



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



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE
GRADO PREVIO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO**

TEMA:

**IMPACTO DE LA INSEGURIDAD SOCIAL EN LOS
ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL
CANTÓN VENTANAS.**

AUTOR:

PORTILLA POLANCO EVELYN NATHALY

TUTOR:

MSC. VILLAMARIN LARA HUGO RAMIRO

BABAHOYO – ECUADOR

2023



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



RESUMEN

El presente estudio de caso busca dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el impacto social en los establecimientos turístico de alimentos y bebidas en el cantón Ventanas?, donde su objetivo general es analizar el impacto social de estos establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas, por medio de lo cual conoceremos si los visitantes se sienten seguros al visitar estos locales. La metodología utilizada en el presente estudio de caso es el enfoque de investigación mixta porqué se utilizó técnicas cualitativa y cuantitativa por ende se adaptó la técnica de encuesta la cual fue aplicada a los habitantes del cantón Ventanas y la entrevista a los propietarios de estos negocios. Una vez recabada la información se obtuvo como principales resultado de la encuesta aplicada en el presente estudio de caso, la cual nos demuestra que de las 25 personas encuestadas, toda la población considera que es importante la seguridad social en los establecimientos, para el bienestar y tranquilidad de los ciudadanos al visitar o consumir el servicio ofrecido y por otro lado a través de la entrevista realizada a los diferentes establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se puede observar que ha disminuido la concurrencia de turistas a estos locales debido a la inseguridad social que atraviesa en la actualidad el cantón Ventanas.

Palabras claves: Inseguridad social, Percepción de la Inseguridad Social, Factores Sociales, Establecimientos Turísticos, Establecimientos de Alimentos y Bebidas.



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



ABSTRACT

This case study aims to answer the following research question: What is the social impact of tourist food and beverage establishments in the Cantón Ventanas?, where its general objective is to analyze the social impact of these tourist food establishments and drinks in Cantón Ventanas, through which we will know if visitors feel safe when visiting these establishments.

The methodology used in this case study is the mixed research approach because qualitative and quantitative techniques were used, for which the survey technique was adapted, which was applied to the inhabitants of the Cantón Ventanas and the interview with the owners of these businesses. Once the information was collected, the main results of the survey applied in this case study were obtained, which shows that of the 25 people surveyed, the entire population considers that social security is important in establishments, for the well-being and the tranquility. Of citizens when visiting or consuming the service offered. On the other hand, through the interviews carried out with the different tourist food and beverage establishments, it can be observed that the number of tourists that attend these establishments has decreased due to the social insecurity currently experienced by the Ventanas canton.

Keywords: Social Insecurity, Perception of Social Insecurity, Social Factors, Tourist Establishments, Food and Beverage Establishments.



ÍNDICE

CONTEXTUALIZACIÓN	5
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2. JUSTIFICACIÓN	7
3. OBJETIVOS DE ESTUDIO.....	8
OBJETIVO GENERAL.....	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	8
DESARROLLO	9
5. MARCO CONCEPTUAL	9
IMPACTO DE LA INSEGURIDAD SOCIAL.....	9
INSEGURIDAD SOCIAL.....	9
PERCEPCIÓN DE LA INSEGURIDAD SOCIAL.....	10
FACTORES SOCIALES	11
INFLUENCIA DE LA SEGURIDAD EN EL TURISMO.....	11
SEGURIDAD TURÍSTICA.....	12
ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	13
ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	14
SERVICIOS TURÍSTICOS	15
SERVICIOS.....	16
6. MARCO METODOLÓGICO.....	17
7. RESULTADO.....	18
8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	30
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31
9. CONCLUSIONES	31
10. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS Y ANEXOS	33
11. REFERENCIAS.....	33
12. ANEXOS	35
ANEXO #1.....	35
ANEXO #2.....	38
ANEXO #3.....	40



CONCEPTUALIZACIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inseguridad es un factor restrictivo del turismo, pues el temor relativo a eventos imprevistos que generen consecuencias negativas para la integridad física del visitante es decisivo en la elección de un futuro destino para viajar. La preocupación y el temor relativos a la seguridad se encuentran compartidos por la sociedad, permitiendo denominarlos miedo social. (Tomé, 2018)

El impacto de la inseguridad en los establecimientos turísticos del cantón Ventanas es de carácter económico y social, debido a esta razón se están viendo afectados por la delincuencia que se atraviesa hoy en día, lo cual conlleva a producir temor en la ciudadanía a visitarlos y a consumir el servicio ofrecido, y en algunos de los casos estos negocios se han visto en la obligación de cerrar sus locales.

El ineficiente resguardo policial es otro de los factores que impacta la seguridad social, por la falta de armamento, presupuesto y gestión necesaria para velar por un resguardo eficaz y confiable que asegure la integridad de estas entidades turísticas.

Dado que es uno de los principales responsables según el artículo 163 de la Constitución define a la Policía Nacional como una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público. (Ministerio de gobierno, 2012)

Así mismo se pone en manifiesto el limitado interés por parte del GAD municipal en impulsar la seguridad social, y poder garantizar una óptima gestión de calidad para proporcionar una satisfacción en la ciudadanía, brindándoles tranquilidad a todos aquellos establecimientos turísticos que a través de los cuales se incrementa la economía de la localidad.



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



Según el número 8 del artículo 3 de la Constitución de la República es deber primordial del Estado garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción. (Nacional A. , 2014)

Además, esta situación ha provocado una baja demanda turística, por lo cual esta problemática social está afectando de manera directa a los establecimientos turísticos y a la economía de dicho cantón.

Se evidencia que la seguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas es afectada debido a que no constan con el apoyo de las autoridades, por esa razón se plantea la siguiente interrogante. ¿Cuál es el impacto de la inseguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas?



2. JUSTIFICACIÓN

La importancia del estudio de caso se centra en analizar el impacto de la inseguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas, con el fin de identificar aquellos factores que afectan el bienestar de los usuarios y así poder implementar estrategias las cuales permitan que todos los establecimientos turísticos de cantón Ventanas cuenten con las medidas de seguridad necesarias.

Por el poco interés en el desarrollo turístico por parte de las entidades correspondientes de la protección de los ciudadanos existe escasa seguridad social, provocando que la ciudadanía adquiera temor al visitar los servicios ofrecidos por estos establecimientos.

Este estudio de caso beneficiará a la población ventanense, especialmente a los establecimientos de alimentos y bebidas, y se dará con la finalidad de aportar al desarrollo turístico del cantón Ventanas y por ende a su economía local.

Es trascendente lo que se quiere estudiar por la inseguridad que se vive actualmente en el país, se pueden implementar estrategias que contribuyan al bienestar de la sociedad para lograr combatir la delincuencia, así los establecimientos turísticos puedan brindar servicios de calidad y los clientes asistan de manera segura a consumir los productos y servicios ofrecidos.

Este proyecto tiene factibilidad porque se trabajará en conjunto con los propietarios de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas, así como la comunidad, permitiendo ejecutar nuevos enfoques de seguridad social y de desarrollo en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas



3. OBJETIVO DE ESTUDIO

Objetivo General

Analizar el impacto de la inseguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas.

Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual de la inseguridad de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas.
- Determinar cuáles son los factores que influyen en la inseguridad social de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas.
- Proponer estrategias de seguridad social al GAD municipal, UPC cantonal y a los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas para mejorar la concurrencia turística del cantón Ventanas.

4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El siguiente caso de estudio está relacionado con la línea de investigación de la Carrera de Turismo, “Desarrollo de bienes, Productos, Servicios y Procesos Turísticos” y la sub línea de investigación es “Diagnóstico de los factores que impiden el desarrollo turístico de la zona”.



DESARROLLO

5. MARCO CONCEPTUAL

Impacto de la inseguridad social

A nivel social, la delincuencia y la violencia en el país no solo afecta negativamente a las víctimas directas del delito, sino que sus consecuencias van más allá y se reflejan en la sociedad en su conjunto. En este sentido, los delincuentes pueden ofender los vínculos afectivos entre las personas, porque "la pérdida de la seguridad puede generar riesgo de enfermedad, así como de las relaciones humanas, que pueden ser alimentadas por la desconfianza y la inseguridad".

A nivel económico, el impacto de la delincuencia puede ser multifacético y transfronterizo, ya que afecta a las empresas, el espíritu empresarial y las empresas en general. Un clima incierto los expone a un precio alternativo, a elegir entre aumentar la capacidad de producción de la empresa o invertir más en mejorar la seguridad. (Ortega, Pino, 2021)

Inseguridad social

La inseguridad social es un hecho que está latente en las sociedades en mayor o menor grado y existe por diversas causas originadas entre las principales por:

- La exagerada internalización de ansia de dinero, poder y dominación que traen como consecuencia la violentación de las normas con tal de conseguir dichos objetivos y,
- La falta de previsión frente a determinados hechos.



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



La inseguridad también se hace visible en los desastres que se convierten en amenazas pues dejan daños considerables. Se define como el temor a posibles agresiones, asaltos, secuestros, violaciones, de los cuales podemos ser víctimas. (Luna, 2022)

De acuerdo al concepto previamente citado se entiende que la inseguridad social es un suceso que está presente en la sociedad por lo que directamente afecta a la ciudadanía provocándoles temor a ser violentados, este acontecimiento ocurre principalmente por el deseo exagerado de dinero, poder y dominio que conlleva atentar contra el bienestar ciudadano.

Percepción de la inseguridad social

Se considera como percepción de inseguridad, a la sensación de la población de ser víctima de algún hecho delictivo o evento que pueda atentar contra su seguridad, integridad física o moral, vulnerar sus derechos y la conlleve al peligro, daño o riesgo.

En este contexto, se consideran el robo a la vivienda, robo de vehículo automotor (auto, camioneta, etc.), robo de autopartes del vehículo automotor (faros, llantas, aros, etc.), robo de motocicleta, mototaxi, bicicleta, robo de dinero, cartera, celular, amenazas e intimidaciones, maltrato físico y/o psicológico de algún miembro de su hogar, ofensas sexuales (acoso, abuso, violación, etc.), secuestro u otro (robo de negocio, extorsión, estafa, etc.). (Gamboa y Prada, 2021)

Mediante la cita plasmada nos demuestra que la percepción de la inseguridad social es el sentir de la población de ser afectado por algún acto ilícito, que atente contra su integridad física y moral.



Factores sociales

Se denomina factores sociales a todas las influencias externas que recibimos de nuestro entorno. Es decir, aquellos aspectos que provienen de círculos cercanos -familia, amigos, compañeros de trabajo, comunidad próxima- y que impactan en lo que pensamos y sentimos, otro de los factores que influyen en el comportamiento del consumidor es la pertenencia a un grupo. La mayoría de las personas siente pertenencia a algún tipo de grupo o comunidad, sea religiosa, deportiva o de género; que los lleva a inclinarse por ciertos parámetros de consumo. (Silva, 2022)

Los factores sociales son aquellos elementos externos que recibimos de nuestro ambiente, por lo general provienen de personas cercanas a nosotros, esto es ocasionadas debido a que el individuo se identifica con alguna agrupación y lo conduce a recurrir a determinados patrones de consumo.

Según Rodríguez y Enrique (2018), “el factor social de mayor relevancia que afecta el desarrollo turístico del lugar es la delincuencia, que impide que los turistas puedan visitar y disfrutar del lugar, por temor de ser afectados física y psicológicamente”.(p.7)

El factor social que más afectan en el turismo es la delincuencia, debido que les impide a las personas a visitar un destino, por miedo hacer agredidos y además esto ocasiona que también por ende se vea afectado el desarrollo turístico.

Influencia de la seguridad en el turismo

El sector del turismo se ha convertido en uno de los mayores motores de actividad económica a nivel mundial y con el que puede contar un país. En el caso del turismo



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



internacional, este se encuentra ligado estrechamente con el desarrollo socio económico de un país.

Así, el turismo visto como actividad económica, se ocupa de generar divisas en determinado país formando parte importante del producto interno bruto del mismo, dando paso a mayor cantidad de empleos, obras e infraestructuras, desarrollo social, aumento del servicio hotelero, gastronómico, salud, transporte, entre otros.

Si definimos lo que es turismo podemos entender que se trata de viajes y estancias que son realizadas por las personas a distintos lugares fuera de su entorno habitual por un periodo de tiempo. (Uncategorized, 2020)

En base al concepto anterior podemos plantear que la influencia de la seguridad en el turismo es fundamental para la actividad turística y económica, debido a que los usuarios al momento de visitar un lugar, buscan tranquilidad para gozar del bien o servicio ofrecido.

Seguridad turística

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

Seguridad pública: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino, disminuyendo el porcentaje de situaciones de conflicto, principalmente los hechos delictivos -casos de robos y hurtos- y los accidentes.

Seguridad social: sistema que permite el libre desplazamiento del turista por el destino ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.



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



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

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

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

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

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

(Grünewald, 2018)

De acuerdo a la cita previamente citada se entiende que la seguridad turística es la prevención de la vida e integridad física, emocional y económica del visitante, de las entidades turísticas y de la comunidad beneficiaria.

Establecimientos turísticos

Según, Consumoteca (2023), se considera una “empresa o establecimiento turístico el conjunto de bienes, muebles e inmuebles que, formando una unidad funcional autónoma, es ordenado y dispuesto por su titular para la adecuada prestación de algún servicio turístico”.

Conforme a la cita planteada podemos definir que los establecimientos turísticos son empresas que prestan servicios a los turistas para satisfacer sus necesidades brindándoles una atención de calidad.



Establecimientos de alimentos y bebidas

Son los establecimientos permanentes, estacionales y/o móviles donde se elaboran, expenden comidas preparadas y/o bebidas para el consumo y que cumplan con los parámetros determinados en el reglamento y que se encuentran registrados ante la Autoridad Nacional de Turismo.

De su clasificación. - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasificarán en:

- a) Cafetería
- b) Bar
- c) Restaurante
- d) Discoteca
- e) Establecimiento móvil
- f) Plazas de comida
- g) Servicio de Catering

Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento". (Reglamento turístico de alimentos y bebidas, 2018, pp.8)

Conforme a la cita anterior se puede manifestar que los establecimientos de alimentos y bebidas se dedican a la elaboración y distribución de alimentos gastronomicos, por otra parte estos servicios se pueden otorgar tanto en restaurantes, bares, cafeterias, discotecas entre otros.



