



*educare*

*Órgano Divulgativo de la Subdirección de Investigación y Postgrado  
del Instituto Pedagógico de Barquisimeto "Luis Beltrán Prieto  
Figueroa"*

Volumen 22 Nº 2

Mayo – Agosto 2018

**EDUCACION Y SEGURIDAD TURISTICA: LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS  
PARA LA PLAYA SANTA MARIANITA EN MANABÍ, ECUADOR**

**EDUCATION AND TOURISM SECURITY: STRATEGIC GUIDELINES  
FOR SANTA MARIANITA BEACH IN MANABÍ, ECUADOR**

*ISSN: 2244-7296*

**Autor**

**Pedro Isidoro Montalván Acosta  
Leonor Mercedes Villacreses Ponce  
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
Ecuador**

**Propuesta Educativa**

Recibido:12-12-2017

**RESUMEN**

El presente trabajo tuvo como objetivo realizar una propuesta educativa basada en lineamientos estratégicos para la seguridad turística en la playa Santa Marianita, ubicada en el cantón Manta, Provincia de Manabí, Ecuador. Este estudio partió de un diagnóstico el cual permitió conocer la realidad actual en el que se encuentra dicho destino en materia de seguridad, y a la vez obtener toda la información pertinente para la toma de decisiones adecuadas, con miras a alcanzar el desarrollo turístico de la comunidad. Metodológicamente el proyecto se suscribe a una investigación de campo, puesto que la recolección de la información fue tomada directamente de la realidad donde ocurren los hechos y para ello no hubo manipulación ni control de las variables, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado en dos partes una con preguntas abiertas y la otra parte tipo escala, la cual fue aplicada a los habitantes y a los turistas que visitan la zona. Una vez finalizado el estudio se propone a las autoridades competentes del área de turismo unificar los criterios para brindarles prestación y seguridad a esta zona y con ello aumentar la afluencia de turistas.

**Descriptor**es : Educación y seguridad; Turismo, lineamientos estratégicos

*Pedro Isidoro Montalván Acosta*<sup>\*</sup>  
*Leonor Mercedes Villacreses Ponce*<sup>\*\*</sup>  
*Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*  
Aceptado:22-07-2018

**ABSTRACT**

This work was aimed at making an educational proposal based on strategic guidelines for tourism safety in the Santa Marianita Beach, located in the Manta Canton, Manabí Province, Ecuador. This study was based on a diagnosis which allowed us to know the current reality in which this destination is located in terms of security, and at the same time to obtain all the pertinent information for the appropriate decision making, with a view to achieving the development Community tourism. Methodologically the project subscribes to a field investigation, since the collection of the information was taken directly from the reality where the facts occur and for this there was no manipulation nor control of the variables, the technique of the Survey and as a tool a questionnaire structured in two parts one with open questions and the other part type scale, which was applied to the inhabitants and tourists who visit the area. Once the study is finished, it proposes to the competent authorities of the area of tourism to unify the criteria to provide him and security to this area and thus increase the influx of tourists.

**Key words:** education and security; Tourism, strategic guidelines

---

\* Docente de la facultad de Hotelería y Turismo Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
[pedro.montalvan@uleam.edu.ec](mailto:pedro.montalvan@uleam.edu.ec)

\*\* Docente de la facultad de Hotelería y Turismo Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
[Manabíleonorvillacreses@gmail.com](mailto:Manabíleonorvillacreses@gmail.com)

## **INTRODUCCIÓN**

La ciudad de Manta también conocida como "La Puerta del Pacífico" representa uno de los principales puertos para la economía ecuatoriana, así como también es uno de los importantes destinos turísticos más cotizado en el país. En ella se encuentra un poblado costero llamado Santa Marianita la cual es una parroquia rural, cuya principal actividad económica gira alrededor de la pesca artesanal y el turismo, es poseedora de atractivos lugares exóticos naturales vinculados al mar que le permite desarrollarse como uno de los destino turístico más atractivos de la zona, y por la valiosa dedicación que tienen los lugareño de a la conservación de toda la línea costera es considerada como una playa ecológica puesto que siempre permanece limpia.

En la actualidad, se hace necesario, potencializar el sector turístico de esta localidad puesto esta actividad representa una de las fuentes económicas más importante de la región. Desde esta perspectiva se puede entender que el turismo es un medio de intercambio social y que a través de acciones efectivamente puede contribuir a que una sociedad desarrolle desde el punto vista económica, cultural y turística

Es por ello que el objetivo de esta investigación es proponer lineamientos estratégicos basados en la educación y en la seguridad turística que permita incrementar las afluencias de visitantes y la confianza para nuevos establecimientos comerciales que brinden confort y buena atención a los que visitan esta localidad, beneficiando a todos los habitantes de esta región.

Es de desatar que este investigación tuvo como punto de partido un diagnóstico relacionado con la seguridad turística de la playa Santa Marianita, el cual permitió conocer la realidad y el estado actual en el que se encuentran esta zona vacacional, de ahí que toda la información recabada sirvió para la toma de decisiones apropiadas en pro del desarrollo turístico de la comunidad.

En cuanto a la concepción del tema de turismo, según la Organización Mundial del Turismo (OMT) este es referido como un conjunto de actividades que realizan las personas,

durante sus viajes y estancias en lugares diferentes a su entorno habitual, por un periodo consecutivo menor a un año”. Con fines de ocio, diversión, esparcimiento, conocimiento, deporte y aventura.

En tal sentido esta investigación se justifica puesto que presta atención a una situación muy importante para la localidad de Santa Marianita como lo es el desarrollo turístico, teniendo en cuenta que lo que se pretende con ello es asegurar una mejor calidad de vida para todos los habitantes, garantizando el uso racional y eficiente de los recursos turísticos disponibles.

