



Impacto de la percepción de la seguridad turística en la proyección del destino

Impact of the perception of tourist safety on the projection of the destination

Impacto da percepção da segurança turística na projeção do destino

ARTÍCULO ORIGINAL



Diana Paola Salazar Andrade¹
diana.salazar@utc.edu.ec

Lourdes Janneth Suntasig Tuasa²
lsuntasigt@unemi.edu.ec

Flor María Quinchuela Pozo³
fquinchuela@epoch.edu.ec

Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v9i23.216>

¹Universidad de las Fuerzas Armadas. Latacunga, Ecuador

²Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador

³Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Chimborazo, Ecuador

Artículo recibido: 10 de noviembre 2025 / Arbitrado: 15 de diciembre 2025 / Publicado: 16 de enero 2026

RESUMEN

La seguridad constituye un factor determinante en la competitividad de los destinos turísticos a nivel global. El objetivo de este estudio es analizar el impacto de la percepción de la seguridad turística en la proyección del destino de Latacunga, Ecuador. La metodología se fundamenta en un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional. Se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra de 328 turistas que visitaron el cantón durante el primer trimestre de 2025. Los resultados evidencian una relación estadísticamente significativa entre la percepción de seguridad y la intención de recomendar el destino ($X^2(4) = 26.550$, $p < .001$), así como entre haber presenciado incidentes de inseguridad y el nivel de satisfacción general ($X^2(3) = 25.592$, $p < .001$). Se concluye que una imagen de seguridad favorable incrementa sustancialmente la intención de retorno y recomendación, constituyendo un elemento estratégico para el posicionamiento competitivo del destino.

Palabras clave: Imagen; Riesgo; Seguridad; Turismo

ABSTRACT

Safety is a determining factor in the competitiveness of tourist destinations globally. The objective of this study is to analyze the impact of the perception of tourist safety on the projection of the destination of Latacunga, Ecuador. The methodology is based on a quantitative approach with a non-experimental descriptive-correlational design. A structured questionnaire was applied to a sample of 328 tourists who visited the canton during the first quarter of 2025. The results show a statistically significant relationship between the perception of safety and the intention to recommend the destination ($X^2(4) = 26.550$, $p < .001$), as well as between having witnessed security incidents and the level of overall satisfaction ($X^2(3) = 25.592$, $p < .001$). It is concluded that a favorable safety image substantially increases the intention to return and recommend, constituting a strategic element for the competitive positioning of the destination.

Key words: Image; Risk; Security; Tourism

RESUMO

A segurança constitui um fator determinante na competitividade dos destinos turísticos a nível global. O objetivo deste estudo é analisar o impacto da percepção da segurança turística na projeção do destino de Latacunga, Equador. A metodologia fundamenta-se numa abordagem quantitativa com desenho não experimental de tipo descriptivo-correlacional. Foi aplicado um questionário estruturado a uma amostra de 328 turistas que visitaram o cantão durante o primeiro trimestre de 2025. Os resultados evidenciam uma relação estatisticamente significativa entre a percepção de segurança e a intenção de recomendar o destino ($X^2(4) = 26.550$, $p < .001$), bem como entre ter presenciado incidentes de insegurança e o nível de satisfação geral ($X^2(3) = 25.592$, $p < .001$). Conclui-se que uma imagem de segurança favorável aumenta substancialmente a intenção de regresso e recomendação, constituindo um elemento estratégico para o posicionamento competitivo do destino.

Palavras-chave: Imagem; Risco; Segurança; Turismo

INTRODUCCIÓN

La industria turística global se ha consolidado como uno de los sectores económicos más dinámicos y resilientes del siglo XXI, generando aproximadamente el 10% del producto interno bruto mundial y sosteniendo más de 357 millones de empleos directos e indirectos (World Bank, 2024). Sin embargo, su naturaleza intrínsecamente vulnerable a factores externos ha posicionado a la seguridad como un elemento cardinal que determina no solo la viabilidad operativa de los destinos, sino también su capacidad para competir en un mercado cada vez más saturado y exigente.

