



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

DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE
GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN TURISMO

TEMA:

IMPACTO DE LA INSEGURIDAD SOCIAL EN LOS
ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL
CANTÓN VINCES

AUTOR:

RONQUILLO MOSQUERA ANGGIE GÉNESIS

DOCENTE TUTOR:

MSC. OLAYA REYES JOHANNA ALEJANDRA

BABAHOYO – ECUADOR - 2023





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

2



AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento del siguiente proyecto investigativo va dirigido hacia mis padres que siempre me estuvieron apoyando durante esta etapa universitaria, por supuesto a mis abuelos Néstor y Lucrecia por aconsejarme desde pequeña a ser responsable, brindarme todo su cariño y tiempo, a algunos familiares que me alentaban a seguir estudiando y amistades cercanas por entenderme y seguir a mi lado.

También mis agradecimientos para mi docente tutor MSc. Johanna Olaya Reyes que gracias a su ayuda y conocimientos pude concluir mi estudio de caso.





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

3



RESUMEN

El presente estudio de caso estableció la respuesta a la pregunta ¿Cuál es el impacto que genera la inseguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas en el cantón Vinces? Donde el objetivo principal fue analizar la percepción de los usuarios y propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas con el fin de identificar el impacto que ésta genera, mediante la investigación de enfoque mixto, se la realizó utilizando los métodos cuantitativos y cualitativos a través de las técnicas de encuestas y entrevistas, para la cual se emplearon como instrumentos dos cuestionarios. La encuesta consistió en 17 preguntas cerradas dirigidas a los usuarios de los establecimientos de A&B del cantón Vinces. La entrevista constó de 5 preguntas abiertas para los propietarios de dichos establecimientos. Los principales resultados muestran que, en los últimos dos años ha empeorado la inseguridad social en el cantón Vinces, ocasionando temor en la ciudadanía. Los sujetos de estudio manifestaron estar acostumbrados a hechos violentos y han disminuido su concurrencia a los establecimientos de A&B, sobre todo en horarios nocturnos. Todas estas situaciones han generado un impacto negativo para usuarios y propietarios de los establecimientos, de carácter psicológico, social y económico. Y, por consiguiente, se ve afectada también la comunidad. Se recomienda que las autoridades generen estrategias de acción inmediata para generar espacios seguros para la comunidad y en especial a los usuarios de los establecimientos de A&B.





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

4



Palabras claves: establecimientos de alimentos y bebidas, inseguridad social, percepción de inseguridad social, seguridad turística.





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

5



ABSTRACT

This case study established the answer to the question: What is the impact generated by social insecurity in tourist food and beverage establishments in the Vinces canton? Where the main objective was to analyze the perception of users and owners of food and beverage establishments in order to identify the impact it generates, through mixed-focus research, it was carried out using quantitative and qualitative methods through of survey and interview techniques, for which two questionnaires were used as instruments. The survey consisted of 17 closed questions addressed to the users of A&B establishments in the Vinces canton. The interview consisted of 5 open questions for the owners of said establishments. The main results show that, in the last two years, social insecurity in the Vinces canton has worsened, causing fear among citizens. The study subjects stated that they were used to violent acts and their attendance at A&B establishments has decreased, especially at night. All these situations have generated a negative impact for users and owners of the establishments, of a psychological, social and economic nature. And therefore, the community is also affected. It is recommended that the authorities generate immediate action strategies to create safe spaces for the community and especially for the users of F&B establishments.

Keywords: food and beverage establishments, social insecurity, perception of social insecurity, tourist security.





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



ÍNDICE

CONTEXTUALIZACIÓN	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
2. JUSTIFICACIÓN	10
3. OBJETIVOS	11
3.1. General	11
3.2. Específicos	11
4. Línea de investigación	11
DESARROLLO	13
5. MARCO CONCEPTUAL	13
5. MARCO METODOLÓGICO	17
7. RESULTADOS	18
8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	22
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
9. CONCLUSIONES	25
10. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS Y ANEXOS	29





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

7



REFERENCIAS..... 29

ANEXOS..... 32





CONTEXTUALIZACIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La inseguridad social es uno de los temas más comentados en los últimos años en la sociedad ecuatoriana ya que se ha convertido en una situación preocupante. Los principales factores que fomentan en la ciudadanía son el temor o miedo a la inseguridad y que las autoridades no han podido manejar o brindar acciones que lleguen a erradicar tal fenómeno.

La situación de inseguridad atenta contra el estado pacífico entre las personas llegando a poner en peligro la seguridad y bienestar de los ciudadanos. Esto llega a afectar la tranquilidad de vida en la población, no solo por existir pérdidas de vidas humanas sino también que se genera temores y llegan a disminuir acciones productivas, culturales o familiares.

En el cantón Vinces, Provincia de Los Ríos, desde el año 2019, se abrieron varios establecimientos turísticos de alimentos y bebidas para la reactivación económica y turística, lo cual ha propiciado nuevas inversiones de carácter privado. Incluso, se han dado inversiones de carácter público, como la creación de “Plaza París”, un patio de comidas ideado para la reactivación económica luego de la pandemia Covid-19. Sin embargo, la localidad se está viendo afectada e interrumpida en sus labores por la delincuencia que atraviesa el país. Lo cual, provoca miedo a salir especialmente por las noches y a consumir los servicios que prestan los establecimientos e incluso algunos han llegado a optar por cerrar sus negocios por presuntos motivos de extorsión o atentados.





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

9



Se ha observado que, cuando hay problemas de seguridad en los establecimientos de alimentos y bebidas, se percibe la sensación de temor y peligro generando que las personas no visiten o regresen al lugar de modo que la demanda baje para los establecimientos de una localidad.

1.2. Formulación de pregunta

¿Cuál es el impacto que genera la inseguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas en el cantón Vinces?





2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación es importante porque se analizará cuál es el impacto que genera la inseguridad social en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Vinces, con la finalidad de conocer cómo esta situación perjudica a la reactivación económica, la disminución de llegada de turistas a la localidad y contribuye a la tranquilidad de la ciudadanía.

Los beneficiarios del siguiente proyecto investigativo serán los empresarios de los establecimientos de alimentos y bebidas, y cualquier entidad que se encuentre vinculada con el sector turístico, sea de manera directa o indirecta, por la amplia cadena de suministros que maneja el sector de A&B. Se beneficia también la comunidad de manera general al poder acceder a los servicios ofertados y también por el aporte a la dinamización de la economía vinceña.

Es trascendente el desarrollo del estudio de caso porque los resultados investigativos podrían servir de base para generar estrategias que ayuden a mejorar la seguridad social, y así los establecimientos turísticos puedan ofrecer sus servicios de manera segura.

