

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

### CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO

Tema: “Comparativa entre la expectativa y percepción sobre seguridad turística para visitar la ciudad de Tulcán, en el año 2025”

Trabajo de Titulación previo a la obtención del  
título de Licenciado en Turismo y Ecoturismo

AUTOR: Lenin Amilcar Cucás Chalavarri

TUTOR: Ing. Lucero Lima Gustavo Armando, MSc.

Tulcán, 2025.



## **CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR**

Certificamos que el estudiante Lenin Amilcar Cucás Chalavarri con el número de cédula 0401824230 ha elaborado el trabajo de titulación: “Comparativa entre la expectativa y percepción sobre seguridad turística para visitar la ciudad de Tulcán, en el año 2025”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

f.....

Ing. Lucero Lima Gustavo A, MSc.

**TUTOR**

f.....

Phd. Vallejos Jaime Iturralde A, MSc.

**LECTOR**

Tulcán, diciembre de 2025

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la Carrera de turismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales

Yo, Lenin Amilcar Cucás Chalavarri con cédula de identidad número 0401824230 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....

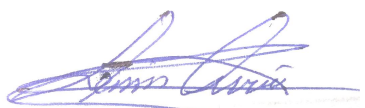
Cucás Chalavarri Lenin Amilcar

**AUTOR**

Tulcán, diciembre de 2025

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Lenin Amilcar Cucás Chalavarri declaro ser autor de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Comparativa entre la expectativa y percepción sobre seguridad turística para visitar la ciudad de Tulcán, en el año 2025” eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



F.....

Cucás Chalavarri Lenin Amilcar

**AUTOR**

Tulcán, diciembre de 2025

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por darme vida y salud en este proceso académico, a mis padres que me dieron la oportunidad y el apoyo necesario en mi desarrollo educativo, al MSc. Gustavo Lucero que con su orientación y conmiendo ayudo el desarrollo de esta investigación y así mismo agradecer a la Universidad Politécnica Estatal del Cachi, la oportunidad de estudiar en sus aulas, con los mejores profesionales en el norte del país.*

## **DEDICATORIA**

*La presente investigación va dedicada especialmente a mis padres, quienes me han apoyado incondicionalmente a lo largo de mi vida, a Dios que me brindo la oportunidad de vivir este logro y a los maestros que transmitieron su conocimiento y experiencia para desarrollar capacidades que me permitirán mejorar en el ámbito profesional.*

## ÍNDICE

I. EL PROBLEMA .....	17
1.1. Planteamiento del problema .....	17
1.2. Formulación del problema .....	18
1.3. Justificación .....	18
1.4. Objetivos y preguntas de investigación .....	19
1.4.1. Objetivo General .....	19
1.4.2. Objetivos Específicos .....	19
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	20
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.2. Marco teórico .....	22
2.2.1. Base teórica .....	22
2.2.2. Expectativa sobre seguridad turística .....	22
2.2.3. Percepción sobre seguridad turística .....	23
2.2.4. Comparativa entre expectativa y percepción .....	23
2.2.5. Seguridad turística .....	24
2.2.6. Modelo de brechas .....	28
III. METODOLOGÍA .....	30
3.1. Enfoque metodológico .....	30
3.1.1 Enfoque .....	30
3.1.2. Tipo de investigación .....	30
3.2. Hipótesis .....	32
3.3. Definición y operacionalización de las variables .....	32
3.3.1. Definición .....	32
3.3.2. Operacionalización .....	32

3.4. Métodos utilizados .....	34
3.4.1. Métodos .....	34
3.4.2. Técnicas .....	34
3.5. Análisis estadístico .....	35
3.5.1. Población de estudio y muestra .....	35
3.5.2. Frecuencias .....	36
3.5.3. Media aritmética .....	37
3.5.4. Modelo de brechas .....	37
3.5.5. Comprobación de hipótesis .....	38
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	40
4.1. Resultados .....	40
4.1.1. Caracterización de la población de estudio .....	40
4.1.2. Expectativas de seguridad de los turistas antes de visitar la ciudad .....	41
4.1.3. Percepción de seguridad de los turistas durante su estancia .....	50
4.1.4. Discrepancias entre la expectativa y la percepción .....	59
4.1.5. Comprobación de hipótesis .....	66
4.2. Discusión .....	68
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	74
5.1. Conclusiones .....	74
5.2. Recomendaciones .....	75
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	76
VII. ANEXOS .....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo para comparar expectativa y percepción de seguridad turística .....	24
Figura 2. Expectativa de la dimensión de seguridad pública .....	42
Figura 3. Expectativa de la dimensión de seguridad social .....	43
Figura 4. Expectativa de la dimensión de seguridad médica .....	44
Figura 5. Expectativa de la dimensión de seguridad informativa y de facilitación .....	45
Figura 6. Expectativa de la dimensión de seguridad en la recreación y eventos .....	45
Figura 7. Expectativa de la dimensión de seguridad vial y del transporte .....	46
Figura 8. Expectativa de la dimensión de seguridad de los servicios turísticos .....	47
Figura 9. Expectativa de la dimensión de seguridad ambiental .....	48
Figura 10. Expectativas de las dimensiones de seguridad turística .....	49
Figura 11. Percepción de la dimensión de seguridad pública .....	51
Figura 12. Percepción de la dimensión de seguridad médica .....	52
Figura 13. Percepción de la dimensión de seguridad médica .....	52
Figura 14. Percepción de la dimensión de seguridad informativa y de facilitación .....	53
Figura 15. Percepción de la dimensión de seguridad en la recreación y eventos .....	54
Figura 16. Percepción de la dimensión de seguridad vial y del transporte .....	55
Figura 17. Percepción de la dimensión de seguridad de los servicios turísticos .....	55
Figura 18. Percepción de la dimensión de seguridad ambiental .....	56
Figura 19. Percepciones de las dimensiones de seguridad turística .....	58
Figura 20. Expectativa vs. Percepción de las dimensiones de seguridad turística .....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables para el tema “Comparativa entre la expectativa y percepción sobre seguridad turística para visitar la ciudad de Tulcán, en el año 2025” .....	32
Tabla 2. Distribución de entrevistas .....	35
Tabla 3. Cálculo e Interpretación del Modelo de Brechas .....	37
Tabla 4. Caracterización de los turistas que visitan la ciudad de Tulcán .....	40
Tabla 5. Brechas existentes entre la expectativa y percepción .....	60
Tabla 6. Brecha de la dimensión: Seguridad pública .....	60
Tabla 7. Brecha de la dimensión: seguridad social .....	61
Tabla 8. Brecha de la dimensión: seguridad médica .....	62
Tabla 9. Brecha de la dimensión: seguridad informativa y de facilitación .....	63
Tabla 10. Brecha de la dimensión: Seguridad en la recreación y en eventos .....	64
Tabla 11. Brecha de la dimensión: seguridad vial y del transporte .....	64
Tabla 12. Brecha de la dimensión: seguridad de los servicios turísticos .....	65
Tabla 13. Brecha de la dimensión: seguridad ambiental .....	66
Tabla 14. Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov .....	67
Tabla 15. Prueba de Wilcoxon general .....	67
Tabla 16. Prueba de Wilcoxon por dimensiones .....	68
Tabla 17. Comprobación de hipótesis por dimensión .....	68
Tabla 18. Brechas de seguridad turística en la ciudad de Tulcán .....	69

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del perfil de Investigacion .....	81
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idioma .....	82
Anexo 3: Formato de encuesta – Expectativa del Turista .....	83
Anexo 4: Formato de encuesta – Percepción del Turista .....	86
Anexo 5: Formato y resultados de entrevista – Dimensión Seguridad Pública .....	88
Anexo 6: Formato y resultados de entrevista – Dimensión Seguridad Social .....	91
Anexo 7: Formato y resultados de entrevista – Dimensión Seguridad Médica .....	93
Anexo 8: Formato y resultados de entrevista – Dimensión Seguridad Informativa y de Facilitación .....	95
Anexo 9: Formato y resultados de entrevista – Seguridad en la Recreación y en Eventos .....	98
Anexo 10: Formato y resultados de entrevista – Seguridad Vial y del Transporte .....	100
Anexo 11: Formato y resultados de entrevista – Seguridad de los Servicios Turísticos .....	102
Anexo 12: Formato y resultados de entrevista – Seguridad Ambiental .....	104

## RESUMEN

La presente investigación fue desarrollada con el objetivo de realizar un análisis comparativo sobre la expectativa y la percepción de la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el año 2025. Para ello la investigación se desarrolló bajo un enfoque de investigación mixto porque se utilizaron métodos cuantitativos, con la aplicación del modelo de brechas y una encuesta estructurada, para recopilar las expectativas y percepciones de seguridad misma que fue aplicada a una muestra de 385 visitantes. Complementariamente, se emplearon métodos cualitativos, como las entrevistas realizadas a 8 representantes de la seguridad turística a nivel cantonal, para obtener información relevante sobre las dimensiones de seguridad turística en Tulcán. Al finalizar la investigación se logró conocer que las expectativas sobre seguridad turística son positivas sobresaliendo la seguridad pública con una puntuación de 4,25, por su parte, las percepciones también alcanzaron puntuaciones significativas siendo la más alta de 4,10 para la seguridad social. Sin embargo, existen discrepancias entre lo esperado y lo percibido, de manera negativa para la dimensión de seguridad pública con una brecha de -0,96 y de manera positiva para la dimensión de seguridad ambiental con una brecha de 0.75. Estos resultados indican que existen dimensiones que son la base de la seguridad turística y que se deben preservar, mientras que otras requieren mejoras para alcanzar las puntuaciones esperadas por los turistas.

Palabras Claves: expectativa, percepción, seguridad turística

## **ABSTRACT**

This research was developed with the objective of conducting a comparative analysis of expectations and perceptions of tourist safety in the city of Tulcán during the year 2025. To this end, the research was developed under a mixed research approach, using quantitative methods, such as a structured survey, to collect expectations and perceptions of safety, which were then applied to a sample of 385 visitors. Additionally, qualitative methods, such as interviews with eight representatives of tourist safety at the cantonal level, were used to obtain relevant information on the dimensions of tourist safety in Tulcán. At the end of the research, it was determined that expectations regarding tourist safety are positive, with public safety standing out with a score of 4.25, while perceptions also reached significant measurements, the highest being 4.10 for social security. However, there are discrepancies between expectations and perceptions, negatively for the public safety dimension with a gap of -0.96 and positively for the environmental safety dimension with a gap of 0.75. These results indicate that some dimensions are the foundation of tourist safety and should be preserved, while others require improvement to achieve the ratings expected by tourists.

Keywords: expectation, perception, tourist security

## INTRODUCCIÓN

La seguridad es un factor significativo para el turismo porque afecta la decisión de los viajeros a la hora de elegir un destino, por ello, la inseguridad turística desmotiva a los potenciales turistas, afectando negativamente a la industria del turismo. A nivel mundial, es una preocupación constante que afecta a numerosos destinos, sobre todo a países que dependen en gran medida del turismo (Aguirre, 2021). En el caso de Ecuador, es un destino atractivo para los turistas, no obstante, la inseguridad turística ha sido un desafío en el país, pues para el año 2024 se posicionó como el primero de América Latina con mayor inseguridad (Montalvo, 2024).

La provincia del Carchi, y en particular la ciudad de Tulcán, enfrenta desafíos específicos en términos de seguridad turística, esto debido a su ubicación fronteriza que añade un nivel de complejidad debido a la presencia de actividades ilícitas en la región (Chandi et al., 2022). Con todo lo expuesto, en esta investigación se plantea como objetivo general realizar la comparación entre las expectativas y percepciones sobre la seguridad turística en Tulcán durante el año 2025.

Para lograrlo se proponen tres objetivos específicos que corresponden a la identificación de las expectativas de seguridad de los turistas antes de visitar la ciudad de Tulcán, posteriormente la evaluación de la percepción de seguridad de los turistas durante su estancia en Tulcán en el mismo período y por último calcular las brechas para determinar las principales discrepancias entre la expectativa y la percepción de seguridad turística. A esto se suma el planteamiento de las siguientes hipótesis:

H<sub>0</sub>: La percepción sobre seguridad turística de los turistas que visitan la ciudad de Tulcán en comparación con su expectativa es positiva.

H<sub>1</sub>: La percepción sobre seguridad turística de los turistas que visitan la ciudad de Tulcán en comparación con su expectativa es negativa.

Es necesario mencionar que el desarrollo de la investigación fue estructurado en siete capítulos empezando por el problema de investigación relacionado con la seguridad turística, donde se contextualiza la problemática identificada a nivel internacional, nacional y local. Además, se consolida la justificación y se plantean los objetivos que direccionan la investigación.

Posteriormente se encuentra el capítulo referente a la fundamentación teórica donde se consolidan los antecedentes investigativos, la base teórica y la información relevante para las

dos variables de estudio. Esta información permitió estructurar capítulos posteriores como el diseño metodológico y sobre todo el apartado de discusión.

El tercer capítulo corresponde al diseño metodológico conformado por el enfoque de investigación que para este caso es mixto, el planteamiento de hipótesis, la definición y operacionalización de variables, métodos utilizados y análisis estadístico. Este es uno de los capítulos de mayor relevancia porque muestra la planificación realizada para desarrollar la investigación.

Con respecto al cuarto capítulo está relacionado con los resultados y discusión, en este se consolida los hallazgos encontrados con la aplicación de las diferentes técnicas de investigación, estos se presentan mediante tablas y gráficos que facilitan la comprensión del lector. Posteriormente en el apartado de discusión se contrastan dichos resultados con la información previamente establecida en el capítulo del marco teórico.

A continuación, se encuentra el capítulo de conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado una vez finalizado el proceso de investigativo, mientras que el quinto capítulo presenta de forma ordenada las referencias bibliográficas empleadas a lo largo de la investigación y por último el séptimo capítulo de anexos donde se presentan algunos soportes de la investigación.

## I. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

La seguridad es un factor crucial para el turismo, ya que afecta significativamente la decisión de los viajeros al elegir un destino. Con respecto a la inseguridad turística se refiere a cualquier situación que pueda poner en riesgo la integridad física, emocional o material de los turistas. Esto incluye delitos como robos, asaltos, secuestros, y actos de violencia, así como desastres naturales, conflictos políticos y problemas de salud pública (Jiménez y Pérez, 2018). La percepción de inseguridad puede desmotivar a los potenciales turistas, afectando negativamente a la industria del turismo. Las autoridades y organizaciones turísticas trabajan constantemente para mitigar estos riesgos y promover una imagen de seguridad en los destinos turísticos.

A nivel mundial, la inseguridad turística es una preocupación constante que afecta a numerosos destinos. Países que dependen en gran medida del turismo han implementado medidas estrictas para proteger a los visitantes y mejorar su percepción de seguridad. Sin embargo, eventos inesperados como ataques terroristas, pandemias y conflictos armados pueden impactar gravemente la industria (Aguirre, 2021). Estas situaciones resaltan la importancia de tener estrategias de gestión de crisis y recuperación en el sector turístico.

En el caso de Ecuador, con su diversidad geográfica y cultural, es un destino atractivo para los turistas. No obstante, la inseguridad turística ha sido un desafío en el país, con incidentes de robos, asaltos y otros delitos en ciertas áreas, pues para el año 2024 se posicionó como el primero de América Latina con mayor inseguridad (Montalvo, 2024). Las autoridades ecuatorianas han tomado medidas para mejorar la seguridad, como el aumento de la presencia policial en zonas turísticas y la implementación de programas de seguridad ciudadana (Romero et al., 2023). A pesar de estos esfuerzos, la percepción de inseguridad persiste en algunas regiones, afectando la llegada de turistas y el desarrollo del sector.

La provincia del Carchi, y en particular la ciudad de Tulcán, enfrenta desafíos específicos en términos de seguridad turística. Su ubicación fronteriza con Colombia añade un nivel de complejidad debido a la presencia de actividades ilícitas en la región (Chandi et al., 2022). Los esfuerzos para mejorar la seguridad incluyen el fortalecimiento de la vigilancia policial y campañas para concienciar a la población sobre la importancia del turismo seguro. A pesar de estos esfuerzos, la percepción de inseguridad sigue siendo una barrera significativa para el crecimiento turístico en la provincia (Daquilema, 2024). Por tanto, la comparación entre las

expectativas y percepciones sobre la seguridad turística en Tulcán es crucial para desarrollar estrategias efectivas que mejoren la imagen de la ciudad como un destino seguro y atractivo.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo difieren la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el período de agosto de 2019 a noviembre de 2020?

## **1.3. Justificación**

La investigación sobre la comparación entre la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán es altamente conveniente, ya que aborda una problemática central para el desarrollo turístico de la región. Entender las discrepancias entre lo que los turistas esperan y lo que perciben en términos de seguridad permitirá a las autoridades y actores turísticos implementar medidas más efectivas para mejorar la experiencia de los visitantes y fomentar el crecimiento del turismo en Tulcán.

Por otra parte, se encuentra la trascendencia social significativa de esta investigación, ya que afecta directamente a la comunidad local de Tulcán y a los turistas que visitan la región. Los principales beneficiarios serán los residentes y las empresas turísticas locales, quienes podrían ver un aumento en la afluencia de visitantes y en sus ingresos económicos. Además, los turistas se beneficiarán al tener una experiencia más segura y agradable. A nivel más amplio, los resultados de este estudio pueden influir en políticas públicas y estrategias de seguridad en otras ciudades con características similares, promoviendo un ambiente más seguro para el turismo a nivel regional y nacional.

Esta investigación también tiene implicaciones prácticas concretas al proporcionar información valiosa que puede utilizarse para resolver problemas reales de inseguridad turística. Los resultados pueden guiar la implementación de políticas de seguridad más efectivas y adaptadas a las necesidades de los turistas y la comunidad local. Además, las estrategias derivadas de este estudio podrían aplicarse para mejorar la seguridad en otras áreas turísticas del país, contribuyendo a un turismo más seguro y sostenible en Ecuador.

Con esta investigación, se llenará un vacío de conocimiento específico sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán, aportando datos empíricos que pueden ser utilizados para desarrollar o apoyar teorías sobre la percepción de seguridad en destinos turísticos. Los resultados podrán generalizarse para entender mejor el comportamiento de los turistas en relación a la seguridad y las variables que influyen en sus percepciones. Asimismo, la

investigación ofrecerá nuevas ideas y recomendaciones que pueden ser útiles para futuros estudios en el campo del turismo y la seguridad.

Por último, se debe mencionar que la investigación puede contribuir a la creación de nuevos instrumentos para recolectar y analizar datos sobre la percepción de seguridad turística. Además, puede ayudar a definir con mayor precisión conceptos y variables relacionadas con la seguridad en el turismo. Los hallazgos y la metodología empleada podrían mejorar las formas de experimentar y estudiar la percepción de seguridad en diferentes poblaciones turísticas, sugiriendo enfoques más adecuados y efectivos para futuras investigaciones en este campo.

#### **1.4. Objetivos y preguntas de investigación**

##### ***1.4.1. Objetivo General***

- Realizar un análisis comparativo sobre la expectativa y la percepción de la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el año 2025.

##### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

- Identificar las expectativas de seguridad de los turistas antes de visitar la ciudad de Tulcán.
- Evaluar la percepción de seguridad de los turistas durante su estancia en la ciudad de Tulcán.
- Calcular las brechas para determinar las principales discrepancias entre la expectativa y la percepción de seguridad turística.

##### ***1.4.3. Preguntas de Investigación***

- ¿Cuáles son las expectativas de seguridad de los turistas antes de visitar la ciudad de Tulcán?
- ¿Cómo perciben los turistas la seguridad en la ciudad de Tulcán durante su estancia?
- ¿Cuáles son las principales discrepancias entre la expectativa y la percepción de seguridad de los turistas en la ciudad de Tulcán?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. Antecedentes de la investigación

En esta investigación, se abordarán los antecedentes investigativos relacionados con la seguridad turística, centrándose en estudios previos que han analizado las expectativas y percepciones de los turistas en diversas regiones. Además, se explorarán investigaciones específicas sobre seguridad turística en Ecuador para contextualizar y comparar con la situación en la ciudad de Tulcán.

Se considera como primer antecedente el artículo de investigación de Jiménez y Pérez (2018), que tuvo como objetivo relacionar la seguridad turística con la calidad turística. Empleo un enfoque cualitativo al aplicar la investigación de tipo documental pues se revisaron 60 artículos científicos de bases como *National Safety Council*, *Pergamon* y *Tourism Management*. Al finalizar el estudio se resalta la importancia de analizar la seguridad turística porque influye directamente en la decisión de los viajeros de visitar un destino y su satisfacción general con la experiencia. Se considera esta investigación porque hace énfasis en que la percepción de seguridad puede afectar significativamente la industria turística, ya que destinos considerados seguros atraen más visitantes y fomentan el desarrollo económico.

Otro trabajo importante es el artículo de investigación de Marchan et al. (2023), realizado con el objetivo de medir el nivel de seguridad turística; se empleó un enfoque cuantitativo al utilizar la encuesta como instrumento de investigación con escala de Likert sobre las dimensiones de seguridad turística propuestas por Luis Alberto Grünewald, este fue aplicado a un total de 384 turistas que visitaron Huanta Perú. Los resultados se analizaron por medio de frecuencias y posteriormente se empleó la prueba de hipótesis comenzando por la aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los principales resultados muestran que el 53% de los encuestados indica que no existe una seguridad turística adecuada. De esta investigación se considera varios aspectos para el diseño metodológico como las dimensiones para medir la seguridad turística, mismas que permitieron diseñar el instrumento aplicado y los estadísticos, esto con el propósito de obtener resultados reales para cumplir con el objetivo de esta investigación.

También se considera la investigación de Arévalo (2024), que fue realizada con el objetivo de evaluar la percepción de seguridad de los turistas en el Centro Histórico de Cuenca. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo y se emplearon tipos de investigación como la exploratoria y transversal. Como principal fuente de información se empleó la encuesta con

preguntas con escala de Likert y se aplicó a una muestra de 384 turistas nacionales y extranjeros. La información fue procesada mediante el programa estadístico Software IBM SPSS que es ideal para tratamiento de información de tipo cuantitativa. Al finalizar la investigación se concluye que la percepción turística es positiva lo que contribuye a la imagen del destino, por lo tanto, la seguridad es un factor indispensable que se debe analizar como parte de un destino y la experiencia turística. De esta investigación se considera importante que el tratamiento de la información se realice por medio de un programa estadístico, para obtener resultados precisos para el análisis de la seguridad turística tanto de la perspectiva como la expectativa pues no solo permite calcular frecuencias, sino otros estadísticos de mayor relevancia como las medias aritméticas y la comprobación de hipótesis.

Otro trabajo importante es el artículo de investigación desarrollado por Salas et al. (2019), que tuvo como objetivo general realizar un análisis documental de la seguridad turística en Tungurahua, Ecuador. La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cualitativo al realizar entrevistas a entidades gubernamentales que son los responsables de garantizar la seguridad en diferentes ámbitos incluyendo el turístico. Los resultados demuestran que existe un bajo nivel de seguridad y que son estas entidades las encargadas de diseñar y proponer planes para que los turistas incrementen su nivel de percepción sobre este importante componente. De esta investigación, se considera fundamental complementar los resultados de las encuestas con entrevistas a representantes de cada dimensión de la seguridad turística. La realización de estas entrevistas es clave, ya que permite obtener información cualitativa más profunda y contextualizada. Por ello, los resultados sobre la expectativa y la percepción se enriquecen con los aportes obtenidos a través de estos instrumentos, lo que contribuye a una comprensión más integral del fenómeno analizado.

Por último, se considera el trabajo de investigación realizado por Terrah et al. (2020), mismo que fue realizado con el objetivo de identificar las brechas de seguridad en la ciudad mediterránea de Antalya desde una perspectiva turística. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, principalmente se utilizó la técnica de la encuesta donde el desarrollo del instrumento se basó en una revisión bibliográfica que identificó los principales elementos del sector turístico. Se obtuvo 551 cuestionarios de los cuales 269 estaban relacionados con las expectativas y 282 con las percepciones. El análisis empleó el análisis de brechas, que en este estudio comparó expectativas y percepciones mediante las medias aritméticas calculadas en SPSS para identificar áreas de vulnerabilidad y de mejora en los servicios turísticos. En este trabajo se concluye que el riesgo percibido en un destino es determinante de la demanda.

Además, la inclusión de las expectativas en el análisis proporciona una base para la comparación con las percepciones e identificar áreas de mejora o puntos vulnerables. De esta investigación se considera el diseño metodológico para dar cumplimiento al tercer objetivo planteado, aunque no se mide las mismas dimensiones es posible realizar el cálculo pues en la presente investigación también se emplea una escala de Likert lo que posibilita el cálculo de medias y a la comprobación de hipótesis mediante el mismo programa.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Base teórica**

Se considera la Teoría de Grūnewald que consiste en un enfoque integral para la gestión de la seguridad turística, desarrollado por Andreas Grūnewald. Esta teoría se centra en la identificación, evaluación y gestión de riesgos específicos asociados con el turismo, considerando tanto los aspectos objetivos de seguridad como las percepciones subjetivas de los turistas (Grūnewald, 2012).

En esta investigación sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán se beneficia de la Teoría de Grūnewald al proporcionar un marco metodológico sólido para evaluar la seguridad en el destino. Al aplicar los principios de esta teoría, se puede realizar una evaluación detallada de los riesgos específicos que enfrentan los turistas en Tulcán e identificar áreas vulnerables. Además, la teoría ayuda a comprender cómo las percepciones de seguridad de los turistas influyen en su experiencia y satisfacción, lo cual es crucial para promover un entorno turístico seguro y atractivo en la ciudad.

### **2.2.2. Expectativa sobre seguridad turística**

La expectativa sobre seguridad turística se refiere a las creencias y suposiciones que los turistas forman antes de visitar un destino, influenciadas por diversos factores, como la información disponible, la reputación del lugar, las experiencias de otros viajeros y la comunicación de las autoridades locales. Estas expectativas son cruciales, ya que pueden determinar la decisión de un turista de elegir un destino sobre otro (Terrah et al., 2020). En el caso de la seguridad, los turistas suelen anticipar condiciones que garantizan su bienestar, como la presencia de medidas de seguridad efectivas, un ambiente amigable y la ausencia de riesgos asociados con la delincuencia o problemas de salud.

La expectativa sobre seguridad turística no solo afecta la decisión de visitar un destino, sino que también influye en la experiencia general del viajero. Si las expectativas no se cumplen durante la visita, puede llevar a una percepción negativa de la seguridad del lugar, lo que

podría resultar en desconfianza y una disminución de la satisfacción del turista (Abadovsky, 2022). Por lo tanto, comprender las expectativas de seguridad es fundamental para que los destinos turísticos, como Tulcán, desarrollen estrategias efectivas que fomenten la confianza y aseguren una experiencia positiva para los visitantes.