Dado que el turismo representa una alternativa de desarrollo económico y social para la localidad debe enmarcarse dentro de un plan educativo de estrategias para la seguridad turística, en la que interactúan la protección de la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras, a través de aspectos como: seguridad pública, seguridad social, seguridad médica, seguridad informativa, seguridad económica, seguridad de los servicios turísticos y seguridad de eventos.

Es así que el desarrollo turístico debe fundamentarse sobre los criterios de Educación y Seguridad, beneficiando a todos los actores involucrados, proporcionando un alto grado de satisfacción al turista y visitante. En base a lo manifestado, esta investigación desde el punto de vista teórico y metodológico es resultado de la cohesión de los diferentes cursos desarrollados en la carrera de turismo por los estudiantes de noveno semestre Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

De allí que en curso de Seguridad Industrial se dieron las directrices para la construcción de las normativas de seguridad turística que deben ser ejecutadas para el desarrollo turístico, de igual manera desde la asignatura Gestión del Medio Ambiente se dieron todos los aportes y sustentos legales ambientales para la realización del diagnóstico; al mismo que desde el curso Taller de Proyecto se obtuvo la claridad epistémica y metodológica la cual contribuyó para el diseño de las técnicas, recolección e interpretación de los datos.

Por otra parte, con el curso Análisis Financiero, se estudiaron todos los recursos y

fuentes de financiamiento que se requieren para la implementación del plan de seguridad en un futuro. Mientras tanto desde la asignatura Comercio Electrónico se contribuyó con la identificación de los riesgos que tienen los usuarios al momento de adquirir un servicio turístico online. Y desde la asignatura de Técnicas de Publicidad se dieron los aportes para el diseño de la propuesta y el plan de promoción de seguridad turística.

### **DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

El turismo representa un factor realmente importante para impulsar el desarrollo social, económico y cultural de una determinada región; tiene como base la inversión en bienes y servicio que más adelante formaran una expansión económica a nivel general de mercado como fuente de empleos diversificados, así como el desarrollo de actividad locales de recreación y esparcimiento con una inversión relativamente baja en comparación con otros sectores de la economía que proporcionan un gran beneficio a todo aquel que la ejecuta.

Dicho de otra manera el turismo es un medio de intercambio social, ya que muestra efectivamente que la sociedad que la desarrolla se capacita hacia la comprensión, para la adaptación de sus medios habituales, juzgando de una manera positiva su propia sociedad. En cuando al aspecto cultural esta representa el radio de acción puesto que la cultura es el imán, es el término que determina todo lo que poseen las regiones para el turismo en cuanto a su geografía, historia, costumbres, tradiciones, folklore comidas y artesanía,

Como se ha dicho, el turismo es una herramienta muy importante para el desarrollo económico de los países, lo cual ha generado que en la actualidad, se produzca una gran competencia por atraer al mayor número de turistas. Para esto, los países necesitan de una imagen corporativa, que esté asociada con la calidad o seriedad de los productos o servicios que presta, gracias a estos atributos el visitante puede definir la eficiencia y la calidad del mismo.

A pesar que Ecuador a través del tiempo ha sido reseñado como uno de los países de América Latina más visitados, sus problemas económicos y políticos han afectado su imagen

como país anfitrión turístico y con ello ha mermado las afluencias de propios y extranjeros con propósitos recreativos.

En tal sentido, el gobierno se ha preocupado y ha empezado una campaña para promover una imagen positiva y atrayente en el extranjero, donde se destaquen tanto sus riquezas naturales como su diversidad cultural. No obstante, para lograr que Ecuador se posicione con la imagen deseada, es importante que cada una de sus provincias trabaje individualmente en la construcción de una imagen propia, lo que en conjunto le brindará la fuerza y consistencia al país para poder posesionarse a nivel internacional.

A pesar de esta campaña publicitaria que se ha comenzado a generar desde las instancias del estado, hay un problema que persiste y es la falta de seguridad turística específicamente en las playas del cantón Manta, lo cual no es suficiente las riquezas naturales y culturales de este lugar, es imperante crear campañas de seguridad puesto que este sitio geográficamente está ubicado en un lugar clave del país, y que cuenta con un puerto marítimo internacional, que se convierte en la puerta de entrada y salida de turistas extranjeros no obstante es importante que el turista se sienta en un lugar que le brinda protección y seguridad.

Por lo anterior expuesto, este proyecto pretende desarrollar lineamientos estratégicos basados en la educación y seguridad turística para la playa Santa Marianita, parroquia rural del Cantón Manta en Manabí, Ecuador, a partir de un diagnóstico situacional que revele la situación actual del lugar.

De manera que para cumplir con el objetivo antes señalado se hace necesario seguir los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar los factores que condicionan la seguridad turística y que se encuentran expuestos los turistas que visitan la playa Santa Marianita.
2. Analizar las ordenanzas y resoluciones establecidas por los GAD'S cantonal y parroquial para la regulación y control de la actividad turística y su aplicación en la playa Santa Marianita.
3. Proponer estrategias para mejorar la Seguridad Turística de la Playa Santa Marianita.

## **DESARROLLO**

### **Manta un lugar para el Turismo**

Manta, también es conocida como San Pablo de Manta, es una ciudad ecuatoriana; cabecera cantonal del Cantón Manta, así es la urbe más grande y poblada de la Provincia de Manabí. Se localiza en una bahía, que le ha dado la característica de puerto internacional en la costa del océano Pacífico, al centro de la región litoral del Ecuador, en los flancos externos de la cordillera occidental de los Andes, a 6 msnm y con un clima seco tropical de 23°C en promedio.

