

ORIGINAL

Tourist security perception by residents and tourists: The case of Guaranda City-Ecuador

Percepción de la seguridad turística por pobladores y turistas: El caso de la ciudad de Guaranda-Ecuador

Verónica Sánchez Velastegui¹  , Christopher Espinosa Ruiz²  , Germán Sánchez Chávez³  , Verónica Arcos Bósquez³  

¹Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencia de la Educación, Sociales, Filosóficas y Humanísticas. Guaranda. Ecuador.

²Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias de la Salud y el Ser Humano, Carrera de Ingeniería de Riesgos y Desastres. Guaranda. Ecuador.

³Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, Carrera Turismo y Hotelería. Guaranda. Ecuador.

Citar como: Sánchez Velastegui V, Espinosa Ruiz C, Sánchez Chávez G, Arcos Bósquez V. Tourist security perception by residents and tourists: The case of Guaranda City-Ecuador. Salud, Ciencia y Tecnología. 2025; 5:2290. <https://doi.org/10.56294/saludcyt20252290>

Enviado: 24-05-2025

Revisado: 02-08-2025

Aceptado: 06-10-2025

Publicado: 07-10-2025

Editor: Prof. Dr. William Castillo-González 

Autor para la correspondencia: Verónica Sánchez Velastegui 

ABSTRACT

Introduction: Guaranda, Ecuador, is an emerging tourist destination renowned for its cultural and natural wealth, where the perception of safety is a determining factor for its sustainable development.

Objective: the perception of tourist safety in Guaranda was analyzed, comparing the perspectives of local residents and visitors.

Method: a quantitative approach was implemented through the application of structured surveys to a representative sample of residents and tourists. The instrument evaluated six specific areas of tourist safety.

Results: divergent perceptions were identified between the two groups studied. Tourists expressed a general perception of greater safety at the destination, while local residents expressed more significant concerns, particularly in the areas of public safety and road safety.

Conclusions: the study contributed to knowledge about the perception of safety in emerging tourist destinations, highlighting substantial differences between residents and visitors. The findings provided relevant information for local authorities, tourism sector stakeholders, and the community, facilitating the design of strategies aimed at improving safety conditions and promoting sustainable tourism development in the destination.

Keywords: Tourism Safety; Perception of Safety; Tourism; Residents; Tourists.

RESUMEN

Introducción: Guaranda-Ecuador representa un destino turístico emergente reconocido por su riqueza cultural y paisajística, donde la percepción de seguridad constituye un factor determinante para su desarrollo sostenible.

Objetivo: se analizó la percepción de seguridad turística en Guaranda, comparando las perspectivas entre pobladores locales y visitantes.

Método: se implementó un enfoque cuantitativo mediante la aplicación de encuestas estructuradas a una muestra representativa de pobladores y turistas. El instrumento evaluó seis ámbitos específicos de seguridad turística.

Resultados: se identificaron percepciones divergentes entre ambos grupos estudiados. Los turistas manifestaron una percepción general de mayor seguridad en el destino, mientras que los pobladores locales expresaron preocupaciones más significativas, particularmente en los ámbitos de seguridad ciudadana y vial. **Conclusiones:** el estudio contribuyó al conocimiento sobre la percepción de seguridad en destinos turísticos emergentes, evidenciando diferencias sustanciales entre residentes y visitantes. Los hallazgos proporcionaron información relevante para autoridades locales, actores del sector turístico y la comunidad, facilitando el diseño de estrategias orientadas a mejorar las condiciones de seguridad y promover el desarrollo turístico sostenible del destino.

Palabras clave: Seguridad Turística; Percepción de Seguridad; Turismo; Pobladores; Turistas.

INTRODUCCIÓN

La seguridad representa una de las necesidades básicas del ser humano,⁽¹⁾ y se manifiesta en dos dimensiones cruciales: por un lado, enfrenta amenazas crónicas como el hambre, las enfermedades y la represión; por otro, debe lidiar con perturbaciones repentinas y dolorosas en la vida diaria, ya sea en el entorno familiar, laboral o comunitario.⁽²⁾ Korstanje⁽³⁾ sostiene que cada cultura, país u organización humana configura su propia percepción de lo seguro y lo peligroso.

El vínculo entre el turismo y la seguridad es imprescindible. Las acciones de los turistas y, por ende, los destinos, se ven considerablemente impactados por las percepciones de seguridad, así como por la implementación de medidas de seguridad, resguardo y evaluación del riesgo.⁽⁴⁾

La necesidad de seguridad y protección se presenta como requisito fundamental para el desarrollo del turismo urbano.^(5,6) A pesar de ello, el incremento del turismo puede dar lugar a un aumento en los niveles de criminalidad en las ciudades.^(7,8) No obstante, no siempre es evidente una conexión significativa entre el aumento de visitantes y las tasas de criminalidad.⁽⁹⁾ Aunque Perry & Potgieter⁽¹⁰⁾ advierten sobre la posibilidad de que el turismo contribuya al aumento del delito, esta preocupación no ocupa un lugar central en los debates sobre la relación entre delincuencia y turismo en Sudáfrica. Por ende, la dinámica que rodea el crimen y el turismo varía según el lugar. Pizam & Mansfeld⁽¹¹⁾ subrayan la importancia crucial de la dimensión geográfica de los incidentes de seguridad para comprender y abordar las cuestiones de seguridad asociadas al turismo.