### ***2.2.3. Percepción sobre seguridad turística***

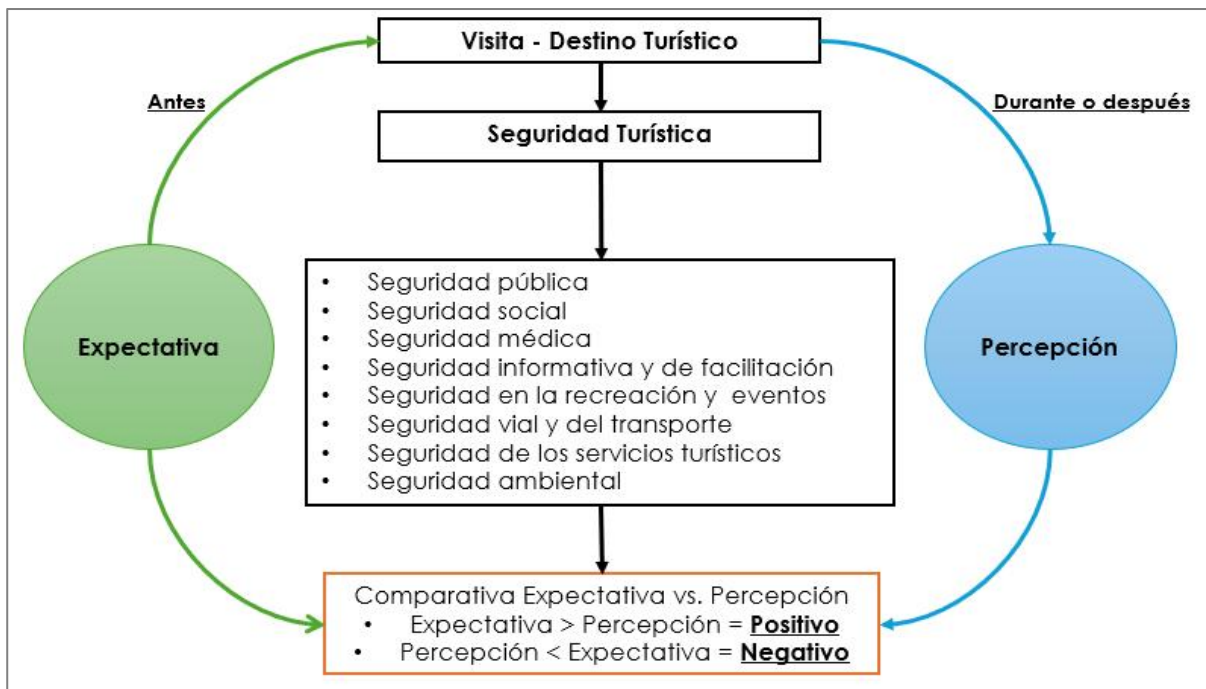
La percepción sobre la seguridad turística se refiere a la manera en que los turistas, o incluso los residentes de un destino turístico, interpretan y valoran el entorno en términos de seguridad (Terrah et al., 2020). Esta percepción está influenciada por una combinación de experiencias previas, información disponible, y las medidas visibles de seguridad implementadas en el destino (Peña y Contreras, 2019). Factores como la presencia de policías, infraestructura adecuada, o la respuesta a emergencias pueden reforzar o debilitar la percepción de seguridad de un turista.

Un entorno que transmite seguridad aumenta la confianza de los visitantes, mientras que la falta de estas garantías puede generar incertidumbre y miedo, afectando negativamente su experiencia (Arana, 2018). Además, la percepción no siempre coincide con la realidad objetiva de un destino pues un lugar puede ser seguro según estadísticas de criminalidad, pero si los turistas no perciben ese ambiente de seguridad, podrían optar por no visitarlo.

### ***2.2.4. Comparativa entre expectativa y percepción***

Realizar una comparativa entre la expectativa y la percepción de la seguridad turística es fundamental para identificar las brechas que pueden existir entre lo que los turistas esperan y lo que realmente experimentan. Estas diferencias pueden revelar áreas que requieren atención y mejora, permitiendo a las autoridades turísticas y a las empresas del sector implementar medidas efectivas para aumentar tanto la seguridad real como la percibida (Terrah et al., 2020). Al abordar estas discrepancias, se puede mejorar la experiencia general del turista, fomentar su confianza en el destino y, en consecuencia, aumentar la lealtad y la recomendación del lugar.

Además, comprender la relación entre expectativa y percepción de seguridad permite a los destinos anticipar y manejar posibles crisis, protegiendo su reputación. Este análisis no solo contribuye a una mejor planificación y políticas de seguridad, sino que también establece un marco para la investigación continua en el ámbito de la seguridad turística, promoviendo un entorno más seguro y atractivo para los visitantes (Grünewald, 2012). En la figura 1 se puede apreciar los elementos que intervienen para realizar esta comparativa:



**Figura 1.** Modelo para comparar expectativa y percepción de seguridad turística

También se debe señalar que se emplea el modelo de brechas, una herramienta valiosa para la comparación entre la expectativa y la percepción de la seguridad turística, ya que permite identificar discrepancias entre lo que los turistas esperan y lo que realmente experimentan en un destino. Al aplicar este modelo, se puede medir la diferencia entre las expectativas iniciales de los turistas en relación con los niveles de seguridad en las diferentes dimensiones y la percepción que tienen después de su experiencia en el lugar (Terrah., 2020). De esta manera, se identifican áreas específicas donde las expectativas no han sido cumplidas, lo que ayuda a definir oportunidades de mejora para incrementar la satisfacción de los visitantes y fortalecer la imagen del destino.

### 2.2.5. Seguridad turística

La seguridad turística se refiere al conjunto de medidas y condiciones que garantizan la protección y bienestar de los turistas durante su estancia en destinos turísticos. Incluye la prevención de riesgos físicos como delitos y accidentes, la gestión de crisis y emergencias sanitarias, la seguridad en infraestructuras y transportes, así como la protección del medio ambiente y la cultura local (Grünwald, 2012). De Acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), además de asegurar la integridad física de los visitantes, la seguridad turística también se enfoca en promover la confianza y satisfacción de los turistas, contribuyendo así a un desarrollo turístico sostenible y atractivo para todos los involucrados en la industria del turismo (Organización de los Estados Americanos [OEA], 2013).

La importancia de la seguridad turística radica en su capacidad para garantizar una experiencia positiva y segura para los visitantes en destinos turísticos. La seguridad efectiva no solo protege a los turistas contra riesgos físicos y percibidos, sino que también fomenta la confianza y la satisfacción, elementos cruciales para la reputación y el desarrollo sostenible del turismo (Chandi et al., 2022). Un entorno seguro no solo atrae a más turistas, sino que también fortalece la economía local al generar empleos y oportunidades de negocio (León y Rodríguez, 2023). Además, promueve la conservación del patrimonio cultural y natural, asegurando que los destinos puedan ser disfrutados de manera responsable y sostenible a largo plazo.

Desde la perspectiva de Grünewald (2012), la seguridad turística de un destino se debe analizar desde algunas dimensiones, mismas que se describen en los siguientes apartados:

#### **2.2.5.1. Seguridad pública**

La seguridad pública se refiere al conjunto de acciones y políticas dirigidas por las autoridades gubernamentales para proteger a los ciudadanos y mantener el orden público en una sociedad. Incluye la prevención y control de delitos, la respuesta rápida ante emergencias y situaciones de crisis, así como la promoción de la convivencia pacífica y el respeto a los derechos individuales y colectivos (Rodríguez y Rodríguez, 2020). La seguridad pública abarca áreas como la vigilancia policial, la gestión de desastres naturales, la seguridad vial, la salud pública y la protección del medio ambiente, buscando crear entornos seguros y confiables para el desarrollo integral de las comunidades.

La seguridad pública juega un papel crucial en la seguridad turística al proporcionar las condiciones básicas de protección y orden necesario para garantizar la tranquilidad de los turistas en los destinos. Esto incluye desde la prevención y control de delitos hasta la respuesta ante emergencias, asegurando un entorno seguro y confiable para que los visitantes puedan disfrutar de su experiencia de viaje sin preocupaciones (Salas et al., 2019). La colaboración efectiva entre las autoridades de seguridad pública, el sector turístico y la comunidad local es fundamental para mantener y mejorar la seguridad turística, promoviendo así un desarrollo turístico sostenible y beneficioso para todos los involucrados.

#### **2.2.5.2. Seguridad social**

La seguridad social se centra en la cohesión y la convivencia pacífica entre los turistas y la comunidad local, siendo esencial para que ambos grupos se sientan cómodos y respetados en su interacción. Un factor crucial en esta dimensión es el acceso a servicios básicos como agua,

electricidad y transporte, que son fundamentales para la calidad de vida tanto de los residentes como de los visitantes (Marchan et al., 2023). La disponibilidad y calidad de estos servicios impactan directamente en la experiencia del turista; un suministro confiable de agua y electricidad es vital para el funcionamiento de alojamientos y restaurantes, lo que, a su vez, contribuye a una percepción positiva del destino.

Además, un sistema de transporte adecuado facilita el desplazamiento de los turistas hacia los atractivos locales y mejora la movilidad. La calidad de los servicios de transporte y la infraestructura vial son determinantes para garantizar la seguridad y comodidad de los visitantes (Fernández y García, 2020). Si los turistas encuentran que el acceso a estos servicios es satisfactorio, es más probable que exploren el destino, participen en actividades locales y se sientan más seguros en su entorno.

#### **2.2.5.3. Seguridad médica**

La seguridad médica se refiere a la disponibilidad y calidad de los servicios de salud y atención médica que se ofrecen a los turistas en un destino. Un sistema de salud robusto es crucial para atender cualquier emergencia médica que pueda surgir durante la estancia de los visitantes (Marchan et al., 2023). La accesibilidad a hospitales, clínicas y personal médico capacitado es un factor determinante en la percepción de seguridad de los turistas. Destinos que cuentan con servicios de salud de calidad y bien gestionados tienden a ser más atractivos para los viajeros.

Por otra parte, la información sobre los servicios médicos disponibles, así como sobre los procedimientos en caso de emergencia, debe ser clara y accesible para los turistas. La promoción de seguros de viaje y la capacitación del personal turístico en primeros auxilios pueden contribuir a mejorar la seguridad médica. Un entorno en el que los turistas se sientan seguros de recibir atención médica adecuada es fundamental para su bienestar y confianza en el destino (Arrivillaga, 2018).

#### **2.2.5.4. Seguridad informativa y de facilitación**

La seguridad informativa y de facilitación se refiere a la claridad y precisión de la información proporcionada a los turistas, así como a la accesibilidad de los servicios turísticos. Una comunicación efectiva es esencial para que los visitantes comprendan las normas y regulaciones del destino, así como para conocer los servicios disponibles (Alcas y Castro, 2023). La falta de información clara puede generar confusión y desconfianza, lo que a su vez puede afectar negativamente la experiencia turística.

Por otro lado, la facilitación implica asegurar que los turistas tengan acceso a los servicios que necesitan, como transporte, alojamiento y actividades recreativas, esto puede incluir la creación de plataformas digitales que centralicen información relevante (Rojas y Salazar, 2023). Al garantizar que los turistas tengan acceso a información precisa y útil, se puede aumentar su satisfacción y percepción de seguridad, contribuyendo a una experiencia más positiva en el destino.

#### **2.2.5.5. Seguridad en la recreación y en eventos**

Esta dimensión evalúa la protección de los turistas durante actividades recreativas y festividades. Los eventos turísticos, como conciertos, festivales y ferias, pueden atraer a grandes multitudes, lo que aumenta la importancia de contar con medidas de seguridad adecuadas. (Marchan et al., 2023). La planificación y gestión de estos eventos deben incluir protocolos para garantizar la seguridad de todos los asistentes, minimizando el riesgo de incidentes.

Además, la seguridad en las actividades recreativas, como excursiones y deportes de aventura, es esencial para proteger a los turistas de accidentes o situaciones peligrosas. La capacitación de guías y el cumplimiento de normativas de seguridad son aspectos importantes para asegurar que los turistas disfruten de sus experiencias sin poner en riesgo su bienestar (Alcas y Castro, 2023). Al proporcionar un entorno seguro en estas situaciones, se puede aumentar la confianza de los turistas y fomentar su participación en actividades locales.

#### **2.2.5.6. Seguridad vial y del transporte**

La seguridad vial y del transporte se refiere a la protección de los turistas en los medios de transporte utilizados durante su visita, así como en las vías y rutas que recorren. Un sistema de transporte eficiente y seguro es esencial para que los visitantes se desplacen sin preocupaciones (Chirre, 2023). La infraestructura vial, el mantenimiento de vehículos y la formación de conductores son factores clave que afectan la percepción de seguridad vial en un destino.

También, es importante proporcionar información clara sobre las opciones de transporte disponibles, así como recomendaciones de seguridad para los turistas. Esto incluye advertencias sobre áreas peligrosas o consejos sobre cómo utilizar el transporte público de manera segura (Marchan et al., 2023). Al abordar estos aspectos, los destinos pueden crear un ambiente donde los turistas se sientan seguros al moverse, lo que mejora su experiencia general y fomenta un mayor gasto en el lugar.

#### **2.2.5.7. Seguridad de los servicios turísticos**

Corresponde a la calidad y seguridad de los servicios que se ofrecen a los visitantes, incluyendo alojamiento, guías y excursiones. Los turistas esperan que los servicios que contratan cumplan con estándares de seguridad y calidad (Grünewald, 2012). La capacitación del personal, la implementación de normativas y la supervisión constante son esenciales para garantizar que los servicios turísticos sean seguros y confiables.

Además, los destinos deben ser transparentes sobre las medidas de seguridad implementadas en sus servicios, esto puede incluir la certificación de empresas turísticas, así como la promoción de prácticas responsables y sostenibles (Marchan et al., 2023). Al brindar confianza en la seguridad de los servicios, los destinos pueden atraer a más turistas y fomentar su satisfacción, lo que a su vez puede resultar en recomendaciones positivas y un aumento en el retorno de visitantes.

#### **2.2.5.8. Seguridad ambiental**

La seguridad ambiental se centra en la protección del entorno natural y la sostenibilidad de las actividades turísticas, en este caso un entorno natural bien preservado no solo es atractivo para los turistas, sino que también contribuye a su seguridad (Gaviola, 2019). La degradación del medio ambiente, como la contaminación o la deforestación, puede poner en riesgo la salud y el bienestar de los visitantes, así como la biodiversidad local.

Para asegurar la seguridad ambiental, es crucial que los destinos implementen políticas de conservación y prácticas sostenibles, esto incluye la gestión adecuada de residuos, la protección de áreas naturales y la promoción de actividades turísticas responsables (Pincay, 2020). Al garantizar que el medio ambiente esté protegido, los destinos pueden ofrecer una experiencia segura y atractiva, al mismo tiempo que contribuyen a la preservación del patrimonio natural.

#### **2.2.6. Modelo de brechas**

Es una herramienta analítica utilizada en la gestión de servicios para identificar y medir las discrepancias entre las expectativas de los clientes y su percepción real del servicio recibido. Este modelo se compone de cinco brechas que pueden surgir entre la expectativa y la experiencia, tales como la brecha de conocimiento, de diseño, de entrega, de comunicación y la brecha global (Dueñas et al., 2023). Su propósito principal es identificar las causas de insatisfacción y permitir la implementación de estrategias para mejorar la calidad del servicio.

En el contexto de la seguridad turística, principalmente se emplea la brecha de tipo global que permitirá una evaluación estructurada de las diferencias entre lo que los turistas esperan en términos de seguridad y su percepción después de la visita (Terrah et al., 2020). Este análisis ayuda a detectar áreas específicas donde las experiencias no cumplen con las expectativas, proporcionando información valiosa para desarrollar medidas de mejora.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Enfoque metodológico

##### 3.1.1 *Enfoque*

En esta investigación se emplea un enfoque mixto que combina información de tipo cuantitativa y cualitativa para abordar un fenómeno de estudio. Este enfoque permite a los investigadores obtener una comprensión más completa del tema, ya que integra datos numéricos, que proporcionan una visión general y estadísticamente relevante, con datos descriptivos y contextuales (Hernández y Mendoza, 2018).

Se aplica este enfoque para capturar de manera integral las experiencias de los turistas. Utilizando métodos cuantitativos, como la encuesta estructurada, se recopilan datos sobre las expectativas y percepciones de seguridad de una muestra representativa de visitantes. Complementariamente, se emplean métodos cualitativos, como las entrevistas, para obtener información relevante sobre las dimensiones de seguridad turística en Tulcán. Esta combinación no solo permite identificar patrones y tendencias en los datos, sino que también proporciona un contexto más profundo que enriquece la comprensión de la situación actual y ayuda a formular recomendaciones para mejorar la seguridad turística en la ciudad.

##### 3.1.2 *Tipo de Investigación*

- **Exploratoria**

Esta investigación es utilizada para explorar un fenómeno poco comprendido o en desarrollo. Su objetivo principal es obtener una visión inicial y general del tema, identificar variables relevantes y formular hipótesis para investigaciones futuras. Este tipo de investigación es flexible y puede utilizar diversas técnicas de recolección de datos, como encuestas, entrevistas y revisiones documentales (Hernández y Coello, 2020). La investigación exploratoria es particularmente útil en áreas donde hay poca información previa, ya que permite a los investigadores formular preguntas más precisas y desarrollar un marco conceptual más sólido.

En este trabajo se aplica la investigación exploratoria en primer momento para establecer un marco teórico sólido que permita comprender a que se refieren las variables de estudio, como realizar su medición y su análisis. Posteriormente para diagnosticar el estado actual de la seguridad turística en la ciudad desde la experiencia de representantes de entidades públicas que corresponden a las diferentes dimensiones consideradas como parte de la seguridad turística.

- **Descriptiva**

Tiene como objetivo proporcionar una representación precisa y detallada de un fenómeno, situación o grupo de interés. A través de la recolección y análisis de datos, esta investigación busca describir características, comportamientos, actitudes y patrones en una población específica. A menudo utiliza métodos cuantitativos, como encuestas, pero también puede incluir enfoques cualitativos, como entrevistas o análisis de contenido, para obtener una visión más completa (Pereyra, 2020) . La investigación descriptiva no busca establecer relaciones causales, sino más bien documentar y explorar el estado actual de un fenómeno.

En el contexto de esta la investigación se aplica un enfoque descriptivo pues la información recopilada de las entrevistas se detalla en el diagnóstico sobre la seguridad, proporcionando información cualitativa que enriquece la comprensión del fenómeno. Además, están las expectativas y percepciones de los turistas en relación con la seguridad, estas provienen de las encuestas y muestran datos cuantitativos que permiten describir cómo los turistas evalúan distintos aspectos de la seguridad en Tulcán.

- **De Campo**

Implica la recolección de datos directamente en el entorno natural donde ocurre el fenómeno de interés. Este tipo de investigación permite a los investigadores observar y recopilar información en situaciones reales, proporcionando un contexto más auténtico y representativo. La investigación de campo puede incluir métodos como encuestas, entrevistas, observaciones y estudios de caso, y es particularmente útil para comprender comportamientos, actitudes y dinámicas en su contexto real (Rebollo y Ábalos, 2022). Este enfoque es valioso para obtener datos que no podrían ser capturados adecuadamente a través de métodos de investigación más controlados o artificiales.

En esta investigación se aplica para obtener datos sobre las expectativas y percepciones de los turistas en el propio contexto turístico de la ciudad. Al realizar encuestas directamente a los visitantes en Tulcán, se asegura que la información recopilada sea relevante y esté contextualizada en las experiencias reales de los turistas. La investigación de campo, por lo tanto, proporciona una base sólida para entender cómo la seguridad es percibida y esperada por los turistas, lo que permitirá realizar un análisis más preciso y formular recomendaciones efectivas para mejorar la experiencia turística.

### 3.2. Hipótesis

H0: La percepción sobre seguridad turística de los turistas que visitan la ciudad de Tulcán en comparación con su expectativa es positiva.

H1: La percepción sobre seguridad turística de los turistas que visitan la ciudad de Tulcán en comparación con su expectativa es negativa.

### 3.3. Definición y operacionalización de las variables

#### 3.3.1. Definición

- **Expectativa sobre la seguridad turística**

Es el nivel de protección y medidas de seguridad que los turistas esperan encontrar en un destino antes de su visita, basado en información previa, reputación del lugar y experiencias anteriores (Terrah et al., 2020).

- **Percepción sobre la seguridad turística**

Es la impresión o sensación real que los turistas tienen sobre la seguridad en un destino durante o después de su visita, influenciada por sus experiencias personales y el entorno observado (Terrah et al., 2020).

#### 3.3.2. Operacionalización

**Tabla 1.** Operacionalización de variables para el tema “Comparativa entre la expectativa y percepción sobre seguridad turística para visitar la ciudad de Tulcán, en el año 2025”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: Expectativa sobre seguridad turística	Seguridad pública	• Nivel de expectativa sobre presencia policial.	Encuesta	Formulario T-001
		• Nivel de expectativa sobre la efectividad en prevención de delitos.	Entrevista	Formulario ST - 001
	Seguridad social	• Nivel de expectativa sobre igualdad y trato justo.	Encuesta	Formulario T-001
		• Nivel de expectativa sobre cohesión y paz social	Entrevista	Formulario ST - 002
	Seguridad médica	• Nivel de expectativa sobre acceso a servicios médicos.	Encuesta	Formulario T-001
		• Nivel de expectativa sobre condiciones de salubridad.	Entrevista	Formulario ST - 003
Seguridad informativa y de facilitación	• Nivel de expectativa sobre claridad en información turística.	Encuesta	Formulario T-001	
	• Nivel de expectativa sobre disponibilidad de señalización y guías.	Entrevista	Formulario ST - 004	
Seguridad en la recreación y en eventos	• Nivel de expectativa sobre seguridad en actividades recreativas.	Encuesta	Formulario T-001	
	• Nivel de expectativa sobre control y orden en eventos		Formulario ST - 005	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Dependiente: Percepción sobre seguridad turística	Seguridad vial y del transporte	públicos,	Entrevista	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de expectativa sobre seguridad en el transporte público.</li> </ul>	Encuesta	Formulario T-001
	Seguridad de los servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de expectativa sobre señalización y condiciones de vialidad.</li> </ul>	Entrevista	Formulario ST – 006
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de expectativa sobre calidad y seguridad en alojamiento.</li> </ul>	Encuesta	Formulario T-001
	Seguridad ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de expectativa sobre medidas de seguridad en restaurantes.</li> </ul>	Entrevista	Formulario ST - 007
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de expectativa sobre gestión ambiental responsable.</li> </ul>	Encuesta	Formulario T-001
	Seguridad pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de expectativa sobre limpieza y conservación del entorno.</li> </ul>	Entrevista	Formulario ST - 008
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre presencia policial.</li> </ul>	Encuesta	Formulario T-002
	Seguridad social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre la efectividad en prevención de delitos.</li> </ul>	Entrevista	Formulario ST - 001
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre igualdad y trato justo.</li> </ul>	Encuesta	Formulario T-002
	Seguridad médica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre cohesión y paz social</li> </ul>	Entrevista	Formulario ST - 002
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre acceso a servicios médicos.</li> </ul>	Encuesta	Formulario T-002
	Seguridad informativa y de facilitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre condiciones de salubridad.</li> </ul>	Entrevista	Formulario ST - 003
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre claridad en información turística.</li> </ul>	Encuesta	Formulario T-002
	Seguridad en la recreación y en eventos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre disponibilidad de señalización y guías.</li> </ul>	Entrevista	Formulario ST - 004
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre seguridad en actividades recreativas.</li> </ul>	Encuesta	Formulario T-002
	Seguridad vial y del transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre control y orden en eventos públicos,</li> </ul>	Entrevista	Formulario ST – 005
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre seguridad en el transporte público.</li> </ul>	Encuesta	Formulario T-002
Seguridad de los servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre señalización y condiciones de vialidad.</li> </ul>	Entrevista	Formulario ST – 006	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre calidad y seguridad en alojamiento.</li> </ul>	Encuesta	Formulario T-002	
Seguridad ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre medidas de seguridad en restaurantes.</li> </ul>	Entrevista	Formulario ST – 007	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre gestión ambiental responsable.</li> </ul>	Encuesta	Formulario T-002	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de percepción sobre limpieza y conservación del entorno.</li> </ul>	Entrevista	Formulario ST – 008	

### **3.4. Métodos utilizados**

#### **3.4.1. Métodos**

Se considera el método analítico que es un enfoque de investigación que implica descomponer un fenómeno o problema en sus componentes básicos para comprenderlo de manera detallada y exhaustiva. A través del análisis, cada parte o dimensión del objeto de estudio se examina por separado, lo que permite identificar sus características, relaciones y posibles causas de forma específica (Reyes et al., 2022). Este método es utilizado en diversas áreas para abordar fenómenos complejos y es esencial en investigaciones donde se requiere profundizar en cada aspecto que compone el fenómeno general.

En el contexto de la investigación sobre la seguridad turística, el método analítico permite descomponer el concepto de seguridad en diferentes dimensiones. Esto facilita un análisis detallado de las expectativas y percepciones de los turistas en cada dimensión, identificando en qué aspectos específicos existen discrepancias. De esta manera, el método analítico ayuda a entender mejor las áreas que pueden requerir mejoras.

#### **3.4.2. Técnicas**

- **Encuesta**

La encuesta es una técnica de investigación cuantitativa que consiste en la recolección sistemática de datos a través de un conjunto estructurado de preguntas. Se utiliza para obtener información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de un grupo específico de personas, el instrumento que se desprende de esta técnica es el cuestionario (Hernández y Mendoza, 2018).

En este caso se cuenta con dos cuestionarios elaborados en base a las ocho dimensiones de seguridad turística, estas a la vez tienen afirmaciones con escala de *Likert* donde: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo. El primero tiene la intención de evaluar la expectativa (ver anexo 3) y el segundo evaluará la percepción (ver anexo 4). Por tanto, estas encuestas permiten analizar de manera estadística las expectativas y percepciones de los encuestados sobre la seguridad turística, proporcionando datos que pueden ser fácilmente comparados y evaluados.

- **Entrevista**

La entrevista es una técnica de recolección de datos cualitativa que implica una interacción directa entre el investigador y el entrevistado. A través de preguntas abiertas, se busca profundizar en las experiencias, opiniones y percepciones de los participantes sobre un tema específico (Pereyra, 2020) . En el contexto de este estudio, las entrevistas se diseñaron y aplicaron a expertos en seguridad turística de acuerdo a las dimensiones mencionadas con anterioridad, así se obtiene información detallada y matizada sobre sus percepciones de la seguridad en Tulcán, lo que permite comprender mejor las expectativas y realidades en este ámbito. En este caso las encuestas fueron distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla 2.** Distribución de entrevistas

<b>Dimensión</b>	<b>Entrevistado</b>	<b>Anexo</b>
Seguridad pública		Anexo 5
Seguridad social		Anexo 6
Seguridad médica		Anexo 7
Seguridad informativa y de facilitación	Representante local (para cada dimensión)	Anexo 8
Seguridad en la recreación y en eventos		Anexo 9
Seguridad vial y del transporte		Anexo 10
Seguridad de los servicios turísticos		Anexo 11
Seguridad ambiental		Anexo 12

### 3.5. Análisis estadístico

#### 3.5.1. Población de estudio y muestra

El número exacto de turistas que visitan la ciudad de Tulcán de forma anual es desconocido, por ello se emplea la fórmula de cálculo de muestra para población infinita tal como se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{E^2}$$

Donde:

- $n$  = tamaño de la muestra
- $Z$  = valor  $Z$  (1.96) (correspondiente al nivel de confianza deseado 95%)

- $p$  = proporción estimada de la población que tiene la característica (0.5)
- $q$  = Proporción complementaria  $q = 1 - p$  (0.5)
- $E$  = margen de error (5% en forma decimal 0,05)

Reemplazando los valores en la formula se tiene que:

$$n = \frac{1,96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16 = \mathbf{385}$$

Por tanto, el número de encuestas a ser aplicadas a los turistas de la ciudad de Tulcán es de 385.

### 3.5.2. Frecuencias

Las frecuencias representan el número de veces que se repite un valor o una categoría dentro de un conjunto de datos. Se pueden clasificar en frecuencia absoluta (cantidad de veces que aparece un dato), frecuencia relativa (proporción respecto al total, expresada en porcentaje) y frecuencia acumulada (suma progresiva de las frecuencias)(Mode, 2021). Estas medidas son fundamentales para organizar y analizar datos en tablas y gráficos, facilitando la interpretación de tendencias y distribuciones. Se puede expresar de la siguiente manera:

$f_i$ (frecuencia absoluta) = número de veces que aparece un dato en la muestra

$$f'_i(\text{frecuencia relativa}) = \frac{f_i}{N}$$

Donde  $N$  es el total de datos en la muestra, se puede expresar en porcentaje multiplicando por 100.

Cabe resaltar que tanto la frecuencia absoluta como relativa se emplearon en esta investigación para obtener los resultados de los indicadores que forman parte de cada dimensión de seguridad turística desde la expectativa y la percepción, esto se realizó por medio de la opción de estadísticos descriptivos del programa estadístico IBM SPSS, mismos que posteriormente son presentados tanto en tablas como en gráficos de barras diseñados en Microsoft Excel.