Es llamada "La Puerta del Pacífico" por ser uno de los principales puertos para la economía ecuatoriana. La ciudad es el núcleo del área metropolitana de Manabí Centro, junto con la capital provincial, Portoviejo; la conurbación está constituida además por ciudades y parroquias rurales cercanas.

Como se ha dicho Manta representa el primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador, donde cada año llegan decenas de cruceros turísticos. Tiene gran actividad de exportación e importación. Cuenta con un aeropuerto internacional. Se destaca por ser una de las ciudades más visitada del país por turistas tanto extranjeros como nacionales. Sus playas más frecuentadas son "Los Esteros", "Tarqui", "El Murciélago", "Barbasquillo", "San Lorenzo" y "Santa Marianita", "Liguiqui", "La Tiñosa", "San Mateo" y "Piedra Larga". Es conocida en el Ecuador por la vida nocturna de sus malecones del Murciélago y de Tarqui y más que nada la "zona rosa" como se le conoce a la calle "Flavio Reyes" y también en el lugar de reciente y creciente movimiento: "Plaza del Sol" y "Piedra Larga"; en todos estos lugares encontramos variados restaurantes y diversos sitios de diversión como karaokes, y discotecas. El turismo urbano presenta museos, centros comerciales, centros artesanales y la infraestructura de centros de diversión en la zona rosa, además que se destaca por la amabilidad y hospitalidad de su gente

## **El turismo**

El vocablo turismo proviene del latín “tornus” que significa “vuelta o movimiento”; aunque otras fuentes formulan que dicho termino deriva del inglés “tourism”. Cuando se habla de turismo, se hace para referirse a la actividad o conjunto de actividades que realiza el ser humano, que consiste en viajar por placer, fuera de su entorno habitual.

En otras palabras es la acción que incluye viajar, hospedarse o alojarse, por un tiempo determinado, en un lugar específico, que no corresponde al habitual.

En cuanto a la historia del turismo, se remonta a la época de la Antigua Grecia, cuando personas de distintas regiones se trasladaban para acudir a las Olimpiadas celebradas cada cuatro años.

por otro lado cuando el turismo se define o se clasifica como una actividad comercial, y tiene su aparición con el inglés Thomas Cook, quien fue el primero en organizar un viaje turístico en el año 1841 y para luego fundar una década más tarde, la primera agencia de viajes, que llamaría “Thomas Cook and Son”.

En este mismo orden de ideas, el turismo, según la Organización Mundial del Turismo (OMT) (1980) “comprende las actividades de las personas que viajan y permanecen en lugares ajenos a su entorno habitual por no más de un año consecutivo para recreación, negocios y otros propósitos”.

Es de mencionar que la OMT, les ofrece a sus miembros un mecanismo permanente de consulta, cooperación y toma de decisiones en todos los campos del turismo; tiene su funcionamiento nivel universal a través de seis Comisiones Regionales entre ellos África, América, Asia Meridional, Asia Oriental y el Pacífico.

El turismo es actividad que genera beneficio no solo a la localidad o a las personas que la ejerce sino también al turista siempre y cuando este se sienta a gusto y agrado con todo lo que experimenta, esto conduce a crear una sinergia en lo aspectos económicos; ambientales y socio-culturales. En este sentido Gerlero (2005) nos señala los siguientes:

### *Impacto Económico:*

1. ingreso de divisas, en su modalidad de turismo internacional.

2. generación de empleos directos e indirectos.
3. fortalecimiento de las economías regionales.
4. reconversión productiva, esto es la incorporación de servicios al turista en actividades productivas ya existentes que adquieren la forma de turismo rural, agro- turismo, etc.
5. posicionamiento como núcleo de oportunidades para recibir financiamiento nacional e internacional.
6. diversificación de mercados para los productos locales como artesanías y alimentos entre otros.

*Impacto Ambiental.*

1. Crea conciencia para la protección del medio ambiente tanto por la acción ejercida sobre los turistas como por las medidas impuestas a las empresas en términos de prácticas medioambientales.
2. Impulsa mecanismos legales para la protección de espacios naturales, definiendo áreas protegidas; reservas ecológicas; monumentos naturales, entre otros .
3. establece mediante la legislación normas para proteger la flora y la fauna, posibilitando controles y sanciones para la caza furtiva o introducción de especies exóticas.
4. transfiere prácticas ambientales positivas a otros sectores de la economía.
5. promueve investigaciones sobre los ecosistemas locales.
6. promueve el desarrollo de planes de manejo

*Impacto Socio-Cultural*

1. Revaloriza las costumbres de la comunidad local.
2. revaloriza fiestas populares y tradiciones locales o regionales.
3. favorece el reconocimiento de los pueblos originarios en sus demandas territoriales u otras.
4. Impulsa la producción de artesanías y difusión de técnicas primitivas de realización.
5. promueve el interés por la recuperación y conservación de monumentos y sitios históricos.
6. promueve el interés por la creación y mantenimiento de museos antropológicos, históricos y de la vida cotidiana; muestras de arte, exposiciones fotográficas, etc.
7. promueve investigaciones vinculadas al patrimonio cultural local: historias de vida; procesos de poblamiento; primeros pobladores, etc.

Claramente se puede apreciar las potencialidades del turismo como canal de desarrollo, no obstante no se debe perder el enfoque de esta actividad como una acción humana, y por lo tanto se debe invertir en educación, en bienes y servicio para garantizar la seguridad turística de quienes visitan la localidad como para aquellos que ejercen esta actividad como modo de vida.

