



**República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil - UTEG**

**Trabajo de Titulación
para la obtención del título de:**

Licenciatura en Turismo

**Tema:
Estrategias para la reactivación turística en tiempos de
inseguridad ciudadana en Guayaquil - Ecuador**

**Autor/a:
Jonathan Darío Linch González**

**Director de trabajo de titulación:
Dr. Sedolfo Carrasquero**

Diciembre 2022

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

A Dios que ilumina mi camino y me da el entusiasmo necesario para cumplir mis objetivos.

A mi familia y esposa que siempre me dio su apoyo incondicional.

A la Universidad y docentes que me ilustraron y certificaron mi aprendizaje

A mi tutor por guiarme en este trabajo en el que he puesto todo mi empeño

A mis amigos y compañeros con quienes he compartido momentos de dificultad y hoy de éxito.

Jonathan Lynch

DEDICATORIA

A todas aquellas personas importantes en mi vida que me apoyaron en esta hermosa Carrera, la cual pienso disfrutar y ponerla a servicio de la sociedad toda.

Jonathan Lynch

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente al autor.

Jonathan Darío Linch González

TÍTULO DEL ARTÍCULO

ESTRATEGIAS PARA LA REACTIVACIÓN TURÍSTICA EN TIEMPOS DE INSEGURIDAD CIUDADANA EN GUAYAQUIL – ECUADOR

Jonathan Darío Linch González

Jonathanlinchg@outlook.es

RESUMEN

La reactivación de la economía a través del sector turístico representa un reto para miles de personas que se dedican a esta actividad, puesto que las consecuencias y pérdidas obtenidas en este gremio por la reciente pandemia supera a muchas crisis atravesadas en años anteriores. Cómo superar los actos delictivos desde un simple robo hasta el crimen organizado, es la incógnita que se pretende develar para arribar seguros al puerto principal llamado Guayaquil. El presente estudio de enfoque cuantitativo tiene el propósito de recoger información sobre el sentir ciudadano de turistas en cuanto a la variable estrategias de reactivación turística y la variable inseguridad ciudadana. Los resultados revelan que el 75,7% de turismo postpandemia y el 21,7% de inseguridad ciudadana se encuentra en nivel medio. La solución consiste en tomar como modelo estrategias aplicadas en Costa Rica, Chile y México para recuperar la confianza en el turismo nacional e internacional.

Palabras clave: Inseguridad ciudadana, reactivación turística, estrategias, seguridad turística.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial del Turismo, OMT (2021) informa que el turismo internacional ha tenido una pérdida de 900.000 millones de dólares en el 2020. Frente a esta realidad, la Corporación Andina de Fomento, CAF a través del Banco de desarrollo de América Latina pretende otorgar su permiso para reactivar el turismo y plantear mejoras a la competitividad en pro de la adaptación a las necesidades de los turistas. En Ecuador la inseguridad ha llegado a niveles nunca vistos, los asesinatos, asaltos, robos y otros delitos se han expresado alarmantes.

El Ministerio de Gobierno en su Plan V (2022), sobre las estadísticas de inseguridad y crónica en Guayaquil, señala que en enero del 2022 ha habido un aumento del 272% comparado con el mismo mes del 2021. Las cifras llegaron a 73 muertes violentas. No ha habido registro tan altos desde el 2010. Ya en 2011 el pico de muertes fue de 56 personas, de ahí en adelante llegó a 29 homicidios. Como por ejemplo en la Playita del Guasmo, lugar de recreación, balneario donde se realizan eventos artísticos en sus canchas deportivas y locales de comida. Ahí se produjo una masacre, que registró 55 indicios balísticos.

De otro lado, aun cuando se lucha por la reactivación del consumo frente al 2021, Vivero citado por Tapia (2022) manifiesta que, los usuarios sienten miedo de salir por el riesgo de asaltos en restaurantes y negocios comerciales. Por su parte Zúñiga (2022) narra cómo dos antisociales dispararon en el pecho a un holandés para robarle, el visitante murió en el hospital convirtiéndose el Cerro Santa Ana de atractivo turístico de la urbe guayaquileña a blanco de la delincuencia que reclama atención urgente de la alcaldía en temas de derecho y seguridad.

El estudio se justifica en virtud de la trascendencia que su desarrollo representa para la rama del turismo y la economía de la ciudad de Guayaquil, como una oportunidad de análisis de la actual situación de inseguridad. La investigación es importante porque describe que tras la pandemia las reglas de la industria del turismo han cambiado y pretende certificar cuándo la seguridad sanitaria y la sostenibilidad juegan un papel mayor en las preferencias de los consumidores por lo que señala la necesidad de proporcionar estrategias de solución en defensa de los derechos de esparcimiento, liberación de tensiones, contacto con la naturaleza en lugares paradisíacos para satisfacción de estas demandas.

Como objetivo general se propone analizar el estado de inseguridad ciudadana postpandemia para el planteamiento de estrategias que permitan la reactivación turística de la ciudad de Guayaquil, Ecuador durante el 2022., y como objetivos específicos: describir el nivel de turismo postpandemia en Guayaquil. Identificar el grado de inseguridad ciudadana que atenta afecta las condiciones turísticas de la ciudad. Proponer estrategias de reactivación turística que contribuyan a brindar seguridad a turistas nacionales y extranjeros.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Ya en los primeros meses del 2022 muchos autores encuentran como hallazgos de sus investigaciones la necesidad de reactivar la economía mundial, en un contexto de inseguridad postpandemia. Literatura reciente, permite mencionar en primer lugar el autor internacional Guerra (2020) quien manifiesta que el turismo se ha mostrado frágil en estos momentos de incertidumbre. Por eso el mundo se enfrenta a una considerable paralización del sector. Mediante investigación exploratoria y enfoque cualitativo efectúa un estudio de turistificación, análisis histórico comparado en destinos turísticos de Latinoamérica y Europa. Los resultados ofrecen información sobre el proceso de reactivación turística.

Por su parte Proaño, López, & Chérrez (2021), autores nacionales, realizan una investigación que ayuda a reconocer la importancia del turismo como uno de los principales sectores económicos no solo a nivel internacional sino en países llamados “en vías de desarrollo”, fijan el propósito de analizar la situación turística actual y su incidencia en las naciones. En las conclusiones manifiestan esperar una caída de recursos y con respecto a la industria de viajes y turismo una paralización sin precedentes. Propone la recuperación en etapas que impliquen cuantificar, recuperar y finalmente reactivar la economía.