Desde la óptica de Crouch & Ritchie⁽¹²⁾ quienes postulan la interconexión entre el turismo y el desarrollo, la seguridad emerge como un componente intrínseco que se fusiona sinérgicamente con aspectos fundamentales como el crecimiento económico, la preservación de la integridad y la mejora de la calidad de la experiencia turística. Esta perspectiva holística encuentra resonancia en las tendencias contemporáneas de la literatura turística, las cuales enfatizan la importancia de estrategias integrales para fomentar el desarrollo sostenible de los destinos turísticos.^(13,14) La seguridad en el ámbito turístico abarca un espectro amplio e integral, dado que el turismo, por su esencia, refleja el respeto y la salvaguarda del derecho a la seguridad vinculado a la libertad de movimiento, esta disciplina se fundamenta en la protección integral de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, los proveedores de servicios y los residentes de las comunidades receptoras.⁽¹⁵⁾

No existe un consenso ni un marco definido sobre quién fue el pionero en investigar la relación entre seguridad y turismo. Sin embargo, los primeros estudios a nivel internacional sobre el miedo y la seguridad se remontan a 1973 en Estados Unidos, a través de la National Crime Victimization Survey, y en 1994 en el Reino Unido con la British Criminal Survey. Estas investigaciones han demostrado que las personas que experimentan inseguridad tienden a modificar sus hábitos, rutinas y participación en ciertas actividades.^(16,17)

La aprehensión frente al crimen refleja diversas inquietudes de índole social y política, abarcando desde la preocupación pública por convertirse en víctima de un delito hasta comportamientos precautorios que implican evitar determinadas situaciones o lugares.⁽¹⁸⁾ Corona⁽¹⁹⁾ examinó el impacto de los delitos violentos en la industria turística de México durante el periodo de 1990-2010, destacando que, si bien los crímenes violentos disuaden tanto a visitantes nacionales como internacionales, el impacto en las percepciones de los turistas extranjeros parece ser más pronunciado. La cobertura mediática de la delincuencia, tanto en general como dirigida contra turistas, desempeña un papel crucial en la construcción de la imagen del destino como inseguro.⁽²⁰⁾ Los incidentes de asesinatos, violaciones y agresiones contra turistas a menudo ocupan titulares en medios internacionales.⁽²¹⁾ El temor de los turistas al crimen puede originarse en diversas fuentes, como sus experiencias personales, la influencia mediática y los comentarios boca a boca.⁽²²⁾ El miedo al delito está vinculado a varios factores, entre ellos el género, la edad, el origen étnico y la gravedad percibida de las consecuencias.⁽²³⁾ Existen teorías e investigaciones limitadas que aborden y expliquen la relación entre el turismo y la delincuencia, y en las últimas tres décadas se han llevado a cabo pocos estudios al respecto. Hace casi veinte años, Pizam & Mansfeld⁽²⁴⁾ señalaban que “solo un reducido número de estudios empíricos ha

explorado la relación entre turismo y delincuencia”. Schiebler et al.⁽²⁵⁾, y Crotts⁽²⁶⁾ identificaron dos teorías ampliamente aplicables al delito en el contexto turístico: la teoría de las actividades rutinarias y la teoría de los puntos calientes, proporcionando una perspectiva potencial sobre la conexión entre turismo y delincuencia. Según la teoría de las actividades rutinarias, la clave para minimizar los delitos radica en aumentar la presencia de la aplicación de la ley en las zonas turísticas. La teoría de los puntos calientes se enfoca en lugares que “ofrecen oportunidades convergentes donde pueden ocurrir crímenes predatorios”.⁽²⁶⁾ Ryan⁽²⁷⁾ describe estos puntos como lugares “crimogénicos” que incluyen bares, discotecas y locales de entretenimiento para turistas. La probabilidad de que los turistas sean víctimas de la delincuencia aumenta al visitar estas áreas.⁽²⁸⁾

En relación con lo mencionado anteriormente, en Ecuador se plantea seis ámbitos para medir la seguridad en un destino turístico: i. Seguridad Ciudadana, ii. Salud e Higiene, iii. Seguridad Económica, iv. Seguridad Vial, v. Protección Ambiental y ante Desastres Naturales, y; vi. Derechos Humanos e Inclusión Social.⁽²⁹⁾ Los cuales fueron considerados para determinar la percepción de seguridad de pobladores y turistas en este trabajo.

Esta investigación se centra en la ciudad de Guaranda, ubicada en la provincia de Bolívar, en Ecuador. Este territorio conocido por su fascinante cultura, paisajes pintorescos y festivales tradicionales, lo que la convierte en un destino turístico emergente en el país. Sin embargo, como en muchos destinos turísticos, la seguridad es una preocupación clave tanto para los residentes locales como para los visitantes.