La percepción de seguridad que los turistas desarrollan respecto a un destino específico ejerce una influencia directa y mensurable sobre sus decisiones de viaje, la calidad de su experiencia in situ y, fundamentalmente, sobre su disposición a recomendar el lugar a otros viajeros potenciales (Xie et al., 2021; Yen et al., 2021). En este contexto, la seguridad trasciende su concepción tradicional como un servicio básico para convertirse en un activo estratégico que puede diferenciar a un destino de sus competidores y catalizar procesos de desarrollo económico sostenible (Crouch y Ritchie, 1999; Rodríguez-Díaz y Pulido-Fernández, 2019).

Desde una perspectiva teórica, la relación entre seguridad y turismo ha sido abordada desde diversos enfoques disciplinarios. Por ejemplo, la teoría de la percepción del riesgo, originalmente desarrollada en el campo de la psicología cognitiva, ha sido extensamente aplicada al ámbito turístico para comprender cómo los individuos evalúan y responden ante amenazas potenciales en contextos de viaje (Cui et al., 2016; Yang y Nair, 2014). Según esta perspectiva, la percepción del riesgo no es un reflejo objetivo de la realidad estadística, sino una construcción subjetiva influenciada por factores cognitivos, emocionales, culturales y mediáticos (Korstanje, 2011; Fuchs et al., 2024).

Paralelamente, la teoría de la imagen de destino, desarrollada por autores seminales como Baloglu y McCleary (1999) y posteriormente refinada por Hosany et al. (2006), sostiene que la imagen que los turistas construyen sobre un lugar es un fenómeno multidimensional que integra componentes cognitivos, afectivos y conativos. Esta imagen, a su vez, actúa como un predictor sólido de las intenciones comportamentales, incluyendo la decisión de visitar, la satisfacción experimentada y la lealtad futura (Chon, 1990, 1992; Wang et al., 2023).

La evidencia empírica acumulada en las últimas tres décadas confirma de manera consistente que la seguridad es uno de los atributos más valorados por los turistas al momento de seleccionar un destino. Estudios realizados en contextos geográficos diversos demuestran que la percepción de inseguridad, incluso ante delitos menores o incidentes aislados, puede erosionar significativamente la imagen de un destino y, consecuentemente, reducir su atractivo competitivo (Ding y Wu, 2022; Gavurova et al., 2023).

Asimismo, investigaciones europeas han documentado cómo la percepción de seguridad influye tanto en la imagen cognitiva como en la afectiva de los destinos, afectando no solo la evaluación racional de sus atributos, sino también las respuestas emocionales que estos generan (Gavurova et al., 2023). En Asia, estudios de caso como el de Xinjiang, China, han evidenciado que las preocupaciones de seguridad pueden tener efectos devastadores sobre la demanda turística, incluso cuando las condiciones objetivas de seguridad mejoran, debido a la persistencia de percepciones negativas arraigadas en la memoria colectiva (Ding y Wu, 2022; Zou y Meng, 2020).

En América Latina, la seguridad turística adquiere matices particulares. La región presenta tasas de criminalidad que superan los promedios globales, situación amplificada por una cobertura mediática que enfatiza los aspectos negativos (Guaita et al., 2022; Tarlow, 2014). Diversos estudios han documentado cómo la criminalidad, la violencia organizada y la inestabilidad política actúan como disuasores de la demanda turística, generando pérdidas económicas y limitando el desarrollo del sector (Levantis y Gani, 2000; Suksonghong et al., 2023). No obstante, intervenciones estratégicas -como la creación de policías especializadas, el fortalecimiento de la vigilancia y la implementación de sistemas de comunicación efectivos- pueden revertir percepciones negativas y fortalecer la competitividad de los destinos (Rahaman et al., 2025; Mawby et al., 2016).