La presente investigación es factible porque el GAD municipal del cantón Vinces facilitó el catastro de establecimientos de alimentos y bebidas para la selección de la muestra para el estudio. Así como también, es posible el acercamiento con los propietarios de los establecimientos.





3. OBJETIVOS

3.1. General

Analizar la percepción de los usuarios y propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Vinces acerca de la inseguridad social para identificar el impacto que ésta genera.

3.2. Específicos

Establecer los antecedentes en los años 2021 - 2022 sobre la inseguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Vinces.

Diseñar una encuesta dirigida a los consumidores y propietarios para obtener datos estadísticos sobre la percepción de la inseguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas.

Identificar los impactos generados por la percepción de inseguridad social por parte de los usuarios y propietarios en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas.

4. Línea de investigación

El siguiente estudio de caso se relaciona con la línea de investigación de la carrera de Turismo, “desarrollo de bienes, productos, servicios y procesos turísticos” puesto que se busca analizar la percepción de los usuarios y propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Vinces acerca de la inseguridad social para identificar el impacto que ésta





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

12



genera y su sub línea es el diagnóstico de los factores que impiden el desarrollo turístico de la zona





DESARROLLO

5. MARCO CONCEPTUAL

5.1. Inseguridad social

En el ámbito de la sociedad, se entiende la inseguridad como la presencia real de riesgos o amenazas para la salud de los habitantes de una ciudad, país o región. Puede surgir de diversos factores, como pueden ser la violencia urbana (asociada, generalmente, a la criminalidad), la acción de las fuerzas naturales (desastres naturales), u otros factores propios de la vida en sociedad. (Editorial Etecé, 2021)

Se puede mencionar que la inseguridad social es el sentimiento de temor que puede tener la población al ocurrir hechos violentos como agresiones, robos a mano armada o secuestros con el fin de realizar amenazas o también como se menciona puede ser un suceso ocasionado por la naturaleza, en definitiva, todo acto que pueda poner en riesgo la integridad física de las personas.

5.2. Seguridad turística

La seguridad turística puede convertirse en un bastión de la economía, sin embargo, hay que entenderla no solo como un medio de protección al turista, sino como un mecanismo de control social que tiene que ver con principalmente con lo económico y lo político.

(Gonzales Fonseca, Hernández Tapia, Ganzo Olivares y Jimeno Espadas, 2017, pp. 88-93)





El concepto que aportan estos autores resalta que la seguridad es derecho para todos no solo se tiene que ver reflejada hacia los turistas, sino a la población en general para un buen desarrollo económico, una educación de calidad y libertad en andar por las calles sin tener algún tipo de temor de ser violentados.

5.3. Percepción de la inseguridad social

La percepción de inseguridad puede concebirse como tal —una percepción—, en cuanto a que la persona se sitúa frente a las circunstancias y emite un juicio sobre las posibilidades de ser víctima de un delito, basado en sus conocimientos y sus actividades cotidianas, así como en lo que refieren los medios de comunicación, o lo que se discute en las conversaciones con otros interlocutores. (Jasso, 2013, pp. 16-29)

Por lo tanto, la percepción de inseguridad social se llega a entender que es tener la sensación de ser víctimas de un acto delincuencia o violento que atente con la integridad física de las personas y conduzca en algunos casos a poner en peligro sus vidas.

5.4. Establecimientos de alimentos y bebidas

“Los que consistan en servir comidas o bebidas a colectivos particulares excluyendo al público en general, tales como comedores universitarios, escolares o de empresa, que no se encuentren bajo la figura de concesión, arriendo o tercerizada” (MINISTERIO DE TURISMO, 2018, pp. 3-17).





Se llega a definir a los establecimientos de alimentos y bebidas como un área encargada en la elaboración y disposición de alimentos para personas que lleguen a requerir de su servicio; podemos encontrar restaurantes, bares, cafeterías y muchos más. La importancia de esta área es conservar la calidad de sus productos y servicios, esto va con la finalidad de proveer al cliente una experiencia memorable.

5.5. Procesos de compras del consumidor

Se entiende por procesos de compras como una serie de actividades que realizan las personas al momento de comprar un producto o servicio. Rubén Máñez (2019) plantea que para una empresa el proceso de compra que realiza el consumidor influye demasiado por eso es importante conocer cuál es el proceso de compras. El proceso es el siguiente: necesidad, información, evaluación, compra y post - compra. Este modelo basado en cinco fases va surgir desde cuando una persona tiene una necesidad hasta satisfacer esa necesidad a través de la comprar. Indica también que no siempre tiene que ocurrir todas y cada una de esas etapas, todo va a depender de qué tan grande es la necesidad o problema de la persona y el grado de importancia que le confiera a dicha compra.

5.6. Inseguridad en Vinces

Según el medio digital Seminario Enfoque Ventanas/Vinces/Palenque/Baba (2021) informaba: “Sujetos en motos completamente armados intentaron asaltar un local de pinchos Cuencanos en nuestro Cantón”. De esta manera alertaba a la ciudadanía vinceña en su página de





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

16



red social que dicho acto ocurría en un establecimiento de alimentos en la av. Aquiles Carriel Mendoza cerca de la escuela Ángel Veliz, a pesar que no se llegó a daños mayores los consumidores y dueños del negocio perdieron objetos materiales y sustos por parte de los perpetradores fuertemente armados.

De acuerdo con el medio digital Puerta de Oro Noticias (2021) en el restaurante “La Torre” ubicado en la calle Córdoba se presentó un caso de sicariato hacia un hombre que trabajaba para el GAD municipal de la localidad donde se desempeñaba como chofer del actual alcalde de Vinces, dicha situación asustó a los usuarios que se encontraban en el establecimiento y alertó a las personas que pasaban alrededor del lugar.

De acuerdo con otro medio digital como lo fue La Nota (2022) “Nuevamente los amigos de lo ajeno visitaron otro emprendimiento en la localidad, despojando a los presentes de sus pertenencias.” es como se expresaba ante un hecho acontecido en un popular establecimiento de alimentos y bebidas conocido como Éxito 2000 en donde despojaron de sus pertenencias a los consumidores llenándolos de indignación por aquel hecho violento de no poder pasar un tiempo ameno en los establecimientos de comida que brinda el cantón también conocido como París Chiquito.





5. MARCO METODOLÓGICO

La metodología utilizada en el presente estudio de caso tiene un enfoque mixto, que consistió en la recopilación de información cualitativa y cuantitativa sobre la percepción de la inseguridad social en el cantón Vinces por parte de los usuarios y propietarios de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas.

Para la recopilación de datos los métodos utilizados fueron las encuestas y entrevistas realizadas en el mes de marzo del 2023. Como instrumentos para la encuesta se realizó un cuestionario de 17 preguntas cerradas dirigidas para los usuarios de la localidad quienes son en su mayoría las personas que frecuentan estos establecimientos. Se procedió a realizar una entrevista a tres propietarios de establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Vinces. La entrevista estaba constituida por 5 preguntas abiertas en las que los informantes claves comentaron su percepción acerca del impacto de la inseguridad social en sus negocios.