### 3.5.3. Media aritmética

La media aritmética es una medida estadística que representa el valor promedio de un conjunto de datos. Se calcula sumando todos los valores y dividiendo el total entre el número de elementos en el conjunto. Esta medida es ampliamente utilizada para resumir y analizar datos, ya que proporciona una idea general del comportamiento central de un conjunto numérico (Mode, 2021). La media aritmética es especialmente útil para datos cuantitativos y se utiliza en contextos como encuestas, análisis de rendimiento y estudios de mercado, permitiendo una comparación sencilla entre diferentes conjuntos de datos. Esta medida se traduce en la siguiente fórmula:

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{n}$$

Donde:

- $\bar{x}$  = es la media aritmética.
- $x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n =$  son los valores del conjunto de datos.
- $n$  = es el número total de elementos en el conjunto.

Este cálculo se realiza por cada una de las dimensiones de seguridad turística tanto desde la expectativa como desde la percepción del turista, para ello los datos son ingresados en el programa estadístico IBM SPSS y calculados por medio de los estadísticos descriptivos específicamente la media aritmética. Posteriormente con estos resultados se realizaron gráficos radiales con ayuda del programa Microsoft Excel, esto con el propósito de que los resultados se visualicen de mejor manera para realizar su respectivo análisis.

### 3.5.4. Modelo de brechas

Con las medias aritméticas obtenidas con anterioridad se aplica el modelo de brechas para cada una de las dimensiones comparando las expectativas con las percepciones de los turistas. En este caso se aplica la siguiente fórmula y para el análisis los siguientes criterios:

**Tabla 3.** Cálculo e Interpretación del Modelo de Brechas

<b>Modelo de Brechas</b>	
<i>Brecha Global = Expectativas – Percepciones</i>	
<b>Expectativas:</b>	Promedio de las expectativas
<b>Percepción:</b>	Promedio de las percepciones

<b>Interpretación</b>	
<b>Brecha Global Positiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expectativa &gt; Percepción: Indica que los turistas están insatisfechos y que la seguridad no está cumpliendo con sus expectativas.</li> </ul>
<b>Brecha Global Negativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expectativa &lt; Percepción: Significa que la percepción del turista supera las expectativas, lo que sugiere un nivel de satisfacción más alto.</li> </ul>

**Fuente:** Adoptado de Dueñas et al. (2023) y Terrah et al. (2020)

### 3.5.5. *Comprobación de hipótesis*

- **Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov**

Existen varias fórmulas para realizar la comprobación de hipótesis, para seleccionar la más adecuada es importante empezar realizando una prueba de normalidad para verificar la distribución de los datos. Una de estas es la prueba estadística de normalidad de Kolmogorov-Smirnov que es especialmente recomendada para muestras mayores a 50 observaciones, ya que proporciona resultados más confiables en grandes volúmenes de datos y permite evaluar la idoneidad de aplicar pruebas paramétricas o no paramétricas en análisis posteriores (Luzuriaga et al., 2023). En esta investigación, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada mediante el programa *IBM SPSS Statistics* para verificar si las variables de expectativa y percepción sobre la seguridad turística seguían una distribución normal. Dado que la muestra analizada consta de 385 encuestas, esta prueba fue la opción más adecuada para evaluar la normalidad de los datos.

- **Prueba de Wilcoxon**

En base a los resultados obtenidos con la prueba de normalidad y que serán detallados en el capítulo de resultados se considera el uso de una prueba no paramétrica para la comprobación de la hipótesis conocida como prueba de rangos con signo de Wilcoxon. Es una prueba no paramétrica utilizada para comparar dos muestras relacionadas cuando los datos no siguen una distribución normal. Esta prueba es útil para comprobar hipótesis porque permite evaluar cambios en los datos entre los grupos comparados, lo que ayuda a tomar decisiones estadísticas fundamentadas (González y Reyes, 2024). Es importante señalar que, para analizar esta prueba, la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) se basa en el p-valor obtenido:

- Si el p-valor es menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ) → Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

- Si el p-valor es mayor o igual a 0,05 ( $p \geq 0,05$ ) → No se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) (González y Reyes, 2024).

Para este caso se usa esta prueba de por medio de *IBM SPSS Statistics* para comparar la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad. Dado que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov indicó que los datos no seguían una distribución normal, era necesario emplear una prueba no paramétrica. Wilcoxon permitió evaluar si había una diferencia significativa entre lo que los turistas esperaban en términos de seguridad y lo que realmente percibieron, proporcionando una base estadística para aceptar o rechazar la hipótesis.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Caracterización de la población de estudio

Para comenzar con el capítulo de resultados es importante detallar la información relevante de la población de estudio que para este caso fueron los turistas de la ciudad de Tulcán, dicha información corresponde a diferentes criterios tal como se muestra en la tabla 4:

**Tabla 4.** Caracterización de los turistas que visitan la ciudad de Tulcán

	<b>Criterio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Edad	15-30	131	34%
	31-45	111	29%
	46-60	85	22%
	Más de 60	58	15%
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>
Género	Femenino	189	49%
	Masculino	194	50%
	LGTBI	2	1%
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>
Nacionalidad	Nacional	315	82%
	Extranjero	70	18%
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>
Nivel de educación	Educación Primaria	80	21%
	Educación Secundaria	114	30%
	Educación de Tercer Nivel	137	36%
	Educación de Cuarto Nivel	54	14%
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>
Nivel de ingresos	Menos de SBU (470)	142	37%
	Igual a un SBU (470)	117	30%
	Más de un SBU (470)	126	33%
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Como primer criterio de análisis se encuentra la edad, mismo que refleja una participación significativa de turistas jóvenes y adultos jóvenes esto significa que este grupo tiene un interés predominante en la ciudad de Tulcán y está dispuesto a realizar actividades turísticas de una forma activa.

También se encuentra el segundo criterio referente al género, en este se puede observar un equilibrio en la distribución de género pues los datos muestran una participación equitativa entre hombres y mujeres, lo que indica que la ciudad de Tulcán es un destino turístico que atrae de manera similar a ambos géneros. Además, se encuentra la presencia mínima de personas que se identifican con la comunidad LGTBI.

Como tercer criterio se considera la nacionalidad de los turistas, donde los datos de presentados evidencian la predominancia de turistas nacionales hecho que se relaciona a factores como la proximidad geográfica, la familiaridad cultural y la apreciación de seguridad. Además, se evidencia la presencia de turistas extranjeros, aunque con menor representatividad indican un potencial de crecimiento en el ámbito internacional.

También se encuentra la información referente a la diversidad en los niveles de educación donde la información presentada sugiere que Tulcán atrae a turistas de diferentes contextos académicos. Sin embargo, la mayor representación se encuentra en personas con educación de tercer nivel lo que indica que el perfil de turistas que visitan la ciudad está más informado y por ello son más críticos respecto a la seguridad.

Como ultimo criterio se encuentra el nivel de ingresos, donde se puede observar una variabilidad en los niveles de ingresos, hecho que refleja que Tulcán es un destino accesible para diferentes capacidades económicas. La significativa proporción de turistas con ingresos por debajo o iguales al salario básico unificado indica que la ciudad ofrece opciones turísticas asequibles, mientras que la presencia de turistas con ingresos superiores muestra que también existen servicios y actividades que satisfacen a un público con mayor poder adquisitivo.

Con toda esta información se puede perfilar a los turistas que visitaron la ciudad de Tulcán en el primer trimestre del año 2025, proporcionando una visión integral de sus características demográficas, socioeconómicas y educativas, lo que resulta fundamental para comprender las expectativas y percepciones con respecto a la seguridad turística de la ciudad.

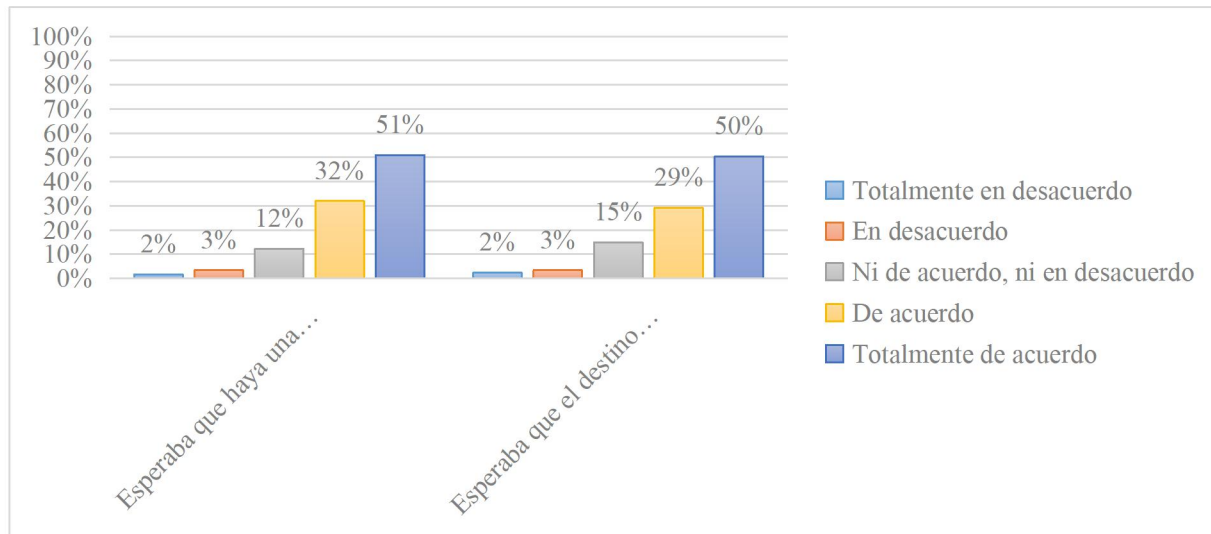
#### ***4.1.2. Expectativas de seguridad de los turistas antes de visitar la ciudad***

Para dar cumplimiento al primer objetivo planteado para esta investigación referente a la identificación de las expectativas de seguridad por parte de los turistas antes de visitar la ciudad de Tulcán se desarrolla el presente apartado, mismo que está estructurado de acuerdo a las dimensiones de seguridad turística previamente mencionadas en el apartado teórico y metodológico.

##### **4.1.2.1. Expectativa de la dimensión de seguridad pública**

Los resultados de esta dimensión se encuentran consolidadas en la figura 2, en esta se puede observar una alta expectativa respecto a la presencia policial constante en las áreas turísticas, hecho que refleja la importancia que otorgan a la visibilidad de las fuerzas de seguridad como un factor clave para su tranquilidad. Esta expectativa relacionada con la idea de que la

presencia policial disuade potenciales actos delictivos y genera un entorno más seguro, lo cual es fundamental para una experiencia turística positiva.



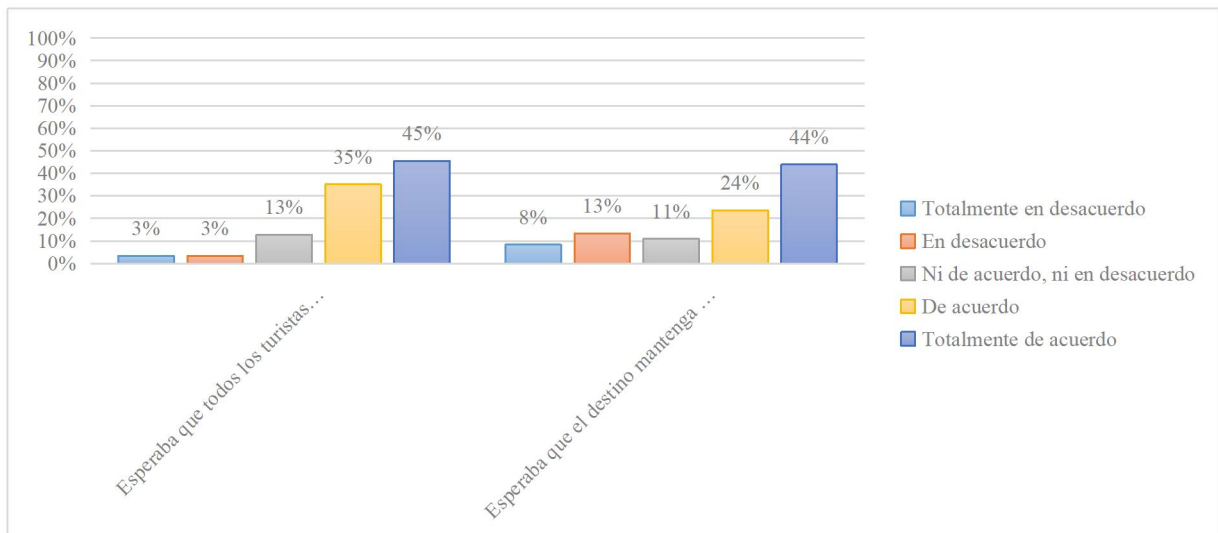
**Figura 2.** Expectativa de la dimensión de seguridad pública

La figura 2 también muestra la existencia de una expectativa significativa sobre la implementación de medidas efectivas para la prevención de delitos en zonas turísticas. Esto significa que los turistas esperan que el destino cuente con estrategias de seguridad bien definidas, es decir, que no solo valoran la presencia física de las autoridades, sino también la eficacia de las políticas de prevención del delito. Por tanto, estos resultados reflejan una conciencia sobre la seguridad integral, que incluye la disuasión visible y la gestión de riesgos.

#### 4.1.2.2. Expectativa de la dimensión de seguridad social

Esta dimensión obtuvo resultados que se pueden visualizar en la figura 3, con respecto al trato igualitario y respetuoso hacia todos los turistas se observa una expectativa alta durante su visita, lo que resalta la importancia de un ambiente inclusivo y libre de discriminación en el destino turístico. Esta expectativa refleja una conciencia creciente sobre la equidad y el respeto en la interacción social, aspectos fundamentales para generar una experiencia turística positiva en Tulcán.

Referente al mantenimiento de un ambiente social pacífico y seguro, en la figura 3 se observa una expectativa considerable donde se refleja que los turistas valoran entornos donde predomine la tranquilidad y la armonía social, lo que contribuye a una apreciación de seguridad general de la ciudad. Esta expectativa destaca la relevancia de la estabilidad social y la ausencia de conflictos como factores determinantes en la elección de un destino turístico como Tulcán.

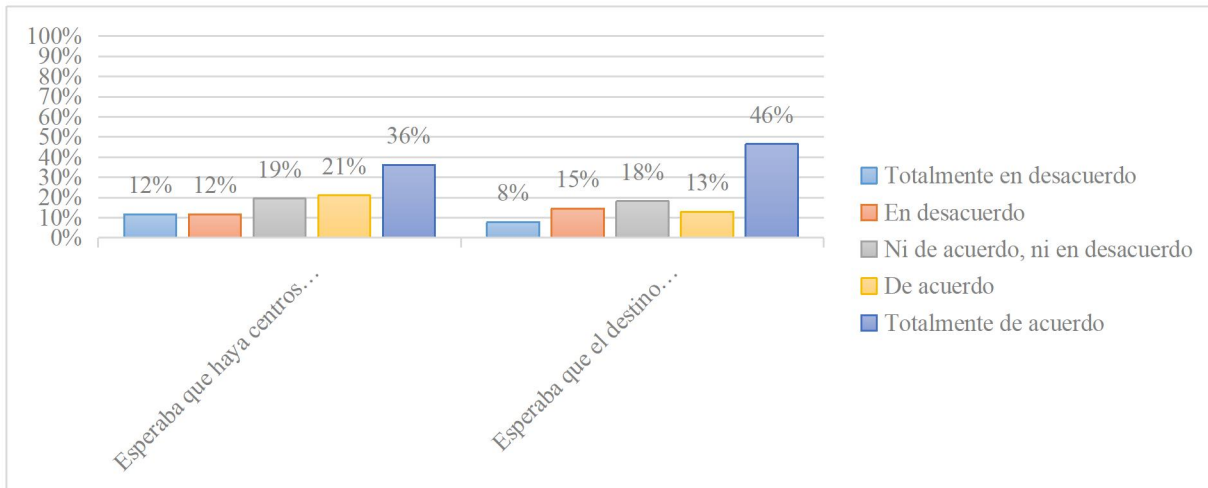


**Figura 3.** Expectativa de la dimensión de seguridad social

#### 4.1.2.3. Expectativa de la dimensión de seguridad médica

La figura 4 contiene los resultados sobre esta dimensión, así en primera instancia se encuentran los datos sobre los centros de prestación de servicios médicos en caso de emergencia donde los turistas expresan una expectativa moderadamente alta respecto a la disponibilidad de centros de servicios médicos en la ciudad. Esto refleja la importancia que otorgan a la capacidad del destino para brindar atención sanitaria oportuna en situaciones imprevistas, lo que influye directamente en su impresión de seguridad personal durante la estancia.

También se puede visualizar una fuerte expectativa hacia el mantenimiento de condiciones de salubridad adecuadas en los espacios turísticos de la ciudad de Tulcán, donde los turistas valoran entornos limpios e higiénicos como un aspecto fundamental para su bienestar, esto destaca la relevancia de la gestión de la salubridad en la construcción de una imagen positiva de este destino y en la prevención de riesgos para la salud durante su visita.

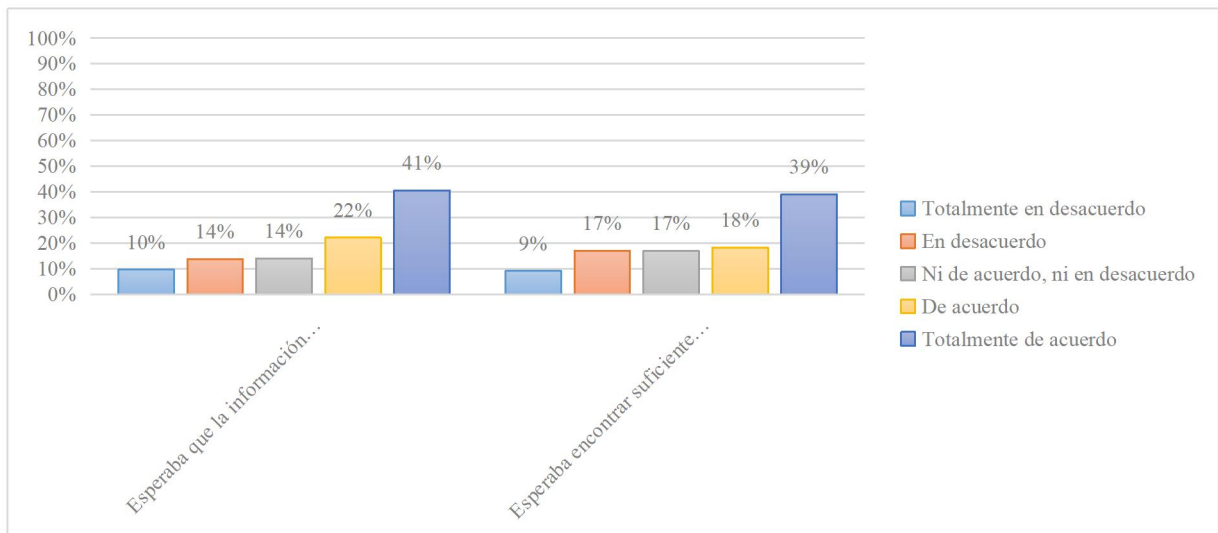


**Figura 4.** Expectativa de la dimensión de seguridad médica

#### 4.1.2.4. Expectativa de la dimensión de seguridad informativa y de facilitación

Los turistas tienen una expectativa alta respecto a la claridad y accesibilidad de la información turística según los resultados consolidados en la figura 5, esto refleja la necesidad de contar con datos precisos y fáciles de entender para planificar y disfrutar de su visita de manera segura en la ciudad. Esta expectativa recalca la importancia de disponer de recursos informativos actualizados y confiables, que permitan a los visitantes tomar decisiones informadas durante su estancia en el destino turístico.

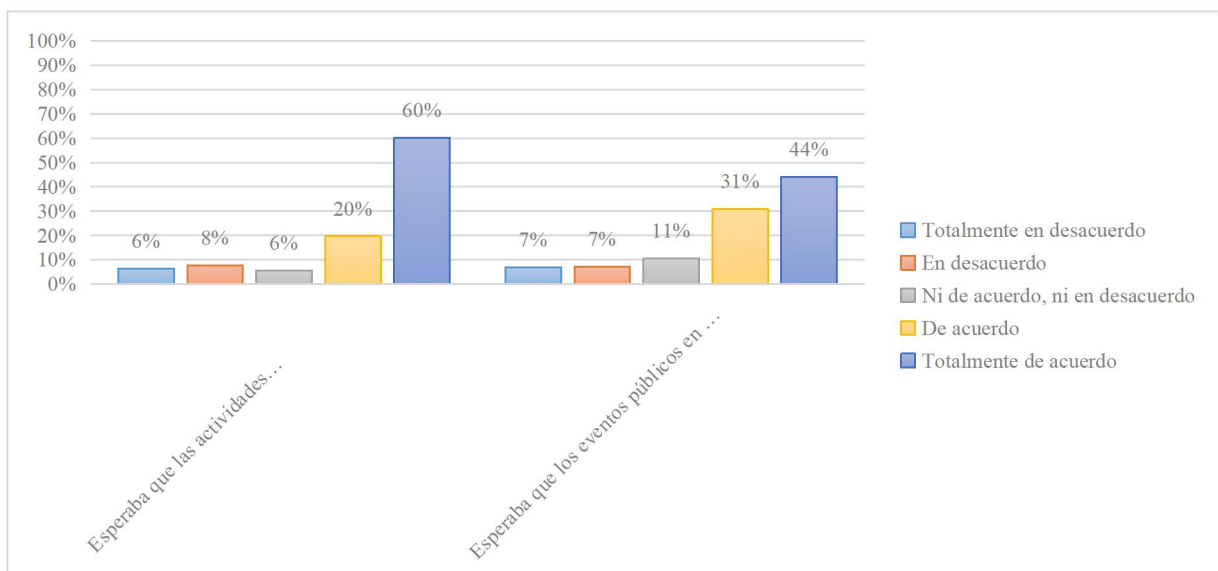
Además, se observa una expectativa significativa en relación con la presencia de señalización adecuada y guías que orienten al turista. Esto significa que los turistas valoran la existencia de indicaciones claras que faciliten su desplazamiento y comprensión del entorno, lo que contribuye a una experiencia más segura y satisfactoria en Tulcán. Por tanto, esta expectativa demuestra la relevancia de la infraestructura informativa como un componente clave de la seguridad turística de esta ciudad.



**Figura 5.** Expectativa de la dimensión de seguridad informativa y de facilitación

#### 4.1.2.5. Expectativa de la dimensión de seguridad en la recreación y en eventos

Con respecto a esta dimensión se presenta la figura 6, en esta se observa que los turistas de Tulcán tienen una expectativa alta en relación con la existencia de medidas de seguridad adecuadas en las actividades recreativas. Esta expectativa manifiesta la importancia de garantizar entornos seguros durante el disfrute de experiencias de ocio, lo que contribuye a la confianza y la satisfacción del visitante. Esto debido a que las medidas de seguridad no solo protegen la integridad física de los turistas, sino que también mejoran la apreciación general del destino.



**Figura 6.** Expectativa de la dimensión de seguridad en la recreación y eventos

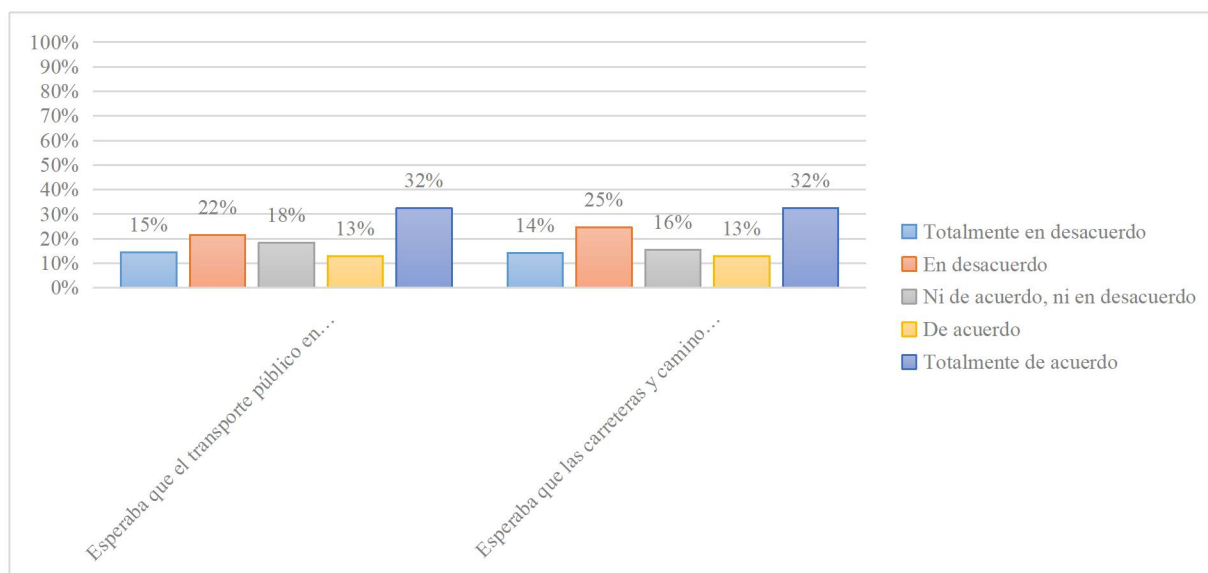
Además, la figura también muestra que existe una expectativa considerable sobre el control y la organización de eventos públicos en el destino. Los turistas de Tulcán valoran la gestión

eficiente de eventos masivos, considerando que una buena organización reduce los riesgos asociados a aglomeraciones y mejora la seguridad general. Esta expectativa destaca la importancia de la coordinación entre las autoridades locales y los organizadores de eventos para garantizar experiencias no solo agradables sino también seguras.

#### 4.1.2.6. Expectativa de la dimensión de seguridad vial y del transporte

Los turistas que visitan la ciudad de Tulcán tienen expectativas significativas respecto a la seguridad en el transporte público del destino. De acuerdo con los resultados de la figura 7 los turistas esperan que este servicio cuente con medidas adecuadas que garanticen su integridad, esto indica la preocupación por la protección durante los desplazamientos internos. La expectativa de un transporte público seguro influye directamente en la confianza del turista para explorar la ciudad como destino de manera cómoda y sin riesgos.

Además, se visualiza la existencia de una expectativa relevante sobre la seguridad y la correcta señalización tanto en las carreteras como en los caminos turísticos. En este caso los turistas valoran la existencia de infraestructura vial en buen estado y con señales claras que faciliten la orientación y minimicen los riesgos de accidentes. Esta expectativa destaca la importancia de una gestión vial eficiente y que forme parte integral de la seguridad turística en Tulcán.