Servicios turísticos

Se define que el servicio turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socioeconómica de una determinada corriente turística. (Cavassa, 2018, p.7)

Según Turismo Puerto Montt (2021), se entiende que “los servicios turísticos, conocidos también en su conjunto como planta turística, corresponden a servicios que el visitante contrata directamente en su experiencia de viaje”.

Estos servicios son:

Servicios de Alojamiento

Servicios de Alimentos y Bebidas

Servicios de Transporte

Servicios de Actividades.

En base a los conceptos previamente citados se puede entender que los servicios turísticos son el conjunto actividades que facilitan a los visitantes la permanencia en algún destino estas pueden ser (alojamiento, restauración, transporte y actividades) que corresponde a servicios contratados por los turistas directamente como parte de la experiencia de viaje.

Servicios

Un servicio representa un conjunto de acciones o herramientas las cuales son realizadas para solventar una función, necesidad o actividad de alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. Estas actividades que son dirigidas a una comunidad cualquiera están determinadas en clases, a su vez, estas clases



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



están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institución que lo ofrece o imparte.

(Váldez, 2023)

Según Gómez (2021), afirma que “un servicio es todo acto o actividad que se ofrece para satisfacer una necesidad. Estos son esencialmente intangibles, no dan como resultado ninguna propiedad y su producción puede vincularse a un producto físico o no”.

Mediante los conceptos previamente citados se puede plantear que los servicios son un conjunto de actividades intangibles que son ofrecidas, con el único objetivo que el cliente se sienta satisfecho y pueda recomendar a otros usuarios, permitiendo que la afluencia de turistas aumente en el establecimiento.



6. MARCO METODOLÓGICO

Según Nieto (2018), “en la investigación descriptiva el objetivo principal de este tipo de investigación es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales”.

De acuerdo a Enrique (2020), “la investigación exploratoria tiene como objetivo la aproximación a fenómenos novedosos. Siendo su objetivo obtener información que permita comprenderlos mejor; aunque posteriormente esta no sea concluyente”

En el presente estudio de caso se utilizó según su alcance la investigación descriptiva debido a que se desea analizar el impacto de la inseguridad social en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas, además es exploratoria dado que se busca conocer cuáles son estos factores sociales que provocan temor en la ciudadanía al visitar estos locales.

Según su enfoque es mixto porque se aplicará la técnica de la encuesta y entrevista; sobre la percepción de la inseguridad social en el cantón Ventanas por parte de los usuarios y propietarios de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas.

La encuesta será por medio de un cuestionario de google forms con un formulario de 10 preguntas cerradas y se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, este se basa en seleccionar a una parte de la población, donde se encuestara a 25 habitantes de la población del cantón Ventanas y sus alrededores entre un rango de 18 a 52 años.

La entrevista se la realizara a 3 propietarios de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas, consta de 5 preguntas abiertas, para poder obtener datos amplios sobre cuál es la percepción sobre la inseguridad social que atraviesa hoy en día la



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



ciudad, y para poder conocer si esto está provocando disminución de visitantes o llegadas a su establecimientos.



7. RESULTADOS

A continuación, se detalla los resultados obtenidos de acuerdo a los instrumentos y técnicas utilizadas las cuales son encuesta y entrevista.

Se realizó una encuesta de 10 preguntas a una parte de la población con la finalidad de analizar el impacto de la inseguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas, posteriormente también se aplicó una entrevistas de 5 preguntas a los propietarios estos establecimiento con el fin de conocer si se han visto afectados por la inseguridad que se vive en la actualidad y si este factor está ocasionando disminución de visitas a sus negocios.

Respuestas y Resultados de la Encuesta a la Comunidad

Pregunta 1.

Tabla 1: señale su género

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Mujer	14	56%
Hombre	11	44%
Prefiero no decirlo	0	0%

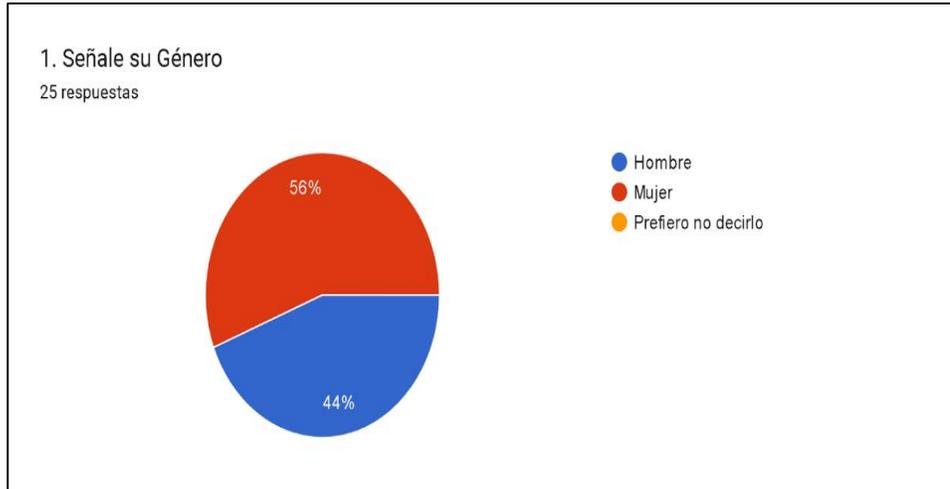


Gráfico 1: Representación porcentual preg.1 Encuesta

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, 25 personas, es decir, el 100%, indican el 56%, son de género femenino, por lo cual el 44% son de género masculino.

Pregunta 2.

Tabla 2: ¿Cuál es su rango de edad?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
18 – 24	17	68%
25 – 34	2	8%
35 – 34	4	16%
45 – 52	2	8%

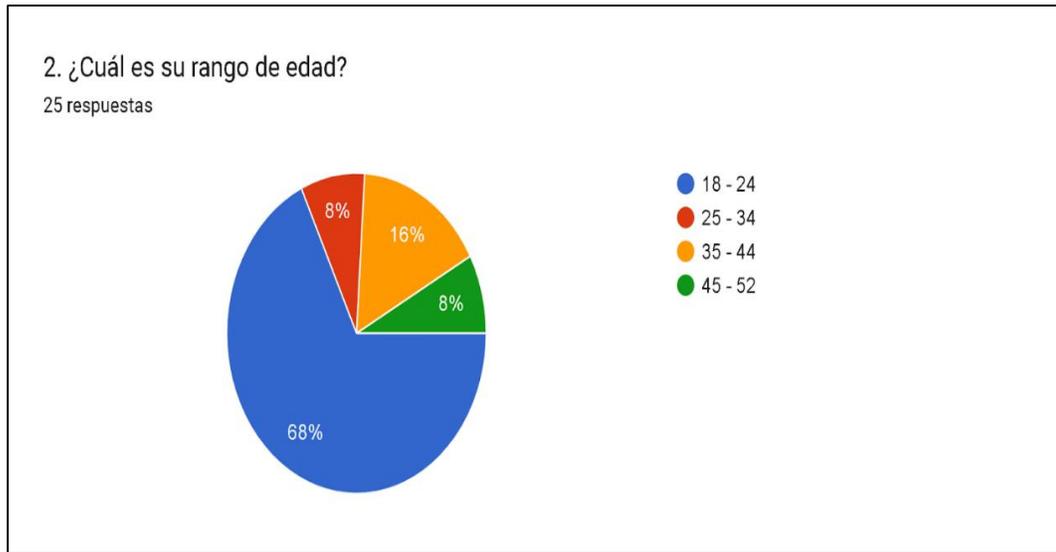


Gráfico2: Representación porcentual preg.2 Encuesta

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, el mayor número de los pobladores están en un rango de edad de 18 a 24 años con un 68%, en segundo lugar, los de 35 a 44 años con un 16%, seguido los de 25 a 34 años y de 45 a 52 años con un 8%.