En este contexto, el objetivo del presente estudio es analizar la percepción de la seguridad turística por turistas y residentes en la ciudad de Guaranda, reconocida en el año 2023 como “Rincón Mágico” por el Ministerio de Turismo del Ecuador.

MÉTODO

Para el estudio, se utilizó un diseño de investigación de campo transversal con un enfoque descriptivo-correlacional. Se llevó a cabo un análisis cuantitativo de los datos recolectados mediante encuestas, lo que requiere un análisis y comprensión profunda de los factores involucrados para comprender los fenómenos relacionados con la seguridad turística. Este enfoque busca obtener resultados precisos y completos, que permitan, en el futuro, desarrollar estrategias de seguridad efectivas para los actores del sector.

Para evaluar la percepción de seguridad, se incluyeron los indicadores básicos en los ámbitos de: Seguridad Ciudadana, para lo cual se evaluó la propensión a sufrir actos delictivos y el conocimiento de la ubicación de las Unidades de Policía Comunitaria; en Salud e Higiene, se investigó el conocimiento de la ubicación de los centros de salud pública, la efectividad de los servicios de salud para turistas, y la calidad de la manipulación de alimentos y bebidas en los establecimientos; en Seguridad Económica, se examinó la propensión a ser víctima de fraude o estafa, así como la percepción de los precios de los servicios turísticos; en Seguridad Vial, se evaluó la propensión a sufrir accidentes de tránsito, el estado de los medios de transporte y la señalización vial; en Protección Ambiental y ante Desastres Naturales, se investigó la existencia de zonas seguras ante eventos adversos y la seguridad de los espacios recreativos; y en Derechos Humanos e Inclusión Social, se valoró la infraestructura para el desplazamiento de personas con discapacidad y la percepción sobre la vulneración de derechos en la ciudad.

Estos indicadores permiten una evaluación integral y multidimensional de la percepción de seguridad en diversos contextos, proporcionando una visión detallada de los factores que afectan la seguridad en la ciudad.

Se obtuvo información numérica que permitió diagnosticar estadísticas para su posterior análisis y cálculo de porcentajes, que reflejan datos exactos sobre la investigación de los diferentes aspectos que giran en torno al tema de seguridad turística y al momento de establecer un vínculo entre las personas encuestadas y el investigador, evidenciando su percepción y conducta para lograr conclusiones pertinentes. Se obtuvo información a través de fuentes primarias, los datos obtenidos fueron por contacto directo con el sujeto de estudio a través de la aplicación de dos cuestionarios; a los pobladores y a turistas. Considerando la población de estudio del sector, se tiene como referencia a la zona urbana de la ciudad de Guaranda, con una población de 65551 habitantes.⁽³⁰⁾ En cuanto a la población de los turistas nacionales y extranjeros, de acuerdo con la información proporcionada por el Ministerio Turismo de Ecuador, en el período 2015 al 2019, se ha registrado el ingreso de un total de 25000 turistas por año, a la ciudad de Guaranda.

Muestra 1 Turistas Nacionales y extranjeros

En lo que concierne a la muestra de estudio, respecto a la población de 25000 turistas nacionales y extranjeros que ingresaron a la ciudad de Guaranda, de acuerdo con la muestra probabilística para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 7 %, se obtiene un total de 195 encuestas aplicadas.

Muestra 2 Población zona urbana de Guaranda

Respecto a la población de estudio de los 65551 habitantes de la ciudad de Guaranda, de acuerdo con la muestra probabilística para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95 % y margen de error del 5 %, se obtiene un total de 382 encuestas aplicadas.

Para el levantamiento de datos se aplicó un cuestionario que presentó 20 ítems, este instrumento fue sometido a procedimientos de fiabilidad con la finalidad de observar el compartimiento de las respuestas. Posteriormente, a través del software IBM SPSS Statistics, se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, identificando que en el grupo de respuestas se encontraron ítems de baja consistencia interna los cuales fueron eliminados, dando como resultado 14 ítems. El valor para el Alfa de Cronbach fue de 0,912 (tabla 1), lo que refleja una confiabilidad sustancial de la escala. Este valor se sitúa en el intervalo considerado como excepcional para la fiabilidad de una escala, que va de 0 a 1. En este rango, valores más próximos a 1 indican una coherencia interna más elevada entre los elementos de la escala.⁽³¹⁾ En consecuencia, se puede inferir que la escala empleada en el estudio exhibe una coherencia interna elevada y es fiable para evaluar el constructo deseado.

Tabla 1. Análisis de fiabilidad	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,912	14

Después de establecer la fiabilidad de los datos, se procedió a realizar el análisis de correlación de Tau de Kendall. Es importante destacar que en el estudio se aplicó dicha correlación para analizar la relación entre la percepción de los ámbitos de: Seguridad Ciudadana, Salud e Higiene, Seguridad Económica, Seguridad Vial, Protección Ambiental y ante Desastres Naturales, y; Derechos Humanos e Inclusión Social en la ciudad de Guaranda, tanto para la población local como para los turistas. La correlación Tau de Kendall es una medida no paramétrica que evalúa la asociación entre dos variables ordinales categóricas, siendo útil cuando los datos se clasifican en categorías.⁽³²⁾ Esto permite comprender la relación entre estas percepciones en el contexto del estudio.

