



INCIDENCIA DE LA SEGURIDAD EN EL DESARROLLO DEL TURISMO: CASO DE LA CIUDAD DE GUARANDA

La ciencia detrás de cómo un solo incidente de inseguridad cierra las fronteras mentales del turista.

Juan Pablo Torres Cadena
Germán Patricio Sánchez Chávez
Verónica Maribel Arcos Bósquez
Alexis Gabriel Reinoso Haro

ISBN: 978-9907-0-0412-0

2025

INCIDENCIA DE LA SEGURIDAD EN EL DESARROLLO DEL TURISMO: CASO DE LA CIUDAD DE GUARANDA

AUTORES:

Juan Pablo Torres Cadena

Germán Patricio Sánchez Chávez

Verónica Maribel Arcos Bósquez

Alexis Gabriel Reinoso Haro



Este libro ha sido debidamente examinado y valorado en la modalidad doble par ciego con fin de garantizar la calidad científica.

©Grupo Editorial BLR
Universidad Estatal de Bolívar
Riobamba – Ecuador
Correo: publicaciones@grupoblir.com
<https://grupoblir.com/libros-investig>
REPOSITORIO



Torres, J., Sánchez, G., Arcos, V., Reinoso, A. (2025) Incidencia de la seguridad en el desarrollo del turismo: caso de la ciudad de Guaranda. Grupo Editorial BLR.

© Juan Pablo Torres Cadena
Germán Patricio Sánchez Chávez
Verónica Maribel Arcos Bósquez
Alexis Gabriel Reinoso Haro

ISBN: 978-9907-0-0412-0

El copyright promueve la libertad de expresión, protege la diversidad de ideas y conocimiento, además apoya la libre expresión. Se prohíbe de manera rigurosa la producción o el almacenamiento de esta publicación, ya sea en su totalidad o en parte, está estrictamente prohibido por ley, incluyendo el diseño de la portada, así como su difusión a través de cualquiera de sus medios, ya sean electrónicos, mecánicos, ópticos, de grabación o incluso de fotocopia, sin permiso de los propietarios de los derechos de autor.

FILIACIONES DE LOS AUTORES

Juan Pablo Torres Cadena

Universidad Estatal de Bolívar

Correo Electrónico: jtorres@ueb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5255-5444>

Germán Patricio Sánchez Chávez

Universidad Estatal de Bolívar

Correo Electrónico: gsanchez@ueb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2906-2999>

Verónica Maribel Arcos Bósquez

Universidad Estatal de Bolívar

Correo Electrónico: varcos@ueb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6949-6708>

Alexis Gabriel Reinoso Haro

Universidad Estatal de Bolívar

Correo Electrónico: alexis.reinoso@ueb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-5849-245X>



PRÓLOGO

La seguridad turística constituye un factor determinante para el desarrollo sostenible de destinos contemporáneos. Esta obra aborda esta problemática desde una perspectiva sistémica que trasciende aproximaciones tradicionales centradas únicamente en prevención criminal, reconociendo la seguridad como fenómeno multidimensional donde convergen aspectos económicos, sociales, ambientales y de derechos humanos.

Los autores construyen un marco conceptual integral basado en la teoría de Pizam-Mansfeld y enfoques sistémicos, progresando desde fundamentos teóricos hacia aplicaciones empíricas específicas. La integración de marcos internacionales con realidades latinoamericanas representa una contribución valiosa a la literatura especializada.

El caso de estudio de Guaranda constituye un aporte metodológico destacable mediante la aplicación sistemática de técnicas mixtas, análisis de actores y triangulación metodológica. Los hallazgos trascienden el ámbito local ofreciendo lecciones aplicables a destinos andinos intermedios con características similares.

La importancia de esta publicación radica en vincular rigurosidad académica con utilidad práctica. Los marcos desarrollados proporcionan herramientas operativas para gestores públicos, operadores privados y académicos, facilitando la toma de decisiones estratégicas y el diseño de políticas turísticas efectivas.

La obra contribuye al fortalecimiento de la investigación turística LATINOAMERICANA PROPORCIONANDO MARCOS CONTEXTUALIZADOS Y METODOLOGÍAS VALIDADAS EMPÍRICAMENTE. SE ESPERA QUE ESTIMULE NUEVAS LÍNEAS INVESTIGATIVAS EN SEGURIDAD TURÍSTICA, ESPECIALMENTE EN CONTEXTOS DONDE LA EVIDENCIA PRÁCTICA PERMANECE LIMITADA, CONTRIBUYENDO A LA CONSTRUCCIÓN DE CONOCIMIENTO ROBUSTO SOBRE LAS PARTICULARIDADES REGIONALES DEL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE.

ÍNDICE

PRÓLOGO.....	i
ÍNDICE.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	14
1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA.....	14
1.1 Evolución conceptual de la seguridad turística	16
1.1.1 Los paradigmas fundacionales de la seguridad turística	17
1.1.2 La expansión conceptual hacia dimensiones multifactoriales	18
1.1.3 El surgimiento del paradigma sistémico	20
1.1.4 La dimensión perceptual y comunicacional	21
1.1.5 Hacia una conceptualización integrada y adaptativa.....	22
1.1.6 Implicaciones para la gestión de destinos	23
1.2 Teoría de seguridad turística de Pizam-Mansfeld	24

1.2.1	Primera dimensión: La naturaleza de los incidentes de seguridad turística.....	26
1.2.2	Segunda dimensión: Impactos multi-stakeholder.....	28
1.2.3	Tercera dimensión: Estrategias de respuesta.....	31
1.2.4	Integración y síntesis de las tres dimensiones	33
1.2.5	Aplicaciones prácticas y desarrollos contemporáneos	35
1.3	Enfoque de sistemas en turismo: Interconexiones entre seguridad, sostenibilidad y competitividad de destinos	36
1.3.1	Fundamentos del pensamiento sistémico en turismo	37
1.3.2	La seguridad como componente sistémico.....	38
1.3.3	La sostenibilidad en el contexto sistémico	39
1.3.4	Competitividad como propiedad emergente.....	40
1.3.5	Interconexiones entre seguridad, sostenibilidad y competitividad	41
CAPÍTULO II.....		43
2	GESTIÓN DE RIESGOS Y MARCOS DE GOBERNANZA EN DESTINOS TURÍSTICOS.....	43
2.1	Marcos de gestión de crisis turística.....	46
2.1.1	El modelo fundacional de Faulkner.....	46

2.1.2	El marco integrado de Ritchie	49
2.1.3	Integración de stakeholders y gobernanza colaborativa.....	51
2.1.4	Comunicación de crisis y gestión de percepciones	52
2.2	Modelo de cuatro pilares de resiliencia de destinos	53
2.2.1	Primer pilar: economía turística resiliente.....	55
2.2.2	Segundo pilar: apoyo comunitario y capital social	57
2.2.3	Tercer pilar: Satisfacción laboral y bienestar del trabajador .	59
2.2.4	Cuarto pilar: Salud ambiental y sostenibilidad ecológica	62
CAPÍTULO III		65
3	METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN PARA ESTUDIOS SOBRE SEGURIDAD TURÍSTICA	65
3.1	Metodología de estudio de caso de Yin.....	68
3.1.1	Protocolo de investigación y recolección de evidencia.....	69
3.1.2	Estrategias de análisis y validación	69
3.1.3	Aplicaciones específicas en investigación turística.....	70
3.2	Enfoques de métodos mixtos.....	71
3.2.1	Fundamentos paradigmáticos de la investigación de métodos mixtos	71

3.2.2	Diseño exploratorio secuencial: estructura e implementación	72
3.2.3	Estrategias de integración y síntesis	73
3.2.4	Validación y fortalecimiento de hallazgos	74
3.2.5	Aplicaciones en investigación de seguridad turística.....	75
3.3	Métodos de análisis de stakeholders: Técnicas de identificación, mapeo y gestión de actores clave	76
3.3.1	Fundamentos teóricos del análisis de stakeholders	76
3.3.2	Taxonomías de stakeholders en turismo	77
3.3.3	Técnicas de mapeo de stakeholders.....	77
3.3.4	Análisis de poder e influencia	78
3.4	Técnicas de triangulación metodológica	79
3.4.1	Fundamentos epistemológicos de la triangulación.....	79
3.4.2	Estrategias de integración documental	80
3.4.3	Complementariedad de entrevistas y encuestas	80
3.4.4	Observación participante: Acceso a dinámicas ocultas.....	81
3.4.5	Protocolos de validación cruzada	82
CAPÍTULO IV.....		83

4	CASO DE ESTUDIO: SEGURIDAD Y DESARROLLO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE GUARANDA.....	83
4.1	Contexto geográfico y turístico de Guaranda.....	84
4.2	Metodología aplicada en el caso de estudio	85
4.3	Factores clave que influyen en la percepción de seguridad turística	86
4.4	Mapeo de stakeholders y responsabilidades institucionales..	88
4.5	Evaluación de la efectividad de medidas de seguridad	90
4.6	Brechas críticas en la implementación	91
4.7	Desempeño del sector privado	92
4.8	Percepciones y necesidades de turistas y residentes	94
4.9	Percepciones de seguridad ciudadana	95
4.10	Evaluación de infraestructura y servicios.....	95
4.11	Prioridades de mejora según stakeholders.....	96
4.12	Fortalezas del sistema de seguridad turística	97
4.13	Vulnerabilidades sistémicas identificadas.....	97
4.14	Oportunidades estratégicas de desarrollo	99
4.15	Implicaciones para la gestión de destinos turísticos.....	99

4.15.1	Lecciones Metodológicas	99
4.15.2	Contribuciones Teóricas	100
4.15.3	Recomendaciones para la política pública	101
BIBLIOGRAFÍA		102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prestadores de Servicios Turísticos de la ciudad de Guaranda.	
.....	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución conceptual de la seguridad turística.....	17
Figura 2. Teoría de Pizam-Mansfeld sobre la seguridad turística.	25
Figura 3. Modelo fundacional de Faulkner.	47
Figura 4. Modelo de cuatro pilares de resiliencia turística.....	54
Figura 5. Paradigma pragmático.....	72
Figura 6. Centro Histórico de la ciudad de Guaranda.	83
Figura 7. Carnaval de Guaranda.	85
Figura 8. Entidades públicas y privadas encargadas de la seguridad en la ciudad de Guaranda.	90

INTRODUCCIÓN

La seguridad turística constituye un componente clave para el desarrollo sostenible de los destinos en la actualidad. Más allá de enfoques centrados exclusivamente en la prevención del delito, este fenómeno exige marcos conceptuales robustos que permitan comprender las múltiples dimensiones del riesgo y la vulnerabilidad en contextos turísticos específicos. Esta obra surge de la necesidad de analizar dichas interacciones desde una perspectiva amplia e interdisciplinaria, integrando teoría, metodología y aplicación práctica.

El texto se dirige a investigadores, gestores de destinos, responsables de políticas públicas y profesionales del sector turístico interesados en herramientas analíticas que faciliten una gestión estratégica de la seguridad. Su propósito central es ofrecer un enfoque integrador que articule conocimiento teórico con evidencia empírica, permitiendo comprender el papel de la seguridad como eje transversal en la planificación y sostenibilidad de los destinos.

En el primer capítulo se establecen los fundamentos teóricos de la seguridad turística, abordando su evolución desde los planteamientos tradicionales hacia enfoques sistémicos. Se analiza la Teoría de Pizam y Mansfeld, que propone una estructura tridimensional del fenómeno: física, psicológica y económica, y se vincula con perspectivas que consideran la seguridad como una propiedad emergente de sistemas complejos. Esta base conceptual permite comprender la seguridad no como resultado de acciones aisladas, sino como un producto de la interacción entre múltiples factores interdependientes.

El segundo capítulo se enfoca en la gestión de riesgos y los marcos de gobernanza en destinos turísticos. A partir de una revisión crítica de los modelos de manejo de crisis, desde las contribuciones de Faulkner hasta enfoques contemporáneos basados en la participación multi actor; se presenta el modelo de cuatro pilares de resiliencia de destinos. Este enfoque identifica como dimensiones clave: la economía turística, el respaldo comunitario, la satisfacción laboral y la salud ambiental. Se argumenta que la capacidad de adaptación de un destino ante eventos disruptivos depende del fortalecimiento conjunto de estos pilares.

En el capítulo tres se desarrolla el diseño metodológico que sustenta la investigación. Se adopta el estudio de caso como estrategia principal, siguiendo el enfoque propuesto por Yin, y se combinan técnicas cualitativas y cuantitativas en un esquema de métodos mixtos. Asimismo, se incorpora el análisis de actores y la triangulación metodológica como mecanismos para aumentar la validez y confiabilidad de los resultados. Esta sección proporciona un marco riguroso y replicable para abordar estudios similares en otros territorios turísticos.

El cuarto capítulo traslada el marco teórico y metodológico al caso de Guaranda, Ecuador, un destino de tamaño medio con un perfil turístico emergente. Mediante un diseño exploratorio, que incluyó revisión documental, entrevistas a actores clave y encuestas a turistas y residentes, se identificaron seis indicadores fundamentales para evaluar la seguridad turística. El análisis evidenció avances importantes, como la incorporación del turismo en la agenda institucional, pero, además, brechas significativas en la articulación interinstitucional, en la

implementación de medidas de prevención y en la percepción ciudadana de seguridad.

La principal contribución de esta obra radica en su capacidad para integrar marcos teóricos avanzados con metodologías de investigación rigurosas y aplicaciones prácticas contextualizadas. Esta integración no solo fortalece la comprensión académica del fenómeno, sino que ofrece herramientas útiles para la gestión territorial y la toma de decisiones estratégicas. La seguridad turística se presenta, así como un componente estructural del desarrollo, un bien colectivo y una condición indispensable para construir destinos resilientes y sostenibles.

CAPÍTULO I

1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA

Durante las últimas tres décadas, los estudios se han enfocado en dar énfasis a la seguridad del turismo, destacando la necesidad de cambios a medida que el mundo se vuelve diverso e incierto. Aunque originalmente pensado en prevenir el crimen, en la actualidad se comprende que para resolver los problemas de seguridad se necesita tener un pensamiento integralmente en diversos factores: sociales, económicos, ambientales y culturales que moldean la opinión pública y determinan el futuro.

Tras los atentados del 11S y la pandemia de Covid-19, el turismo mundial sufrió cambios que obligaron al sector a diversificar los métodos tradicionales. Los enfoques clásicos presentan limitaciones en momentos de crisis, porque no son flexibles. Este hándicap conserva la necesidad de soluciones innovadoras y adaptables.

Esta sección se concentra en tres temas significativos. Se estudia la percepción de la seguridad entre los turistas, pasando de un solo punto de vista a un plan integral. En segundo lugar, el modelo explica el concepto de seguridad turística introducido por Pizam y Mansfeld, lo que convierte en un punto de referencia clave en esta área. Y finalmente, se describe el enfoque para examinar cómo se conectan los destinos turísticos.

Las definiciones de la gestión del turismo ofrecen un valor, que no centra exclusivamente en la academia, ofreciendo orientación del mundo real a los actores de gestionar el turismo en sus territorios. Explican, por ejemplo, cómo los peligros afectan a diversos actores del sector, o cómo las acciones gubernamentales específicas pueden producir resultados imprevistos dentro del complejo sistema de actividades turísticas.

Los cambios que se muestran, implican pasar de las reacciones centradas en lidiar con peligros particulares, a estrategias destinadas a mejorar la capacidad de adaptarse a situaciones puntuales. Los primeros diseños, principalmente para programas policiales, en la actualidad se direccionan hacia conceptos donde la seguridad surge de cómo interactúan múltiples elementos dentro de la red de turismo.

La propuesta teórica de Pizam y Mansfeld emergió de años de esfuerzo de colaboración, recopilaron y organizaron conocimiento disperso en un modelo analítico robusto y unificado. Su estructura tridimensional, que cubre la naturaleza de los incidentes, los diferentes impactos entre los actores y las opciones de respuesta disponibles, ofrece un marco teórico que resulta útil, tanto en la investigación académica como en las aplicaciones del mundo real.

El enfoque organizado ofrece herramientas vitales para examinar cómo se interconectan los destinos turísticos contemporáneos. La seguridad, la sostenibilidad y la competitividad son ámbitos interrelacionados. Los académicos en la actualidad, analizan al sector turístico de manera

diferente, por el hecho de cómo está estructurado su complejo sistema, reconociendo cómo las autoridades locales administran los recursos.

Con estos antecedentes, los fundamentos teóricos forman la base para diseñar futuras estructuras de gobernanza territorial, junto con las metodologías de dirección utilizadas y los estudios realizados en Guaranda. La conexión entre la teoría y la práctica forma el enfoque central de esta obra, asegurando resultados científicos confiables y mejorando el valor práctico del conocimiento generado.

1.1 Evolución conceptual de la seguridad turística

La seguridad para los turistas es esencial a nivel mundial para preservar su sostenibilidad. En los últimos años, la visión de las personas sobre este problema ha cambiado significativamente; se centran en problemas complejos que en soluciones básicas a los problemas actuales. Este cambio implica examinar varios elementos que componen experiencias turísticas modernas. Toker & Emir (2023) demostraron que esta transformación se manifiesta a través de diversas perspectivas, como instituciones educativas, comunidades locales, el sector empresarial, los entornos digitales e incluso el propio estado. Los cambios han llevado a alteraciones significativas en el flujo de visitantes, alterando la manera en que los destinos son percibidos, valorados, experimentados por los visitantes integrando elementos multifacéticos que caracterizan los viajes en la era actual. La Figura 1 describe la seguridad turística desde preocupaciones de gestión de destino hasta factores complejos.

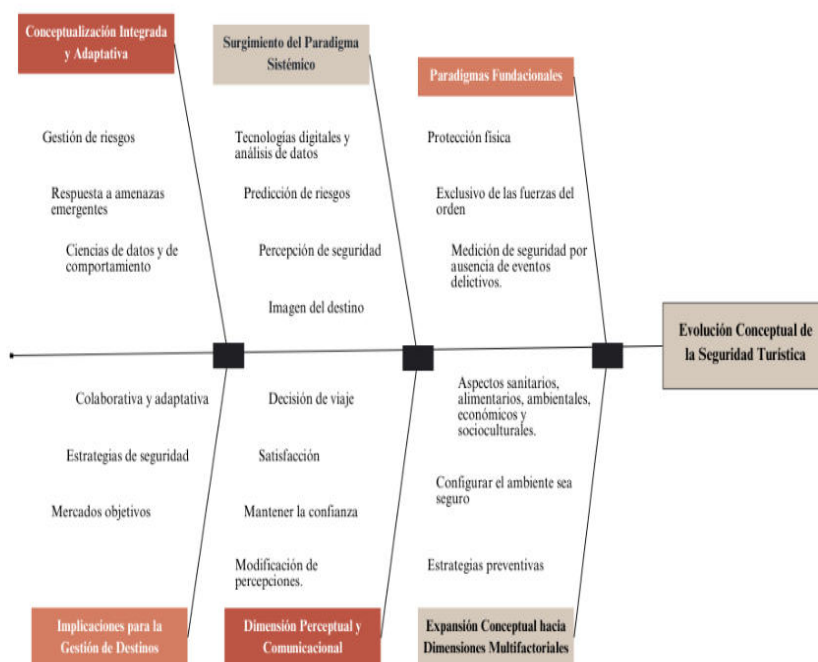


Figura 1. Evolución conceptual de la seguridad turística.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Toker & Emir, 2023)

1.1.1 Los paradigmas fundacionales de la seguridad turística

En las décadas de 1970 y 1980, los residentes se preocuparon por mantener a los turistas seguros, primordialmente garantizando de que estuvieran a salvo físicamente. Los métodos policiales tradicionales, basados en ideas de control policial y territorio, consideraban la seguridad principalmente como el deber de los oficiales de orden público. Según el análisis epistemológico de Smith (2024), los destinos turísticos se centraron en la prevención del delito y las respuestas

reactivas a los incidentes, estableciendo zonas de vigilancia y desplegar fuerzas policiales en los lugares populares de visitantes.