Pregunta 3.

Tabla 3: ¿Considera usted que es importante la seguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Si	25	100%
No	0	0%

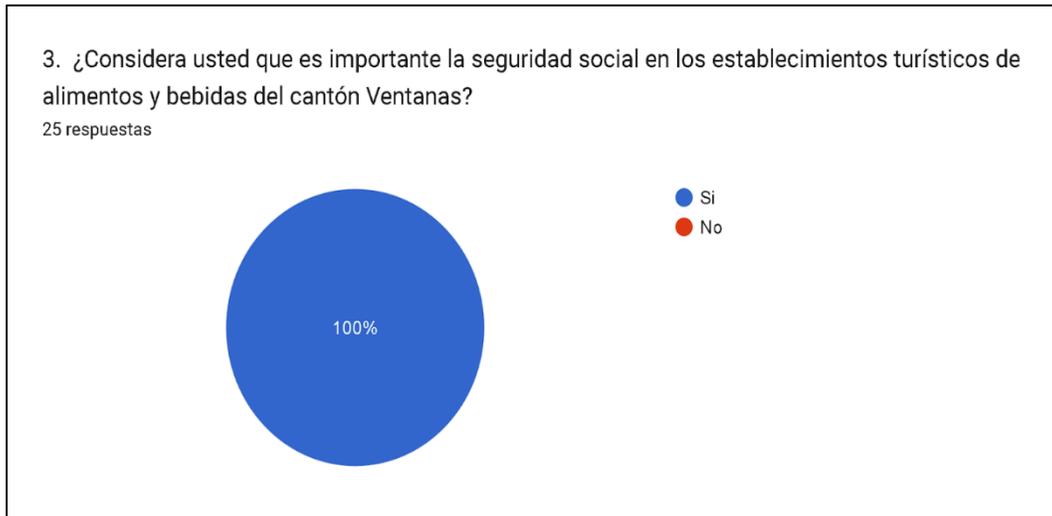


Gráfico 3: Representación porcentual preg.3 Encuesta

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, 25 personas, es decir, el 100% afirma que considera que es importante la seguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas. Esto demuestra que se debe promover la seguridad social en los negocios.

Pregunta 4.

Tabla 4: De los siguientes establecimientos turísticos de alimentos y bebidas ¿Cuáles ha visitado usted en el cantón Ventanas?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Restaurantes	18	72%
Cafetería	2	8%
Bar	2	8%
Discoteca	1	4%

Establecimiento móvil	0	0%
Plazas de comida	2	8%

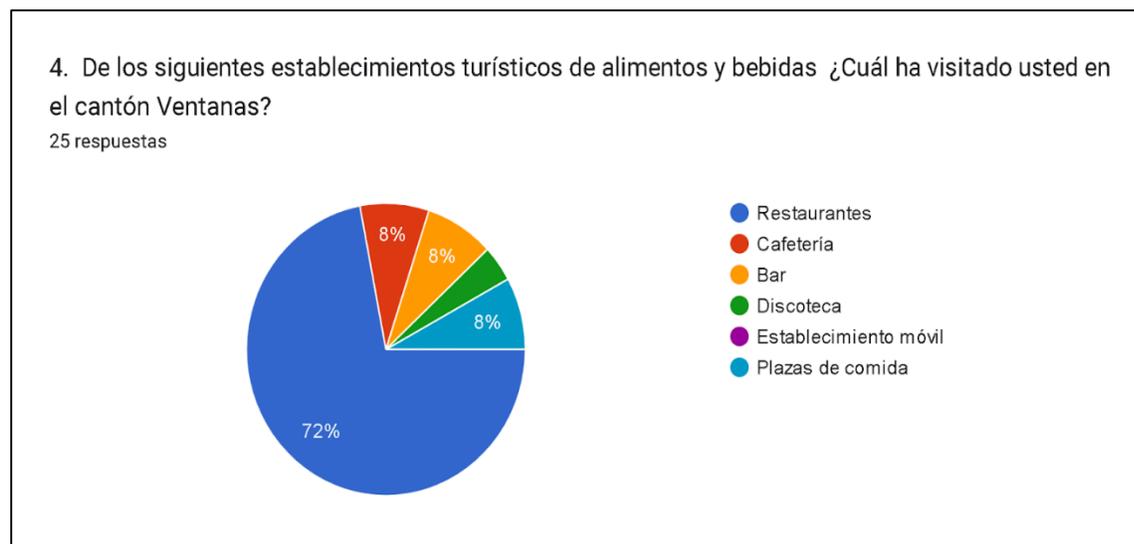


Gráfico 4: Representación porcentual preg.4 Encuesta

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, nos indica con el 72% que el establecimiento turístico de alimentos y bebidas del cantón Ventanas más visitado es el restaurante, con un 8% como son cafetería, bar y plazas de comida, seguido de un 4% discoteca.

Pregunta 5.

Tabla 5: ¿Se siente seguro al visitar los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Si	10	40%
No	15	60%



Gráfico 5: Representación porcentual preg.5 Encuesta

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, el 60% manifiestan que no se siente seguro al visitar los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas, mientras que el 40% afirman que si se siente seguro al visitar estos establecimientos.

Pregunta 6.

