



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
CARRERA INGENIERÍA EN ECOTURISMO

Proyecto de Investigación previo
a la obtención del título de
Ingeniería en Ecoturismo.

Título del Proyecto de Investigación:

**“Diseño de un plan estratégico de seguridad turística para el cantón
Buena Fe, provincia de Los Ríos, año 2018”.**

Autor:

Kevin José Risco Méndez

Director de Proyecto de Investigación:

Ing. María Lorena Cadme Arévalo, M.Sc.

Quevedo – Los Ríos - Ecuador

2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Kevin José Risco Méndez, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de propiedad intelectual, por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Kevin José Risco Méndez
C.I. 0941304750

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

El suscrito, **Ing. María Lorena Cadme Arévalo**, M.Sc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el Egresado **Kevin José Risco Méndez** realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de **Ingeniero en Ecoturismo** de grado titulada “**Diseñar un Plan Estratégico de Seguridad turística para el cantón Buena Fe, Provincia de Los Ríos, Año 2018**”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.....
Ing. María Lorena Cadme Arévalo, M.Sc.
Director de Proyecto de Investigación

TRIBUNAL DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Ecoturismo.

Aprobado:

Ing. Carlos Eulogio Belezaca Pinargote

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Edison Solano Apuntes

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Rolando Lopez Tobar

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2018

AGRADECIMIENTO

¡Primero debo de iniciar mis agradecimientos a unos de los pilares principales de mi vida que es DIOS y mi PADRE que desde el cielo me llenan de valor y de fortaleza para empezar un nuevo día lleno de vida!

¡Segundo pero no menos importante al regalo más grande que ha puesto DIOS en mi vida Ana Beneida Méndez Manzaba mi MADRE la reina de mi corazón que no solo con su esfuerzo sino que también con su vida propia ha hecho que todo esto en mi vida sea posible!

¡También debo de mencionar al ánimo que me brindo mi abuela Carmen Ponce mis hermanos Hamilton Risco, Belén Risco, Debora Risco, Angélica Palacios y Mis amigos Lady González, Carlos Muñoz, Katiuska Buste, María Bravo William Quispe Y Dayanna Litardo gracias el constante apoyo que impartieron en mí!

Sin olvidar de mencionar a la Ing. María Lorena Cadme Arévalo y al Ing. Juan Moreira Espinoza quienes formaron parte y fueron de gran ayuda en la elaboración de mi proyecto de investigación y mi compañera Katherine Cedeño quien fue un apoyo en la unidad de titulación.

Kevin

DEDICATORIA

¡Al esfuerzo de quien hizo posible esta gran victoria que con empeño y dedicación constante fueron parte de mi vida MI MADRE el más grande tesoro gracias por sus consejos y valores que inculcaron en mi vida y pude finalizar mi más grande meta terminar mis estudios Universitarios!

¡A todas esas personas que me dijeron que no podía y que estuvieron siempre encontrando de mí y que siempre dijeron que una persona como yo nunca iba a cumplir sus metas a esas personas que pusieron piedras de tropiezo en mi camino a los profesores que no tenían fe para ellos va esto GRACIAS a usted no me acoopleje y cumplí mi meta!

¡Dicen que el que RÍE de último guarda su más grande sonrisa

¡He aquí la mía!

Kevin

TABLA DE CONTENIDO	Pág.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
TRIBUNAL DE TESIS	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
TABLAS	xii
GRÁFICOS	xiii
FIGURAS	xiv
ANEXOS	xv
CÓDIGO DUBLIN	xvi
RESUMEN EJECUTIVO	xvii
ABSTRACT	xviii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPÍTULO I	1
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Problema de investigación.	2
1.2. Planteamiento del problema.	2
1.3. Diagnóstico.....	2
1.4. Formulación del problema.	3
1.1.5 Sistematización del problema.	3
1.5. Objetivos.	3
1.6. Objetivo General.	3
1.7. Objetivos Específicos.	3
1.8. Justificación.	4
CAPÍTULO II	5
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	5

2.1.	Marco conceptual.....	6
2.2.	Turismo.	6
2.3.	Destino turístico.	6
2.4.	Seguridad.	6
2.5.	Responsabilidad Social Empresarial (RSE).....	7
2.6.	Seguridad turística.....	7
2.7.	Pilares de gestión turística.	8
2.8.	La seguridad como pilar de gestión turística.	9
2.9.	Promoción turística.	9
2.10.	Marco referencial.	9
2.11.	Marco normativo.	10
2.12.	Constitución Política de la República de Ecuador.....	10
2.13.	Responsabilidades del turista.....	16
2.14.	Organismos y legislación vigente de seguridad turística.	16
CAPÍTULO III		19
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		19
3.	Localización.....	20
3.1.1.	Tipo de investigación.	21
3.1.2.	Métodos de investigación.	21
3.2.	Fuentes de recopilación de información.	22
3.3.	Diseño de la investigación.....	22
3.4.	Población y muestra.	23
3.4.	Recursos humanos y materiales.....	24
CAPÍTULO IV.....		25
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		25
4.	Objetivo 1 Diagnóstico situacional del cantón Buena Fe.....	26
4.1.	Aspectos demográficos.....	26
4.2.	Ubicación geográfica.....	26

4.3.	Límites geográficos.	26
4.4.	Temperatura.....	27
4.5.	Actividad económica y empleo.	27
4.6.	Facilidades del cantón.....	28
4.7.	Salud.	28
4.8.	Electricidad.....	29
4.9.	Alcantarillado.	29
4.10.	Agua Potable.	30
4.11.	Telefonía.....	30
4.12.	Recolección de Basura.	30
4.13.	Educación.	31
4.14.	Viabilidad.....	31
4.15.	Transporte.	32
4.16.	Vivienda.....	32
4.17.	Plantas turísticas existentes	32
4.18.	Atractivos turísticos del cantón Buena Fe	34
4.19.	Parque central.	34
4.20.	Parque infantil.	35
4.21.	Distribuidor de tráfico vehicular.....	36
4.22.	Cascada Arco iris del Con gama.	37
4.23.	Rancho Cascada 4 Eros.....	38
4.24.	Centro turístico Aguas Blanca.	39
4.25.	Centro de recreación la Victoria.	40
4.26.	Rancho San francisco	41
4.27.	Centro turístico Angelita.	42
4.28.	Estación científica Rio palenque.....	43
4.29.	Centro de recreación Puerto Bajaña.....	44
4.30.	Objetivo 2 Análisis del mercado turístico.....	45

4.31.	Objetivos del estudio de mercado.....	45
4.32.	Población Económicamente Activa (PEA).	45
	Elaborado por: Kevin Risco Méndez.....	45
4.33.	Análisis de mercado.	46
4.34.	Resultados del análisis de mercado.....	46
4.35.	Resumen del análisis de mercado.	62
4.36.	Objetivo 3 Diseño del plan estratégico de seguridad turística.....	63
4.37.	Misión	63
4.38.	Visión.....	63
4.39.	Valores	63
4.40.	Política.....	64
4.41.	Determinación de las estrategias	64
4.42.	Estrategia de control y prevención a los prestadores y plantas que se dediquen a ofertar servicios turísticos.	65
4.43.	Estrategia vigilancia de los atractivos y actividades turísticas.	67
4.44.	Estrategia de protección y seguridad al turista.	69
4.45.	Estrategia de promoción para la seguridad turística	72
4.46.	Estrategia de conformación del consejo de seguridad turística	74
4.47.	Resultados de las estrategias	74
	CAPÍTULO V	77
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
	5 CONCLUSIONES.....	78
	6. RECOMENDACIONES.	79
	CAPÍTULO VI.....	80
	BIBLIOGRAFÍA	80
	Bibliografía.....	81
	CAPÍTULO VII	82
	ANEXOS	82

4.48.	Anexo 1.	83
4.49.	Anexos 2. Recopilación fotográfica.....	85

TABLAS

PAGINAS

Tabla 1. Actividad Económica y Empleo.....	27
Tabla 2 Alcantarillado o Estaciones de bombeo.....	29
Tabla 3. Pozo de Agua Potable.	30
Tabla 4 Cuadro de distancias desde Buena Fe hacia las principales ciudades del ecuador	31
Tabla 5. Alojamiento.....	32
Tabla 6 Alimentación.....	33
Tabla 7 Sitios Turísticos.....	34
Tabla 8. Población Económicamente Activa.....	45

GRÁFICOS

PAGINAS

Grafico 1. Pilares De Gestión Turística.....	8
Grafico 2. Cuál es el género	46
Grafico 3. Cuál es la edad.....	47
Grafico 4. Procedimiento del turista	48
Grafico 5. Nivel de educación	49
Grafico 6. Frecuencia de visita	50
Grafico 7. Motivo de la visita	51
Grafico 8. Con quien realiza sus viajes	52
Grafico 9. Buena Fe cuenta con suficientes señaléticas	53
Grafico 10. Orientación de los destinos	54
Grafico 11. Servicios de seguridad	55
Grafico 12. Conoce los tipos de seguridad.....	56
Grafico 13. Qué tipo de seguridad conoce.....	57
Grafico 14. Tipos de seguridad para incluir	58
Grafico 15. Incrementar la seguridad.....	59
Grafico 16. Tipos de servicios turísticos	60
Grafico 17. Área donde se entregue información	61

FIGURAS

PAGINAS

Figura 1. Mapa de Localización Del Cantón Buena Fe	20
Figura 2. Límites del Cantón Buena Fe	26
Figura 3. Parque CeQntral.....	34
Figura 4. Parque Infantil	35
Figura 5. Distribuidor De Trafico.....	36
Figura 6. Cascada Arco Iris.....	37
Figura 7. Cascada 4 Eros.....	38
Figura 8. Centro Turístico Aguas Blanca.....	39
Figura 9. Centro de Recreación La Victoria.....	40
Figura 10. Rancho San Francisco	41
Figura 11. Centro Turístico Angelita.	42
Figura 12. Estación Científica Rio Palenque.....	43
Figura 13. Centro de Recreación Puerto Bajaan.	44

ANEXOS

	PÁGINAS
Anexo 1 Encuesta para la PEA del cantón Buena Fe	83
Anexo 3. Encuestas a los habitantes y obtención de información.....	85
Anexo 4. Encuestas a los habitantes y obtención de información.....	85
Anexo 5. Mala ubicación de señalética en el cantón	86
Anexo 6. Mala ubicación de señalética en el cantón	86
Anexo 7. No existen letreros de orientación para los atractivos turísticos	87
Anexo 8. No existen letreros de orientación para los atractivos turísticos	87

CÓDIGO DUBLIN

Título:	“Diseñar un Plan estratégico de seguridad turística para el cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos, Año 2018				
Autor:	Kevin José Risco Méndez				
Palabras clave:	Turismo	planificación	seguridad	desarrollo	Servicios turísticos
Fecha de publicación:	2018				
Editorial:					
Resumen: (hasta 300 palabras)	En turismo, la seguridad turística es una especialidad y es uno de los factores determinantes, o de base, según destaca la definición de trabajo integrada de la calidad en turismo de la OMT, y es necesaria para el desarrollo de la actividad turística en un destino.-San Jacinto de Buena Fe es un cantón con una exuberante riqueza cultural y natural que le ha dado renombre a nivel local y nacional. Es por eso que se planteó en este proyecto como objetivo principal el diseño de un plan estratégico de seguridad turística para los visitantes del cantón Buena Fe se aplicó un diagnóstico situacional para tener información afondo de las plantas turística existente en el cantón también se aplicó un análisis de mercado para descubrir las principales falencias del cantón mediante encuestas dirigida al cantón específicamente a la Población Económicamente Activa (PEA) y visitantes, para el análisis de las estrategias aplicables para el diseño del plan estratégicos se tomaron cuatro ejemplos de los planes ya existen de seguridad turística en el país				
Descripción:	113 hojas : dimensiones, A4 21 x 29,7cm + CD-ROM				
URI:	<u>(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)</u>				

RESUMEN EJECUTIVO

En turismo, la seguridad turística es una especialidad y es uno de los factores determinantes, o de base, según destaca la definición de trabajo integrada de la calidad en turismo de la OMT, y es necesaria para el desarrollo de la actividad turística en un destino.-San Jacinto de Buena Fe es un cantón con una exuberante riqueza cultural y natural que le ha dado renombre a nivel local y nacional. Es por eso que se planteó en este proyecto como objetivo principal el diseño de un plan estratégico de seguridad turística para los visitantes del cantón Buena Fe. Se aplicó un Diagnóstico situacional para tener información afondo de las plantas turística existente en el cantón también se aplicó un análisis de mercado para descubrir las principales falencias del cantón mediante encuestas dirigida al cantón específicamente a la Población Económicamente Activa (PEA) y visitantes, para el análisis de las estrategias aplicables para el diseño del plan estratégicos se tomaron cuatro ejemplos de los planes ya existen de seguridad turística en el país obteniendo como resultado que el canto tiene que mejorar la señalética, servicios y seguridad en el cantón Buena Fe.-Los resultados reportan que el cantón Buena Fe mantiene una diversidad de recursos de interés turístico por la población, pero no brinda seguridad a las personas que visitan el cantón Buena Fe, ya que no existe una adecuada señalética, los servicios de seguridad y salud son deficientes, no se brinda información de los servicios turísticos que ofertan los empresarios establecidos, no se incentiva a los propietarios a brindar un servicio de calidad. Por lo tanto, se ha diseñado las estrategias viables y de fácil aplicación que deben ser gestionadas por las autoridades municipales ante las instancias pertinentes a fin de mantener el apoyo de la Prefectura Provincial, Ministerio del Ambiente y Ministerio el Turismo.

Palabras claves: Seguridad turística, diagnóstico, recursos turísticos, Plan estratégico

ABSTRACT

In tourism, tourism security is a specialty and is one of the determining factors, or basic, as underlined by the definition of integrated work of tourism quality of the WTO, and is necessary for the development of tourism in a destination.-San Jacinto de Buena Fe is a canton with an exuberant cultural and natural wealth that has made it renowned locally and nationally. That is why the main objective of this project was to design a strategic plan for tourism security for visitors to the Buena Fe canton. A situational diagnosis was applied to obtain in-depth information on the existing tourist facilities in the canton. market analysis to discover the main weaknesses of the canton through surveys directed to the canton specifically to the Economically Active Population (EAP) and visitors, for the analysis of the applicable strategies for the design of the strategic plan four examples were taken of the already existing plans of tourist security in the country obtaining as a result that the song has to improve the signage, services and security in the canton Buena Fe. -The results report that the canton Buena Fe maintains a diversity of resources of tourist interest for the population, but does not provide security to the people who visit the canton Buena Fe, since There is no adequate signage, health and safety services are deficient, information on tourism services offered by established entrepreneurs is not provided, owners are not encouraged to provide a quality service. Therefore, viable and easy-to-apply strategies have been designed that must be managed by the municipal authorities before the relevant authorities in order to maintain the support of the Provincial Prefecture, Ministry of Environment and Tourism Ministry.