6. Muestra

La elección de la muestra fue de carácter aleatoria simple donde se llegó a seleccionar el 10% de la una población de 77.000 personas que tiene el cantón Vinces, con un 10% de confiabilidad, obteniendo así un número de 96 personas a encuestar para determinar su percepción respecto a la inseguridad social que existe en la localidad y su repercusión en los establecimientos de A&B.





7. RESULTADOS

En relación con los objetivos específicos de la investigación a continuación se presentan los resultados de la encuesta que se realizó a 96 usuarios de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Vinces con la finalidad de conocer cuáles son sus percepciones sobre la inseguridad social que sucede hoy en día en la localidad.

Las 96 personas encuestadas se componen de la siguiente manera el 64,6% pertenece al sexo femenino y el 35,4% masculino, la mayoría son jóvenes - adultos de 18 a 30 años con 56,3%, también hay un 21,9% adultos de 31 a 40 años, asimismo existe un 17,7% personas con edades que van de 41 a 50 años y solo un 4,2% que son adultos mayores.

Los encuestados indican en 93,8% que según su percepción de la seguridad social en el Ecuador en estos últimos dos años que, es altamente inseguro. Un 6,3% indican que solo es inseguro y 100% está de acuerdo que esta situación disminuye la afluencia de turistas de un destino. Acerca del nivel de satisfacción el 75% se sienten poco satisfechos y el 25% insatisfechos con respecto a la seguridad social que presenta el cantón Vinces.

El 85,4% de los sujetos estudio manifestaron que, fueron víctimas de actos delincuenciales en la localidad en estos últimos dos años. El 86,5% refirieron sentirse familiarizados con la inseguridad social que experimenta en la comunidad vinceña

El 66,7% señalan que se sienten inseguros en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón. El 78,1% de los usuarios tienen conocimiento de que algunos de estos





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

19



establecimientos han llegado a sufrir de extorsiones ocasionando que ciertos propietarios por atemorizados llegaron a cerrar sus negocios y esto es se debe a la inexistencia de resguardo policial debido que el 59,4% opinó que esta realidad se debe a la falta de apoyo por parte de la policía nacional.

La totalidad de la muestra, es decir, un 100% de los usuarios encuestados están de acuerdo en que se debe fomentar la seguridad social en los establecimientos de alimentos y bebidas del cantón para lograr activar el desarrollo económico.

Para años anteriores como lo fueron 2018, 2019 y 2020 asistían un 61,5% a restaurantes, bares y cafeterías dos veces a la semana, mientras que el 33,3% hasta tres veces a la semana. En cambio, en los años 2021, 2022 y 2023 la asistencia disminuyó debido que el 78,8% visitan los establecimientos una vez al mes e inclusive un 28,1% llegan a concurrir estos establecimientos dos veces al mes. La disminución de las visitas a estos lugares tiene como causas: el 59,4% debido a los robos a mano armada, un 55,2% por las extorsiones y un 47,9% por el temor a los sicariatos.

Con la disminución de visitas por parte de los usuarios a los establecimientos de alimentos y bebidas el 75% deciden cocinar en casa, y un 25% prefieren hacer pedidos a domicilios. Lo que resulta negativo para los propietarios porque el proceso de compra se interrumpe y dejan de generarse las ganancias esperadas.





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

20



Por la inseguridad social que existe el 95,8% cambiaron sus horarios de visitas a los establecimientos en comparación al 4,2% que no han realizado cambio alguno en sus horarios de visitas. Por ello, un 60,4% prefieren acudir a estos establecimientos en la tarde, de 14:00 a 19:00, el 18,7% acuden al mediodía, de 12:00 a 14:00, un 16,7% escoge asistir en la mañana a partir de las 06:00 a 12:00, y, por último, solo hay un 4,2% que opta por ir en la noche de 19:00 a 23:00.

Además, se realizó tres entrevistas en el cantón Vinces a los propietarios de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas para tener también una percepción más clara sobre cómo está afectando la inseguridad social en sus negocios hoy en día.

En los tres establecimientos en donde se realizaron las entrevistas, el tiempo que tienen funcionando cada uno de ellos son: el restaurante “El Muelle” tiene alrededor de tres años, la heladería “Yuliet” aproximadamente ocho años y el bar “Chelo’s coffee/bar” nueve años.

Con respecto a la percepción de los propietarios de la seguridad social en el cantón Vinces en comparación a años anteriores (2018, 2019 y 2020) en definitiva se viven momentos de pánico, conflictivos y difíciles porque siendo Vinces un cantón pequeño suceden hechos violentos casi todos los días, esto llega a complicar los periodos de trabajo debido a que llegan a laborar en sus negocios con miedo a ser víctimas de los delincuentes.

En relación con la baja afluencia de clientes a los establecimientos de alimentos y bebidas, ha sido altamente influido por la inseguridad que hay en el cantón. Cuando ocurre un





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

21



caso de sicariato para los dueños de los negocios, anticipan que las ventas disminuirán considerablemente en sus establecimientos, esa misma noche y las noches posteriores.

De los tres propietarios entrevistados uno de ellos si ha sido víctima de extorsión, quién manifestó haber sido amenazado de muerte. Al ser denunciado y pedir resguardo policial, fue informado de no haberse encontrado evidencias de circunstancias sospechosas, que solo eran “simples amenazas” para ocasionarle miedo. Los otros dos entrevistados mencionan no haber experimentado dicha situación y esperan no vivirla algún día. Manifestaron que ciertos establecimientos cierran de forma inesperada a causa de extorsiones o las “vacunas”.

Acerca de recibir resguardo policial en sus establecimientos, los propietarios del restaurante y bar si lo reciben, pero por gestiones personales de miembros policiales que son conocidos y les ayudan en esos momentos, en que se requiera por sospechas a la seguridad a fin de salvaguardar su integridad física y cuidado de sus negocios. Mientras que el propietario de la heladería comenta no recibir resguardo en su local, menciona también que le sorprende siendo la zona donde trabaja que hay jóvenes que se reúnen, fiestas y bares. Y a pesar de estar cercano a la Plaza Paris (patio de comidas frente al río Vinces).





8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Según el autor Carrión (2005) en la investigación la inseguridad ciudadana en América Latina, donde realizaron un análisis de la violencia que existe y el notable crecimiento de ello en América Latina describe a la seguridad ciudadana o social como un orden público ciudadano que elimina todo acto de violencia que pueda amenazar con la tranquilidad de las personas. Esto no concuerda con los resultados obtenidos en el estudio de caso debido a que los usuarios y propietarios de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Vinces se sienten intranquilos e inseguros por los hechos violentos que se suscitan en la ciudadanía de casi manera diaria.