Aunque esta visión inicial era esencial, reveló restricciones sustanciales para abordar los diversos riesgos encontrados por los turistas. La investigación académica de esa época, como señaló la investigación de Mansfeld & Pizam (2006), mostró énfasis en elementos cuantificables, sobre indicadores penales y estadísticas de víctimas de turismo, pero pasan por alto consideraciones cualitativas como percepciones de la seguridad y los factores psicológicos que afectan las elecciones de los viajes.

Durante esta fase temprana, los modelos teóricos mostraron una visión simplista del riesgo turístico, centrándose únicamente en problemas de seguridad, que se evaluaron contando crímenes, descuidando otros factores críticos; este método, descrito por Feqade & Semae (2025), no aborda adecuadamente la naturaleza multifacética de los riesgos turísticos.

1.1.2 La expansión conceptual hacia dimensiones multifactoriales

Los años de 1990 a 2010 fueron significativos porque representaron un cambio en la forma en que se pensaba como proteger a los turistas. Los ataques terroristas, las crisis de salud globales y los grandes desastres naturales, llevaron a los académicos y profesionales del campo a reevaluar sus teorías establecidas. Vargas (2020) afirma que la seguridad del turismo se ha convertido en un concepto complejo, que abarca múltiples dimensiones, como seguridad física, atención médica,

salud alimentaria, preservación ecológica, estabilidad económica y bienestar social.

Este cambio innovador alteró la percepción fundamentalmente sobre la comprensión del fenómeno. Durante este período emergieron paradigmas sofisticados que reconocían la interconexión entre diferentes tipos de riesgos. Los investigadores Hochrainer-Stigler et al. (2023), en sus estudios, mostraron que varios elementos, como riesgos ambientales, problemas de salud, estabilidad política y seguridad económica, se unieron para crear la situación de seguridad de un destino. Este punto de vista amplio reveló inconsistencias pasadas y permitió la creación de medidas defensivas comprehensivas. La definición de "Seguridad integral" se popularizó, presentando un enfoque integral para resolver los problemas en los destinos turísticos. Según lo discutido por Stone & Sharpley (2008), quienes sitúan el contexto amplio del Antropoceno y su impacto en el turismo.

Las ideas de sociología y antropología mejoraron en gran medida las discusiones académicas. Los investigadores estudiaron cómo las variaciones culturales, los roles de liderazgo regional y los marcos sociales moldearon las percepciones de los riesgos de turismo. En el estudio realizado por F. Zhang et al. (2025), enfatizan un método integrado que se ha investigado a profundidad. En su análisis de la teoría de la motivación de protección, se descubrió que la seguridad turística no puede examinarse aparte de los entornos culturales específicos donde se desarrolla la actividad turística.

1.1.3 El surgimiento del paradigma sistémico

Los últimos diez años se ha presenciado la consolidación de un enfoque sistémico en el estudio de la seguridad turística. Gao et al. (2024), fueron pioneros en usar la teoría de sistemas complejos adaptativos para estudiar el riesgo turístico, al concebir el turismo como un sistema con muchos actores, procesos y contextos interactuando de manera no lineal. La seguridad turística es una parte del sistema turístico en su conjunto, visto como algo nuevo, no solo agregando medidas de seguridad individualmente.

El pensamiento sistémico, según Masri et al. (2024) permite a los investigadores mirar la seguridad turística como algo que va más allá de límites geográficos y organizacionales. Los sistemas actuales toman en cuenta la teoría de la complejidad, ya que pequeños cambios en la parte de un sistema pueden generar resultados inesperados. Esta idea ha llevado a desarrollar mejores maneras de proteger la seguridad de los turistas, un punto importante del que mencionaron Paraskevas & Altinay (2013) en su estudio, haciendo referencia a la detección de señales y la resistencia.

Las herramientas digitales, combinadas con el análisis de big data, han mejorado la capacidad de hacer seguimiento a las amenazas que se pueden presentar a los turistas. Stewart (2023) muestra que los elementos de aprendizaje aplicados la inteligencia artificial permite observar características complejas y anticipar los peligros potenciales con mayor precisión. Sin embargo, con la evolución de la tecnología, direcciona a nuevos riesgos en espacios como la ciberseguridad y la

protección de datos personales, estos aspectos fundamentales, sugiere el autor que se debe incluir en el plan global de seguridad turística. Ding & Wu (2022), mencionan que con la evolución acelerada de la tecnología, lleva a nuevos riesgos en áreas como la ciberseguridad y la protección de datos personales, estos dos elementos esenciales e implica que se deben incorporar en el plan general de seguridad turística.

1.1.4 La dimensión perceptual y comunicacional

Un avance conceptual es comprender que la seguridad turística es de carácter perceptual. Los investigadores han hallado que la seguridad percibida, más allá de los riesgos objetivos, afecta las decisiones de viaje y la satisfacción del viajero. Ding & Wu (2022) proponen un nuevo marco conceptual que abarca y reconoce su impacto en la manera en que se experimenta el turismo.

La era digital ha dado importancia al control de percepciones, debido a la información sobre incidentes de seguridad se propaga en redes sociales y medios digitales en minutos. Como ejemplo, Park et al. (2019) analizan desde la perspectiva de la teoría de redes cómo los destinos turísticos gestionan el problema de enfrentarse a narrativas contradictorias sobre su seguridad, esta premisa, requiere estrategias sofisticadas de comunicación que generen transparencia y mantengan la confianza del viajero.

Esta habilidad comunicativa es esencial en la era de las redes sociales, donde las opiniones se viralizan, se transforman y se reajustan rápidamente.

1.1.5 Hacia una conceptualización integrada y adaptativa

La historia de la seguridad turística muestra una evolución desde modelos simplificados y reactivos hacia modelos integrales que reconocen la complejidad del fenómeno turístico actual.

Manolescu & Talmaciu (2021) en su revisión sistemática sobre resiliencia turística, definen que los nuevos enfoques consideran que la seguridad turística es un proceso continuo de gestión de riesgos con múltiples actores, que operan en diferentes escalas temporales y espaciales, con capacidades adaptativas para hacer frente a nuevas amenazas.

La pandemia de COVID-19 aceleró una nueva concepción de la seguridad turística, donde salud pública, movilidad humana y sostenibilidad turística están interrelacionadas. Esta crisis ha dejado claro la necesidad de marcos conceptuales capaces de integrar rupturas sistémicas y permitir transformaciones adaptativas en el sector turístico. Los nuevos modelos, como indican Pizam & Mansfeld, (2006) hacen hincapié en la resistencia, la anticipación y el aprendizaje organizacional como pilares de la seguridad turística actual.

Como proponen, N. Scott et al. (2013) el futuro de la conceptualización de la seguridad turística, probablemente verá una mayor integración de enfoques transdisciplinarios que aprovechen conocimientos de la ciencia de datos, la epidemiología, la climatología, las ciencias del comportamiento, etc. Los marcos teóricos deberán adaptarse para dar cabida a nuevas formas de turismo, como el turismo espacial o las

experiencias virtuales inmersivas, sin perder aplicabilidad para las formas tradicionales.

1.1.6 Implicaciones para la gestión de destinos

El cambio hacia enfoques sistémicos tiene implicaciones para la práctica de la gestión de la seguridad en destinos turísticos. Como señala Hartman (2023) los gestores de destinos tienen que dejar atrás los modelos tradicionales de mando y control por modelos más colaborativos y adaptativos. Esto exige el desarrollo de nuevas capacidades organizacionales, como la capacidad de navegar entre complejas redes de actores, detectar señales tempranas de riesgos emergentes y facilitar procesos de aprendizaje colectivo.

Como proponen Paraskevas & Altinay (2013) en su estudio sobre sistemas de alerta, los destinos turísticos deben de generar inteligencias sofisticadas que puedan anticiparse y reaccionar ante nuevas amenazas. Esto requiere no sólo inversiones en tecnología, sino también el cultivo de culturas organizacionales que apoyen la experimentación, el aprendizaje del error y la adaptación continua.

Ordóñez-Martínez et al. (2023), dan evidencia empírica de destinos europeos que han aplicado con éxito marcos multidimensionales de seguridad turística, y cómo los enfoques integrados mejoran significativamente los niveles objetivos de seguridad y las percepciones de los turistas. Sus conclusiones destacan la necesidad de adaptar las estrategias de seguridad a las particularidades del destino y a lo que esperan sus mercados meta.

1.2 Teoría de seguridad turística de Pizam-Mansfeld

La teoría de la seguridad turística de Abraham Pizam y Yoel Mansfeld se ha convertido en uno de los marcos teóricos influyentes y bien entendidos en el estudio de la seguridad turística. Esta teoría, desarrollada durante dos décadas a través de una extensa colaboración, ofrece un marco integral para examinar, analizar y administrar los problemas derivados de seguridad, que enfrentan los destinos turísticos modernos. Su importancia proviene de poder combinar muchos tipos de pensamiento a la vez, por lo que funciona bien en situaciones de la vida real, permiten a las personas realizar su trabajo productivo. Es útil para académicos como para profesionales del sector, que necesitan comprender las problemas rápidamente y aplicarlos fácilmente.

A continuación, en la Figura 2 se explica el funcionamiento del paradigma de Pizam-Mansfeld.

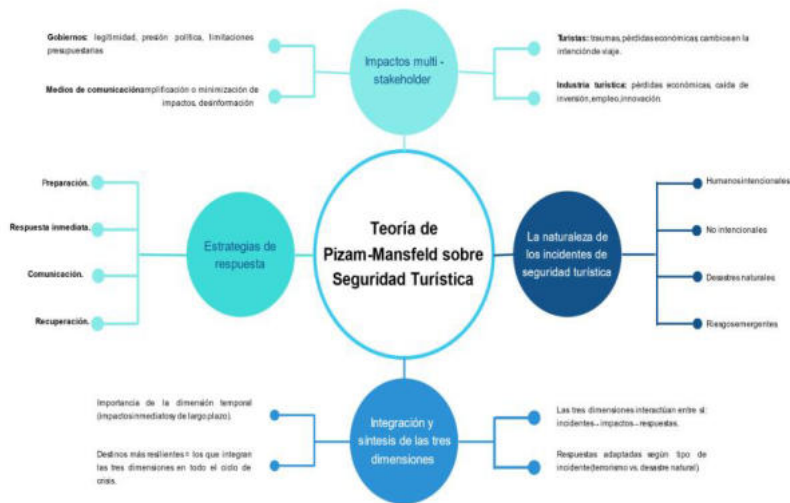


Figura 2. Teoría de Pizam-Mansfeld sobre la seguridad turística.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Pizam & Mansfeld, 2006)

Esta teoría emergió de reconocer la necesidad de superar las limitaciones impuestas por las metodologías aisladas que prevalecen en la disciplina hasta la conclusión del siglo XX. La investigación empírica indica que los problemas de seguridad del turismo deben analizarse dentro de los marcos socioeconómicos, políticos, y abordarse adecuadamente teniendo en cuenta diversos actores y opciones de respuesta múltiple (Mansfeld & Pizam, 2006). Se produce un cambio significativo en el campo de los estudios de seguridad turística cuando se adopta una perspectiva que abarca la globalidad.

1.2.1 Primera dimensión: La naturaleza de los incidentes de seguridad turística

El aspecto principal de la teoría, examina cómo se clasifican y analizan los incidentes que afectan la seguridad del turismo. Un sistema detallado clasifica varios tipos de amenazas en grupos distintos, señalando que sus características únicas que requieren métodos de manejo a medida. Esta clasificación diagnostica varias situaciones que afectan a los turistas, considerando cómo se conectan y se potencian mutuamente en contextos turísticos complejos.

Los accidentes provocados intencionalmente por humanos son una tipología importante en esta dimensión. La literatura académica reciente separa los delitos que tienen como objetivo a turistas (robos, agresiones en zonas turísticas) de aquellos en los que los turistas son víctimas colaterales de violencia generalizada. Esta diferencia es importante para el desarrollo de estrategias preventivas, porque los patrones de victimización turística a menudo son diferentes de los patrones de victimización de la población local. Los turistas pueden ser vulnerables por causas como el desconocimiento del lugar, el ostentamiento de pertenencias valiosas y las barreras lingüísticas y culturales que dificultan el reconocimiento de situaciones peligrosas (Korstanje, 2024).

El terrorismo es una subcategoría particularmente compleja de los incidentes intencionales. Los atentados terroristas contra destinos turísticos tienen como objetivo no sólo provocar daños inmediatos, sino también crear efectos psicológicos y económicos amplificadas por los medios de comunicación. Estos casos exigen enfoques de gobernanza

que van más allá de las capacidades de los destinos individuales, necesitando cooperación internacional y estrategias sofisticadas de comunicación. El carácter simbólico del turismo como sinónimo de intercambio cultural y riqueza lo transforma en un blanco susceptible para aquellos colectivos que pretenden obtener la mayor repercusión mediática por sus acciones (McLeod et al., 2022).

Los incidentes no intencionales abarcan una amplia gama de eventos que pueden poner en peligro la seguridad del turismo sin intención maliciosa. Se producen accidentes de tráfico, intoxicación alimentaria, lesiones por deportes y crisis de salud. Aunque estos eventos no tienen intención, aún pueden afectar las experiencias de los turistas y la percepción del destino. La gestión efectiva de riesgos requiere medidas proactivas, procedimientos de respuesta delineados, estrategias compensatorias y ayuda para las partes afectadas. La evidencia estadística muestra que los percances representan la mayoría de los problemas de seguridad que afectan a los turistas, aunque estos incidentes obtienen menor atención mediática en comparación con los eventos intencionales (Legrand et al., 2022).

Los desastres naturales pertenecen a la clasificación primaria en la categoría inicial. Los terremotos, los huracanes, las inundaciones y las erupciones volcánicas pueden dañar las instalaciones turísticas y causar problemas duraderos. La seguridad de los destinos turísticos depende de algo más que su ubicación; se ve afectado por cómo se construyen, qué tipo de infraestructuras cuentan, capacidades de respuesta y manejo de emergencias de los gobiernos locales. La creciente frecuencia y la gravedad de las condiciones climáticas severas, han aumentado la

importancia de este sector en las medidas modernas de seguridad turística (Li, 2023).

La emergencia de nuevas categorías de riesgos, como las pandemias globales y los ciberataques, ha requerido expansiones del marco clasificatorio original. Estos riesgos emergentes desafían las categorías tradicionales, presentando características híbridas que combinan elementos de diferentes tipos de amenazas. La capacidad de la teoría para acomodar estos nuevos tipos de incidentes demuestra su flexibilidad y relevancia continua en un entorno de riesgos en constante evolución.

1.2.2 Segunda dimensión: Impactos multi-stakeholder

La segunda arista teórica analiza cómo los incidentes de seguridad afectan de manera distinta a los diversos stakeholders del sistema turístico. Esta mirada multi-actor es una gran aportación al campo, porque la seguridad turística no se puede entender sin tomar en cuenta los diferentes actores con sus intereses. La magnitud de estos impactos exige un análisis sistémico que incluya efectos directos e indirectos y las interacciones entre los distintos stakeholders.

Los turistas experimentan impactos que van desde inconvenientes menores hasta traumas psicológicos graves, junto con pérdidas económicas sustanciales debido a su participación en diversas actividades. La teoría de la motivación de protección explica cómo los turistas piensan sobre los problemas de seguridad cuando planean viajar. Consideran tanto las amenazas y beneficios potenciales antes de decidir a dónde ir y en qué actividades participar; esto les ayuda a tomar

decisiones informadas que equilibran el riesgo y la recompensa. La teoría muestra cómo estas consideraciones influyen en el comportamiento turístico al afectar las decisiones sobre visitar ciertos lugares y participar en tipos específicos de turismo. En general, proporciona información sobre cómo las personas manejan los riesgos asociados con el viaje, las experiencias de los turistas difieren en función de sus viajes anteriores, grupos de edad, condiciones de salud y apoyo emocional al que tienen acceso cuando enfrentan desafíos. Estudios recientes indican que las percepciones de los efectos de las personas podrían desempeñar un papel importante en la configuración de sus futuras decisiones de viaje en comparación con los resultados reales (Zou & Meng, 2020).

El sector turístico local sufre consecuencias económicas directas e indirectas tras incidentes de seguridad. Los pequeños y medianos empresarios turísticos son especialmente susceptibles a alteraciones en los flujos de turistas y a menudo no tienen reservas de efectivo para sobrevivir a largos periodos de crisis. Las consecuencias para la industria van más allá de las pérdidas inmediatas de ingresos, afectando la inversión, el empleo y la capacidad de innovar del sector. Las cadenas de suministro turísticas, cada vez más globalizadas e interconectadas, multiplican y diseminan estos efectos en diversos sectores y lugares (Ordóñez-Martínez et al., 2023).

Las comunidades locales que acogen turistas sufren consecuencias complejas y a menudo ambiguas como resultado de los incidentes de seguridad turística. Los ciudadanos locales pueden verse afectados por los incidentes en sí o por las acciones tomadas para prevenirlos o

manejarlos. La militarización de los espacios turísticos, el aumento de la vigilancia y las limitaciones a la circulación pueden generar resentimiento y distanciamiento en la población local. Al mismo tiempo, las poblaciones que viven del turismo tienen un interés en la seguridad del destino. Esta contradicción crea tensiones que deben ser navegadas con sensibilidad y con enfoques participativos que involucren a las comunidades en las decisiones de seguridad (Zheng et al., 2025).

Los gobiernos, en sus múltiples niveles, enfrentan presiones complejas derivadas de incidentes de seguridad turística. Las autoridades deben equilibrar imperativos de seguridad pública con la necesidad de mantener la competitividad del destino, operando bajo restricciones presupuestarias, marcos legales específicos, y presiones políticas que condicionan sus capacidades de respuesta. Los incidentes de seguridad pueden generar crisis de legitimidad gubernamental, especialmente cuando revelan fallas en los sistemas de prevención o respuesta. La efectividad gubernamental en la gestión de crisis de seguridad turística puede tener implicaciones políticas significativas, influenciando resultados electorales y la estabilidad política regional.

La aparición de medios como un actor crucial se ha incrementado debido a la digitalización. La representación de los medios de los problemas de seguridad altera la forma en que las personas perciben sus efectos, afectando en gran medida a dónde eligen ir y qué tan bien los lugares se recuperan de ellos. El crecimiento de las redes sociales ha facilitado a las personas compartir noticias rápidamente, pero esta pronunciación puede conducir a la difusión de historias falsas y causar miedo; el papel

de la gestión de las relaciones con los medios se ha vuelto crucial para abordar los problemas de seguridad turística (Liu et al., 2016).

1.2.3 Tercera dimensión: Estrategias de respuesta

El tercer aspecto de la teoría trata de formas de manejar los problemas de seguridad turística. Esta dimensión combina manejo de crisis, estrategias de comunicación efectivas y la creación de resiliencia, ofreciendo orientación sobre cómo actuar. Las estrategias se organizan en una secuencia a corto plazo que se ocupa de la prevención, la preparación, la respuesta, la recuperación y el aprendizaje organizacional.