RESULTADOS

Análisis descriptivo

La tabla 2 muestra las propiedades descriptivas de los visitantes y de la población local que integran la muestra. Este conjunto de datos proporciona una visión detallada de las características específicas de los turistas analizados versus la población local, se realiza un análisis descriptivo y comparativo entre ambos grupos, centrándose en variables sociodemográficas clave. Los resultados revelan que la población local exhibe una edad promedio ligeramente superior (39,10 años) en comparación con los turistas (35,41 años). En términos de género, se observa una distribución equitativa en la población local, con un 59,70 % de hombres y un 40,30 % de mujeres, mientras que los turistas presentan una ligera predominancia femenina (50,30 %). En cuanto al estado civil, la población local muestra una proporción significativamente mayor de personas casadas (55,50 %), a diferencia de los turistas (41,54 %). Además, los turistas presentan una mayor proporción de individuos con educación superior (38,46 %), mientras que la población local tiene una mayor representación de personas con educación secundaria (38,22 %). En términos de ocupación, la población local destaca por la presencia de amas de casa (30,89 %), mientras que los turistas exhiben una mayor proporción de servidores públicos (36,41 %). Estas diferencias subrayan la importancia de considerar las características sociodemográficas distintivas de ambos grupos, lo que contribuye significativamente a la comprensión integral de la dinámica demográfica local y turística.

Tabla 2. Análisis descriptivo de variables sociodemográficas entre la población local y los turistas					
POBLACIÓN LOCAL			TURISTAS		
VARIABLE	Media	%	VARIABLE	Media	%
<i>Edad</i>	39,10	24,60 %	<i>Edad</i>	35,41	29,70 %
<i>Género</i>			<i>Género</i>		
Femenino		40,30 %	Femenino		50,30 %
Masculino		59,70 %	Masculino		49,70 %
<i>Estado civil</i>			<i>Estado civil</i>		
Casado		55,50 %	Casado		41,54 %
Divorciado		4,19 %	Divorciado		2,56 %
Soltero		35,86 %	Soltero		35,38 %
Unión Libre		4,19 %	Unión Libre		17,95 %
Viudo		0,30 %	Viudo		2,56 %

Nivel de estudio		Nivel de estudio	
Posgrado	2,88 %	Posgrado	4,10 %
Secundaria	38,22 %	Secundaria	30,77 %
Superior	18,06 %	Superior	38,46 %
T e c n o l o g í a , Técnico	9,16 %	Tecnología, Técnico	26,67 %
Primaria	31,68 %	Primaria	
Ocupación		Ocupación	
Agricultor	1,05 %	Agricultor	0,51 %
Ama de Casa	30,89 %	Ama de Casa	7,69 %
Chofer	0,26 %	Chofer	0,51 %
Comerciante	21,73 %	Comerciante	14,87 %
Desempleado	19,11 %	Desempleado	4,62 %
Estudiante	2,36 %	Estudiante	9,23 %
Jubilado	0,52 %	Jubilado	3,59 %
Servidor Privado	12,30 %	Servidor Privado	22,56 %
Servidor Público	11,78 %	Servidor Público	36,41 %

Tabla 3. Correlación en el ámbito de seguridad ciudadana			
Ámbito de seguridad ciudadana		¿Conoce dónde se encuentran ubicadas las diferentes Unidades de Policía Comunitaria?	
		POBLACIÓN LOCAL	
¿Considera que en la ciudad de Guaranda es propenso a sufrir actos delictivos?	Tau_b de Kendall		0,794
	Sig. (bilateral)		0,041
	TURISTAS		
	Tau_b de Kendall		0,011
	Sig. (bilateral)		0,850

De acuerdo con los datos consignados en la tabla 3, en la población local se identificó una correlación positiva fuerte y significativa entre el conocimiento de la ubicación de las Unidades de Policía Comunitaria y la percepción de propensión a sufrir actos delictivos ($\tau = 0,794$; $p = 0,041$). En contraste, en los turistas la correlación fue cercana a cero y no significativa ($\tau = 0,011$; $p = 0,850$), lo que refleja diferencias claras entre ambos grupos.

Tabla 4. Correlación en el ámbito de salud e higiene			
Ámbito de salud e higiene		¿Considera que los servicios de salud son efectivos para el turista?	¿Considera que los establecimientos de expendio de alimentos y bebidas cuentan con una correcta manipulación?
POBLACIÓN LOCAL			
¿Conoce dónde se encuentran ubicados los diferentes centros de salud pública en la ciudad de Guaranda?	Tau_b de Kendall	0,798	0,814
	Sig. (bilateral)	0,042	0,033
	TURISTAS		
	Tau_b de Kendall	0,756	0,712
	Sig. (bilateral)	0,045	0,043

Los resultados presentados en la tabla 4 muestran correlaciones positivas y significativas en los dos grupos. En la población local, el conocimiento de los centros de salud se asoció con la percepción de efectividad de los servicios ($\tau = 0,798$; $p = 0,042$), y el conocimiento de los establecimientos de expendio de alimentos con la

percepción de correcta manipulación ($\tau = 0,814$; $p = 0,033$). En los turistas se hallaron correlaciones similares, con valores altos y estadísticamente significativos ($\tau = 0,756$; $p = 0,045$; $\tau = 0,712$; $p = 0,043$).