Existen investigaciones como la de Sánchez Mendoza y Aguilar Macías (2015) que tiene como tema “La percepción de los turistas mexicanos sobre la imagen turística de Mazatlán, ante un escenario de inseguridad” teniendo como objetivo el analizar la percepción de los turistas mexicanos sobre la imagen turística de Mazatlán ante diversos escenarios de inseguridad y violencia y obteniendo como resultado en que la percepción e imagen de la ciudad de Mazatlán es agradable, de confianza y seguro, por ello mencionan la importancia de que un destino o lugar cuente con una buena seguridad turística para generar confianza ante la llegada de turistas. Esto no coincide con el presente estudio de caso porque la percepción de los usuarios y propietarios de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas que se encuentran en el cantón Vinces la seguridad turística es insuficiente, generando como resultado grados de desconfianza en transitar por la zona sobre todo en la noche.





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

23



Los resultados de la encuesta a los usuarios y entrevista a los propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas explicando sus percepciones, se justifican y guardan relación con lo planteado por Jasso (2013) donde describe a la percepción de la inseguridad social como circunstancias y posibilidades de ser víctimas de un delito y esto se debe al desarrollo de miedo psicológico que causa los hechos violentos que se ven en noticias, periódicos y experiencias propias en ser víctimas de la delincuencia.

La inseguridad social en los establecimientos turísticos en el cantón Vinces ocasiona que se interrumpa el proceso de compras explicada por Máñez (2019) que son 5 etapas: necesidad, información, evaluación, compra y post - compra. Ahora en la localidad surgen en los últimos dos años cambios en los horarios de visitas a los establecimientos siendo afectados en mayor proporción los establecimientos que atienden en horarios nocturnos. Por lo que, el proceso de compra se ve interrumpido al quedarse en alguna del ciclo necesidad – información – evaluación del producto o servicio. Sin llegar a los pasos siguientes compra – post compra, por lo tanto, no se culmina en la adquisición del producto o servicio, puesto que la población prefiere cocinar en casa. Los propietarios manifestaron que, los clientes solo llegan hasta el pedido de información. Evidenciándose que parte de su necesidad a ser satisfecha, no sólo corresponde al servicio de alimentación, el cual, puede ser satisfecho con la entrega de pedidos a domicilio, sino que la necesidad abarca el momento de servirse los alimentos en los establecimientos.





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

24



La escasa seguridad social en un determinado restaurante conlleva a la persona solo a realizar la etapa dos, correspondiente a la búsqueda de información, pero únicamente se quedaría en esa etapa debido a que la más importante del proceso como lo es la compra o ejecución del servicio no se concreta, por la desconfianza que genera una situación tan negativa como los son hechos delincuenciales que puedan afectar la integridad física de alguien. Impactando de forma negativa, al no cumplir con el objetivo de un establecimiento de alimentos y bebidas que es la rentabilidad.





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9. CONCLUSIONES

La inseguridad social en nuestro país es algo que sigue ocasionando pérdidas tanto como de vidas humanas, tranquilidad de transitar por las calles y desempleo por negocios que se ven obligados a cerrar o despidos por la interrupción en el desarrollo económico por el miedo colectivo generado ante esta situación.

Se concluye especificando que la investigación cumplió con los objetivos propuestos, tal y como se detalla a continuación.

Se dio el cumplimiento del primer objetivo porque se establecieron los antecedentes del cantón Vinces en los últimos dos años respecto a la inseguridad que ha conmocionado a la ciudadanía, a través de sucesos registrados a través de artículos de prensa publicados en medios digitales locales.

Se concretó el segundo objetivo al encuestar a los usuarios de los establecimientos de A&B. Se logró precisar las percepciones que tiene la ciudadanía acerca de la inseguridad social, logrando tener una idea más clara de cómo esto ha afectado a la comunidad vinceña. También se realizó tres entrevistas a propietarios de diferentes tipos de establecimientos de A&B para obtener información de la disminución de afluencia y pérdida de consumidores que ha ocasionado la inseguridad en Vinces.





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

26



En cuanto al tercer objetivo se logró definir los impactos generados por la inseguridad social de los establecimientos turísticos de A&B con los resultados de los objetivos anteriores, encuestas a usuarios y entrevistas a propietarios. En los que se determinó que, ambos grupos manifestaron estar familiarizados en estos últimos dos años con la inseguridad social, siendo víctimas en ocasiones de robos, extorsiones y de sicariatos. Los usuarios de los establecimientos de A&B se han visto en la obligación de realizar cambios en la frecuencia de visitas, horarios y modo de consumo en estos lugares. Además, los propietarios también se ven en la obligación de adaptar sus horarios de atención, modificando el número de horas o días a atención, moviendo sus horarios para atención más temprano y en estar atentos ante cualquier hecho violento que pueda ocurrir durante sus jornadas de trabajo.

De esta manera se llega a la conclusión de que la inseguridad social en el cantón Vinces a través de los últimos dos años ha empeorado. La ciudadanía tiene temor, están acostumbrados ante sucesos violentos y en ocasiones dejan de salir en la noche, de tal manera la situación ha llegado a afectar a los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas en su rentabilidad por baja demanda en sus ventas; organización interna de trabajo al modificar horarios de atención; ambientes de trabajo inseguros al tener que laborar a pesar de la situación de inseguridad que se vive; pérdidas económicas por parte de los propietarios que tuvieron que acceder a las extorsiones; problemas de carácter psicológico al verse expuestos a presión y situación de riesgo que viven el personal que labora en dichos establecimientos, afectando no sólo los entornos





27

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



laborales, sino el entorno familiar por temor a los peligros a los que se ven expuestos durante sus horas laborales.

Todas estas situaciones han generado un impacto negativo para usuarios y propietarios de los establecimientos, de carácter psicológico, social y económico. Para los usuarios los impactos son “sentimiento de ansiedad y peligro ante las posibilidades que se tiene de ser víctima de un delito o acto criminal” (Ruíz, 2007), es por eso que la ciudadanía a llegado a modificar sus horarios de salidas evitando sobre todo el horario nocturno. En los propietarios los impactos han sido el desarrollo de miedo al crimen, ser extorsionados, asaltados o perder la vida, es por esa razón ocurre que no pueden realizar de manera tranquila sus actividades cotidianas en sus ambientes de trabajo porque hay ocasiones que los empleados tienen miedo de trabajar o proceden a renunciar a su trabajo y esto lleva a provocar perdidas en sus negocios.

Los impactos generales de la comunidad son negativos en la economía al haber menos activos circulantes debido a la disminución de ventas en estos establecimientos que según el Banco Central del Ecuador (2022) el sector de alimentos y bebidas representa el 45% de desarrollo economico.