Keywords: Tourism security, diagnosis, tourism resources, Strategic Plan

INTRODUCCIÓN

Ecuador es un país que se regocija de una gran biodiversidad y uno de los países más conocidos de América del Sur por su exuberante riqueza cultural, florística y faunística, con una gran afluencia de turistas, que generan una fuente de ingresos económicos.

A diferencia del mundo, en América Latina las cátedras, programas y carreras de turismo y hospitalidad no tienen aún a la “seguridad turística” como protagonista en el diagrama del contenido curricular. En forma aislada, ciertos eventos que se asocian a Congresos, luego del 9/11, han impulsado la idea de darle a la seguridad mayor protagonismo dentro de los estudios turísticos en este rincón del planeta. Por ello, es imprescindible determinar la importancia de la seguridad en el cantón Buena Fe y diseñar un plan de seguridad Turístico eficiente y eficaz que garantice un servicio de calidad a los visitantes.

La seguridad turística es una nueva especialidad, y es necesaria para el desarrollo de la actividad turística en un destino, implica considerar básicamente la relación entre dos variables: la demanda - un turista o excursionista- y la oferta del destino.

Una aproximación al conocimiento de las necesidades de la demanda es considerar el conjunto de conductas estadísticamente dominantes del hombre cuando desarrolla actividades turísticas, conjunto de valores que no tienen materialidad pero que la demanda psicológicamente acepta y se mueve en función de los mismos.

El primer impulso que tiene un individuo es una necesidad o privación percibida que se transforma en un deseo al comunicar sus necesidades y que lleva a elaborar en el caso de la actividad turística, un producto turístico o recreativo que le permita satisfacer esa necesidad. Las principales necesidades del visitante conscientes e inconscientes en la elección de un destino son la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad.

Consciente o inconscientemente este individuo establece una escala de valores para la selección del destino y seleccionara aquel que establezca los mejores beneficios desde la óptica psicológica, funcional y económica. La seguridad es una de las pautas principales

estadísticamente dominantes de valoración del hombre durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación.

La provincia de Los Ríos, es una de las 24 provincias de la República del Ecuador, localizada en la región litoral del país, su capital es la ciudad de Babahoyo y uno de sus cantones de mayor importancia comercial es Buena Fe, el cual mantiene recursos y atractivos naturales de gran interés local y nacional⁴, sin embargo no existen un plan estratégico que garantice la seguridad de sus visitantes ya que es uno de los pilares principales para que el turista se siente bien en una zona de confort confiable y netamente relajado.

San Jacinto de Buena Fe es un cantón diverso y por ello atractivo. En él se puede encontrar una variada riqueza cultural y natural que le ha dado renombre a nivel local. Las prácticas sociales, propias del pueblo mestizo, junto con la variedad paisajística de ríos, cascadas, y otros espacios hacen de Buena Fe un espacio idóneo para ser visitado.

El Cantón Buena Fe destacados por ser uno de los cantones con mayor sitios turísticos a nivel de la provincia también brinda sitios naturales con el objetivo de que los turistas entre en una zona de confort más tradiciones y más relajada.

En su primer plano se realizó un análisis situacional donde estudia los diferentes aspectos sociales, económico y turísticos, para poder determinar la problemática existente en el cantón Buena Fe en su segundo plano el analice del mercado turístico se aplicó la metodologías analítica que fue aplicada a la PEA (Población Económicamente Activa) para ampliar la información más afondo del cantón y determinar ventajas y desventajas y para completar esta función se aplicó una encuesta que dio como resultado información relevante de la seguridad en el cantón Para el cumplimiento del tercer plano se determinaron estrategias de seguridad turística para el cantón y los atractivos turísticos se eligieron estrategias que se establecieron para el cumplimiento del plan estratégico de seguridad turística también se elaboró el primer plan estratégico de seguridad turística para el cantón Buena Fe el plan tiene como objetivo principal promover y garantizar la seguridad del turista.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación.

El desarrollo turístico del cantón Buena Fe ha sido ineficiente ya que no se ha realizado el debido seguimiento o aprobación de actividades que brinden seguridad a los visitantes.

1.2. Planteamiento del problema.

La seguridad es una necesidad imperante en el fortalecimiento de la competitividad del sector turístico, por lo que las políticas nacionales han establecido ciertos indicadores que deben cumplir las empresas y prestadores a fin de brindar calidad en los servicios ofertados.

El problema de la seguridad radica en su propia imposibilidad. En otras palabras, su propia existencia, el ideal de tener seguridad descansa sobre su propia destrucción ⁴ El cantón Buena Fe mantiene cinco complejos recreacionales de interés que han promovido el turismo local y de sectores aledaños. Sin embargo, no se ha diseñado un plan que brinde seguridad a los visitantes como una estrategia de promoción y competitividad turística que fortalezca este sector de gran importancia en la economía local

1.3. Diagnóstico.

El cantón Buena Fe, se encuentra ubicado en la parte Norte de la Provincia de Los Ríos, tiene como cabecera cantonal a San Jacinto de Buena Fe; su origen se remonta al año 1846, se tiene conocimiento que desde aproximadamente el año 1943 se lo denomina de ésta manera, cantón de rápido progreso y desarrollo gracias a lo productivo de su tierra y el trabajo de su gente, el Ilustre Concejo de Quevedo lo elevó a la categoría de parroquia rural el 20 de julio de 1977. San Jacinto de Buena Fe es un cantón diverso y por ello atractivo. En él se puede encontrar una variada riqueza cultural y natural que le ha dado renombre a nivel local. Las prácticas sociales, propias del pueblo mestizo, junto con la variedad paisajística de ríos, cascadas, y otros espacios hacen de Buena Fe un espacio idóneo para ser visitado.

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es la incidencia de no contar con un plan estratégico de seguridad turística en el cantón Buena Fe?

1.1.5 Sistematización del problema.

- ¿El diagnóstico situacional en el cantón Buena Fe permitirá dar datos relevantes para la mejora de los servicios para los visitantes?
- ¿El análisis de mercado turístico en el cantón Buena Fe permitirá ofertar un servicio de calidad y seguridad a sus visitantes?
- ¿La elaboración del diseño de un plan de seguridad turística en el cantón Buena Fe permitirá garantizar la protección de los bienes e integridad física de los visitantes?

1.5. Objetivos.

1.6. Objetivo General.

Diseñar un Plan Estratégico de Seguridad Turística para los visitantes del cantón Buena Fe

1.7. Objetivos Específicos.

- Realizar un diagnóstico situacional del cantón Buena Fe.
- Analizar el mercado turístico para definir estrategias de seguridad turística a los visitantes en el cantón Buena Fe.
- Elaborar el Plan Estratégico de Seguridad Turística.

1.8. Justificación.

Actualmente el turismo es uno de los mercados más grandes que atrae visitantes a una diversidad de ciudades del país, los cuales buscan satisfacer necesidades de conocer costumbres, cultura, gastronomía y recrearse en lugares naturales y culturales fortaleciendo de esta manera una fuente de ingresos para los empresarios turísticos.

En el presente trabajo se aplicara un análisis de mercador para medir el nivel de inseguridad y cuáles son las principales ventajas y desventajas del cantón Buena Fe, cuya información permitirá diseñar un plan estratégico de seguridad turística para el cantón, de tal forma que aporten al fortalecimiento de las actividades turísticas. Se reunirá información valiosa, que aportará a la toma de decisiones administrativas y políticas para promover el turismo en el cantón.

Es necesario reconocer que no existe un reglamento en el GAR municipal o áreas de turismo que regule las actividades turística, también existe un desconocimiento de protocolos de seguridad y falta de capacitación de seguridad a los turistas, también existe una limitada realización de proyectos de investigación en temas de seguridad que promuevan el incremento de visitantes a los lugares de destino, por lo que el tema propuesto se fundamenta en la necesidad de analizar la problemática de la seguridad de los visitantes al cantón Buena Fe, el cual mantiene acogida por los cinco complejos recreacionales que acoge a una diversidad de turistas locales y de su entorno geográfico

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco conceptual.

2.2. Turismo.

El turismo es una actividad económica que brinda productos y servicios a los visitantes, comprende la estancia y el conocimiento de culturas, historia, recursos naturales y culturales; que tienen como objetivo el esparcimiento humano ¹. Es un fenómeno social que consiste al desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupo de personas que por motivos de recreación, descanso, cultura o salud se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el cual no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia cultural, económica y social ²y, es una actividad que permite vivir experiencias diferentes de las habituales, en lugares diferentes a los habituales ³. Es prácticamente la forma como emplean las personas su tiempo para divertirse y recrearse, algo similar como lo plantea⁴.

2.3. Destino turístico.

El destino turístico es un espacio físico en el cual un turista está al menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo y atracciones y recursos turísticos que pueden ser consumidos en un recorrido de ida y vuelta el mismo día⁵.

2.4. Seguridad.

La seguridad es la circunstancia de algo o alguien que tiene la certeza de estar seguro. Está relacionado como una medida de asistencia, subsidio o indemnización. Bajo este contexto existen algunos términos con significados similares como la estabilidad, garantía, asilo, auxilio, amparo, defensa y fianza ⁶

2.5. Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

La RSE se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es un amplio conjunto de políticas, prácticas y programas integrados en la operación empresarial que soportan el proceso de toma de decisiones y son premiados por la administración⁷.

La Responsabilidad Social no es simplemente una frase actual, es un concepto que encierra gran importancia ya que se trata de la vinculación de la empresa con el entorno social, su relación con el ecosistema, y sobre todo con el medio laboral, derivado de esto se presentan formas efectivas de mejorar todas estas relaciones, con la finalidad de que exista un crecimiento sostenido de la organización, el mismo que vaya afín con el desarrollo de actividades que fortalezcan el entorno externo, que permita tomar decisiones comprometidas en cuanto a la comunidad, a las sociedades, al medio ambiente donde se da el manejo de la empresa, de la misma manera en la parte interna en lo que se refiere a la administración de los empleados, el buen trato, el cumplimiento de las correctas normas laborales y lograr de esta manera una mayor equidad entre todos los actores.⁸

2.6. Seguridad turística.

La seguridad ha pasado de ser una primera condición en el ámbito de cualquier actividad, a convertirse en la variable determinante y de competitividad al momento de seleccionar los destinos turísticos. Por ser más que un matiz de la actividad en la que convergen todos los factores que contribuyen al turismo⁹.

Es necesario desarrollar un modelo para comprender la seguridad turística que contemple no solo las experiencias anteriores del sujeto, sino las variables macro estructurales del destino y los requerimientos que interpelan al turista. Partiendo de la base que muchas veces las restricciones estatales como visados, vacunas juegan un rol negativo en la configuración integral del destino, pero son ajenas a los planificadores, se advierten los siguientes puntos que hacen a la seguridad total¹⁰.

Además, refiere algunos fundamentos de importancia que deben ser considerados, tales como: Nivel de información disponible en la red sobre destinos, requerimientos de vacunas, pedidos de visado, problemas con los vuelos, noticias negativas sobre el destino, incompatibilidad idiomática, accesibilidad a cadena de amigos, experiencia previa y seguridad integral.

2.7. Pilares de gestión turística.

Se ha establecido los cinco pilares de gestión turística: la seguridad, la calidad, destinos y productos, conectividad y promoción.¹¹ Ver gráfico 1

Gráfico 1. Pilares De Gestión Turística



Fuente: Ministerio de Turismo-

2.8. La seguridad como pilar de gestión turística.

La seguridad es uno de los cinco pilares fundamentales impulsado por el Ministerio de Turismo del Ecuador para brindar a los viajeros una operación turística confiable y segura. Durante la “I Mesa Técnica de Seguridad Turística” se socializó el sistema de seguridad integral implementado en el país, el cual forma parte del Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT) y cumple con normas internacionales en seguridad. Se ha trabajado en tres áreas específicas: regulación, control y bienestar turístico, con lo cual la seguridad posee un enfoque integral y ha implementado procedimientos para el manejo de alertas de viajes o “través warnings”¹².

2.9. Promoción turística.

La promoción turística es una actividad destinada a la información, la persuasión y la influencia sobre el cliente, en la cual se incluyen las actividades de publicidad, promoción de ventas, ventas personales, y otros medios, entre lo que se incluye también las relaciones publicas, cuando estas se encuentran integradas al proceso del marketing¹³.

2.10. Marco referencial.

La tesis de gestión de señalética turística en el desarrollo socio-económico de la parroquia chara potó del cantón sucre. Del Autor Geovanny Edilberto Tárraga Ganchoso nos da una referencia de que todo cantón que tenga sitios turístico tiene que contar con un sistema de señalización adecuado para que el turista `pueda desplazarse con mayor seguridad a los entorno naturales que cuenta el cantón

El plan de seguridad turística para el distrito metropolitano de quito el autor de esta tesis MARCOS A. SALINA.S redacta que el plan de seguridad turística tiene como prioridad promover la seguridad del turista y que también que fomente el fortalecimiento de la cultura los recursos naturales y servicios turísticos

“Seguridad turística: factor social que condiciona y afecta el desarrollo del turismo en la Plaza del Centenario de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas”, “Sistema de

estrategias de seguridad turística para los visitantes de las fiestas de las flores y las frutas en la ciudad de Ambato” “Plan de Desarrollo Turístico en la Parroquia El Quinche, cantón Quito, provincia de Pichincha” el Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT), el Programa de Seguridad & Turismo denominado: Municipio, Turismo & Seguridad el cual ha sido elaborado por la Universidad Nacional de Quilmes y avalado por la Organización de Estados Americanos y, el Plan estratégico de Seguridad turística: Reto Competitivo de Colombia.¹⁴

2.11. Marco normativo.

El tema de la seguridad mantiene a lo largo de la evolución de la humanidad sus principales gestores, desde la creación del estado en la antigua Grecia, se dio inicio a la creación de leyes que iban de la mano con rigurosas sanciones ante los malos ejemplos. Por otro lado la apertura a la democracia en Roma y Atenas para aquel entonces denominado el Estado Moderno. Para ese entonces ya se iban creando dependencias y elementos organizados que garantizaban la seguridad pública

2.12. Constitución Política de la República de Ecuador.

La Constitución de la República del Ecuador y la Ley de Turismo del Ecuador, el cual reconoce el derecho de todas las personas en desplazamiento según lo determina la sección décima sobre «Población y movilidad humana»

Ley N° 97 - LEY DE TURISMO.