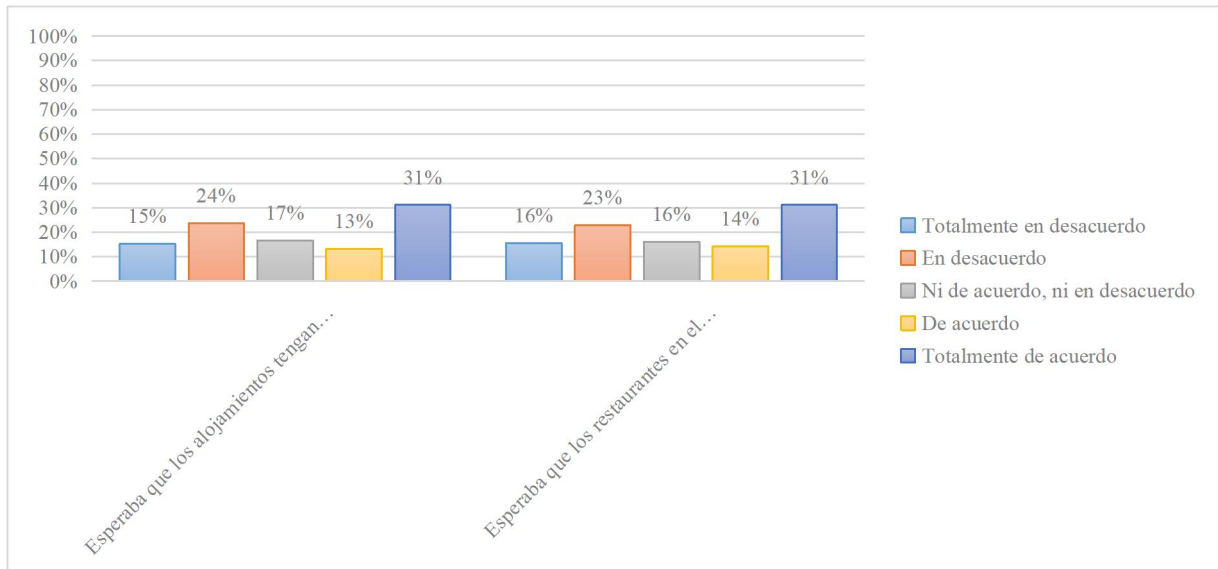


**Figura 7.** Expectativa de la dimensión de seguridad vial y del transporte

#### 4.1.2.7. Expectativa de la dimensión de seguridad de los servicios turísticos

Los turistas que visitan la ciudad de Tulcán esperan que los alojamientos cuenten con medidas de seguridad confiables según los resultados presentados en la figura 8. Esta expectativa

refleja la necesidad de sentir protección en el lugar de hospedaje, considerando aspectos como vigilancia, instalaciones y protocolos de emergencia. Esta expectativa de seguridad en los alojamientos influye directamente en la satisfacción y tranquilidad de los visitantes durante su estancia en la ciudad.



**Figura 8.** Expectativa de la dimensión de seguridad de los servicios turísticos

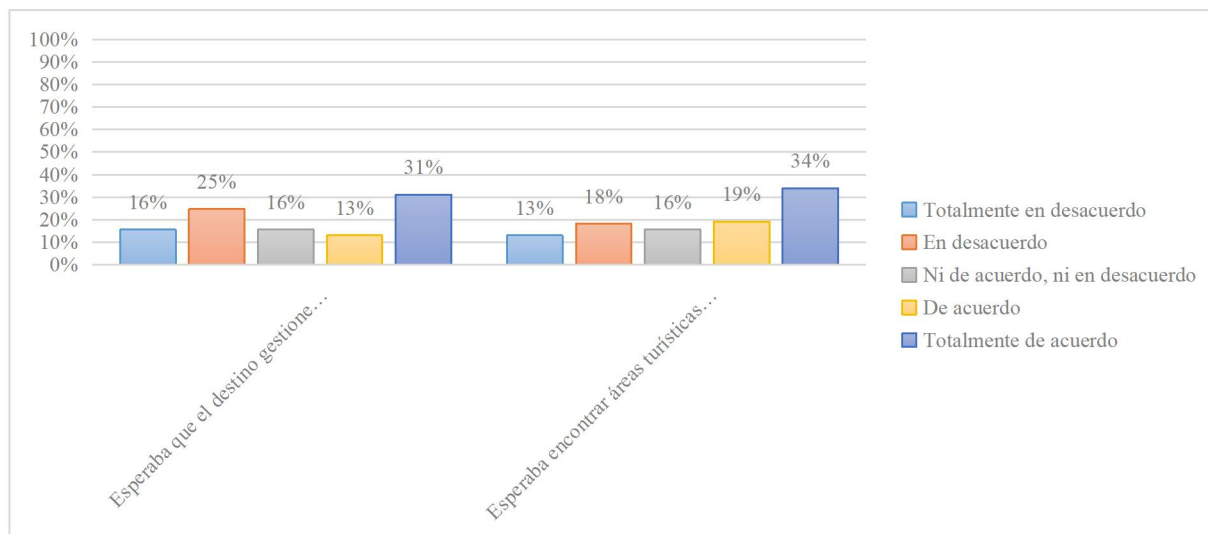
También se puede observar que existe una alta expectativa respecto a las medidas de seguridad e higiene en los restaurantes del destino. Esto quiere decir, que los turistas valoran la implementación de prácticas sanitarias que puedan garantizar la inocuidad de los alimentos y la limpieza de los espacios. Esta expectativa está vinculada a la seguridad alimentaria, pero también a la prevención de riesgos asociados con la salud, lo que contribuye a una experiencia gastronómica positiva y segura como parte de Tulcán como destino.

#### 4.1.2.8. Expectativa de la dimensión de seguridad ambiental

Con respecto a esta dimensión se presenta la figura 9, donde se observa que los turistas tienen altas expectativas en cuanto a la gestión responsable del medio ambiente en Tulcán. Esto significa que valoran la existencia de prácticas orientadas a la conservación de los recursos naturales, la protección de la biodiversidad y la sostenibilidad ambiental. Esta expectativa, además, refleja conciencia sobre el impacto del turismo en el entorno y la importancia del turismo sostenible.

También se observa los resultados referentes a la conservación y limpieza de áreas turísticas donde la expectativa es considerable pues los turistas de Tulcán esperan encontrar espacios bien cuidados, libres de basura y con un adecuado manejo de residuos, lo que contribuye no solo a la estética del lugar, sino también a la encontrar un ambiente saludable y seguro. Esta

expectativa resalta la importancia de la gestión ambiental como un factor clave para la calidad de la experiencia turística.



**Figura 9.** Expectativa de la dimensión de seguridad ambiental

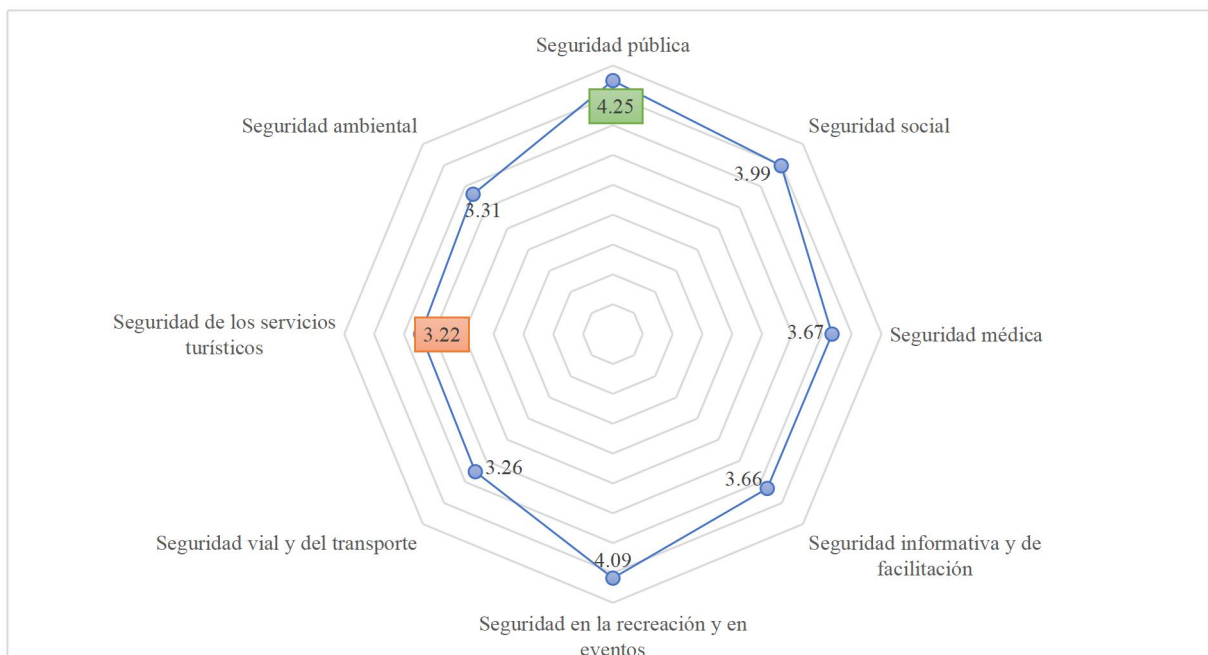
#### 4.1.2.9. Expectativas de las dimensiones de seguridad turística

En este apartado se presenta la expectativa para cada dimensión de seguridad turística en base a las medias aritmética de cada una, tal como se detalla en la figura 10. Con respecto a la primera dimensión sobre la seguridad pública tiene una media de 4,25 y se destaca como la dimensión con mayor expectativa. Este resultado refleja la importancia que los visitantes otorgan a la presencia de las fuerzas del orden para garantizar un entorno seguro. Por tanto, esta expectativa es un factor determinante en la elección de Tulcán como destino, pues influye directamente en la sensación de tranquilidad y confianza durante la visita.

Posteriormente se encuentra la dimensión de seguridad social la cual presenta una media de 3,99, esto demuestra una expectativa considerable por parte de los turistas de Tulcán en relación con el trato igualitario, el respeto y la convivencia pacífica en este destino. Este resultado resalta la relevancia de un ambiente social armónico, donde se valore la diversidad y se fomente la inclusión como parte de la experiencia turística en la ciudad.

Seguido, con una media de 3,67, se encuentra la seguridad médica misma que refleja expectativas moderadas en cuanto a la disponibilidad de servicios de salud y condiciones sanitarias adecuadas. Los turistas de Tulcán consideran importante contar con infraestructura médica eficiente para atender emergencias, aunque este aspecto no es tan prioritario como otros, posiblemente debido al bajo riesgo de Tulcán como destino.

Con respecto a la dimensión de seguridad informativa y de facilitación, alcanza una media de 3,66, esto demuestra que los turistas de la ciudad valoran la claridad y accesibilidad de la información turística, así como la existencia de guías y señalización adecuadas. En otras palabras, la expectativa se centra en contar con recursos informativos confiables que faciliten la orientación y la toma de decisiones durante su estancia en la ciudad.



**Figura 10.** Expectativas de las dimensiones de seguridad turística

Además, se encuentra la dimensión de seguridad en la recreación y en eventos con una media de 4,09, por tanto, se posiciona como una de las dimensiones con expectativas más altas sobre la seguridad turística en Tulcán. En base a estos resultados se puede mencionar que los turistas esperan medidas de seguridad eficaces en actividades recreativas y eventos públicos, lo que refleja la importancia de garantizar entornos seguros para disfrutar de experiencias de ocio sin preocupaciones.

En cuanto a la seguridad vial y del transporte, la expectativa reflejada en la media de 3,26 es una de las más bajas entre todas las dimensiones evaluadas. Estos resultados indican que los turistas de Tulcán perciben que la seguridad en el transporte público y la señalización vial podría no ser adecuada para garantizar una experiencia confiable. Esto resalta la necesidad de fortalecer las condiciones de movilidad y accesibilidad en Tulcán como destino, con un enfoque en la seguridad de los visitantes.

Por otra parte, la seguridad de los servicios turísticos presenta una media de 3,22 siendo la más baja en comparación con otras dimensiones, esto indica que las expectativas respecto a la seguridad en alojamientos y restaurantes no son del todo satisfactorias para los turistas de la

ciudad. Esto podría estar relacionado con preocupaciones sobre la confiabilidad de las instalaciones o las medidas de higiene en los establecimientos turísticos, resaltando la importancia de garantizar altos estándares en la prestación de estos servicios en la ciudad.

Por último, se encuentra la dimensión de seguridad ambiental donde la media de 3,31 refleja una expectativa moderada que sigue estando entre las más bajas de la investigación. Este resultado demuestra que los turistas consideran que la gestión ambiental en áreas turísticas de Tulcán es un aspecto que requiere mayor atención. La conservación y limpieza de los espacios turísticos juegan un papel fundamental como parte de la seguridad, por lo que implementar estrategias sostenibles contribuiría a mejorar la satisfacción de los visitantes.

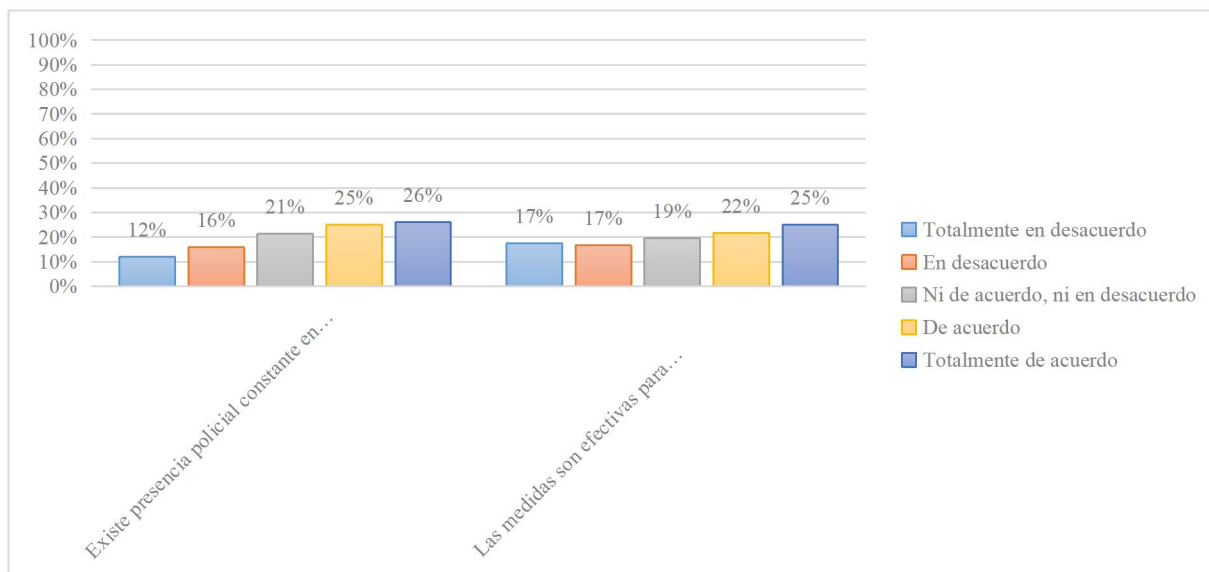
#### ***4.1.3. Percepción de seguridad de los turistas durante su estancia en la ciudad***

La percepción de seguridad es un factor determinante en la experiencia de viaje y en la imagen del Tulcán como destino. Por ello, esta sección analiza cómo los visitantes evaluaron los distintos aspectos de seguridad en función de su vivencia real, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora.

##### **4.1.3.1. Percepción de la dimensión de seguridad pública**

La percepción de esta primera dimensión se visualiza en la figura 11, donde la presencia policial en las áreas turísticas muestra una distribución variada de opiniones entre los visitantes. Aunque una parte de los turistas reconoce la presencia constante de agentes de seguridad, aún existe un porcentaje significativo que considera insuficiente su visibilidad. Esto indica la necesidad de reforzar la vigilancia en zonas estratégicas para garantizar una mayor sensación de protección.

Por otro lado, la percepción sobre la efectividad de las medidas para prevenir delitos en zonas turísticas refleja una división de opiniones. Mientras que un grupo de turistas considera que las estrategias implementadas son adecuadas, otro sector expresa escepticismo respecto a su impacto real. Este resultado sugiere la importancia de evaluar y mejorar continuamente las políticas de seguridad con el fin de generar mayor confianza entre los visitantes.

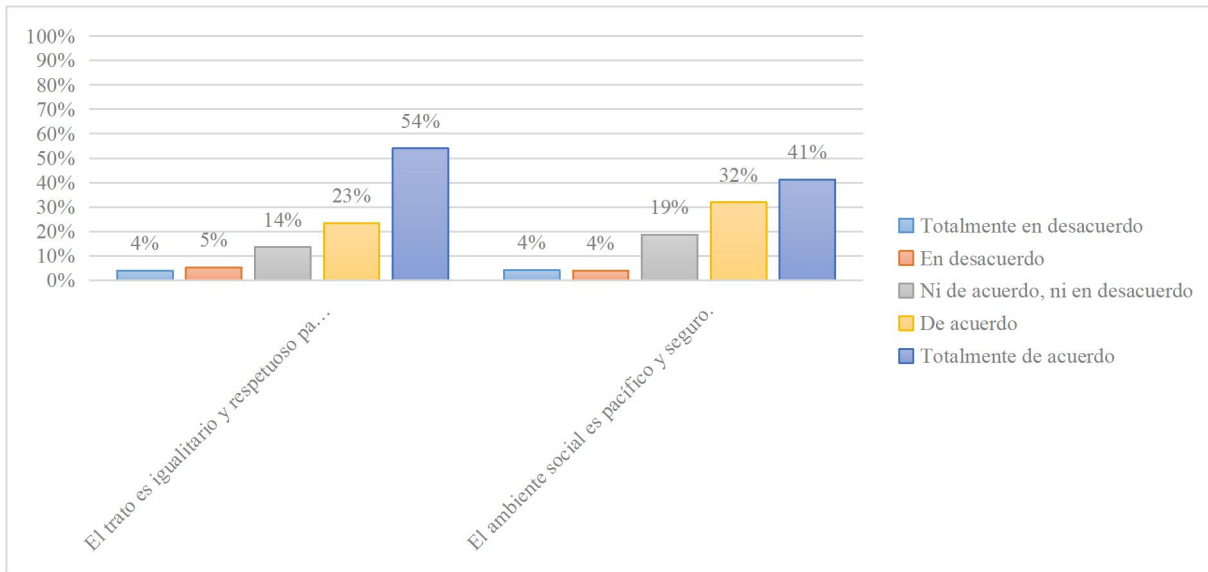


**Figura 11.** Percepción de la dimensión de seguridad pública

#### 4.1.3.2. Percepción de la dimensión de seguridad social

La figura 12 contiene los resultados sobre esta dimensión, donde se visualiza que la percepción sobre el trato igualitario y respetuoso hacia los turistas es mayormente positiva, con una amplia mayoría que considera que reciben un trato justo y digno durante su estancia. Sin embargo, aún existe un pequeño porcentaje que no percibe esta equidad, lo que resalta la necesidad de seguir promoviendo prácticas de inclusión y atención de calidad para todos los visitantes.

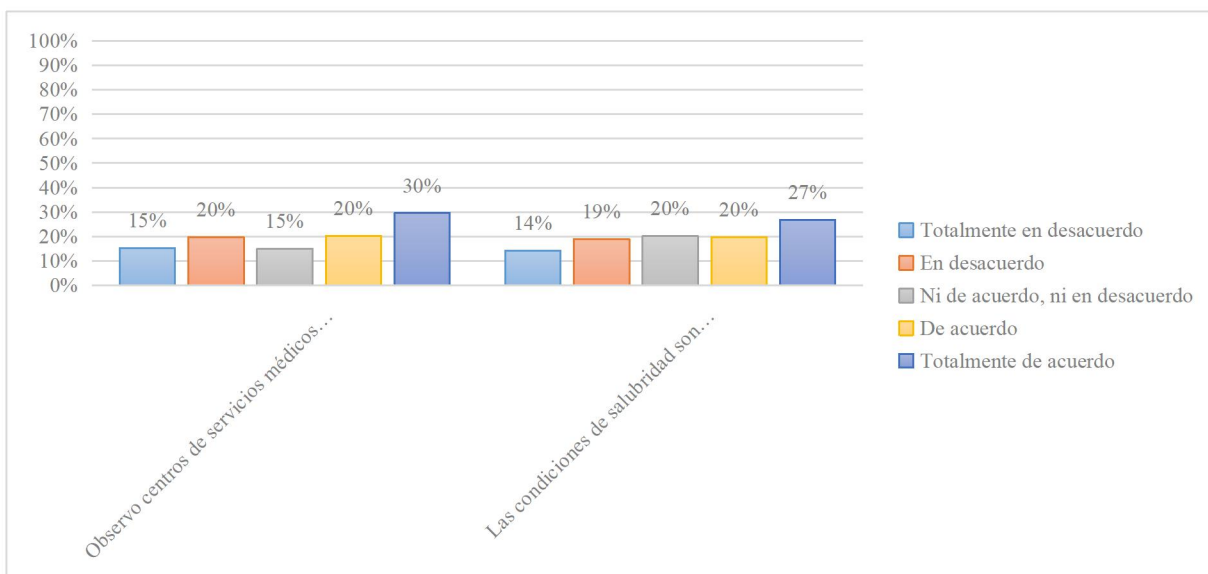
En cuanto a la percepción del ambiente social, la mayoría de los turistas lo consideran pacífico y seguro, lo que contribuye a una experiencia satisfactoria en el destino. No obstante, un grupo reducido de visitantes mantiene una postura neutral o negativa, lo que muestra la importancia de fortalecer las estrategias de convivencia y seguridad para consolidar la imagen de un entorno armonioso y acogedor.



**Figura 12.** Percepción de la dimensión de seguridad médica

#### 4.1.3.3. Percepción de la dimensión de seguridad médica

Los resultados de la figura 13 indican que la percepción sobre la disponibilidad de centros de servicios médicos en el destino es variada. Aunque una parte importante de turistas reconoce la presencia de estos establecimientos, un porcentaje significativo manifiesta desacuerdo, lo que indica la necesidad de mejorar la visibilidad y el acceso a estos servicios para brindar mayor tranquilidad a los visitantes. Esto sugiere que una mejor señalización y promoción de los centros médicos disponibles podría contribuir a una mayor confianza en la atención sanitaria del destino.



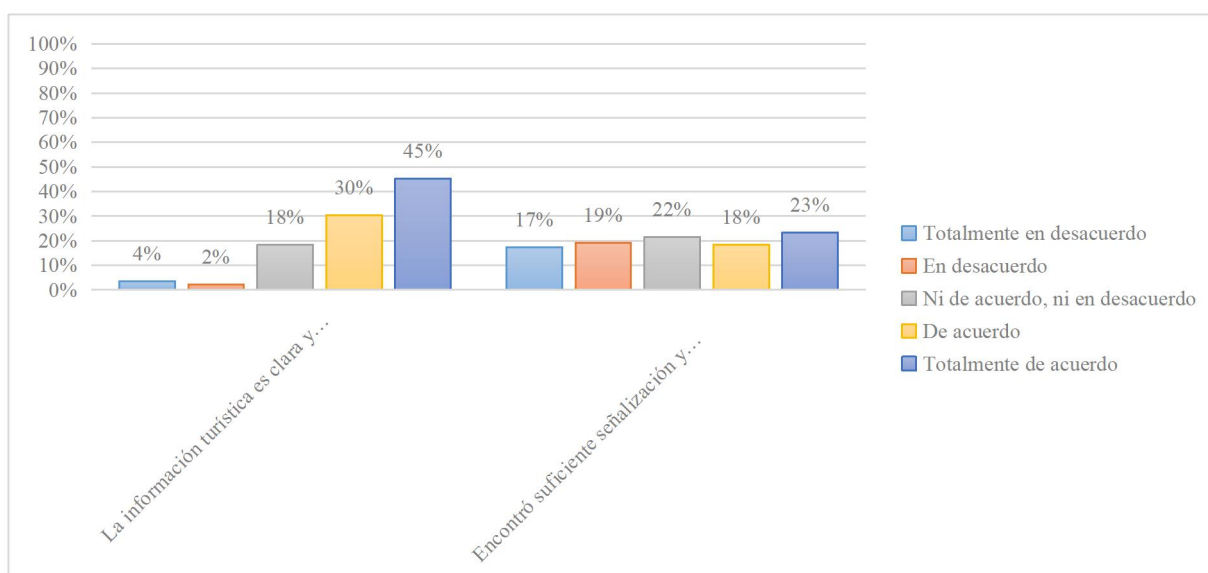
**Figura 13.** Percepción de la dimensión de seguridad médica

Por otro lado, las condiciones de salubridad en los espacios turísticos generan opiniones divididas. Si bien una proporción considerable de turistas las considera adecuadas, aún persiste un grupo que no las percibe de la misma manera. Esto resalta la importancia de mantener altos estándares de higiene y reforzar acciones que garanticen ambientes saludables en todas las áreas turísticas. Por ello, implementar inspecciones regulares y estrategias de concienciación sobre buenas prácticas de higiene podría ser clave para mejorar esta percepción.

#### 4.1.3.4. Percepción de la dimensión de seguridad informativa y de facilitación

En la figura 14 se consolidan los resultados de esta dimensión, donde la percepción sobre la claridad y accesibilidad de la información turística es mayormente positiva, ya que una proporción significativa de turistas considera que la información disponible les permitió orientarse adecuadamente durante su estancia en Tulcán. Pese a estos resultados, aún existe un porcentaje que no comparte esta apreciación, lo que indica la necesidad de reforzar la difusión de materiales informativos en distintos formatos y puntos estratégicos.

En cuanto a la señalización y la presencia de guías turísticos, la percepción es más dividida. Aunque una parte de los turistas encontró suficiente orientación, un número considerable manifestó no haber tenido acceso adecuado a estos recursos. Esto resalta la importancia de incrementar la señalización en áreas clave y fortalecer la capacitación de guías turísticos para mejorar la orientación y asistencia a los visitantes.

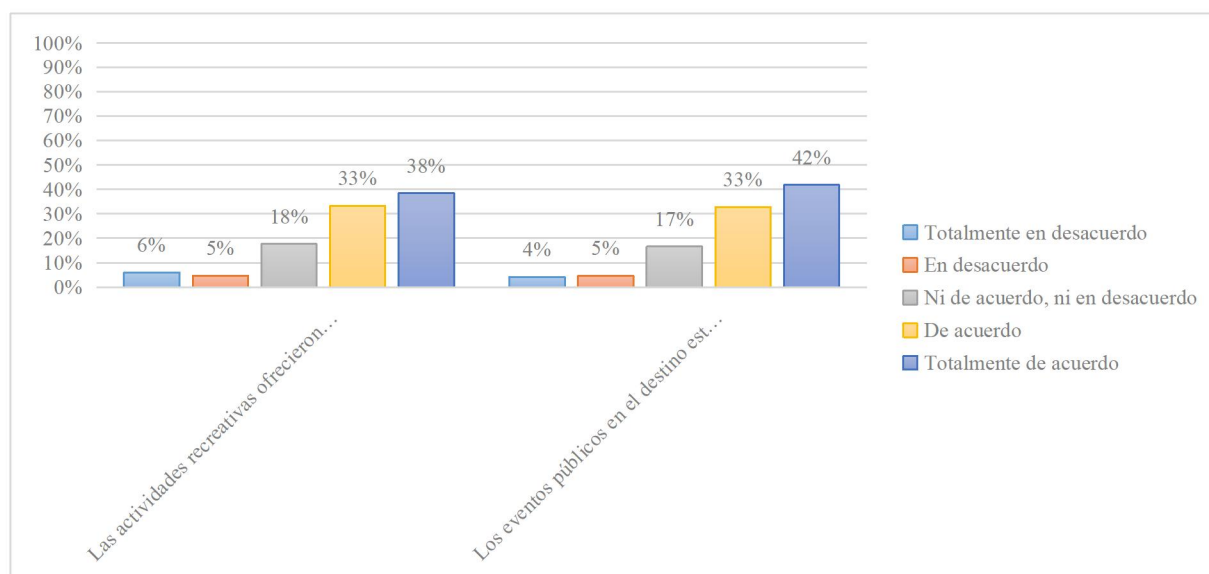


**Figura 14.** Percepción de la dimensión de seguridad informativa y de facilitación

#### 4.1.3.5. Percepción de la dimensión de seguridad en la recreación y en eventos

La percepción sobre la seguridad en las actividades recreativas es mayormente favorable según los datos de la figura 15, se aprecia una proporción significativa de los turistas considera que las medidas implementadas fueron adecuadas para garantizar su bienestar. Sin embargo, aún hay un grupo que mantiene una postura neutral o negativa, lo que evidencia la importancia de continuar fortaleciendo los protocolos de seguridad en estos espacios.

Por otro lado, la organización y control de los eventos públicos en el destino son bien valorados por la mayoría de los turistas, lo que refleja un manejo eficiente en la planificación y ejecución de estas actividades. Aunque, un sector minoritario percibe que hay aspectos que podrían optimizarse, como la gestión de multitudes, la disponibilidad de servicios de emergencia y la infraestructura para el acceso seguro. Reforzar estos elementos garantizaría una experiencia más segura y satisfactoria para todos los asistentes.