Tabla 6: ¿Recomendaría usted que visiten los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Si	23	92%
No	2	8%

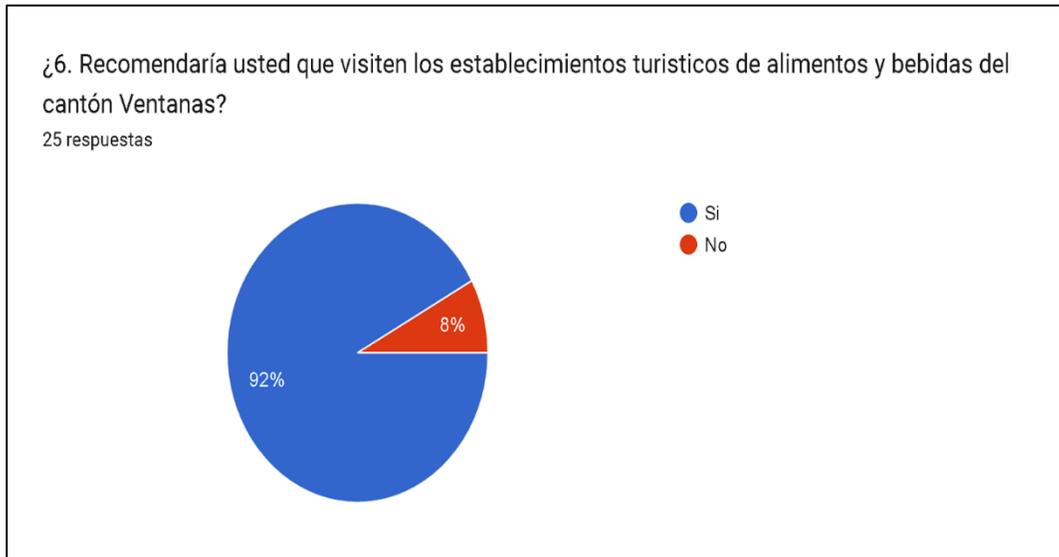


Gráfico 6: Representación porcentual preg.6 Encuesta

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, 23 personas, es decir, el 98% indican que si recomendarían que visiten los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas, mientras que el 8% que representa a 2 personas, no recomendarían que visiten estos establecimientos turísticos.

Pregunta 7.

Tabla 7: ¿Cree usted que la inseguridad en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se debe al limitado interés por parte del GAD municipal en impulsar la seguridad social?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Si	25	100%
No	0	0%

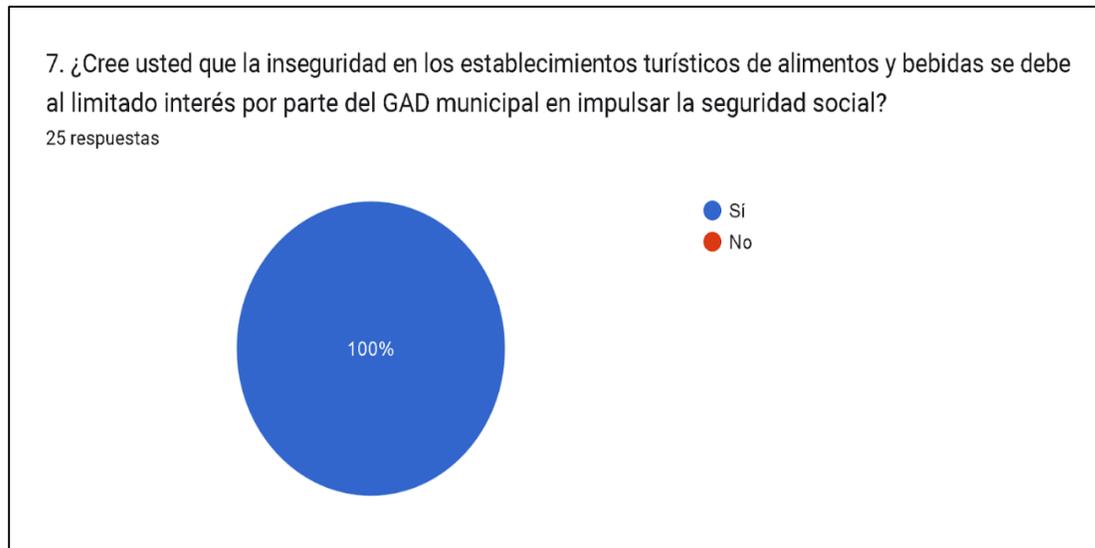


Gráfico 7: Representación porcentual preg.7 Encuesta

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, 25 personas, es decir, el 100% indican que si creen que la inseguridad en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas se debe al limitado interés por parte del GAD municipal en impulsar la seguridad social.

Pregunta 8.

Tabla 8: ¿Considera usted que se deben implementar estrategias que contribuyan a la seguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Si	25	100%
No	0	0%

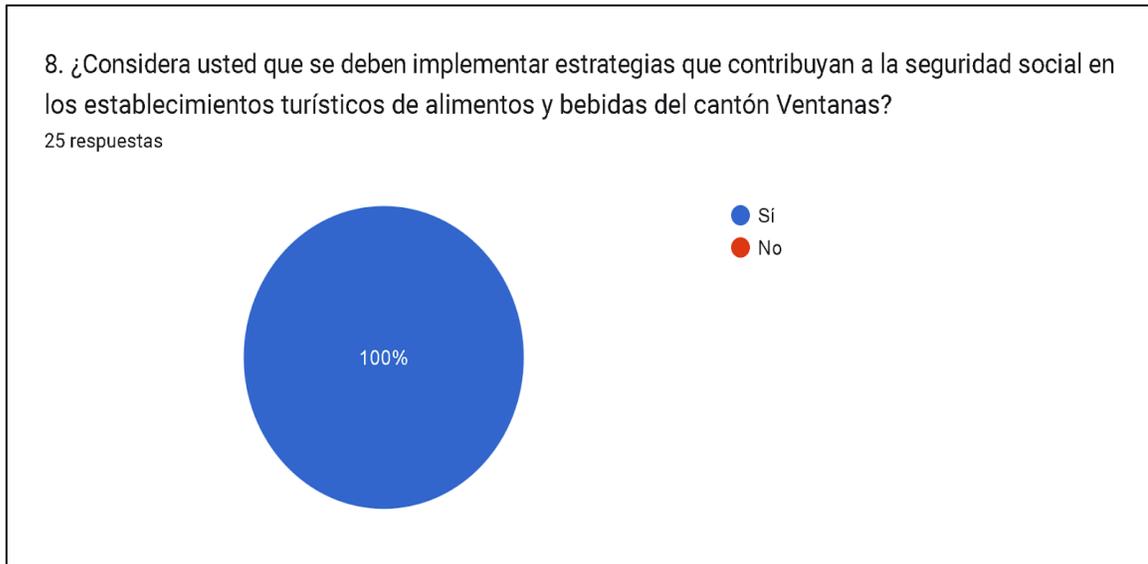


Gráfico 8: Representación porcentual preg.8 Encuesta

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, 25 personas, es decir, el 100% indican que si consideran que se deben implementar estrategias que contribuyan a la seguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas.

Pregunta 9.