Merece especial mención el trabajo del autor guayaquileño Pincay (2020), quien realizó una investigación sobre la necesidad de implementar una estrategia para la reactivación de la actividad turística en el contexto de la parroquia rural de El Morro, sitio de gran riqueza natural, cultural, religiosa y gastronómica. Sugiere la implementación de una estrategia que reactive la competitividad turística y se incentiven sus actividades, además ofrece capacitaciones a los prestadores turísticos para que mejoren su atención.

El propósito de esta sección es presentar una revisión documental sobre el tema del artículo que permita ubicar la problemática en el contexto de la literatura pasada y actual. Pudiendo utilizar el sistema de diálogo entre los avances de su investigación y los resultados producidos por otros investigadores previamente citados, sin perder de vista las categorías o variables de la investigación, además del uso adecuado del lenguaje propio de la ciencia que se está trabajando.

El turismo para la economía de países en desarrollo

El desarrollo turístico ciudadano representa una fuente de ingresos que mejora la economía de los países en especial los de subdesarrollo. Son actividades realizadas por las personas durante sus viajes y estancias que se sienten atraídas hacia lugares diferentes al lugar donde han establecido su residencia por recreación, negocios u otros motivos. Los turistas admiran paisajes, gastronomía, tal es el caso de Ecuador cuyos platos llaman la atención de los visitantes (Armijos & Ávila, 2021).

Según la Organización Mundial del Turismo, OMT, las personas que se denominan turistas son las que realizan actividades de viaje y permanencia en lugares ajenos a su entorno habitual por no más de un año consecutivo con variados propósitos. Sin embargo, en el contexto de la pandemia del Covid-19 este sector económico se vio afectado a nivel mundial. Ante esta situación los mandatarios pretenden aplicar estrategias de reactivación turística. Tal es el caso de Ecuador que ha generado políticas públicas efectivas para que los empresarios turísticos sean rescatados de una inminente quiebra (Toledo, 2021).

Entre las estrategias utilizadas están las redes sociales que sirven para interconectar a los usuarios en planes de marketing y sirven para la retroalimentación de las proyecciones turísticas hasta un medio de información y mercadeo. A través de las plataformas se puede llegar a un público amplio. Sin embargo, así como son publicados propaganda animadora

de visitas de los usuarios, así mismo se abre el camino a dificultades que hará sentir inseguros al común de los turistas, uno de ellos es el sector turístico en tiempo de Covid-19 por los que la paz ciudadana se ha visto alterada por acciones delictivas propias de países pobres que entran en crisis (Verduga, 2022).

Consecuencias de la Inseguridad Turística

Nacionales o extranjeros se sentirán seguros en espacios donde exista la protección de la vida, así lo expresa Handszuh, (2020) al decir que esta conlleva la inviolabilidad de la persona y el respeto por su integridad mental y física, así como los demás derechos y deberes humanos. La alteración, la manipulación, la negligencia afecta las relaciones, enfrenta los unos contra los otros e impacta la percepción de la imagen de los destinos.

Si bien la sensación de inseguridad es un concepto subjetivo, este interviene en cada una de las etapas del proceso turístico, desde que compra su pasaje, cuando viaja, en el momento de su arribo, las actividades que realiza durante su estadía y finalmente de regreso a su casa (Frigó, 2020). El sector turístico se ha visto afectado así lo evidencia el comportamiento de los visitantes relacionado a la seguridad turística y que los ha motivado a escoger otros lugares de destino.

La teoría general de sistemas relacionada al turismo permite entender el vínculo entre elementos o subsistemas de oferta y demanda turística para contribuir a encontrar una explicación lógica de la situación de inseguridad producida tras la crisis mundial provocada por el Covid 19, y que ha repercutido en la interacción del mercado (Garabiza & Franco, 2022).

El Ministerio de Gobierno en su Plan V (2022), sobre las estadísticas de inseguridad y crónica en Guayaquil, señala que en enero del 2022 ha habido un aumento del 272% comparado con el mismo mes del 2021. Las cifras llegaron a 73 muertes violentas. No ha

habido registro tan altos desde el 2010. Ya en 2011 el pico de muertes fue de 56 personas, de ahí en adelante llegó a 29 homicidios. Como por ejemplo en la Playita del Guasmo, lugar de recreación, balneario donde se realizan eventos artísticos en sus canchas deportivas y locales de comida. Ahí se produjo una masacre, que registró 55 indicios balísticos.

En un encuentro de autoridades que analizaron la problemática aquí investigada, Muñetón (2021), presidente de la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador asegura que la imagen de un Guayaquil de delitos violentos afectan con gravedad al turismo por lo que instan los ciudadanos a estar alerta o vigilantes en ciertos sectores de Guayaquil.

Para Herrera (2022), Académica – Magíster en Seguridad y Defensa Nacional hablar de temas de inseguridad dentro del país es un asunto complicado y no se puede decir que lo que la origina en una ciudad sea lo mismo que en otra, pero si hay factores en común. En primer lugar, se ha visto que en ciudades latinoamericanas ha habido un crecimiento significativo, pero desde y después de la pandemia su afectación ha generado desigualdad económica y social, constituyéndose en mayor evidencia sobre el crimen del delito común.

Por otra parte, las instituciones públicas, tales como la policía nacional, fuerzas armadas, instituciones judiciales, no cumplen con la vanguardia de las nuevas amenazas que afectan la seguridad ciudadana. La impunidad que genera y también los temas de corrupción dentro de estas entidades y no olvidar también lo que genera el crimen organizado, cómo está afectando esta lucha del territorio dentro de las ciudades que son clave para su negocio ilícito no olvidar que el crimen organizado endurece la violencia y también las tasas de homicidio son incrementadas por el microtráfico, el narcotráfico, entre otros.

A todos estos grandes problemas se suman las desigualdades, la pobreza, el desempleo y se expresa en la cotidianidad, en la parada del bus, en cualquier lugar del espacio público y un ejemplo claro a decir de Herrera (2022), es lo que está sucediendo en las cárceles que lejos de alcanzar la rehabilitación se han constituido en escuelas del crimen que operan dentro y fuera generando delincuencia común.

Los guayaquileños dedicados al turismo se encuentran preocupados por las repercusiones de alertas sobre inseguridad, delincuencia y violencia, en el 2020 tuvo 12% y 15% en 2021; en el 2022 actual situado en segundo lugar con el 25% de la encuesta (Cedatos, 2022). Las redes sociales transmiten continuamente información sobre diversos tipos de violencia, lo cual afecta la imagen de tranquilidad, acogimiento a los turistas que desconocen muchas de las precauciones que deben tomar para disfrutar de la nobleza de paisajes, comida típica. Los migrantes se llenan de temores y han disminuido sus visitas a su tierra de origen.