La competitividad de los destinos turísticos, entendida como su capacidad para atraer y satisfacer a los visitantes mientras generan beneficios económicos sostenibles, ha sido conceptualizada como un fenómeno multifactorial que integra dimensiones económicas, ambientales, socioculturales e institucionales (Crouch & Ritchie, 1999; Navickas y Malakauskaite, 2009). En este marco, la seguridad emerge como un factor transversal que condiciona la efectividad de otros atributos del destino. Un destino puede poseer recursos naturales excepcionales, patrimonio cultural rico e infraestructura de calidad, pero si los turistas no se sienten seguros, estos atributos pierden gran parte de su valor competitivo (Nagaj, 2020; Liu et al., 2024). La literatura ha identificado que la seguridad influye en la competitividad turística a través de múltiples mecanismos: afecta la

percepción de calidad del destino, condiciona la satisfacción del visitante, determina la intención de retorno y, fundamentalmente, influye en las recomendaciones boca a boca, que constituyen una de las fuentes de información más influyentes en las decisiones de viaje (Grubor et al., 2019; Sotiriadis y Van Zyl, 2013).

En Ecuador, y particularmente del cantón Latacunga, la situación presenta características que ameritan un análisis riguroso. Latacunga, ubicada en la provincia de Cotopaxi, es un destino que alberga atractivos turísticos de relevancia nacional e internacional, incluyendo el Parque Nacional Cotopaxi, la laguna del Quilotoa y un centro histórico con valor patrimonial. Sin embargo, el destino enfrenta desafíos en materia de seguridad que podrían estar limitando su potencial de desarrollo turístico.

La problemática se manifiesta en una disociación entre las políticas de seguridad diseñadas a nivel nacional y su implementación efectiva en el territorio local. Esta brecha se origina en múltiples factores: recursos presupuestarios insuficientes para sostener una presencia policial adecuada en zonas turísticas, falta de coordinación interinstitucional entre entidades responsables de la seguridad y el turismo, ausencia de protocolos específicos para la atención de turistas víctimas de delitos, y carencias en los sistemas de información y comunicación que permitan a los visitantes conocer cómo actuar ante emergencias (Mataković y Cunjak Mataković, 2019; Santana et al., 2020).

Las posibles causas de esta situación son múltiples y complejas. En primer lugar, existe una tendencia histórica a priorizar la seguridad ciudadana general sobre la seguridad turística específica, lo que resulta en que las necesidades particulares de los visitantes no sean adecuadamente atendidas. En segundo lugar, la limitada profesionalización de los cuerpos de seguridad en materia turística implica que, aunque exista presencia policial, esta no siempre es efectiva para prevenir o responder a los tipos de incidentes que más afectan a los turistas, como robos menores, estafas o situaciones de acoso. En tercer lugar, la escasa inversión en infraestructura de seguridad, como sistemas de videovigilancia, iluminación adecuada en zonas turísticas y señalización de emergencia, genera un entorno que objetivamente presenta mayores riesgos y que, subjetivamente, es percibido como inseguro por los visitantes (Xie et al., 2021; Yen et al., 2021).

Idealmente, tanto turistas como residentes deberían experimentar un entorno seguro, respaldado por un sistema de seguridad visible, eficiente, profesional y bien comunicado. Este sistema debería incluir la presencia estratégica de policía turística capacitada, infraestructura tecnológica de vigilancia, protocolos claros de respuesta ante emergencias, canales de comunicación accesibles y

campañas de información que eduquen a los visitantes sobre medidas de auto-protección y recursos disponibles (Rahaman et al., 2025; Yen et al., 2021).

Para abordar esta problemática de manera sistemática, la presente investigación se enfoca en dos variables centrales. La primera es la percepción de la seguridad turística, definida operacionalmente como la evaluación subjetiva que el turista realiza respecto al nivel de riesgo que enfrenta su integridad física, su bienestar psicológico y sus pertenencias durante su estancia en el destino. Esta percepción se construye a partir de múltiples fuentes de información: experiencias directas, observación del entorno, interacciones con residentes y otros turistas, información mediática previa al viaje y comunicación institucional del destino (Cui et al., 2016; Fuchs et al., 2024). La segunda variable es la proyección del destino, entendida como la imagen global que el destino comunica y que es percibida por los mercados emisores actuales y potenciales. Esta proyección integra elementos tangibles, como la infraestructura y los servicios, e intangibles, como la reputación, la identidad cultural y, crucialmente, la percepción de seguridad (Baloglu y McCleary, 1999; Wang et al., 2023).