Tabla 9: ¿Cuál de los siguientes factores sociales cree usted que afectan principalmente en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Robo	15	60%
Extorción	6	24%
Sicariato	4	16%

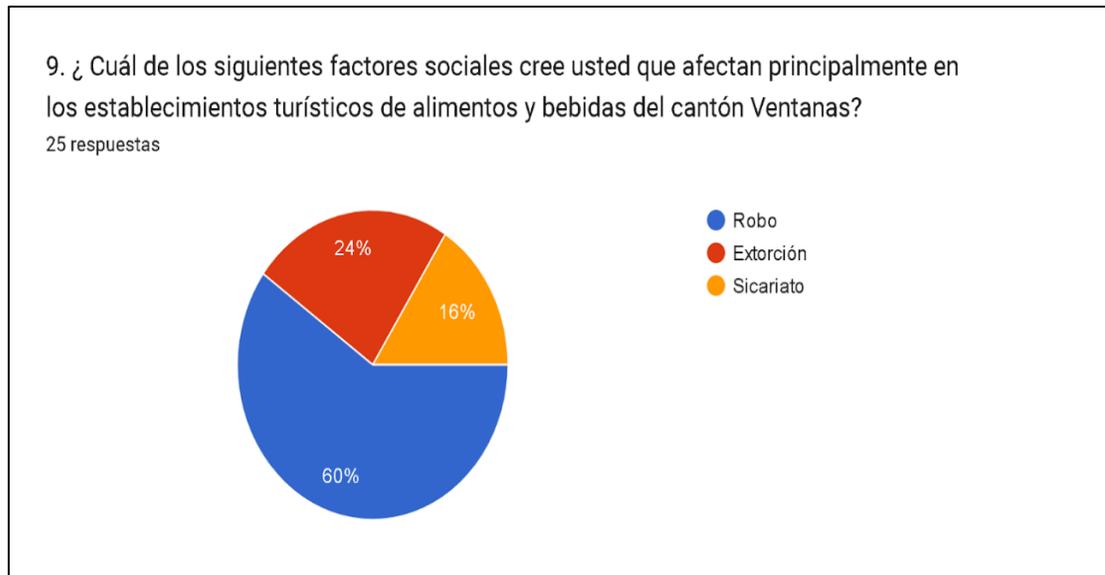


Gráfico 9: Representación porcentual preg.9 Encuesta

Interpretación: Del 100% de la población encuestada , el 60% nos da a conocer que mayormente el factor social que afecta principalmente en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas es el robo, por otro lado, le sigue extorción con 24%, mientras que con un 16 % sicariato.

Pregunta 10.

Tabla 10: Si tuviera la oportunidad de visitar los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas ¿lo haría?

ALTERNATIVAS	RESPUESTAS	%
Si	25	100%
No	0	0%

10. Si tuviera la oportunidad de visitar los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas ¿lo haría?

25 respuestas

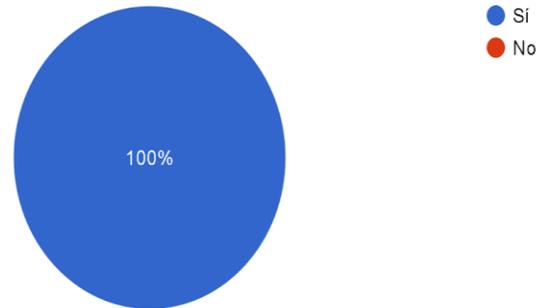


Gráfico 10: Representación porcentual preg.10 Encuesta

Interpretación: Del 100% de la población encuestada, 25 personas, es decir, el 100% indica que si tuviera la oportunidad de visitar los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas si lo harían.

Respuestas y Resultados de la Entrevista a los Propietarios de Establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas

Entrevista #1

Se le realizó la entrevista a él Sr Jerry Lopez, nos comentó que su restaurante “El Manglar” tiene 1 año en funcionamiento en el mercado, el percibe que seguridad social en el cantón Ventanas hoy en día a comparación de años anteriores cambio en absoluto de manera negativa, debido a que las autoridades no hacen nada para ponerle fin a la delincuencia, y este es uno de principales factores que ha provocado la disminución de visitantes en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas en 15% a 25%, por lo que las personas tienen miedo a salir a cierta horas de la noche, también nos manifestó que las extorciones han



ocasionado el cierre algunos de estos negocios, lo cual no le parece correcto porque desde su punto de vista cada quien trabaja para subsistir y para concluir nos mencionó que su local cuenta con cámaras de vigilancia que están vinculadas al UPC de la ciudad.

Entrevista #2

Se realizó la entrevista a él Sr Nelson Lara, nos mencionó que su “Resto Bar” tiene 8 años en funcionamiento en el mercado, y el percibe que la seguridad social en el cantón Ventanas hoy en día a comparación de años anteriores cambio de manera drástica, la delincuencia se volvió un problema en la localidad y esta es la razón de la disminución de vista de las personas a su establecimiento en un 20%, debido a que la ciudadanía tiene temor hacer agredidos física y psicológicamente. Por otro lado nos comentó que existen extorsiones en los negocios, y que lo mejor que se puede hacer es denunciar, y para concluir nos manifestó que el único tipo de seguridad privada que tiene es cámara de vigilancia, dado que los ingresos económicos no le permiten contratar un guardia de seguridad que brindé resguardo eficiente y eficaz a los usuarios.

Entrevista #3

Se realizó la entrevista a él sr Abdely Pilco, nos cometo que “Discotek La Padula” tiene 1 año en funcionamiento en el mercado, y hoy en día se siente inseguro hasta en su local porque sin duda se vive el miedo y la desconfianza por la delincuencia que se atraviesa actualmente en el cantón que es ocasionada por el desinterés del GAD municipal y el UPC de velar por la seguridad ciudadana, por esta razón ha disminuido en un 15% el ingreso de las personas a su discoteca, sobre todo por lo que su horario de atención es de tarde y noche. También manifestó que las extorsiones perjudican a estos establecimiento obligándolos a cerrar los negocios, para



finalizar nos manifestó que solo cuenta con cámaras de vigilancia pero en un futuro considera contar con un guardia de seguridad privada.

8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo con la publicación de Gourman, (2022) la cual menciona que “la inseguridad se ha vuelto el peor enemigo del sector restauranero y turístico en general. Según cifras gremiales, las pérdidas en horarios nocturnos, como producto de este factor social, van del 15 al 30 %, dependiendo de la zona de la ciudad”. (p. 4)

En el presente estudio de caso se realizó una encuesta a 25 personas que representan el 100% de la población, demuestra que el factor social que más afecta a los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas con un 60% es el robo.

Actualmente la inseguridad social perjudica de manera rotunda al turismo en general, y en especial a los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas, por esta razón es importante que las autoridades se involucren para ponerle fin a la delincuencia, puesto que también se ve perjudicada la economía al sector.

Otro dato importante que se obtuvo es que de las 25 personas encuestadas que representan el 100% de la población, el 60% de los encuestados, indica que no se sienten seguros al visitar los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas

Mediante la entrevista realizada a los diferentes establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas, se observa que la disminución de visitantes a estos locales es por el motivo de la inseguridad social que atraviesa hoy en día la ciudad, provocándoles temor al visitar o consumir el servicio ofrecido por estos negocios, los cuales cuentan con la única seguridad privada como son cámaras de vigilancia, por otra parte comentaron que este inconveniente se debe a escaso interés por parte del GAD municipal y el UPC en fomentar la seguridad turística.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9. CONCLUSIONES

Se pudo cumplir el primer objetivo de investigación, de analizar el impacto de la inseguridad social de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas, que es de carácter económico y social, debido a que la ciudadanía siente el temor de visitar o consumir el servicio ofrecido por miedo a ser violentados física o psicológicamente, por esta razón muchos de estos negocios se han visto en la obligación de cerrar sus locales, lo cual se pudo constatar mediante la entrevista realizadas a los establecimientos turísticos , y en el segundo objetivo se pudo identificar la situación actual de la inseguridad social que atraviesan hoy en día dichos establecimientos, que se están viendo afectado a causa de la delincuencia que atraviesa hoy en día la ciudad el cual es uno de los factores sociales que influyen en la inseguridad de estos establecimientos, siendo este el tercer objetivo de la investigación, por lo cual esta problemática afecta directamente a la economía local.

