueden realizar en el cantón
- ✓ Organización y cumplimiento en cuanto normas de seguridad e higiene para brindar un buen servicio por parte de los comerciantes.
- ✓ Motivar a los comerciantes escuchen al cliente, para que de acuerdo a sus necesidades puedan realizar ofertas donde ambas partes salgan favorecidas.
- ✓ Impulsar a la ciudadanía a emprender microemprendimientos aprovechando la acogida turística que tiene la ciudad.
- ✓ Motivar a las personas a denunciar, si han sido víctimas de la delincuencias de esta manera, se amedrentará y controlará a quienes no respeten la ley.
- ✓ Promociones y descuentos en diversas compras o actividades turísticas, con la finalidad de atraer a un mayor público influyendo en lograr un mayor desarrollo en esta área.
- ✓ Estrategias de precios, en hoteles, restaurantes, recorridos, esto se lo aplicará con una herramienta para conseguir mayores niveles de la demanda turísticas por ciertos bienes o servicios.

✓ Marketing turísticos, sobre las actividades que se pueden desarrollar indicando precios, descuentos, imágenes de los paisajes naturales del cantón visitas en lugares determinados de esta manera Quevedo se convertirá en una alternativa para ser visitada.

✓ Brindar informacion al visitante, sobre las opciones de entretenimiento que ofrece la ciudad, las horas determinadas y sitios que no son muy seguros de esta manera evitar, malos momentos.

✓ Mantener el control de vigilancia de aglomeraciones de personas en sitios determinado, cuidado de bebidas, bares y discotecas, brindando seguridad en beneficio de todos.

**CAPACITACIÓN ENFOCADAS EN LA BUENA ATENCIÓN Y  
HOSPITALIDAD PARAN BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD,  
ASÍ COMO ACCIONES SEGURIDAD PARA PREVENIR Y EVITAR  
CUALQUIER TIPO DE DELITOS QUE PONGA EN RIESGO EL  
BIENESTAR COMÚN**



**AUTORA:  
KARELYS MARYAN SANTILLÁN LUNA**



## **Factibilidad de la propuesta**

La propuesta es factible porque se adapta a las necesidades que se presentan en la investigación donde se proponen campañas de capacitación, enfocadas en brindar un buen servicio para ello es necesario capacitar de manera continua a los comerciantes, dueños de hoteles, y todos lo que tengan relación al área turística, mejorando el posicionamiento del destino turístico, en cuanto a competitividad, oportunidades, rentabilidad y desarrollo garantizando una hospitalidad grata para quienes deciden visitar Quevedo.

En cuanto al tema de seguridad se debe considerar, mayor control por parte de las autoridades ya que la delincuencia es el principal problema que actualmente tiene la ciudad, es adecuado que se incluya información sobre que sitios son seguros para el turista hasta donde puede transitar, horarios, guías turista para evitar momentos desagradables para quienes visitan y no conocen la situación actual.

## **Acciones de la propuesta**

- ✓ Disponibilidad para dar una atención de primera
- ✓ Prestar especial atención al respeto por los huéspedes.
- ✓ Responsabilidad por brindar un servicio de calidad
- ✓ Proveer al turista de todo lo necesario para que su estadía sea agradable
- ✓ Operativos de seguridad
- ✓ Capacitación
- ✓ Buen comportamiento social

**Prospección de la propuesta en seguridad y hospitalidad turística**

Estado Actual	Prospectiva
 <p data-bbox="236 801 778 954">El manipuleo de los alimentos por algunos comerciantes no es el correcto. debido a que sus productos están al intemperie expuesto a la contaminación.</p>	 <p data-bbox="805 801 1348 913">La propuesta incluye capacitación a los vendedores que el turismo gastronomía se parte del desarrollo del cantón.</p>
 <p data-bbox="236 1373 778 1485">La infraestructura hotelera también es importante cuidar ya que de ello depende la generación de recursos.</p>	 <p data-bbox="805 1373 1380 1518">Si algo caracteriza un buen servicio turístico son los hoteles quienes deben estar siempre capacitados para ofrecer un servicio de calidad.</p>
 <p data-bbox="236 1973 778 2040">La responsabilidad por parte de las autoridades municipales es indispensable</p>	

para arreglo de caminos vecinales dando una buena imagen a los turistas que decidan optar por nuevas aventuras.

El turismo comunitario, es una excelente opción que actualmente se desarrolla en Quevedo por lo que es adecuado que las autoridades se preocupen del arreglo de vías.



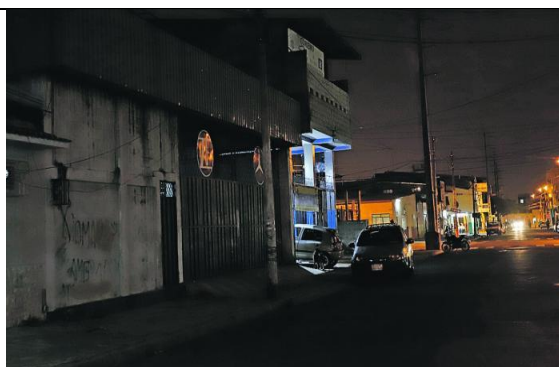
La calidad de la atención, también se tratará porque de ello depende el proseo del turismo.

Se trabajará en que el comerciante brinde una buena atención al usuario.



La seguridad es otra de las propuesta que se presentara, dado el índice delincuencia afecta a todos.

La vigilancia contante influirá para hacer sentir seguros a los turistas que visitan la ciudad.



La falta de alumbrados públicos, es considerada por los malhechores

Las señalizaciones y controles brindaran una mejor seguridad al turista.