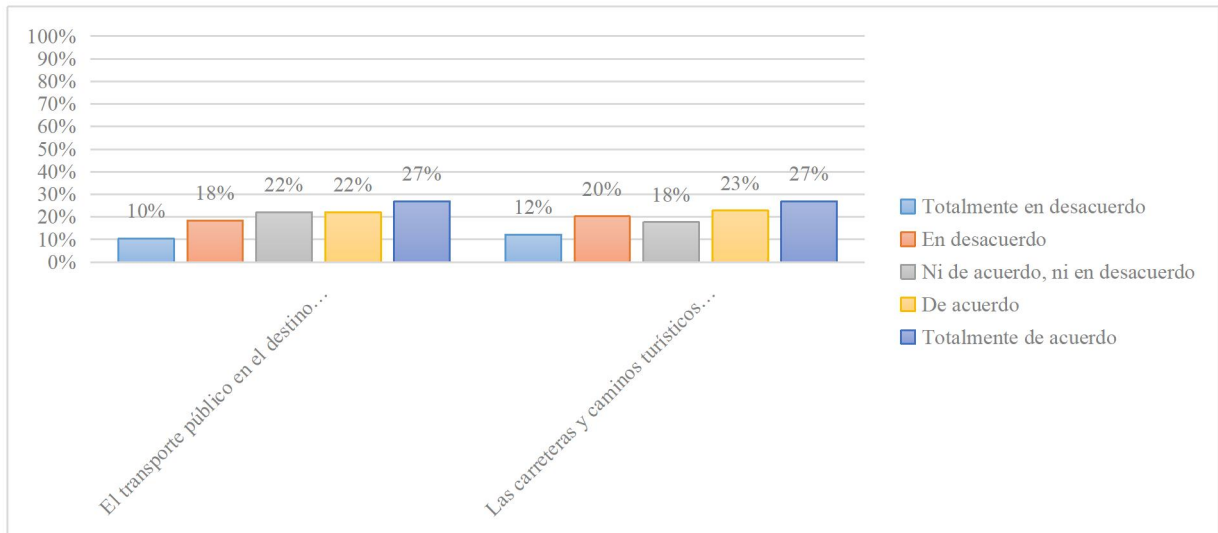


**Figura 15.** Percepción de la dimensión de seguridad en la recreación y eventos

#### 4.1.3.6. Percepción de la dimensión de seguridad vial y del transporte

Los resultados de esta dimensión se consolidan en la figura 16, en esta se observa que la percepción sobre la seguridad del transporte público en el destino se encuentra dividida, aunque una parte importante de los turistas considera que es seguro, todavía existe un porcentaje significativo que expresa incertidumbre o desconfianza. Esto indica la necesidad de seguir reforzando la vigilancia, mantenimiento de unidades y capacitación del personal para mejorar la experiencia de movilidad.

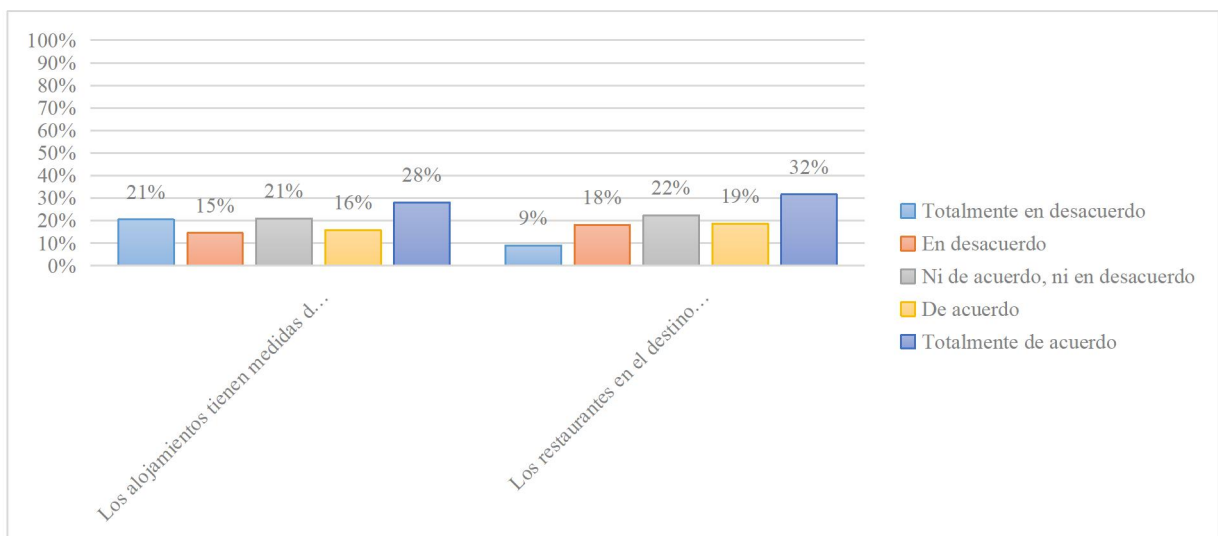
En cuanto a la señalización y seguridad de las carreteras y caminos turísticos, la percepción es mixta, con una parte de los turistas valorando positivamente estos aspectos y otra que expresa inconformidad. La adecuada señalización y mantenimiento vial son factores clave para la movilidad segura, por lo que optimizar estas condiciones podría mejorar la confianza de los visitantes cuando se encuentran en la ciudad de Tulcán.



**Figura 16.** Percepción de la dimensión de seguridad vial y del transporte

#### 4.1.3.7. Percepción de la dimensión de seguridad de los servicios turísticos

Para analizar esta dimensión se presenta la figura 17 donde la percepción sobre la seguridad en los alojamientos turísticos muestra opiniones divididas, aunque un porcentaje considerable de turistas reconoce que estos establecimientos cuentan con medidas de seguridad confiables. Sin embargo, una proporción significativa aún expresa dudas o desacuerdo, lo que sugiere la importancia de reforzar protocolos y certificaciones en seguridad hotelera.



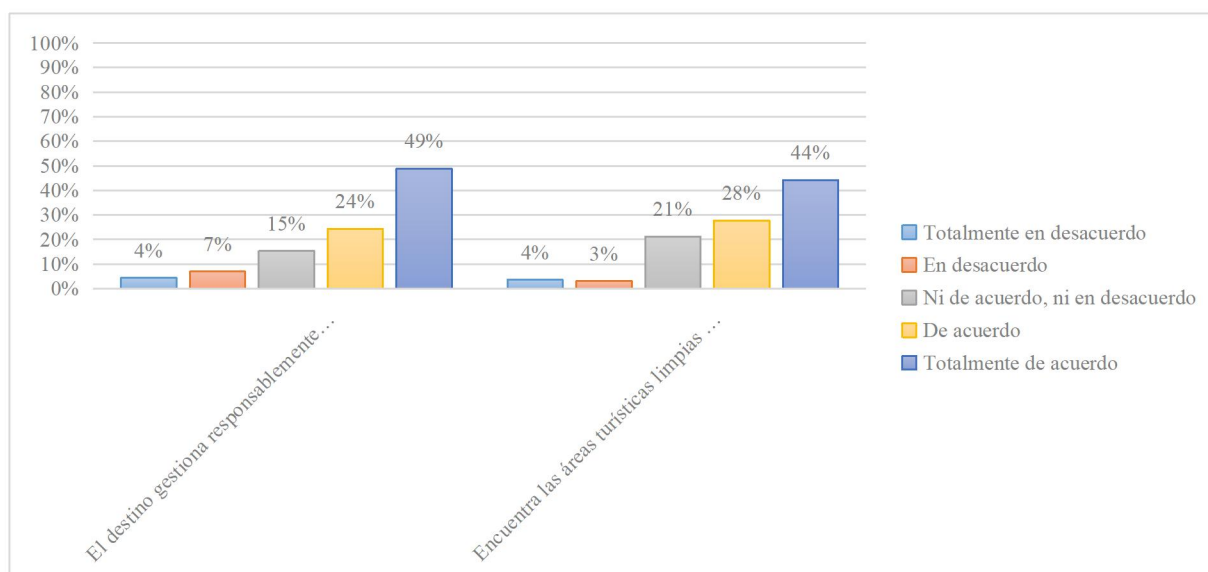
**Figura 17.** Percepción de la dimensión de seguridad de los servicios turísticos

En cuanto a la seguridad e higiene en los restaurantes del destino, la percepción es más favorable, con una mayor cantidad de turistas mostrando conformidad con las condiciones sanitarias. No obstante, aún existen opiniones que evidencian la necesidad de mejorar ciertos estándares y supervisión en los establecimientos gastronómicos. Por ello, implementar buenas prácticas de manipulación de alimentos y certificaciones de calidad podría aumentar la confianza del turista y garantizar experiencias más seguras.

#### 4.1.3.8. Percepción de la dimensión de seguridad ambiental

Con respecto a esta dimensión se muestra la figura 18 donde se observa que la percepción sobre la gestión ambiental en las áreas turísticas es mayormente positiva, con casi la mitad de turistas considerando que Tulcán maneja de manera responsable el medio ambiente. Sin embargo, un grupo mantiene una postura neutral o en desacuerdo, mostrando que aún hay oportunidades para fortalecer estrategias de sostenibilidad. En este caso, la implementación de programas ecológicos y la promoción de prácticas responsables pueden contribuir a mejorar esta percepción.

En cuanto a la limpieza y conservación de las áreas turísticas, la mayoría de los encuestados manifiesta satisfacción, aunque un grupo menor no lo percibe de la misma manera. La mejora continua en la gestión de residuos y el mantenimiento de espacios naturales resulta clave para consolidar una imagen de destino comprometido con el medio ambiente. Por tanto, la educación ambiental y la participación de la comunidad pueden reforzar estos esfuerzos y generar un impacto positivo en la experiencia turística.



**Figura 18.** Percepción de la dimensión de seguridad ambiental

#### **4.1.3.9. Percepciones de las dimensiones de seguridad turística**

En esta sección se presenta la percepción para cada dimensión de seguridad turística en base a las medias aritmética, para ello se presenta la figura 19. Con respecto a la primera dimensión de seguridad pública la percepción presenta una media de 3,29, lo que indica una evaluación moderada de la seguridad en la ciudad. Aunque la presencia policial en áreas turísticas es valorada, aún existen preocupaciones sobre su efectividad para prevenir delitos. Los turistas tienen una percepción mixta, con algunos sintiéndose seguros y otros identificando riesgos en determinadas zonas.

En cuanto a la seguridad social, con una media de 4,10, es la dimensión con mejor valoración dentro de la percepción turística. Esto indica que los visitantes consideran que el trato recibido es respetuoso e igualitario, lo que favorece su experiencia en el destino. Asimismo, la sensación de un ambiente pacífico y seguro contribuye positivamente a la imagen de la ciudad. Mantener estas condiciones y reforzar políticas de inclusión social fortalecería aún más la percepción de seguridad. Además, promover valores de respeto y hospitalidad en los servicios turísticos ayudaría a consolidar esta percepción.

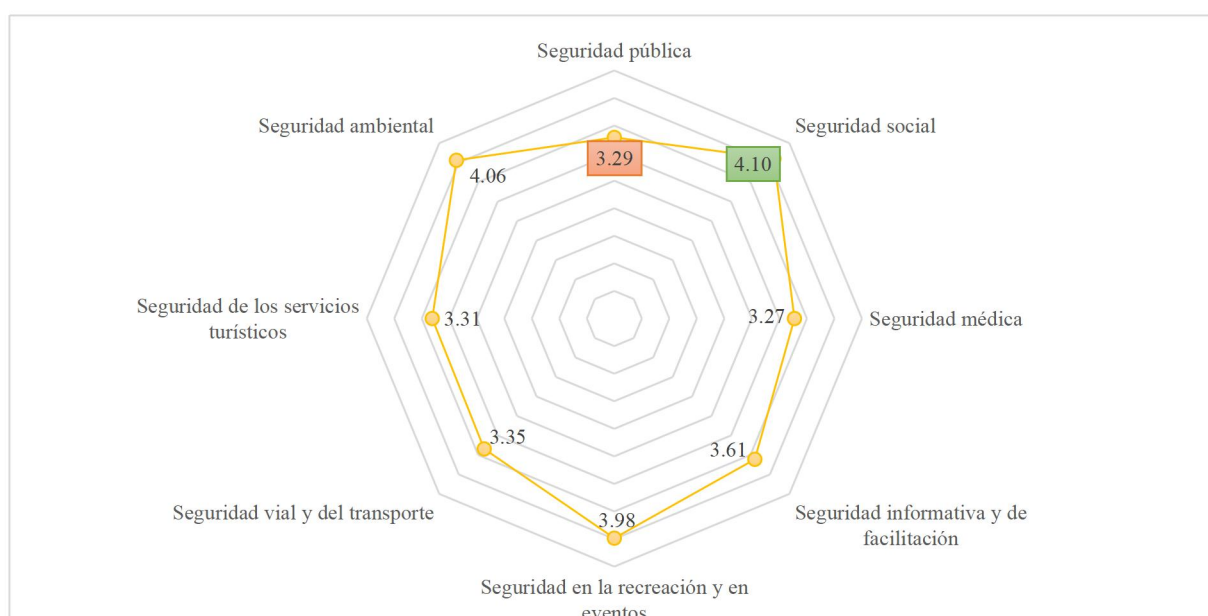
La seguridad médica obtiene una media de 3,27, lo que refleja una evaluación neutra con aspectos a mejorar. La disponibilidad de centros de atención médica en zonas turísticas es un factor clave para la seguridad del visitante. Sin embargo, la percepción de los turistas indica que estos servicios pueden ser insuficientes o poco visibles. Garantizar el acceso rápido a atención médica y reforzar las condiciones sanitarias en espacios turísticos aumentaría la confianza. Además, la promoción de puntos de asistencia médica en mapas y guías turísticas podría mejorar la percepción.

Respecto a la seguridad informativa y de facilitación, con una media de 3,61, se evidencia que la disponibilidad de información es aceptable. La señalización y la accesibilidad a datos turísticos son aspectos valorados, aunque aún hay margen para optimizar la orientación a los visitantes. Contar con guías turísticos accesibles y mejorar la señalización en varios idiomas podría fortalecer la experiencia. Además, el uso de herramientas digitales y aplicaciones interactivas brindaría mayor confianza a los turistas. Estas mejoras permitirían una navegación más sencilla dentro del destino.

Por su parte, la seguridad en la recreación y en eventos presenta una media de 3,98, destacándose como una de las dimensiones mejor evaluadas. Los turistas perciben que las actividades recreativas y eventos cuentan con medidas de seguridad adecuadas. La

organización y control en estos espacios generan confianza, lo que impulsa la participación en dichas actividades. Sin embargo, continuar con inspecciones periódicas y reforzar protocolos de seguridad contribuiría a mantener esta percepción.

Referente a la seguridad vial y del transporte registra una media de 3,35, indicando una percepción intermedia en cuanto a movilidad segura. Si bien existen esfuerzos para garantizar la seguridad en el transporte público y carreteras, aún se identifican aspectos a mejorar. La señalización y el estado de la infraestructura vial son factores que pueden influir en la percepción de los turistas. Mejorar la visibilidad de las señalizaciones y reforzar la seguridad en zonas de alto tráfico contribuiría a mayor tranquilidad.



**Figura 19.** Percepciones de las dimensiones de seguridad turística

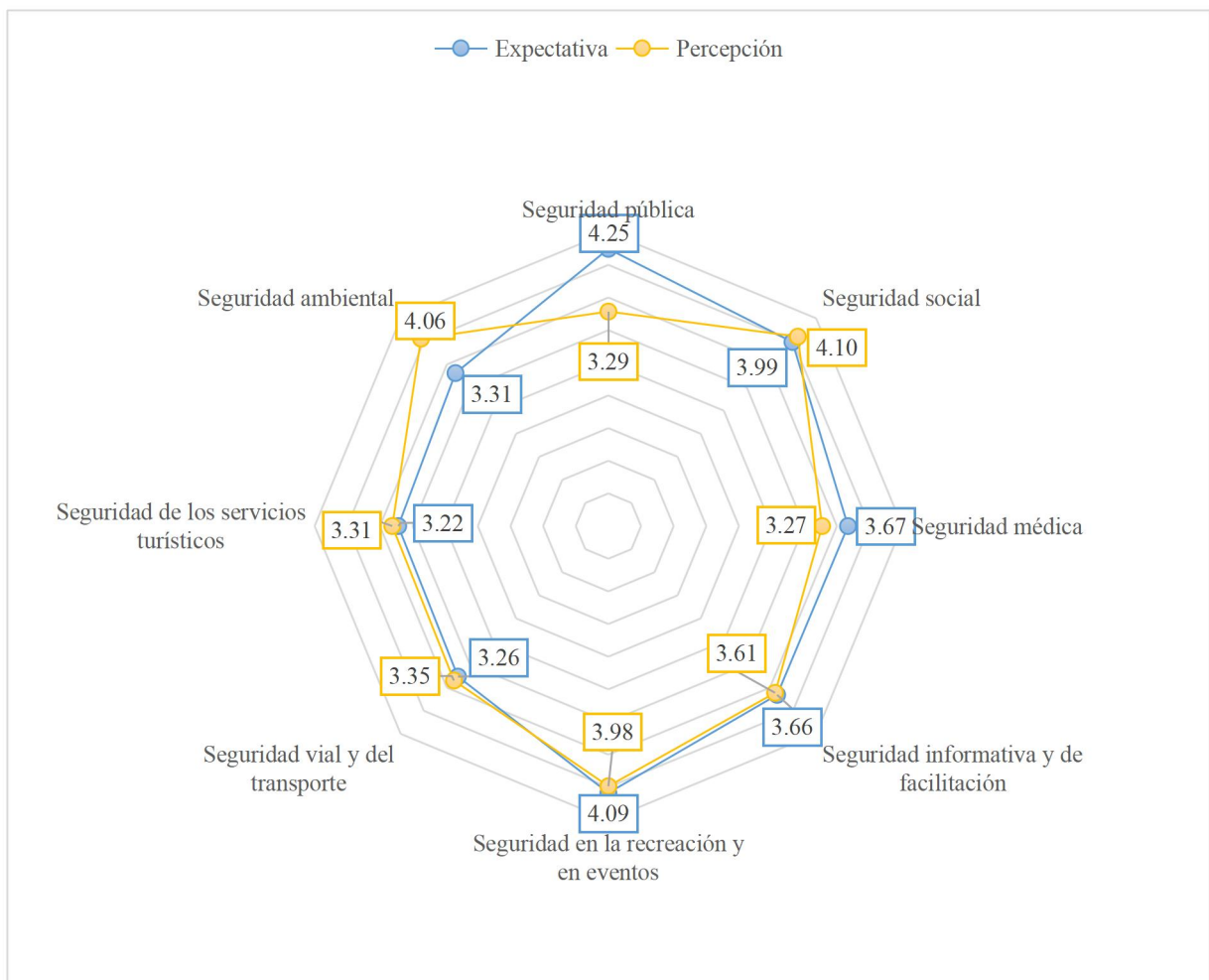
Además, la seguridad de los servicios turísticos, con una media de 3,31, muestra una percepción aceptable, pero con áreas de mejora. Los turistas consideran que alojamientos y restaurantes de Tulcán cuentan con medidas de seguridad, aunque algunos aspectos podrían optimizarse. Garantizar certificaciones de seguridad e higiene en los establecimientos aumentaría la confianza del visitante. Además, fortalecer inspecciones y protocolos en los servicios turísticos contribuiría a mejorar la percepción general.

Por último, la dimensión de seguridad ambiental destaca con una media de 4,06, lo que indica una valoración positiva por parte de los turistas. La limpieza y conservación de las áreas turísticas han sido bien recibidas, generando una imagen favorable del destino. Sin embargo, mantener estas condiciones requiere de una gestión ambiental sostenible y el compromiso de la comunidad. Fomentar el turismo responsable y promover campañas de concienciación

ayudaría a consolidar esta percepción. Además, la implementación de programas de reciclaje y sostenibilidad reforzaría el atractivo ecológico del destino.

#### 4.1.4. Discrepancias entre la expectativa y la percepción de seguridad turística

Las diferencias entre la expectativa y la percepción de la seguridad turística se pueden visualizar en la figura 20, esta comparativa permite identificar los aspectos en los que la experiencia del visitante cumple, supera o queda por debajo de sus expectativas. Estas diferencias reflejan la efectividad de las medidas implementadas en cada dimensión de seguridad y evidencian áreas de mejora para fortalecer la confianza del turista.



**Figura 20.** Expectativa vs. Percepción de las dimensiones de seguridad turística

A continuación, se presenta la tabla 5 que contiene las brechas en cada dimensión, resaltando los puntos críticos y las oportunidades para optimizar la seguridad en la ciudad de Tulcán como destino.

**Tabla 5.** Brechas existentes entre la expectativa y percepción

<b>Dimensión</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Percepción</b>	<b>Brecha</b>	<b>Resultado</b>
Seguridad pública	4,25	3,29	-0,96	Negativo
Seguridad social	3,99	4,10	0,12	Positivo
Seguridad médica	3,67	3,27	-0,40	Negativo
Seguridad informativa y de facilitación	3,66	3,61	-0,04	Negativo
Seguridad en la recreación y en eventos	4,09	3,98	-0,10	Negativo
Seguridad vial y del transporte	3,26	3,35	0,09	Positivo
Seguridad de los servicios turísticos	3,22	3,31	0,09	Positivo
Seguridad ambiental	3,31	4,06	0,75	Positivo

#### 4.1.4.1. Brecha de la dimensión: seguridad pública

Esta dimensión presenta la mayor brecha negativa (-0,96), lo que indica una percepción significativamente inferior a la expectativa, es decir, los turistas esperaban un nivel de seguridad más alto en términos de vigilancia y prevención del delito. Para contrastar esta dimensión se presentan aspectos relevantes obtenidos a partir de la aplicación de entrevistas, mismos que se consolidan en la tabla 6:

**Tabla 6.** Brecha de la dimensión: Seguridad pública

<b>Aspectos de seguridad</b>	<b>Opinión del representante de seguridad pública</b>
Medidas de seguridad	Se han implementado cámaras de seguridad, patrullajes y monitoreo, pero aún existen desafíos en recursos y coordinación.
Presencia policial	Existen rondas de la Policía Nacional, Municipal y Comunitaria, pero se reconoce la necesidad de más recursos.
Estrategias de prevención	Se mencionan videovigilancia, rondas y protocolos de respuesta a emergencias.
Incidentes de inseguridad	Se han presentado casos aislados de robos a turistas, pero se trabaja en prevención y coordinación interinstitucional.

**Fuente:** Adaptado de Formulario ST-001(2025)

La comparación entre la percepción de los turistas y las medidas implementadas por las autoridades evidencian una discrepancia significativa en la seguridad pública de Tulcán. Mientras que los visitantes consideran que la presencia policial es insuficiente y que las estrategias de prevención no generan confianza, las autoridades destacan la existencia de videovigilancia, patrullajes y protocolos de respuesta a emergencias. Sin embargo, el hecho de que la brecha de percepción sea de -0,96 indica que estas acciones no son suficientemente visibles o efectivas para los turistas.

Además, los desafíos identificados por las autoridades, como la falta de recursos y la necesidad de renovar equipos y personal, refuerzan la idea de que la seguridad pública aún enfrenta limitaciones estructurales. A pesar de que existen mecanismos de respuesta a emergencias y una articulación interinstitucional, la experiencia de algunos turistas con incidentes de inseguridad muestra que no todas las zonas cuentan con una vigilancia efectiva.

#### 4.1.4.2. Brecha de la dimensión: seguridad social

En cuanto a la seguridad social, se obtuvo una brecha positiva de 0,12, lo que indica que la percepción supera levemente la expectativa, es decir, que los turistas se sienten bien acogidos y consideran que el entorno social es seguro y hospitalario. Para mantener esta ventaja, es importante seguir fomentando valores de convivencia y garantizar la protección de los visitantes. Para respaldar estos resultados se considera la información de la tabla 7:

**Tabla 7.** Brecha de la dimensión: seguridad social

Aspectos de seguridad	Opinión del representante de seguridad social
Apoyo a turistas	Se hace en base al Plan Integral de Seguridad Turística que brinda atención a turistas en casos de emergencia, mediante el acompañamiento institucional según se requiera.
Trato equitativo	Está garantizado por la Ley de Turismo y se promueve la inclusión en todos los atractivos turísticos, sin limitación de acceso. Además, se sanciona a los establecimientos que no lo cumplan.
Asistencia	Se activa un protocolo de acompañamiento institucional según sea el caso, esto incluye direccionamiento para denuncias, garantizando asistencia integral hasta el cierre de la emergencia.
Alianzas institucionales	Existen alianzas entre instituciones públicas para dar respuestas articuladas. Aunque municipios y prefecturas no forman parte del protocolo nacional, se coordina con ellos cuando es necesario.

**Fuente:** Adaptado de Formulario ST-002 (2025)

Los resultados respaldan la brecha positiva obtenida de la percepción turística, pues reflejan una articulación institucional sólida orientada a garantizar el bienestar de los visitantes en situaciones de vulnerabilidad. A través del Plan Integral de Seguridad Turística y del respaldo normativo de la Ley de Turismo, se asegura un trato equitativo, incluyente y sin discriminación, además de un protocolo de asistencia coordinada para emergencias legales o de salud. Las alianzas entre instituciones estatales refuerzan esta capacidad de respuesta, aunque se observa una limitación en la participación formal de los gobiernos locales dentro del protocolo nacional.

#### 4.1.4.3. Brecha de la dimensión: seguridad médica

La dimensión presenta una brecha negativa de -0,40, esto refleja que la atención sanitaria percibida es menor a la esperada. Esto se debe a la falta de acceso a servicios médicos inmediatos o una infraestructura insuficiente. Los turistas pueden sentir inseguridad ante emergencias médicas, lo que afecta su tranquilidad durante la estadía. Es necesario mejorar la visibilidad de los servicios de salud, garantizar la disponibilidad de atención y reforzar la capacitación en primeros auxilios en zonas turísticas. En la tabla 8 se visualiza un contraste de resultados obtenidos de los turistas y el representante de esta dimensión:

**Tabla 8.** Brecha de la dimensión: seguridad médica

Aspectos de seguridad	Opinión del representante de seguridad médica
Acceso a servicios médicos	16 unidades operativas atienden sin cita previa de 08h00 a 17h00 para nacionales y extranjeros.
Cobertura en zonas turísticas	Existe un punto activo en Rumichaca y se puede acceder a cualquier unidad operativa de la ciudad.
Barreras de idioma	El personal tiene conocimientos básicos de inglés y hay señalética adaptada en idioma quichua.
Medidas preventivas en salud	Se realizan campañas, charlas y se entrega orientación preventiva en la atención médica.

**Fuente:** Adaptado de Formulario ST-003 (2025)

Con los resultados expuestos se puede mencionar que la dimensión de seguridad médica evidencia una brecha negativa significativa, derivada principalmente de la percepción limitada sobre el acceso inmediato a servicios sanitarios. A pesar de que el sistema de salud cuenta con unidades operativas disponibles y protocolos establecidos para atención sin cita, los turistas no logran identificar estos puntos ni perciben su cercanía en zonas clave, como sitios turísticos.

Asimismo, las barreras idiomáticas y la falta de información preventiva visible refuerzan la sensación de inseguridad. Aunque las autoridades indican contar con personal capacitado en inglés básico y recursos visuales inclusivos, los turistas no lo perciben de forma efectiva. Este contraste revela la necesidad de mejorar la visibilidad, señalización y comunicación de los servicios de salud para garantizar una experiencia más segura y confiable al visitante.

#### 4.1.4.4. Brecha de la dimensión: seguridad informativa y de facilitación

Para esta dimensión se obtuvo una brecha de -0,04, lo que indica una ligera diferencia entre expectativa y percepción. Aunque la información turística es relativamente adecuada, aún hay margen de mejora para satisfacer completamente las necesidades del visitante. Para complementar este resultado se muestra la tabla 9 que contiene resultados de la entrevista:

**Tabla 9.** Brecha de la dimensión: seguridad informativa y de facilitación

Aspectos de seguridad	Opinión del representante de seguridad social
Canales de información	Se informa por páginas oficiales del Municipio y Ministerio de Turismo, redes sociales y una línea digital para quejas, denuncias e información turística.
Actualización y accesibilidad	Se actualizan anualmente los inventarios turísticos. La información está disponible en SITURI, redes sociales y oficinas físicas de información turística.
Asistencia en emergencias	Se activa el protocolo a través del ECU 911. Guías y técnicos están capacitados para brindar información oportuna en situaciones de emergencia.
Capacitación y recepción de quejas	El personal recibe capacitación constante. Las quejas se recogen vía digital, presencial o por buzones, y se coordinan con municipios para dar seguimiento.