CONGRESO NACIONAL.

Considerando:

Que la Ley Especial de Desarrollo Turístico, promulgada en el Registro Oficial 118 del 28 de enero de 1997, a la fecha se encuentra desactualizada, por lo que es necesario incorporar disposiciones que estén acordes con la vigente Constitución Política de la República;

Que el Plan de Competitividad Turística planteó la necesidad de actualizar la legislación turística ecuatoriana, reincorporando importantes disposiciones de la Ley Especial de

Desarrollo Turístico, que no han perdido vigencia en el tiempo a fin de atraer la inversión e inyectar divisas a nuestra economía;

Que el Decreto Ejecutivo 1424, publicado en el Registro Oficial 309 de 19 de abril del 2001, declaró como Política Prioritaria de Estado el desarrollo del turismo en el país; y,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente:

CAPITULO IV.

DEL MINISTERIO DE TURISMO.

Art. 15.- El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;

1. Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país;
2. Planificar la actividad turística del país;
3. Elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información;
4. Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la institución;
5. Presidir el Consejo Consultivo de Turismo;
6. Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades;
7. Orientar, promover y apoyar la inversión nacional y extranjera en la actividad turística, de conformidad con las normas pertinentes;

8. Elaborar los planes de promoción turística nacional e internacional;
9. Calificar los proyectos turísticos.
10. Dictar los instructivos necesarios para la marcha administrativa y financiera del Ministerio de Turismo; y
11. Las demás establecidas en la Constitución, esta Ley y las que le asignen los Reglamentos.

Art. 16.- Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley.

Art. 17.- El Ministerio de Turismo coordinará asimismo con otras instituciones del sector público las políticas y normas a implementarse, a fin de no afectar el desarrollo del turismo.

Art. 18.- El Ministerio de Turismo podrá tercer izar los siguientes servicios, en cuyo caso fijará tarifas para cubrir los costos que demanden los mismos:

- a) El reconocimiento de la categoría que corresponda a cada interesado;
- b) La verificación del uso de los bienes turísticos exentos de impuestos;
- c) La calificación de proyectos turísticos que se acojan a los beneficios tributarios;
- d) Los centros de información turística;
- e) La determinación pericial de las inversiones para efectos tributarios; y

- f) Otros que resuelva el Ministerio de Turismo, excepto aquellos que se transfieran a los gobiernos provincial y cantonal producto del proceso de descentralización de competencias.

CAPITULO X.

PROTECCION AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURISTICOS.

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe todo discrimen a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a) El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;
- b) El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;

- c) El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;
- d) El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;
- e) En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,
- f) Los demás determinados en otras leyes.

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión. A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos.

Art. 47.- En caso de no resolverse los conflictos mediante la acción directa del Centro de Protección al Turista, el interesado podrá acceder a los centros de Mediación y Arbitraje que celebre convenios con el Ministerio de Turismo, para con sujeción en la Ley de Arbitraje y Mediación, intervenir en esta materia; o podrá acudir a la justicia ordinaria.

Art. 48.- De determinarse violación a normas legales, el Centro de Protección al Turista, solicitará al Ministro de Turismo que en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico.

Art. 49.- Si la parte responsable de la violación fuere el operador de un área Turística Protegida, de un contrato o concesión turística; la sanción podría implicar hasta la terminación del contrato.

Art. 50.- Sin perjuicio de los mecanismos de protección señalados en los artículos anteriores si en los actos u omisiones de los empresarios turísticos existiere infracción penal, los perjudicados podrán ejercer la acción legal correspondiente.

Art. 51.- Los mecanismos de garantía y protección para el turista mencionados en este capítulo, podrán ser invocados por las empresas turísticas que operen legalmente en el país

Art. 52.- Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

- A.** Amonestación escrita, en caso de faltas leves;
- B.** Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y.
- C.** MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.
- D.** Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.
- E.** Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.
- F.** En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse.
- G.** CLAUSURA, es un acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley.

H. igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo.

2.13. Responsabilidades del turista.

Todos somos miembros participantes en la industria turística, para fomentar un medio sostenible y sustentable que involucre al desarrollo personal y colectivo en la práctica y entendimiento de la actividad dentro de un medio responsable, por tal motivo; tanto el gobierno, como las empresas turísticas y las comunidades deben hacerlo posible. Pero cada individuo en calidad de turista es un aval en este objetivo, asumiendo su participación desde los distintos aspectos sociales. La responsabilidad, enmarcada en el código ético mundial para el turismo se fundamenta en la recopilación de información actualizada de los destinos a visitar, respeto a las diferentes culturas y los derechos humanos, cuidado ante riesgos durante su desplazamiento y respeto a los recursos naturales y culturales.

2.14. Organismos y legislación vigente de seguridad turística.

A continuación, se enuncian algunos organismos y legislación vigente encargadas de la seguridad turística, tales como:

- **El Código Ético Mundial para el Turismo**, en el que se establece que, en lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Según el Código Ético Mundial Para el Turismo (2001), las autoridades tienen el deber de salvaguardar la integridad de los visitantes junto con sus pertenencias, en especial cuidado con los extranjeros que son los más propensos. Facilitándoles todos los medios para su

completa protección. Por otra parte los actos indebidos en contra de turistas o prestadores de servicios turísticos serán sancionados con el rigor de la ley (1). »

- **El convenio de cooperación interinstitucional establecido entre el Ministerio de Turismo del Ecuador y el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)**, que busca generar normas que eleven la calidad de los servicios turísticos en los ámbitos de hotelería, playas y seguridad turística, reconocidos en sus articulados 392 y 393.
- **La Ley de Turismo sobre la Protección al consumidor** que manifiesta en su art. 46: Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión, así como, en su artículo 58 que dice: Los organismos locales, regionales y seccionales, cumplirán y colaborarán con el proceso de regulación, control y demás disposiciones que adopte el Ministerio de Turismo en el ámbito de su competencia.

El Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe todo discrimen a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico

El Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

El Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos: a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad; b. El

empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos; c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material; d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio; e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y, f. Los demás determinados en otras leyes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

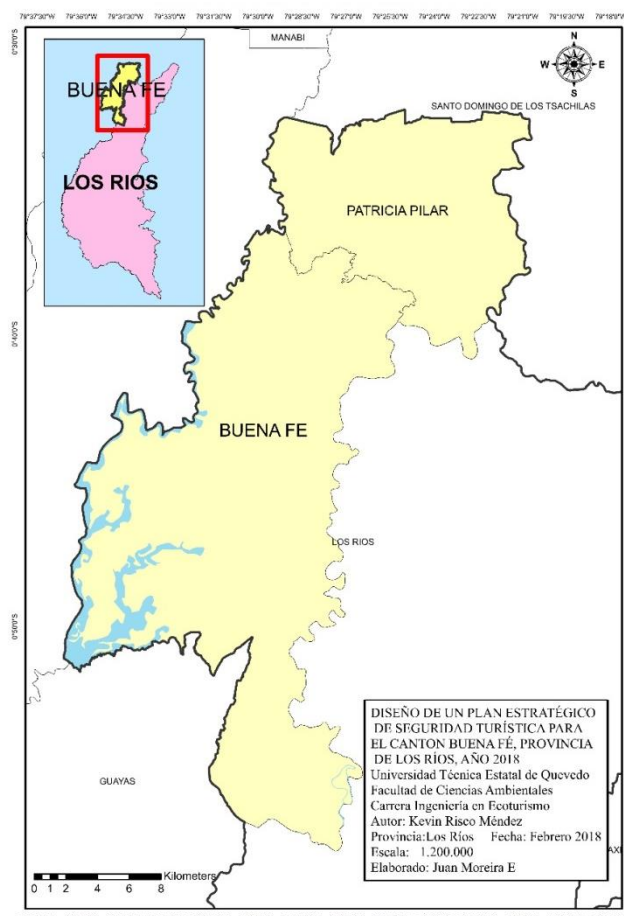
3. Localización.

El cantón Buena Fe se encuentra limitada al norte con la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas al sur con el cantón Quevedo al este Este con el cantón Valencia y al Oeste con la provincia de Manabí cuenta con una parroquia rural nombra como Patricia pilar.

Cuenta con una altitud de 100 msnm y una extensión de 569.0 kilómetros ².

Tiene una población total de 63,148 habitantes, de la cual, el 60.5 % corresponde a la población urbana y el 39.40% a la población rural.

Figura 1 .Mapa De Localización Del Cantón Buena Fe



Elaborado por: Kevin Risco Méndez

3.1.1. Tipo de investigación.

Se realizó una investigación participativa; involucrando al cantón y a los propietarios que ofrecen productos turísticos. Se consideró la metodología aplicada en los trabajos investigativos titulados los tipos de investigación utilizados en este proyecto son los siguientes.

Investigación Diagnóstica: Con esta investigación se pudo detectar cuáles son las principales falencias que cuenta el cantón.

Investigación descriptiva: Se aplicó esta investigación para detallar las estrategias de seguridad aplicables en el cantón y en los centros turísticos.

Investigación exploratoria: Corresponde a una investigación exploratoria, ya que existen limitados estudios de seguridad en el cantón y en los centros turísticos lo que le confiere relevancia al presente estudio.

3.1.2. Métodos de investigación.

•**Método deductivo e inductivo:** El análisis de esta metodología fue aplicada en la seguridad del cantón y en los centros turísticos permitió analizar las diferentes técnicas utilizadas, comparar los resultados y seleccionar la más adecuada con el objetivo de disminuir o eliminar los niveles de inseguridad a los visitantes del cantón Buena Fe.

El análisis realizado permitió verificar si las estrategias de seguridad aplicadas han sido las adecuadas, determinar si éstas cumplen con las normativas de seguridad establecidas por la OMT y las normas de calidad nacional e internacional, para luego analizarlo y compararlo con los pilares de gestión turística establecidas en el Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT) y, elaborar el diseño de la propuesta para promover la aplicación de un plan de seguridad turísticas con estrategias eficaces y eficientes que permitan mayor afluencia de visitantes al cantón Buena Fe.

3.2. Fuentes de recopilación de información.

El siguiente proyecto se realizó a través de consultas informáticas entrevistas a fuentes primarias y secundarias también se emplearon estrategias de visitas al GAD municipal del cantón Buena Fe encuestas dirigidas a la población y persona que visitan con mayor Frecuencias el cantón también se tomó información de tesis relevantes al tema de seguridad turística.

Fuentes primarias: se aplicó una encuesta y entrevistas dirigida a la población, visitantes y propietarios de centros recreacionales y establecimientos que ofertan productos y servicios turísticos del cantón Buena Fe.

Fuentes secundarias: esta investigación requiere la búsqueda de información existente en material digital e impreso.

3.3. Diseño de la investigación.

El diseño de investigación utilizado es no experimental y se fundamenta en datos primarios (recursos e interés de la población) y secundarios externos (del gobierno, revistas, diarios, libros). Como instrumento de medición se aplicó la observación, encuesta.

Para el diagnóstico situacional.- Se aplicó un diagnóstico al sistema turístico del cantón Buena Fe se utilizó información que proporcionó el GAD municipal de Buena Fe además de documentos como la Agenda Zonal 5 y PDOT (Plan de desarrollo y ordenamiento territorial) provinciales, cantonales y parroquiales para conocer la realidad del cantón tanto de sus componentes socioeconómicos y turísticos se ejecutó una salida de campo al cantón con el fin de poder identificar cuáles son los principales ventajas y desventajas en cuanto a la seguridad turística y de qué manera influyen en el cantón.

Para el análisis de mercado.- Se aplicó una encuesta a los habitantes y a los visitantes del cantón Buena Fe con el objetivo de obtener información de diferentes aspectos sociales, económico y turísticos los encuestados testificaron diferente falencias del cantón respeto a la seguridad turística, señalización, y servicios en los atractivos y rutas turísticas también

se analizó el mercado principal del cantón se emplearon dos mercados el interno y el externo con el objetivo de saber cuál es el que tiene mayor influencia en el cantón y como resultado dio que es el mercado principal es el mercado externo ya que la mayoría de este mercado llega al cantón por motivo de recreación, cultura, religión y diferentes tipos de trabajos laborables .

3.4. Población y muestra.

Para la ejecución de la encuesta se consideró la Población Económicamente Activa (PEA), del Cantón Buena Fe, la cual corresponde a 15.684 habitantes. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de poblaciones finitas sugerida por Balestrini, la cual estará definida por los siguientes términos:

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

Dónde:

N = Población

K² = Coeficiente de confianza constante 95 % = 0.95 = 1.96

e² = Error admisible 10 % = 0.10

p = Probabilidad a favor 5 % = 0.50

q = Probabilidad en contra 5 % = 0.50

n = Tamaño de la muestra

Sustitución de valores

N = 15.684 habitantes

K² = 1.96

e² = 0.10

p = 0.50

q = 0.50

n = 148,65 encuestas

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

$$n = \frac{1.96^2 \times 15.684 \times 0.5 \times 0.5}{0.10^2 \times (13.099 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{12580.28}{131.94}$$

$$n = 148,65$$

De acuerdo con los resultados obtenidos, se debe considerar como muestra a 150 personas de la Población Económicamente Activa (PEA)

Para la elaboración del plan estratégico de seguridad turística. Se diseñó el plan estratégico de seguridad turística para el cantón Buena Fe tomando en cuenta del documento Reto competitivo de Colombia Plan Estratégico Seguridad Turística donde se tomó como referencia las siguientes estrategias estrategia de control y prevención a los prestadores y plantas de servicios turísticos, estrategia de vigilancia de los atractivos y actividades turísticas, estrategia de protección y seguridad al turista, estrategia de promoción e información turística también se empleó la Misión, Visión, Valores y Política para el PLASTUR (Plan estratégico de seguridad turística)

3.4.Recursos humanos y materiales.

Los materiales utilizados en el desarrollo de la presente investigación son: software para la creación de mapas del Cantón como Argos, cámara fotográfica, libreta de apuntes, lapiceros, lápiz, memoria USB, papel A4, computadora, impresora y cartuchos de impresora.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. Objetivo 1 Diagnóstico situacional del cantón Buena Fe.

4.1.Aspectos demográficos.