## **Seguridad en el Turismo o Seguridad Turística**

Por sus connotaciones económicas y sociológicas, la actividad turística ha adquirido un significativo papel dentro del desarrollo de las naciones. Se concibe entonces al turismo no sólo como destacado de otros renglones de la economía, sino como aspecto fundamental en el bienestar del ser humano y como actividad que debe ser sustentable para los entornos donde se presenta.

En este sentido hablar de seguridad turística, se hace referencia a la seguridad y al resguardo de la vida. Es una necesidad que se expresa de manera inherente al principio de libertad, que es reconocido como parte de la dignidad humana. La Declaración Universal de los Derechos Humanos, proclamó como ideal común de los individuos y las instituciones este aspecto como tema general del texto, especialmente en el artículo 3, elevándolo como parte fundamental de la esencia humana, articulado con otros derechos fundamentales: “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.”<sup>4</sup> (ONU, 1948).

En este mismo contexto, la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, de 1980, afirma que el turismo es una actividad esencial para la vida de las naciones y que su desarrollo está relacionado con la libertad de viajar, “considerando que el turismo puede desarrollarse en un clima de paz y seguridad que puede lograrse mediante el esfuerzo común de todos los Estados para promover la reducción de la tensión internacional y fomentar la cooperación con un espíritu de amistad, respeto de los derechos humanos y comprensión entre todos los estados.”

### ***Seguridad como derecho del turista***

En el ámbito del turismo, por su naturaleza e ideología, es fundamental que el respeto y la garantía del derecho a la seguridad, asociado a la libertad de movimiento, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico, sea el orientador de sus manifestaciones en este sentido la ONU, (1948). Establece que “Toda persona tiene derecho

a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país”

Por otra parte a OMT, ha propendido a contribuir al reconocimiento de la libertad de viajar con seguridad, como un derecho fundamental para todos los ciudadanos del mundo. De esta manera se contribuye a que el turismo sea un instrumento importante para la paz y el entendimiento mutuo entre las naciones. Además, analizó los alcances y el desarrollo del tema de seguridad como valor y como derecho a través de diferentes trabajos, pronunciamientos y documentos, referentes a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los visitantes.

De la misma manera, el Código Ético Mundial para el Turismo (2001), al definir los valores que impulsan las acciones de los actores y del desarrollo turístico, da un énfasis especial a la seguridad en sus diferentes componentes, teniendo en cuenta que el valor de la seguridad en el turismo, se entiende como una prevención y atención de delitos, lo cual ha cambiado radicalmente en las últimas décadas, dejando de ser un atributo secundario para la mayoría de los productos y destinos, para convertirse en un elemento indispensable que el consumidor exige y sin el es prácticamente imposible competir en el mercado turístico internacional.

En consecuencia, un adecuado manejo de la seguridad no permite ganar preferencias pero cualquier error, ocasiona su pérdida así lo señala el Ministerio de Turismo de Ecuador en el Plan Integral de Asistencia Turística (2016).

En Ecuador el Ministerio de Turismo como política de estado ha desarrollado un plan de Seguridad Turística que involucra una serie de aspectos que engloban seis indicadores básicos y cuatro estrategias transversales tal como se detallan en la siguiente imagen



**Imagen N° 1 Indicadores de Seguridad Turística Indicadores básicos tomado del Plan Integral de Asistencia Turística (2016)**

En cuanto los indicadores básicos se presentan:

1. *Seguridad ciudadana*: permite el libre desplazamiento del visitante por el destino, previniendo o disminuyendo situaciones de conflicto, principalmente de hechos delictivos como robos y hurtos, protegiendo ante problemas sociales como movilizaciones, huelgas, etc.
2. *Salud e higiene*: actividades de prevención, promoción y provisión de servicios de salud incluyendo los servicios de atención a emergencias médicas, del visitante en el destino turístico.
3. *Seguridad económica*: actividades para asegurar que los prestadores de servicios turísticos cumplan con la calidad de los bienes y servicios ofrecidos al visitante, reaseguro del viajero para disminuir sus riesgos desde la óptica económica, particularmente a fraudes y estafas.
4. *Seguridad vial*: para permitir el libre y seguro desplazamiento de los visitantes por las vías desde el lugar de residencia habitual hasta su regreso al mismo, considerando que uno de los mayores riesgos son los siniestros de tránsito.
5. *Protección ambiental y ante fenómenos naturales*: sistema que permite la protección de las personas en espacios naturales y ante situaciones geológicas, hidrológicas o meteorológicas.
6. *Derechos humanos e inclusión social*: turismo accesible para personas con capacidades restringidas y protección ante casos de trata de personas, explotación comercial sexual en viajes y turismo

En lo que respecta a las estrategias transversales se denotan las siguientes:

1. *Información y facilitación turística*: estrategia de comunicación que permite el seguimiento al visitante previo a su viaje y durante este, proveyendo conocimiento de la oferta del destino (incluyendo dónde acudir en cada caso y obtener respuesta rápida y otras informaciones relevantes, tranquilizadoras y útiles).
2. *Educación y concienciación*: sistema encargado de asegurar que todos los participantes en la cadena de valor del turismo tengan los conocimientos necesarios para contribuir a la seguridad de los visitantes.
3. *Seguridad de los servicios turísticos o seguridad jurídica*: sistema de protección del turista y visitante en los distintos establecimientos de servicios turísticos y recreativos (hotel, restaurante, agencia de viajes, etc.), con el fin de asegurar el cumplimiento de los servicios y prestaciones contratados por parte de los prestadores de servicios turísticos.
4. *Protección y atención al visitante*: sistema encargado de asegurar que el turista y visitante encuentren y reciban asistencia y protección necesaria en todo momento de su viaje, desde la preparación hasta el retorno a su lugar de origen, de una manera no intrusiva que genere una percepción de seguridad.