El aumento de la inseguridad social genera una mala imagen como destino turístico en relación con las personas que quieran visitar al cantón Vinces y esto lleva a que los turistas no sientan la confianza y seguridad en realizar las diferentes actividades y recorrer los atractivos que ofrece la localidad.





10. RECOMENDACIONES

A la comunidad universitaria se les recomienda realizar futuras investigaciones con respecto a la inseguridad social en los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas en los diferentes cantones que se encuentren en la provincia de Los Ríos para un mejor conocimiento de perspectiva que tengan los ciudadanos sobre este tema.

A las autoridades competentes se les recomienda establecer puntos de emergencias cerca de los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas del cantón Vinces, enfocarse en fortalecer la seguridad social para la tranquilidad de la población y en varios momentos del día que la policía nacional con representación en el cantón realice rondas u operativos.

Se recomienda a los propietarios colocar cámaras de seguridad para tener pruebas de cuando suceda algún acto delincuenciales y elegir la opción de activar el sistema de botón de seguridad e instalarlos en lugares fijos y estratégicos de modo que advierten de que ocurre una emergencia y se logre una inmediata atención.



REFERENCIAS Y ANEXOS

REFERENCIAS

Banco Central del Ecuador. (2022). El sector de alimentos y bebidas, un mercado que sigue creciendo en el Ecuador. *¡Mucho mejor! Ecuador*.

Carrión, F. (2005). La inseguridad ciudadana en América Latina. *Quórum. Revista de pensamiento iberoamericano*.

Editorial Etecé. (05 de 08 de 2021). *Inseguridad*. Obtenido de Concepto:

<https://concepto.de/inseguridad/#:~:text=En%20el%20%C3%A1mbito%20de%20la%20sociedad%2C%20se%20entiende%20la%20inseguridad,una%20ciudad%2C%20pa%C3%ADs%20o%20regi%C3%B3n.>

Gonzales Fonseca, F. I., Hernández Tapia, C. E., Ganzo Olivares, J., & Jimeno Espadas, R.

(2017). *LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN MÉXICO*:. México: MAQUETA BASE DE LA TRIPA DE LA REVISTA “ECONOMÍA Y DESARROLLO.

Jasso, C. (2013). Percepción de inseguridad en México. *Revista Mexicana de Opinión Pública* , 16-29 .

La Nota. (25 de Mayo de 2022). *¿Hasta Cuándo La Delincuencia Azota A Vineses ?* Obtenido de La Nota :





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

30



<https://www.facebook.com/lanotalosrios/posts/pfbid02aicuK5qWybsymyocdXmtg1NmEdhFPWbhr4CWUaKU95rDt2oZDvR9ZgfRti1kwSLhl>

Máñez, R. (01 de 03 de 2019). *Qué es el Proceso de Compra del Consumidor y cuáles son sus fases*. Obtenido de Escuela de Marketing and Web:

<https://escuela.marketingandweb.es/proceso-de-compra/>

MINISTERIO DE TURISMO. (05 de 10 de 2018). *REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS*. Obtenido de TURISMO: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf

Puerta de Oro Noticias. (23 de 10 de 2021). *EN VINCES FUE ASESINADO EL CHOFER DEL ALCALDE*. Recuperado el 15 de 03 de 2023, de Facebook:

https://www.facebook.com/106305497612459/photos/basw.AbrUQvnzixNbdN7VvUvspcfXUNZ5anKDXrNV1ZPXLR3qPIM4jJXzTheafyVYcwmB4IOKgCLwpYhrqHYZ3jmOdSwR4PECJvml0C0rM1aQNElmj3Kn5hiVZEj6qnc4odA7iIjdX0385HjSrmE5qVk17_UXWoOrpYTzO67-0cxuYWaLg/405372237705782/?opaqueCurso

Ruíz, R. (2007). Estadísticas oficiales vs. percepción ciudadana de la inseguridad: el subregistro delictivo. *Salud Pública de México*, 141-143.





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

31



Sánchez Mendoza, V. V., & Aguilar Macías, S. (2015). Percepción de los turistas mexicanos sobre la imagen turística de Mazatlán, ante un escenario de inseguridad. *Teoría y Praxis*.

Seminario Enfoque Ventanas/Vinces/Palenque/Baba. (14 de Mayo de 2021). *Asaltos en Vinces*.

Obtenido de Seminario Enfoque Ventanas/Vinces/Palenque/Baba:

<https://www.facebook.com/groups/vincesalex dj/permalink/4333802939983870>



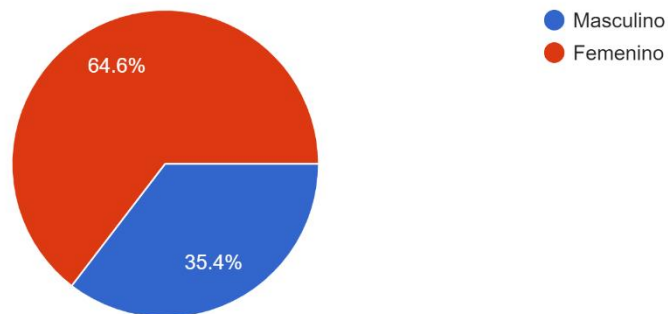


ANEXOS

Anexo A: ilustraciones de los resultados de la encuesta

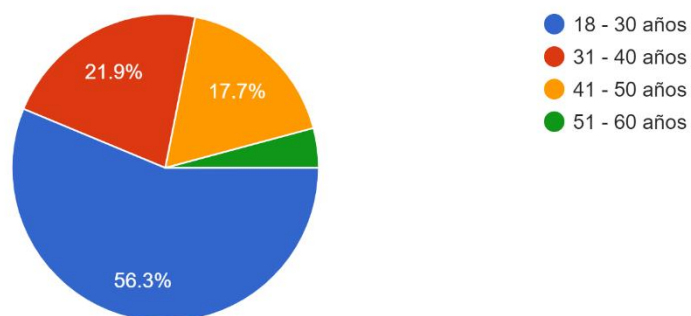
1.- Señale su género

96 respuestas



2.- Indique su rango de edad

96 respuestas



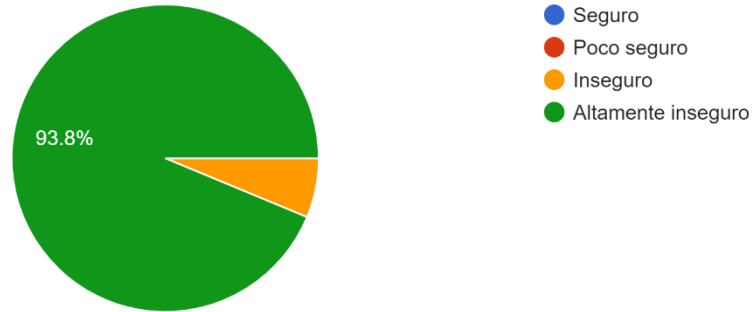


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

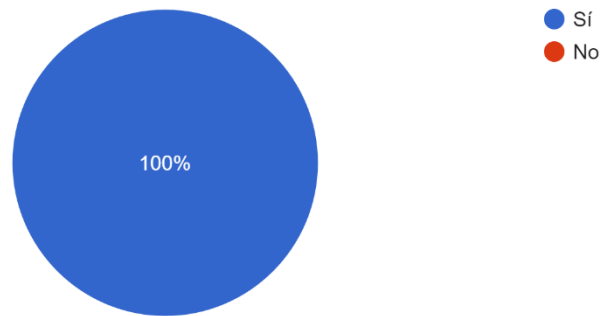
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