Mediante la encuesta realizada a la población se observó que la ciudadanía no se siente seguros al visitar los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas, además que el robo y extorsiones son unos de los factores que más afectan en la inseguridad social de estas entidades turísticas.



10. RECOMENDACIONES.

Mediante la revisión y discusión de los resultados se establecen las siguientes recomendaciones, basadas en los objetivos del presente estudio de caso:

Basadas en las conclusiones y el primer objetivo, se pudo analizar el impacto de la inseguridad de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas son de carácter económico y social, a través de esta problemática se está viendo afectado la economía local, y muchos de estos negocios se han visto obligados a cerrar sus locales, ocasionando un problema social, produciendo un limitado desarrollo turístico al no poder satisfacer las necesidades básicas del turista y de la ciudadanía.

En cuanto al cumplir con el cuarto objetivo de investigación, al recomendar al GAD municipal en conjunto con UPC cantonal, que implementen estrategias para mejorar la concurrencia turística de la ciudad:

- Desarrollar programas de seguridad donde se involucre a la comunidad.
- Control policial constante en todos los establecimientos turísticos y sectores del cantón.
- Atención social prioritaria para la juventud.
- Recuperación de espacios públicos.

Se sugiere a los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas que cuenten con guardias de seguridad privada, para brindar un resguardo eficaz y confiable a los usuarios.



REFERENCIAS Y ANEXOS

REFERENCIAS

- Cavassa, C. R. (30 de Mayo de 2018). *Scribd.com*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/380566924/Servicios-Turisticos>
- Consumoteca. (2023). *Consumidores bien informados*. Obtenido de <https://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/establecimiento-turistico/>
- Enrique, R. A. (1 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Gamboa Audin y Prada Raúl. (2021). Percepción de la seguridad ciudadana. *Boletín redipe*, 7. Obtenido de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1519/cap04.pdf
- Gómez, R. (2021). *Enciclopediaeconomica*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/servicios/>
- Gourman. (09 de Mayo de 2022). El Universo. *Inseguridad acarrea pérdidas nocturnas de hasta el 30 % en sector restaurantero y turístico de Ecuador*, págs. 4-9.
- Grünewald, L. (2018). *Seguridad Turística*. Obtenido de https://www.gestiondelriesgo.com/artic/discipl/disc_4054.htm
- Luna, M. M. (2022). *Studocu*. Obtenido de <https://www.studocu.com/co/document/universidad-internacional-de-la-rioja-en-colombia/conceptualizacion-y-legislacion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/la-inseguridad-en-social/34608540>
- Nieto, E. (2018). Tipos de Investigación. *Core*, 2-4.
- Ortega, Pino. (2021). Impacto social y económico de los factores de riesgo que. *ESPACIOS*, 51-53.
- Reglamento turístico de alimentos y bebidas. (15 de Octubre de 2018). Reglamento turístico de alimentos y bebidas. *MINISTERIO DE TURISMO*, 8-17. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Rodríguez Tómalá y Enrique Geordi. (2018). *space.utb.edu.ec*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4287/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000031.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



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

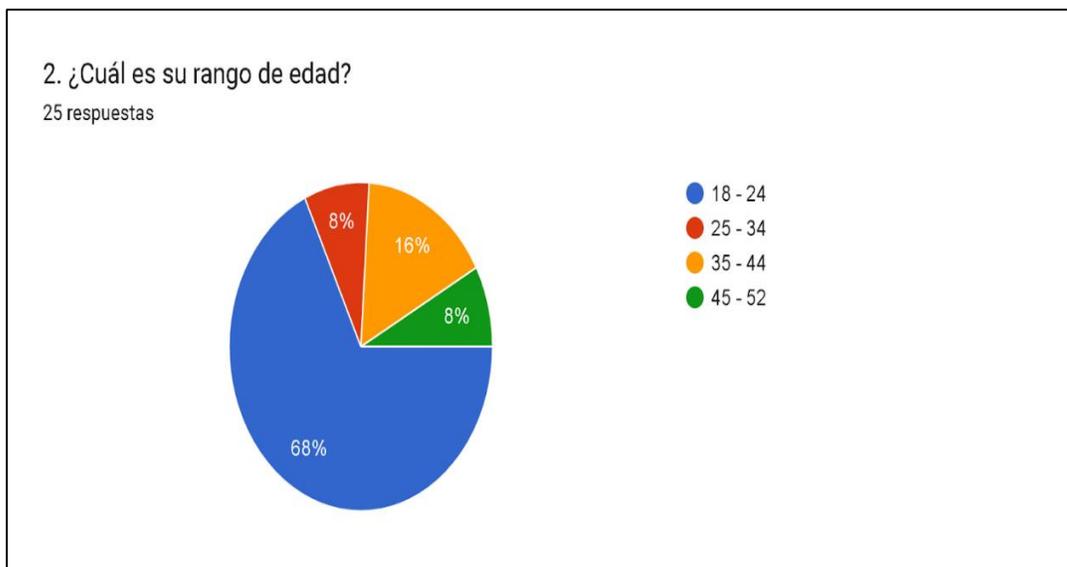
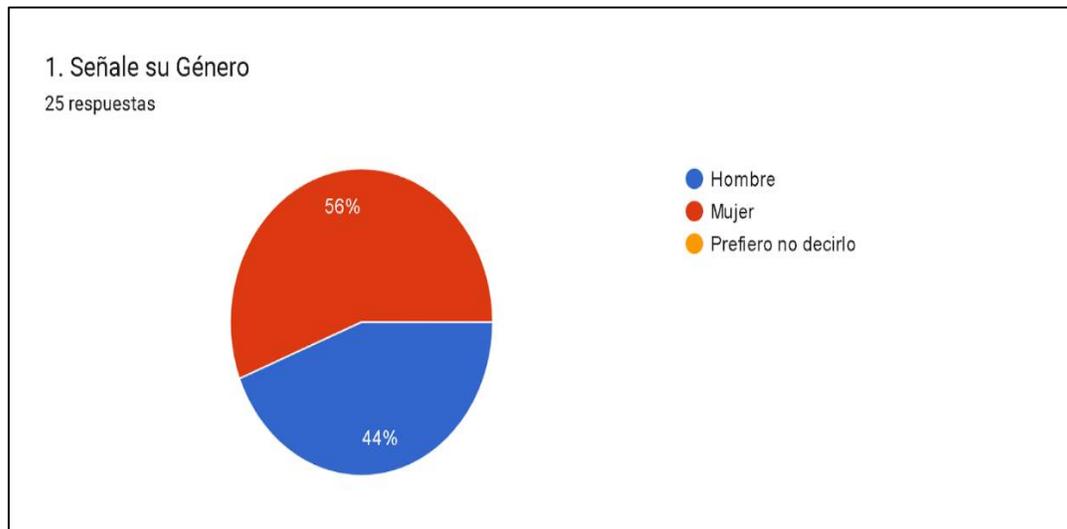