Su población es de 63.148 según último censo poblacional y vivienda

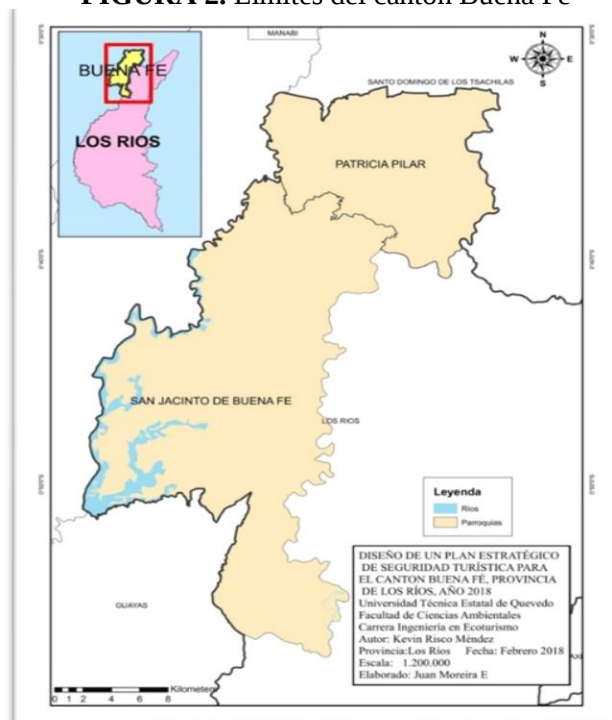
4.2.Ubicación geográfica.

El cantón Buena Fe, se encuentra ubicado en el 14 km de la vía Quevedo - Sto. Domingo, situado en la parte norte de la provincia de los Ríos. Se encuentra a una altitud de 100 msnm, -0.9 de latitud y -79.4833 de longitud, con una extensión de 569.0 Km².

4.3.Límites geográficos.

El cantón Buena Fe se encuentra limitado de la siguiente manera. Norte: Santo domingo de los Tsáchilas. Sur: Cantón Quevedo, Este: Cantón Valencia y Oeste: con la Provincia de Manabí.

FIGURA 2. Límites del cantón Buena Fe



Elaborado por: Kevin Risco Méndez

4.4. Temperatura.

El cantón Buena Fe se encuentra en la zona Tropical Sema-húmedo, que se caracteriza por registrar únicamente un clima muy lluvioso y una sola estación seca muy marcada, acompañada de temperaturas medias superiores a 22 ° C.

4.5. Actividad económica y empleo.

Su jurisdicción se extiende en una zona muy fértil y rica, en la que ha tomado un gran impulso la agroindustria, sobre todo en la producción de ganado de carne, cacao, café, palma africana y gran variedad de frutas. Al cantón Buena Fe pertenecen la parroquia rural Patricia Pilar y los sectores de San Francisco, Cuatro Mangas, La Reserva, Fumáis, 24 de mayo, Vistazo, La Catorce, Pechiche, Los Ángeles y Zulema.

Mantiene como principal actividad económica el comercio, la agricultura: cultivo de banano, cacao, café, arroz ,maíz, soya, palma africana, palmito y frutas tropicales, y la ganadera: crianza de ganado vacuno, porcino y aves de corral.

Tabla 1. Actividad Económica y Empleo.

SECTOR	RAMA DE ACTIVIDAD	URBANO	%	RURAL	%
Primario	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	4561	32,81%	5452	59,91%
	Explotación de minas y canteras	13	0,09%	13	0,14%
Secundario	Industrias manufactureras	691	4,97%	323	3,55%
	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	26	0,19%	8	0,09%
	Distribución de agua, alcantarillado y gestión de desechos	31	0,22%	11	0,12%
	Construcción	653	4,70%	240	2,64%
Terciario	Comercio al por mayor y menor	2469	17,76%	787	8,65%
	Transporte y almacenamiento	697	5,01%	236	2,59%
	Actividades de	538	3,87%	227	2,49%

	alojamiento y servicio de comidas				
	Información y comunicación	62	0,45%	21	0,23%
	Actividades financieras y de seguros	17	0,12%	7	0,08%
	Actividades inmobiliarias	8	0,06%	2	0,02%
	Actividades profesionales, científicas y técnicas	90	0,65%	31	0,34%
	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	196	1,41%	139	1,53%
	Administración pública y defensa	305	2,19%	114	1,25%
	Enseñanza	395	2,84%	139	1,53%
	Actividades de la atención de la salud humana	136	0,98%	37	0,41%
	Artes, entretenimiento y recreación	63	0,45%	8	0,09%
	Otras actividades de servicios	281	2,02%	65	0,71%
	Actividades de los hogares como empleadores	421	3,03%	154	1,69%
	No declarado	1613	11,60%	780	8,57%
	Trabajador nuevo	634	4,56%	306	3,36%
	TOTAL	13900	100,00%	9100	100,00%

Fuentes: Estadísticas del PDYT
Elaborado por: Kevin Risco Méndez

4.6. Facilidades del cantón.

4.7.Salud.

El cantón cuenta con un Centro de Salud tipo C este se ubica en la zona noroeste de la ciudad también cuenta con seis clínicas de salud y doce farmacias que esta ubicadas en toda ciudad.-Según análisis estadísticos del Ministerio de Salud, las enfermedades más comunes que afectan al cantón Buena Fe son Enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas pulmonía, alergias y desnutrición.

4.8. Electricidad.

La empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP es la que se encarga de abastecer el 100% del alumbrado eléctrico en toda la ciudad así como también es el que se encarga de la zona rural como lo es el recinto Patricia Pilar cabe destacar que en toda la ciudad cuentan con conexiones domiciliarias.

Según el INEC, censo de población y vivienda año, 2010 pone en conocimiento público que la personas que disponen del servicio eléctrico es de 78,5 % y los que no cuenta con este servicio es de 21,5%.

4.9. Alcantarillado.

El cantón Buena Fe cuenta con cinco estaciones de bombeo que llegan todas las descargas de las guías domiciliarias y la intro-domiciliarias todas estas estaciones llegan a un punto estratégico y son guiadas a la piscina de oxidación donde es aquí que se colocan bacterias para eliminar el mal olor y por ende la contaminación.

Tabla 2 Alcantarillado o Estaciones de bombeo.

1.Estacion de bombeo	San Jancito
2.Estacion de bombeo	Santa Marta
3.Estacion de bombeo	La Lupita
4.Estacion de bombeo	Las vegas
5.Estacion de bombeo	San Francisco

Elaborado por: Kevin José Risco Méndez

4.10. Agua Potable.

Como todo cantón en progreso Buena Fe ya cuenta también con seis pozos de agua potable que se encarga de abastecer la mayor parte de la ciudad también cuenta con un carro repartidor de agua y también una red pública ya que en algunos años posteriores esta red era la que abastecía a casi todo el cantón.

Tabla 3. Pozo de Agua Potable.

1.Pozo	10 de agosto
2.Pozo	Lupita
3.Pozo	La Nueva Esperanza
4.Pozo	La Ideal
5.Pozo	San Jancito
6.Pozo	Las Nogales

Elaborado por: Kevin Risco Méndez

4.11. Telefonía.

Según el INEC, censo de población y vivienda año, 2010 la persona que si dispone del servicio de telefonía es del 13,4% y el 86,6% es el total de los que no disponen de este servicio cabe destacar que este servicio solo es que dispone la compañía pública CNT también existe servicios de telefonía privada como son CLARO y MOVISTAR que esta es utiliza casi por el 80% de la población.

4.12. Recolección de Basura.

El cantón cuenta con tres carros recolectores de basuras que su recorrido está establecido en toda la ciudad también cuenta ciento veinte botes de basura esto también se suma el personal que está a cargo de hacer un recorrido en carretas recolectoras de basura.

El 80,12% de la población elimina la basura por medio de carro recolector; 5,76% de la población arroja la basura a los ríos, quebradas o terrenos baldíos; el 11,17% de la población quema su basura y un 0,75% elimina la basura “De otra forma.

4.13. Educación.

En el cantón Buena Fe se registran 16 establecimientos pre primarios, 89 planteles de primaria y 11 planteles de secundaria. En el área urbana hay jardines, escuelas fiscales, particulares, un colegio fiscal, colegios particulares y centros artesanales. Además, en la mayor parte de los recintos funcionan escuelas primarias. Hay un total de 642 docentes para la parroquia de Buena Fe que deben responsabilizarse por la educación de 15 178 estudiantes, aproximadamente hay 23 estudiantes por docente. En la parroquia Patricia Pilar hay un total de 3595 estudiantes y 142 profesores, aproximadamente hay 25 estudiantes por docente. Se considera carencia crítica cuando existe la presencia de al menos un niño en edad escolar que no asiste a un establecimiento educativo, la edad para evaluar esta situación está en el rango de los 6 a 14 años y es un indicador del nivel de pobreza de un hogar de acuerdo al método de Necesidades Básicas Insatisfechas.

4.14. Viabilidad.

El cantón Buena Fe posee 716,31 km. de vías, de los cuales 136,10 km. son caminos pavimentados y representan el 19,0 %. La red vial restante se encuentra distribuida de la siguiente manera: 524,01 km. (73,15 %) corresponden a caminos lastrados, 45,63 km. pertenecen a caminos de verano y dentro de la zona urbana y centros poblados encontramos que 8,23 km. corresponden a calles. La vía principal del cantón es de tipo pavimentado de dos vías, la cual cruza al cantón en dirección norte a sur atravesando la cabecera cantonal, conecta al mismo con los poblados de Patricia Pilar, Los Ángeles y holandesa (Fumáis) al norte y Cuatro Mangas al sur. La carretera E25 forma parte de la Red Vial Nacional y constituye el eje primario del desarrollo urbanístico de Buena Fe en un tramo de 54 kilómetros; lo que sucede con la casi totalidad de las poblaciones afincadas junto a una vía de primer o segundo orden.

Tabla 4 Cuadro de distancias desde Buena Fe hacia las principales ciudades del Ecuador

Buena Fe	Guayaquil	179 Km.
Buena Fe	Quito	211 Km.
Buena Fe	Cuenca	388 Km.
Buena Fe	Santo Domingo	87 Km.
Buena Fe	Machala	318 Km.
Buena Fe	Puyo	327 Km.

Elaborado por: Kevin Risco Méndez

4.15. Transporte.

El cantón Buena Fe cuenta con tres cooperativas de transportes provinciales que con frecuencias hacen sus recorridos de Buena Fe a Quevedo y viceversa. Cooperativas de transporte “Citar”, cooperativa Buena Fe y cooperativa Bolívar. Buena fe también cuenta con la única línea principal de servicios exprés de buses que tienen un recorrido en todo el cantón cooperativa de transporte urbano, “luz del camino Además hay servicio de taxis, camionetas de alquiler, tricótomos y motos lineales.

4.16. Vivienda.

El último Censo de Población y Vivienda establece que en el Cantón Buena Fe existen 17.465 viviendas, de las cuales, 14.160 corresponden a las parroquias urbanas de Buena Fe y 3.305 a la parroquia rural Patricia Pilar. Las casa son infraestructuras a base de 4.37% son de Hormigón, 73.78% de ladrillo o bloque, 0.35% de adobe o tapial, 7.58 de madera, 5.30% de caña revestida, 8.34% de caña no revestida y 0.28% de otros materiales.

4.17. Plantas turísticas existentes

a) Servicios de alojamiento.

El cantón brinda al turista 10 tipos de establecimiento cuenta con hotel residencia, hostales, pensión y moteles esto se encuentra establecido a nivel de todo el centro de la ciudad cada uno de los establecimientos cuenta con la categorización que otorga el ministerio de turismo para el funcionamiento de dicho establecimiento.

Tabla 5. Alojamiento.

NOMBRE	ACTIVIDAD TURÍSTICA	CATEGORÍA
Lupita	Hostal	Tercera
Wong	Hotel residencia	Tercera
Hotel ames	Hotel residencia	Tercera
Osmar	Pensión	Segunda
Mejía	Pensión	Segunda
Jumar lima	Hostal residencia	Segunda
La casa en el árbol	Motel	Tercera
Flor silvestre	Motel	Tercera
Campo amor	Motel	Tercera
Mari Lenin	Hotel residencia	Cuarta

Fuentes: Catastro de Buena Fe
Elaborado por: Kevin Risco Méndez

b) Servicio de alimentación.

El cantón Buena Fe cuenta con 17 áreas de restaurantes en ellos encontramos bar y fuentes de soda en toda la ciudad.-Cabe destacar que todos los establecimiento cuenta con capacitaciones dictadas por el ministerios de turismo así mismo todos los locales cuentan con sus debidos permisos de funcionamiento y con sus respectivos permiso de salud.

Tabla 6 Alimentación

NOMBRE	ACTIVIDAD TURÍSTICA	CATEGORÍA
Gaviota	Restaurante	Tercera
Los girasoles	Restaurante	Tercera
Las delicias del mar	Restaurante	Tercera
Foro 10	Fuente de soda	Tercera
Chifa luna	Restaurante	Tercera
Rey pollo	Restaurante	Tercera
Tu ruta 73	Bar	Tercera
Mi Bulevar ñoños	Bar	Tercera
Full Escape	Bar	Tercera
Puerto Bajaña	Restaurante	Cuarta
Ha Jesús	Bar	Tercera
Boca chicos drinos	Bar	Tercera
Chechena	Restaurante	Cuarta
Asadero costa azul	Restaurante	Cuarta
Helechos del Guayabal	Restaurante	Segunda
J&B	Restaurante	Tercera
Pollos el Rey	Restaurante	Cuarta

Fuentes: Catastro de Buena Fe
Elaborado por: Kevin Risco Méndez

a) Servicios de Recreación.

Buena Fe es un cantón diverso y por ello atractivo. En él se puede encontrar una variada riqueza cultural y natural que le ha dado renombre a nivel nacional e internacional. Las prácticas sociales, propias del pueblo mestizo, junto con la variedad paisajística de ríos, cascadas, y otros espacios hacen de Buena Fe un espacio idóneo para ser visitado.

Tabla 7 sitios turísticos

NOMBRE	CATEGORÍA
Parque Central	Realizaciones Técnicas, Científicas O Artísticas Contemporáneas
Parque Infantil	Realizaciones Técnicas, Científicas O Artísticas Contemporáneas
Distribuidor De Tráfico Vehicular	Realizaciones Técnicas, Científicas O Artísticas Contemporáneas
Cascada Arco Iris Del Con gama	Sitio Natural
Rancho Cascada 4 Eros	Sitio Natural
Centro Turístico Aguas Blanca	Sitio Natural
Centro De Recreación La Victoria	Realizaciones Técnicas, Científicas O Artísticas Contemporáneas
Rancho San Francisco	Sitio Natural
Centro Turístico Angelita	Sitio Natural
Estación Científica Rio Palenque	Realizaciones Técnicas, Científicas O Artísticas Contemporáneas
Centro De Recreación Puerto Bajaña	Sitio Natural

Fuentes: GAD Municipal
Elaborado por: Kevin Risco Méndez

4.18. Atractivos turísticos del cantón Buena Fe

4.19. Parque central.

Está ubicado en el centro de la ciudad en la av. 7 de agosto entre Gabriel Rivera y Felipe Álvarez cuenta con espacios verde y un monumento que es la representación de la agrícola del cantón.