TURISMO

3.- ¿Cómo considera al Ecuador en estos dos últimos años con respecto a la seguridad social?
96 respuestas



4.- ¿Considera usted que la inseguridad social afecta la afluencia de turistas de un destino?
96 respuestas





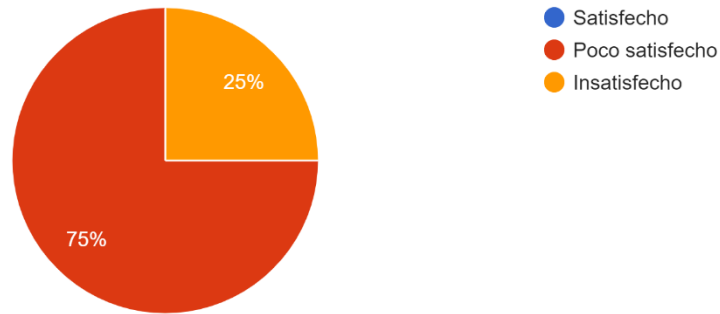
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

TURISMO

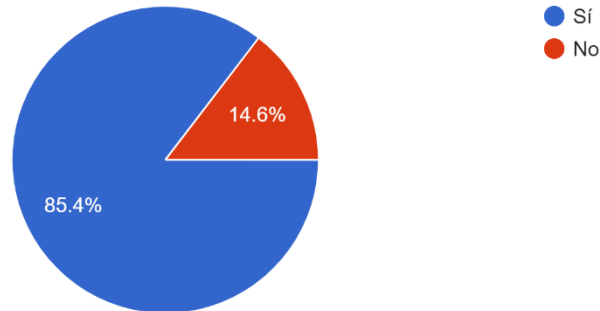
5.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la seguridad social que presenta el cantón Vinces?

96 respuestas



6.- ¿Ha sido víctima de algún acto delincencial dentro de la localidad en los últimos dos años?

96 respuestas





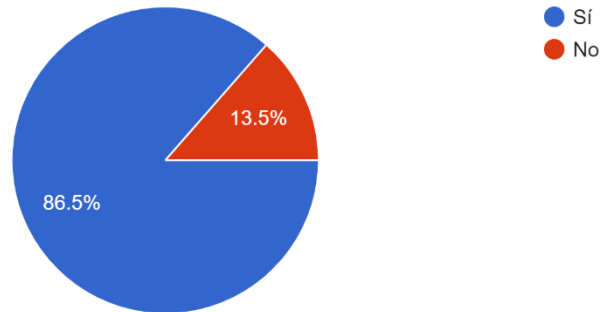
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

TURISMO

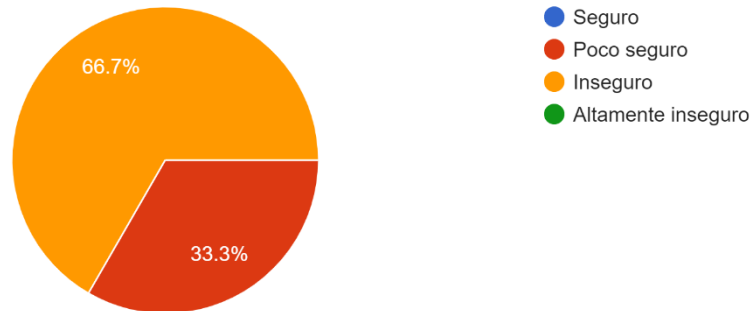
7.- ¿Está usted familiarizado con la inseguridad social que vive la zona?

96 respuestas



8.- ¿Cómo considera usted la seguridad en restaurantes, bares y cafeterías que brinda el cantón Vinces?

96 respuestas



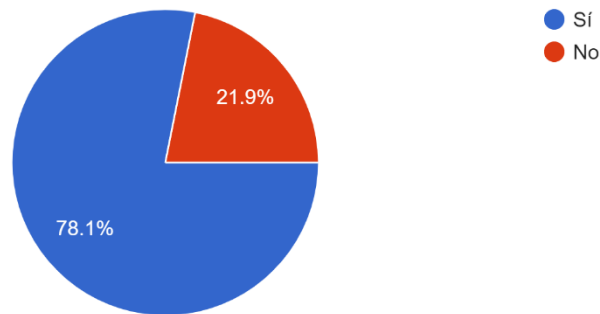


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



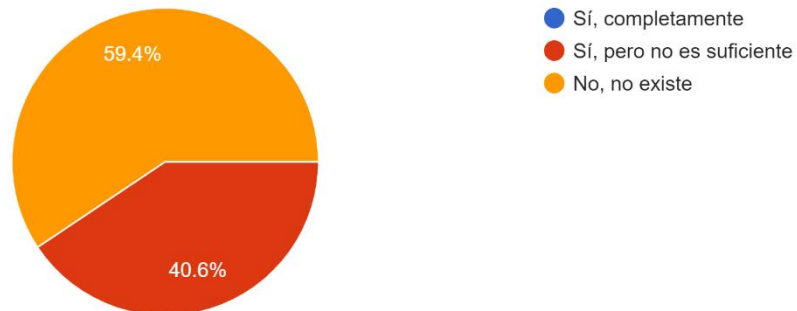
9.- ¿Conoce usted si algunos de los restaurantes, bares y cafeterías que tiene el cantón Vinces ha sufrido de extorsión?

96 respuestas



10.- ¿Existe resguardo policial en los restaurantes, bares y cafeterías en la localidad?