De acuerdo a todo lo expuesto, se puede decir que la seguridad turística debe ser interpretada como una variable de la seguridad ciudadana y debe ser analizada como parte de un sistema de seguridad integral, con sus propios indicadores y ejes de trabajo es decir las estrategias.

## **METODOLOGÍA**

La naturaleza de la investigación se orienta en el paradigma positivista, el cual según Bernal, (2006) es definido como un “modelo de interpretación científica que establece como criterio básico de análisis lo cuantificable y medible” (p.245). Por lo tanto la metodología correspondiente a este paradigma, es cuantitativa, ya que en ésta se recogen y se analizan datos numéricos sobre las variables. Asimismo Este estudio está enmarcado en una investigación de Campo tipo Descriptivo en la Modalidad de Proyecto Factible.

De acuerdo a Balestrini, (1997), un proyecto factible, en un modelo operativo, descriptivo, analítico y evaluativo de una unidad de acción. Del mismo modo Hurtado, (1995), establece:

“Este tipo de investigación intenta proponer una solución a una situación determinada. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio” (p46)

Asimismo este proyecto se sustenta en una investigación de campo de carácter descriptivo, que para Sabino (1997), se basa en datos primarios obtenidos directamente de la realidad. Es decir, se desarrollará en el lugar de los acontecimientos. Es descriptivo porque busca especificar las propiedades importantes de las personas o grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, la aplicación de ésta en el estudio permitirá evidenciar la existencia del problema tal como se observe (Hernández y Otros (2002),

### **MATRIZ FODA**

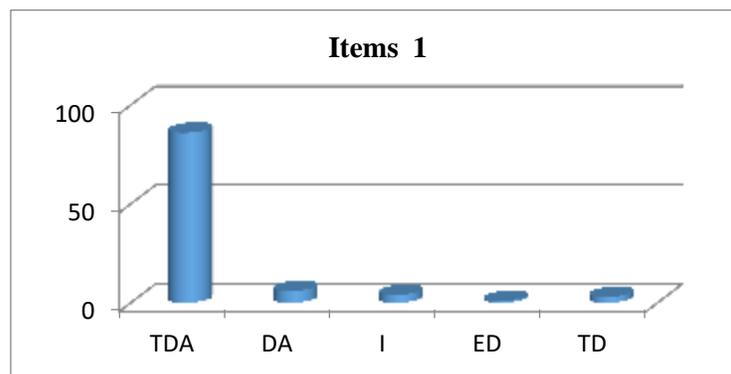
Con esta herramienta de diagnóstico y planeación estratégica FODA, permitirá comprobar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas para determinar la situación actual en función de la seguridad turística así mismo se aplicó una encuesta a los actores turísticos que trabajan en la playa Santa Marianita. Este análisis permitió analizar la viabilidad del sistema propuesto y posteriormente se propondrán las acciones operacionales a seguir.

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>•Afluencia de Turistas</li><li>•Vías de acceso</li><li>•Valores agregados como gastronomía, cultura, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Implementar políticas de seguridad para general confianza a los turistas que visitan la playa Santa Marianita.</li></ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>•Poco interés de las autoridades competentes en el proceso de categorización y jerarquización de recursos turísticos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Inseguridad</li><li>•Falta de señaléticas</li><li>•Ruido</li><li>•Accidentes en carreteras.</li></ul>

### **INTERPRETACIÓN DE LOS HALLAZGOS**

En cuanto a los resultados de la encuesta se puede visualizar en el *gráfico N°1 con relación a la pregunta N°1* ¿Es importante que Santa Marianita cuente con un centro de salud que

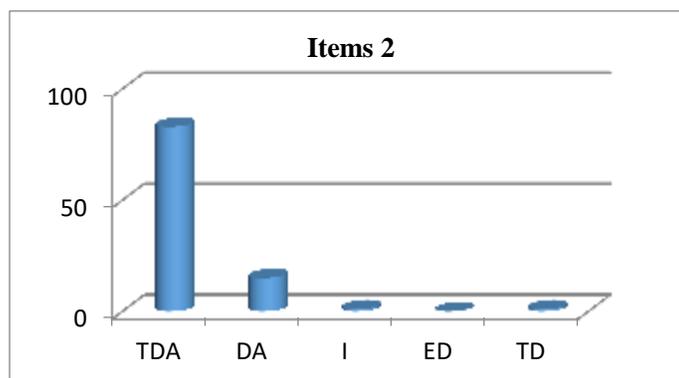
atención de manera inmediata a los turistas que requieran ayuda de primeros auxilios? los encuestados respondieron



**Gráfico N°1 Importancia de contar con un centro de salud**

Estos resultados permiten interpretar que a los habitantes de la parroquia Santa Marianita en una muestra de 100% señalan en un 86% estar totalmente de acuerdo con la implementación de un centro de salud mientras que un 6% está de acuerdo, un 4% está indeciso, el 1% encuestado está en desacuerdo y el 3% está en total desacuerdo, lo que refleja que la cantidad más alta está totalmente de acuerdo en que se implemente un centro de salud que brinde ayuda inmediata a los turistas que requieren e primeros auxilios.