Figura 3. Parque central



Fuente. GAD Municipal

4.20. Parque infantil.

En un centro de recreación que es visitado por adultos y niños cuenta con espacios verdes y con juegos lúdicos para niños también con un pequeño escenario donde personajes cómicos brinda su pequeño show artístico como baile urbano, teatro callejero en el cual participan personas del mismo cantón se ubica en la av. 7 de agosto entre Luis Pincay y Franklin Torres.

Figura 4.Parque Infantil



Fuente. GAD Municipal

4.21. Distribuidor de tráfico vehicular.

El distribuidor de tráfico es el que se encarga del desvío de la vía que conduce Quevedo Buena Fe y da un ingreso a la vía panamericana para una mayor fluidez del tráfico.

Este es un atractivo que atrapa al turista por sus monumentos que representa al cultivo que nace del cantón ahí es donde el turista puede realizar su fotos y también cuenta con un hermoso paisaje donde el visitante se detiene a tomar un suspiro y concentrarse en el escenario natural que se presta en esta vista

FIGURA 5. Distribuidor de Trafico



Fuente. GAD Municipal.

4.22.Cascada Arco iris del Con gama.

En este sitio natural se puede observar una gran variedad de flora y fauna también una cascada que esparce una gran armonía y se acopla con el turista se encuentra ubicada a 9km del cantón Buena Fe hasta el Recinto “Los Ángeles” en el sector barrio lindo del Recinto “La Catorce.”

Figura 6. Cascada Arco iris



Fuente. GAD Municipal

4.23. Rancho Cascada 4 Eros.

Sitio natural que cuenta con una cascada que con la llegada del invierno cuenta con la llegada de nutrias y se forma una piscina natural en el lugar brinda gastronomía propia del lugar también se puede hacer observación de especies de flora y fauna.

Figura 7. Cascada 4 Eros.



Fuente. GAD Municipal

4.24. Centro turístico Aguas Blanca.

Este centro turístico está ubicado en el recinto “El Carmen “vía al recinto “Alegría del Congo” en la zona rural del cantón cuenta con espacios verdes y una área de restaurante también cuenta con una piscina natural es una finca con más de 24 hectáreas de terreno en el cual se puede observar sembrío de frutas tropicales y también se dedica a la crianza de tilapias.

Figura 8. Centro Turístico Aguas Blanca



Fuente. GAD Municipal

4.25. Centro de recreación la Victoria.

Este atractivo cuenta con dos piscinas para adulto y una para niños también tiene a la vista áreas verdes adicional cuenta con canchas deportivas de futbol y vólibol escenarios para eventos y brinda a los visitantes una gastronomía local Ubicado a 200 m de la variante norte de la ciudad en el sector “Nogales Izurieta” se puedes ingresar en transporte propio o transporte urbano.

Figura 9. Centro de Recreación la Victoria.



Fuente. GAD Municipal

4.26. Rancho San francisco.

Este rancho cuenta con zona de camping, hotelería, bar y gastronomía, canchas deportivas, área de eventos sociales, juegos lúdicos también cuenta con criadero de tilapias y chames brinda al turista un ambiente de relajación y confort con la naturaleza

Su ubicación es a 4 km de la cabecera cantonal en el Recinto “Alegría del Congo”.

Figura 10. Rancho San Francisco



Fuente GAD Municipal

4.27. Centro turístico Angelita.

Una exuberante flora cuenta con canchas deportivas gastronomía local y criadero de tilapias también cuenta con una ruta establecida de agroturismo está ubicado a 4 km del centro del cantón vía al Recinto Rosa Amelia.

Figura 11. Centro Turístico Angelita.



Fuente. GAD Municipal

4.28. Estación científica Rio palenque

Este sitio turístico con más de 114 hectáreas de bosque húmedo tropical se puede observar una biodiversidad de flora y fauna también tiene un jardín botánico de planta medicinal, senderos que se puede realizar avistamientos de aves adicional cuenta con áreas de hotel ecológico y restaurante, biblioteca, auditorio y una zona de camping ubicado a 1.5 km de la parroquia patricia pilar.

Figura 12. Estación Científica Rio Palenque



Fuente. GAD Municipal

4.29. Centro de recreación Puerto Bajaan.

Ubicado a 2 km del casco urbano de la ciudad en este centro de recreación cuenta con un atractivo natural que es el rio Baba también cuenta con una área de restaurante que tiene a disposición una gastronomía típica que es la tilapia frita juegos infantiles, pista de baile y escenarios para evento.

Figura 13. Centro de Recreación Puerto Bajaan.



Fuente. GAD Municipal

4.30. Objetivo 2 Análisis del mercado turístico

4.31. Objetivos del estudio de mercado.

1. Aumentar la oferta de servicios turísticos de calidad a nivel local y nacional.
2. Mayor participación del turismo en la economía local y nacional.
3. Desarrollar la eficiencia y eficacia de la Gestión Institucional y prestadores de servicios.
4. Incrementar la disponibilidad de información relacionada con los mercados turísticos, la industria, la cadena de comercialización y el impacto económico del sector, alineado a la ejecución del Plan Nacional del Buen Vivir.
5. Desarrollar políticas a lineadas a la formación del talento humano.
6. Determinar mecanismos de regulación, registro, control, señalización y seguridad que fortalezcan el desarrollo del sector local y nacional.
7. Incrementar la promoción del destino Ecuador a nivel nacional e internacional.

4.32. Población Económicamente Activa (PEA).

La Población Económicamente Activa de Buena Fe es de 15.684 la mayoría de los habitantes mantiene actividades en sectores agrícolas, pesca y ganadería mientras que el resto está dedicado a las áreas privadas esta información está basada al (INEC), censo de población y vivienda año 2010.

Tabla 8. Población Económicamente Activa

GRUPO DE OCUPACIÓN	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Profesionales y técnicos	564	321	243
Empleados de oficina	346	188	158
Trabajadores de los servicios	1.864	1.184	680
Agricultores	2.664	2.522	142
Operarios y operadores de maquinarias	2.191	1.998	193
Trabajadores. no calificados	6.385	5.515	870
Otros	1.670	1.330	340
TOTAL	15.684	13.058	2.626

Fuente: INEC, censo de población y vivienda año, 2010

Elaborado por: Kevin Risco Méndez

4.33. Análisis de mercado.

Para el análisis de mercado se realizó una encuesta y para la elaboración de este trabajo se ha considerado la Población Económicamente Activa (PEA), del Cantón Buena Fe que tiene promedio de 15.684 habitantes. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de poblaciones finitas sugerida por Balestrini, la cual estará definida por los siguientes términos:

4.34. Resultados del análisis de mercado.

Para el cumplimiento del análisis de mercado se realizó un recorrido por la ciudad y los centros turísticos, se aplicó un cuestionario dirigido a la PEA (Población Económicamente Activa) para conocer el criterio de la población y de los visitantes sobre temáticas relacionadas al sector turístico, señalética y seguridad, la cual permitió determinar

A continuación se presentan figuras en las cuales se identifican los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a la PEA del cantón Buena Fe.

1) ¿Cuál es su género?

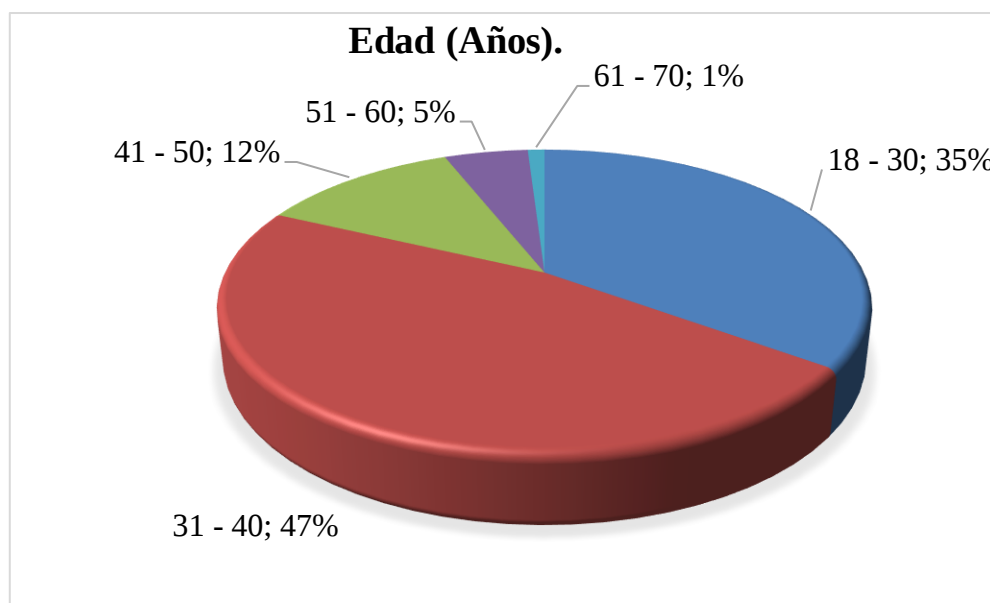


Análisis: En la figura1 la PEA (Población Económicamente Activa) se observa que la encuestada corresponde el 60% al sexo femenino y el 40% al masculino.

Interpretación: En un primer plano tenemos que las personas encuestadas fueron en su mayoría mujeres ya que fueron las que recibieron la encuesta de una manera más confiada:

2 ¿Cuál es su Edad?

Grafico 3.Cuál es la edad

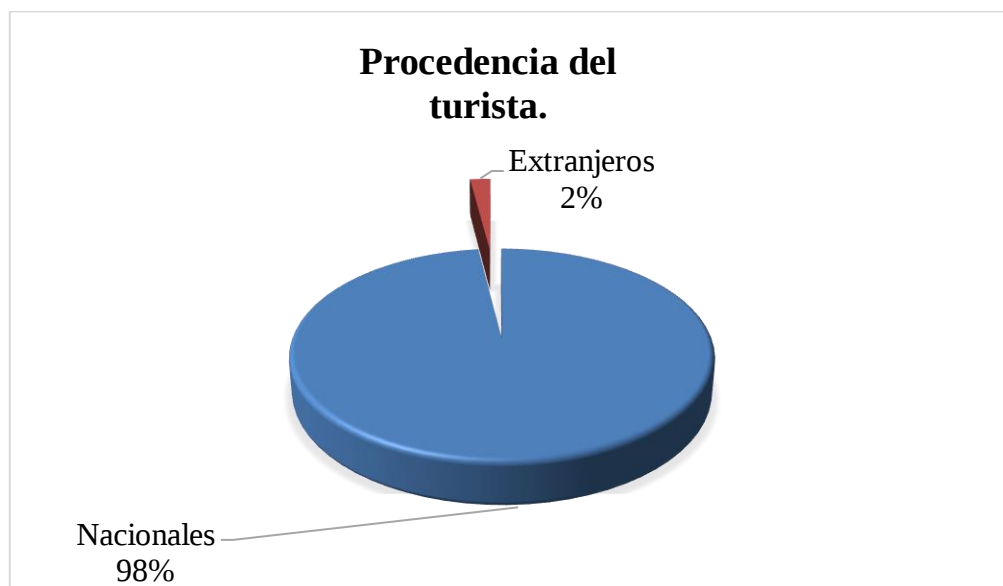


Análisis: La distribución porcentual obtenida reportó que el 47% de la población se encuentra en edades que oscilan de 31 a 40 años; el 35% corresponde a edades entre 18 a 30 años y 1% de 61 a 70 años y el faltante que se encuentra entre los 40 hasta y los 60 años es el 17%.

Interpretación: La edad de los encuestados la mayoría formó parte entre 31 y 40 años la demás variables fueron personas de 18 a 60 años

3 ¿Cuál es su Procedencia?

Grafico 4. Procedimiento del turista

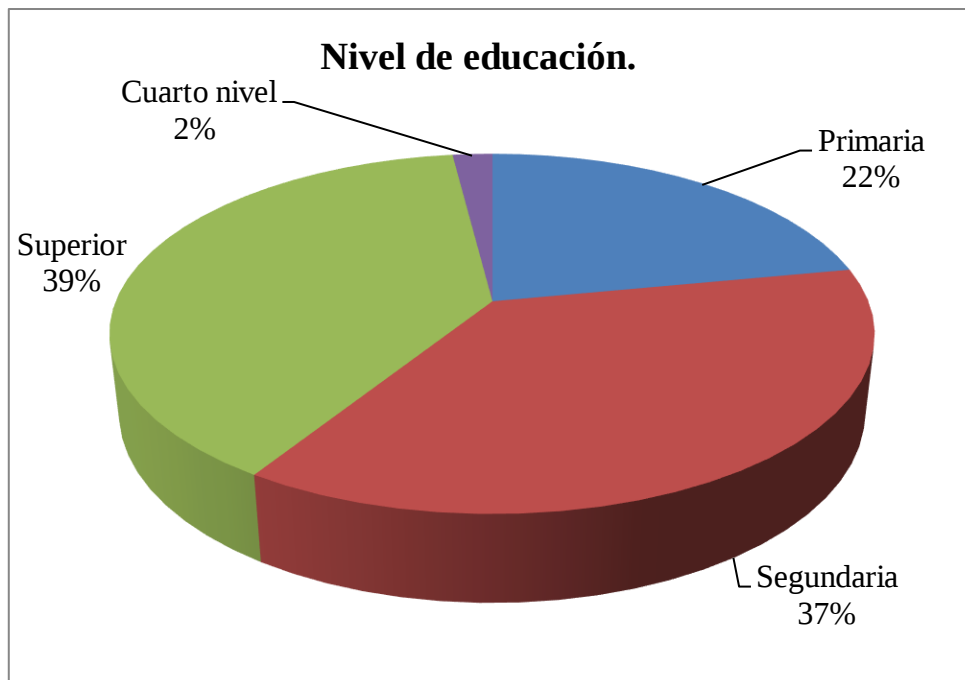


Análisis: La procedencia de la población encuestada corresponde el 98% a ecuatorianos o nacionales y el 2% extranjeros.

Interpretación: La procedencia de los encuestados es nacional ya que la encuesta fue dirigida a los habitantes y visitante que llegan al cantón dejando como resultado que la mayoría fue personas nacionales y un 2% fueron extranjeros

4 ¿Cuál es su Nivel de Educación?

Grafico 5. Nivel de educación



Análisis: En la figura 4 se demuestra que los habitantes que mantienen estudios de educación superior, el 39% estudios secundarios, el 37% nivel de primaria 22% y el 1% estudios de cuarto nivel.