Dueños de locales destinados a la atención de visitantes extranjeros están preocupados por los últimos avisos de los gobiernos de Estados Unidos y Canadá que, a través de sus oficinas diplomáticas, alertan a los conciudadanos a tener mayor cuidado o evitar visitar zonas peligrosas del país, con especial énfasis en el cantón. Las tasas de criminalidad en Ecuador son altas, las de arresto y detención bajas (Espinosa, 2022). Es necesario promover nuevos contactos y estrategias que ayuden a restablecer la confianza nacional e internacional para contribuir a la reactivación turística de los pobladores de la ciudad que se encuentra agradablemente rodeada por el río Guayas.

Conforme a lo expresado por Tapia (2022), sobre las estadísticas de disminución de turistas extranjeros y nacionales, informa que entre los meses de enero a abril del 2019 el

Ecuador experimentó 368.750 menos turistas de otras partes del mundo o sea una reducción del 54%. Las cifras han ido en ascenso a 2022, sin embargo, Utreras estima que recién en el 2024 se llegará a la cifra registrada en el 2019.

Las ciudades concentran altas tasas de delincuencia y violencia, son problemas preexistentes que dificultan la toma de medidas de control del Covid-19, sumado al confinamiento produce repercusiones económicas que agudizan la problemática investigada (Llugsha, 2021) .

Estrategias de Reactivación Turística en la ciudad de Guayaquil

Las estrategias que se planteen para alcanzar una solución ante los desórdenes sociales recrudescidos por la reciente pandemia han de ser expuestos en base a tres aspectos o etapas. La primera que implica un diagnóstico de la situación, causas y consecuencias del fenómeno ocurrido y un cuadro de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. La segunda etapa que constituye la elaboración de estrategias propiamente dichas, para ofrecer a los turistas o usuarios la seguridad esperada antes, durante y después de su travesía lejos de su hogar. Y por último la etapa de métodos de control que garanticen la mencionada reactivación turística de una forma adecuada (Saquicela, 2021).

La ciudad de Guayaquil en el tiempo posterior a la pandemia recibe una constante amenaza que hace tambalear su merecido posicionamiento turístico, la confianza de los turistas al pasar por su cantón; pero las actividades turísticas no deben estancarse, disminuir o peor suprimir porque significaría una pérdida cuantiosa para el país (Villalba, 2016).

Tras la pandemia el turismo internacional da muestras de progresiva recuperación (Barómetro, 2021). Las últimas medidas del Turismo Mundial revelan un fuerte repunte de los cinco primeros meses del 2022, con casi 250 millones de llegadas internacionales

registradas. Que comparada con los 77 millones de llegadas registradas entre enero y mayo de 2021, significa una recuperación del 46% del nivel anterior a la pandemia del 2019 (Barómetro OMT del Turismo Mundial, 2022).

Según datos del Ministerio de Turismo (2017), en Ecuador estas actividades representan la tercera fuente de ingresos no petroleros luego de los tradicionales sectores bananero y camaronero; el progreso turístico de Guayaquil es destacable y se ha reforzado gracias al cuidado de sus patrimonios, su cultura, gastronomía, inversión de algunos sectores, promociones y alianzas entre entidades encargadas del orden público.

La Organización Mundial del Turismo, avizora grandes cambios luego de ejercer control de la pandemia producida por el Covid-19 y esto es que el turismo se ha visto frenado y una vez vacunada la mayoría de la población se tenga la oportunidad de que los viajes se realicen por quienes están acostumbrados a ello (Iza, 2021).

METODOLOGÍA

El estudio es de enfoque cuantitativo, debido a que a través de encuestas a turistas se recolectó información el estado del campo turístico y posibilidad de reactivación. Contribuirá a la investigación, el análisis de noticias, artículos científicos, ponencias, conferencias, documentales que hablen de estos momentos calificados de inseguridad ciudadana.

El alcance o tipo de investigación es de estudio descriptivo, su propósito consiste en especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado, aquí se trabajó sobre realidades de hecho con la característica de interpretar un fenómeno. También es correlacional, dirigido a conocer la relación entre dos o más conceptos, variables o categorías en un contexto. Estrategias de reactivación turística e inseguridad ciudadana tienen la finalidad de implementar estrategias de marketing relacionadas a la seguridad y desarrollo sustentable (Hernández-Sampieri, 2018).

Incluye medidas a tomar en momentos donde por la devastada economía y las consecuencias de una difícil situación mundial que es por todos conocida, han provocado reacciones de inseguridad ciudadana que afectan el turismo, es por tanto de mucha importancia saber qué hacer y a quién recurrir; permitirá interpretar señales de alarma y autocuidado personal; el servicio se tornará confiable y por ende contribuirá a la reactivación turística de la ciudad de Guayaquil. Diseño No experimental, transaccional contemporáneo y unieventual.

Personas del sector turístico guayaquileño seleccionados a través de un muestreo no probabilístico intencional.

La técnica o instrumento de recolección de datos es la encuesta con cuestionario a turistas que acuden a hoteles, y empleados de empresas que brindan servicios turísticos y

análisis documental sobre el tema.

El método es aleatorio simple probabilístico. Para la obtención de la muestra se utilizará la fórmula estadística para poblaciones finitas menores de 100.000 sujetos. De una población compuesta de 350 turistas alojados en hoteles de la ciudad de Guayaquil en el mes de julio del 2022.

Luego, se reemplaza los valores de la fórmula con los siguientes datos:

N = tamaño de la población = 1360

Z = confianza (95% = 1.96)

P = probabilidad de ocurrencia (éxito) 50% = 0.5

Q = 50% = 0.5 (probabilidad de no ocurrencia / fracaso)

e = 5% error de estimación = 0.05

n = tamaño de la muestra

$$\frac{(k^2) * N * p * q}{(e^2 * (N-1)) + ((k^2) * p * q)}$$

Para la obtención de datos se recolectó información de 5 hoteles que reciben turistas de diversas partes del mundo por varias razones, entretenimiento, trabajo u otras actividades por un período determinado. Previo a un cuestionario se investigará el estado o situación de inseguridad ha vivido cada persona y qué medidas ha tomado al respecto. Con los hallazgos se planteará la propuesta de estrategias de seguridad con la finalidad de contribuir todos los del sector hotelero a la reactivación turística para bienestar social comunitario guayaquileño.