Tabla 5. Correlación en el ámbito de seguridad económica		
Ámbito de Seguridad Económica	En base a su experiencia, ¿Cómo considera los precios establecidos para los diferentes servicios turísticos?	
¿Considera que en la ciudad de Guaranda es propenso a ser víctima de fraude o estafa?	POBLACIÓN LOCAL	
	Tau_b de Kendall	0,727
	Sig. (bilateral)	0,044
	TURISTAS	
	Tau_b de Kendall	0,040
	Sig. (bilateral)	0,535

De acuerdo con la tabla 5, en la población local se encontró una correlación positiva significativa ($\tau = 0,727$; $p = 0,044$) entre la percepción de los precios de los servicios turísticos y la consideración de ser víctima de fraude o estafa. En los turistas, en cambio, la correlación fue baja y no significativa ($\tau = 0,040$; $p = 0,535$). Esto refleja que la asociación entre ambas variables se manifestó únicamente en la población local.

Tabla 6. Correlación en el ámbito de seguridad vial			
Ámbito de seguridad vial		Desde su experiencia, ¿Cómo considera el estado de los medios de transportes utilizados en la ciudad?	En base a su experiencia, ¿Cuál considera que es el estado de la señalética de la ciudad de Guaranda?
¿Considera que en la ciudad de Guaranda es propenso a sufrir accidentes de tránsito?	POBLACIÓN LOCAL		
	Tau_b de Kendall	0,759	0,813
	Sig. (bilateral)	0,047	0,037
	TURISTAS		
	Tau_b de Kendall	0,025	0,097
	Sig. (bilateral)	0,695	0,123

Los valores reportados en la tabla 6 indican que, en la población local, la percepción del estado de los medios de transporte se asoció significativamente con la propensión a sufrir accidentes de tránsito ($\tau = 0,759$; $p = 0,047$). De igual forma, la percepción del estado de la señalética mostró una correlación significativa con la propensión a accidentes ($\tau = 0,813$; $p = 0,037$). En los turistas, las correlaciones fueron bajas y no significativas ($\tau = 0,025$; $p = 0,695$; $\tau = 0,097$; $p = 0,123$).

Tabla 7. Correlación en el ámbito de protección ambiental y ante desastres naturales		
Ámbito de protección ambiental y ante desastres naturales	Considera que la ciudad de Guaranda, ¿Cuenta con los espacios recreativos seguros?	
En base a su experiencia, ¿Considera que la ciudad de Guaranda cuenta con zonas seguras ante eventos adversos?	POBLACIÓN LOCAL	
	Tau_b de Kendall	0,820
	Sig. (bilateral)	0,039
	TURISTAS	
	Tau_b de Kendall	0,105
	Sig. (bilateral)	0,081

La tabla 7 evidencia que en la población local hubo una correlación positiva significativa entre la percepción de contar con espacios recreativos seguros y la consideración de la ciudad como zona segura ante eventos adversos ($\tau = 0,820$; $p = 0,039$). En los turistas, la correlación fue baja y no significativa ($\tau = 0,105$; $p = 0,081$).

En la tabla 8 se presentan los resultados del ámbito de derechos humanos e inclusión. En la población local se encontró una correlación positiva baja y no significativa entre la percepción de infraestructura adecuada para personas con discapacidad y la percepción de vulneración de derechos ($\tau = 0,165$; $p = 0,122$). En los turistas se

registró un valor de correlación alto ($\tau = 0,974$), aunque no alcanzó significancia estadística ($p = 0,132$).

Tabla 8. Correlación en el ámbito de derechos humanos e inclusión social			
Ámbito de derechos humanos e inclusión social	¿Considera que se le han vulnerado sus derechos en la ciudad de Guaranda?		
Considera que la ciudad de Guaranda, ¿Cuenta con la infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de las personas con discapacidad?	POBLACIÓN LOCAL		
	Tau_b de Kendall		0,165
	Sig. (bilateral)		0,122
	TURISTAS		
	Tau_b de Kendall		0,974
	Sig. (bilateral)		0,132

DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio revelan diferencias sustanciales entre la población local y los turistas en la percepción de la seguridad turística en Guaranda. En general, los residentes presentaron asociaciones estadísticamente significativas en la mayoría de los ámbitos analizados, mientras que en los turistas dichas correlaciones fueron débiles o no alcanzaron significancia. Esta divergencia evidencia que la familiaridad con el territorio, el grado de exposición y la experiencia cotidiana condicionan la forma en que se evalúan los riesgos y la calidad de los servicios turísticos.