La justificación de esta investigación se sustenta en múltiples dimensiones. Desde una perspectiva académica, contribuye a la literatura sobre seguridad turística en contextos latinoamericanos, un ámbito que ha recibido menor atención en comparación con estudios realizados en Europa, Asia o Norteamérica. Desde una perspectiva práctica, proporciona evidencia empírica que puede orientar la toma de decisiones de gestores públicos y privados del destino Latacunga, permitiéndoles diseñar estrategias de seguridad más efectivas y eficientes. Desde una perspectiva social, el fortalecimiento de la seguridad turística puede generar externalidades positivas para la comunidad local, incluyendo la creación de empleos, el incremento de ingresos y la mejora de la infraestructura y servicios que también benefician a los residentes (Mawby et al., 2016; Rodríguez-Díaz y Pulido-Fernández, 2019).

En consecuencia, la investigación se plantea las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el nivel de percepción de seguridad que experimentan los turistas que visitan Latacunga? ¿Existe una relación estadísticamente significativa entre la percepción de seguridad y la intención de recomendar el destino? ¿Cómo influyen las experiencias directas de inseguridad en la satisfacción general del visitante? ¿Qué medidas de seguridad son consideradas prioritarias por los turistas para mejorar su percepción del destino? Para responder a estas preguntas, el objetivo principal de este estudio

es analizar el impacto de la percepción de la seguridad turística en la proyección del destino de Latacunga, Ecuador, mediante un enfoque cuantitativo que permita establecer relaciones estadísticas entre las variables de interés y generar recomendaciones fundamentadas para la gestión del destino.

MATERIALES Y MÉTODO

La presente investigación se desarrolló bajo un paradigma positivista, adoptando un enfoque cuantitativo que permite la medición objetiva de las variables de estudio y el establecimiento de relaciones estadísticas entre ellas. El diseño metodológico corresponde a un estudio no experimental, dado que no se manipularon deliberadamente las variables independientes, sino que se observaron y midieron fenómenos tal como se presentan en su contexto natural. Específicamente, se empleó un diseño transversal descriptivo-correlacional, que posibilita tanto la caracterización de las variables en un momento temporal específico como el análisis de las relaciones existentes entre ellas.

El estudio se llevó a cabo en el cantón Latacunga, cabecera provincial de Cotopaxi, ubicado en la región interandina del Ecuador, a una altitud promedio de 2.750 metros sobre el nivel del mar. Este cantón constituye un nodo turístico estratégico que articula diversos atractivos naturales y culturales de relevancia nacional e internacional. El período de recolección de datos se extendió desde enero hasta marzo de 2025, coincidiendo con la temporada alta de turismo interno en Ecuador, lo que garantizó un flujo significativo de visitantes y, consecuentemente, por ende, una mayor representatividad de la muestra.

La población de estudio estuvo conformada por turistas nacionales e internacionales que visitaron los principales atractivos turísticos del cantón Latacunga durante el período establecido. Dado que no se dispone de un registro censal exacto del número total de visitantes diarios al cantón, y considerando las limitaciones logísticas y presupuestarias inherentes a la investigación, se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia, se obtuvo una muestra final de 328 participantes. La selección de los participantes se realizó en puntos estratégicos de alta concentración turística, incluyendo el área de ingreso al Parque Nacional Cotopaxi, el mirador de la laguna del Quilotoa, la Plaza de Santo Domingo en el centro histórico de Latacunga y el mercado artesanal de la ciudad.

Los criterios de inclusión para participar en el estudio fueron: ser mayor de 18 años, haber visitado al menos un atractivo turístico del cantón Latacunga, tener una estancia mínima de un día en el destino y manifestar voluntad de participar mediante consentimiento informado verbal. Se excluyeron del estudio los residentes permanentes del cantón, dado que su percepción de seguridad podría diferir sustancialmente de la de los visitantes temporales, así como aquellos turistas que se encontraban en tránsito sin realizar actividades turísticas específicas en el destino.

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado diseñado específicamente para los objetivos del estudio. Este se organizó en cuatro secciones: (1) información sociodemográfica; (2) percepción de seguridad, evaluada mediante una escala tipo Likert de cinco puntos; (3) experiencias directas de inseguridad; y (4) variables relacionadas con la proyección del destino.