De los resultados esperados, el sector turístico que reconozca la importancia de implementar estrategias para protección de los usuarios.

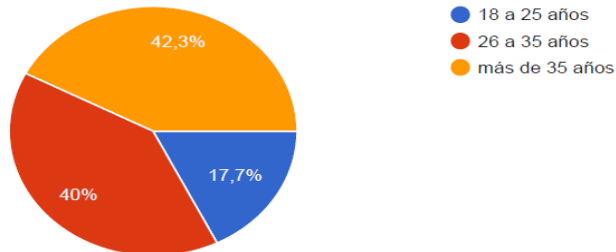
Promotores turísticos y turistas reconocen alarmas o peligros y a quién o a quienes acudir por ayuda.

Aumenta la confianza del servicio turístico en un 60% .

RESULTADOS

Caracterización de los encuestados

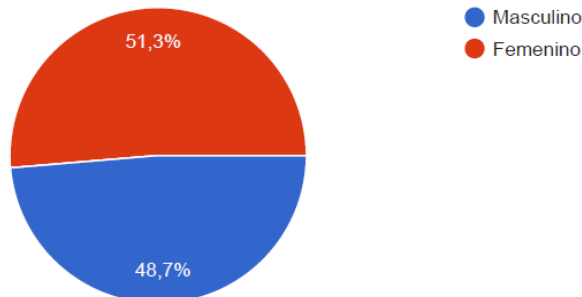
Figura 1.
Edad



Nota: Elaborado por Jonathan Linch

El 42,3% de los encuestados se encuentran entre las edades de 18 – 25 años, le sigue el 40% entre edades de 26 – 35 años y el 17,7% oscilan entre los 18 a 25 años.

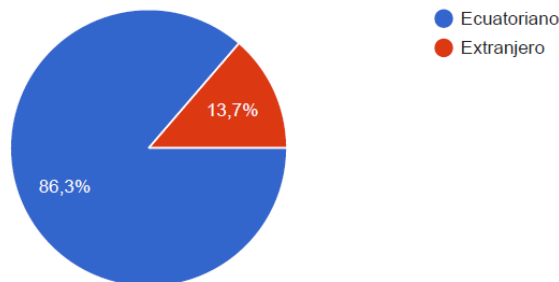
Figura 2.
Sexo



Nota: Elaborado por Jonathan Linch

Los participantes pertenecen al 5,3% femenino y 48,7% masculino.

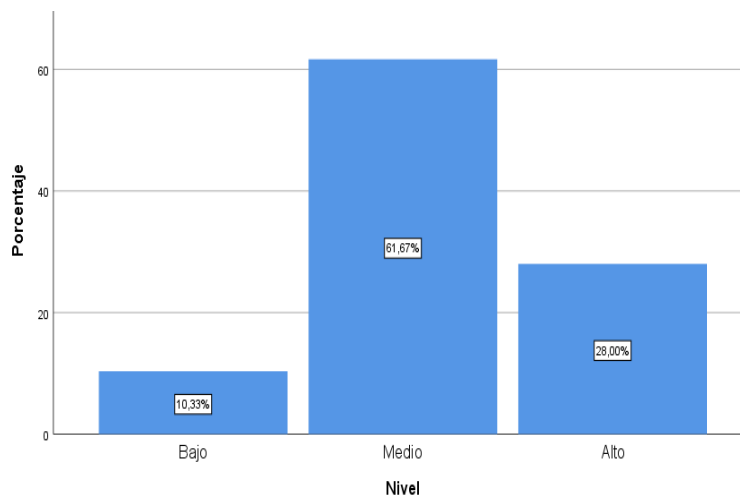
Figura 3. Nacionalidad



Nota: Elaborado por Jonathan Linch

El 86,3% de los turistas tienen una nacionalidad ecuatoriana, y el 13,7% son extranjeros.

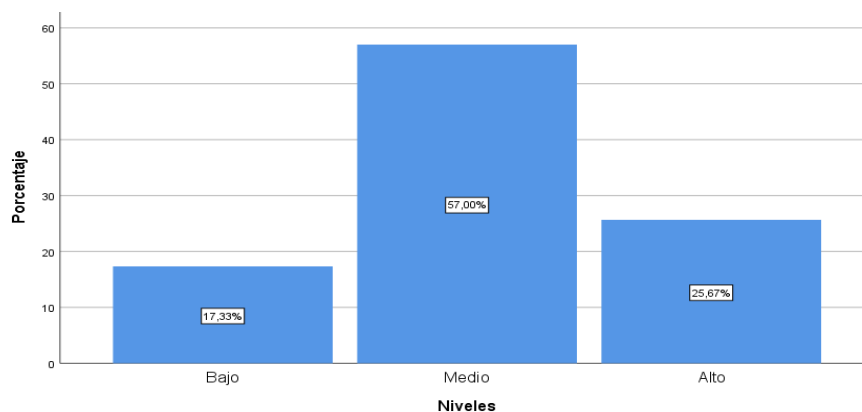
Figura 4.
Variable 1. Inseguridad ciudadana postpandemia



Nota: Elaborado por Jonathan Linch

El 61,67% de la muestra considera que la inseguridad ciudadana postpandemia se encuentra dentro de un nivel medio, el 28% a nivel alto. Y el 10,33% establece que se encuentra en un nivel bajo.

Figura 5.
Variable 2. Estrategias de activación turística



Nota: Elaborado por Jonathan Linch

El 57,33% de la muestra considera que las estrategias de activación turística se encuentran dentro de un nivel medio. El 25,67 nivel alto, y el 17,33% establece que esta se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 1.

Dimensión 1. Turismo postpandemia

| Nivel | f | % |
|-------|-----|-------|
| Bajo | 48 | 16,0 |
| Medio | 142 | 47,3 |
| Alto | 110 | 36,7 |
| Total | 300 | 100,0 |

Elaborado por: Jonathan Linch

La muestra señala que el 47,3% de Turismo postpandemia se encuentra en el nivel medio.

Tabla 2.

Dimensión 2. Inseguridad ciudadana

| Nivel | f | % |
|-------|-----|-------|
| Bajo | 55 | 18,3 |
| Medio | 180 | 60,0 |
| Alto | 65 | 21,7 |
| Total | 300 | 100,0 |

Nota: Elaborado por Jonathan Linch

En cuanto a inseguridad ciudadana el 60% está a nivel medio.