Las vulnerabilidades se identifican de manera proactiva, y se toman medidas preventivas para disminuir la probabilidad o el impacto de los incidentes potenciales. Los sistemas de detección de señales débiles permiten determinar posibles crisis antes de que ocurran. La prevención eficaz necesita adquirir sistemas y desarrollar culturas de vigilancia e intercambio de información. Las tecnologías digitales están transformando la manera en que prevenimos problemas, analizando múltiples variables en tiempo real y alertando de inmediato; esto permite identificar posibles alteraciones antes de que se conviertan en grandes problemas (Paraskevas & Altinay, 2013).

La preparación y planificación de contingencias es una parte esencial del marco estratégico. Los destinos turísticos deben generar capacidades adaptativas para dar respuesta a crisis inesperadas. Esto implica realizar ejercicios de simulación periódicos, desarrollar protocolos claros de comunicación y coordinación, y crear reservas financieras y operativas

para tiempos de crisis. La preparación involucra a diversos actores, desde el sector privado hasta las organizaciones comunitarias y los servicios de emergencia. El desarrollo de planes de contingencia adaptados a distintos escenarios de crisis posibilita una respuesta eficiente y coordinada ante situaciones reales (Gstaettner et al., 2018).

Las estrategias de respuesta inmediata en incidentes activos son una parte esencial del marco teórico. La rapidez y la adecuación de la primera respuesta pueden marcar la diferencia en la magnitud de los efectos finales. Una buena respuesta necesita liderazgo, comunicación y coordinación entre muchas agencias y organizaciones. Los protocolos de evacuación, la atención médica de emergencia y el apoyo psicosocial a las víctimas son parte de esta etapa. La capacidad de continuar con las operaciones esenciales mientras se maneja la crisis es un desafío específico que necesita planificación y recursos.

El manejo de la comunicación estratégica en momentos de crisis es fundamental para conservar la confianza en cualquier organización. La preservación de la credibilidad institucional demanda la transmisión oportuna, transparente y veraz de la información hacia todos los actores implicados, evitando la propagación de incertidumbre o desinformación.

La comunicación en tiempo real durante y después de un incidente de seguridad es una capacidad estratégica. La narrativa que se construye en torno a un suceso puede ser tan relevante como el suceso mismo en términos de su impacto a largo plazo. Las mejores estrategias de comunicación son transparentes, protegen la imagen del destino para distintos públicos y canales. Los medios sociales han transformado el

panorama de la comunicación, y ahora se necesita la capacidad de monitorear y responder en tiempo real. La creación de confianza a través de una comunicación transparente y en tiempo real es esencial para mantener la confianza en el destino (Carballo et al., 2022).

Las estrategias de recuperación y reconstrucción post-crisis intentan restablecer la normalidad operativa y reconstruir la confianza en el destino. Esto puede llevar años y requiere una inversión considerable en marketing, infraestructura y capacidades. La recuperación exitosa no aspira a volver a la situación anterior a la crisis, sino a aprovechar las oportunidades de mejora y cambio que la crisis ha puesto de manifiesto. Los procesos exitosos de recuperación incluyen mecanismos de aprendizaje organizacional para aprender de la crisis y mejorar la resiliencia futura del destino (Prayag & Dassanayake, 2023).

1.2.4 Integración y síntesis de las tres dimensiones

El principal beneficio de la teoría de Pizam-Mansfeld radica en integrar armoniosamente sus tres ámbitos. El profundo conocimiento de la seguridad para los turistas proviene de cómo ocurren los eventos, sus cambios y lo que la gente hace al respecto. Al ver los territorios desde esta perspectiva, se puede observar sus interconexiones y esfuerzos de colaboración, en definitiva, permite discernir de forma independiente al enfocarnos en un solo factor simultáneamente.

Los diferentes tipos de eventos crean formas únicas que las personas afectadas por ellos reaccionan, requiriendo planes especiales sobre cómo manejar estas situaciones. Los ataques terroristas, debido a su apariencia dramática y su objetivo de inculcar el miedo

psicológicamente, necesitan distintos planes de comunicación y recuperación en comparación con los utilizados por los gestores durante las calamidades naturales. La forma en que las personas piensan sobre qué tan bien se puede manejar un evento y lo que sucederá a continuación afecta en gran medida en las estrategias de respuesta. Esta visión sofisticada permite a los administradores de los destinos crear reacciones precisas y eficientes a varios tipos de emergencias.

La variable tiempo añade complejidad la interacción entre las tres dimensiones. Los efectos de los incidentes se extienden en el tiempo, desde shocks inmediatos hasta efectos a largo plazo en la competitividad del destino. Las estrategias de respuesta deben adaptarse a esta cronología, desde la respuesta de emergencia aguda hasta la recuperación y reconstrucción. La recuperación exitosa significa no sólo volver a las condiciones anteriores a la crisis, sino mejorar gracias a la crisis. Los destinos que logran integrar las tres dimensiones a lo largo del tiempo de crisis son resilientes y se recuperan.

El contexto sociocultural y político del destino influye en la manera en que interactúan las tres dimensiones. Los factores culturales moldean la percepción de las amenazas y la aceptabilidad de las estrategias de respuesta. Las estructuras de gobernanza y las capacidades institucionales determinan la capacidad de los destinos para generar estrategias integrales de seguridad. La teoría acepta que no existen fórmulas únicas y que deben adaptarse a las características específicas de cada destino (Y. Zhang et al., 2024).

1.2.5 Aplicaciones prácticas y desarrollos contemporáneos

La aplicación de la teoría de Pizam-Mansfeld ha beneficiado la gestión de destinos turísticos, al incorporar de manera sistemática la prevención, la operación y la recuperación. La evidencia empírica muestra cómo diversos países europeos que han adoptado un modelo de seguridad 360° han mejorado sus indicadores de seguridad y la productividad del sector turístico.

La digitalización del turismo ha generado nuevas complejidades que requieren extensiones de la teoría original. La "dimensión digital" implica riesgos de ciberseguridad, desinformación en línea y vulnerabilidades de dependencia tecnológica. Los incidentes cibernéticos pueden ser tan dañinos como los sucesos físicos y necesitan nuevas maneras de prevención y respuesta. El fortalecimiento de capacidades en ciberseguridad es ya un elemento imprescindible de la seguridad turística actual (Hassan & Rahman, 2023).

La pandemia por COVID-19 aceleró la discusión sobre qué tan aplicable es la teoría en una crisis sanitaria mundial. El modelo de Pizam-Mansfeld es útil para comprender la crisis pandémica, pero debe adaptarse para considerar la magnitud y duración sin precedentes de los impactos. La inclusión de la salud pública en los marcos de seguridad turística es una revolución que está cambiando el sector. Las enseñanzas de la pandemia se están incorporando a nuevas versiones de la teoría, extendiendo su aplicación a amenazas biológicas y crisis sanitarias.

La creciente relevancia de la sostenibilidad en el turismo está redefiniendo la forma en que la seguridad turística se alinea con los

objetivos del desarrollo sostenible. La seguridad no se puede alcanzar a costa de la sostenibilidad ambiental o la justicia social. Los marcos integrados de seguridad, sostenibilidad y desarrollo comunitario están emergiendo. Esta evolución muestra el conocimiento de que las distintas dimensiones del desarrollo turístico se interrelacionan y se refuerzan entre sí.

1.3 Enfoque de sistemas en turismo: Interconexiones entre seguridad, sostenibilidad y competitividad de destinos

El enfoque de sistemas en turismo es un modelo para comprender la complejidad de los destinos turísticos actuales. Dicho marco asume que los destinos turísticos son sistemas adaptativos complejos en los que interactúan numerosos elementos interdependientes, con comportamientos no lineales que dan lugar a propiedades emergentes que no pueden ser explicadas a partir del estudio de las partes aisladas. La seguridad, la sostenibilidad y la competitividad se configuran como dimensiones interdependientes que definen la viabilidad a largo plazo de los destinos turísticos en un mundo cada vez más complejo y cambiante

El uso del pensamiento sistémico en el turismo ha recorrido un largo camino desde sus inicios en la década de 1970. Los primeros modelos, de corte simplista y mecanicista, han dado paso a modelos más complejos que integran la teoría de la complejidad, la ecología industrial o las ciencias de la sostenibilidad. Esta evolución no sólo evidencia el desarrollo teórico, sino también el reconocimiento de los problemas

actuales del turismo necesita enfoques integradores que superen las fronteras disciplinarias y sectoriales (Baggio, 2008).

1.3.1 Fundamentos del pensamiento sistémico en turismo

El pensamiento sistémico en turismo reconoce que los destinos turísticos son sistemas complejos con múltiples niveles de organización, bucles de retroalimentación y relaciones no lineales. Esta perspectiva contrasta con aproximaciones reduccionistas que buscan comprender el turismo mediante la descomposición en elementos aislados, argumentando que las propiedades esenciales del sistema emergen de las interacciones entre sus partes más que de las características de los componentes individuales.

Los sistemas turísticos son abiertos, intercambian energía, materia e información con su entorno. Esta característica significa que los destinos turísticos dependen de factores externos diversos, desde cambios en los mercados emisores hasta cambios en el clima global, que pueden provocar alteraciones importantes en el sistema. Cómo los destinos pueden absorber estas alteraciones y continuar funcionando es lo que define su resiliencia y sostenibilidad en el tiempo. Estudios recientes han revelado que los destinos con estructuras sistémicas más diversificadas y redundantes son más adaptables a las crisis y las interrupciones (Sharma et al., 2021a).

La jerarquía de los sistemas turísticos significa que funcionan simultáneamente en diferentes escalas espaciales y temporales. Desde la escala más pequeña de la interacción turista-residente hasta la escala más grande de los flujos turísticos mundiales, cada escala tiene sus

propias dinámicas y está vinculada con las demás por medio de mecanismos de acoplamiento ascendente y descendente. Esta naturaleza multi escalar impacta en la forma de gobernar destinos, necesitando estrategias que integren procesos locales y globales, efectos inmediatos y de largo plazo.

1.3.2 La seguridad como componente sistémico

En el esquema general, la seguridad turística no se considera separada; Es parte de cómo todas las partes de la red de viajes funcionan juntas La seguridad afecta a todos en cada parte del sistema, desde la seguridad de los turistas hasta la paz global, y necesita cooperación entre muchas personas que tienen objetivos diferentes.

La seguridad actúa como un imán en el marco de los sistemas turísticos, influyendo en una fuerza de extracción que da forma a los caminos potenciales para el crecimiento de los territorios. Los destinos altamente seguros a menudo atraen la inversión, mejoran la infraestructura y las experiencias turísticas, fomentando un ciclo positivo que fortalece su posición en el mercado. Los déficits de seguridad pueden desencadenar espirales negativas donde la reducción de flujos turísticos lleva a menor inversión en seguridad, exacerbando los problemas originales (Pforr & Hosie, 2008).

La conexión de seguridad con varias partes del sistema turístico aparece a través de varios métodos. La seguridad económica en la vida depende en gran medida de la seguridad física para los turistas; la protección del medio ambiente impacta la salud pública; la armonía social influye en el bienestar mental de los visitantes. Estas conexiones significan que las

medidas de seguridad separadas pueden afectar accidentalmente otras áreas del sistema. Las medidas de seguridad excesivas pueden arruinar las experiencias de los turistas y dañar la reputación de un lugar.

1.3.3 La sostenibilidad en el contexto sistémico

La sostenibilidad del turismo, vista desde un punto de óptica holística, abarca la capacidad del sector turístico para preservar su marco e integridad operativa durante períodos prolongados en respuesta a desafíos intrínsecos y extrínsecos. Esta reconceptualización considera la sostenibilidad como un proceso continuo en el que debemos adaptarnos constantemente para mantener el equilibrio entre varios objetivos que a menudo entran en conflicto.

La sostenibilidad sistémica en el turismo implica mantener la diversidad funcional, preservar los bucles de retroalimentación esencial y respetar los límites críticos del sistema. La diversidad funcional significa varios trabajos y tareas que hacen diferentes personas y piezas en el mundo del turismo. Los destinos que ofrecen funciones variadas tienen una mayor capacidad para ajustarse a los cambios en las condiciones del mercado o el entorno. Los ciclos de retroalimentación positivos y negativos guían las acciones del sistema y necesitan una gestión cuidadosa para prevenir interacciones destructivas (Hall, C Michael, 2017).

La identificación y gestión de los umbrales críticos plantean desafíos significativos para el turismo sostenible. Estos marcadores muestran lugares donde los pequeños ajustes pueden conducir a grandes cambios en cómo funcionan las cosas dentro del sistema. La capacidad de carga turística debe entenderse de manera diferente; ahora debería considerar

todos los aspectos interconectados de la naturaleza, la sociedad, la mente y la economía; en lugar de solo los límites físicos. Estudios recientes muestran que muchos destinos trabajan demasiado juntos, lo que necesitan pasos cuidadosos para mantener a las personas seguras.

1.3.4 Competitividad como propiedad emergente

Desde un punto de vista sistémico, los atractivos turísticos dependen de qué tan bien integren sus activos, capacidades y conexiones únicas dentro del sistema de turismo local. Esta conceptualización supera visiones estáticas de ventajas comparativas basadas en dotaciones de recursos, reconociendo que la competitividad es un fenómeno dinámico que requiere innovación continua, aprendizaje organizacional y adaptación estratégica.

El sistema identifica varios niveles competitivos simultáneos en el turismo. En la escala pequeña, las empresas de turismo individuales compiten por clientes y activos. A nivel de meso, los grupos de turistas compiten por posición dentro de las cadenas de valor globales junto con las redes de valor. En el panorama general, los destinos intentan obtener visitantes, dinero y talento humano. La competitividad sostenible exige coordinación entre varios componentes, fomentando la unidad que mejora la destreza del sistema general (Croes et al., 2023).

La coevolución entre la competitividad y otros elementos del sector turístico crea interacciones intrincadas que conducen a varias condiciones estables. Los destinos pueden permanecer atrapados en malas condiciones debido a la débil seguridad, el daño de los problemas ambientales o la lucha por el éxito debido a la falta de competencia, o

pueden avanzar hacia mejores situaciones en las que todos estos factores funcionan juntos positivamente. El proceso de pasar de un estado estable a otro, generalmente exige acciones más allá de lo que el sistema puede manejar y los intereses establecidos.

1.3.5 Interconexiones entre seguridad, sostenibilidad y competitividad

La seguridad, la sostenibilidad y la competitividad en el sistema turístico interactúan de varias maneras, influyendo entre sí a través de conexiones intrincadas que crean resultados interdependientes. La seguridad forma la base sobre la cual se pueden establecer enfoques comerciales sostenibles y competitivos, pero su mantenimiento exige inversiones financieras, que de otro modo, podrían asignarse a objetivos alternativos. La sostenibilidad afecta la capacidad de las empresas para mantener su ventaja competitiva a largo plazo, sin embargo, puede limitar su expansión inmediata y potencial de ganancias. Las condiciones competitivas proporcionan fondos esenciales para asegurar y proteger, pero puede crear presiones que comprometan ambas dimensiones.

En tiempos de crisis, estas conexiones se hacen evidentes claramente. Los destinos que trabajan juntos para fortalecer sus sistemas contra los riesgos pueden manejar los cambios inesperados y recuperarse rápido. La pandemia mostró qué tan bien se integran los sistemas de manera efectiva manejando las crisis mejor que las que no lo hacen (Ntounis et al., 2022).

La competitividad sostenible y segura se ha convertido en un concepto novedoso, que muestra que es crucial considerar múltiples aspectos más allá de centrarse únicamente en un factor. Este enfoque exige evaluar cómo los elementos se relacionan y la gestión de estructuras complejas de manera eficiente. Los mejores puntos están creando herramientas de medición combinadas que analizan diversos aspectos de la eficiencia general, ayudando a encontrar problemas rápidamente y solucionándolos de inmediato.

CAPÍTULO II

2 GESTIÓN DE RIESGOS Y MARCOS DE GOBERNANZA EN DESTINOS TURÍSTICOS

La seguridad turística trasciende las dimensiones operativas inmediatas para insertarse en marcos amplios de gestión de riesgos y gobernanza de destinos. El presente capítulo analiza las estructuras conceptuales y organizacionales que habilitan a los destinos turísticos, no solo para responder de manera efectiva ante situaciones de crisis, sino además, para desarrollar capacidades proactivas de prevención, adaptación e innovación. Cuando estas capacidades trabajan juntas en la gestión de estrategias de territorio, facilitan la reducción de los efectos de interrupción actual, al tiempo que potencialmente convierten esos desafíos en catalizadores de crecimiento a través de cambios transformadores y la adquisición de conocimiento compartido.

Los destinos turísticos contemporáneos emergen en medio de una creciente variedad de factores y peligros impredecibles. Entre estos factores se incluyen eventos geológicos, avances rápidos en tecnología, emergencias generalizadas de salud pública y cambios significativos en las relaciones internacionales, que han afectado significativamente los patrones de turismo local, la mayoría de las veces debido a su naturaleza compleja; a la luz de tales circunstancias, queda claro que las medidas receptivas convencionales quedan limitadas. Se debería adoptar estrategias integrales que aborden la planificación, la intervención, la rehabilitación y el crecimiento institucional simultáneamente al adoptar una estrategia integrada centrada en la prevención y abordar las causas

raíz, se puede contribuir con los territorios turísticos para resistir los cambios con el tiempo y asegurar que sigan siendo viables para las generaciones futuras.

Las crisis turísticas se han convertido en áreas donde la comprensión de los sistemas es crucial para la planificación efectiva de la respuesta en los destinos turísticos. Investigadores como Faulkner y Ritchie introdujeron propuestas que establecieron el trabajo teórico inicial; estos conceptos fundamentales se convirtieron en marcos dinámicos adaptados para abordar los problemas contemporáneos.

Al mismo tiempo, la noción de la resiliencia del destino turístico evolucionó, desde las perspectivas tempranas de una sola dimensión centrada principalmente en la recuperación financiera, posterior al desastre en marcos integrales que abarcan múltiples aspectos como la economía, la sociedad, el empleo y el medio ambiente. Esta evolución implica cambiar la forma de adaptación, no de volver a situaciones anteriores, sino de evolucionar a través de cambios, reorganizaciones y aprendizaje en situaciones inciertas.

Los marcos de gobernanza colaborativa surgen como respuesta a la naturaleza multiactoral de los problemas actuales del turismo. La seguridad turística se coordina entre agencias gubernamentales de todos los niveles, empresas privadas con intereses en juego, organizaciones comunitarias y otros actores. Esta articulación no puede depender de modelos jerárquicos clásicos y necesita desarrollar nuevas formas de gobernanza que permitan la colaboración horizontal, el intercambio de

recursos y la alineación de metas entre actores con culturas organizacionales distintas.

Este capítulo, propone un marco analítico apoyado en dos dimensiones teóricas centrales. En primera instancia, se realiza una revisión de cómo las crisis turísticas se han manejado a lo largo del tiempo, desde las formas iniciales más elementales hasta las más sofisticadas actuales, donde las opiniones de los principales actores cobran relevancia al ser integradas con un diálogo efectivo, especialmente en los momentos de incertidumbre. En un segundo momento, se define el abordaje del modelo de los cuatro pilares de la resiliencia de destino, que ofrece una herramienta analítica holística para medir la adaptabilidad de los destinos turísticos. El marco hace hincapié en que la resiliencia de un destino depende de algo más que los ingresos turísticos; significa la interacción sinérgica de la actividad económica, el apoyo social, el bienestar laboral y la sostenibilidad ecológica. La combinación de distintos factores aumenta la posibilidad de resolver múltiples problemas al mismo tiempo, así como, abrir caminos para la sostenibilidad y la competitividad en el largo plazo.