En el ámbito de la seguridad ciudadana, la población local otorga especial importancia al conocimiento de la ubicación de las Unidades de Policía Comunitaria, un indicador de confianza en la capacidad de respuesta institucional. Los turistas, en cambio, no establecieron asociaciones significativas en este aspecto y parecen basar su sensación de resguardo en señales más inmediatas durante la visita. Estos hallazgos coinciden con lo planteado en Marchan et al.⁽³³⁾ donde se señala que la percepción de seguridad de los visitantes depende menos de la infraestructura policial y más de la disponibilidad percibida de recursos visibles en el entorno.

En materia de salud e higiene, tanto residentes como turistas coincidieron en relacionar de manera positiva la existencia de servicios sanitarios y el cumplimiento de buenas prácticas en el expendio de alimentos con una percepción favorable de seguridad. La consistencia de los resultados en los dos grupos reafirma lo señalado por Boakye y Williams & Baláz^(5,6) quienes destacan que la calidad sanitaria constituye un factor esencial para la confianza y fidelización de los visitantes, además de proteger a la comunidad local.

La dimensión económica, por su parte, reflejó diferencias claras: mientras los residentes asociaron la percepción de precios con el riesgo de fraude, los turistas no mostraron esa misma sensibilidad. Este resultado refuerza lo planteado por Gursoy et al., y Kim et al.^(34,35) al advertir que la equidad en los precios es un componente crítico para la aceptación social del turismo. En destinos donde se perciben abusos o prácticas poco transparentes, la actividad turística puede generar tensiones con la población anfitriona.

En cuanto a la seguridad vial, los residentes relacionaron el estado del transporte público y la señalización con la posibilidad de sufrir accidentes, algo que no se observó entre los turistas. Este contraste puede explicarse porque quienes habitan la ciudad enfrentan de forma recurrente las limitaciones de la infraestructura, mientras que los visitantes la utilizan de manera puntual. Estudios como los de George⁽²²⁾ y Córdoba & Torres⁽³⁶⁾ ya habían advertido que la exposición cotidiana es determinante en la valoración de la seguridad vial.

Respecto a la protección ambiental y la gestión de desastres, los residentes establecieron vínculos entre la existencia de espacios recreativos seguros y la percepción de la ciudad como un entorno protegido frente a riesgos naturales. Los turistas no replicaron esta asociación, probablemente porque su corta estancia no les permite dimensionar la exposición a amenazas. En línea con lo señalado por Proaño et al.⁽³⁷⁾ la experiencia acumulada frente a los riesgos fortalece en los residentes una conciencia más crítica sobre la seguridad del territorio.

En el eje de derechos humanos e inclusión social no se identificaron correlaciones estadísticamente significativas entre la percepción de accesibilidad y la vulneración de derechos. Aun así, entre los turistas apareció una asociación elevada, aunque no concluyente, que abre la posibilidad de que la accesibilidad tenga un peso mayor del que se evidencia en los datos. Este indicio merece explorarse en futuras investigaciones, pues coincide con lo señalado en D'Mello et al.⁽³⁰⁾, Buhalisa & Michopouloub⁽³⁸⁾, Darcy & Dickson⁽³⁹⁾ donde se enfatiza que la accesibilidad es más que un requisito de inclusión; constituye también un elemento estratégico para la competitividad de los destinos. Su impacto, sin embargo, no siempre se percibe de forma homogénea por los distintos actores involucrados.

Al mirar los resultados en su conjunto, se confirma que la seguridad turística es un fenómeno multifacético. No depende de un único factor, sino de la interacción entre dimensiones institucionales, sanitarias, económicas, viales, ambientales y sociales. Esta complejidad obliga a que las políticas públicas se formulen desde una

perspectiva integral, capaz de atender las sensibilidades diferenciadas de residentes y visitantes. Dejar de lado esa diversidad implicaría perder de vista la forma en que la seguridad es vivida y valorada por quienes habitan el destino y por quienes lo visitan temporalmente.

CONCLUSIONES

La investigación muestra que la seguridad turística en Guaranda no se percibe de manera uniforme. Los residentes tienden a valorar con más fuerza la presencia institucional, la infraestructura vial y las medidas de prevención frente a desastres, mientras que los turistas concentran su atención en la calidad sanitaria y la atención recibida. Esta diferencia de perspectivas confirma que la seguridad turística es un fenómeno heterogéneo, condicionado por las experiencias propias de cada grupo y por las expectativas con las que se aproxima al destino.

De este contraste se desprende que la gestión de la seguridad turística en la ciudad no puede basarse en una sola mirada. Integrar lo que perciben los residentes con las preocupaciones de los visitantes ofrece un marco más completo para el diseño de políticas públicas y acciones de gestión. Solo con este enfoque es posible sostener el reconocimiento de Guaranda como Rincón Mágico y convertirlo en un destino que combine competitividad con confianza e inclusión.