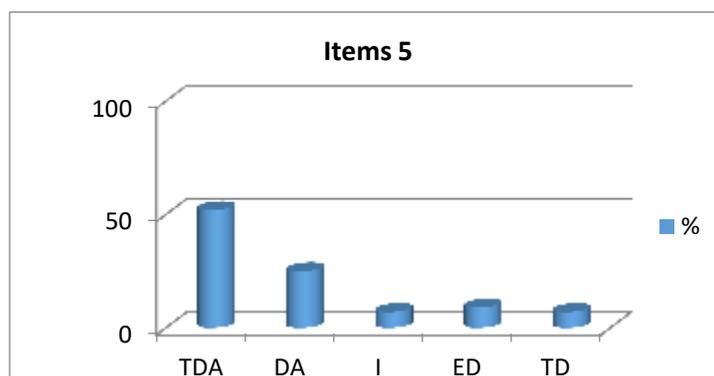
Al preguntarle a los encuestados si ellos consideran necesario recibir formación educativa como charlas y motivaciones relacionadas con la conservación ambiental ellos respondieron:



**Gráfico N° 2: Necesidad de recibir información educativa**

Como se puede detallar en el *con relación al ítem N° 2* en una muestra de 100% encuestas los habitantes de Sta. Marianita respondieron, que 83% están totalmente de acuerdo, mientras que el 15% respondieron estar de acuerdo, un 1% se mostró, ninguno estuvo en desacuerdo, y un 1% totalmente en desacuerdo, lo que indica que es necesario que en la parroquia Sta. Marianita, se den formaciones educativas como charlas motivacionales que se relacionen con la conservación y preservación del medio ambiente.

Al preguntarle a los encuestados si existe la seguridad necesaria para que los turistas puedan moverse con tranquilidad por la comunidad sin poner en riesgo su integridad física se aprecia el grafico las siguientes respuestas



. *Grafico N° 3: opinión si existe la seguridad necesaria para que los turistas puedan moverse con tranquilidad*

Según los resultados de la encuesta de la pregunta que hace referencia a si existe la seguridad necesaria para que los turistas puedan moverse con tranquilidad por la comunidad sin poner en riesgo su integridad física, las repuestas que se recopilaron en una muestra de 100% son la siguiente el 52% señalo estar totalmente de acuerdo, mientras que un 25% indico estar de acuerdo, por otro lado el 7% respondió estar indecisos, y el 9% manifestó estar en desacuerdo, y en total desacuerdo, lo que nos indica que el sector cuenta con la seguridad necesaria pero que su vez es importante que la seguridad no decaiga y siempre se implementen métodos para mantener a salvo la vida de los habitantes y de los turistas.

## FUENTES DE FINANCIAMIENTO

La principal dificultad que se encuentran al momento de ejecutar un proyecto son las fuentes de financiamiento. En este mismo orden de ideas se identifican dos fuentes de financiamiento: Fuentes Internas y Fuentes Externas. Para la ejecución del plan, se ha requerido sólo de financiamiento desde fuentes internas, que se traduce en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta y el Gobierno Provincial de Manabí.

En el siguiente cuadro se detallan los montos a financiarse: Con respecto a términos presupuestarios y de financiamiento el Gobierno este año entregó \$2.905 millones a los GAD de todo el país, mientras que en 2017 el presupuesto fue de \$2.727 millones, en los cuales está incluido el GAD Manta.

REQUERIMIENTO	Cantidad	Precio Unitario	Precio total
TORRE PARA SALVAVIDAS	3	\$ 5.000,00	\$ 15.000,00
SEÑAL ETICAS FOTOLUMINICENTES	40	\$ 4,00	\$ 160,00
CHALECOS SALVAVIDAS	20	\$ 30,00	\$ 600,00
CABO	6	\$ 15,00	\$ 90,00
BINOCULARES	3	\$ 45,00	\$ 135,00
EQUIPO DE COMUNICACIÓN PORTATIL	3	\$ 100,00	\$ 300,00
EQUIPO DE OXÍGENO	3	\$ 270,00	\$ 810,00
BOTIQUIN MÉDICO	3	\$ 65,00	\$ 195,00
CAMILLA	3	\$ 140,00	\$ 420,00
BANDERAS DE SEÑALIZACIÓN DEL ESTADO DEL MAR	6	\$ 20,00	\$ 120,00
LATAS DE RESCATE	6	\$ 47,00	\$ 282,00
TUBO DE RESCATE	6	\$ 54,00	\$ 324,00
		<b>TOTAL \$ 5.790,00</b>	<b>TOTAL \$ 18.436,00</b>

Cabe recalcar que el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. (BDE) no se detiene en el financiamiento de proyectos a los Gobiernos Autónomos Descentralizados. En el año 2017, el gerente general, Wilson Mayorga, suscribió un importante financiamiento por USD 16'469.633 con los GAD Municipales de Paján, Chone, Pedernales, Jama y Manta; y con el

GAD provincial de Santo Domingo. Estos recursos financiarían obras de riego comunitario, vialidad rural, agua potable, mercado de acopio de alimentos, terminales de transporte regional, y sitios culturales y de recreación.

Según la información de la partida presupuestaria del municipio en el 2017 se ha destinado para la parroquia de Santa Marianita un valor de \$35.714,29 para realizar los estudios complementarios del proyecto malecón y \$312.500 para la construcción del mismo, \$1'339.285,71 para obras en la vía Santa Marianita, \$79.160,16 para la pavimentación de varias calles cabecera, \$50.000 para la construcción de una rampa, y \$23.868,08 destinado para otras obras.

El estudio de seguridad turística de la playa de Santa Marianita es fundamental ya que permitirá a los entes que trabajan para el desarrollo del sector implementar un plan de seguridad e higiene turística. Es importante que el municipio de Manta destine recursos financieros para la implementación de un plan de seguridad el cual beneficiara al sector, sus habitantes como también a quienes visitan dicho destino.