Esta mirada doble reconoce que la seguridad turística necesita tanto habilidades reactivas para enfrentar emergencias particulares como la construcción de resiliencia sistémica que disminuya vulnerabilidades de fondo. Aquellos destinos que integran ambas dimensiones generan ventajas competitivas sustentables, no sólo por su capacidad para reducir impactos negativos en momentos de crisis, sino por transformarlos en oportunidades para mejorar y fortalecer la organización.

2.1 Marcos de gestión de crisis turística

La gestión de crisis en el turismo ha evolucionado desde aproximaciones reactivas, hacia marcos estructurados y comprensivos que reconocen la inevitabilidad de las crisis y la necesidad de preparación sistemática. Los modelos seminales desarrollados por Bill Faulkner a finales del siglo XX y posteriormente refinados por Brent Ritchie establecieron los fundamentos teóricos que continúan informando la práctica contemporánea de gestión de crisis turística. Estos marcos han sido progresivamente enriquecidos y adaptados para responder a la creciente complejidad y frecuencia de las crisis que afectan al sector turístico global.

Estos marcos evolucionaron debido a mejoras en cómo los académicos entienden las crisis turísticas y de las experiencias obtenidas de diversas interrupciones que afectan a los lugares a nivel mundial. Los desastres naturales y las pandemias globales nos han enseñado valiosas lecciones que han mejorado los modelos iniciales. La integración del aprendizaje creó marcos avanzados que entienden los problemas modernos, la complejidad y métodos flexibles (Blackman & Ritchie, 2008).

2.1.1 El modelo fundacional de Faulkner

Bill Faulkner creó el primer plan organizado para administrar crisis y desastres naturales en la industria del turismo.

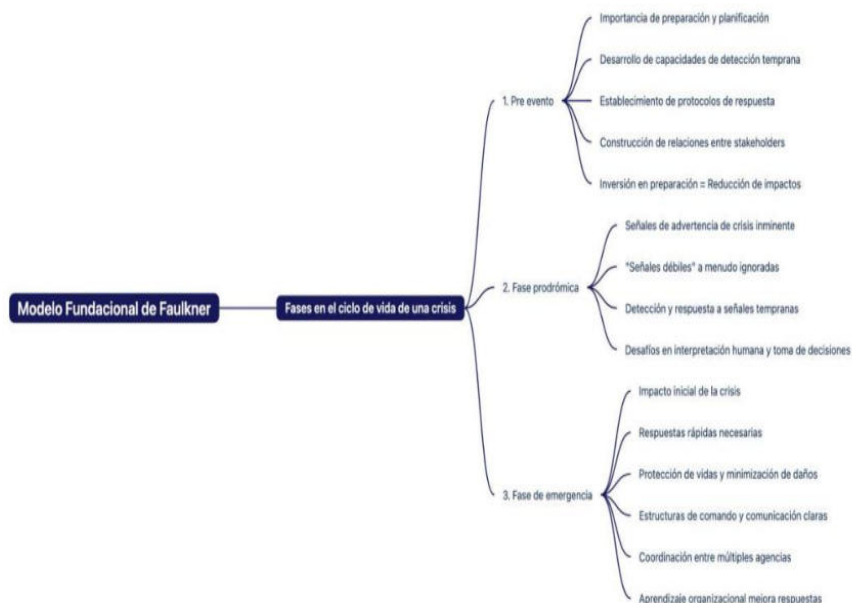


Figura 3. Modelo fundacional de Faulkner.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Pennington-Gray, 2018)

En la Figura 3; se explica el funcionamiento del modelo elaborado mediante el análisis de varias crisis turísticas, distingue seis etapas distintas en el ciclo de vida de una crisis: anticipación, señales de advertencia, respuesta inmediata, período de transición, fase de recuperación extendida y conclusión.

Esta forma de pensar permite poner en orden las cosas al igualarlas con la forma en que actúan durante diferentes momentos; es como clasificar los juguetes por color para que pueda encontrar lo que necesita fácilmente al jugar. Las partes importantes se organiza en función de las fases de tiempo y coincide con los elementos. En consecuencia, el

modelo Faulkner, la etapa preparatoria destaca la importancia de estar listo para posibles crisis, incluso si no se espera de inmediato ninguna.

Durante esta fase, los destinos deben crear formas de encontrar problemas rápidamente, hacer planes para cuándo las cosas salen mal y formar conexiones con actores que pueden ayudar en una emergencia. Faulkner afirmó que diversos destinos descuidan a invertir en esta etapa porque consideran que las crisis no sucederán pronto. Estudios posteriores muestran que invertir en preparación de crisis antes de un evento conduce a beneficios sustanciales tanto en efectividad como en la velocidad de recuperación (Pennington-Gray, 2018).

La etapa prodrómica es la etapa en la que se dan señales de que una crisis está por estallar. Faulkner se dio cuenta de que la mayoría de las crisis dan "señales débiles" antes de manifestarse por completo, pero estas señales a menudo se pasan por alto o se interpretan erróneamente. La capacidad de identificar y responder a estas señales tempranas puede marcar la diferencia entre una pequeña interrupción y una crisis devastadora. Los sistemas de vigilancia actuales, potenciados por el análisis de big data e inteligencia artificial, han mejorado la detección prodrómica, pero la interpretación humana y la toma de decisiones en situaciones inciertas siguen siendo un desafío.

La emergencia es la primera respuesta a la crisis; se necesita una acción inmediata para salvar vidas, disminuir daños y mantener las funciones vitales. Faulkner hizo hincapié en que esta fase requiere cadenas de mando claras, protocolos de comunicación y capacidad de toma de decisiones bajo presión extrema. La articulación interinstitucional con

diversas agencias y organizaciones, muchas veces con culturas y prioridades muy diferentes, es uno de los principales retos en esta fase. La evidencia muestra que los destinos con experiencia previa en crisis responden mejor en la fase de emergencia, lo que sugiere aprendizaje organizacional (Mair et al., 2016).

2.1.2 El marco integrado de Ritchie

Con su metodología, Brent Ritchie adaptó las investigaciones de William Faulkner, combinando con exactitud las piezas de gobierno con las de la industria turística. Esta contribución permitió desarrollar un modelo sólido y aplicable para la gestión de crisis en destinos turísticos.

El modelo de Ritchie consta de tres pasos: i. Identificar riesgos potenciales, establecer procedimientos y coordinar a todos los participantes. ii. Ejecución creativa con ejemplos concretos de pasos prácticos en momentos de crisis, canalizando los recursos, coordinando a los líderes. iii. Evaluar las acciones a través de la reflexión y retroalimentación constructiva, fortaleciendo las habilidades del equipo y adaptando las estrategias para situaciones futuras.

Las tres fases cuentan con características propias para cada etapa; se destaca la complejidad de las crisis turísticas al mencionar la adaptación continua y el aprendizaje para garantizar la estabilidad y la resistencia del destino.

En el modelo de Ritchie, la prevención es anticiparse a la preparación básica de la crisis, creando una estrategia para disminuir la posibilidad de crisis y sus efectos. En esta etapa, haz altas evaluaciones de todo el

entorno para identificar vulnerabilidades, crea planes de respuesta integrales para diversas situaciones y desarrolla materiales para fortalecer la resiliencia organizacional en caso de crisis. Ritchie (2009) recalca que la gestión de crisis no debe ser una acción aislada, sino integrada en la estrategia general de los destinos turísticos. Y ello supone integrarlos en los marcos de gobernanza territorial, de modo que la resiliencia a crisis se integre en la planificación del desarrollo turístico. Con este enfoque, la prevención y la planificación dejan de ser acciones reactivas para convertirse en prácticas estructurales que fortalezcan la competitividad y la sostenibilidad de los destinos a largo plazo.

En situaciones difíciles, Richie argumenta, que la flexibilidad es clave; los cambios deben hacerse cuando sea necesario. El modelo asume que las crisis exigen adaptaciones tácticas; esos cambios deben emanar de decisiones estratégicas bien definidas, no de reacciones improvisadas. La comunicación de crisis es crucial; implica crear mensajes conjuntos para diversas audiencias, incluidos turistas, residentes, comunicadores sociales y el sector turístico. Una buena comunicación ayuda a detener los problemas rápidamente y establece el éxito futuro.

El modelo Ritchie destaca un aspecto importante al centrarse en el aprendizaje organizacional posterior a la crisis como crucial para mejorar la resistencia futura. Esta fase involucra la evaluación sistemática de la respuesta a la crisis, la identificación de lecciones aprendidas, y la modificación de planes y procedimientos basándose en estas lecciones. Sin embargo, estudios recientes muestran que a muchos destinos no les va bien en esta etapa, perdiendo oportunidades

importantes porque se apresuran a la normalidad o a la rotación de personal clave (Blackman et al., 2011).

2.1.3 Integración de stakeholders y gobernanza colaborativa

Los marcos contemporáneos reconocen que la gestión exitosa de la crisis turística requiere la colaboración entre diversos actores, con intereses, recursos, y capacidades diversas. La gobernanza colaborativa se ha convertido en una idea clave, alejarse de los viejos sistemas de arriba hacia abajo, se necesita estructuras en redes donde todos pueden trabajar juntos fácilmente y compartir los recursos.

La teoría de la red cuando se usa en la gestión de las crisis turísticas, muestra cuan importante es para las relaciones de los actores; porque son fuertes y bien conectadas para que les permita trabajar juntos de manera efectiva. Los destinos con redes densas y diversas de stakeholders tienden a mostrar mayor capacidad de movilización de recursos, mejor coordinación de respuestas, y recuperación rápida. Sin embargo, la construcción y mantenimiento de estas redes requiere inversión continua en desarrollo de relaciones, particularmente durante períodos sin crisis cuando la urgencia de colaboración puede parecer menos evidente.

La participación de las comunidades locales en la gestión de las crisis turísticas está ganando atención en los sistemas modernos. Las comunidades participan activamente en las crisis aprovechando su experiencia local, conexiones interpersonales y esfuerzos de colaboración, para abordar los desafíos y reconstruir después de los desastres. Su participación asegura que las respuestas se adapten a

necesidades y contextos específicos, fomentando la resiliencia y el desarrollo sostenible. Los métodos participativos en los que las personas de la comunidad participan en la toma de decisiones sobre cómo lidiar con los problemas durante los tiempos de crisis ayudan a que estos esfuerzos sean exitosos y les brinden apoyo de otros que se preocupan por lo que está sucediendo. Sin embargo, la participación comunitaria genuina requiere abordar desequilibrios de poder y asegurar que las voces marginalizadas sean incluidas en los procesos de toma de decisiones (Tsai et al., 2016).

La participación del sector turístico de pequeñas y medianas empresas privadas, junto con las autoridades públicas en varios niveles, crea un obstáculo constante en la gestión de las crisis turísticas a través de la coordinación público-privada. Los marcos contemporáneos destacan la necesidad de estructuras de gobernanza híbrida que equilibran los intereses públicos y privados, lo que garantiza la flexibilidad para abordar los desafíos. Compartir costos y beneficios, intercambiar información y adoptar estándares de respuesta comunes son partes esenciales de estos sistemas de gobernanza (Torres Cadena et al., 2025).

2.1.4 Comunicación de crisis y gestión de percepciones

La comunicación en las emergencias turísticas ahora se centra en las estrategias de planificación para administrar las crisis en lugar de solo reaccionar rápidamente. El ritmo rápido de las comunicaciones digitales y el amplio alcance, crean posibilidades y problemas en la comunicación; esto exige formas inteligentes y rápidas de manejarlos.

La idea de "prevenir crisis" se está volviendo popular porque es inteligente la comunicación y la confianza antes de que ocurra un problema. La creación de conexiones de medios, establecer una huella en línea e informar a los agentes sobre posibles peligros y protocolos de emergencia son parte de este proceso. La investigación sugiere que los destinos con estrategias de comunicación preventiva bien desarrolladas experimentan menor amplificación mediática negativa durante crisis y recuperación rápida de la confianza del mercado (Ritchie et al., 2004).

Las crisis turísticas a menudo conducen a varias historias conflictivas contadas por diversas personas con diferentes objetivos. Los destinos deben ofrecer información precisa y rápida sobre los lugares, evitando los temores exagerados que no coinciden con los riesgos reales. La emergencia del concepto de "resiliencia narrativa" pone de manifiesto la habilidad para preservar la consistencia y veracidad del discurso en contextos de tensión e incertidumbre. Las habilidades de comunicación técnica, como ser honesto y consistente en la forma en que comparte ideas en el tiempo y las formas, son necesarias para esta tarea.

2.2 Modelo de cuatro pilares de resiliencia de destinos

La exploración de la capacidad adaptativa turística abarca contemporáneamente cuatro pilares constitutivos de la resistencia territorial, evolucionando desde los modelos restaurativos clásicos hacia una aproximación económica holística e interdependiente. Este marco conceptual se cimenta en la fortaleza legítima de los enclaves turísticos, emanada de los mecanismos mediante los cuales el flujo económico sectorial propicia la cooperación sistémica, el respaldo poblacional

autóctono, el bienestar profesional y la salvaguarda ambiental sostenible.

El modelo de la Figura 4, fue diseñado para abordar problemas de enfoques pasados, que se concentraron principalmente en objetivos

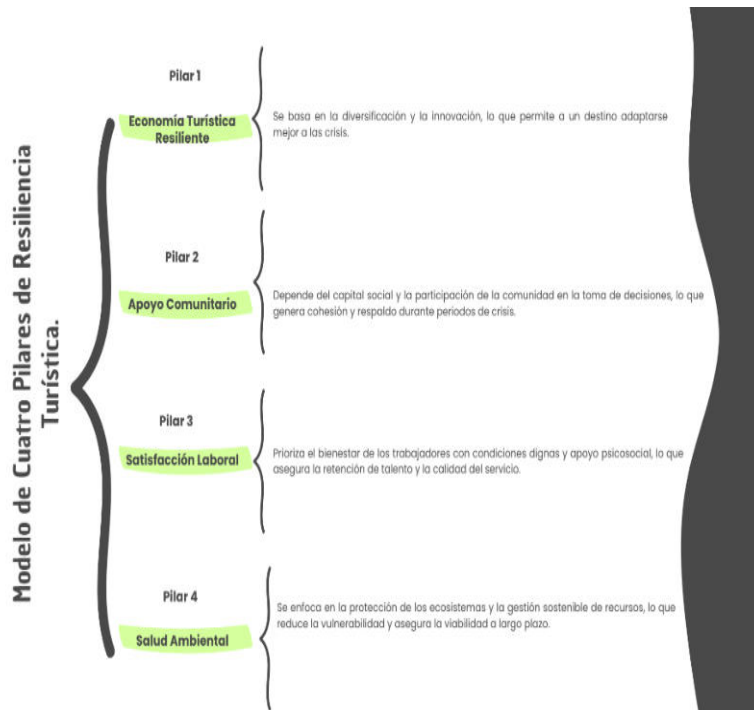


Figura 4. Modelo de cuatro pilares de resiliencia turística.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Sharma et al., 2021b)

inmediatos, con frecuencia con vistas a las preocupaciones a largo plazo, que ponían en peligro la sostenibilidad del destino. La pandemia reveló estos defectos, demostrando que las áreas aparentemente prósperas podrían colapsar si solo una de sus bases críticas fuera inestable. El modelo de cuatro pilares proporciona una base sólida para evaluar,

monitorear y mejorar la resiliencia de las regiones turísticas durante los períodos caracterizados por una mayor inestabilidad e interrupciones frecuentes (Sharma et al., 2021b).

2.2.1 Primer pilar: economía turística resiliente

La economía turística sirve como elemento fundamental dentro de este sistema, pero trasciende las métricas tradicionales, como el número de visitantes y las ganancias, profundizando por una mayor complejidad con respecto a la salud pública y la resistencia financiera. Una economía turística resiliente se caracteriza no solo por su capacidad de generar ingresos y empleo, además, por su diversificación, flexibilidad, y capacidad de innovación frente a disrupciones.

La diversificación económica emerge como un indicador crítico de resiliencia. Los destinos que dependen excesivamente de segmentos de mercado específicos, productos turísticos únicos, o períodos temporales limitados muestran mayor vulnerabilidad ante shocks. La diversificación efectiva opera en múltiples dimensiones: diversificación de mercados emisores para reducir dependencia de países o regiones específicas; diversificación de productos turísticos para atraer diferentes segmentos y motivaciones de viaje; diversificación temporal para reducir estacionalidad; y diversificación de canales de distribución para mantener acceso a mercados cuando canales específicos son disrumpidos. Investigaciones empíricas han demostrado consistentemente que los destinos con carteras diversificadas muestran menor volatilidad en los flujos turísticos y recuperación rápida después de crisis (Provenzano & Baggio, 2020).

La conectividad económica local representa otro componente fundamental de este pilar. Los destinos donde el sector turístico está fuertemente integrado con la economía local a través de cadenas de suministro, empleo local, y propiedad local de empresas muestran mayor resiliencia. Estos vínculos crean efectos multiplicadores que distribuyen beneficios económicos ampliamente y generan mayor apoyo político y social para el turismo durante crisis. Los indicadores de conectividad incluyen el porcentaje de insumos turísticos localmente, la proporción de empleo turístico ocupado por residentes locales, y el grado de propiedad local de empresas turísticas. Los destinos con alta conectividad local retienen mayor proporción del gasto turístico en la economía local y muestran mayor capacidad de movilización de recursos durante crisis.

La capacidad de innovación y adaptación económica distingue a las economías turísticas resilientes. Esto incluye la habilidad de desarrollar nuevos productos rápidamente en respuesta a cambios en la demanda, adoptar nuevas tecnologías para mejorar eficiencia y experiencia del cliente, y reconfigurar modelos de negocio cuando las condiciones del mercado cambian fundamentalmente. Los indicadores de capacidad innovadora incluyen inversión en I+D turístico, densidad de startups turísticas, adopción de tecnologías digitales, y velocidad de desarrollo de nuevos productos. La evidencia sugiere que los destinos con ecosistemas de innovación turística activos no solo se recuperan rápidamente de la crisis, sino que frecuentemente emergen fuertes, habiendo utilizado la crisis como catalizador para transformación necesaria (Gretzel & Scarpino-Johns, 2018).

Las reservas financieras y mecanismos de contingencia constituyen un aspecto frecuentemente descuidado pero crítico de la resiliencia económica. Los destinos y empresas turísticas que mantienen reservas financieras adecuadas, tienen acceso a líneas de crédito de emergencia, y participan en esquemas de seguro apropiados muestran mayor capacidad de sobrevivir períodos prolongados de disrupción. Los indicadores incluyen ratios de liquidez del sector turístico, disponibilidad de fondos de contingencia gubernamentales, penetración de seguros de interrupción de negocios, y existencia de mecanismos de apoyo mutuo entre empresas turísticas. La pandemia demostró las consecuencias de operar sin reservas adecuadas, con muchas empresas turísticas colapsando debido a problemas de flujo de caja que insolventia fundamental.

2.2.2 Segundo pilar: apoyo comunitario y capital social

El apoyo comunitario constituye el segundo pilar fundamental de la resiliencia de destinos, reconociendo que el turismo sostenible requiere la participación activa y el consentimiento continuo de las comunidades anfitrionas. Este pilar abarca no solo las actitudes de los residentes hacia el turismo, sino además, su participación en la gobernanza turística, su capacidad de beneficiarse del desarrollo turístico, y su resiliencia colectiva frente a los impactos del turismo.