- Silva, D. (05 de 08 de 2022). *Blog de Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/factores-influyen-comportamiento-consumidor/>
- Tomé, M. (2018). *Estudios y perespectivas en el turismo*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180757663014/html/>
- Turismo Puerto Montt. (24 de Noviembre de 2021). *Dirección Turismo Puerto Montt*. Obtenido de <https://puertomontt.travel/que-es-un-servicio-turistico/>
- Uncategorized. (24 de 12 de 2020). *MAIELLETTA*. Obtenido de <https://www.maielletta.ch.it/importancia-y-proyeccion-de-la-seguridad-turistica/>
- Váldez, W. (15 de Marzo de 2023). *Concepto Defición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/servicio/>

13. ANEXOS

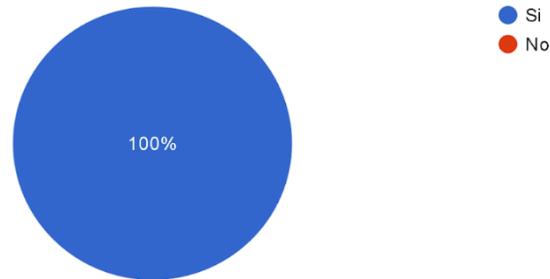
Anexo 1

Preguntas de la encuesta que fue aplicada a los pobladores vía Online a través de Google Forms.



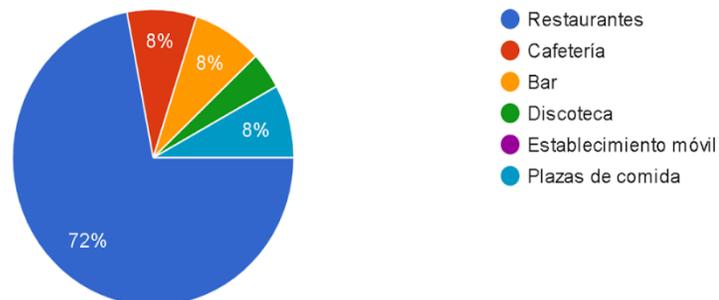
3. ¿Considera usted que es importante la seguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas?

25 respuestas



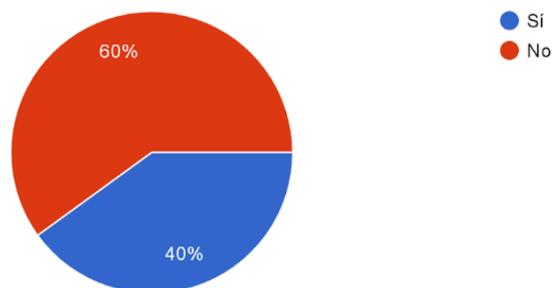
4. De los siguientes establecimientos turísticos de alimentos y bebidas ¿Cuál ha visitado usted en el cantón Ventanas?

25 respuestas



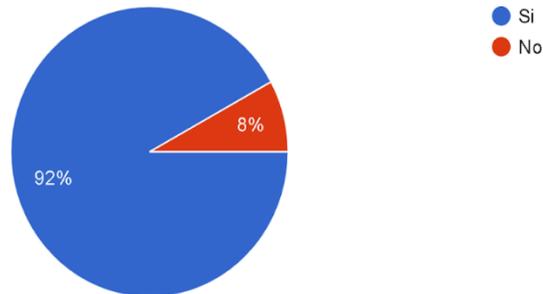
5. ¿Se siente seguro al visitar los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas?

25 respuestas



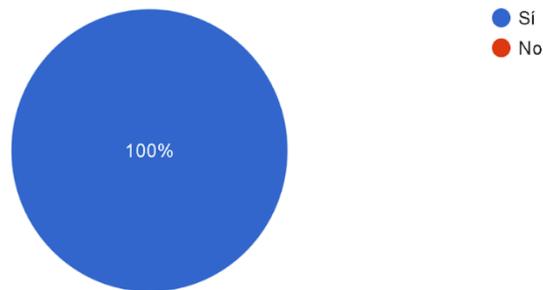
¿6. Recomendaría usted que visiten los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas?

25 respuestas



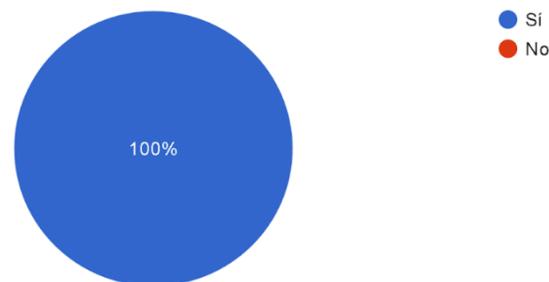
7. ¿Cree usted que la inseguridad en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se debe al limitado interés por parte del GAD municipal en impulsar la seguridad social?

25 respuestas



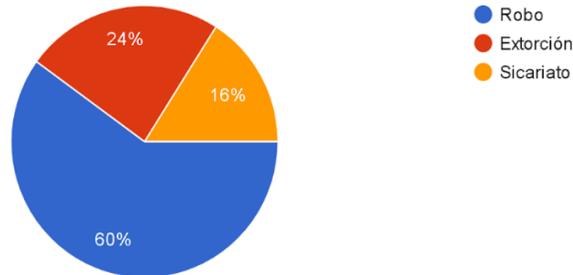
8. ¿Considera usted que se deben implementar estrategias que contribuyan a la seguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas?

25 respuestas



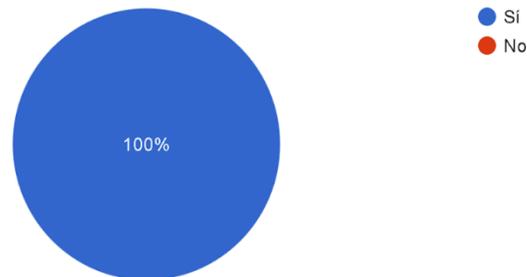
9. ¿Cuál de los siguientes factores sociales cree usted que afectan principalmente en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas?

25 respuestas



10. Si tuviera la oportunidad de visitar los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas ¿lo haría?

25 respuestas



Anexo 2

Preguntas de la entrevista que fue aplicada a los propietarios de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Ventanas.

Informe para el entrevistador	
Nombre del entrevistado:	



Nombre del establecimiento:	
Fecha:	
Preguntas de entrevistas	
<p>1.- ¿Cuánto tiempo tiene funcionando su establecimiento en el mercado?</p>	
<p>2.- ¿Cómo percibe hoy en día la seguridad social en el cantón Ventanas en relación a años anteriores?</p>	
<p>3.- ¿Cree usted que la disminución de visita o llegada de personas a su establecimiento se debe a la inseguridad social que atraviesa en la actualidad el cantón? Y ¿Por qué?</p>	
<p>4.- ¿Qué piensa usted acerca de las extorciones en loa negocios, y que medidas tomaría al respecto?</p>	
<p>5.- ¿Cuenta usted con algún tipo de seguridad privada en su negocio? Si su respuesta es sí menciones cuales son y su respuesta es no menciones las razones.</p>	

Anexo 3

Restaurante “El Manglar”



Fuente: Propia

Resto Bar “El Rustiko”



Fuente: Propia