96 respuestas





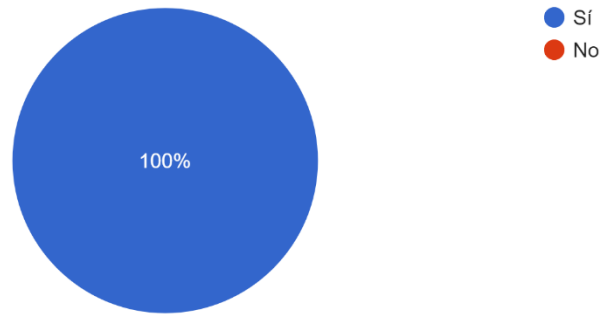
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

TURISMO

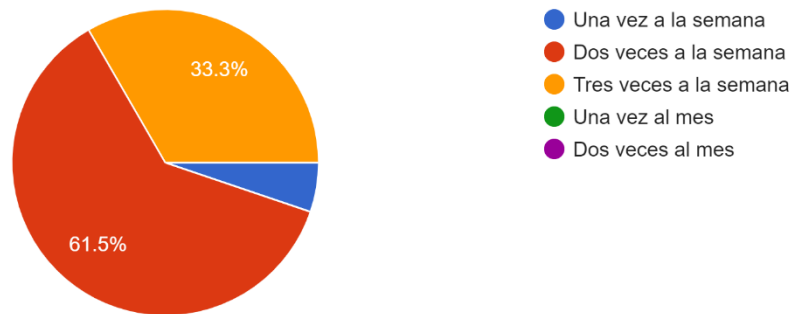
11.- ¿Cree usted que se debe fomentar la seguridad para activar el desarrollo económico en los restaurantes, bares y cafeterías en el cantón Vinces?

96 respuestas



12.- En años anteriores (2018, 2019 y 2020) ¿Con qué frecuencia asistía usted a restaurantes, bares y cafeterías?

96 respuestas





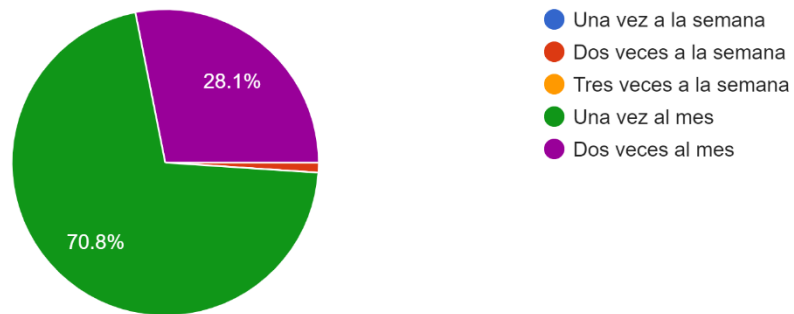
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

TURISMO

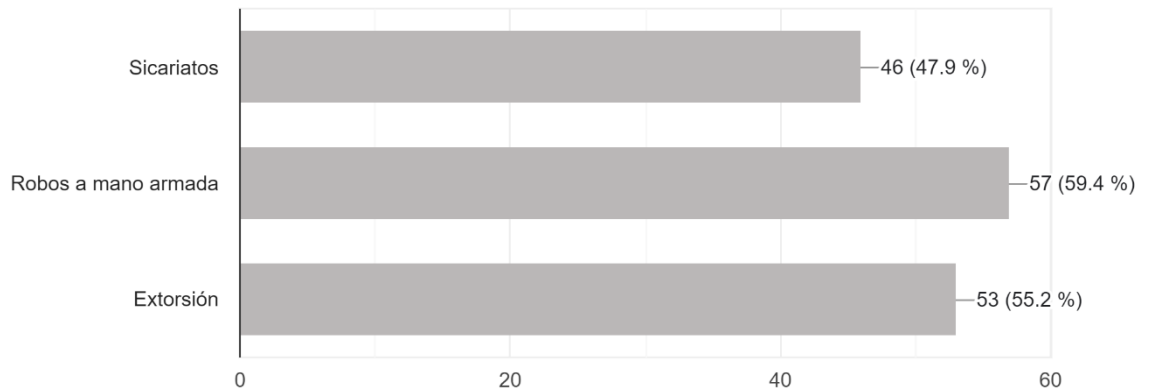
13.- A partir de los años 2021, 2022 y 2023 ¿Con qué frecuencia asiste usted a restaurantes, bares y cafeterías?

96 respuestas



14.- Si usted ha dejado de asistir a estos lugares (restaurantes - bares - cafeterías) nos puede indicar si alguna de la siguientes razones tienen que ver con su decisión:

96 respuestas



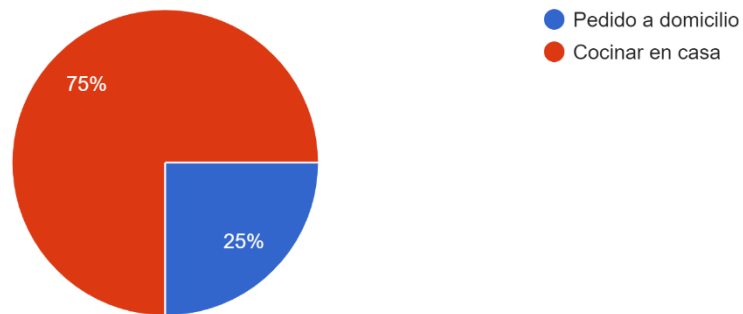


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



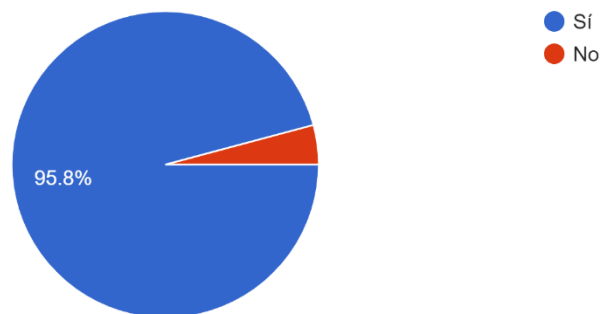
15.- Si usted ha decidido dejar de visitar los restaurantes, bares y cafeterías, en su lugar, toma alguna de las siguientes dos opciones:

96 respuestas



16.- ¿Ha cambiado usted su horario de visitas a los establecimientos de restaurantes, bares y cafeterías por la inseguridad social en el cantón Vinces?

96 respuestas

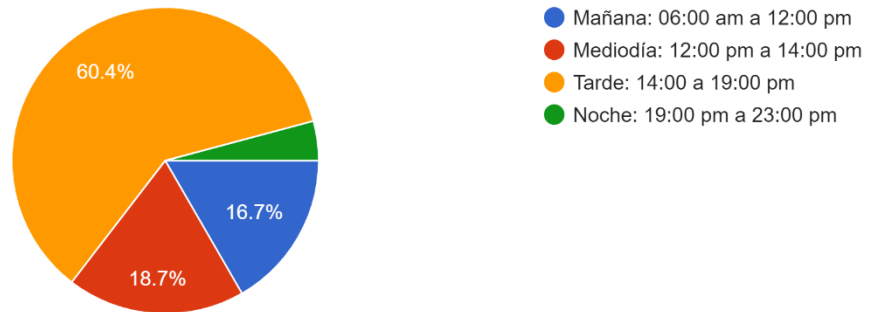




UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

17.- En la actualidad en qué momento del día prefiere usted visitar los restaurantes, bares y cafeterías que brinda la localidad vincheña:

96 respuestas



Anexo B: tablas con las preguntas y respuestas de las entrevistas.