En términos prácticos, el estudio permite delinear tres áreas prioritarias de acción: reforzar la cercanía y presencia institucional en materia de seguridad ciudadana; asegurar estándares de calidad verificables en salud e higiene en los distintos servicios turísticos; y avanzar hacia una infraestructura accesible que garantice inclusión real. Estos pasos no solo fortalecerían la confianza de quienes visitan la ciudad, sino que también mejorarían la calidad de vida de sus habitantes, consolidando a Guaranda como un referente de turismo seguro y sostenible.

REFERENCIAS

1. Buss AR. Humanistic psychology as liberal ideology: The socio-historical roots of maslow's theory of self-actualization. *J Humanist Psychol.* 1979;19(3):43-55. DOI: https://doi.org/10.1177/002216787901900309/ASSET/002216787901900309.FP.PNG_V03
2. Gough I, Doyal L. A theory of human need. Vol. 7 *Icaria* (Firm); 1994. DOI: <https://doi.org/10.1177/026101838400401002>
3. Korstanje ME. Introduction to tourism security: Tourism in the age of terrorism. In: *Handbook of Research on Holistic Optimization Techniques in the Hospitality, Tourism, and Travel Industry*. IGI Global; 2016. DOI: <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-1054-3.ch009>
4. Hall MC, Duval DT, Timothy DJ. Security and tourism: Towards a new understanding? *Journal of Travel and Tourism Marketing.* 2004;15(2-3):1-18. DOI: https://doi.org/10.1300/J073v15n02_01
5. Boakye KA. Tourists' views on safety and vulnerability. A study of some selected towns in Ghana. *Tour Manag.* 2012;33(2):327-33. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.03.013>
6. Williams AM, Baláž V. *Tourism Risk and Uncertainty*. SAGE PublicationsSage CA: Los Angeles, CA; 2014;54(3):271-87. DOI: <https://doi.org/10.1177/0047287514523334>
7. Lisowska A. Crime in tourism destinations: Research review. *Turyzm/Tourism.* 2017;27(1):31-9. DOI: <https://doi.org/10.18778/0867-5856.27.1.12>
8. Mawby RI, Brunt P, Hambly Z. Fear of crime among British holidaymakers. *British Journal of Criminology.* 2000;40(3):468-79. DOI: <https://doi.org/10.1093/bjc/40.3.468>
9. Baker D, Stockton S. Tourism and Crime in America: A Preliminary Assessment of the Relationship between the Number of Tourists and Crime in two Major American Tourist Cities. *International Journal of Safety and Security in Tourism.* 2014;1(5):1-25. Available from: <https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/ijsssth/5/paper1-Tourism-and-Crime-in-America.pdf>
10. Perry EC, Potgieter C. Crime and Tourism in South Africa. *Journal of Human Ecology.* 2013;43(1):101-11. DOI: <https://doi.org/10.1080/09709274.2013.11906616>
11. Pizam A, Mansfeld Y. Toward a Theory of Tourism Security. In: *Tourism, Security and Safety: From Theory*

to Practice, First edition. Taylor and Francis; 2006. DOI: 10.4324/9780080458335-1

12. Crouch GI, Ritchie JRB. Tourism, competitiveness, and societal prosperity. *J Bus Res.* 1999;44(3):137-52. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(97\)00196-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(97)00196-3)

13. Dangi TB, Jamal T. An integrated approach to 'sustainable community-based tourism'. *Sustainability (Switzerland)*. 2016;8(5):475. DOI: <https://doi.org/10.3390/su8050475>

14. Grinols EL, Mustard DB, Staha M. How do Visitors Affect Crime? *J Quant Criminol.* 2011;27(3):363-78. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10940-010-9128-0>

15. Salas Medina P, Velasteguí Sánchez JR, Salas Álvarez WT. Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador. *Revista UNIANDÉS Episteme.* 2019;6(1):96-110. Available from: <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1172>

16. Iverson TJ. Tourism and crime: key themes. *Anatolia.* 2011;22(3):435-6. DOI: <https://doi.org/10.1080/13032917.2011.631419>

17. Jackson J, Farrall S, Gray E. Theorising the Fear of Crime: The Cultural and Social Significance of Insecurities about Crime. *SSRN Electronic Journal.* 2011; DOI: <https://doi.org/10.2139/ssrn.1012393>

18. Pryce DK. Empirical Examination of the Link Between Fear of Crime and Quality of Life: Findings from a Study Conducted in the United States. *Deviant Behav.* 2025; DOI: <https://doi.org/10.1080/01639625.2025.2533339>

19. Corona N. Does violent crime scare tourists away? Panel data evidence from 32 mexican states. *EconoQuantum.* 2018;21-48. DOI: <https://doi.org/10.18381/eq.v15i2.7127>

20. Ferreira SLA, Harmse AC. Crime and tourism in South Africa: International tourists perception and risk. *South African Geographical Journal.* 2000;82(2):80-5. DOI: <https://doi.org/10.1080/03736245.2000.9713696>

21. George R, Booyens I. Township Tourism Demand: Tourists' Perceptions of Safety and Security. *Urban Forum.* 2014;25(4):449-67. DOI: <https://doi.org/10.1007/s12132-014-9228-2>

22. George R. Tourist's perceptions of safety and security while visiting Cape Town. *Tour Manag.* 2003;24(5):575-85. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(03\)00003-7](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(03)00003-7)