Tabla 3.

Dimensión 3. Estrategias

| Nivel | f | % |
|-------|-----|-------|
| Bajo | 81 | 27,0 |
| Medio | 154 | 51,3 |
| Alto | 65 | 21,7 |
| Total | 300 | 100,0 |

Nota: Elaborado por Jonathan Linch

Referente a estrategias, el 51,3% está ubicada a nivel medio.

Tabla 4.

Dimensión 4. Reactivación

| Nivel | f | % |
|-------|-----|-------|
| Bajo | 113 | 37,7 |
| Medio | 143 | 47,7 |
| Alto | 44 | 14,7 |
| Total | 300 | 100,0 |

Nota: Elaborado por Jonathan Linch

Con respecto a la reactivación la muestra encuestada establece un 47,7% para el nivel medio.

Tabla 5.

Dimensión 5. Retorno de turistas

| Nivel | f | % |
|-------|-----|-------|
| Bajo | 52 | 17,3 |
| Medio | 164 | 54,7 |
| Alto | 84 | 28,0 |
| Total | 300 | 100,0 |

Nota: Elaborado por Jonathan Linch

Por último, en referencia al retorno de turistas, el 54,7% corresponde al nivel medio.

CONCLUSIONES

En concordancia al objetivo general, las dimensiones investigadas corresponden al nivel medio, en referencia a la dimensión del turismo postpandemia, el 46,73% de los encuestados opinan que se han provocado afectaciones en el sector turístico de Guayaquil. Con respecto a las medidas tomadas por el Estado representa un motivo de la crisis actual, el 31% se ubica en una posición intermedia. Por último, el 31% considera que la ciudad atraviesa una baja en la economía por desórdenes sociales producto de la pandemia.

Con respecto a la dimensión inseguridad ciudadana, el 38,7% no se encuentra nada seguro en Guayaquil. El 33% medianamente ha observado algún robo o delito. El 35,7% tiene conocimiento de zonas de la ciudad que pueden catalogarse como de riesgo. El 34,7 con mucha frecuencia ha dejado de recorrer la ciudad.

Para la dimensión reactivación turística, el 33,3% contesta que ni mucho ni poco observa aumento de pasajeros que eligen destino la ciudad de Guayaquil. Del mismo modo consideran que la ciudad se encuentra en vías de reactivación turística. También ni mucho ni poco han observado el arribo de turistas a Guayaquil.

En lo que se refiere a la dimensión estrategias del sector turístico, el 26,7% de los encuestados opinan que ni mucho ni poco las redes sociales los han orientado sobre medios de ayuda y socorro. Del mismo modo ni mucha ni poca frecuencia consultan en el Internet o plataformas para evitar riesgos sociales. En suma, ni mucho ni poco, esto es el 27,3% han recibido información tecnológica sobre a quién recurrir en caso de ser agredido.

En referencia a la dimensión retorno de turistas, el 31% está ni mucho ni poco satisfecho de su estadía en la ciudad. El 32% se encuentran asegurados que cumplieron con sus expectativas de tranquilidad y seguridad. Y el 30,3% con mayor frecuencia retornarían a Guayaquil.

RECOMENDACIONES

Conforme a los hallazgos obtenidos de la encuesta, la observación del investigador sobre el análisis el grado de inseguridad ciudadana que se percibe en Guayaquil se recomienda:

Es oportuno que las Instituciones públicas y privadas promuevan en estos momentos postpandemia, capacitación a la comunidad educativa sobre modos de prevención para evitar la inseguridad ciudadana tales como la supervisión y disciplina ineficaz, la falta de armonía familiar, las pobres relaciones entre padres e hijos y la marginación social por constituirse en factores que inciden a un ambiente de violencia.

Los promotores turísticos deben identificar el nivel de turismo postpandemia, a través de la evaluación estructural de centros turísticos y del personal que labora para hoteles, balnearios, a lo que acuden las personas nacionales y extranjeras, sus diferentes motivos, tiempo estipulado y frecuencia.

El Estado en conjunto con la municipalidad del cantón Guayaquil deben garantizar a la ciudadanía el retorno de la paz y la superación del estado de inseguridad ciudadana que afecta el sector turístico de los pobladores y la reactivación económica esperada luego de la trágica experiencia de más de dos años de pandemia.

A los residentes de Guayaquil, aplicar las estrategias turísticas utilizadas en estos momentos postpandemia, como medio que permita alcanzar la reactivación económica tan esperada para el mejoramiento de la economía del puerto principal.

El sector turístico debe brindar a los turistas nacionales y extranjeros la seguridad de que el lugar que han visitado reúne las condiciones que ameriten un próximo retorno para disfrutar un período de encuentro laboral, esparcimiento y descanso al que arriben con amigos, familiares o para firmar contratos, proyectos para el crecimiento económico.

Propuesta estrategias de reactivación turística en Guayaquil - Ecuador

Se propone la participación del sector público y privado en las siguientes estrategias cuyos objetivos de responsabilidad, transparencia y ayuda emergente ya fueron aplicados en Costa Rica, Chile y México (Handszuh, y otros, 2010) y sirven como modelo de acción:

1.- Garantizar las condiciones de seguridad para los turistas, con el objeto prevenir actos delictivos.

2.- Mejorar los controles migratorios, nuevas regulaciones para entrega de visas.

3.- Ofrecer mecanismos ágiles para la recepción de denuncias y resolución de casos; un trabajo coordinado entre los diferentes cuerpos policiales y una atención adecuada a la víctima.

4.- Elaborar normas y mecanismos de prevención y mitigación de riesgos, así como medios de información que conformen una estructura fuerte de seguridad física, jurídica y patrimonial.

5.- Desarrollar planes de contingencia tanto para los gobiernos centrales como al interno de empresas turísticas.

6.- Adoptar medidas de seguridad en materia de capacitación al personal, orientadas a la prevención y para enfrentar delitos comunes; dichas medidas fueron aplicadas en estados de emergencia, evitar caer en pánico o histeria colectiva.

7.- Adquirir dispositivos de seguridad y mecanismos de control y registro de huéspedes en hoteles, tales como cámaras y circuitos cerrados de televisión hasta la implementación de una valla perimetral que impida el acceso de personas no registradas.

8.- Brindar equipamiento y una mayor profesionalización de la Policía Turística a través de la visita de expertos internacionales, operativos locales y capacitación en diferentes modalidades delictivas.