**Fuente:** Adaptado de Formulario ST-004 (2025)

Con esta información se puede mencionar que, si bien existen aspectos positivos los resultados de la encuesta aplicada a turistas muestran una brecha negativa. Esta diferencia demuestra que, aunque hay una infraestructura informativa establecida, no logra satisfacer completamente las expectativas de los visitantes, lo cual podría deberse a deficiencias en la accesibilidad, claridad o actualización en tiempo real de la información, especialmente en situaciones de emergencia o durante la planificación de sus recorridos.

#### 4.1.4.5. Brecha de la dimensión: seguridad en la recreación y en eventos

En esta dimensión la brecha es de -0,10, lo que demuestra que la percepción está ligeramente por debajo de la expectativa. Los turistas esperaban mayor control y medidas de seguridad en espacios de entretenimiento y actividades recreativas. Aunque la diferencia no es significativa, mejorar la supervisión en eventos y garantizar condiciones seguras en actividades turísticas puede elevar la percepción. En la tabla 10 se presenta información complementaria para la brecha obtenida en esta dimensión:

**Tabla 10.** Brecha de la dimensión: Seguridad en la recreación y en eventos

Aspectos de seguridad	Opinión del representante de seguridad en la recreación y en eventos
Coordinación interinstitucional	Antes de cada evento se elabora un plan de contingencia aprobado por diferentes instituciones públicas. Esto permite articular esfuerzos para garantizar la seguridad del evento.
Evaluación de riesgos	Los riesgos se evalúan conjuntamente entre la comisión del Municipio y los organizadores del evento, dentro del plan de contingencia previamente aprobado.
Atención de emergencias	Se cuenta con articulación con el sistema 911 y el apoyo del Cuerpo de Bomberos de Tulcán como primera respuesta ante cualquier emergencia.
Medidas preventivas	Vallado, presencia de policía municipal, animadores que informan sobre seguridad y cordones diferenciados para hombres y mujeres para evitar el ingreso de objetos peligrosos.

**Fuente:** Adaptado de Formulario ST-005 (2025)

De la información obtenida de la entrevista se destacan acciones relevantes como la elaboración de planes de contingencia, la evaluación de riesgos, la articulación con servicios de emergencia y el control de accesos en eventos recreativos. Sin embargo, la brecha negativa entre la expectativa y la percepción de seguridad turística, evidencia que, aunque existen medidas de protección, estas no son totalmente reconocidas por los visitantes. Esto indica la necesidad de mejorar la comunicación y visibilidad de dichas acciones.

#### 4.1.4.6. Brecha de la dimensión: seguridad vial y del transporte

Esta dimensión muestra una brecha positiva de 0,09, lo que indica que la percepción supera en cierta medida la expectativa de los turistas. Esto indica que las condiciones del transporte y la seguridad en la movilidad son aceptables y posiblemente mejores de lo esperado. Sin embargo, se debe promover sistemas de transporte más eficientes y seguros para fortalecer aún más la confianza de los visitantes. A estos resultados se suman los presentados en la tabla 11:

**Tabla 11.** Brecha de la dimensión: seguridad vial y del transporte

Aspectos de seguridad	Opinión del representante de seguridad vial y de transporte
Uso de tecnología	Se usa la app CLIP para registrar ruta y conductor, mejorando la seguridad del transporte.
Controles de tránsito	Hay operativos con Policía y ANT en rutas turísticas, con cámaras, controles de velocidad y documentos.
Transporte turístico seguro	Existen operadoras con vehículos equipados y conductores capacitados, recomendadas para turistas.
Información y señalización	Se usan semáforos inteligentes, señalización vial y campañas educativas en escuelas y calles para turistas y locales.

**Fuente:** Adaptado de Formulario ST-006 (2025)

Los resultados obtenidos en esta dimensión reflejan una estructura organizativa adecuada y un esfuerzo coordinado entre instituciones locales para garantizar la seguridad de los turistas, a través del uso de tecnología, controles viales, operadoras especializadas y campañas educativas. Esto respalda el resultado obtenido para esta dimensión.

#### 4.1.4.7. Brecha de la dimensión: seguridad de los servicios turísticos

La seguridad de los servicios turísticos tiene una brecha positiva de 0,09, lo que indica que la percepción es ligeramente superior a la expectativa. Este resultado indica que los turistas consideran que los alojamientos y restaurantes ofrecen condiciones seguras y confiables. Sin embargo, mantener este nivel requiere una supervisión constante y mejoras en certificaciones de calidad y seguridad. Como complemento se muestra la tabla 12 que consolida información referente a esta dimensión:

**Tabla 12.** Brecha de la dimensión: seguridad de los servicios turísticos

Aspectos de seguridad	Opinión del representante de seguridad de los servicios turísticos
Requisitos obligatorios	Los establecimientos deben cumplir con requisitos exigidos por ARCSA y el Ministerio de Turismo, se incluye un checklist detallado que garantiza condiciones higiénicas adecuadas.
Inspección y control	Se realizan operativos anuales coordinados con los municipios para verificar que hoteles, restaurantes y otros establecimientos cumplan con la normativa.
Mecanismos de denuncia	Existe un sistema de denuncias en la página del Ministerio de Turismo que permite reportar incidentes; se actúa de inmediato y se puede sancionar al establecimiento.
Capacitación del personal turístico	Cada año se ofrecen más de 20 cursos virtuales y talleres presenciales dirigidos a trabajadores del sector turístico sobre diferentes temas.

**Fuente:** Adaptado de Formulario ST-007 (2025)

La información presentada evidencia una gestión institucional activa y planificada, con mecanismos claros de control, capacitación y respuesta ante incidentes, lo que denota un compromiso con la calidad y seguridad del servicio. Esta percepción positiva se alinea con el resultado positivo de las encuestas, lo que indica que la experiencia vivida por los turistas supera sus expectativas iniciales. Este contraste demuestra que las acciones implementadas por el Ministerio de Turismo en Tulcán están teniendo un efecto tangible en la confianza y satisfacción del visitante.

#### 4.1.4.8. Brecha de la dimensión: seguridad ambiental

Referente a esta dimensión tiene la mayor brecha positiva (0,75), por tanto, la percepción es superior a la expectativa. Aquí, los turistas consideran que el destino gestiona mejor de lo esperado el cuidado del medio ambiente y la conservación de sus áreas naturales. Esta

valoración positiva demuestra que las políticas ambientales y de limpieza han sido efectivas, dicho resultado se complementa con información obtenida de la entrevista y que se consolida en la tabla 13:

**Tabla 13.** Brecha de la dimensión: seguridad ambiental

Aspectos de seguridad	Opinión del representante de seguridad ambiental
Gestión de riesgos	Se aplica un Plan Integral de Gestión de Riesgos que incluye rutas de evacuación y zonificación de áreas de riesgo como zonas volcánicas o propensas a inundaciones.
Turismo sostenible	Existen ordenanzas para áreas protegidas y se promueve el cuidado del agua y del páramo, incluyendo planes para manejo del fuego ante riesgo de incendios forestales.
Protocolos ante emergencias	Se activa el COE cantonal ante amenazas ambientales, con mesas técnicas que coordinan la respuesta según la naturaleza del evento, como contaminación de agua o incendios.
Educación y monitoreo	Se brinda información en los sitios turísticos y se controla la calidad ambiental mediante certificaciones a negocios turísticos a través de la jefatura de calidad ambiental.

**Fuente:** Adaptado de Formulario ST-008 (2025)

Los resultados reflejan una percepción altamente favorable por parte de los turistas, lo cual se evidencia en la brecha positiva, la más alta entre todas las dimensiones analizadas. Este resultado sugiere que las acciones implementadas no solo son percibidas como efectivas, sino que incluso superan las expectativas iniciales de los visitantes. Esto indica un alto nivel de confianza hacia las medidas ambientales adoptadas en Tulcán y resalta la importancia de mantener y fortalecer estas estrategias como un valor agregado clave para el turismo responsable y seguro.

#### **4.1.5. Comprobación de hipótesis**

Para evaluar la relación entre la expectativa y la percepción de los turistas sobre la seguridad en Tulcán, se llevó a cabo una prueba estadística que permite contrastar la hipótesis planteada previamente en la investigación. A continuación, se presentan algunos pasos que fueron necesarios para obtener los resultados finales para la comprobación de hipótesis, los cuales permiten determinar si existen diferencias significativas entre la expectativa y la percepción de los turistas respecto a la seguridad turística en la ciudad.

##### **4.1.5.1. Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov**

En primer lugar, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para conocer la distribución de los datos y sus resultados se consolidan en la tabla 14. Como se puede observar el valor del estadístico es 0,123, los grados de libertad son 385 y el valor de significancia (Sig.) es de 0,000, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal.

Con este resultado se justifica el uso de pruebas no paramétricas para la comprobación de hipótesis, en este caso se considera pertinente la prueba de rangos con signo de Wilcoxon, para analizar la diferencia entre expectativa y percepción.

**Tabla 14.** Prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov

	<b>Estadístico</b>	<b>Gl</b>	<b>p</b>
Diferencia	0,123	385	0,000

#### 4.1.5.2. Prueba de Wilcoxon

Los resultados de la prueba de Wilcoxon para la comparación entre la expectativa general y la percepción general de seguridad turística en Tulcán se consolidan en la tabla 15 y muestran un p-valor de 0,119. Dado que el p-valor es mayor que 0,05 ( $p = 0,119$ ), se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ): La percepción sobre seguridad turística de los turistas que visitan la ciudad de Tulcán en comparación con su expectativa es positiva.

Esto indica que no hay una diferencia estadísticamente significativa entre la expectativa y la percepción de seguridad turística. En otras palabras, aunque pueda haber variaciones individuales en las respuestas, a nivel general los turistas perciben la seguridad turística de manera similar a sus expectativas, sin evidencias suficientes para afirmar que la percepción sea negativa en comparación con la expectativa.

**Tabla 15.** Prueba de Wilcoxon general

<b>Expectativa General - Percepción General</b>	
P	0,119

También se presenta los resultados de la prueba de Wilcoxon para cada dimensión de la seguridad turística detallados en la tabla 16, estos permiten evaluar si existen diferencias significativas entre la expectativa y la percepción de los turistas en la ciudad de Tulcán.

Los resultados muestran que en las dimensiones de Seguridad Pública ( $p = 0,000$ ), Seguridad Médica ( $p = 0,000$ ), Seguridad Informativa y de Facilitación ( $p = 0,000$ ) y Seguridad en la Recreación y Eventos ( $p = 0,000$ ), el p-valor es menor a 0,05, lo que indica que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Esto significa que en estas dimensiones la percepción es significativamente más baja que la expectativa, evidenciando una brecha negativa en la seguridad percibida por los turistas.

Por otro lado, en las dimensiones de Seguridad Social ( $p = 0,208$ ), Seguridad Vial y del Transporte ( $p = 0,175$ ), Seguridad de los Servicios Turísticos ( $p = 0,175$ ) y Seguridad Ambiental ( $p = 0,660$ ), los p-valores son mayores a 0,05, lo que implica que no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Esto sugiere que no hay una diferencia estadísticamente significativa entre la expectativa y la percepción en estas dimensiones, por lo que los turistas consideran que la seguridad en estos aspectos es similar a lo que esperaban.

**Tabla 16.** Prueba de Wilcoxon por dimensiones

	Dimensiones de Seguridad Turística							
	SP	SS	SM	SMyF	SRyE	SVyT	SST	SA
P	,000	,208	,000	,000	,000	,175	,175	0,660

En general, los resultados indican que existen diferencias significativas en algunas áreas críticas de la seguridad turística tal como se resume en la tabla 17, lo que resalta la necesidad de reforzar estrategias en seguridad pública, servicios médicos, acceso a la información y seguridad en eventos y recreación para mejorar la percepción de los visitantes y alinear sus expectativas con la realidad del destino.

**Tabla 17.** Comprobación de hipótesis por dimensión

Dimensión	$H_0$	$H_1$	Resultado
Seguridad pública		X	Negativo
Seguridad social	X		Positivo
Seguridad médica		X	Negativo
Seguridad informativa y de facilitación		X	Negativo
Seguridad en la recreación y en eventos		X	Negativo
Seguridad vial y del transporte	X		Positivo
Seguridad de los servicios turísticos	X		Positivo
Seguridad ambiental	X		Positivo

## 4.2. Discusión

En este apartado se contrastan los resultados obtenidos en la presente investigación sobre la percepción y expectativa de seguridad turística en la ciudad de Tulcán, con la información de los antecedentes investigativos y demás información consolidada en el marco teórico. Para facilitar la comprensión de este contraste, la discusión toma como base las diferencias de cada dimensión de seguridad turística que se muestran en la tabla 18:

**Tabla 18.** Brechas de seguridad turística en la ciudad de Tulcán

Dimensión	Brecha	Resultado
Seguridad pública	-0,96	Negativo
Seguridad social	0,12	Positivo
Seguridad médica	-0,40	Negativo
Seguridad informativa y de facilitación	-0,04	Negativo
Seguridad en la recreación y en eventos	-0,10	Negativo
Seguridad vial y del transporte	0,09	Positivo
Seguridad de los servicios turísticos	0,09	Positivo
Seguridad ambiental	0,75	Positivo

- **Dimensión de seguridad pública**

La dimensión de seguridad pública obtuvo una brecha de **-0,96**, indicando una percepción negativa considerable por parte de los turistas en comparación con sus expectativas. Este resultado refleja una preocupación marcada en torno a la protección ciudadana, el control del orden público y la respuesta ante situaciones de emergencia en el contexto turístico de la ciudad de Tulcán. Según Grünewald (2012), la seguridad pública representa la base para garantizar entornos seguros, e involucra acciones institucionales como vigilancia, prevención del delito, y gestión de crisis. Desde esta perspectiva, los resultados negativos evidencian un déficit en la percepción de estas acciones por parte de los visitantes.

Esto coincide con lo señalado por Salas et al. (2019), quien destacan que la falta de colaboración efectiva entre las autoridades de seguridad y el sector turístico puede afectar significativamente la confianza del turista. Además, si bien Tulcán es una ciudad fronteriza con potencial turístico, la alta brecha negativa demuestra que existen factores como delincuencia, escasa presencia policial o desinformación sobre protocolos de emergencia que no se perciben por los turistas durante su visita. Por tanto, esta dimensión requiere atención prioritaria para fortalecer la confianza de los turistas y fomentar un desarrollo turístico sostenible, en línea con lo recomendado por la OMT (2013).

- **Dimensión de seguridad social**

Esta dimensión obtuvo una brecha de **0,12** lo que indica una percepción positiva por parte de los turistas en comparación con las expectativas de la ciudad antes de visitarla. Este resultado demuestra que Tulcán como destino turístico se caracteriza por un trato igualitario y respetuoso para todos los turistas, y que, además, al visitarla esta cuenta con un ambiente

social pacífico y seguro. Para contrastar estos resultados se hace referencia a Marchan et al. (2023), quien menciona que la seguridad social se centra en la cohesión y la convivencia pacífica entre los turistas y la comunidad local, siendo esencial para que ambos grupos se sientan cómodos y respetados en su interacción. Por tanto, al considerar este punto de vista los resultados obtenidos indican que la percepción de esta dimensión por parte de los turistas es positiva.

Estos resultados también coinciden con lo señalado por Jiménez y Pérez (2018), quienes resaltan la importancia de la seguridad turística positiva porque influye directamente en la decisión de los viajeros de visitar un destino y su satisfacción general con la experiencia. Por tanto, desde esta dimensión Tulcán se considera como un destino turístico seguro, pues el resultado obtenido es positivo y puede influir de forma significativa en la industria turística de esta ciudad, ya que destinos considerados como seguros atraen más visitantes y fomentan el desarrollo económico.

- **Dimensión de seguridad médica**

La puntuación obtenida en la brecha de esta dimensión es de **-0,40** lo que indica una percepción negativa por parte de los turistas. Estos resultados demuestran que los turistas no observaron centros de servicios médicos para acudir en caso de emergencia y además que las condiciones de salubridad no son adecuadas en los espacios turísticos. Desde la perspectiva de Marchan et al. (2023) la seguridad médica se refiere a la disponibilidad y calidad de los servicios de salud y atención médica que se ofrecen a los turistas en un destino, por tanto, destinos que cuentan con servicios de salud de calidad y bien gestionados tienden a ser más atractivos para los viajeros situación que no se refleja en la ciudad de Tulcán considerando los resultados obtenidos.

En esta dimensión, también se considera lo expuesto por Arrivillaga (2018), quien menciona que la seguridad médica corresponde a la información sobre los servicios médicos disponibles, así como sobre los procedimientos en caso de emergencia, misma que debe ser clara y accesible para los turistas, situación que no se refleja en la ciudad considerando los resultados obtenidos en la ciudad de Tulcán.

- **Dimensión de seguridad informativa y de facilitación**

Con respecto a esta dimensión se ha obtenido una brecha negativa de **-0,04**, por parte de los turistas que visitaron la ciudad de Tulcán, esto indica que no se percibe una información turística clara y accesible, además, muestra que los turistas no encontraron suficiente

señalización y guías que los orientaran en su visita a la ciudad. En palabras de Alcas y Castro (2023), una comunicación efectiva es esencial para que los visitantes comprendan las normas y regulaciones del destino, así como para conocer los servicios disponibles, por tanto, la perspectiva negativa obtenida para esta dimensión en la ciudad de Tulcán puede generar confusión y desconfianza, lo que a su vez puede afectar negativamente la experiencia turística. Por otro lado, Rojas y Salazar (2023) indican que la facilitación implica asegurar que los turistas tengan acceso a los servicios que necesitan, como transporte, alojamiento y actividades recreativas, esto puede incluir la creación de plataformas digitales que centralicen información relevante. Esto reafirma la necesidad de fortalecer esta dimensión en la ciudad como destino.

- **Dimensión de seguridad en la recreación y en eventos**

La brecha de esta dimensión es negativa con un valor de **-0.10**, resultado que demuestra que los turistas de la ciudad de Tulcán percibieron que las actividades recreativas no ofrecieron medidas de seguridad adecuadas, además, los eventos públicos en el destino no están bien controlados y organizados. Para Marchan et al. (2023), esta dimensión debe evaluar la protección de los turistas durante actividades recreativas y festividades. Sobre todo, en los eventos turísticos, como conciertos, festivales y ferias, pues pueden atraer a grandes multitudes, lo que aumenta la importancia de contar con medidas de seguridad adecuadas. Estos resultados como parte de la seguridad turística de la ciudad de Tulcán demuestran que se debe fortalecer la planificación y gestión de estos eventos donde se deben incluir protocolos para garantizar la seguridad de todos los asistentes, minimizando el riesgo de incidentes.

Este resultado también se contrasta con Alcas y Castro (2023) quienes enfatizan que la seguridad en las actividades recreativas, es esencial para proteger a los turistas de accidentes o situaciones peligrosas, resultando necesaria la capacitación de guías y el cumplimiento de normativas de seguridad para asegurar que los turistas disfruten de sus experiencias sin poner en riesgo su bienestar. Por tanto, al proporcionar un entorno seguro en la ciudad de Tulcán para estas situaciones permitirá aumentar la confianza de los turistas y fomentar su participación en actividades locales.

- **Dimensión de seguridad vial y del transporte**

Con respecto a esta dimensión la brecha obtenida es de **0,09** lo que indica que el transporte público en Tulcán es seguro y que tanto las carreteras como los caminos turísticos están bien

señalizados. Este resultado concuerda con Chirre (2023), al mencionar que un sistema de transporte eficiente y seguro es esencial para que los visitantes se desplacen sin preocupaciones en un destino turístico, además, la infraestructura vial, el mantenimiento de vehículos y la formación de conductores son factores clave que afectan la percepción positiva de seguridad vial en un destino como se ha demostrado en la ciudad de Tulcán.

Este resultado positivo también se puede fundamentar desde la perspectiva de Marchan et al. (2023), quien indica que es importante proporcionar información clara sobre las opciones de transporte disponibles, así como recomendaciones de seguridad para los turistas. Esto incluye advertencias sobre áreas peligrosas o consejos sobre cómo utilizar el transporte público de manera segura. Por tanto, la ciudad de Tulcán aborda estos aspectos, creando un ambiente donde los turistas se sienten seguros al moverse, lo que mejora su experiencia general y fomenta un mayor consumo en el lugar.

- **Dimensión de seguridad de los servicios turísticos**

En esta dimensión se obtuvo una brecha positiva de **0,09** lo que implica que en la ciudad de Tulcán los alojamientos tienen medidas de seguridad confiables, además, los restaurantes mantienen medidas de seguridad e higiene. Estos resultados son positivos y se alinean con lo expuesto por Grünwald (2012), quien menciona que los turistas esperan que los servicios que contratan cumplan con estándares de seguridad y calidad, acompañados por la capacitación del personal, la implementación de normativas y la supervisión constante son esenciales para garantizar que los servicios turísticos sean seguros y confiables.

Además, el resultado positivo es una prueba de que Tulcán como destino turístico es transparente sobre las medidas de seguridad implementadas en sus servicios, pues en concordancia con Merchan et al. (2023), al brindar confianza en la seguridad de los servicios, los destinos pueden atraer a más turistas y fomentar su satisfacción, lo que a su vez puede resultar en recomendaciones positivas y un aumento en el retorno de visitantes.

- **Dimensión de seguridad ambiental**

Por último, se encuentra la brecha con mayor valor positivo de **0,75** en esta dimensión, lo que implica que la ciudad de Tulcán como destino turístico gestiona responsablemente el medio ambiente en áreas turísticas, pues los visitantes encuentran estas áreas limpias y bien conservadas. Este resultado se alinea con Gaviola (2019) quien menciona que la seguridad ambiental se centra en la protección del entorno natural y la sostenibilidad de las actividades turísticas, en este caso un entorno natural bien preservado no solo es atractivo para los turistas,

sino que también contribuye a su seguridad. Aquí se puede enfatizar que la ciudad de Tulcán se ha preocupado para que tanto la degradación del medio ambiente, como la contaminación o la deforestación, no pongan en riesgo la salud y el bienestar de los visitantes, así como la biodiversidad local.

Este resultado positivo además concuerda con lo señalado por Pincay (2020), quien menciona que, para asegurar la seguridad ambiental, es crucial que los destinos implementen políticas de conservación y prácticas sostenibles, esto incluye la gestión adecuada de residuos, la protección de áreas naturales y la promoción de actividades turísticas responsables. Todo lo mencionado indica que Tulcán garantiza que el medio ambiente esté protegido, y que los destinos pueden ofrecer una experiencia segura y atractiva, al mismo tiempo que contribuyen a la preservación del patrimonio natural.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- Una vez finalizada la investigación se puede concluir que las expectativas de los turistas sobre seguridad antes de visitar la ciudad de Tulcán son altas para las diferentes dimensiones lo que indica que las opiniones o la información obtenida de este destino antes de su visita es positiva. Sobre todo, para la seguridad pública con la mayor expectativa, resultado que la convierte en un factor determinante en la elección de Tulcán como destino, pues influye directamente en la sensación de tranquilidad y confianza durante la visita.
- Con respecto a la percepción de seguridad durante la visita de los turistas se concluye que todas las dimensiones de seguridad turística tienen una valoración positiva, en este caso sobresale la dimensión de seguridad social lo que indica que los visitantes consideran que el trato recibido es respetuoso e igualitario, lo que favorece su experiencia en el destino. Así mismo, la sensación de un ambiente pacífico y seguro contribuye positivamente a la imagen de la ciudad de Tulcán.
- Además, se puede concluir que existen discrepancias entre la expectativa y la percepción de la seguridad turística en la ciudad de Tulcán, en primera instancia las de tipo negativo que corresponden a las dimensiones de: seguridad pública, seguridad médica, seguridad informativa y de facilitación; y seguridad en la recreación y en eventos, mismas que representan una debilidad para la seguridad turística general de la ciudad y requieren de una atención oportuna.
- Existen discrepancias con resultados positivos en algunas dimensiones que corresponden a la seguridad social, seguridad vial y del transporte, seguridad de los servicios turísticos y la seguridad ambiental. Estas dimensiones representan la base de la seguridad turística de la ciudad de Tulcán como destino y por ello deben preservarse, pues su valoración es mayor en comparación con lo esperado por los turistas.