El proceso de validación del instrumento se realizó en dos etapas. Primero, se sometió a juicio de expertos, solicitando la evaluación de cinco profesionales con reconocida trayectoria. Segundo, se realizó una prueba piloto con 30 turistas que cumplieran con los criterios de inclusión pero que no formaron parte de la muestra final. Los datos de la prueba piloto fueron analizados para evaluar la comprensión de las preguntas, identificar posibles ambigüedades y calcular la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. El análisis arrojó un valor de $\alpha = 0.89$ para la escala de percepción de seguridad y $\alpha = 0.87$ para la escala de proyección del destino, valores que superan el umbral de 0.70 generalmente aceptado como indicador de consistencia interna adecuada.

El procesamiento y análisis de los datos se realizó utilizando el software estadístico SPSS versión 26. En una primera fase, se llevó a cabo un análisis descriptivo que incluyó el cálculo de frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central y medidas de dispersión para caracterizar tanto el perfil sociodemográfico de los participantes como las variables de estudio. En una segunda fase, se realizó un análisis inferencial para examinar las relaciones entre variables. Dado que las variables principales del estudio son de naturaleza categórica u ordinal, se empleó la prueba de Chi-cuadrado de Pearson para evaluar la independencia estadística entre ellas. Se estableció un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, es decir, se consideró que existe una relación estadísticamente significativa cuando el valor p asociado a la prueba fue inferior a 0.05.

Desde una perspectiva ética, la investigación se adhirió a los principios fundamentales de la investigación con seres humanos. Todos los participantes fueron informados sobre los objetivos del estudio y proporcionaron su consentimiento verbal. Se garantizó el anonimato de las respuestas y los datos fueron utilizados exclusivamente para fines de investigación académica.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Caracterización Sociodemográfica de los Participantes

El análisis de los datos sociodemográficos de los 328 turistas encuestados revela un perfil diverso y representativo de los visitantes que acuden al cantón Latacunga. En términos de distribución etaria, la muestra se concentró predominantemente en el segmento de adultos jóvenes, con un 42.7% de participantes en el rango de 18 a 25 años, seguido por un 31.4% en el rango de 26 a 35 años. Los grupos de 36 a 45 años representaron el 15.2%, mientras que los visitantes de 46 a 55 años constituyeron el 7.3% y los mayores de 56 años el 3.4%. Este patrón etario sugiere que Latacunga atrae principalmente a un público joven, lo cual puede estar relacionado con el tipo de actividades turísticas disponibles, que incluyen senderismo, montañismo y turismo de aventura.

Respecto a la distribución por género, se observó una ligera predominancia femenina, con un 55.2% de mujeres frente a un 44.8% de hombres. En cuanto al origen geográfico, el 65.2% de los encuestados correspondió a turistas nacionales, provenientes principalmente de las provincias de Pichincha (38.5%), Guayas (12.8%), Tungurahua (7.6%) y Azuay (6.3%). El 34.8% restante correspondió a turistas internacionales, siendo las nacionalidades más frecuentes Colombia (12.2%), Estados Unidos (8.5%), España (5.8%), Perú (4.3%) y otros países europeos y latinoamericanos (4.0%). Esta composición evidencia la importancia del mercado interno para el destino, aunque también evidencia una presencia significativa de visitantes internacionales, particularmente de países vecinos y mercados emisores tradicionales.

En relación al nivel educativo de los participantes fue relativamente alto, con un 47.6% que declaró poseer educación universitaria completa, un 28.7% con educación superior técnica o tecnológica, un 15.9% con estudios de posgrado y un 7.8% con educación secundaria completa. Este nivel formativo podría influir en expectativas más altas respecto a la calidad del servicio y en una mayor capacidad crítica para evaluar aspectos como la seguridad del destino.

Sobre el motivo principal del viaje, el 52.4% indicó propósitos de ocio y recreación, el 23.8% visitaba a familiares o amigos, el 14.6% realizaba turismo de naturaleza o aventura, el 6.1% viajaba por motivos culturales o educativos y el 3.1% por razones de negocios. Esta distribución confirma la predominancia del turismo recreativo y de naturaleza como motores de visita.