9.- Instaurar un Código ético del turismo donde se respeten principios y se observen normas para la satisfacción de necesidades de sustentabilidad de protección al medio ambiente y de los impactos culturales y sociales. El código referirá nuevas políticas de consumo de drogas y alcohol con características propias de la cultura ecuatoriana en virtud de la influencia que estas ejercen y delimitan la relación de los individuos con estas sustancias. El Código ético tomará como base un modelo de intervención preventiva del que los turistas tengan información para que puedan tomar opciones del destino a visitar. Aumentar la vigilancia sobre la venta y el consumo de drogas ilegales; acciones comunitarias hacia la familia, jóvenes, organizaciones sociales

10.- Revisar el cumplimiento de medidas de salud pública y seguridad tales como el control de horarios de apertura y cierre de los locales recreativos; organización del transporte público nocturno. Trabajar juntos los policías y la seguridad privada para maximizar los recursos humanos y técnicos.

11.- Impartir desde la escuela educación y promoción de salud para desarrollar habilidades de resolución de conflictos y control emocional. Formar a los estudiantes en primeros auxilios para que puedan actuar en casos de ataque cardíaco, comportamiento paranoico, sobredosis, entre otros. Los jóvenes tienen derecho de recibir información sobre el uso excesivo de alcohol y drogas y observar señaléticas disuasivas y preventivas colocadas en lugar visibles, en pasillos, baños o en tapetes de mesa.

12.- Desarrollar programas para promover la calidad de los servicios turísticos y la satisfacción y seguridad del turista. Prevenir actividades indeseables que afecten al turismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armijos, J., & Ávila, V. (2021). *Estrategias de marketing digital, para la reactivación socioeconómica de la isla Jambelí postpandemia*. Digital Publisher, 100-111. Obtenido de <https://593.com>
- Barómetro. (2021). *El turismo internacional consolida su fuerte recuperación en medio de crecientes desafíos*. World Tourism Organization. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>
- Barómetro del Turismo Mundial. (2 de junio de 2021). *El Turismo cae un 83% aunque la confianza mejora lentamente*. Obtenido de UNWTO: <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347#:~:text=El%20Bar%C3%B3metro%20del%20Turismo%20Mundial,de%20d%C3%B3lares%20de%20los%20EE.>
- Barómetro OMT del Turismo Mundial. (4 de julio de 2022). *El Turismo Internacional consolida su fuerte recuperación en medio de crecientes desafíos*. All Regions, 20(4).
- Cedatos. (2022). *¿Qué preocupa más a los guayaquileños? Una encuesta revela las inquietudes de sus ciudadanos*. Guayaquil: El Universo: Comunidad. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/que-preocupa-mas-a-los-guayaquilenos-una-encuesta-revela-las-inquietudes-de-sus-ciudadanos-nota/>
- Espinosa, B. (2022). *EE.UU. y Canadá mantienen la alerta para sus ciudadanos sobre lo peligroso que es viajar a Ecuador*. Guayaquil. Obtenido de <https://www.pichinchacomunicaciones.com.ec/ee-uu-y-canada-mantienen-la-alerta-para-sus-ciudadanos-sobre-lo-peligroso-que-es-viajar-a-ecuador/>
- Friego, E. (2020). *La seguridad en la industria del turismo*. Foro latinoamericano. Obtenido de http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4213_seguridad-turistica.htm
- Garabiza, B., & Franco, C. (2022). *Análisis de los efectos generados por la pandemia mundial*. Espacios, 43(05). doi:10.48082/espacios-a22v43n05p03
- Guerra, P. (2020). *Reactivación vs turistificación: los retos de las ciudades frente al turismo post pandemia*. Innova Reseach Journal, 5(3.2), 134-150. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2.2020.1564>
- Handszuh, H. (2020). *Destinos Seguros en el Marco del Turismo. Edición Digital*.

- Obtenido de https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf
- Handszuh, H., José, B., Montero, V., Bravo, J., Ganzo, J., Martínez, Y., . . . Keaton, K. (2010). *Municipio, Turismo & Seguridad. Seguridad Turística*, 1-47.
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, K. (2022). *Magíster en Seguridad y Defensa Nacional*. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=wcdYIefqtiA&ab_channel=TeleamazonasEcuador
- Iza, L. (2021). *Estrategias post-COVID 19 para la reactivación económica de turismo en el cantón Salinas. Provincia de Santa Elena*. Titulación Carrera de Economía. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55803/1/IZA%20G%c3%93MEZ%20LISBETH%20STEFANIA.pdf>
- Llugsha, V. (2021). *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19*. Quito: Ediciones Abya Yala. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58451.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2017). *Plan Integral de Asistencia Turística*. Quito. Obtenido de <https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/PLAN-INTEGRAL-DE-ASISTENCIA-TURISTICA-PIAT.pdf>
- Muñetón, H. (2021). *Guayaquil, ¿de quién es la responsabilidad?* Obtenido de <https://radiohuancavilca.com.ec/al-sector-turistico-de-guayaquil-le-preocupan-las-repercusiones-por-alertas-de-estados-unidos-y-canada-sobre-inseguridad/>
- Pincay, X. (2020). *Estrategia para la reactivación de la actividad turística de la parroquia rural El Morro, cantón Guayaquil provincia del Guayas*. Economista. Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3929/1/T-ULVR-3292.pdf>
- Plan V. (8 de febrero de 2022). *La vida en el Guasmo Sur, el sector más violento de Guayaquil*. Obtenido de <https://www.planv.com.ec/la-vida-el-guasma-sur-el-sector-mas-violento-guayaquil>
- Proaño, G., López, C., & Chérrez, R. (2021). *La situación turística actual de Ecuador y su incidencia en la reactivación económica*. FIPCAEC., 6(1), 29-39.

doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.426>

- Saquicela, J. (2021). *Promoción turística como estrategia de reactivación del Cantón Bucay*. Titulación en Carrera de Turismo y Hotelería. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57697/1/Promoci%C3%B3n%20Tur%C3%ADstica%20como%20estrategia%20de%20reactivaci%C3%B3n%20del%20cant%C3%B3n%20Bucay.pdf>
- Tapia, E. (26 de mayo de 2022). *Inseguridad y falta de crédito retrasan la recuperación del turismo*. Primicias. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/turistas-extranjeros-ecuador-crecimiento/>
- Toledo, M. (2021). *Estrategias post-COVID 19 para reactivar el Turismo local en el Ecuador: Caso provincia de Tungurahua*. Green World Journal, 04(01), 1-12. Obtenido de <https://www.greenworldjournal.com>
- Verduga, E. (2022). *Estrategias de Marketing Post Covid 19 para la reactivación económica de restaurante del centro de la ciudad de Manta*. Carrera de Ingeniería en Turismo. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Calceta. Obtenido de https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1735/1/TIC_T02D.pdf
- Villalba, M. (2016). *Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil*. Licenciado en Turismo y Hotelería. Universidad de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10214/1/TESIS%20MAGDALENA%20KATHERINE%20VILLALBA%20VINCES.pdf>
- Zúñiga, C. (21 de enero de 2022). *Seguridad en Guayaquil. ¿De quién es la responsabilidad?*, el dilema que se genera tras muerte por robo de holandés en cerro Santa Ana, atractivo turístico de la urbe. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/comunidad/seguridad-en-guayaquil-de-quien-es-la-responsabilidad-el-dilema-que-se-genera-tras-muerte-por-robo-de-holandes-en-cerro-santa-ana-atractivo-turistico-de-la-urbe-nota/>

ANEXOS

Anexo 1. Encuestas

En una escala de 1 a 5, mínimo = 1 y 5 = máximo

| No. | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| Dimensión Turismo Post pandemia | | | | | | |
| 1 | ¿Considera Ud. que la pandemia ha provocado afectaciones en el sector turístico de Guayaquil? | | | | | |
| 2 | ¿Cree Ud. que el Estado y la sociedad guayaquileña se encuentra en crisis por medidas Covid - 19? | | | | | |
| 3 | ¿Considera Ud. que Guayaquil atraviesa una baja en la economía por desórdenes sociales postpandemia? | | | | | |
| Dimensión Inseguridad ciudadana | | | | | | |
| 4 | ¿Qué tan seguro/a se siente en Guayaquil? | | | | | |
| 5 | ¿En qué medida ha sido víctima o ha observado algún robo o delito? | | | | | |
| 6 | ¿Cuánto conoce de zonas consideradas de riesgo? | | | | | |
| Dimensión Reactivación turística | | | | | | |
| 7 | ¿Ha visto aumento de pasajeros que eligen destino la ciudad de Guayaquil? | | | | | |
| 8 | ¿Ha observado mayor movimiento y arribo de turistas a la ciudad? | | | | | |
| 9 | ¿Considera Ud. que Guayaquil se encuentra en vías de reactivación turística? | | | | | |
| Dimensión Estrategias del sector turístico | | | | | | |
| 10 | ¿Cuánto lo han orientado las redes sociales sobre medios de ayuda y socorro? | | | | | |
| 11 | ¿Con qué frecuencia consulta el internet o plataformas para evitar riesgos sociales? | | | | | |
| 12 | ¿Ha recibido información tecnológica sobre a quién recurrir en caso de ser agredido? | | | | | |
| Dimensión Retorno de los turistas | | | | | | |
| 13 | ¿Qué tan satisfecho está de su estadía en la ciudad? | | | | | |
| 14 | ¿El hotel en que se hospedó cumplió con sus expectativas de tranquilidad y seguridad? | | | | | |
| 15 | ¿Con qué frecuencia retornaría a Guayaquil? | | | | | |

¡Gracias por su colaboración!

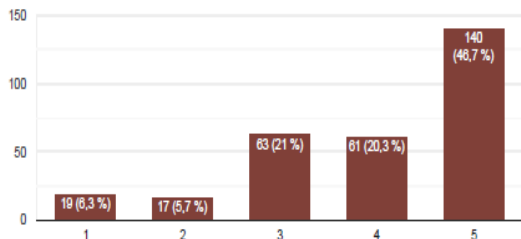
Anexo 2. Gráficos de los 16 ítems.

Turismo Postpandemia

¿Considera Ud. que la pandemia ha provocado afectaciones en el sector turístico de Guayaquil?

[Copiar](#)

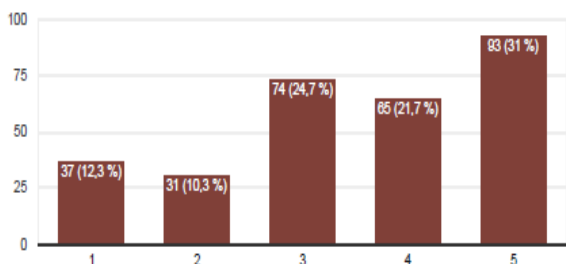
300 respuestas



¿Considera Ud. que Guayaquil atraviesa una baja en la economía por desórdenes sociales postpandemia?

[Copiar](#)

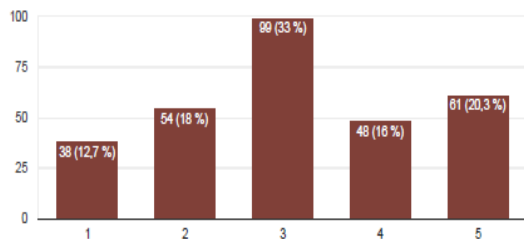
300 respuestas



¿En qué medida ha sido víctima o ha observado algún robo o delito?

[Copiar](#)

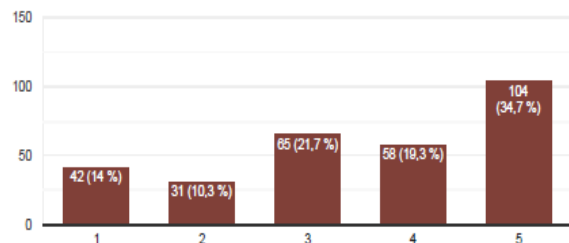
300 respuestas



¿Ha dejado usted de recorrer la ciudad con fines turísticos producto de la inseguridad?

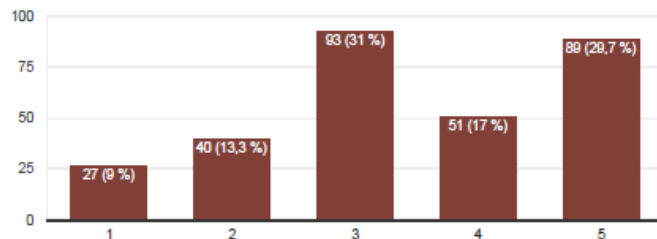
[Copiar](#)

300 respuestas



¿Cree Ud. que el Estado y la sociedad guayaquileña se encuentra en crisis por medidas Covid - 19?