El capital social, definido como las redes de relaciones, normas de reciprocidad, y confianza que facilitan la acción colectiva, emerge como un determinante crítico de la resiliencia comunitaria en contextos turísticos. Las comunidades con alto capital social muestran mayor

capacidad de organización colectiva durante crisis, distribución equitativa de recursos de apoyo, y recuperación psicosocial rápida. Los indicadores de capital social incluyen densidad de organizaciones comunitarias, participación en actividades colectivas, niveles de confianza interpersonal e institucional, y fortaleza de normas de reciprocidad. Investigaciones longitudinales han documentado cómo el capital social actúa como un "amortiguador" durante crisis turísticas, permitiendo a las comunidades mantener cohesión y funcionalidad incluso cuando las estructuras formales de apoyo fallan (Khazaei et al., 2015).

La distribución equitativa de beneficios y costos del turismo influye fundamentalmente en el apoyo comunitario y, por extensión, en la resiliencia del destino. Las comunidades donde los beneficios del turismo están concentrados en élites mientras los costos son soportados ampliamente muestran menor resiliencia debido a la erosión del apoyo social durante crisis. Los indicadores de equidad incluyen coeficientes para ingresos turísticos, accesibilidad de oportunidades de empleo turístico para diferentes grupos sociales, distribución espacial de inversión turística, y participación de grupos marginalizados en la toma de decisiones turísticas. Los destinos que han priorizado el desarrollo turístico inclusivo muestran mayor cohesión social durante crisis y apoyo sostenido para la recuperación del sector.

La participación comunitaria en la gobernanza turística representa un mecanismo crítico para mantener la legitimidad social del turismo y asegurar que el desarrollo turístico responda a las necesidades y aspiraciones locales. Los modelos participativos que involucran

genuinamente a las comunidades en la planificación, implementación, y evaluación de políticas turísticas generan mayor apropiación local y resiliencia. Los indicadores incluyen existencia y efectividad de mecanismos de consulta comunitaria, representación comunitaria en órganos de decisión turística, transparencia en la toma de decisiones, y responsabilidades a preocupaciones comunitarias. Sin embargo, la participación genuina requiere que estructuras formales; requiere abordar desequilibrios de poder, construir capacidades de participación, y crear espacios seguros para el disenso constructivo (Nunkoo & Gursay, 2016).

La preservación de la identidad cultural y el sentido de lugar emerge como un factor crítico, pero frecuentemente intangible del apoyo comunitario. Las comunidades que perciben que el turismo respeta y valoriza su cultura, tradiciones, y formas de vida muestran mayor disposición a apoyar el sector durante crisis. La diversidad cultural y la pérdida de autenticidad pueden erosionar el apoyo comunitario incluso cuando los beneficios económicos son sustanciales. Los indicadores incluyen vitalidad de prácticas culturales tradicionales, uso de lenguas locales, preservación de espacios comunitarios, y percepción de respeto cultural por parte de turistas y empresas turísticas.

2.2.3 Tercer pilar: Satisfacción laboral y bienestar del trabajador

El tercer pilar del modelo reconoce que los trabajadores del sector turístico no son simplemente factores de producción sino actores centrales cuyo bienestar, satisfacción, y compromiso determinan fundamentalmente la resiliencia del destino. La pandemia de COVID-

19 expuso dramáticamente la vulnerabilidad de los trabajadores turísticos y las consecuencias sistémicas cuando este pilar es débil, manifestadas en escasez de mano de obra, pérdida de habilidades, y deterioro de la calidad del servicio durante la recuperación.

Las condiciones laborales dignas constituyen la base de este pilar. Esto incluye no solo compensación justa sino además, seguridad laboral, beneficios sociales, ambientes de trabajo seguros, y respeto por los derechos laborales. Los destinos donde los trabajadores turísticos enfrentan precarización laboral, salarios insuficientes, y condiciones de trabajo deficientes muestran alta rotación de personal, pérdida de capital humano durante crisis, y dificultades significativas para recuperar capacidad operativa. Los indicadores incluyen niveles salariales relativos al costo de vida local, prevalencia de contratos permanentes versus temporales, cobertura de seguridad social, incidencia de accidentes laborales, y existencia de mecanismos de representación laboral. La evidencia sugiere fuertemente que la inversión en condiciones laborales dignas no es un costo sino una inversión en resiliencia, generando retornos a través de mayor productividad, mejor calidad de servicio, y mayor capacidad de retención de talento durante crisis (Baum et al., 2020).

El desarrollo profesional y la construcción de capacidades representan dimensiones críticas, pero frecuentemente descuidadas de este pilar. Los trabajadores con habilidades diversificadas, oportunidades de avance profesional, y acceso a formación continua muestran mayor adaptabilidad durante crisis y contribuyen efectivamente a la innovación y transformación del sector. Los indicadores incluyen inversión en

formación y desarrollo profesional, movilidad laboral dentro del sector, y reconocimiento de cualificaciones. Los destinos que han invertido sistemáticamente en el desarrollo del capital humano turístico muestran mayor capacidad de adaptación a cambios en la demanda y mayor innovación en productos y servicios.

El bienestar psicosocial de los trabajadores turísticos ha emergido como una consideración crítica, particularmente dado el estrés emocional asociado con el trabajo de servicio y la vulnerabilidad a abusos por parte de clientes. Los trabajadores turísticos frecuentemente enfrentan demandas emocionales significativas, incluyendo la necesidad de mantener disposiciones positivas independientemente de sus estados emocionales reales, gestionar clientes difíciles, y navegar diferencias culturales complejas. Los indicadores de bienestar psicosocial incluyen satisfacción con el balance trabajo-vida, disponibilidad de apoyo psicológico, y percepción de apoyo organizacional. Los destinos que priorizan el bienestar psicosocial de los trabajadores reportan mejor calidad de servicio, mayor satisfacción del turista, y mayor resiliencia organizacional durante crisis (Okmi et al., 2025).

La inclusión y diversidad en la fuerza laboral turística fortalecen este pilar al ampliar el talento, mejorar la capacidad de servir a mercados diversos, y aumentar la innovación a través de perspectivas variadas. Sin embargo, muchos destinos muestran segregación ocupacional significativa, con mujeres, minorías étnicas, y otros grupos marginalizados concentrados en posiciones de bajo salario y estatus. Los indicadores de inclusión incluyen representación de diferentes grupos en varios niveles ocupacionales, brechas salariales entre grupos,

incidencia de discriminación y acoso, y existencia de políticas y programas de inclusión. La evidencia sugiere que los lugares de trabajo turísticos inclusivos no solo son equitativos sino además resilientes, con mayor capacidad de adaptación e innovación.

2.2.4 Cuarto pilar: Salud ambiental y sostenibilidad ecológica

El cuarto pilar reconoce que la salud del ambiente natural y construido proporciona la base fundamental sobre la cual se construye toda actividad turística. La degradación ambiental no solo reduce el atractivo del destino, sino que, aumenta la vulnerabilidad a desastres naturales, compromete la salud pública, y erosiona la calidad de vida de residentes y visitantes. Este pilar abarca tanto la protección de ecosistemas naturales como la gestión sostenible del ambiente construido.

La integridad de los ecosistemas naturales representa un componente fundamental de este pilar. Los ecosistemas saludables proporcionan servicios esenciales incluyendo regulación climática, purificación de agua, protección contra desastres naturales, y los recursos paisajísticos y de biodiversidad que atraen a turistas. Las medidas de salud del ecosistema se centran en las áreas de la naturaleza, los números de las criaturas vivientes, la limpieza ambiental y las actividades del ciclo de vida. Los destinos que mantienen a los ecosistemas saludables o los traen de regreso se ven mejor preparados para los cambios climáticos, son menos propensos a ser golpeados por grandes tormentas y atraen a los turistas. Múltiples ubicaciones costeras muestran cómo la degradación de arrecifes de coral y manglares no solo reduce el atractivo

turístico, sino que, aumenta dramáticamente la vulnerabilidad a tormentas y erosión costera (Drius et al., 2019).

La gestión de recursos y la economía circular se vuelven esenciales para mantener entornos turísticos saludables. El turismo usa mucha agua, electricidad y materiales, mientras genera volúmenes sustanciales de residuos. Los destinos que han implementado principios de economía circular, minimizan el consumo de recursos, maximizando reutilización y reciclaje, y eliminando residuos; muestran mayor resiliencia ante interrupciones en cadenas de suministro y costos crecientes de recursos. Los indicadores incluyen intensidad de uso de agua y energía, tasas de reciclaje y compostaje, proporción de energía renovable, y adopción de prácticas de economía circular por empresas turísticas. La transición hacia modelos circulares no solo reduce impactos ambientales, sino que además, genera ahorros económicos y reduce dependencia de recursos externos.

La adaptación y mitigación del cambio climático representan desafíos existenciales para muchos destinos turísticos. El cambio climático amenaza directamente los recursos turísticos a través del aumento del nivel del mar, eventos climáticos extremos, pérdida de biodiversidad, y cambios en patrones climáticos que afectan la atraktividad estacional. Los destinos turísticos en todo el mundo están implementando medidas combinadas para la prevención de impactos futuros, debido al calentamiento global y los mecanismos de respuesta inmediata en caso de eventos meteorológicos adversos. A primera vista, sus esfuerzos se centran en disminuir los niveles de dióxido de carbono al reducir significativamente el impacto de las actividades industriales en el

cambio climático. Alternativamente, estas medidas mejoran la capacidad para adaptarse al enfocarse en estrategias diseñadas para hacer frente directamente a consecuencias inevitables resultantes de cambios en las estructuras ecológicas globales. Una estrategia dual se ha estudiado ampliamente en la literatura académica; reconoce que la sostenibilidad de destino depende de abordar las transiciones climáticas al tiempo que se prepara para condiciones climáticas severas como inundaciones, sequías o cambios de temperatura repentina(D. Scott et al., 2016). Por lo tanto, mejorar la adaptabilidad climática se integra en la planificación moderna del turismo como parte del logro de los objetivos de sostenibilidad sostenible.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN PARA ESTUDIOS SOBRE SEGURIDAD TURÍSTICA

Los estudios de seguridad turística ponen de manifiestos desafíos derivados de la complejidad de los problemas y de la diversidad de actores que intervienen en la gestión de los destinos turísticos. Dichos territorios constituyen sistemas articulados, en los que interactúan características materiales: recursos naturales, infraestructuras, servicios, y también inmateriales: percepciones, confianza, identidad cultural, junto con los impactos de fuerzas locales y globales.

En este capítulo se explicitan las herramientas analíticas para abordar con rigor científico la problemática que envuelve a los destinos turísticos, proponiendo un modelo metodológico acorde a los objetivos de la investigación. Los enfoques seleccionados ajustan a criterios de validez, confiabilidad y pertinencia, garantizando finalmente su utilidad para generar conocimiento riguroso y aplicable.

En estos años, el foco de la investigación turística ha ido cambiando, de los datos cuantitativos a los enfoques integradores y holísticos, usando para ello diversas herramientas analíticas. Este cambio metodológico exige no sólo mayor conocimiento teórico, sino el uso de instrumentos sofisticados para poder dar respuesta a la creciente complejidad de los fenómenos turísticos. En ese sentido, la seguridad turística es un caso paradigmático: su estudio revela la pluralidad de dimensiones que involucra (sociales, culturales, económicas, políticas, tecnológicas, ambientales) y demuestra que su comprensión requiere abordajes inter,

multi y transdisciplinarios. De este modo, la seguridad turística no sólo constata la complejidad del turismo como objeto de estudio, sino que constituye un caso paradigmático de cómo los problemas contemporáneos requieren enfoques metodológicos complejos y multidimensionales, capaces de integrar factores subjetivos, materiales, sociales y decisionales en diferentes escalas temporales y espaciales.

El capítulo presenta cinco formas de investigar la seguridad turística que contribuyen a comprender este campo y mejorar la rigurosidad de la investigación en turismo.

Primero, el método de caso de Yin, para comprender en profundidad destinos particulares, cómo evolucionan en su contexto y entorno natural, descubriendo patrones únicos y repetibles.

En un segundo momento, los métodos mixtos integran de manera sistemática enfoques cuantitativos y cualitativos, aprovechando las fortalezas de cada perspectiva y ofreciendo una comprensión integral de los problemas estudiados.

En tercer lugar, las metodologías de análisis de actores sociales revelan quiénes son los actores que componen los sistemas turísticos y cómo interactúan, exponiendo las relaciones de cooperación, poder y conflicto.

En cuarto lugar, la triangulación metodológica fortalece la credibilidad y validez de los resultados, al triangular fuentes, métodos y perspectivas de análisis.

Finalmente, los marcos de evaluación de impacto ofrecen metodologías para medir y monitorear los resultados de las acciones de seguridad turística, estableciendo su efectividad y orientando la mejora continua.

En resumen, estos enfoques proporcionan un marco analítico para abordar la seguridad turística desde diferentes perspectivas, reforzando la validez de la investigación y ayudando a crear políticas eficaces.

La integración metodológica no es la yuxtaposición de técnicas, sino un marco para generar sinergias entre herramientas de análisis. Esta mezcla puede sortear las limitaciones de cada método individual y aprovechar sus fortalezas para obtener una imagen enriquecida en términos de matices de los fenómenos y una comprensión integral de los destinos turísticos.

Las normas turísticas dependen mucho de los factores del mundo real. Y en ello, los gestores de destinos y las empresas turísticas necesitan información empírica para fundamentar sus decisiones y orientar el desarrollo de políticas y estrategias exitosas.

Las técnicas que aquí se muestra de aquí en adelante, fueron elegidas por la capacidad que tienen para analizar el caso práctico en el Capítulo IV. Esta articulación entre el método teórico y la práctica hace posible su aplicación inmediata y los datos analizados ilustran cómo aplicarlo en estudios reales de turismo.

3.1 Metodología de estudio de caso de Yin

Los estudios del binomio seguridad-turismo están en el reto de generar metodologías que puedan dar respuesta a los cambios constantes del mundo actual. En ese tenor, el diseño de casos de estudio que plantea Robert Yin hace referencia a un diseño metodológico robusto, con cuerpos resistentes y perdurables en el tiempo para trabajar la complejidad propia de los destinos turísticos.

Este modelo proporciona a los investigadores de instrumentos específicos la capacidad de analizar en detalle las características, procesos y problemáticas de los territorios turísticos. Así mismo, posibilita la creación de conocimientos susceptibles de ser transferidos, que contribuyen al desarrollo teórico de este campo y a la propuesta de estrategias prácticas para la gestión de la seguridad en los destinos.

En la metodología de casos, posibilita la comprensión en profundidad de destinos singulares (antiguas capitales en contextos de seguridad complejos o lugares diseñados para ejemplificar conceptos en áreas delimitadas). La ventaja de este método es que permite analizar en profundidad los factores pertinentes en un contexto específico, descubriendo dinámicas que difícilmente podrían descubrirse con metodologías superficiales o generalistas.

En contraste, los casos múltiples posibilitan la comparación sistemática entre destinos similares. Esta metodología comparada permite identificar no solo tendencias generales en la manera en que se aborda la seguridad turística, sino también las particularidades contextuales que moldean sus resultados. Este modelo apoya los hallazgos y la validez

final, desarrollando teorías exactas sobre lo que afecta la efectividad de las medidas de seguridad.

3.1.1 Protocolo de investigación y recolección de evidencia

Un protocolo explícito especifica los procedimientos de campo y los estándares comunes para los estudios de caso. La complejidad de la investigación depende de este plan bien diseñado. El protocolo debe cubrir la idea general del proyecto, temas clave, pasos a seguir e instrucciones para escribir el informe. Para obtener evidencia en la investigación del turismo, debe usar muchas fuentes para garantizar la precisión y la consistencia. Los documentos oficiales, planes de desarrollo, estadísticas delictivas, informes gubernamentales y estudios previos; proporcionan contexto histórico y normativo. Los registros de archivo, datos estadísticos, presupuestos destinados a seguridad y reportes de incidentes, aportan insumos cuantitativos que complementan la información cualitativa.

Las entrevistas son esenciales para captar las percepciones de los actores involucrados. Según Yin (2018), las entrevistas efectivas son aquellas que adoptan una modalidad de conversación guiada, donde el investigador sigue una línea de investigación consistente mientras mantiene la flexibilidad para explorar temas emergentes relevantes.

3.1.2 Estrategias de análisis y validación

El tratamiento de datos en estudios de caso requiere técnicas específicas. Yin (2018) identifica cinco métodos analíticos principales:

emparejamiento de patrones, construcción de explicaciones, análisis de series temporales, modelos lógicos y síntesis cruzada entre casos.

El emparejamiento de patrones resulta especialmente útil en turismo porque compara patrones empíricos con los previstos por la teoría. Por ejemplo, si la literatura sostiene que la presencia policial visible eleva la percepción de seguridad, el investigador puede verificar si esto ocurre en el contexto estudiado.

La validez de la construcción está respaldada por numerosas pruebas, conexiones de evidencia sólida y revisiones hechas por actores clave. La validez interna mejora mediante la coincidencia de patrones, construyendo explicaciones y analizando teorías competidoras; la validez externa crece replicando los resultados en múltiples instancias.

3.1.3 Aplicaciones específicas en investigación turística

El método de Yin resulta efectivo para examinar los destinos turísticos, donde interactúan múltiples actores y factores. Los estudios de casos nos permiten analizar cómo funcionan las reglas de seguridad cuando existen presupuestos limitados, características demográficas y desafíos geográficos de cada destino.

Del mismo modo, este enfoque resulta adecuada para examinar nuevas tendencias dentro de la industria, particularmente cómo las innovaciones impactan las percepciones de seguridad o el éxito de los planes de respuesta durante las crisis. Por los beneficios de lo adaptable que es, puede rastrear los cambios en las actividades turísticas contemporáneas.

3.2 Enfoques de métodos mixtos

La creciente complejidad del turismo moderno ha llevado al uso de metodologías más allá de las confinadas por un marco de investigación singular. Los enfoques mixtos se combinan para resolver este problema al proporcionar herramientas integradoras que aprovechan las fortalezas cualitativas y cuantitativas.

3.2.1 Fundamentos paradigmáticos de la investigación de métodos mixtos

Creswell & Clark (2017) describen los métodos mixtos como una técnica para combinar datos cualitativos y cuantitativos en un solo estudio o en múltiples proyectos dentro de un esfuerzo de investigación a largo plazo. Esta conceptualización subraya tres aspectos esenciales: la combinación de datos de distinta naturaleza, la integración sistemática de la información obtenida y la posibilidad de generar interpretaciones amplias y robustas a partir de la complementariedad entre ambos tipos de evidencia de diferente naturaleza, la integración sistemática de estos datos, y la búsqueda de comprensiones completas del fenómeno estudiado.

El paradigma pragmático constituye la base filosófica coherente para los métodos mixtos, ya que prioriza las preguntas de investigación por encima de los métodos empleados para responderlas. Esta perspectiva reconoce que diferentes tipos de preguntas requieren diferentes aproximaciones metodológicas, y que la combinación estratégica de métodos puede proporcionar aspectos profundos que cualquier aproximación aislada.