## 2.4. Conclusiones

✓ De acuerdo a la técnica de la encuesta aplicada a la población quevedeña en el proceso de estudio se logró conocer que actualmente Quevedo es considerada por sus habitantes como una ciudad que no es segura para desarrollar un turismo dinámico, debido a que los índices delincuenciales se ha incrementado y que todos los días se comenten diversos tipo de delitos los cuales muchos de ellos aparecen publicados en los medios de prensa local, a pesar de los esfuerzo policiales se necesita más apoyo, de los mandos superiores y de la ciudadanía en general. Actualmente se cuenta con programas seguridad donde la policía hace vigilancia en el centro de la ciudad y sus parroquias, pero no es suficiente, se conoció que han hecho peticiones a los directores envíen más refuerzos de policías, así como también transporte ya que no tienen en que movilizarse hacia alguno sitios que están apartados. Otras de las propuesta que incluyen en los planes de seguridad es vigilar en lugares estratégicos que son los sitios donde los delincuentes se preparan para infringir la ley de diferentes maneras.

✓ La encuesta realizada revela, que la población quevedeña considera que en la ciudad si, se brinda un turismo hospitalario, a pesar de las circunstancia que se viven diariamente, aun así, están conscientes que algunos comercios de diferentes indoles, como hoteles, restaurantes, balnearios, entre otros necesitan de capacitación, para que el personal que opera dentro de estos emprendimientos brinden un buen servicio al usuario que lo solicita, debido a que existen lugares que no les gusta dar información, descuentos, tratan mal al consumidor generando hostilidad en volver a visitarlos, y preferir otras opciones de entretenimiento, obstaculizando de esta manera el progreso de los comercios y por ende un mayor desarrollo turístico que tanto beneficia a la ciudad.

✓ Dentro de la encuesta se consultó a la ciudadanía si considera que se deben enfocar, en proyectos de inversión en el turismo o seguridad, obteniendo como respuesta un totalidad que una de las emergencias que tiene Quevedo es la inseguridad que hoy en día se está viviendo, por lo que se necesita que toda la atención de las autoridades municipales y policiales trabajen en planes, para que se organicen de mejor manera y brindar estabilidad y seguridad a la población, debido a que no se puede hablar de progreso y desarrollo si no se ofrece al ciudadano confianza de transitar libremente. Si bien es cierto el turismo representa una fuente importante de ingresos y empleo por la reactivación del comercio que

este posee, por ello se debe considerar todas las alternativas disponibles en cuanto a la hospitalidad y seguridad.



## **2.5 RECOMENDACIONES**

✓ Ante el índice de inseguridad que actualmente vive el cantón Quevedo se recomienda a las autoridades de turno planificar actividades de seguridad ciudadana, donde el turista pueda transitar de forma confiada y visitar los hermosos lugares que tiene la ciudad sin el temor de ser víctima, los proyectos de seguridad civil son importantes para toda la ciudadanía que no puede trabajar bajo la modalidad del miedo a ser asaltados, por ello se pide coordinación a quienes están al mando de vigilar y poner orden social trabajar de forma organizada junto con la colaboración ciudadana poder batallar este mal que afecta a todos por igual.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Bermejo, J. (2020). La hospitalidad como un bien . Argentina: [www.josecarlosbermejo.e](http://www.josecarlosbermejo.e).
- Castelo, Á. (2020). Estrategias de seguridad ciudadana en la provincia de Santo Domingo, Ecuador. Peru: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).
- Castelo, Á. (2020). Estrategias de seguridad ciudadana en la provincia de Santo Domingo, Ecuador. Ecuador: [www.gestiopolis.com/](http://www.gestiopolis.com/).
- Escudero, M. (2019). Las raíces de la Inseguridad. Colombia: [www.manuelescudero.com](http://www.manuelescudero.com).
- Figuroa, J. (2018). Economía turística. Argentina: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).
- Grünewald, L. (2018). Qué es la Seguridad Turística. Honduras: [www.gestiondelriesgo.com](http://www.gestiondelriesgo.com).
- Jiménez, R. (2017). La delincuencia juvenil: fenómeno de la sociedad actual. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Korstanje, M. (2018). Turismo y enfoque de producto turístico. Peru: [/www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).
- Korstanje, M. (2020). Las formas elementales de la hospitalidad. Panama: [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org).
- Mariscal, A. (2017). Factores del problema de la inseguridad ciudadana en la ciudad de abancay - 2015. peru: universidad nacional del altiplano.
- Medina, A. (2019). Cómo ha impactado la inseguridad en el turismo en México. Mexico: [www.gestiopolis.com/](http://www.gestiopolis.com/).
- Mensías, F. (2019). Factores del delito en nuestro país. Ecuador : [derechoecuador.com](http://derechoecuador.com).
- Ministerio de turismo. (2019). Acciones concretas por la seguridad turística se definieron en Quinta Mesa Técnica. Ecuador: [www.ministeriodegobierno.gob.ec](http://www.ministeriodegobierno.gob.ec).
- Montero, J. (2018). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana . Mexico: Colegio de Sonora.
- Segured. (2018). La importancia de la seguridad ciudadana. Mexico: [segured.com](http://segured.com).
- Torre, M., & Navarrete, D. (2016). Turismo, violencia y vulnerabilidad. KAIROS. Revista de Temas Sociales, 14.

# ANEXOS



**Foto 1. Balneario de Quevedo**



**Foto 2. Malecón de Quevedo**



**Foto 3. Gastronomía de Quevedo**



**Foto 3. turismo cultural de Quevedo**