300 respuestas

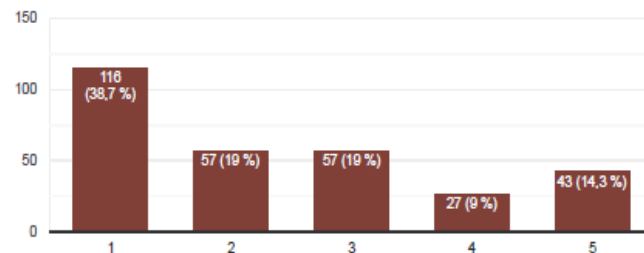


Inseguridad ciudadana

¿Qué tan seguro/a se siente en Guayaquil?

[Copiar](#)

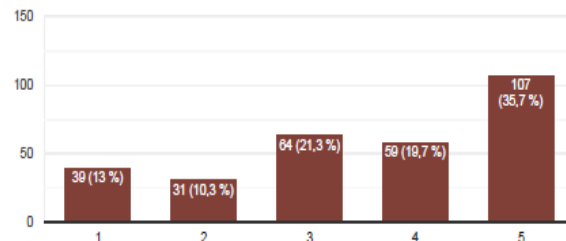
300 respuestas



¿Conoce usted zonas de la ciudad consideradas riesgosas?

[Copiar](#)

300 respuestas

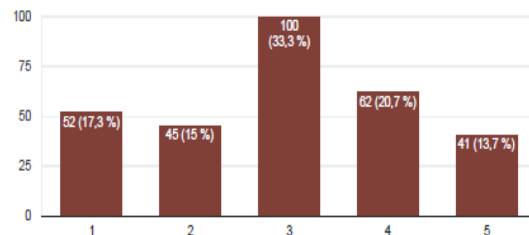


Reactivación turística

¿Ha visto un aumento de pasajeros que eligen como destino la ciudad de Guayaquil?

[Copiar](#)

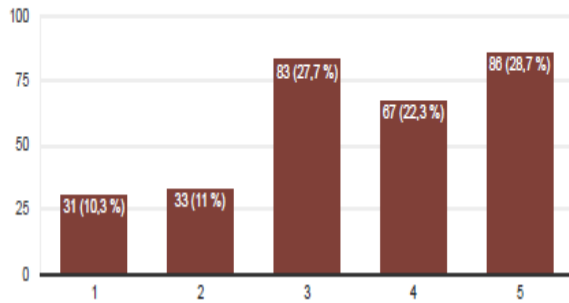
300 respuestas



¿Considera Ud. que Guayaquil se encuentra en vías de reactivación turística?

[Copiar](#)

300 respuestas

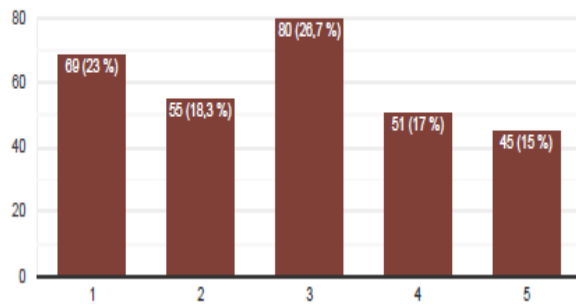


Estrategias del sector turístico

¿Cuánto lo han orientado las redes sociales sobre medios de ayuda y socorro?

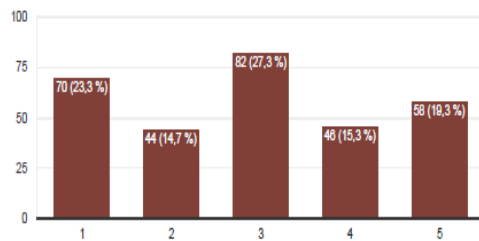
[Copiar](#)

300 respuestas



¿Ha recibido información tecnológica sobre a quién recurrir en caso de ser agredido?

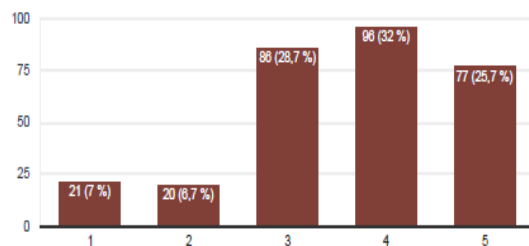
300 respuestas



¿El hotel en que se hospedó cumplió con sus expectativas de tranquilidad y seguridad?

[Copiar](#)

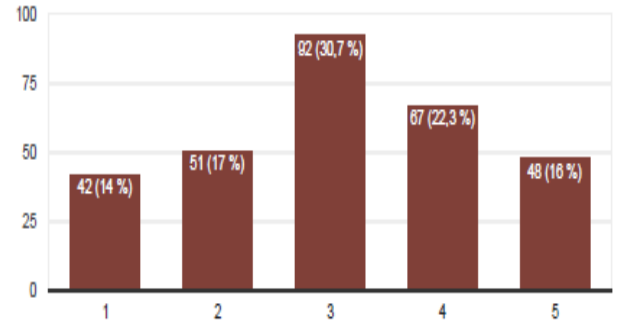
300 respuestas



¿Ha observado mayor movimiento y arribo de turistas a la ciudad?

[Copiar](#)

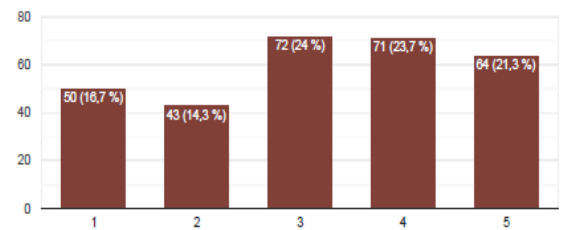
300 respuestas



¿Con qué frecuencia consulta el Internet o plataformas para evitar riesgos sociales?

[Copiar](#)

300 respuestas

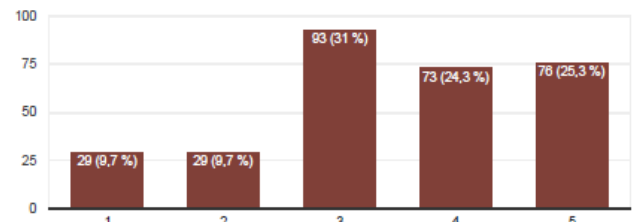


Retorno de los turistas

¿Qué tan satisfecho está de su estadía en la ciudad?

[Copiar](#)

300 respuestas



¿Con qué frecuencia retornaría a Guayaquil?

300 respuestas