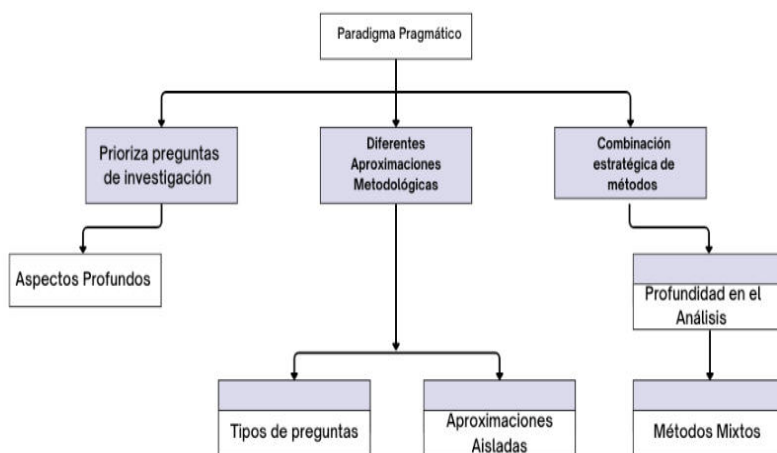


Figura 5. Paradigma pragmático.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Creswell & Clark, 2017)

En la Figura 5 se evidencia las principales características del paradigma pragmático. En el contexto turístico, el pragmatismo metodológico resulta especialmente pertinente porque los destinos turísticos constituyen sistemas complejos donde convergen dimensiones objetivas (infraestructura, estadísticas criminales, flujos turísticos) y subjetivas (percepciones, experiencias, satisfacción) que requieren estrategias de investigación diferenciadas pero complementarias.

3.2.2 Diseño exploratorio secuencial: estructura e implementación

El diseño exploratorio secuencial representa una de las modalidades efectivas de investigación de métodos mixtos, caracterizado por comenzar con una fase cualitativa exploratoria seguida de una fase cuantitativa que construye sobre los hallazgos iniciales.

Johnson & Onwuegbuzie (2004) destacan que este diseño resulta especialmente útil cuando los investigadores necesitan desarrollar instrumentos cuantitativos basados en exploraciones cualitativas previas, o cuando buscan generalizar hallazgos cualitativos a poblaciones amplias.

La secuencialidad del diseño implica que los resultados de la primera fase informan directamente el desarrollo de la segunda fase. En investigación turística, esto significa que las exploraciones cualitativas iniciales sobre percepciones de seguridad, factores de preocupación y experiencias de los visitantes proporcionan los elementos conceptuales necesarios para diseñar instrumentos de medición cuantitativa válidos y culturalmente apropiados.

La fase cualitativa inicial típicamente emplea entrevistas en profundidad, grupos focales u observación participante para explorar el fenómeno desde las perspectivas de los actores involucrados. Esta etapa tiene como propósito reconocer las dimensiones clave del fenómeno estudiado, interpretar los significados que los participantes otorgan a sus vivencias y formular hipótesis susceptibles de ser verificadas mediante análisis cuantitativos.

3.2.3 Estrategias de integración y síntesis

La combinación coherente de resultados cualitativos y cuantitativos constituye uno de los mayores retos metodológicos en los diseños exploratorios secuenciales. Fetters et al. (2013) proponen un esquema de integración que se organiza en tres niveles: diseño, métodos e interpretación y comunicación de resultados.

La integración en la etapa de diseño, evidencia cómo se conectan las fases cuantitativas y cualitativas; los resultados preliminares de hipótesis, opciones diversas y desarrollo de instrumentos para etapas consecutivas. Esta fusión debe ser clara y sistemática, registrando cómo los datos cualitativos se transforman en decisiones cuantitativas.

La integración a nivel de método hace visible la manera de exponer estrategias para canalizar ciertos tipos de datos en el momento del análisis. Las matrices de convergencia posibilitan examinar los dos tipos de datos, cualitativos y cuantitativos para temas específicos, dando énfasis a similitudes, disparidades y elementos sinérgicos. Las conversiones de datos permiten transformar información de naturaleza cualitativa en variables cuantificables, o realizar el proceso inverso, con el objetivo de facilitar su comparación directa y análisis general.

3.2.4 Validación y fortalecimiento de hallazgos

Los diseños exploratorios longitudinales permiten contrastar los resultados, mediante diferentes metodologías de análisis. La estrategia de triangulación tiene como objetivo, examinar un único fenómeno desde diversos ángulos analíticos, sumando la confiabilidad de las conclusiones, cuando se aglomera distintos métodos que convergen en resultados consistentes.

La validación longitudinal presenta un plus complementario, porque los hallazgos derivados de investigaciones cualitativas iniciales, pueden someterse posteriormente a un tratamiento cuantitativo riguroso. Esta aproximación resulta especialmente valiosa en el estudio del comportamiento turístico, donde las percepciones y vivencias

individuales exploradas en una primera instancia, pueden evaluarse posteriormente en términos de distribución, correlaciones y frecuencias estadísticas en poblaciones de mayor amplitud.

Los datos cualitativos aportan contexto, significado, profundidad interpretativa; no obstante, presenta deficiencias en cuanto a generalización, comparabilidad y precisión métrica. Los datos cuantitativos complementan estas limitaciones al proporcionar precisión estadística, comparabilidad sistemática y capacidad de generalización.

3.2.5 Aplicaciones en investigación de seguridad turística

Los diseños secuenciales exploratorios se basan en su capacidad para investigar fenómenos complejos, como es el caso de estudio “seguridad turística”, donde las percepciones subjetivas de los turistas se vinculan con aspectos objetivos existentes en el destino. El enfoque cualitativo identifica factores diferenciados que inciden en los componentes de seguridad bajo circunstancias específicas. Mientras tanto, los datos cuantitativos miden factores y decide su importancia.

Este método es especialmente útil para crear políticas públicas basadas en evidencia, porque integra un conocimiento profundo de las experiencias turísticas con el respaldo estadístico necesario para tomar decisiones, asignar recursos e intervenciones directas.

3.3 Métodos de análisis de stakeholders: Técnicas de identificación, mapeo y gestión de actores clave

Comprender varios factores que influyen en las experiencias de los turistas es esencial para la gestión efectivo del turismo. El análisis de los actores proporciona herramientas para identificar, describir y administrar las relaciones intergrupales, lo que ayuda a elaborar enfoques cooperativos para mejorar la seguridad del turismo.

3.3.1 Fundamentos teóricos del análisis de stakeholders

Freeman (1984) describió a los actores como personas capaces de afectar o ser afectados por los objetivos de una organización. Aunque inicialmente pretendía el uso comercial, esta perspectiva se ha empleado con frecuencia en la investigación de destinos turísticos, donde varios actores participan con objetivos, recursos y niveles de poder diferentes.

La transformación de esta estrategia en el turismo implica que los destinos actúan como ecosistemas en evolución, donde varios actores (entidades públicas, privadas y comunales, interactúan, poseen diversos grados de autoridad, credibilidad e influencia. Sautter & Leisen (1999) adaptaron el modelo de Freeman al contexto turístico, sosteniendo que el desarrollo sostenible del sector requiere considerar de manera explícita a todos los grupos involucrados en el territorio y en la experiencia turística.

3.3.2 *Taxonomías de stakeholders en turismo*

La clasificación de los actores requiere marcos que distinguen a diversos involucrados dentro de los sistemas turísticos. Mitchell et al. (1997) desarrollaron un modelo tridimensional sustentado en tres atributos clave: poder, legitimidad y urgencia. El poder alude a la capacidad de un actor para influir en las decisiones y resultados del sistema turístico. La legitimidad se refiere a la medida en que sus acciones son consideradas apropiadas y aceptables según las normas y valores sociales. La urgencia, por su parte, expresa el grado de inmediatez con que las demandas de ese actor requieren atención.

Aplicada al ámbito de la seguridad turística, esta tipología permite reconocer actores estratégicos como las fuerzas del orden (alto poder, alta legitimidad y urgencia variable), los proveedores de servicios turísticos (poder moderado, alta legitimidad y elevada urgencia) y las organizaciones comunitarias (poder fluctuante, legitimidad alta y urgencia en aumento).

3.3.3 *Técnicas de mapeo de stakeholders*

El mapeo de stakeholders consiste en un proceso sistemático de identificación, caracterización y representación gráfica de las relaciones entre actores relevantes para un sistema o proyecto determinado. Reed et al. (2009) proponen una metodología estructurada en tres etapas: identificación inicial, categorización y análisis relacional.

En la fase de identificación inicial se emplean diferentes técnicas para generar listados amplios de actores potenciales. Las entrevistas con

informantes clave brindan visiones especializadas sobre los ecosistemas locales de actores; el análisis de documentos, planes, políticas y estudios previos, permite reconocer actores formalmente establecidos; y los talleres participativos contribuyen a visibilizar actores emergentes o históricamente marginados que no suelen aparecer en los registros oficiales.

La categorización sistemática organiza los actores identificados según múltiples criterios relevantes para el análisis. Los criterios funcionales clasifican actores según sus roles en el sistema turístico (reguladores, operadores, beneficiarios, afectados). Los criterios jurisdiccionales distinguen niveles de gobierno (nacional, regional, local) y sectores (público, privado, social). Los criterios de influencia evalúan la capacidad de cada actor para afectar los resultados del sistema.

3.3.4 Análisis de poder e influencia

La comprensión de las dinámicas de poder entre stakeholders resulta fundamental para el diseño de estrategias efectivas de gestión colaborativa. Bryson (2004) desarrolló matrices de poder-interés que permiten posicionar stakeholders según dos dimensiones críticas: su nivel de poder para influir en los resultados y su nivel de interés en los temas específicos analizados.

Los stakeholders con alto poder y alto interés requieren gestión activa y colaboración estrecha, ya que pueden determinar significativamente el éxito o fracaso de las iniciativas de seguridad turística. Los actores con alto poder pero bajo interés necesitan ser mantenidos satisfechos para evitar que se conviertan en opositores activos. Los stakeholders con bajo

poder pero alto interés deben ser mantenidos informados y pueden convertirse en aliados valiosos. Los actores con bajo poder y bajo interés requieren monitoreo básico (Torres Cadena, 2022).

3.4 Técnicas de triangulación metodológica

La complejidad inherente a los fenómenos turísticos contemporáneos demanda aproximaciones metodológicas que trasciendan las limitaciones de fuentes únicas de información. La triangulación metodológica emerge como una estrategia fundamental para fortalecer la validez, confiabilidad y comprehensividad de la investigación turística, particularmente en el análisis de temas multifacéticos como la seguridad de destinos.

3.4.1 Fundamentos epistemológicos de la triangulación

Denzin (2017) conceptualizó originalmente la triangulación como el uso de múltiples métodos para estudiar un mismo fenómeno, argumentando que las debilidades de un método pueden ser compensadas por las fortalezas de otros. Esta perspectiva parte de reconocer que ningún método aislado puede reflejar en su totalidad la complejidad de los fenómenos sociales, sobre todo aquellos que implican percepciones, experiencias y conductas humanas en contextos concretos.

Esta perspectiva parte de reconocer que ningún método aislado puede reflejar en su totalidad la complejidad de los fenómenos sociales, sobre todo aquellos que implican percepciones, experiencias y conductas humanas en contextos concretos.

3.4.2 Estrategias de integración documental

El análisis documental pretende comprender hechos históricos, patrones que los turistas siguen. Estas técnicas dan a conocer la procedencia de los turistas y cómo perciben los destinos. Como señalan Bowen (2009), los documentos son fuentes accesibles y confiables para obtener información pertinente, abriendo nuevas búsquedas bibliográficas para futuros estudios.

Los documentos oficiales, normativas, planes de desarrollo, estadísticas y reportes institucionales revelan opiniones de fuentes fiables sobre las leyes y objetivos. Las fuentes académicas, como investigaciones previas, documentos de tesis y revistas científicas, ofrecen marcos conceptuales y datos reales globales que enriquecen los métodos y permiten contrastar los resultados.

Para combinarlas, es pertinente emplear métodos exhaustivos de investigación, análisis y síntesis; los criterios temáticos, cronológicos y geográficos definen qué documentos incluir; los criterios de calidad juzgan la fiabilidad de la fuente, la metodología y la solidez de sus conclusiones.

3.4.3 Complementariedad de entrevistas y encuestas

Las encuestas y las entrevistas son métodos para investigar el comportamiento turístico. Las entrevistas nos aportan información relevante, contextualizada, en profundidad; las encuestas nos permiten cuantificar, generalizar, llegar a la población.

Para Bryman (2006) las entrevistas son adecuadas para explorar temas sensibles o complejos que no pueden abordarse adecuadamente con preguntas cerradas. Al estudiar la seguridad turística a través de entrevistas, se exploran experiencias específicas, elementos situacionales y opiniones complejas que influyen en la evaluación de las medidas de seguridad.

Las encuestas permiten recopilar datos amplios sobre los pensamientos, sentimientos y acciones de las personas. Las encuestas ayudan a recopilar datos amplios sobre los pensamientos, sentimientos y acciones de las personas, contando con qué frecuencia aparecen ciertas ideas, detectar diferencias grupales y compararlas con el tiempo, detectar diferencias grupales y compararlas con el tiempo.

3.4.4 Observación participante: Acceso a dinámicas ocultas

La observación participante permite un fácil acceso a comportamientos, conversaciones y relaciones que a menudo no se ven en cuestionarios o encuestas. Kawulich (2005) sugiere que este método permite comparar lo que las personas dicen que hacen versus sus acciones reales, mostrando aspectos ocultos del problema que se está examinando.

En el sector turístico, observar a los visitantes permite comprender, cómo los visitantes se desplazan en el espacio urbano, qué elementos del entorno afectan su percepción de seguridad y cómo se involucran con los servicios y los actores locales. Este tipo de evidencia, muestra cómo se sienten las personas sobre las cosas dándoles hechos reales sobre lo que hacen y piensan.

3.4.5 Protocolos de validación cruzada

Para usar de manera efectiva múltiples métodos para verificar los resultados, es imperante configurar protocolos claros para comparar, contrastar e integrar hallazgos de distintas fuentes. Patton (2015) distingue cuatro tipos de triangulación: de datos (múltiples fuentes de información), metodológica (uso de distintos métodos), de investigadores (participación de varios analistas) y teórica (aplicación de perspectivas interpretativas diversas).

La triangulación de datos implica cotejar información sobre el mismo fenómeno proveniente de distintas fuentes; por ejemplo, contrastar percepciones de turistas con opiniones de prestadores de servicios o comparar estadísticas oficiales con reportes periodísticos.

La validación cruzada exige criterios explícitos para evaluar la convergencia y divergencia entre hallazgos. La convergencia refuerza la confianza en los resultados, mientras que la divergencia señala la necesidad de análisis adicional o evidencia la multidimensionalidad inherente del fenómeno estudiado.

CAPÍTULO IV

4 CASO DE ESTUDIO: SEGURIDAD Y DESARROLLO TURÍSTICO EN LA CIUDAD DE GUARANDA

Guaranda, capital de la provincia de Bolívar, Ecuador, es un caso interesante para analizar cómo la seguridad y el turismo interactúan en ciudades intermedias de América Latina. "La ninfa de los Andes" se ubica en plena cordillera Occidental, con elementos que atraen: un patrimonio histórico bien conservado, paisajes de montaña y tradiciones festivas que se viven todo el año. Sin embargo, como muchas ciudades latinoamericanas en crecimiento turístico, Guaranda debe navegar entre las oportunidades que trae el turismo y los retos que implica garantizar la seguridad de quienes la visitan.



Figura 6. Centro Histórico de la ciudad de Guaranda.

Fuente: Recuperado de <https://www.facebook.com/MunicipioGuaranda>.

Esta investigación pone a prueba las herramientas metodológicas desarrolladas en el capítulo III, aplicándolas específicamente a la realidad de Guaranda. El trabajo de campo combinó tres estrategias complementarias: primero, una revisión exhaustiva de documentos oficiales y fuentes locales; segundo, entrevistas a profundidad con personas clave del sector turístico, autoridades locales y líderes comunitarios; y tercero, la aplicación de encuestas tanto a visitantes como a residentes de la ciudad. Esta combinación de técnicas permitió construir una visión completa que abarca tanto las percepciones de quienes llegan a conocer Guaranda como las experiencias de quienes la habitan día a día.

4.1 Contexto geográfico y turístico de Guaranda

Ubicada en el corazón del territorio ecuatoriano, Guaranda se alza a 2.668 metros sobre el nivel del mar, posición que le confiere un atractivo particular para los visitantes que buscan experiencias de altura en los Andes. Con una población de 65.551 habitantes según las proyecciones del 2020, la ciudad se organiza territorialmente en tres parroquias urbanas que forman su núcleo principal: Gabriel Ignacio Veintimilla, Ángel Polibio Chávez y Guanujo. Esta estructura urbana compacta, facilita tanto el desplazamiento de los turistas como la implementación de estrategias coordinadas de seguridad y gestión turística.

El perfil turístico de Guaranda se caracteriza por la diversidad de motivaciones de viaje que atiende. Los datos oficiales del Ministerio de Turismo (MINTUR) indican un flujo anual de aproximadamente 25.000 turistas, cifra que experimenta fluctuaciones significativas relacionadas

con eventos específicos como el Carnaval de Guaranda, reconocido como una de las celebraciones importantes del país.



Figura 7. Carnaval de Guaranda.

Fuente: Copyright © 2025 Buentrip.

Esta estacionalidad turística genera desafíos particulares para la gestión de la seguridad, requiriendo capacidades adaptativas que puedan responder a variaciones dramáticas en la demanda.

4.2 Metodología aplicada en el caso de estudio

La investigación implementó los marcos metodológicos desarrollados en el Capítulo III, adaptándolos específicamente a las características del destino Guaranda. El diseño exploratorio, comenzó con una fase

cualitativa intensiva que incluyó análisis documental de planes de desarrollo local, políticas de seguridad y estudios previos sobre el destino. Esta fase inicial se complementó con 15 entrevistas en profundidad dirigidas a actores clave del sistema turístico local.

La selección de actores locales siguió los criterios establecidos en el marco de análisis de actores, identificando representantes de siete indicadores de seguridad turística: seguridad ciudadana, salud e higiene, seguridad económica, seguridad vial y de transporte, protección ambiental y ante desastres naturales, y derechos humanos e inclusión social. La investigación incluyó tanto entidades públicas responsables de cada indicador como establecimientos privados representativos de los principales servicios turísticos: alojamiento, alimentación, transporte y recreación.

La fase cuantitativa aplicó 390 encuestas estructuradas: 195 dirigidas a turistas nacionales e internacionales y 195 a pobladores locales. El cálculo muestral utilizó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 7%, asegurando representatividad estadística adecuada para las poblaciones estudiadas. La triangulación metodológica integró estos diferentes tipos de datos mediante matrices de convergencia que permitieron identificar patrones consistentes y divergencias significativas entre las perspectivas de diferentes actores.

4.3 Factores clave que influyen en la percepción de seguridad turística

El análisis documental identificó seis indicadores fundamentales que configuran la percepción de seguridad turística en Guaranda, basados en

el Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT). Estos parámetros proporcionan una mirada comprehensiva al incorporar dimensiones como salud pública, aspectos económicos, sistemas de transporte, consideraciones ambientales y garantías de derechos humanos, complementando las medidas convencionales de seguridad que tradicionalmente se concentraban únicamente en la prevención delictiva.

La seguridad ciudadana se posiciona como el componente evidente y ampliamente debatido, englobando la prevención de actos delictivos, la protección frente a tensiones sociales y la garantía de libre movilidad para los visitantes. No obstante, el análisis evidenció que, en Guaranda, la percepción de seguridad ciudadana se ve considerablemente moldeada por características particulares del contexto local, destacando especialmente la calidez tradicional de sus habitantes y las dimensiones urbanas manejables que simplifican la orientación espacial para quienes llegan de fuera.