## **IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS ONLINES DE LOS USUARIOS**

El numeral 19 del art. 66 de la Constitución Ecuador vigente desde el 2008 estipula el derecho a la protección de los datos de carácter personal. Pero aún no está regulado, igual que en otros dos países de la región: Venezuela y Bolivia, dice Lorena Naranjo, titular de la Dirección de Registro de Datos Públicos.

Los números celulares o el e-mail se consiguen en algunos casos por medios legales, aunque éticamente cuestionables, se da cuando una compañía comparte la información con sus firmas asociadas. “Un consorcio que posee un banco, una empresa de seguros y una agencia de turismo comparte la información que individualmente cada negocio recopila con los otros dos. También existen los medios ilegales, como compra de bases de datos que han sido robadas de otras compañías en un ataque externo o por empleados previos o actuales con

acceso” indica Rafael Bonilla, profesor de la Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (Espol).

Incluso hay bases de datos que están a la venta en mercadolibre.com.ec, por ejemplo, entre \$ 50 y \$ 2.000. La más cara corresponde a un anuncio que dice tener la base de datos del Registro Civil actualizada a noviembre. Otra ofrece la de la Superintendencia de Compañías, en \$ 450 (El Universo, 2018).

Se puede tomar como ejemplo a España que en los últimos dos años el comercio electrónico ha despegado, reduciendo la brecha que los separaba en cuanto a hábitos de compras online de otros países europeos de su entorno.

El consumidor español se ha sentido tradicionalmente inseguro a la hora de realizar transacciones por Internet, pero la percepción de desamparo ha disminuido considerablemente. Eso, unido a que los plazos de entrega se están acortando y que los sistemas de devolución de productos han dejado de ser complicados en muchas tiendas online, ha provocado que los españoles se hayan lanzado en el último año a comprar por Internet.

### **RIESGOS AL MOMENTO DE ADQUIRIR UN SERVICIO TURISTICO ONLINE.**

En la actualidad los establecimientos en Santa Marianita no cuentan con sistemas para realizar compras en línea, si este fuese el caso, existiría ciertos tipos de riesgos como son:

1. Fraude de identidad
2. Robo de datos personales y la posterior apertura de cuentas bancarias, tarjeta de crédito y gastos inimaginables.
3. Envíos de correo electrónico haciéndose pasar por una empresa pidiendo información personal (phishing). Si la persona ha realizado una reserva recientemente, es fácil que de el correo por válido.
4. Costes Ocultos.\_ Uno de cada dos usuarios que abandonan una compra online lo hace a causa de coste ocultos, si bien una de las ventajas de comprar por internet es el ahorro económico que supone, es muy importante permanecer atento durante la compra a

- posibles costes ocultos que inflan progresivamente el precio final como pueden ser los costes de gestión, gastos de envío, coste en el método de pago escogido, etc.
5. Dificultad o incluso incapacidad para detectar las estafas y a los estafadores.

## **PROPUESTA DE UN PLAN DE PROMOCIÓN TURÍSTICA**

La comuna Santa Marianita, con su principal atractivo turístico la playa el cual lleva el mismo nombre, se encuentra ubicada hacia el sur de Manta, a pocos minutos de San Mateo, es un pequeño poblado dedicado primordialmente a la pesca. Ésta a playa tiene una extensión aproximada de 2.5 km desde Punta Cangrejo a Punta Tarima,

En Santa Marianita las autoridades turística del cantón e instituciones municipales manejan la publicidad turística de acuerdo a los días feriados tanto nacionales y locales o días de mayor relevancia que es cuando existe mayor afluencias de los turistas dentro de la zona, mediante las plataformas institucionales, y plataformas digitales mundiales del turismo, en las que muestran las diferentes cualidades del destino y las actividades que en ella se puede realizar; de los cuales de una u otra manera ayudan a publicitar la zona.

Respecto a los sitios web informativos dedicados al turismo tenemos, “ec.viajandox.com” que es una plataforma que ayuda a los turistas a conocer la información más básica que se pueda presentar en los diferentes destinos de Ecuador y Colombia, o la plataforma de “Tripadvisor.com” de la que muestra información y reseñas de personas que han visitado el lugar contando su experiencia en el destino Santa Marianita, lo cual le genera una puntuación de 4,5 puntos entre 189 opiniones.

Y por último tenemos “Booking.com”, es una plataforma digital dedicada a generar reservas hoteleras a través de los diferentes medios digital, búsqueda, selección y pago electrónico, encontrando hoteles de la zona con muy buenas calificación de hasta 9,8 punto, siendo unas de las calificación más altas en lo que respecta a calidad de servicios en la industria hotelera.

Por otra parte, no se presenció un plan estratégico para promocionar la playa mediante las oficinas de la autoridad competente de la ciudad, ya que no se dio la debida accesibilidad en cuanto a la información de este mismo, o por desconocimiento propio del personal admirativo de donde reposaba esta información, por lo tanto, se procedió a buscar este plan dentro de las diferentes plataformas digitales en la que resultó una existencia nula del mismo.

### **MATRIZ**

Con la propuesta del plan promocional, se espera que Santa Marianita logre mejorar sus visitas de turistas y alcanzar sus objetivos; sin embargo, además de ponerlas en ejecución es importante mantener un estricto control de seguridad turística y la debida acción de promoción, con la finalidad de que se realicen con más responsabilidad y estas sean de obtención factible para los interesados de esta comuna y en visita.