Interpretación: La mayoría de los encuestados formar parte de un nivel académico superior también con los nuevos sistema de educación ahora los encuestados y habitantes pueden tener el título de nivel secundario.

5 ¿Con qué frecuencia usted visita el cantón Buena Fe de la provincia de Los Ríos?

Grafico 6. Frecuencia de visita



Análisis e interpretación: En la figura 5 se presenta la distribución porcentual por frecuencia de visita y se observa que el 54% vive en el cantón Buena Fe, el 17% lo visita cada año y el 9% cada tres y seis mes.

Interpretación: La frecuencia de los encuestados que no viven en el cantón un 2% su motivo en el cantón es relacionado con el trabajo y la mayor parte de los habitante que contesto las encuesta fueron persona que vive en el cantón.

6 ¿Qué lo motivó visitar el cantón Buena Fe?

Grafico 7. Motivo de la visita



Análisis: Del 30% de la población encuestada que no habita en el cantón Buena Fe el 21% reporta su interés por la cultura, el 18% refiere el trabajo, el 7% fiestas y actividades de relajación, así como, un 24% menciona otros asuntos de interés, entre ellos, el comercio.

Interpretación: Los encuestados que no habitan en el cantón mencionan que su llegada al cantón lo hacen por motivo de trabajo y comercio otros muestran interés por el cantón mediante actividades como cultura, fiesta y relajación.

7 ¿Con quién realiza usted sus viajes?

Grafico 8. Con quien realiza sus viajes

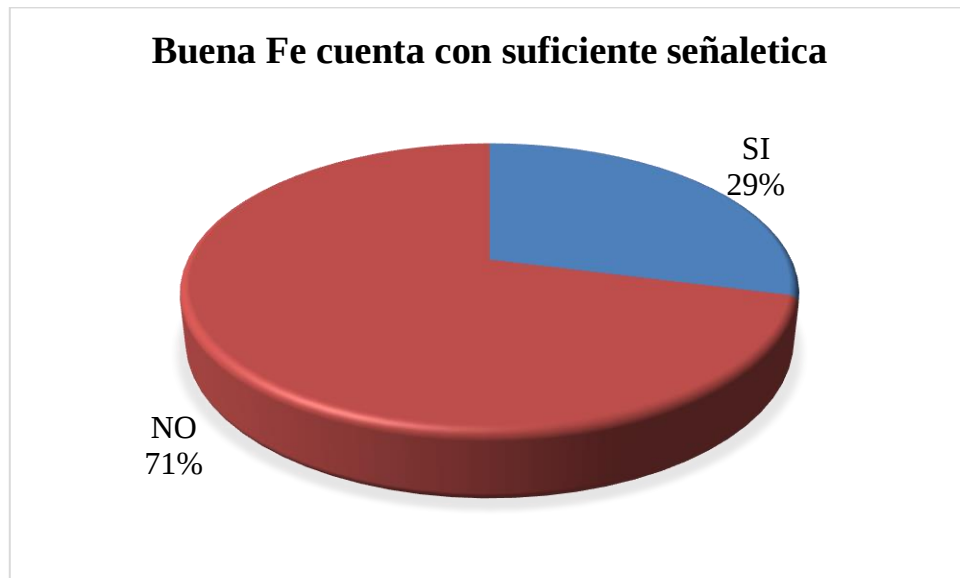


Análisis: En la figura 8 se aprecia que del 100% de los encuestados afirman que su llegada al cantón, el 33% lo realiza con su pareja, el 26% solo, el 25% con la familia y el 16% con amigos.

Interpretación: La mayor parte de los encuestados que realiza sus diferentes tipos de actividades la hace en compañía de amigos, familia o parejas los motivos de sus llegada al cantón en su mayor frecuencia es la llegada a las áreas de recreación o festividades del cantón.

8 ¿Usted cree que Buena Fe cuenta con suficientes letreros interpretativos respecto a la orientación del visitante?

Grafico 9. Buena Fe cuenta con suficientes señaléticas

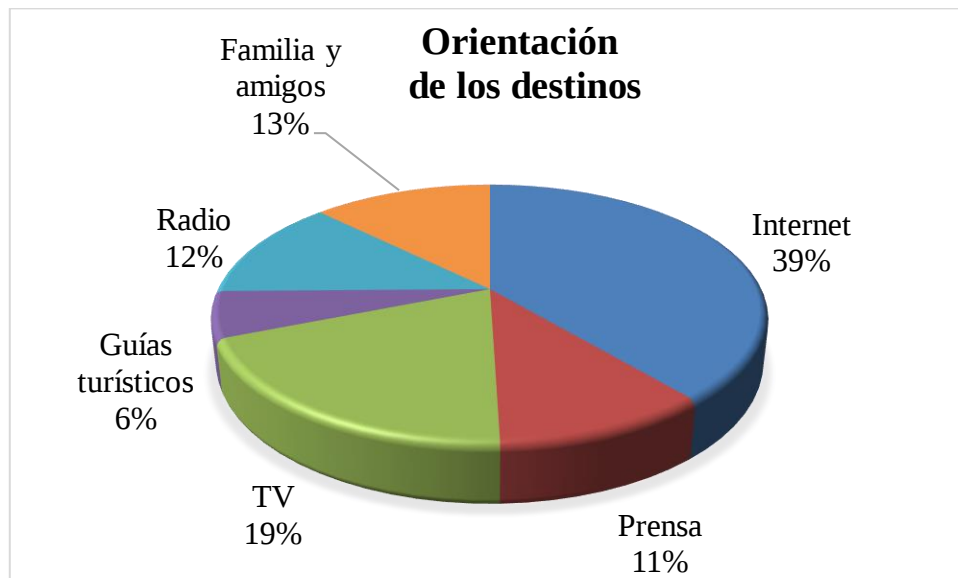


Análisis: En el siguiente grafico se observa que en el cantón Buena Fe la señalética no está acta para dar una mejor información y orientación al turista ya que el 71% de las personas encuestadas responde que no cuenta con suficiente señalética el cantón.

Interpretación: El cantón no cuenta con letreros con las ubicaciones de las áreas de recreación que forman parte del cantón tampoco tienen letreros que de información de servicios turísticos es por eso que los habitantes y personas encuestadas dan información que sería un mejor mecanismo para mejorar el desplazamiento del turista.

9 ¿Qué medios utiliza para orientarse a los destinos turísticos en el cantón?

Grafico 10. Orientación de los destinos

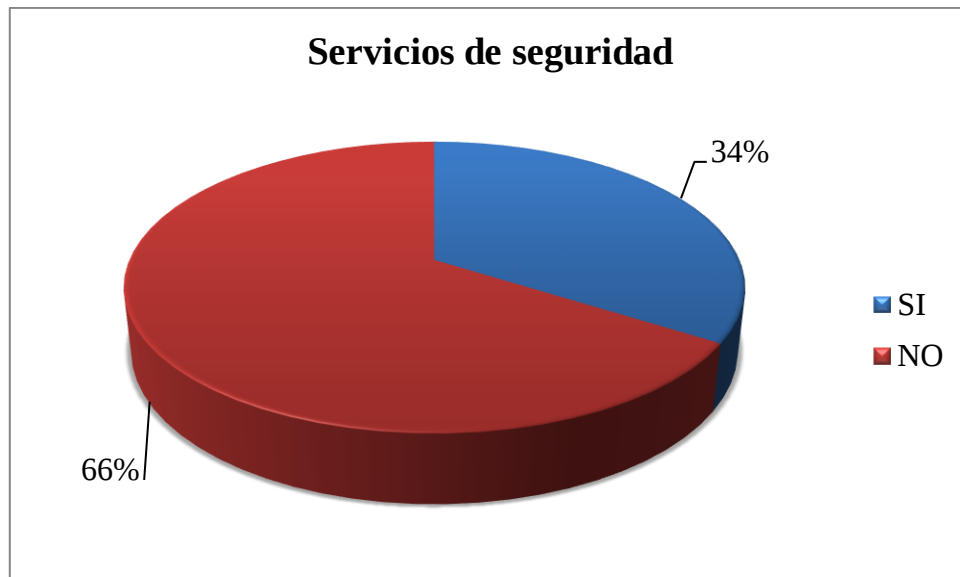


Análisis: El 39% de la población reporta que se orienta a los destinos turísticos a través del internet, el 19% de la televisión y el 12% en la radio y otro 13% de la familia y amigos, por lo que se debe emprender una campaña de difusión para incrementar el número de visitantes al cantón Buena Fe.

Interpretación: La mayor parte de los habitantes encuestados y los turistas que dan su paso por el cantón tiene una orientación para la llegada a las áreas turística mediante redes sociales o internet en páginas también escuchas las cuñas publicitarias de las radios locales.

10 ¿Usted cree que el cantón Buena Fe ofrece un excelente servicio de seguridad para el cantón?

Grafico 11.Servicios de seguridad



Análisis: El 66% de las persona encuestadas testifica que el servicio de seguridad no tiene una buena acogida de parte de las los habitantes del cantón ya que el servicio de seguridad que aporta para los habitante y para los visitantes no cumple con las disposiciones que se imponen en la leyes de seguridad.

Interpretación: El aporte de las unidades de seguridad en el cantón no cumple las perspectiva de los encuestado ya que testifican que no brinda el servicio que se imponen las leyes y reglamentos también informan que se debe de aumentar el nivel de seguridad en el cantón y en la áreas que se dedican a ofertar y brindar servicios turísticos para un mejor desplazamiento del turista o los habitantes.

11 ¿Conoce usted los tipos de instituciones que brindan seguridad en el Cantón Buena Fe?

Grafico 12. Conoce los tipos de seguridad.

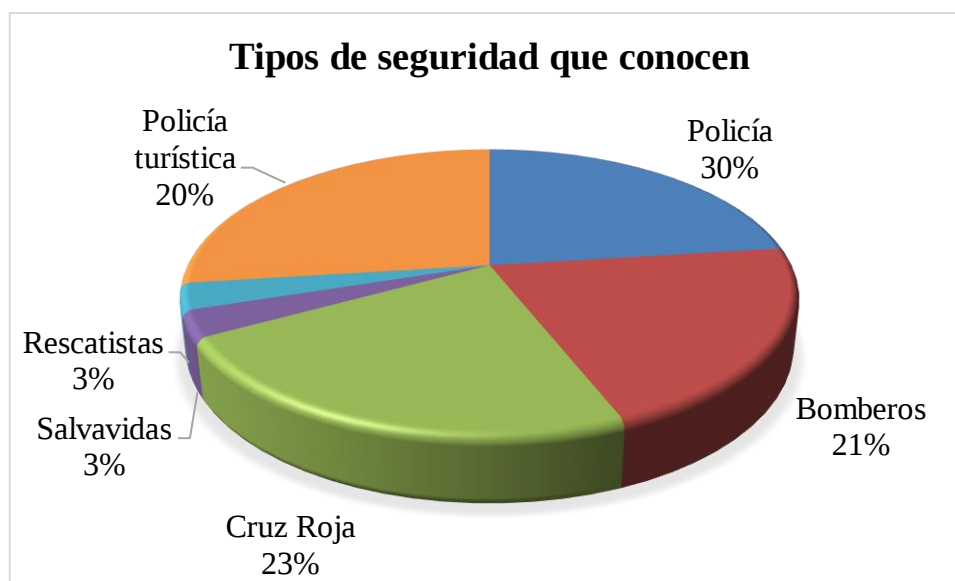


Análisis: La mayor parte de los encuestados que es un total 47% conoce los tipos de seguridad existente en el cantón y el 53% tiene el conocimiento de al menos un tipo de seguridad que forma parte del cantón Buen Fe.

Interpretación: La mayoría de los encuestados tienen el conocimiento del funcionamiento y del servicio que cumple las áreas de seguridad que hay en el cantón cabe mencionar que en el cantón existe una mayor parte de unidades que prestan los servicios de seguridad para el cantón.

12 ¿Cuáles son los tipos de instituciones seguridad que usted conoce?

Grafico 13. Qué tipo de seguridad conoce

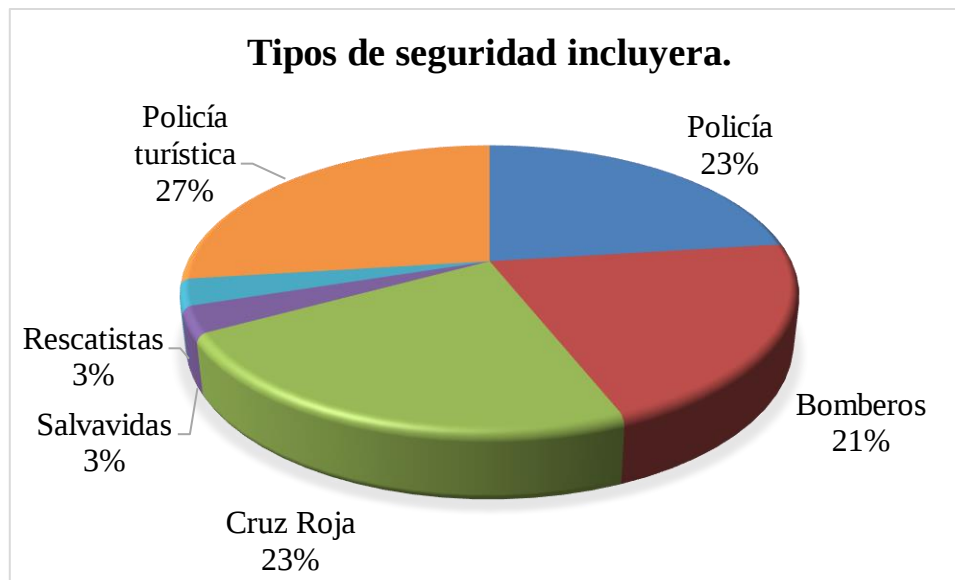


Análisis: Del 100% de la población encuestada el 27% tiene una idea del sistema de seguridad llamado policía turística y el 73% conocen varios tipos de seguridad que son instituciones que se dedica a la seguridad del cantón estos son rescatista, policía, salvavidas, bomberos y cruz roja.

Interpretación: La población encuestada tiene conocimiento o la idea de los que es el servicio de seguridad llamado policía turística saben cuál es el tipo de servicio que brinda y a que se dedica netamente los demás encuestados tiene más conocimiento de los servicios que ya forman parte del cantón

13 ¿Qué tipo de instituciones que brinde seguridad les gustaría que incluyeras los lugares turísticos en el cantón?