El ámbito de salud e higiene representa un componente esencial que abarca tanto la disponibilidad de servicios médicos especializados como las iniciativas orientadas a la prevención y el fomento del bienestar colectivo. En Guaranda, este indicador adquiere particular relevancia debido a la altitud de la ciudad y las características demográficas de sus visitantes, muchos de los cuales pueden experimentar molestias relacionadas con el cambio de altura.

Por otro lado, todo lo relacionado con la salud y la limpieza cobra mayor significancia, no solo tener hospitales y doctores disponibles, sino además, realizar campañas para cuidar la salud de todos y prevenir

enfermedades. En la ciudad de Guaranda, este ámbito se vuelve todavía importante, porque la ciudad se encuentra ubicada en una zona alta de los andes ecuatorianos, las personas que vienen de otros lados, sobre todo de lugares que están a nivel del mar, sienten molestias por el cambio de altura, como dolor de cabeza, sensación de cansancio, entre otros síntomas.

4.4 Mapeo de stakeholders y responsabilidades institucionales

El estudio logró determinar de manera ordenada cuáles son las instituciones que se encargan de cada aspecto relacionado con la seguridad, mostrando un panorama institucional variado y entrelazado, que necesita una coordinación planificada y ordenada. La Sub Zona de Policía Bolívar N°02 está en la cúspide de todo lo que tiene que ver con mantener segura a la ciudadanía, maneja un sistema de trabajo que fusiona tres enfoques principales: el primero que permite prevenir problemas antes de que pasen, otro que investiga cuando ya ocurrieron, y un tercero dedicado a recopilar información importante. Esta manera de trabajar diversa, incluye grupos especiales que se dedican específicamente a atender turistas, temas de migración y trabajar directamente con las comunidades.

El Distrito de Salud 02D01 Guaranda maneja todo lo relacionado con mantener sana a la población y cuidar la higiene pública, dirigiendo una red bastante amplia de 21 centros de salud públicos, que logran cubrir prácticamente todo el territorio. Sin embargo, cuando se entrevistó a las personas involucradas, quedó claro que hay problemas importantes para trabajar de manera coordinada, específicamente con quienes manejan el

turismo, estas declaraciones muestran que hay espacios donde se puede mejorar la colaboración entre diferentes sectores y actores.

La Oficina Técnica del Ministerio de Turismo Bolívar maneja la parte económica de la seguridad turística a través del Plan Integral de Asistencia Turística, conocido como PIAT, poniendo en marcha programas de enseñanza a la comunidad y además, sistemas para verificar la calidad, con el objetivo de evitar estafas y asegurar que los servicios cumplan con ciertos estándares mínimos. Existe una herramienta llamada CITURIN que permite registrar y vigilar los negocios turísticos, dando opciones para verificar que realmente estén cumpliendo con las reglas establecidas.

A continuación, en la Figura 4.3 se evidencia los actores públicos y privados, que gestionan la seguridad en el turismo en la ciudad de Guaranda.

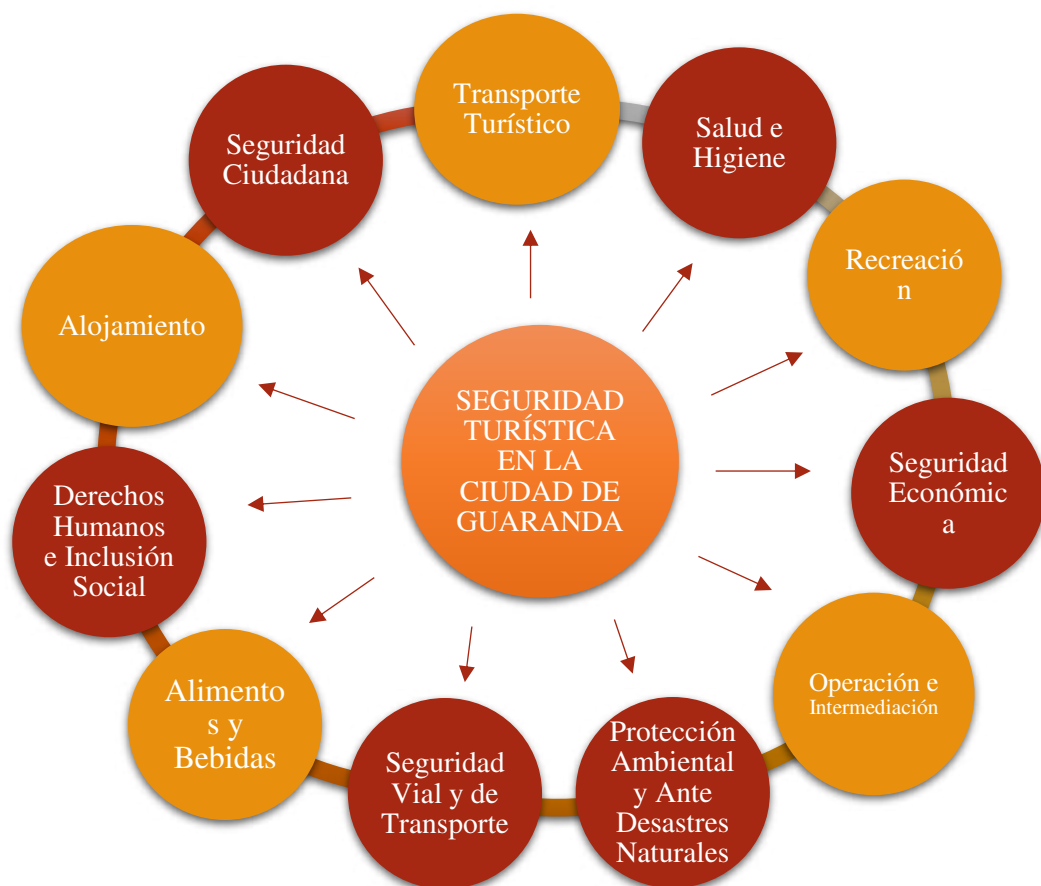


Figura 8. Entidades públicas y privadas encargadas de la seguridad en la ciudad de Guaranda.

Nota: Las entidades públicas están representadas por el color vino, mientras que las entidades privadas están representadas por el color naranja

4.5 Evaluación de la efectividad de medidas de seguridad

La investigación desarrolló un sistema de evaluación tripartita que clasifica la efectividad de las medidas de seguridad en tres categorías: Bueno (100% - más de 10 medidas implementadas), Regular (50% -

entre 5 y 9 medidas), y Malo (0% - menos de 5 medidas). Esta escala proporciona una herramienta operativa para comparar el desempeño entre diferentes entidades y sectores.

Los resultados revelan disparidades significativas en la efectividad de las medidas implementadas. La Sub Zona de Policía Bolívar N°02 obtuvo una calificación "Buena" con 15 medidas específicamente orientadas al turismo, incluyendo patrullajes preventivos, cámaras de vigilancia, unidades especializadas y planes de seguridad territorial. Esta performance refleja tanto capacidades institucionales desarrolladas como priorización explícita del sector turístico.

La Unidad Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial alcanzó una calificación "Buena" con 10 medidas implementadas, incluyendo el Plan de Movilidad Segura, sistemas de semaforización, revisión técnica vehicular y control de cámaras en unidades de transporte. Estas iniciativas demuestran aproximaciones proactivas para gestionar los riesgos asociados con la movilidad turística.

4.6 Brechas críticas en la implementación

La protección de los ciudadanos resulta ser el aspecto notorio y del que se habla ampliamente, incluyendo evitar que ocurran delitos, brindar resguardo cuando hay problemas sociales y asegurar que los visitantes puedan moverse sin restricciones. La investigación en este ámbito en Guaranda esclareció, cómo la gente percibe qué tan segura es la ciudad, esta percepción está influenciada de aspectos propios del lugar: la población es acogedora por tradición y además la ciudad no es

relativamente grande; en definitiva, es fácil ubicarse cuando los visitantes llegan de visita.

Los indicadores de derechos humanos e inclusión social, evidenciaron limitaciones críticas. La Defensoría del Pueblo obtuvo una calificación "Regular-Mala" (25%) mientras que el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) recibió una calificación "Mala" (0%), reflejando la ausencia de medidas específicas para garantizar un turismo accesible. Las entrevistas confirmaron que Guaranda carece de infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de personas con discapacidad, limitando significativamente su potencial de mercado.

4.7 Desempeño del sector privado

La evaluación del sector privado reveló patrones diferenciados según el tipo de establecimiento. Los hoteles "San Rafael" y "Tambo Libertador" alcanzaron calificaciones "Buenas" (100%), implementando medidas comprehensivas que incluyen iluminación adecuada, sistemas de limpieza, cámaras de vigilancia, botiquines de primeros auxilios, extintores y adaptaciones para personas con discapacidad. A continuación, en la Tabla 1, se evidencia los prestadores de servicios turísticos en la ciudad de Guaranda, resumiéndoles en alojamiento, alimentos y bebidas, transporte y recreación.

Tabla 1. Prestadores de Servicios Turísticos de la ciudad de Guaranda.

Servicios turísticos	Establecimiento
Alojamiento	Hotel “San Rafael”
	Hotel “Tambo Libertador”
Alimentos y Bebidas	Restaurante “La Bohemia”
	Restaurante “La Estancia”
Transporte	Unidad de Transporte Intracantonal “Cándido Rada”
	Unidad de Transporte Interprovincial
	“ATENAS”
Recreación	Museo del Carnaval
	Museo y Monumento Indio Guaranga

Los establecimientos de alimentación mostraron variabilidad significativa. El Restaurante "La Estancia" obtuvo una calificación "Buena" con seis indicadores implementados, mientras que el Restaurante "La Bohemia" recibió una calificación "Regular" (50%) debido a deficiencias en sistemas de seguridad y falta de personal capacitado en primeros auxilios.

Los servicios de transporte evidenciaron limitaciones sistemáticas, con ambas unidades evaluadas ("Cándido Rada" y "ATENAS") obteniendo calificaciones "Regulares" (50%). Las principales deficiencias incluyen ausencia de botones de asistencia, sistemas de cámaras no funcionales y falta de capacitación del personal en atención al cliente y primeros auxilios.

4.8 Percepciones y necesidades de turistas y residentes

El análisis cuantitativo reveló un perfil turístico caracterizado por visitantes en edad económicamente activa (29,7% entre 34-41 años), predominantemente femeninos (50,3%), casados (41,5%) y empleados del sector público (35,9%). Esta composición demográfica sugiere un mercado turístico estable con capacidad de gasto y tendencia a viajes familiares que valoran la seguridad como factor decisivo de selección de destinos.

La alta proporción de visitantes con educación superior (38,5%) indica un mercado sofisticado con expectativas elevadas respecto a la calidad de servicios y estándares de seguridad. Significativamente, el 90,3% de los encuestados había visitado Guaranda anteriormente, evidenciando altos niveles de repetición que sugieren satisfacción general con la

experiencia turística, pero además, oportunidades para profundizar la lealtad mediante mejoras en seguridad.

4.9 Percepciones de seguridad ciudadana

Los resultados cuantitativos confirman que Guaranda mantiene una percepción general positiva de seguridad ciudadana. El 79% de los turistas encuestados no había sido víctima ni presenciado actos delictivos durante su visita. Sin embargo, entre el 21% que sí reportó experiencias negativas, los asaltos (53,7%) y riñas/peleas (51,2%) emergieron como los principales problemas de seguridad.

El análisis reveló patrones espaciales y temporales específicos en la incidencia de problemas de seguridad. Las riñas/peleas se concentran en el ambiente nocturno y están frecuentemente asociadas con establecimientos de entretenimiento y consumo de alcohol. El 36,6% de los encuestados reportó presenciar expendio de sustancias estupefacientes, principalmente en contextos nocturnos, sugiriendo la necesidad de estrategias específicas para la gestión de la seguridad en horarios no convencionales.

4.10 Evaluación de infraestructura y servicios

Los turistas evaluaron positivamente la apariencia general de la ciudad (89,7% considera que tiene buena apariencia), la ornamentación urbana (72,3% la califica como buena) y la conservación de espacios recreativos (75,4% los considera conservados). Estos indicadores sugieren que Guaranda mantiene estándares adecuados de

mantenimiento urbano que contribuyen positivamente a la percepción general de seguridad.

Sin embargo, se identificaron deficiencias críticas en infraestructura de accesibilidad. El 61,5% de los turistas considera que la ciudad no cuenta con infraestructura adecuada para el libre desplazamiento de personas con discapacidad. Esta limitación no solo restringe el acceso de un segmento importante del mercado turístico, sino que además, contradice principios de turismo inclusivo y desarrollo sostenible.

4.11 Prioridades de mejora según stakeholders

El análisis de las prioridades de mejora reveló convergencia significativa entre turistas y residentes locales. El 67,2% de los turistas y el 84,6% de los residentes identificaron la seguridad ciudadana como la principal área de mejora necesaria. Esta convergencia sugiere reconocimiento compartido de que, aunque Guaranda mantiene niveles aceptables de seguridad, existen oportunidades significativas para fortalecer este pilar fundamental del desarrollo turístico.

Los derechos humanos e inclusión social emergieron como la segunda prioridad para turistas (44,1%), mientras que la seguridad vial y de transporte constituyó la segunda prioridad para residentes (57,9%). Estas diferencias reflejan perspectivas complementarias: los turistas priorizan aspectos relacionados con la calidad de la experiencia turística, mientras que los residentes enfatizan problemas que afectan la vida cotidiana y la conectividad del destino.

4.12 Fortalezas del sistema de seguridad turística

El caso Guaranda evidencia fortalezas significativas que proporcionan una base sólida para el desarrollo turístico sostenible. La Sub Zona de Policía Bolívar N°02 ha desarrollado un modelo operativo sofisticado que integra prevención, investigación e inteligencia con unidades especializadas en turismo. Esta aproximación reconoce las necesidades específicas del sector turístico y proporciona servicios diferenciados.

El sector hotelero demostró niveles elevados de implementación de medidas de seguridad, con establecimientos líderes que han desarrollado protocolos comprehensivos que incluyen tanto aspectos técnicos (cámaras, extintores, botiquines) como adaptaciones para accesibilidad. Esta performance sugiere capacidades empresariales desarrolladas y comprensión de las expectativas del mercado turístico contemporáneo.

La percepción general positiva de seguridad entre turistas (79% sin experiencias negativas) y la alta tasa de intención de retorno (93,3%) indican que Guaranda ha logrado mantener un ambiente relativamente seguro que facilita experiencias turísticas satisfactorias. Esta reputación constituye un activo estratégico que puede ser capitalizado para el crecimiento del sector.

4.13 Vulnerabilidades sistémicas identificadas

A pesar de las fortalezas documentadas, el análisis reveló vulnerabilidades sistémicas que comprometen la resiliencia del destino ante crisis potenciales. La ausencia de planes específicos de asistencia turística ante desastres naturales representa una brecha crítica,

considerando la ubicación de Guaranda en una zona sísmicamente activa y su exposición a eventos climáticos extremos.

Las carencias existentes en la infraestructura que facilita el acceso a personas con diferentes capacidades no únicamente restringen las posibilidades de visita para turistas que presentan algún tipo de discapacidad, sino que además, van en contra de las corrientes mundiales que promueven un turismo donde todos puedan participar.

Esta problemática reduce de manera considerable las oportunidades de expansión que tiene el sector turístico local y coloca al destino en una posición vulnerable desde el punto de vista de su imagen, especialmente considerando que a nivel internacional existe una creciente preocupación y conciencia respecto a la necesidad de crear espacios y experiencias verdaderamente inclusivas para todas las personas, independientemente de sus condiciones físicas o limitaciones particulares.

La ausencia de trabajo conjunto entre diferentes sectores se presenta como una debilidad que atraviesa todo el sistema y que perjudica varios aspectos relacionados con la seguridad. Durante las entrevistas mantenidas con diferentes actores involucrados, se pudo constatar que existen problemas importantes en la manera como se comunican y colaboran las instituciones públicas, que tienen a su cargo distintos elementos de la seguridad en el ámbito turístico.

Esta situación provoca que en ciertos campos se repitan las mismas acciones de forma innecesaria, mientras que en otros quedan espacios completamente desatendidos, creando un panorama fragmentado que no

aprovecha de manera eficiente los recursos disponibles ni garantiza una cobertura integral de las necesidades existentes.

4.14 Oportunidades estratégicas de desarrollo

El análisis identificó oportunidades estratégicas específicas para fortalecer el sistema de seguridad turística de Guaranda. La alta disposición de retorno de los turistas (93,3%) indica un mercado receptor satisfecho que puede servir como base para estrategias de crecimiento orgánico mediante recomendaciones y mercadeo de boca en boca.

La concentración geográfica del destino facilita la implementación de mejoras de infraestructura y coordinación entre actores. Esta característica permite diseñar intervenciones focalizadas que pueden generar impactos significativos con recursos relativamente limitados.

Guaranda conocida como la ciudad de los eternos carnavales, enfatiza como un atractivo diferenciador, que puede ser valorado para capitalizar el destino en mercados turísticos especializados. Sin embargo, la gestión de seguridad durante eventos masivos necesita de herramientas específicas, que se pueden desarrollar entre la sinergia activa entre ámbitos públicos y privados.

4.15 Implicaciones para la gestión de destinos turísticos

4.15.1 Lecciones Metodológicas

El caso de estudio aplicado en Guaranda verifica la validez de los enfoques metodológicos discutidos para destinos turísticos emergentes

(Capítulo III). La fusión de análisis documental, entrevistas dirigida actores y encuestas permitió una comprensión holística que ningún enfoque trabajado individualmente se habría conseguido.

La consecución de contar con un enfoque tripartito demostró la utilidad práctica, para obtener fortalezas y brechas específicas; facilitando la priorización de intervenciones. Pero la práctica de la aplicación dejó en evidencia la necesidad de ajustar los indicadores de evaluación a las particularidades de cada tipo de actor y contexto institucional.

4.15.2 Contribuciones Teóricas

La investigación realizada en Guaranda, a través del método de estudio de caso, valida marcos sistémicos para el análisis de la seguridad turística en territorios. Con estos antecedentes posibilitó reconocer cómo los criterios se relacionan e interactúan entre sí. Igualmente, la falta de medidas de un determinado criterio (accesibilidad, personas con discapacidad, por ejemplo) puede afectar la imagen general de seguridad y deteriorar las posibilidades de desarrollo del destino.

Los resultados demuestran la importancia de considerar las perspectivas de diferentes actores, revelando cómo los residentes y los turistas pueden tener necesidades totalmente distintas. Pero, en definitiva, se complementan entre sí. Esta variedad de puntos de vista permite entender mejor lo que realmente está pasando y permite crear soluciones que funcionen de manera efectiva.

4.15.3 Recomendaciones para la política pública

El estudio ofrece propuestas concretas para tener un sólido sistema que protege a los turistas en Guaranda. Lo que propiciarse de forma inmediata, es elaborar planes especializados para ayudar a los visitantes cuando ocurran emergencias o desastres naturales, estableciendo procedimientos oportunos para evacuar personas, manejar la comunicación durante las crisis y conseguir que todas las instituciones responsables de la seguridad, ya sea públicas o privadas trabajen de manera coordinada.