## 5.2. Recomendaciones

- Para fortalecer la seguridad turística en la ciudad de Tulcán se recomienda reforzar la seguridad pública con mayor presencia y visibilidad policial en zonas turísticas pues tiene la brecha negativa más significativa de la investigación. Por ello, es necesaria la implementación de acciones que permitan mejorar la sensación de seguridad en la ciudad. Además, estas acciones deben acompañarse de sensibilización sobre la prevención del delito y de una estrategia de comunicación que informe a los visitantes sobre los mecanismos existentes de seguridad, contribuyendo así a reducir la percepción de riesgo y generar mayor confianza durante su estancia.
- Es recomendable mejorar la señalización y la visibilidad de los servicios médicos disponibles en la ciudad porque la dimensión de seguridad médica también presenta un resultado negativo en la ciudad como destino turístico. Esto es necesario porque a pesar de los esfuerzos realizados en esta dimensión los turistas no logran percibirlo de forma satisfactoria, por ello, las acciones a implementar mejoraran la percepción de seguridad médica y también reforzaran la imagen de Tulcán como un destino seguro y preparado.
- Además, se recomienda fortalecer la estrategia de información turística para fortalecer debilidades en dimensiones como seguridad informativa y seguridad en la recreación y evento, pues, aunque existen estructuras y acciones implementadas no son reconocidas por los visitantes. Ante esta situación, es necesario desarrollar una estrategia integral de comunicación turística que utilice múltiples canales (digitales, impresos, señalética física) y que esté disponible en varios idiomas, especialmente en inglés.
- Implementar una estrategia para posicionar a Tulcán como un referente en turismo responsable y sostenible en base a los resultados positivos obtenidos en la dimensión de seguridad ambiental. Para consolidar este atributo, se debe mantener y fortalecer las políticas ambientales existentes, promover campañas educativas dirigidas a la comunidad local y también a los visitantes, a esto se debe sumar la búsqueda de certificaciones que avalen las buenas prácticas en gestión de residuos, conservación de la biodiversidad y uso eficiente de recursos.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadovsky, M. (2022). Seguridad Ciudadana y Turismo: una Metodología de la Revisión. *Revista Perspectivas Metodológicas*, 22, 1-18.  
<https://revistas.unla.edu.ar/epistemologia/article/view/3546/1892>
- Aguirre, M. (2021). *Un Mundo de Inseguridad: Violencia Convencional y No Convencional*. Friedrich EbertStiftung.  
<https://library.fes.de/pdf-files/bueros/la-seguridad/17549.pdf>
- Alcas, A., y Castro, L. (2023). *Seguridad turística y satisfacción del turista en el distrito de Piura, Piura año 2023* [Universidad César Vallejo. Tesis de pregrado].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/139144/Alcas\\_IAA-Castro\\_CLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/139144/Alcas_IAA-Castro_CLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arana, J. (2018). *La Seguridad Turística que percibe el turista en el Distrito de Ascope año 2018* [Universidad César Vallejo, Tesis de pregrado].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23915/Arana\\_CHJ-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23915/Arana_CHJ-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Arévalo, T. (2024). *Percepción de seguridad en el Centro Histórico de Cuenca: una mirada desde los turistas* [Universidad del Azuay, Tesis de pregrado].  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/15165/1/20681.pdf>
- Arrivillaga, J. (2018). *Turismo-salud-endémicas: trinomio estratégico pro-seguridad, sostenibilidad y competitividad de un destino turístico internacional*. CIISCOT.  
<https://acortar.link/RsCPQE>
- Chandi, A., Hidalgo, C., Toapanta, D., y España, A. (2022). Análisis de la Seguridad Turística y su Influencia en la Demanda de Turistas en los Atractivos Turísticos Naturales del Cantón Montúfar. *Tierra Infinita - Ciencia y Biodiversidad*, 8, 92-107.  
<https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/tierrainfinita/article/view/1155/3327>
- Chirre, G. (2023). *Seguridad Turística y Satisfacción del Turista en la Zona Monumental del Callao en la Provincia Constitucional del Callao en el año 2021* [Universidad Ricardo Palma, Tesis de pregrado].  
<https://repositorio.urp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f97372ec-92fb-43f3-9b7a-002718b3f476/content>

- Daquilema, M. (2024). *Lineamientos de Seguridad Ciudadana para la prevención de delitos en la Ciudad de Tulcán periodo dos mil veintidós* [Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tesis de pregrado]. <https://repositorio.upec.edu.ec/server/api/core/bitstreams/829c7bc9-305d-4665-ab12-ecd1c3ffcddd/content>
- Dueñas, F., Hidrovo, S., y Wilhem, I. (2023). Entre el análisis de brechas y el análisis importancia - valoración: una aplicación del modelo SERVQUAL. *Revista San Gregorio*, 1(55), 78-91. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n55/2528-7907-rsan-1-55-00078.pdf>
- Fernández, A., y García, B. (2020). Los destinos turísticos inteligentes: el pilar de la recuperación turística. *Ayana Revista de Investigación en Turismo*, 1(1), 17-29. [https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/119681/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/119681/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gaviola, G. (2019). *Seguridad turística y su relación con la satisfacción del turista que visita el destino turístico Quistococha de la ciudad de Iquitos-2018* [Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Tesis de pregrado]. [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6387/Gwendy\\_Tesis\\_Titulo\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6387/Gwendy_Tesis_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- González, N., y Reyes, A. (2024). Prueba de hipótesis en R: Prueba t de Student y prueba de Wilcoxon. *Revista Electrónica Opuntia Brava*, 16(3), 407-416. <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1952/2877>
- Grünewald, L. (2012). La seguridad en el marco de la competitividad de los destinos turísticos. *Revista de ciencias sociales*, 4(21), 141-158. [https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/1545/09\\_RCS-21\\_dossier8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/1545/09_RCS-21_dossier8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Grünewald, L. (2012). *La Seguridad en la Actividad Turística*. Universidad Nacional de Quilmes. [https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)
- Hernández, R., y Coello, S. (2020). *El proceso de investigación científica*. Editorial Universitaria. [https://books.google.com.co/books?id=03n1DwAAQBAJ&newbks=1&newbks\\_redir=0&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=03n1DwAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Jiménez, J., y Pérez, M. (2018). La Seguridad como Componente Esencial del Concepto de Calidad Turística. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(4), 921-943. <https://www.redalyc.org/journal/1807/180757663011/html/>
- León, M., y Rodríguez, S. (2023). Seguridad turística y la satisfacción de los visitantes en el distrito del Callao, Lima-Perú, 2023 [Universidad César Vallejo, Tesis de pregrado]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/145691/Leon\\_OMM-Rodriguez\\_TS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/145691/Leon_OMM-Rodriguez_TS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luzuriaga, H., Espinosa, C., Haro, A., y Ortiz, H. (2023). Histograma y distribución normal: Shapiro-Wilk y Kolmogorov Smirnov aplicado en SPSS. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(4), 596-607. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1242/1572>
- Marchan, C., Moscoso, K., y Vásquez, M. (2023). Estudio de la Calidad: De los Servicios Turísticos y Seguridad Turística en Huanta Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(1), 163-175. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v15n1/2218-3620-rus-15-01-3529.pdf>
- Mode, E. (2021). *Elementos de probabilidad y estadística*. Editorial Reverté. [https://books.google.com.co/books?id=uuAbEAAAQBAJ&newbks=1&newbks\\_redir=0&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=uuAbEAAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Montalvo, D. (2024). *Ecuador registra los niveles más altos de crimen, inseguridad y delincuencia del continente*. Corporación Participación Ciudadana. <https://www.participacionciudadana.org/web/wp-content/uploads/2024/02/A1-Ecuador-registra-los-niveles-mas-altos-de-crimen.pdf>
- Organización de los Estados Americanos [OEA]. (2013). *II Conferencia de Seguridad Turística de las Américas*. Organización de los Estados Americanos - OEA. <https://www.oas.org/en/sms/cicte/documents/05-Alejandro%20Diaz%20de%20Leon.pdf>
- Peña, G., y Contreras, J. (2019). *Percepción de Seguridad en el Destino Turístico* [Universidad Piloto de Colombia, Tesis de posgrado].

<https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6348/ARTICULO%20-%20PERCEPCION%20DE%20SEGURIDAD%20EN%20EL%20TURISMO...pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik. [https://books.google.com.co/books?id=x9s6EAAAQBAJ&newbks=1&newbks\\_redir=0&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=x9s6EAAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Pincay, Á. (2020). *Diseño de un programa de seguridad turística en el cantón Puerto López* [Universidad San Gregorio de Portoviejo, Tesis de maestría]. <https://acortar.link/ypzC07>

Rebollo, P., y Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Editorial Autores de Argentina. [https://books.google.com.co/books?id=vbWHEAAAQBAJ&newbks=1&newbks\\_redir=0&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.co/books?id=vbWHEAAAQBAJ&newbks=1&newbks_redir=0&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Reyes, I., Guerra, E., Ciriaco, N., Corimayhua, O., y Urbina, M. (2022). Métodos científicos y su aplicación en la investigación pedagógica. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* 2(60), 1-19. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articloe/view/3106/3096>

Rodrigues, T., y Rodríguez, E. (2020). Mano dura y democracia en América Latina: seguridad pública, violencia y estado de derecho. *América Latina Hoy*, 84, 89-113. [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/142939/«Mano\\_dura»\\_y\\_democracia\\_en\\_America\\_Lati.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/142939/«Mano_dura»_y_democracia_en_America_Lati.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas, A., y Salazar, A. (2023). *Nivel de seguridad turística que perciben los visitantes en la ciudad de Piura – 2022* [Universidad César Vallejo, Tesis de pregrado]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147389/Rojas\\_AA-Salazar\\_PAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147389/Rojas_AA-Salazar_PAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Romero, J., Dávila, C., y Muñoz, B. (2023). Seguridad pública en el Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 7235-7254. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8302/12501>

- Salas, P., Velastegui, J., y Salas, W. (2019). Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), 096-110.  
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1172/546>
- Terrah, A., Wildes, V., & Gajjar, T. (2020). Antalya's tourist security: A gap analysis of expectations vs perceptions. *Journal of Global Business Insights*, 5(2), 150-168.  
<https://digitalcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1140&context=globe#:~:text=De%20facto%2C%20there%20are%20significant,as%20a%20city%20in%20general.>



Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idioma



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN  
AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Cucás Chalavarrí Lenin Amilcar <b>DATE:</b> Martes, 16 de diciembre de 2025 <b>Topic :</b> "Comparativa entre la expectativa y percepción sobre seguridad turística para visitar la ciudad de Tulcán, en el año 2025". <b>MARKS AWARDED</b> <span style="float: right;"><b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b></span>				
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
<b>De</b>	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,5: GOOD 5 - 6,5: AVERAGE 0 - 4,5: LIMITED		<b>TOTAL 9</b>	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL  
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES  
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico  
o Investigación.**

**Autor:** Cucás Chalavarri Lenin Amilcar

**Fecha de recepción del abstract:** Miércoles, 10 de diciembre de 2025

**Fecha de entrega del informe:** Martes, 16 de diciembre de 2025

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

**Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente


MA. Martha Viveros  
Responsable del  
CIDEN

**Anexo 3. Formato de encuesta – Expectativa del Turista**

		<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</b> <b>CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO</b>				
Expectativa del Turista Formulario ST – 001						
Encuesta dirigida a la población de turistas que visitan la ciudad de Tulcán con el objetivo de: Comparar la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el año 2025.						
<b>Datos generales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad: _____</li> <li>• Género: _____</li> <li>• Lugar de procedencia: _____</li> <li>• Nivel de instrucción: _____</li> <li>• Ocupación: _____</li> <li>• Nivel de ingresos mensuales _____</li> </ul>						
Por favor califique las siguientes afirmaciones desde su expectativa como turista antes de visitar la ciudad de Tulcán, considerando una escala de 1 a 5 donde: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo.		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Seguridad pública</b>						
<b>1</b>	Esperaba que haya una presencia policial constante en las áreas turísticas.					
<b>2</b>	Esperaba que el destino tenga medidas efectivas para prevenir delitos en zonas turísticas.					
<b>Seguridad social</b>						
<b>3</b>	Esperaba que todos los turistas reciban un trato igualitario y respetuoso.					
<b>4</b>	Esperaba que el destino mantenga un ambiente social pacífico y seguro.					
<b>Seguridad médica</b>						
<b>5</b>	Esperaba que haya centros de prestación de servicios médicos en caso de emergencia.					
<b>6</b>	Esperaba que el destino mantenga condiciones de salubridad adecuadas en espacios turísticos.					
<b>Seguridad informativa y de facilitación</b>						
<b>7</b>	Esperaba que la información turística sea clara y accesible.					
<b>8</b>	Esperaba encontrar suficiente señalización y guías que orienten al turista.					
<b>Seguridad en la recreación y en eventos</b>						
<b>9</b>	Esperaba que las actividades recreativas ofrezcan medidas de seguridad adecuadas.					
<b>10</b>	Esperaba que los eventos públicos en el destino estén bien controlados y organizados.					
<b>Seguridad vial y del transporte</b>						
<b>11</b>	Esperaba que el transporte público en el destino sea seguro para los turistas.					
<b>12</b>	Esperaba que las carreteras y caminos turísticos estén bien señalizados y sean seguros.					
<b>Seguridad de los servicios turísticos</b>						
<b>13</b>	Esperaba que los alojamientos tengan medidas de seguridad confiables.					
<b>14</b>	Esperaba que los restaurantes en el destino mantengan medidas de seguridad e higiene.					


<b>Seguridad ambiental</b>					
<b>15</b>	Esperaba que el destino gestione responsablemente el medio ambiente en áreas turísticas.				
<b>16</b>	Esperaba encontrar áreas turísticas limpias y bien conservadas.				
Gracias por su colaboración.					

**Anexo 4. Formato de encuesta – Percepción del Turista**

 <p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</b> <b>CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO</b></p> <p style="text-align: center;">Perspectiva del Turista Formulario ST - 002</p>						
Encuesta dirigida a la población de turistas que visitan la ciudad de Tulcán con el objetivo de: Comparar la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el año 2025.						
<b>Datos generales:</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad: _____</li> <li>• Género: _____</li> <li>• Lugar de procedencia: _____</li> <li>• Nivel de instrucción: _____</li> <li>• Ocupación: _____</li> <li>• Nivel de ingresos mensuales _____</li> </ul>						
Por favor califique las siguientes afirmaciones desde su perspectiva como turista al visitar la ciudad de Tulcán, considerando una escala de 1 a 5 donde: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo.						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Seguridad pública</b>						
<b>1</b>	Existe presencia policial constante en las áreas turísticas.					
<b>2</b>	Las medidas son efectivas para prevenir delitos en zonas turísticas.					
<b>Seguridad social</b>						
<b>3</b>	El trato es igualitario y respetuoso para todos los turistas.					
<b>4</b>	El ambiente social es pacífico y seguro.					
<b>Seguridad médica</b>						
<b>5</b>	Observo centros de servicios médicos para acudir en caso de emergencia.					
<b>6</b>	Las condiciones de salubridad son adecuadas en los espacios turísticos.					
<b>Seguridad informativa y de facilitación</b>						
<b>7</b>	La información turística es clara y accesible.					
<b>8</b>	Encontré suficiente señalización y guías que lo orientaron como turista.					
<b>Seguridad en la recreación y en eventos</b>						
<b>9</b>	Las actividades recreativas ofrecieron medidas de seguridad adecuadas.					
<b>10</b>	Los eventos públicos en el destino están bien controlados y organizados.					
<b>Seguridad vial y del transporte</b>						
<b>11</b>	El transporte público en el destino fue seguro para los turistas.					
<b>12</b>	Las carreteras y caminos turísticos están bien señalizados y sean seguros.					
<b>Seguridad de los servicios turísticos</b>						
<b>13</b>	Los alojamientos tienen medidas de seguridad confiables.					
<b>14</b>	Los restaurantes en el destino mantienen medidas de seguridad e higiene.					

<b>Seguridad ambiental</b>					
<b>15</b>	El destino gestiona responsablemente el medio ambiente en áreas turísticas.				
<b>16</b>	Encuentra las áreas turísticas limpias y bien conservadas.				
Gracias por su colaboración.					

## Anexo 5. Formato y resultados de entrevista – Dimensión Seguridad Pública

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</b> <b>CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO</b>  Seguridad Pública Formulario ST – 001
<p>La presente entrevista tiene como objetivo: Comparar la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el año 2025.</p> <p>Toda la información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines académicos.</p>	
<p><b>Datos generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre:<ol style="list-style-type: none"><li>1. <u>Ing. Andrés Cárdenas – Analista de Planificación y Gestión Estratégica</u></li><li>2. <u>Ing. Gabriela Vivas - Directora de Turismo y Patrimonio</u></li></ol></li><li>• Dimensión: <u>Seguridad Pública</u></li><li>• Representante de:<ol style="list-style-type: none"><li>1. <u>ECU 911- Tulcán</u></li><li>2. <u>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán</u></li></ol></li></ul>	
<p><b>Desde su experiencia en el área de <u>Seguridad Pública</u> responda las siguientes preguntas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Cuáles son las principales medidas de seguridad implementadas en las zonas turísticas de Tulcán?</b></li></ul> <p><b><u>Respuesta 1:</u></b></p> <p>El ECU 911 Tulcán cubre los 6 cantones de la provincia del Carchi, dentro de estos 6 cantones se ha implementado alrededor de 174 cámaras de videovigilancia que están desplegadas a nivel de todos los cantones, muchas de estas se encuentran haciendo el monitoreo y control en zonas turísticas.</p> <p>El ECU 911 está siempre 24/7 a la semana atendiendo las emergencias que sean receptadas a través de las cámaras de videovigilancia, las llamadas de la ciudadanía al ECU 911, el aplicativo smartphone que se puede tener en los teléfonos inteligentes, estas serían las formas y mecanismos para receptor y dar seguimiento, estrategias implementadas por el ECU 911 en la provincia del Carchi.</p> <p><b><u>Respuesta 2:</u></b></p> <p>En ese aspecto hemos tenido bastante apoyo de la máxima autoridad incrementando modelos de gestión para seguridad no solamente al turista sino también a toda la persona que nos visita. En este particular específicamente me puedo permitir mencionar que dentro del Cementerio Municipal José María del Franco nosotros hemos implementado protocolos de seguridad con cámaras de seguridad en ese aspecto que están distribuidas en todas las ocho hectáreas que contiene el cementerio.</p> <p>A ello nosotros también estamos trabajando articuladamente con rondas de la Policía Nacional con los motorizados y también con los motorizados de la Policía Municipal. A ello también se suma la Policía Comunitaria que mencioné anteriormente. De acuerdo al circuito que ellos tienen ya estipulado nosotros contamos también con visitas de personal policial en ese aspecto.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué tan efectiva considera que es la presencia de agentes de seguridad en áreas de alta afluencia turística?</b></li></ul> <p>Se considera que es importante sobre todo en Tulcán, cuando se trata de emergencias en sitios turísticos como el cementerio existen los agentes del municipio que son parte fundamental de alguna situación que pueda ocurrir al turista u otro ciudadano que este cerca del sitio turístico, así se puede reaccionar de mejor manera ante alguna emergencia que tenga la ciudadanía.</p> <p>También se ancla con seguridad ciudadana en el tema de la policía nacional, ellos hacen base muchas veces cerca de sitios turísticos para tratar que los tiempos de reacción sean mínimos para dar respuesta a posibles</p>	

emergencias.

- **¿Existen protocolos específicos para situaciones de emergencia en lugares turísticos?**

**Respuesta 1:**

El ECU 911 un protocolo para lugares turísticos no lo tiene, pero si tiene un protocolo cuando una persona de lengua extranjera llama por alguna situación de emergencias se sabe cómo atender, muchas veces puede ser en inglés y se cuenta con personal de evaluadores que contestan la llamada que manejan el idioma inglés y pueden contestar.

Cuando no existe el evaluador que pueda manejar el idioma extranjero se tiene una base con diferentes embajadas a las que se puede llamar para que ellos le ayuden con la información luego nos la brindan a nosotros y podemos atender la emergencia, no es en lugares específicos de turismo, pero si ayuda este protocolo para estas situaciones.

**Respuesta 2:**

Específicos, nosotros estamos articulados de acuerdo a las competencias que así lo meritan las diferentes instituciones estamos articulados con el ECU 911. Teniendo en consideración también que frente a los diferentes atractivos turísticos que son de masiva afluencia se encuentran también cámaras de bioseguridad por parte del ECU que nos permite ser monitoreados también y que ellos nos pueden brindar un poquito más de apoyo en cualquier situación que se presente en los diferentes sitios de interés turístico.

- **¿Cómo han respondido las autoridades locales a incidentes de inseguridad en el pasado?**

**Respuesta 1:**

Nosotros manejamos semanalmente muchas emergencias, consideramos y tenemos protocolos para identificar emergencias de alto impacto. Las que sean de alto impacto se hace una retroalimentación con las autoridades. Lo que se ha tratado de hacer es ser puntuales en la información tanto en los tiempos de respuesta, como los recursos que también han llegado atender estas emergencias y con eso toca brindar esa data para que en el futuro se pueda presentar acciones de mejora. Esas acciones de mejora son las que deben tomar las autoridades y nosotros como ECU 911, al tener esa data estadística se puede identificar en que mejorar.

Mucho del énfasis que nosotros le ponemos tanto a las autoridades de la institución del ECU 911, como a las autoridades de diferentes instituciones de respuesta y de GADS se hace énfasis en tiempos de respuesta, para tener buenos tiempos de respuesta es necesario disponer de recursos físicos como ambulancias, patrulleros etc., que estén en excelentes condiciones y que estén siempre operativos para llegar a atender cualquier tipo de emergencia ya sea de índole turístico o cualquier otro aspecto.

- **¿Qué desafíos enfrentan para garantizar la seguridad pública en las áreas turísticas?**

**Respuesta 1:**

Los desafíos no solo en la parte turística, la misión o el objetivo del ECU 911 es coordinar cualquier emergencia.

Se tiene la misión de atender de mejor manera las emergencias, el desafío es grande porque al ser una institución de coordinación se depende de las otras instituciones articuladas. Cuando existe alguna novedad se trata de indicar a las instituciones cual es el evento o la falencia que ha sucedido para ayudar a tiempo en situaciones que se van de las manos se recibe bastantes llamadas o re llamadas, inclusive se trata de indicar que a veces no depende del ECU 911 sino de la institución articulada que debe asistir la emergencia.

El trabajo que se ha realizado con las instituciones articuladas es en pro de mejorar, ultimadamente todas las cosas llegan a cumplir su periodo de vida útil, has que tratar de mejorar y renovar el parque de ambulancias, vehículos de seguridad ciudadana, patrulleros, etc., incluso el talento humano adecuado. Todas estas situaciones deben mejorar y renovarse. Aquí se requiere de inversión para mejorar la calidad de respuesta a las emergencias. Con la data se identifica acciones correctivas y de mejora, lo bueno es que toda la información se queda y se procesa para presentar a las autoridades para ir mejorando. Se debe mencionar que se ha incrementado las emergencias, a nivel provincial, pero si se ha realizado gestiones y propuestas a los GADS para incrementar puntos de vigilancia para que la ciudad sea más segura.

**Respuesta 2:**

En ese particular pues si hemos tenido algunas experiencias, como no todo es bueno también malo. Ciertos turistas no acogen las sugerencias que nosotros hacemos como técnicos turísticos o como guías turísticos. No acogen porque bueno aparte de que la ciudad de Tulcán es tranquila ellos se confían de ello, pero hemos tenido instancias de que se fueron a visitar tal lugar y fueron asaltados. Pero pese a que nosotros habíamos manifestado


que de pronto tengan cuidado en diferentes áreas, tengan cuidado en los diferentes horarios.

Hemos tenido pequeños casos de eso, no han sido muchos, pero pues si valdría en realidad que los visitantes tomen conciencia de lo que a veces uno se manifiesta porque no solamente es por de pronto limitarles la visita o a diferentes espacios sino más bien es por la seguridad y más que todo para brindar la confianza para visitar los diferentes espacios.

#### Evidencia fotográfica



## Anexo 6. Formato y resultados de entrevista – Dimensión Seguridad Social

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</b> <b>CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO</b> Seguridad Social Formulario ST – 002
<p>La presente entrevista tiene como objetivo: Comparar la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el año 2025.</p>	
<p>Toda la información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines académicos.</p>	
<p><b>Datos generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre:<ol style="list-style-type: none"><li>1. <u>Ing. Gabriela Vivas - Directora de Turismo y Patrimonio</u></li><li>2. <u>Ing. Adrian Quesada - Analista de desarrollo y promoción turística</u></li></ol></li><li>• Representante de:<ol style="list-style-type: none"><li>1. <u>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán</u></li><li>2. <u>Ministerio de Turismo</u></li></ol></li></ul>	
<p><b>Desde su experiencia en el área de <u>Seguridad Social</u> responda las siguientes preguntas:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué programas de apoyo social existen en Tulcán para asistir a turistas en situaciones de vulnerabilidad?</b></li></ul>	
<p><b><u>Respuesta 2:</u></b></p>	
<p>Como ministerio de turismo tenemos el plan integral de seguridad turística que fue actualizado en el mes de marzo a nivel nacional, no solamente para turistas en situaciones de vulnerabilidad sino en casos de emergencia, porque generalmente se tiene turistas en situaciones migratorias, los turistas lo que más han sufrido es situaciones de emergencia en donde nosotros como ministerio de turismo les brindamos toda atención necesaria.</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Cómo se garantiza el trato equitativo y sin discriminación a los turistas que visitan la ciudad?</b></li></ul>	
<p><b><u>Respuesta 1:</u></b></p>	
<p>En ese tema nosotros podemos mencionar que todas las actividades o todos los planes que nosotros tenemos y todos los servicios que nosotros brindamos, especialmente los atractivos turísticos que tiene la ciudad de Tulcán, pues nosotros no tenemos ninguna limitación de ingreso. Inclusive en diferentes atractivos nosotros tenemos también la infraestructura para que de pronto, si dentro de los visitantes cuentan también con personas con discapacidad, puedan tener el libre acceso.</p>	
<p>En este particular nosotros no hacemos ninguna diferenciación sino más bien somos incluyentes. Todos los servicios que prestan desde la alcaldía de Tulcán son direccionados a toda la ciudadanía que se lo requiere.</p>	
<p><b><u>Respuesta 2:</u></b></p>	
<p>Principalmente esto está garantizado en la ley de turismo en donde se menciona el trato equitativo y sin discriminación en todos los servicios turísticos que están registrados en el ministerio de turismo, entonces la ley les ampara a los turistas, Nosotros tenemos también una asistencia y un protocolo en el caso de que se incumplan servicios o los que ofertan los establecimientos turísticos pues nosotros con ministerio actuamos y allí muchas veces se sanciona en caso de incumplimiento.</p>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué tipo de asistencia se proporciona a los turistas en caso de pérdida de documentos o problemas legales?</b></li></ul>	
<p><b><u>Respuesta 1:</u></b></p>	
<p>En ese particular lo que nosotros mencionamos a través de la oficina de información turística que se encuentra en el cementerio municipal José María del Franco es que nosotros les direccionamos con las diferentes dependencias.</p>	
<p>En este caso con la pérdida de documentación nosotros les direccionamos que tienen que ingresar a la página del</p>	

Consejo de la Judicatura que son documentos en línea para que puedan poner su denuncia respectiva y no puedan tener de pronto algún inconveniente por el mal uso de esta documentación. Y de pronto cualquier tema legal en este aspecto. Hemos tenido casos de que tienen complicaciones con el transporte, el libre recorrido.

En ese aspecto nosotros trabajamos con movilidad que es una dependencia también de la municipalidad para nosotros poder, no sé, manifestar de pronto alguna salvedad o también alguna complicación que se haya fuera de ello porque a veces también tenemos complicación con la policía nacional porque por diferentes lugares no pueden transitar el transporte pesado. En ese aspecto nosotros sí estamos articulados, tenemos el apoyo incondicional de la policía comunitaria en este tema.

### **Respuesta 2:**

Tenemos un protocolo a nivel nacional en donde están todas las instituciones públicas y nosotros como Ministerio de Turismo les damos primero el acompañamiento dependiendo del tipo de emergencia, en este caso como es pérdida de documentos o problemas legales, primero se les hace el acompañamiento para poner la denuncia en la fiscalía, luego si es problemas de salud se hace el acompañamiento al ministerio de salud.

En cada una de las áreas, nosotros como ministerio garantizamos que se les brinde todos los servicios que las instituciones dan hasta finalizar el cierre de la emergencia hasta que ellos ya se contacten, si son turistas extranjeros pues se hace la coordinación con las embajadas o los consulados de cada uno de sus países hasta cerrar la emergencia.

- **¿Existen alianzas entre instituciones locales para ofrecer apoyo social a los turistas?**

### **Respuesta 1:**

Sí, en ese aspecto y de acuerdo a la temática que se presentara de pronto de cualquier turista nosotros tenemos esa conexión, tenemos también esa libertad de aprovechar todos los servicios que prestan las diferentes instituciones para que los turistas tengan la seguridad correspondiente y no sea solamente esa primera vez que vengan sino también brindándoles la seguridad turística que ellos necesitan para que puedan regresar y también puedan un poco manifestar y promocionar lo que vivieron acá en la ciudad para que la gente que no nos conozca todavía, yo me refiero netamente al Cementerio Municipal José María del Franco que es el primer acto activo y cuando del Cantón Tulcán pueda retornar a visitarnos nuevamente.

### **Respuesta 2:**

Existen alianzas entre instituciones locales para ofrecer apoyo social a los turistas, existen las alianzas dentro del protocolo están por ejemplo policía nacional, migración, ministerio del interior, fiscalías, ministerio de salud, principalmente son las instituciones que corresponden al estado. Quienes no están incluidos allí, por ejemplo, son los municipios, prefecturas que ellos tienen su administración muy aparte, pero como instituciones del estado si tenemos que actuar accionar dentro del protocolo de emergencias.

- **¿Cómo se monitorean y evalúan los servicios de seguridad social ofrecidos a los visitantes?**


### **Respuesta 2:**

Los servicios nosotros los evaluamos de acuerdo cuando se levantan las emergencias, cuando hay una emergencia se levanta el seguimiento, hasta el acompañamiento y el cierre de la emergencia, entonces eso se evalúa y se envía a Quito en donde hay el departamento de bienestar turístico donde ellos tienen todas las emergencias y los tratamientos que se ha dado, ahí se va haciendo todo el monitoreo y la evaluación de cada uno de los casos que se ha tenido nivel nacional.