### **DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD TURÍSTICA DE LA PLAYA SANTA MARIANITA DEL CANTÓN MANTA**

#### **Estrategia**

Aportar mayor confianza y sembrar una perspectiva positiva a los visitantes de nuestra playa ubicada en Santa Marianita

#### **Objetivo**

Presentar una propuesta de un plan promocional de la seguridad turística para la playa Santa Marianita del Canton Manta

Se les presentará a las autoridades pertinentes la propuesta en la que se encaminara.

- El proyecto estará enfocado en los turistas nacionales e internacionales para que estos adquieran información turística en todos los meses del año.
- El proceso se realizará periódicamente de tal manera llevar un seguimiento de este proyecto propuesto.

- Ministerio de Turismo, GAD Manta, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Moradores de Santa Marianita.
- Se contará con recursos tecnológicos, humanos, económico etc.
- Dar mayor fiabilidad de la seguridad turística que se presenta en la zona de las cuales tendrán mucha más información pertinente y actual ya que el propósito de esta propuesta es que se lleve a cabo de manera periódica y presentada a los diferentes usuarios.

### **CONCLUSIONES**

Mediante los objetivos del Diagnóstico de la Seguridad Turística de la Playa de Santa Marianita del cantón Manta, se concluye que:

Gracias a la metodología aplicada en la visita in situ a la playa Santa Marianita se logró identificar que la infraestructura pública básica (escuelas, centros de salud, UPC) y la falta de apoyo por parte de las autoridades responsables son los factores claves que más inciden en el desarrollo de la actividad turística y por ende en su seguridad.

Como en todo destino el desarrollo de Santa Marianita no solo depende de estos dos factores influyentes. Su falta de promoción e información turística ha hecho que sea un paraíso escondido.

Analizando esto se ha propuesto como estrategia un plan promocional cuya finalidad es que Santa Marianita incremente las visitas de turistas y a su vez que sus habitantes puedan beneficiarse de esto siempre y cuando tengan consciencia de lo que es el trabajo sostenible.

### **REFERENCIAS**

- Balestrini Acuña, Mirian, "Como se Elabora el Proyecto de Investigación". BI Consultores Asociados.. Sexta edición: febrero. 2002. Caracas, Venezuela. / 248p.
- Bernal, C. (2006) Metodología de la Investigación. Para administración, economía, humanidades y Ciencias Sociales Edt. Prentice Hall / Pearson Educación. 2da edición. México,
- Congreso Internacional de Sociología en México. (1965).

El Universo, <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/04/29/nota/6736146/ecuador-no-tiene-ley-protger-datos-personales>.

El Universo. (29 de abril de 2018). Ecuador no tiene ley para proteger datos personales.

Fundación Latinoamericana de Tiempo Libre y Recreación - FUNLIBRE Costa Rica

Gerlero, J (1980). Recreación y Turismo: Una vinculación necesaria: Lineamientos para su articulación Facultad de Turismo Universidad Nacional del Comahue. Neuquén, Argentina.

Hernández Sampieri, R. y Otros. (2002). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc. Graw Hill. 3ra. Edición.

[http://www.redcreacion.org/documentos/simposio4vg/JGerlero.html#Uso\\_apropiado\\_del\\_documento](http://www.redcreacion.org/documentos/simposio4vg/JGerlero.html#Uso_apropiado_del_documento)

[https://www.tripadvisor.co/Attraction\\_Review-g297538d6023384-Reviews-](https://www.tripadvisor.co/Attraction_Review-g297538d6023384-Reviews-)

Hurtado de Barrera, Jacqueline. "Cómo Formular Objetivos de Investigación", ediciones Quirón, Sypal. 2da edición. Caracas, 2008. / 174p.

Lead. (2016). Antevenio. Obtenido de Antevenio:  
<https://www.antevenio.com/blog/2016/10/10-factores-que-influyen-en-la-decision-de-compra-online/> Ley de Seguridad Pública y del Estado. Ecuador (2010).

Ley de Turismo Ecuador (2002).

López, R. (29 de Abril de 2018). Ecuador no tiene ley para proteger datos personales. El Universo.

Manta. Obtenido de <http://www.manta.gob.ec/> Tripadvisor. (s.f.). Obtenido de marianitaA1426

Ministerio De Comercio, Industria Y Turismo – Viceministerio De Turismo. (2009) Grupo de Protección al Turista: Base de datos investigaciones administrativas,.

Moreno, M. (7 de Enero de 2017). Cuarto poder. Obtenido de cuarto poder:  
<https://www.cuartopoder.es/innovacion/2014/06/15/como-afecta-las-compras-online-la-nueva-ley-de-proteccion-del-consumidor/>

Muñoz, A., Herrerías, J. R., & Martínez, J. M. (s.f.). La seguridad industrial. Nef, J. (s.f.).

- Organización De Estados Americanos (1997). Sostenibilidad del turismo mediante la gestión de la seguridad en los lugares de destino. XVII Congreso Interamericano de Turismo: San José
- Organización de los Estados Americanos (OEA) (2013), Comisión Interamericana de Derechos Humanos - CIDH: OEA.
- Organización de Naciones Unidas (ONU) (2008). Convención sobre los Derecho de las Personas con Plan Integral De Asistencia Turística 123 Discapacidad: ONU
- Organización Mundial Del Turismo (1980) Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. Conferencia Mundial del Turismo. Manila. Septiembre a octubre de.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (1980). Declaración de Manila.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (1985). Carta del turismo y código del turista.
- Organización Mundial Del Turismo. (1999) Código Ético Mundial para el Turismo. XIII Asamblea General. La Organización: Santiago de Chile,.
- Sabino C, (1997). *El Proceso de Investigación* Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires
- Viajandox. (s.f.). Obtenido de <https://ec.viajandox.com/manta/playa-de-santa>