Otro aspecto relevante, es mejorar la infraestructura para que sea accesible a todas las personas, representa una oportunidad que puede traer beneficios múltiples, porque permite atraer a turistas al mismo tiempo que mejora las condiciones de vida de quienes residen en la zona. Esta inversión debería analizarse como una forma de desarrollar ventajas competitivas y no simplemente como un gasto necesario para cumplir con las regulaciones.

Finalmente, fortalecer las formas en que diferentes sectores trabajan juntos, resulta una necesidad que atraviesa todo el sistema y que puede resultar que las acciones específicas sean efectivas. Establecer espacios oficiales donde las instituciones públicas y los actores privados puedan coordinarse, facilitaría el intercambio de información, ocasionaría que todos persigan los mismos objetivos y en definitiva, mejorar el uso de los recursos disponibles.

BIBLIOGRAFÍA

- Baggio, R. (2008). Complex Systems, Information Technologies, and Tourism: A Network Point of View. *Information Technology & Tourism*, 8(1), 15–29. <https://doi.org/10.3727/109830506778193850>
- Baum, T., Solnet, D., Robinson, R., & Mooney, S. K. (2020). Tourism employment paradoxes, 1946-2095: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 252–255. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2019-0188>
- Blackman, D., Kennedy, M., & Ritchie, B. (2011). Knowledge management: the missing link in DMO crisis management? *Current Issues in Tourism*, 14(4), 337–354. <https://doi.org/10.1080/13683500.2010.489637>
- Blackman, D., & Ritchie, B. W. (2008). Tourism Crisis Management and Organizational Learning. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2–4), 45–57. https://doi.org/10.1300/J073V23N02_04
- Bowen, G. A. (2009). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Bryman, A. (2006). Integrating quantitative and qualitative research: how is it done? *Qualitative Research*, 6(1), 97–113. <https://doi.org/10.1177/1468794106058877>

- Bryson, J. M. (2004). What to do when Stakeholders matter. *Public Management Review*, 6(1), 21–53.
<https://doi.org/10.1080/14719030410001675722>
- Carballo, R. R., León, C. J., & Carballo, M. M. (2022). Gender as moderator of the influence of tourists' risk perception on destination image and visit intentions. *Tourism Review*, 77(3), 913–924. <https://doi.org/10.1108/TR-02-2021-0079>
- Creswell, J., & Clark, V. (2017). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage publications.
- Croes, R., Kubickova, M., & Ridderstaat, J. (2023). Destination Competitiveness and Human Development: The Compelling Critical Force of Human Agency. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 47(4), NP62–NP75.
<https://doi.org/10.1177/10963480221140022>
- Denzin, N. K. (2017). The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods. In *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods* (1st ed.). Routledge.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315134543>
- Ding, G., & Wu, J. (2022). Influence of Tourism Safety Perception on Destination Image: A Case Study of Xinjiang, China. *Sustainability* 2022, Vol. 14, Page 1663, 14(3), 1663.
<https://doi.org/10.3390/SU14031663>

Drius, M., Bongiorno, L., Depellegrin, D., Menegon, S., Pugnetti, A., & Stifter, S. (2019). Tackling challenges for Mediterranean sustainable coastal tourism: An ecosystem service perspective. *Science of The Total Environment*, 652, 1302–1317.

<https://doi.org/10.1016/J.SCITOTENV.2018.10.121>

Feqade, L., & Semae, T. (2025). Tourism and crisis management: Strategies for resilience and recovery in the face of disasters. *European Journal of Tourism and Hospitality Industry Studies*, 1(1), 48.

<https://doi.org/10.46827/EJTHIS.V1I1.1961>

Fetters, M. D., Curry, L. A., & Creswell, J. W. (2013). Achieving Integration in Mixed Methods Designs—Principles and Practices. *Health Services Research*, 48(6pt2), 2134–2156.

<https://doi.org/10.1111/1475-6773.12117>

Freeman, R. (1984). *Strategic management: a stakeholder approach* (2. [print.]). Pitman.

Gao, C., Xia, S., Liu, J., Tao, H., & Zhu, Z. (2024). Adaptive evolution and dynamic mechanism of resort socioecological system in tourism cities: The case of Qinhuangdao, China.

Habitat International, 151.

<https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2024.103138>

Gretzel, U., & Scarpino-Johns, M. (2018). Destination Resilience and Smart Tourism Destinations. *Tourism Review*

International, 22(3), 263–276.
<https://doi.org/10.3727/154427218X15369305779065>

Gstaettner, A. M., Lee, D., & Rodger, K. (2018). The concept of risk in nature-based tourism and recreation – a systematic literature review. *Current Issues in Tourism*, 21(15), 1784–1809. <https://doi.org/10.1080/13683500.2016.1244174>

Hall, C Michael. (2017). Resilience in tourism : Development, theory, and application. In *Tourism, Resilience and Sustainability* (1st ed., pp. 18–33). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781315464053-2>

Hartman, S. (2023). Destination governance in times of change: a complex adaptive systems perspective to improve tourism destination development. *Journal of Tourism Futures*, 9(2), 267–278. <https://doi.org/10.1108/JTF-11-2020-0213/FULL/PDF>

Hassan, A., & Rahman, N. A. A. (2023). Digital transformation in aviation, tourism and hospitality in Southeast Asia. *Digital Transformation in Aviation, Tourism and Hospitality in Southeast Asia*, 1–251.
<https://doi.org/10.4324/9781003315179>

Hochrainer-Stigler, S., Trogrlić Šakić, R., Reiter, K., Ward, P. J., de Ruiter, M. C., Duncan, M. J., Torresan, S., Ciurean, R., Mysiak, J., Stuparu, D., & Gottardo, S. (2023). Toward a framework for systemic multi-hazard and multi-risk

- assessment and management. *IScience*, 26(5), 106736.
<https://doi.org/10.1016/j.isci.2023.106736>
- Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come. *Educational Researcher*, 33(7), 14–26.
<https://doi.org/10.3102/0013189X033007014>
- Kawulich, B. B. (2005). Participant Observation as a Data Collection Method. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 6(2).
<https://doi.org/10.17169/FQS-6.2.466>
- Khazaei, A., Elliot, S., & Joppe, M. (2015). An application of stakeholder theory to advance community participation in tourism planning: the case for engaging immigrants as fringe stakeholders. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(7), 1049–1062. <https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1042481>
- Korstanje, M. E. (2024). Tourism Safety-Security. In *Of Tourists and Vagabonds in the Global South* (pp. 35–47). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/978-1-83608-044-220241003>
- Legrand, W., Chen, J. S., & Laeis, G. C. M. (2022). Sustainability in the Hospitality Industry: Principles of Sustainable Operations. In *Sustainability in the Hospitality Industry* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003081128>

- Li, J. (2023). *Risk Perception and Participation Intent in China's Domestic Tourism Sector* [Doctoral Thesis]. ASIA-EUROPE INSTITUTE UNIVERSITI MALAYA KUALA LUMPUR.
- Liu, B., Pennington-Gray, L., & Krieger, J. (2016). Tourism crisis management: Can the Extended Parallel Process Model be used to understand crisis responses in the cruise industry? *Tourism Management*, 55, 310–321. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2016.02.021>
- Mair, J., Ritchie, B. W., & Walters, G. (2016). Towards a research agenda for post-disaster and post-crisis recovery strategies for tourist destinations: a narrative review. *Current Issues in Tourism*, 19(1), 1–26. <https://doi.org/10.1080/13683500.2014.932758>
- Manolescu, I., & Talmaciu, M. (2021). Resilience and adaptability of tourism in EaP region: A systematic literature review. *CES Working Papers*, 13(3), 260–290. <https://www.econstor.eu/handle/10419/286658>
- Mansfeld, Y., & Pizam, A. (2006). Tourism, Security and Safety -. In Routledge (Ed.), *Tourism, Security and Safety*.
- Masri, N., Hafiz Hanafiah, M., & Romzee Ibrahim, M. (2024). Determining the Local Communities' Livelihood Resources in Coastal and Marine Tourism Destination Development in Pangkor Island, Malaysia: Preliminary Findings. *Article in E-Academia Journal*. <https://doi.org/10.24191/e-aj.v13i1.25685>

- McLeod, M., Dodds, R., & Butler, R. (2022). Island tourism sustainability and resiliency. In *api.taylorfrancis.com* (Vol. 4). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003280521>
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., & Wood, D. J. (1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience: Defining the Principle of who and What Really Counts. *Https://Doi.Org/10.5465/Amr.1997.9711022105*, 22(4), 853–886. <https://doi.org/10.5465/AMR.1997.9711022105>
- Ntounis, N., Parker, C., Skinner, H., Steadman, C., & Warnaby, G. (2022). Tourism and Hospitality industry resilience during the Covid-19 pandemic: Evidence from England. *Current Issues in Tourism*, 25(1), 46–59. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1883556>
- Nunkoo, R., & Gursoy, D. (2016). Rethinking The Role of Power and Trust in Tourism Planning. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 25(4), 512–522. <https://doi.org/10.1080/19368623.2015.1019170>
- Okmi, M., Ang, T. F., Zaki, M. F. M., Ku, C. S., Phan, K. Y., Wahyudi, I., & Por, L. Y. (2025). Mobile Phone Network Data in the COVID-19 era: A systematic review of applications, socioeconomic factors affecting compliance to non-pharmaceutical interventions, privacy implications, and post-pandemic economic recovery strategies. *PLOS ONE*, 20(4), e0322520. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0322520>

- Ordóñez-Martínez, D., Seguí-Pons, J. M., & Ruiz-Pérez, M. (2023). Conceptual Framework and Prospective Analysis of EU Tourism Data Spaces. *Sustainability* 2024, Vol. 16, Page 371, 16(1), 371. <https://doi.org/10.3390/SU16010371>
- Paraskevas, A., & Altinay, L. (2013). Signal detection as the first line of defence in tourism crisis management. *Tourism Management*, 34, 158–171. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2012.04.007>
- Park, D., Kim, W. G., & Choi, S. (2019). Application of social media analytics in tourism crisis communication. *Current Issues in Tourism*, 22(15), 1810–1824. <https://doi.org/10.1080/13683500.2018.1504900>
- Patton, M. Q. (2015). Qualitative Research & Evaluation Methods. In *Qualitative research & evaluation methods: integrating theory and practice* (Fourth). SAGE Publications.
- Pennington-Gray, L. (2018). Reflections to move forward: Where destination crisis management research needs to go. *Tourism Management Perspectives*, 25, 136–139. <https://doi.org/10.1016/J.TMP.2017.11.013>
- Pforr, C., & Hosie, P. J. (2008). Crisis Management in Tourism. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2–4), 249–264. https://doi.org/10.1300/J073V23N02_19

- Pizam, A., & Mansfeld, Y. (2006). Toward a Theory of Tourism Security. In *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice, First edition* (pp. 1–28). Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9780080458335-1>
- Prayag, G., & Dassanayake, D. M. C. (2023). Tourism employee resilience, organizational resilience and financial performance: the role of creative self-efficacy. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(10), 2312–2336. <https://doi.org/10.1080/09669582.2022.2108040>
- Provenzano, D., & Baggio, R. (2020). A complex network analysis of inbound tourism in Sicily. *International Journal of Tourism Research*, 22(4), 391–402. <https://doi.org/10.1002/JTR.2343>
- Reed, M. S., Graves, A., Dandy, N., Posthumus, H., Hubacek, K., Morris, J., Prell, C., Quinn, C. H., & Stringer, L. C. (2009). Who's in and why? A typology of stakeholder analysis methods for natural resource management. *Journal of Environmental Management*, 90(5), 1933–1949. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2009.01.001>
- Ritchie, B. W. (2009). *Crisis and Disaster Management for Tourism*. <https://doi.org/10.21832/9781845411077>
- Ritchie, B. W., Dorrell, H., Miller, D., & Miller, G. A. (2004). Crisis Communication and Recovery for the Tourism Industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(2–3), 199–216. https://doi.org/10.1300/J073V15N02_11

- Sautter, E. T., & Leisen, B. (1999). Managing stakeholders a Tourism Planning Model. *Annals of Tourism Research*, 26(2), 312–328. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(98\)00097-8](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(98)00097-8)
- Scott, D., Hall, C. M., & Gössling, S. (2016). A review of the IPCC Fifth Assessment and implications for tourism sector climate resilience and decarbonization. *Journal of Sustainable Tourism*, 24(1), 8–30. <https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1062021>
- Scott, N., Laws, E., Crises, B. P.-R. M. after, & 2010, undefined. (2013). Safety and security in tourism. *Api.Taylorfrancis.Com*. <https://doi.org/10.4324/9781315877372>
- Sharma, G. D., Thomas, A., & Paul, J. (2021a). Reviving tourism industry post-COVID-19: A resilience-based framework. *Tourism Management Perspectives*, 37, 100786. <https://doi.org/10.1016/J.TMP.2020.100786>
- Sharma, G. D., Thomas, A., & Paul, J. (2021b). Reviving tourism industry post-COVID-19: A resilience-based framework. *Tourism Management Perspectives*, 37, 100786. <https://doi.org/10.1016/J.TMP.2020.100786>
- Smith, J. D. (2024). *Destination Marketing in Crisis - the resurgence of the cruise industry amidst the COVID-19 pandemic* [Theses - Higher Degree by Research, Griffith University]. <https://doi.org/10.25904/1912/5617>

- Stewart, H. (2023). Digital Transformation Security Challenges. *Journal of Computer Information Systems*, 63(4), 919–936. <https://doi.org/10.1080/08874417.2022.2115953>
- Stone, P., & Sharpley, R. (2008). Consuming dark tourism: A Thanatological Perspective. *Annals of Tourism Research*, 35(2), 574–595. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2008.02.003>
- Toker, A., & Emir, O. (2023). Safety and security research in tourism: a bibliometric mapping. *European Journal of Tourism Research*, 34, 3402–3402. <https://doi.org/10.54055/EJTR.V34I.2871>
- Torres Cadena, J. P. (2022). *El Turismo como estrategia de desarrollo local: Perspectivas de los agentes locales de la Sierra de las Nieves, España*. [Doctoral Thesis, Universidad de Málaga]. <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/24693>
- Torres Cadena, J. P., Sánchez, V., Sánchez, G., & Arcos, V. (2025). *Gobernanza y participación comunitaria en la gestión del turismo* (1st ed., Vol. 1). Religación Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.302>
- Tsai, C. H., Wu, T. chiung (emily), Wall, G., & Linliu, S. C. (2016). Perceptions of tourism impacts and community resilience to natural disasters. *Tourism Geographies*, 18(2), 152–173. <https://doi.org/10.1080/14616688.2016.1149875>

- Vargas, A. (2020). Covid-19 crisis: a new model of tourism governance for a new time. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 12(6), 691–699. <https://doi.org/10.1108/WHATT-07-2020-0066>
- Yin, R. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage Publication, Inc. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1563>
- Zhang, F., Cheng, Q., Lv, Y., & Li, N. (2025). Risk perception, travel intentions and self-protective behavior of chronically ill tourists under the protection motivation perspective. *Scientific Reports*, 15(1), 1–13. <https://doi.org/10.1038/S41598-025-90410-8>;SUBJMETA
- Zhang, Y., Gao, J., Goh, E., & Li, Y. (2024). A complex adaptive system analysis of emerging tourism work paradigms. *Current Issues in Tourism*. <https://doi.org/10.1080/13683500.2024.2435423>
- Zheng, W., Guo, X., Gao, S., & Li, C. (2025). A Systematic Review of Operations Research in Tourism. *International Journal of Tourism Research*, 27(3), e70029. <https://doi.org/10.1002/JTR.70029>
- Zou, Y., & Meng, F. (2020). Chinese tourists' sense of safety: perceptions of expected and experienced destination safety. *Current Issues in Tourism*, 23(15), 1886–1899. <https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1681382>



Incidencia de la seguridad en el desarrollo del turismo: caso de la ciudad de Guaranda, se publicó en el mes de diciembre de 2025.

ISBN: 978-9907-0-0412-0

**Grupo Editorial BLR
Ecuador
Cel: +593 98 320 4362
[https://grupoblir.com/
publicaciones@grupoblir.com](https://grupoblir.com/publicaciones@grupoblir.com)**

BIOGRAFÍA DE LOS AUTORES

Juan Pablo Torres Cadena:

Licenciado en Turismo y Hotelería (Universidad de Guayaquil), Magíster en Gestión Sostenible Turística (Universidad Internacional de Andalucía), Máster en Dirección de Empresas Turísticas (Universidad de Huelva), Doctor en Turismo (Universidad de Málaga). Investigador acreditado agregado 1 SENESCYT con más de 35 publicaciones indexadas. Profesor universitario con 12 años de experiencia, ex Coordinador de Turismo y Hotelería, Universidad Estatal de Bolívar..

Germán Patricio Sánchez Chávez:

Ingeniero en Ecoturismo, Magíster en Gestión y Desarrollo Social, Master en Planificación y Gestión Sostenible del Turismo. Especialista con amplia experiencia en desarrollo turístico local en ONGs y sector público del Ministerio de Turismo. Actual Coordinador de Carrera de Turismo y Hotelería, Universidad Estatal de Bolívar. Investigador Agregado 1 SENESCYT..

Verónica Maribel Arcos Bósquez:

Magister en Planificación y Gestión de Proyectos Agroturísticos y Ecológicos, Licenciada en Administración de Empresas en Turismo y Hotelería. Docente Titular de la Universidad estatal de Bolívar a partir del año 2016, previa experiencia como docente contratada en la carrera de Turismo y Hotelería y en el Sistema de Nivelación y Admisión desde el año 2012 además de la experiencia adquirida en el área. Capacitaciones recibidas y aprobadas en el área investigación, Pedagogía y Didáctica; así como capacitación profesional en el área.

Alexis Gabriel Reinoso Haro:

Ingeniero en Ecoturismo y Magister en Turismo, investigador inscrito en SENESCYT. Cofundador y COO de Payani Tour Operadora. Experiencia en consultorías para la planificación y desarrollo de destinos, así también, trabajando en distintos gobiernos descentralizados. Docente de la Universidad Estatal de Bolívar, participando en proyectos de investigación y vinculación turística.

INCIDENCIA DE LA SEGURIDAD EN EL DESARROLLO DEL TURISMO: CASO DE LA CIUDAD DE GUARANDA

Estimado lector, esta obra aborda la seguridad turística como un factor esencial para el desarrollo sostenible, adoptando una perspectiva sistémica y multidimensional que trasciende la prevención criminal. El enfoque integra aspectos económicos, sociales, ambientales y de derechos humanos.

Los autores construyen un marco conceptual sólido basado en la teoría de Pizam-Mansfeld, conectando marcos internacionales con la realidad latinoamericana. Un aporte metodológico clave es el caso de estudio de Guaranda, analizado con técnicas mixtas y triangulación, cuyos hallazgos ofrecen lecciones aplicables a otros destinos andinos intermedios.

La importancia de la publicación radica en su capacidad de vincular la rigurosidad académica con la utilidad práctica. Los marcos conceptuales desarrollados proporcionan herramientas operativas para gestores públicos y académicos, facilitando la toma de decisiones estratégicas y el diseño de políticas turísticas efectivas. Con esto, la obra busca fortalecer la investigación contextualizada en la región y estimular nuevas líneas investigativas en seguridad turística.

Agradecemos a todos los lectores que se acercan a esta obra con ánimo de aprender, aplicar y transformar.



Grupo Editorial BLR
Ecuador
Cel: +593 98 320 4362
<https://grupoblrl.com/>
publicaciones@grupoblrl.com

ISBN: 978-9907-0-0412-0