### **Evidencia fotográfica**



## Anexo 7. Formato y resultados de entrevista – Dimensión Seguridad Médica

	<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</b> <b>CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO</b></p> <p style="text-align: center;">Seguridad Médica Formulario ST – 003</p>
<p>La presente entrevista tiene como objetivo: Comparar la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el año 2025.</p> <p>Toda la información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines académicos.</p>	
<p><b>Datos generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre: <u>Dr. Danilo Pozo</u></li><li>• Dimensión: <u>Seguridad Médica</u></li><li>• Representante de: <u>Ministerio de Salud Pública</u></li></ul>	
<p><b>Desde su experiencia en el área de <u>Seguridad Médica</u> responda las siguientes preguntas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué servicios de salud están disponibles para los turistas en caso de emergencias durante su estadía en Tulcán?</b></li></ul> <p>El distrito de salud cuenta con 16 unidades operativas que están atendiendo en horario de 8 de la mañana a 5 de la tarde de forma ininterrumpida. Todas ellas cuentan con servicios de medicina, enfermería, odontología, en la mayor parte de ellas obstetricia y servicio también todas ellas de guardiana en el momento por temas de seguridad.</p> <p>La atención la pueden recibir en caso de emergencia sin previa cita obviamente pueden acudir tanto turistas nacionales como extranjeros y los servicios siempre son brindados de manera oportuna teniendo en cuenta la gravedad del requerimiento o la atención en salud.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Cómo se manejan las barreras idiomáticas en la atención médica a turistas extranjeros?</b></li></ul> <p>Como parte del modelo de atención integral de salud se ha tratado de enfrentar barreras en el idioma, sobre todo en el idioma quichua que es una lengua nativa del país. Por ello todas las unidades operativas cuentan con traducción en la señalética para que las personas que hablen este idioma se puedan identificar de mejor forma.</p> <p>También los profesionales están capacitados y tienen conocimientos básicos sobre el idioma inglés tanto en la parte de escritura como para el idioma hablado, se puede decir que tienen un nivel intermedio, por tanto, el lenguaje mínimo para poder comunicarse con una persona extranjera es el adecuado.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Existen puntos de atención médica especializados en áreas turísticas estratégicas de la ciudad?</b></li></ul> <p>El punto de atención que se ubica en la frontera, Rumichaca donde se hace un primer control sobre todo en temas de vigilancia epidemiológica, esta reactivado está presente ahí se hace una primera atención cuando el turista lo requiere</p> <p>Sin embargo, si existiese otra necesidad no existe un punto como tal, sino más bien todas las unidades operativas de la ciudad están dispuestas y listas para brindar atención.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué tipo de coordinación se realiza entre instituciones locales y regionales para atender emergencias médicas de turistas?</b></li></ul> <p>Cuando se presenta un tipo de emergencia tenemos como primera instancia el ECU 911 quien coordina el tema de atención, tanto por emergencias médicas, emergencias por seguridad u otro tipo de emergencias ciudadanas. Cuando es un requerimiento por salud se activa la red integral de salud donde se coordina con otras instituciones no solo del ministerio de salud incluso se hace con el Instituto de Seguridad Social y se coordina dependiendo de la gravedad o la necesidad de la emergencia.</p> <p>Inicialmente se hace a través de los centros de salud con la evaluación de llamadas por parte de consolas del</p>	

ECU 911 ellos coordinan si la atención se puede resolver en primer o sobre todo segundo nivel, luego ellos hacen seguimiento para coordinar con el paciente de acuerdo a la gravedad.

- **¿Qué medidas preventivas en salud se implementan para minimizar riesgos sanitarios a los turistas?**


Se mantiene siempre una campaña preventiva de concientización, casas abiertas. En las unidades operativas existe información publicada, existen capacitaciones continuas, charlas en instituciones públicas y privadas.

También cuando se da la atención medica no solo se hace el tema curativo sino preventivo, recomendaciones no farmacológicas para evitar que vuelva a suceder un evento como la emergencia y sobre todo para educar a la población.

#### **Evidencia fotográfica**



## Anexo 8. Formato y resultados de entrevista – Dimensión Seguridad Informativa y de Facilitación

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</b> <b>CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO</b>
<b>Seguridad Informativa y de Facilitación</b> Formulario ST – 004	
<p>La presente entrevista tiene como objetivo: Comparar la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el año 2025.</p>	
<p>Toda la información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines académicos.</p>	
<b>Datos generales:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre:<ol style="list-style-type: none"><li>1. <u>Ing. Gabriela Vivas - Directora de Turismo y Patrimonio</u></li><li>2. <u>Ing. Adrian Quesada - Analista de desarrollo y promoción turística</u></li></ol></li><li>• Dimensión: <u>Seguridad Informativa y de Facilitación</u></li><li>• Representante de:<ol style="list-style-type: none"><li>1. <u>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán</u></li><li>2. <u>Ministerio de Turismo</u></li></ol></li></ul>	
<b>Desde su experiencia en el área de <u>Seguridad Informativa y de Facilitación</u> responda las siguientes preguntas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué canales oficiales existen para informar a los turistas sobre medidas de seguridad y servicios disponibles?</b></li></ul>	
<b><u>Respuesta 1:</u></b>	
<p>Los diferentes canales que nosotros utilizamos son a través de las páginas oficiales de la municipalidad. En este caso son la página netamente del municipio de Tulcán. Tenemos una línea exclusivamente para quejas y denuncias no solamente en un tema específico sino es una línea abierta en donde la ciudadanía puede a través del chat, puede escribir e inclusive puede enviar videos, puede enviar fotografías y puede hacer la denuncia correspondiente en diferentes aspectos. Como también esa línea nos ayuda a nosotros a informar de lo que está pasando también dentro de la ciudad.</p>	
<p>Cuando habrá una actividad, se informa a través de esa línea de la actividad que está realizando en tal fecha de parte del municipio para que de pronto tome sus medidas correspondientes o también sean partícipes de las mismas. Aparte de ello, dentro de la página institucional tenemos un enlace en donde netamente si se ingresa a ese enlace le aparecen todos los atractivos turísticos y la planta turística. La planta turística en cuanto a alojamientos, restaurantes, bares y también no solamente de la ciudad de Tulcán sino también a nivel del Cantón Tulcán.</p>	
<p>A ello también hay números de emergencia, números de contacto también, no solamente los del ECU 911 sino también de las personas que están al frente de la Jefatura de Turismo y de la Dirección de Turismo y Patrimonio como también del municipio, de pronto alguna duda que a despejarse ustedes puedan contactarse y nosotros pues estamos atentos también para nosotros poder responder en su momento.</p>	
<b><u>Repuesta 2:</u></b>	
<p>El canal principal es la página web del Ministerio de Turismo. Ahora también se tiene las redes sociales, tanto en Facebook como en Instagram, en donde allí se informa a todos los turistas las obligaciones que ellos tienen y los derechos que ellos tienen cuando visitan nuestro país. Asimismo, tenemos varios programas, como el Plan Integral de Seguridad Turística, que está actualizado hasta marzo de este año, en donde allí se les informa todas las partes de seguridad que ellos deben tener cuando hagan cualquier actividad, especialmente las actividades de aventura.</p>	

Se disponen de servicios turísticos, como alojamiento, alimentación, operación e intermediación, guianza, transporte turístico. Están establecidos a través de nuestro canal turístico, que está en la página web, se lo puede descargar para que los turistas puedan ver qué establecimientos están registrados y no tengan ningún contratiempo ni una mala calidad de los servicios.

- **¿Cómo se garantiza la actualización y accesibilidad de la información turística para visitantes nacionales e internacionales?**

**Respuesta 1:**

Dentro de los medios digitales se puede decir están actualmente modificados y también actualizados teniendo en consideración que cada año nosotros hacemos la actualización de inventarios turísticos y también de los servicios turísticos que presenta el Cantón Tulcán. A ello también nosotros contamos con la Oficina de Información Turística en donde brindamos toda la información no solamente referente al Cantón o al Carchi sino también a nivel nacional porque ha habido casos de que llegan al Cantón Tulcán, visitan y todo, pero también quieren recorrer el Ecuador.

Entonces nosotros también trabajamos articuladamente con el Ministerio de Turismo para brindar toda la seguridad también y toda la información en cuanto a los mapas, a los mapas, qué carretera pueden dirigirse de pronto si ya hay un tema específico donde se van de pronto a visitar, brindar algunas opciones para que la instancia pueda ser tranquila y confiable.

**Respuesta 2:**

Bueno, primero la actualización de todos nuestros servicios y de la información turística está coordinada con los GADS, con los municipios principalmente. Nosotros, para lo que es servicios, tenemos un sistema que se llama el Sistema de Turismo Inteligente, el SITURI, en donde allí están registrados todos los establecimientos turísticos que brindan servicios a nivel del país. Y para la accesibilidad de la información, pues actualmente es más bien a través de las redes sociales, todo lo que es información turística está cargada allí a nivel de redes para todo el país.

- **¿Qué estrategias se utilizan para brindar asistencia informativa a turistas en situaciones de emergencia?**

**Respuesta 1:**

En este aspecto nosotros lo que hacemos es con nuestros técnicos de turismo y también los guías turísticos pues tengan toda la información necesaria, no solamente que sea como un expositor de cada atractivo sino también que tenga información que pueda ser brindada a los turistas. En este aspecto pues los técnicos y los guías turísticos son capacitados de manera constante para que la información sea veraz, sea correcta y también sea actualizada y que permita solventar las inquietudes de los diferentes visitantes.

**Respuesta 2:**

El principal canal, para no confundir a todos los turistas que visitan nuestro país son las llamadas de emergencia, el ECU 911. Después de una emergencia al ECU, nos reportan a nosotros como Ministerio de Turismo a nivel nacional y allí se activa este protocolo que mencionábamos antes, y nos activamos todas las instituciones que tengamos de acuerdo a la temática de la emergencia. Ese es el principal canal, para no confundir a todos los turistas, simplemente si tiene una emergencia, llame al ECU y desde el ECU ya nos activamos las instituciones.

- **¿Cómo se capacita al personal turístico para proporcionar información confiable y pertinente?**

**Respuesta 1:**

Dentro de estas capacitaciones que se lo hace constantemente para la actualización porque hacemos también rutas diferenciadas, se divide en diferentes etapas. Son netamente de asistencia al público, en este caso que es atención al cliente, capacitaciones en temas de seguridad que son las diferentes instituciones que se anclan a ello fuera del municipio y también otro tema importante es también la información que deben de brindar a nivel de todos los atractivos turísticos también y toda la planta turística o a su vez de acuerdo a las preguntas de los turistas que en este aspecto es ¿dónde puedo comer? o ¿dónde puedo salir en la noche? ellos tengan toda la información y pueda ser brindada correctamente.

- **¿Qué mecanismos se emplean para recibir y responder quejas o sugerencias de los turistas, relacionadas con información errónea?**

**Respuesta 1:**

Nosotros tenemos dos mecanismos, tenemos vía digital que es una línea de quejas y denuncias que tiene el

municipio de Tulcán para los diferentes temas o también a través de un cajón de sugerencias que se encuentra en los diferentes atractivos turísticos.

En este caso también se lo hace de forma presencial y verbal directamente al administrador o al jefe de turismo y eso nos ha permitido, no hemos recibido muchas, pero de las pocas que hemos recibido pues nos ha permitido mejorar y de pronto tratar de sanear ese tema.


**Respuesta 2:**

En este caso nosotros hemos coordinado con los municipios para todo lo que es el levantamiento y la recepción de quejas y denuncias de los turistas. Coordinamos con ellos, quienes están a cargo de los atractivos turísticos del país o de los cantones, de las provincias, entonces a través de ellos nosotros levantamos las quejas, las denuncias, hacemos seguimientos, y tanto es en atractivos turísticos, como también puede ser de los servicios turísticos. Por ejemplo, que una agencia de viajes no le brindó los servicios, un hotel no le brindó los servicios, un restaurante le fue mal al turista, eso recibimos nosotros esas quejas y acudimos con los turistas a resolver este tipo de problemas.

**Evidencia fotográfica**



## Anexo 9. Formato y resultados de entrevista – Seguridad en la Recreación y en Eventos


	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</b> <b>CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO</b> Seguridad en la Recreación y en Eventos Formulario ST – 005
<p>La presente entrevista tiene como objetivo: Comparar la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el año 2025.</p> <p>Toda la información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines académicos.</p>	
<p><b>Datos generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre: <u>Ing. Gabriela Vivas - Directora de Turismo y Patrimonio</u></li><li>• Dimensión: <u>Seguridad en la Recreación y en Eventos</u></li><li>• Representante de: <u>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán</u></li></ul>	
<p><b>Desde su experiencia en el área de <u>Seguridad en la Recreación y en Eventos</u> responda las siguientes preguntas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué protocolos de seguridad se aplican en eventos masivos o actividades recreativas para garantizar la integridad de los asistentes?</b></li></ul> <p>En este tema antes de organizar una actividad de estado cultural o artística, lo que nosotros hacemos es un plan de contingencia que es aprobada por diferentes instancias, en este caso es medio ambiente, es tránsito, policía nacional, gobernación a través de la intendencia, en donde nos permite pues articular con estas diferentes instituciones para que los miembros de cada institución obviamente de acuerdo a sus competencias puedan dar la seguridad correspondiente para los diferentes eventos. Este plan de contingencia se lo presenta con días de anticipación y será aprobado para la posible convocatoria y organización del evento.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Cómo se evalúan los riesgos asociados a actividades turísticas recreativas en la ciudad?</b></li></ul> <p>Se evalúa mediante la comisión del Municipio, en conjunto con los organizadores del evento. Esto también está contemplado en el plan de contingencia previamente aprobado.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Existen servicios de primeros auxilios o emergencias en los principales lugares recreativos?</b></li></ul> <p>Sí, en ese aspecto lo que yo puedo manifestar es que nosotros estamos articulados también aparte con el número de emergencia que es del 911, tenemos como una institución adscrita los bomberos de la ciudad de Tulcán, pues si tenemos también una emergencia aparte de las diferentes instancias también que están dentro del cantón, son los primeros que ellos nos prestan su contingente.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué medidas se toman para prevenir accidentes en parques, eventos culturales y actividades al aire libre?</b></li></ul> <p>Bueno, en ese aspecto lo que siempre se trata es que cualquier evento sea seguro y también confiable a todos los visitantes, en ese aspecto aparte del plan de contingencia y aparte de todas las instituciones que participan en ello, pues nosotros tenemos las debidas seguridades ya sea con los protocolos de vallado, con los protocolos del contingente de policía municipal también que están dentro de nuestra jurisdicción y también en ese aspecto pues podríamos trabajar con nuestro animador o con nuestro maestro de ceremonias pues en informar la seguridad para de pronto prevenir cualquier inconveniente o novedad en el lapso de toda la actividad cultural o artística.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Cómo se gestiona el acceso y control de visitantes en eventos que podrían representar riesgos de aglomeración?</b></li></ul> <p>Bueno, la experiencia que se tiene en todos los eventos que hemos tenido pues ha sido bastante influencia de visitantes. En ese aspecto al ingreso nosotros tenemos unos cordones de seguridad, en ese aspecto participa policía nacional con la diferenciación de hombres y mujeres para prevenir de pronto que ingresen, no sé, instrumentos que puedan dañar la integridad de la otra persona. En ese aspecto también trabajamos con policía municipal que también es parte de las coordinaciones dentro de todos los eventos culturales que tiene el</p>	

municipio.

**Evidencia fotográfica**



## Anexo 10. Formato y resultados de entrevista – Seguridad Vial y del Transporte

 <p><b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</b> <b>CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO</b></p> <p>Seguridad Vial y del Transporte Formulario ST – 006</p>
<p>La presente entrevista tiene como objetivo: Comparar la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el año 2025.</p> <p>Toda la información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines académicos.</p>
<p><b>Datos generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre: <u>Sr. Ulises Revelo - Técnico de Tránsito y Seguridad Vial</u></li><li>• Dimensión: <u>Seguridad Vial y del Transporte</u></li><li>• Representante de:</li></ul>
<p><b>Desde su experiencia en el área de <u>Seguridad Vial y del Transporte</u> responda las siguientes preguntas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué medidas existen para garantizar la seguridad de los turistas en el transporte público o privado en Tulcán?</b></li></ul> <p>Bueno, dentro de una de las seguridades que ha tomado como iniciativa una de las operadoras de aquí de la ciudad, es tomar una aplicación, la aplicación CLIP, la cual esta le determina el lugar de salida y el recorrido que esta haría o este vehículo lo haría, teniendo como en cuenta la dimensión o el kilometraje que ésta recorrería y el conductor quien estaría a cargo de este vehículo, entonces serviría como no solamente para los turistas sino también para todo el público y también como parte de seguridad para el conductor de este vehículo que sea en este sentido de movilización.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Cómo se controla el cumplimiento de las normas de tránsito en rutas frecuentemente utilizadas por turistas?</b></li></ul> <p>El control del cumplimiento de las normas de tránsito se realiza a través de operativos conjuntos entre la Dirección Municipal de Tránsito, la Policía Nacional, y en algunos casos con el apoyo de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT). Se instalan puntos de control en zonas estratégicas, especialmente en las rutas hacia lugares turísticos como Maldonado, Tufiño o El Voladero. Además, se realizan controles aleatorios de velocidad, revisión de documentos y condiciones técnicas del vehículo. También se cuenta con cámaras de videovigilancia en puntos críticos para monitorear el comportamiento de los conductores, especialmente en temporadas de alta afluencia turística.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Existen servicios de transporte especializados o recomendados para turistas?</b></li></ul> <p>Sí, existen varias cooperativas y operadoras de transporte turístico autorizadas que prestan servicios exclusivos para visitantes. Estas empresas cuentan con vehículos tipo bus o furgonetas equipadas con cinturones de seguridad, GPS y sistemas de comunicación. Además, los conductores reciben capacitaciones periódicas en atención al cliente y normas de seguridad vial. En la terminal terrestre de Tulcán hay puntos de información donde se pueden obtener datos sobre estas operadoras. También algunas agencias de turismo locales ofrecen transporte incluido en sus paquetes, con el fin de garantizar mayor seguridad y comodidad para el visitante.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué mecanismos se emplean para informar a los turistas sobre las normas de tránsito y vialidad en la ciudad?</b></li></ul> <p>Entre esto tenemos lo más común y que es de normativa nacional y mundial, es sobre la señalización horizontal que se demarca en todas las ciudades, como son los pasos peatonales, las que nos sirven a nosotros para movilizarnos de un lugar a otro, o también tenemos las estaciones semaforizadas inteligentes, las cuales tenemos con pulsador en el momento que una persona quiere cruzar una determinada vía que su ancho sea muy grande y sea de bastante congestión vehicular, ésta debe de pulsar, esperar una fase y el semáforo le dará el sentido de que pueda cruzar, es una de las más recomendadas y las que más se utiliza por seguridad para peatones.</p> <p>Nosotros como Dirección de Tránsito anteriormente hemos salido a las vías a hacer la sociabilización y la concientización del buen uso del paso CEDA, el buen uso del semáforo, el buen uso del pare a los conductores,</p>

para sociabilizar a todos los conductores y peatones, nosotros habíamos empezado también con los estudiantes, teníamos un parque vial didáctico donde ellos pueden demostrar sus habilidades y uno se les enseña en qué momento debe cruzar de una en una calle, en qué momento debe bajarse la acera el estudiante para cruzar de a su escolita. Todas esas actividades se las se las viene realizando en la Dirección de Tránsito y en el municipio.


- **¿Cómo se gestionan las emergencias viales que involucran a turistas en la región?**

Dentro de esas nosotros por ejemplo hemos participado cuando ha habido eventualidades, como les decía anteriormente, los movimientos telúricos que se daban anteriormente aquí en la Parroquia de Tufiño habíamos hecho nosotros el encaminamiento a espacios abiertos o puntos de encuentro, o también ha habido algunas veces cuando hay accidentes viales urbanos o fuera de la parte urbana se accidenta un vehículo, entonces lo que toca es uno tratar de cerrar una vía para que no haya aglomeración vehicular por esa vía donde se accidentó el vehículo.

#### **Evidencia fotográfica**



## Anexo 11. Formato y resultados de entrevista – Seguridad de los Servicios Turísticos

	<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</b> <b>CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO</b></p> <p style="text-align: center;">Seguridad de los Servicios Turísticos Formulario ST – 007</p>
<p>La presente entrevista tiene como objetivo: Comparar la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el año 2025.</p> <p>Toda la información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines académicos.</p>	
<p><b>Datos generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre: <u>Ing. Adrian Quesada - Analista de desarrollo y promoción turística</u></li><li>• Dimensión: <u>Seguridad de los Servicios Turísticos</u></li><li>• Representante de: <u>Ministerio de Turismo</u></li></ul>	
<p><b>Desde su experiencia en el área de <u>Seguridad de los Servicios Turísticos</u> responda las siguientes preguntas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué certificaciones o requisitos deben cumplir los establecimientos turísticos para garantizar la seguridad de los turistas?</b></li></ul> <p>Primero, ellos deben cumplir con un requisito que lo da la ARCSA. Ese es uno de los requisitos que pedimos para que pueda ingresar dentro del Ministerio de Turismo. Segundo, cumplir con toda nuestra normativa, en donde un checklist para el ingreso al Ministerio le indica todos los pormenores, voy a citar por unos ejemplos, en donde la vajilla y cristalería estén en un área aceptable, la cristalería y los utensilios que se van a utilizar deben estar también, no solo en el área, sino deben contar con que estén bien, que no estén rotos, los alimentos deben estar en lugares adecuados y eso es un checklist que nosotros lo revisamos al momento de ingresar dentro del Ministerio de Turismo.</p> <p>Pero cuando ya ingresan al Ministerio de Turismo, nosotros hacemos operativos, tenemos un plan anual en donde hacemos operativos en toda la provincia de Carchi, en este caso, y a nivel nacional. Como estoy encargado de Habilitación y Control solo en la provincia de Carchi, lo que nosotros hacemos es visitar estos establecimientos y verificar, como lo hicimos la primera vez, para que se cumpla con nuestra normativa.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Cómo se realiza la inspección de restaurantes, hoteles y otros servicios turísticos para verificar condiciones seguras?</b></li></ul> <p>En este caso, se lo hace conjuntamente con las unidades de turismo de los municipios. Para la anterior semana ya lo hicimos en Montúfar, esta semana tenemos planificado antes del feriado para hacerlo aquí en el Cantón Tulcán y escogemos algunos establecimientos turísticos que tenemos constando en nuestro catastro.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué mecanismos existen para reportar y solucionar incidentes relacionados con servicios turísticos inseguros?</b></li></ul> <p>En nuestra página del Ministerio de Turismo contamos con el mecanismo de denuncias, en donde usted ingresa allí y le va a pedir unos datos básicos en qué establecimiento le sucedió el inconveniente, qué provincia, y con eso nos reporta a nosotros y vamos inmediatamente a este establecimiento. Si es algo grave, lo podemos sancionar de oficio administrativamente, puede salir del Ministerio de Turismo o de lo contrario subsanar cuando no han sido los problemas muy graves.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Cómo se capacita al personal de servicios turísticos para gestionar situaciones de riesgo?</b></li></ul> <p>En este caso, cada año nosotros tenemos más de 20 cursos gratuitos para todos los empresarios y trabajadores turísticos. Y cada año también tenemos, a principios de año, un taller, pues los otros que hablaba eran virtuales, pero tenemos un taller en donde lo hacemos con todos los empresarios y los trabajadores de acuerdo al área, es decir, con meseros, hacemos con las personas que trabajan en la preparación de alimentos, con recepcionistas y nos dirigimos a cada uno de ellos. Les voy a dar un ejemplo, a principios de año trabajamos con lo que es la gente para el tema de que sepan cómo proceder, cuándo puedan ellos visualizar que su establecimiento se pueda dar trata de personas, entonces trabajamos con esta área. En el anterior año trabajamos con el tema gastronómico, entonces la seguridad alimentaria, cómo preparan los alimentos y si están cuidando el tema de la</p>	

seguridad alimentaria.


- **¿Qué estrategias se implementan para prevenir problemas relacionados con la seguridad alimentaria en los servicios turísticos?**

Siempre con una planificación en capacitaciones para todos los prestadores de servicios a nivel nacional.

#### **Evidencia fotográfica**



## Anexo 12. Formato y resultados de entrevista – Seguridad Ambiental

	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI</b> <b>CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO</b>  Seguridad Ambiental Formulario ST – 008
<p>La presente entrevista tiene como objetivo: Comparar la expectativa y la percepción sobre la seguridad turística en la ciudad de Tulcán durante el año 2025.</p> <p>Toda la información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines académicos.</p>	
<p><b>Datos generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre: <u>Ing. Pablo Herrera - Técnico de Riesgos</u></li><li>• Dimensión: <u>Seguridad Ambiental</u></li><li>• Representante de: <u>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán</u></li></ul>	
<p><b>Desde su experiencia en el área de <u>Seguridad Ambiental</u> responda las siguientes preguntas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué acciones se realizan para proteger a los turistas frente a riesgos ambientales en Tulcán, como deslizamientos o climas extremos?</b></li></ul> <p>Nosotros manejamos un plan de un plan integral de gestión de riesgos en donde no solo se protege únicamente a los a los turistas sino todas las personas o transeúntes que pasen por el cantón Tulcán. En este plan de riesgos nosotros abordamos todo lo que tiene que ver con temas de evacuación, de rutas de evacuación de los de las zonas o lugares donde existen o hay susceptibilidad en temas de riesgos como el complejo volcánico por temas de erupción volcánica.</p> <p>El evento más recurrente que tenemos son inundaciones, entonces ya hemos identificado, de hecho, tenemos un plan de uso de suelo en donde se zonifica áreas de susceptibilidad a riesgos. De cierta manera este plan de gestión de riesgos es un mecanismo que nos sirve para que todas las personas tanto turistas como locales puedan saber en qué lugar se encuentran y si está clasificado como una zona de eventos riesgosos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Cómo se promueve el turismo sostenible para minimizar el impacto ambiental en áreas turísticas?</b></li></ul> <p>Aquí se debe recordar que tenemos algunas ordenanzas para áreas protegidas, dentro de estas hay normas y lineamientos claros que es lo que se debe hacer como el cuidado del agua y el cuidado del medio ambiente. Dentro de esto nos dice qué lineamientos debemos seguir, pero en el tema de gestión de riesgos también existe una ley de riesgos en donde se mencionan cuáles son los mecanismos que nosotros debemos de seguir para la protección de estas áreas, más que todo estas áreas vulnerables</p> <p>Aquí recordarles que nosotros tenemos una un una área muy muy frágil que es el ecosistema del páramo en donde aquí sí hemos tenido otras medidas, a pesar de que este lugar sea turístico también es una área muy susceptible a que exista incendios forestales, es por eso que nosotros también dentro de este plan de gestión de riesgos hemos canalizado un enfoque temas de del manejo integral del fuego, entonces también tenemos un comité de gestión de riesgos en la parroquia de Tufiño en donde ellos tienen conocimiento en temas de gobernanza, de gestión de riesgos también saben abordar cómo es el manejo integral del fuego.</p> <p>Entonces desde ahí nosotros vamos encaminándonos, si bien es cierto es turístico, pero también tenemos un ecosistema muy frágil y muy susceptible a que haya incendios forestales.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>¿Qué protocolos existen para prevenir y gestionar emergencias ambientales en zonas turísticas?</b></li></ul> <p>Tenemos protocolos establecidos, el momento en que exista un riesgo o una amenaza ambiental, nosotros como institución administrativamente implementamos un COE cantonal, entonces este COE cantonal ya tiene lineamientos y normas, qué es lo que debemos seguir. si hubiera una contaminación de agua, cuál es la mesa que va a responder, en este caso sería la empresa de agua potable, la que va estar al frente y todo se canaliza de esta manera, no, va a existir una plenaria, va a existir mesas técnicas y en función la necesidad de la población o del sector donde esté afectado es donde van salir sugerencias y posiblemente las soluciones para resolver estos</p>	

problemas.

- **¿Cómo se educa a los turistas sobre el cuidado del medio ambiente durante su visita?**

En cada lugar turístico tenemos sitios de información entonces ahí les vamos educando para que ellos en cada lugar que se encuentren tomen las medidas correspondientes para que su visita sea de la mejor forma, tanto para que ellos conozcan el lugar y para que sepan reconocer que en un determinado lugar no se puede o donde está prohibido algunas acciones.

- **¿Qué mecanismos se emplean para monitorear y garantizar la calidad ambiental en sitios turísticos?**

Tenemos una jefatura de calidad ambiental, son ellos los encargados de que toda la infraestructura turística, la hotelera y tema de alimentación. A través de una certificación se encuentre y garantice un servicio turístico muy adecuado, y que en los lugares sí exista sostenibilidad de estos recursos. Entonces se garantiza que el turista se sienta cómodo a través de unos parámetros que al momento de certificarse que todos estos locales o estos giros de negocio estén funcionando, pero siempre y cuando sean certificados a través de la jefatura de calidad.

#### **Evidencia fotográfica**