Tabla 1. Entrevista a restaurante

Entrevista realizada al restaurante “El Muelle” a María Magdalena Laje	
Preguntas	Respuestas
1.- ¿Cuánto tiempo tiene funcionando su negocio?	En el restaurante “El Muelle” tiene tres años
2.- ¿Cómo percibe hoy en día la seguridad social en cantón Vinces en	Te puedo asegurar que esta terrible la situación en comparación a años anteriores.





comparación a años anteriores (2018, 2019 y 2020)?

Ayer se me llenó el local y tuve que llamar a la policía porque llegaron unas personas que yo percibía extrañas y no me quise arriesgar a esperar que se vayan, la verdad estamos trabajando con miedo porque no sabes que pasará o te roban, hay sicariatos o extorsionan.

3.- ¿Siente usted que la baja visita o llegada de personas en algunas ocasiones a su establecimiento tiene que ver con la inseguridad que se vive en el cantón?

Si, sobre todo en la noche aquí en plaza París donde se supone tengo que atender en la noche no lo hago porque es botado el lugar o no vienen personas por estas calles debido al miedo entonces en la noche atiendo en mi otro local ubicado en el sector Nicaragua porque es más privado. Y te comento que hace unas semanas robaron el local de cangrejo en plaza París que está ubicado a lado del mío, llegaron armados y les robaron todo lo que tenían en caja y era en plena luz del día.



4.- ¿Alguna vez ha sufrido de extorsión o por las conocidas “vacunas” en su negocio?

Si, me llego una llamada estando yo en ese momento en Guayaquil y me dijeron “ya estamos aquí listos para que nos den la orden de sicariatos estamos en su local” pero me di cuenta de que solo estaban haciendo asustar, de manera inmediata llamé a la policía y me dijeron que no había nada en mis locales pero que igual esté atenta. Fue una situación difícil lo bueno que solo se quedó en llamadas en amenazas, pero solo hasta ahí antes no sucedió nada que pasara a mayores y tanto mi equipo de trabajo y yo estamos bien.

5.- ¿Entonces usted si recibe resguardo policial en su establecimiento?

Si, hace unos días llegaron unos tipos solo a comprarme una botella de agua y miraban el lugar yo los ví muy sospechoso entonces procedí a llamar a la policía. Pero este resguardo policial me llega es porque llamo a números privados es decir son



conocidos míos, pero si llamas al 911 no funcionan o que tengas resguardo por cuenta propia de ellos no hay la verdad.

Elaboración propia

Tabla 2. Entrevista a heladería.

Entrevista realizada a la heladería “Yuliet” a Eddison Valenzuela Veliz	
Preguntas	Respuestas
1.- ¿Cuánto tiempo tiene funcionando su negocio?	Aproximadamente tiene ocho años.
2.- ¿Cómo percibe hoy en día la seguridad social en cantón Vinces en comparación a años anteriores (2018, 2019 y 2020)?	Comparado a años anteriores al menos desde finales de 2021, comienzos del 2022 y ahora el 2023 va de mal a peor, hay demasiados sicariatos que la verdad Vinces siendo tan pequeño nunca había visto tanta violencia como en años anteriores. La verdad me da miedo a veces cuando termino de trabajar porque salgo pasada de las 10 de





la noche y siento que me pueden perseguir o hacer algo malo.

3.- ¿Siente usted que la baja visita o llegada de personas en algunas ocasiones a su establecimiento tiene que ver con la inseguridad que se vive en el cantón?

Sí, en algunas ocasiones me he dado cuando sucede por ejemplo un sicariato la gente no sale entonces esto llega a afectar a los negocios porque ya me ha pasado que es un viernes o sábado y no hay afluencia de personas como se espera solo llegan en el día, pero en la noche hay ocasiones que no hay ventas. Ni en pandemia se veía esto porque al menos se realizaban pedidos a domicilio, pero ni eso ahora, sucede un hecho violento en la localidad ya es seguro que en la noche no va a ver muchas ventas.





4.- ¿Alguna vez ha sufrido de extorsión o por las conocidas “vacunas” en su negocio?

Al menos aquí en la heladería no pero sí sé que en otros establecimientos si ha pasado porque tengo amistades que trabajan en otros lugares de servicio de comidas y si ha ocurrido que inclusive cierran esos negocios por tal motivo, pero a nadie le gusta conversar sobre esos temas me imagino que los amenazan.

5.- ¿Recibe usted resguardo policial en su establecimiento?

Sinceramente que no, como estoy ubicado en una zona donde siempre hay fiestas o jóvenes que se reúnen para tomar ya cuando son las 22:00 o 23:00 horas de la noche se ven policías, pero así que pasen por aquí no o realicen resguardo no, no existe.

Elaboración propia

Tabla 3. Entrevista a bar

Entrevista realizada al Chelo's coffee/bar a Tizziana Mosquera Peralta





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



Preguntas	Respuestas
1.- ¿Cuánto tiempo tiene funcionando su negocio?	El establecimiento tiene funcionando nueve años.
2.- ¿Cómo percibe hoy en día la seguridad social en cantón Vinces en comparación a años anteriores (2018, 2019 y 2020)?	Lamentablemente estamos viviendo una época muy conflictiva, debido a la poca autoridad que tienen los padres hacia sus hijos, perdiendo los valores éticos y sobre todo no teniendo empatía hacia los demás, ya que en años anteriores eran más disciplinado la juventud, así que si en estos últimos dos casi tres años la inseguridad en la localidad está muy desatada que no se puede trabajar tranquilo.
3.- ¿Siente usted que la baja visita o llegada de personas en algunas ocasiones a su establecimiento tiene que	Desafortunadamente así es, a pesar que solo se atiende los sábados a partir de las 20:00 pm ha ocurrido momentos que no llegan muchas personas.





ver con la inseguridad que se vive en el cantón?

4.- ¿Alguna vez ha sufrido de extorsión o por las conocidas “vacunas” en su negocio?

Gracias a Dios no, nunca y espero con la bendición que no me suceda a pesar que es de conocimiento que este tipo de situación se está viviendo en todo el país, no me ha pasado.

5.- ¿Recibe usted resguardo policial en su establecimiento?

De vez en cuando, y cuando lo solicito. No es muy común la llegada de algún policía o por cuenta propia de ellos vigilar el lugar, pero cuando veo algo sospechoso dentro del bar me veo en la obligación de llamar a un patrullero de números privados que tengo para evitar daños mayores.

Elaboración propia