Grafico 14. Tipos de seguridad para incluir



Análisis e interpretación: El 27% de la población encuestada informa que se debería incluir la policía turística, el 23% la Policía Nacional, otro 23% la Cruz Roja, el 21% el Cuerpo de Bomberos.

Interpretación: La implementación de los diferentes tipos de servicios de seguridad formar parte fundamental en las áreas de recreación es lo que testifican los encuestados primordialmente cuando existen actividades turísticas en el cantón o en la áreas de recreación.

14 ¿Cree usted que el cantón debería de incrementar el nivel de seguridad en los destinos turísticos para los visitantes?

Grafico 15. Incrementar la seguridad

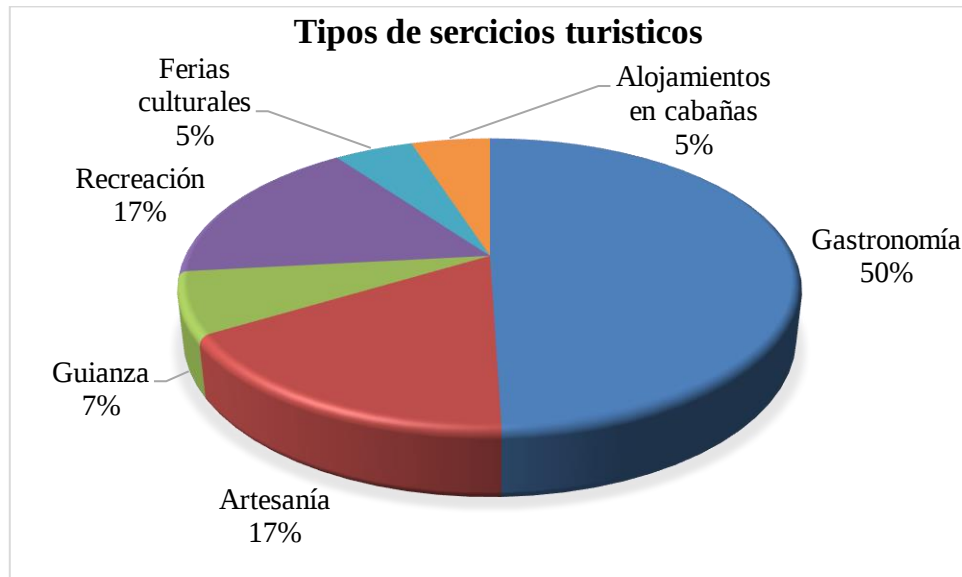


Análisis: El 83% de la población considera que es necesario se incrementé la seguridad en el cantón y las áreas de recreación que cuenta Buena Fe-

Interpretación: La población y demás encuestados dieron como resulta en las encuestas que el cantón necesitan la incrementación de la seguridad en el cantón y las áreas de recreación cabe mencionar que el turista y los visitante a los sitios naturales necesitan sentir más seguro a la llegada de las áreas de recreación y en el cantón

15 De las siguientes opciones: ¿Qué tipo de servicios y facilidades turísticas le gustaría encontrar en el lugar turístico?

Grafico 16. Tipos de servicios turísticos



Análisis: El 50% de la población se interesa por los servicios de gastronomía, el 17% productos artesanales, el 17% en actividades de recreación y, el 7% en actividades de guianza.

Interpretación: Las personas encuestadas desean encontrar como servicio principal la gastronomía típica local ya que el cantón cuenta con variedades de platos típicos y en plano secundario también tienen en la mira las artesanías cabe recalcar que Buena Fe tienen eventos de ferias gastronómicas.

16 ¿Cree que es necesaria que Buena Fe mantenga un área donde se provea información y guianza para el visitante?

Grafico 17. Área donde se entregue



Análisis: El 83% de la población considera que es necesario se establezca un lugar donde se brinde información turística a los visitantes.

Interpretación: El área donde se entregue información turística será netamente un punto estratégico para que los turistas o visitantes que lleguen al cantón tengan todos los conocimientos necesarios de las áreas de recreación que previsiones, precaución y medidas debe cumplir durante el recorrido en los sitios turísticos

4.35. Resumen del análisis de mercado.

1. El género que fue más encuestado con un total del 60% es el femenino dejando al género en un primer plano en las encuestas.
2. En la edad que tuvo una mejor acogida a la encuesta esta entre 31 y 40 años.
3. En cuanto a la procedencia de los encuestados la mayor parte fueron 98% nacionales ya que la encuesta fue aplicada dentro del cantón.
4. El 39% de los encuestados gozan de un nivel superior académico.
5. El 54% de encuestado no tienen motivos de visitas al cantón ya viven dentro del cantón mismo, pero hay 2% de encuestado que se desplaza al cantón con mayor frecuencia por motivos de trabajo.
6. El motivo de las personas encuestadas que no vive en el cantón hacen su desplazamiento con mayor frecuencia por motivos culturales, religión, cultura, relajación o recreación y por motivos de trabajo.
7. Las personas encuestadas prefieren realizar sus viajes en pareja el 33% responde esta misma pregunta.
8. Los encuestados responden con un 70% que el cantón no cuenta con una adecuada señalética es por ello que se debe mejorar.
9. La orientación o el instrumento que los encuestados utilizan para desplazarse a los atractivos o destinos turísticos en el cantón son las redes sociales o también utiliza la publicidad que se transmite en la radio o tv.
10. El 66% de personas encuestadas que responde a esta pregunta informa que el cantón no cuenta con el aporte de las instituciones que brinda seguridad.
11. El 34% tiene un leve conocimiento de los tipos de instituciones que aporta con seguridad en el cantón.
12. El 30% de encuestados conoce las instituciones de seguridad llamado UPC (unidad de policía comunitario)
13. El 81% de encuestado aporta que se debe incrementar el sistema de seguridad turística para los visitantes en los diferentes destinos turísticos del cantón.
14. Los encuestados desean que se incremente una institución que se dedique a la seguridad del turista
15. El tipo de servicio turístico que los encuestados quieren encontrar en los atractivos turísticos es la gastronomía.
16. El 83% de encuestado desean que se incremente un área donde se entregue información y guía para el turista.

4.36. Objetivo 3 Diseño del plan estratégico de seguridad turística

.

4.37. Misión.

El diseño del plan estratégico de seguridad turística permitirá la protección a los visitantes y a los mismos habitantes del cantón teniendo como en primer plano la protección de las vidas, de la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestando servicios y miembros de seguridad para las comunidades receptoras.

4.38. Visión.

Con el diseño del plan estratégico de seguridad turística se pretende que el 2020 se reduzca la delincuencia en el cantón y en los atractivos turísticos gestionando y permitiendo la protección del turista durante el desplazamiento por los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos de una manera eficaz y precisa.

4.39. Valores.

Compromiso de que los turistas cuenta con la seguridad desde que entran al cantón

Confiabilidad cumplir las perspectivas del turista al momento de visitar los atractivos turísticos y tenga una buena acogida al momento de la llegada al cantón

Protección adecuada de los lugares e instalaciones turísticos por parte de los servicios de seguridad

Calidad: excelencia en la entrega del servicio.

4.40. Política.

Proteger al visitante de la gente

(Por ejemplo el acoso de menores y vendedores al turista y excursionista)

Proteger al visitante del delincuente

(Estafas, robos y hurtos)

Proteger al visitante del medio cultural

(Enfermedades endémicas)

Proteger al atractivo del visitante

(Deterioro ambiental)

Proteger al visitante del atractivo

(Información de obstáculos y barreras)

4.41. Determinación de las estrategias.

Para el cumplimiento del plan estratégico se han desarrollado una serie de estrategias que han sido objeto de estudio por medio del diagnóstico y las encuestas a la población lo que permitió establecer las siguientes estrategias.

4.42. Estrategia de control y prevención a los prestadores y plantas que se dediquen a ofertar servicios turísticos.

Estrategia	Estrategia de control y prevención a los prestadores y plantas que se dediquen a ofertar servicios turísticos.
Como se establece.	Los establecimientos regidos por esta ordenanza deberán de obtener la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF), luego a la categorización del establecimiento como turístico. Esta licencia se obtendrá per primera vez al momento de inicio de las actividades del local y deberá de renovarse cada año.
4 Que lo faculta.	El GAD municipal junto al ministerio de turismo son los que faculta para obtener por primera vez la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) el establecimiento deberá de presentar los siguientes requisitos: Foto copia clara y legible del Registro de Turismo (el cual se obtiene una vez otorgado por el Ministerio de Turismo).
Derechos y obligaciones	Derechos del usuario.- Los usuarios tendrán los siguientes derechos: 1. Recibir los servicios pactados dentro del contrato de servicios turísticos; 2. Conocer de forma clara, precisa y oportuna los términos y alcances de los servicios contratados, precautelando los detalles que garanticen la satisfacción del usuario; 3. Conocer de forma previa las políticas y procedimientos de cobro, cancelación y reembolso que apliquen a los servicios contratados; 4. Recibir un trato cordial por parte de la empresa contratada;

	5. Exigir copia del contrato y/u orden de servicio física o electrónica de los servicios contratados; 6. Exigir un número de emergencia disponible para comunicarse en caso de percances durante la vigencia de los servicios contratados; 7. Recibir en óptimas condiciones de funcionamiento y seguridad los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos para la práctica de la actividad; 8. Denunciar ante la autoridad nacional de turismo cualquier irregularidad de los servicios contratados; y, 9. Ser informados de las políticas y procedimientos determinados por las agencias de servicios Turísticos para la prestación del servicio. Obligaciones del usuario.- Los usuarios tendrán las siguientes obligaciones: 1. Proporcionar la información y documentación requerida por las agencias de servicios turísticos de acuerdo a los servicios contratados; 2. Cumplir y acatar las condiciones particulares pactadas con las agencias de servicios turísticos; 3. Pagar el valor acordado con la agencia de servicios turísticos de acuerdo a las políticas y procedimientos de pago; 4. Procurar que los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos sean entregados en las mismas condiciones en
--	--

	las cuales se los receptó, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito; 5. Acatar las normas de seguridad impartidas por el personal de las agencias de servicios turísticos; 6. Informar a la agencia de servicios turísticos contratada sobre particularidades (estado de salud, discapacidad, enfermedad, entre otros) a ser consideradas durante la prestación del servicio contratado, con la finalidad de evitar riesgos al turista; y, 7. Cumplir con los horarios y lugares preestablecidos por la agencia de servicios turísticos para el Desarrollo de los servicios contratados.
Lugar donde se aplican las estrategia	• Áreas de recreación • Sitios naturales • Servicios de alojamientos

4.43. Estrategia vigilancia de los atractivos y actividades turísticas.

Estrategia	Estrategia de vigilancia de los atractivos y actividades turísticas.
Como se establece.	Los atractivos turísticos deben de integrar una brigada que tenga el conocimiento de vigilancia para que cumpla con un patrullaje y ayude a preservar y mantener el orden en toda el área natural ya que esto también ayudar a tener un mejor control en los atractivos y actividades turísticas.
Que lo faculta.	Para cumplir la estrategia de la vigilancia de los atractivos y actividades turísticas tiene que ser de una forma participativa con el ministerio de

	turismo en conjunto del GAD municipal y UPC (unidad de policía comunitaria) y los diferentes grupos de identidades que prestan servicio de primeros auxilio y seguridad para el cantón para que compartan la opción de implementar un sistema de seguridad y que estos vayan dirigidos a los empresarios turísticos y la comunidad para tener el conocimiento de cómo actuar y preservar los atractivos y actividades turísticas.
Derechos y obligaciones	El Ministerio de Turismo coordinará con las autoridades locales o seccionales la conformación de comités de turismo en los sitios que considere necesario, estos comités estarán integrados por los sectores público y privado y tendrán las siguientes facultades: a) Recibir delegación del Ministerio de Turismo; b) Realizar ante el Ministerio de Turismo u otras autoridades las acciones necesarias para el buen resultado de su delegación; c) Informar al Ministro de Turismo sobre aspectos relacionados con la rama turística dentro de su jurisdicción; y, d) Las demás que les asigne el Ministro de Turismo. Los comités de turismo elegirán su secretario y funcionarán en base al reglamento que para este propósito se dictará.
Lugar donde se aplican las estrategia	• Áreas de recreación • Sitios naturales • Servicios de alojamientos

4.44. Estrategia de protección y seguridad al turista.

Estrategia	Estrategia de protección y seguridad al turista.
Como se establece.	Creando un departamento turístico junto con los prestadores de servicios turísticos que se encargue de dar información al turista para brindar mejor orientación al momento de visitar los lugares establecidos para la recreación turísticos estas deben registrarse al formato que pone en disposición el ministerio de turismo
Que lo faculta.	El GAD municipal junto con el ministerios de turismo los prestadores de servicios turístico y la comunidad deberá trabajar en implementar una área don se creara un departamento específico para que esté dispuesto a proporcionar información de una manera precisa concisa y oportuna de los atractivos turísticos que cuenta el cantón
Derechos y obligaciones	Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley. Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio. Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos: a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad

	superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad; b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos; c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material; d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio; e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y, f. Los demás determinados en otras leyes. Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión. A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos. Art. 47.- En caso de no resolverse los conflictos mediante la acción directa del Centro de Protección al Turista, el interesado podrá acceder a los centros de Mediación y Arbitraje que celebre convenios con el Ministerio de Turismo, para con sujeción en la Ley de Arbitraje y Mediación, intervenir en esta materia; o podrá acudir a la justicia ordinaria. Art. 48.- De determinarse violación a normas legales, el Centro de
--	--

	Protección al Turista, solicitará al Ministro de Turismo que en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico. Art. 51.- Los mecanismos de garantía y protección para el turista mencionados en este capítulo, podrán ser invocados por las empresas turísticas que operen legalmente en el país. Art. 52.- Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística: a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves; b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y, c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida. Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios. Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos. En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse. CLAUSURA, es un acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley. Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo.
Lugar donde se aplican las estrategia	• Áreas de recreación • Sitios naturales • Servicios de alojamientos

4.45. Estrategia de promoción para la seguridad turística

Estrategia	Estrategia de promoción para la seguridad turística
Como se establece.	La promoción de seguridad turística no solo es un estrategia para las áreas de recreación también es indispensable para las actividades que forman parte del cantón ya sean festividades culturales y folclórica en el cantón mediante esta estrategia se tiene como objetivo primordial la seguridad para los habitantes y los turistas. La señaléticas en el cantón también tiene un aporte al momento de cumplir esta estratégica para que el turista y el mismo habitan del cantón tenga una manera más fácil de su llegada y que también prevenga algún tipo de riesgo o delincuencia y así tener una mejor fluidez al visitar los destinos turísticos.
Que lo faculta.	El UPC (unidad de policías comunitarios) El GAD cantonal junto con los empresarios turísticos tendrá la obligación de trabajar en conjunto para la promoción de la seguridad turística en las actividades del cantón. ¿Cómo hacer llegar está promoción de seguridad turística? Socializando con los prestadores o empresario turístico en conjunto con los policías comunitarios y el GAD municipal aportando las ideas de seguridad para el turista.
Derechos y obligaciones	Art. 53.- En el Título V del Libro Segundo del Código, Penal, a continuación del artículo Art. 440-A, añádase el Capítulo XIII que se denominará "De ciertos delitos promovidos o ejecutados por medio de actividades turísticas" y agréguese el siguiente: "