23. Selby M, Selby H, Botterill D. Tourism, Image, and Fear of Crime. In: Botterill D, Jones T, editors. *Tourism and Crime. Key themes* Goodfellow Publishers; 2010. Available from: <https://pure.hud.ac.uk/en/publications/tourism-image-and-fear-of-crime>

24. Pizam A, Mansfeld Y. Tourism, crime and international security issues. 1996; Available from: <https://n9.cl/w5648>

25. Schiebler, S. A., Crotts, J. C., & Hollinger RC. Florida tourists' vulnerability to crime. *Tourism, Crime and International Security Issues.* Wiley; 1996;(Tourism, Crime, and International Security Issues):37-50. Available from: <https://n9.cl/mr0z3>

26. Crotts JC. Theoretical perspectives on tourist criminal victimisation. *The Journal of Tourism Studies.* 1996;7(1):92-8. Available from: <https://n9.cl/snema>

27. Ryan C. Crime, violence, terrorism and tourism. An accidental or intrinsic relationship? *Tour Manag.* 1993;14(3):173-83. DOI: [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(93\)90018-G](https://doi.org/10.1016/0261-5177(93)90018-G)

28. De Albuquerque K, McElroy J. Tourism and crime in the Caribbean. *Ann Tour Res.* 1999;26(4):968-84. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00031-6](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00031-6)

29. Ministerio de Turismo. *Manual de Bienestar y Seguridad Turística.* 2023. Available from: <https://n9.cl/tkhjn>

30. Buhalisa D, Michopouloub E. Information-enabled tourism destination marketing: Addressing the accessibility market. *Current Issues in Tourism*. 2011;14(2):145-68. DOI: <https://doi.org/10.1080/13683501003653361>
31. George D, Mallery P. Routledge, editor. IBM SPSS Statistics 29 Step by Step: A Simple Guide and Reference: EIGHTEENTH EDITION. 18th ed. Ibm Spss Statistics 29 Step by Step: A Simple Guide and Reference: Eighteenth Edition New York: Taylor and Francis; 2024 Jan 1. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781032622156>
32. Laurencelle L. Le tau et le tau-b de Kendall pour la corrélation de variables ordinales simples ou catégorielles. *Tutor Quant Methods Psychol*. 2009;5(2):51-8. DOI: <https://doi.org/10.20982/tqmp.05.2.p051>
33. Marchan-Solier EC, Marilú-Ketty, Paucarchuco M, Vásquez-Ramírez RM. Estudio de la calidad de los servicios turísticos y seguridad turística en Huanta, Perú. *Revista universidad y sociedad*. 2023;15(1):163-75. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v15n1/2218-3620-rus-15-01-3529.pdf>
34. Gursoy D, Jurowski C, Uysal M. Resident attitudes: A structural modeling approach. *Ann Tour Res*. 2002;29(1):79-105. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(01\)00028-7](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(01)00028-7)
35. Kim K, Uysal M, Sirgy MJ. How does tourism in a community impact the quality of life of community residents? *Tour Manag*. 2013;36:527-40. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.09.005>
36. Cordova-Jurado K, Torres-Matovelle P. Assessment of tourist security in Quito city through importance - Performance analysis. *Tourism*. 2019;67(1):73-86. Available from: <https://hrcak.srce.hr/218377>
37. Proaño Ponce W, Ramírez Pérez J, Pérez I. Resiliencia del turismo ante fenómenos naturales. Comparación de casos de Cuba y Ecuador. Vol. 6, Cooperativismo y Desarrollo: COODES 2018. Available from: <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/195>
38. D'Mello C, Kamat K, Weiermair K, Subhash K, Scaglione M, Ganef JP. Tourists assessment of infrastructure availability in goa for promoting tourism: A gap analysis. *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos - ABET*. 2016;6(1):42-57. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5599535>
39. Darcy S, Dickson TJ. A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 2009;16(1):32-44. DOI: <https://doi.org/10.1375/jhtm.16.1.32>

FINANCIACIÓN

Los autores expresan que la financiación fue llevada por la Universidad Estatal de Bolívar a través del Grupo de investigación Turismo, Cultura y Ambiente: GI-07-2022 mediante el proyecto: PIV-1-2022 con RCU - 006 - 2023 - 050.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Verónica Sánchez.

Curación de datos: Christopher Espinosa.

Análisis formal: Verónica Sánchez.

Investigación: Verónica Arcos, Germán Sánchez.

Metodología: Christopher Espinosa.

Administración del proyecto: Verónica Sánchez, Verónica Arcos, Christopher Espinosa, Germán Sánchez.

Recursos: Universidad Estatal de Bolívar.

Software: Christopher Espinosa.

Supervisión: Germán Sánchez, Verónica Arcos.

Validación: Christopher Espinosa.

Visualización: Verónica Sánchez.

Redacción - borrador original: Verónica Sánchez, Verónica Arcos, Christopher Espinosa, Germán Sánchez.

Redacción - revisión y edición: Verónica Sánchez.