	Art. 440-B.- La persona o personas que instigaren promovieren o ejecutaren actividades turísticas con el objeto de cometer o perpetrar el delito de plagio tipificado en el artículo 188 y contemplado en el Capítulo III referido a los "Delitos contra la Libertad Individual", del Título II, Libro Primero del Código Penal; de los delitos, contra las personas contempladas en el Título VI y particularmente tipificados en el Capítulo I referido, a los delitos contra la vida; en el Capítulo II relacionado con "Las Lesiones" y el Capítulo III relativo al "Abandono de Personas" del Libro II del Código Penal; de los delitos sexuales contemplados en el Título VIII, en los Capítulos II relativo al "Atentado contra el Pudor, de la violación y del estupro", el Capítulo II atinente a los delitos de proxenetismo y corrupción de menores y Capítulo IV relativo al rapto; el Libro Segundo del Código Penal, de los delitos contra la propiedad contemplados en el Título X y particularmente tipificados en el Capítulo I relacionado con el delito de hurto, el Capítulo II acerca del delito de robo, el Capítulo IV relativo al delito de extorsión y el Capítulo V referido a las estafas y otras defraudaciones del Libro II del Código.
Lugares donde se aplican las estrategias	✓ La áreas de recreación ✓ El cantón ✓ La comunidad

Elaborado por: Kevin Risco Méndez

4.46. Estrategia de conformación del consejo de seguridad turística

Estrategia	Estrategia de conformación del consejo de seguridad turística
Como se establece.	Una de la estrategia principal de conformación del consejo de seguridad turística será implementar un sistema de seguridad llamado Policías Turístico este sistema de seguridad se encargara de resguarda, guiar y proteger al turista.-También es el encargado de la vigilancia de los atractivos turístico para que los visitantes respeten y cuide de los entornos naturales y a así tenga una mejor actividad en los atractivos turísticos.
Que lo faculta.	El objetivo de implementar los policías turísticos es con el fin de que cumpla la función de promover y garantizar la competitividad del turista dado que se constituye en una herramienta fundamental para facilitar la prestación de las actividades de seguridad turística. De igual forma permitirá mantener una adecuada calidad de los servicios, mejorar y homogenizar su grado de prestación y percepción, ya que se reorientará la formación conforme a las necesidades específicas de las regiones y las nuevas visiones del sector turístico.

4.47. Resultados de las estrategias

El cumplimiento de la estrategia de seguridad turística en el cantón que aporta al desarrollo de los atractivos turísticos tiene como objetivo principal que a largo plazo la seguridad y el desplazamiento del turista sea de una manera eficaz y precisa además de asegurar que el desarrollo de las actividades en los atractivos sean de una manera más confiable y segura logrando de esta forma que se cumplan las expectativas del turista.

El objetivo de estas aplicaciones es mejorar la calidad de servicios en los atractivos turísticos involucrados que ofertan productos turísticos quienes empiezan a emplear nuevas estrategias de seguridad y orientación mediante señalización en las vías y rutas turísticas

Con la ayuda de la Policía Turística se establezcan estrategias de seguridad para resguardar la seguridad de los atractivos naturales y que los turistas se sientan seguros desde su llegada al cantón también la implementación de una área donde se entregue información de una orientación directa al turista

Discusión.

Mediante el diagnóstico situacional se identificaron 11 atractivos turísticos y también se identificaron las facilidades y plazas turísticas que forman parte del cantón también se aplicó un diagnóstico al sistema turístico del cantón Buena Fe se utilizó información que proporcionó el GAD municipal de Buena Fe además de documentos como la Agenda Zonal 5 y Plan de desarrollo y ordenamiento territorial provinciales, cantonales y parroquiales para conocer la realidad del cantón tanto de sus componentes socioeconómicos y turísticos se ejecutó una salida de campo al cantón con el fin de poder identificar cuáles son los principales ventajas y desventajas en cuanto a la seguridad turística y de qué manera influyen en el cantón

En el análisis de mercado se aplicó una encuesta a los habitantes y a los visitantes del cantón Buena Fe con el objetivo de obtener información de diferentes aspectos sociales, económico y turísticos los encuestados testificaron diferentes falencias del cantón respecto a la seguridad turística, señalización, y servicios en los atractivos y rutas turísticas también se analizó el mercado principal del cantón se emplearon dos mercados el interno y el externo con el objetivo de saber cuál es el que tiene mayor influencia en el cantón y como resultado dio que es el mercado principal es el mercado externo ya que la mayoría de este mercado llega al cantón por motivo de recreación, cultura, religión y diferentes tipos de trabajos laborales .

Para la ejecución de la encuesta se consideró la Población Económicamente Activa (PEA), del Cantón Buena Fe, la cual corresponde a 15.684 habitantes. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de poblaciones finitas sugerida por Balestrini

Como pauta del análisis de mercado se tomó información con un resultado positivo del proyecto de desarrollo turístico para el cantón Buena Fe en la provincia de los ríos De la escuela superior politécnico superior litoral.

El Plan Estratégico de Seguridad Turística tiene como propósito la búsqueda de la seguridad turística, entendiendo esta como una de las condiciones fundamentales para el

fortalecimiento de la competitividad del turismo en el cantón Buena Fe, que involucra a las diferentes instituciones que brinde seguridad y a todos los actores vinculados a la actividad turística en los ámbitos público y privado desde la oferta y la demanda.

Cuenta con mecanismos de interacción y de gestión que permitan articular medidas prácticas para que la actividad turística consolide su reactivación, se valore su importancia socioeconómica, se garantice su calidad y se le reconozca como factor de para el diseño del plan estratégico de seguridad turística se tomó como referencias el plan estratégico de seguridad para Colombia, el plan integral de asistencia turística del Ministerio de Turismo y de la tesis plan de seguridad turística del distrito metropolitano de Quito donde se tomó como referencia las siguientes estrategias estrategia de control y prevención a los prestadores y plantas de servicios turísticos, estrategia de vigilancia de los atractivos y actividades turísticas, estrategia de protección y seguridad al turista, estrategia de promoción e información turística también se empleó la Misión, Visión, Valores y Política.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5 CONCLUSIONES.

- ✓ En el diagnostico situacional del cantón Buena Fe fue evidenciado que mantiene una diversidad de recursos de interés turístico por la población, pero no brinda seguridad a las personas que visitan el cantón Buena Fe, ya que no existe una adecuada señalética, los servicios de seguridad y salud son deficientes, no se brinda información de los servicios turísticos que ofertan los empresarios establecidos, no se incentiva a los propietarios a brindar un servicio de calidad.
- ✓ La información recopilada en el resultado de las encuestas, reporta que el principal demandante de los servicios, actividades y recursos turísticos, del cantón Buena Fe, corresponde a las personas que habitan fuera del mismo, los cuales visitan de manera periódica por motivos de fiesta para conocer la cultura, religión, y por trabajo, los cuales, de manera general consideran que la ciudad, los sitios naturales y las áreas de recreación no brindan seguridad, ya que no existen señaléticas que dirijan al visitante hacia los lugares de interés tanto para recreación como para acceder a los servicios básicos de salud, cuerpo de bomberos, entidades bancarias, policía nacional, rescatistas, clínicas, entre otros, motivando en determinado momento, a ser objeto de ataque de delincuentes.
- ✓ Se han promovido las estrategias viables y de fácil aplicación que deben ser gestionadas por las autoridades municipales ante las instancias pertinentes a fin de mantener el apoyo de la Prefectura Provincial, Ministerio del Ambiente y Ministerio del Turismo

6. RECOMENDACIONES.

- ✓ Mejorar la infraestructura vial, señalética y la seguridad del cantón Buena Fe para incentivar la visita de la población, brindar servicios de calidad y promover el desarrollo de microempresas del sector turismo para mejorar la calidad de vida de la población.
- ✓ Hacer conciencia de incrementar el servicio de seguridad para los turistas para que al momento de visitar los atractivos y el cantón tiene un ambiente más seguro y confiable con ellos mismo
- ✓ En el Plan Estratégico de Seguridad Turística se han promovido las estrategias viables y de fácil aplicación que deben ser gestionadas por las autoridades municipales ante las instancias pertinentes a fin de mantener el apoyo de la Prefectura Provincial, Ministerio del Ambiente y Ministerio el Turismo.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

1. Villalva Vínces MK. Diagnóstico de la situación actual de la seguridad en el turismo del cerro Santa Ana, área de la regeneración urbana del cantón Guayaquil. 2016..
2. Amezcua M. El protocolo de investigación. Antonio Frías Osuna, Salud Pública y educación para la salud. 2000;; p. 189-199.
3. Noguera Armas MJ. Plan de Desarrollo Turístico en la Parroquia El Quinche, cantñon Quito, provincia de Pichincha. 2014..
4. Lam R. bvsCUBA. [Online].; 2005. Available from:http://bvs.sld.cu/revistas/hih/vol21_2_05/hih07205.pdf.
5. Hernández R, Fernández C, Baptista B. Metodología de la Investigación México: McGraw-Hill; 2010.
6. Tamayo M. El proceso de la investigación científica México: Limusa; 2009.
7. Méndez C. Metodología México: Limusa; 2006.
8. Berthier A. <http://www.smo.edu.mx>. [Online].; 2004. Available from: http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/marco_teorico.pdf.
9. Revista Ciencia y Tecnología de la UTEQ. <http://www.uteq.edu.ec/revistacyt/>. [Online].; 2008 [cited 2014 06 05. Available from: <http://www.uteq.edu.ec/revistacyt/archivosito/instrucciones.pdf>.
10. Senescyt. Directrices para la asignación, distribución y operación de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio académico. Quito;; 2010.
11. Korstanje, Maximiliano E. Seguridad y Terrorismo en un mundo global: discutiendo la perspectiva según Sevil Somnez, Abraham (Abe) Pizam y Peter Tarlow. 2015.
12. Vera Muñoz AA. Seguridad turística: factor social que condiciona y afecta el desarrollo del turismo en la Plaza del Centenario de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas. 2016 Julio 24..
13. Campoverde PMX. Sistemas de estrategias de seguridad turística para los visitantes de las fiestas de las flores y las frutas en la ciudad de Ambato. 2015..
14. Grünwald L. MUnicipio, Turismo & Seguridad. 2010 Mayo..
15. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Seguridad Turística: Reto competitivo de Colombia. Plan Estratégico. 2003..

CAPÍTULO VII

ANEXOS

4.48. Anexo 1.

Anexo 1 Encuesta para la PEA del cantón Buena Fe

	UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES INGENIERÍA EN ECOTURISMO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “Diseño de un Plan Estratégico de Seguridad Turística para el cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos, Año 2018”.	
El presente cuestionario tiene por objeto conocer las preferencias que tienen los turistas acerca de la oferta turística al momento de realizar un viaje.	
Le agradecemos el tiempo que nos dedica para contestar esta encuesta.	
1) ¿Cuál es su Género?: Femenino () Masculino () Otros ()	
2) ¿Cuál es su Edad? Rangos de edad	
18 - 30 () 31 - 40 () 41 - 50 () 51 - 60 () 61 – 70 ()	
3) ¿Cuál es su Procedencia?:	
a) Nacionales () b) Extranjeros ()	
Provincia _____ País _____	
4) ¿Cuál es su Nivel de Educación?:	
a. Primaria () c. Superior ()	
b. Secundaria () d. Cuarto nivel ()	
5) ¿Con qué frecuencia usted visita el cantón Buena Fe de la provincia de Los Ríos?	
a. Una vez al mes () d. Cada año ()	
b. Cada tres meses () e. vivo en el cantón ()	
c. Cada seis meses () f. Otro (especifique) _____	
6) ¿Qué lo motivó visitar el cantón Buena Fe?	
a. Relajación () d. Cultura ()	
b. Salud () e. Religión ()	
c. Trabajo () f. Fiestas ()	

7) ¿Cómo realiza usted su viaje?

- a. En Familia () c. En pareja ()
b. Solo () d. Entre amigos ()

8) ¿Usted cree que Buena Fe cuentas con suficientes letreros informativos respecto a la orientación del visitante? Sí () No ()

9) ¿Qué medios utiliza para orientarse a los destinos turísticos en el cantón?

- a. Internet () b. Prensa escrita () c. Televisión ()
d. Guías de turismo () e. Radio () f. Familiares y amigos ()
g. Otro (especifique)_____

10) ¿Usted cree que el Cantón Buena Fe ofrece un excelente servicio de seguridad para los visitantes? Si () No ()

11) ¿Conoce usted los tipos de seguridad en el Cantón Buena fe? Sí () No ()

12) ¿Cuáles son los tipos de seguridad que usted conoce?

- a. policial () b. bomberos () c. cruz roja () d. salvavidas ()
e. rescatistas () f. policías turísticas ()

13) ¿Qué tipo de seguridad les gustaría que incluyeras los lugares turísticos en el cantón?

- a. policial () b. bomberos () c. cruz roja ()
d. salvavidas () e. rescatistas () f. policía turística ()

14) ¿Cree usted que el cantón debería de incrementar el nivel de seguridad en los destinos Turísticos para los visitantes? Sí () No ()

15) De las siguientes opciones: ¿Qué tipo de servicios y facilidades turísticas le gustaría encontrar en el lugar turístico?

- a. Gastronomía () b. Artesanías () c. Guianza turística ()
d. Recreación () e. Servicios culturales () f. Alojamiento de cabañas ()
g. Alojamiento en cabañas ()

16) ¿Cree que es necesaria que Buena Fe mantenga un área donde se provea información y guianza para el visitante? Sí () No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Elaborado por: Kevin Risco Méndez

4.49. Anexos 2. Recopilación fotográfica

Anexo 2. Encuestas a los habitantes y obtención de información.



Anexo 3. Encuestas a los habitantes y obtención de información.



Anexo 4. Mala ubicación de señalética en el cantón



Anexo 5. Mala ubicación de señalética en el cantón



Anexo 6. No existen letreros de orientación para los atractivos turísticos



Anexo 7. No existen letreros de orientación para los atractivos turísticos