Respecto a la duración de la estancia varió considerablemente, con un 43.6% de visitantes que permanecieron un solo día en el destino, un 31.7% que se quedaron dos días, un 16.8% que prolongaron su visita por tres días y un 7.9% que permanecieron cuatro o más días. La prevalencia de estancias cortas sugiere que Latacunga funciona frecuentemente como un destino de excursión o de paso, lo cual tiene implicaciones para la gestión de la seguridad turística, dado que los visitantes de corta duración pueden tener menos oportunidades de familiarizarse con el entorno y, potencialmente, mayor vulnerabilidad ante situaciones de riesgo.

Percepción general de seguridad en el destino

El análisis de la percepción general de seguridad reveló que la mayoría de los turistas evaluó positivamente este aspecto del destino. Cuando se les preguntó sobre su nivel de seguridad percibida durante su estancia en Latacunga, el 49.4% de los participantes indicó sentirse "seguro", el 24.7% manifestó sentirse "muy inseguro", el 24.1% adoptó una posición "neutral", el 1.2% se sintió "inseguro" y solo el 0.6% declaró sentirse "muy seguro". Esta distribución, aunque aparentemente contradictoria en primera instancia, refleja la complejidad de la percepción de seguridad y sugiere que existe un segmento significativo de visitantes que, aunque no experimentaron incidentes graves, mantienen reservas o preocupaciones sobre la seguridad del destino.

Al desagregar la percepción de seguridad por dimensiones específicas, se identificaron patrones interesantes. La presencia de cuerpos de seguridad fue evaluada positivamente por el 58.2% de los encuestados, quienes indicaron haber observado presencia policial en los principales atractivos turísticos. Sin embargo, solo el 31.4% consideró que esta presencia era suficiente y adecuada para garantizar la seguridad. La infraestructura de seguridad, incluyendo iluminación, señalización y sistemas de vigilancia, fue calificada como adecuada por el 42.7% de los participantes, regular por el 38.4% e inadecuada por el 18.9%. Un hallazgo particularmente preocupante fue que el 91.5% de los turistas declaró no haber recibido información sobre cómo actuar en caso de emergencia o dónde presentar denuncias en caso de ser víctima de algún delito, lo que evidencia una brecha crítica en los sistemas de comunicación y orientación turística.

Relación entre percepción de seguridad e intención de recomendar el destino

El análisis de la relación entre el nivel de seguridad percibido y la intención de recomendar el destino a otros viajeros potenciales arrojó resultados estadísticamente significativos que confirman la hipótesis central de la investigación. Tal como se observa en la Tabla 1, existe una asociación clara entre ambas variables, de modo que los turistas que percibieron mayores niveles de seguridad mostraron una mayor propensión a recomendar la visita a Latacunga.

Tabla 1. Correlación entre nivel de seguridad percibido y recomendación del destino.

Nivel de Seguridad	Sí recomendaría n (%)	Sí, pero con sugerencias n (%)	No lo recomendaría n (%)	Total n (%)
Muy seguro	2 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (0.6)
Seguro	123 (75.9)	39 (24.1)	0 (0.0)	162 (49.4)
Neutral	48 (60.8)	31 (39.2)	0 (0.0)	79 (24.1)
Inseguro	1 (25.0)	3 (75.0)	0 (0.0)	4 (1.2)
Muy inseguro	74 (91.4)	7 (8.6)	0 (0.0)	81 (24.7)
Total	248 (75.6)	80 (24.4)	0 (0.0)	328 (100)

Nota. La tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentajes de la intención de recomendación según el nivel de seguridad percibido por los turistas. $\chi^2(4) = 26.550$, $p < .001$.

Los datos de la Tabla 1 revelan que, del total de participantes, el 75.6% manifestó que recomendaría visitar Latacunga, mientras que el 24.4% lo haría, pero con ciertas sugerencias o advertencias. Resulta especialmente relevante que ningún turista indicó que definitivamente no recomendaría el destino, lo cual sugiere que, a pesar de las preocupaciones de seguridad existentes, la experiencia general en el destino fue suficientemente positiva como para no generar un rechazo absoluto.

Al analizar la distribución por niveles de seguridad percibida, emergen patrones diferenciados. Los dos turistas que se sintieron "muy seguros" recomendaron el destino sin reservas (100%). Entre quienes se sintieron "seguros", el 75.9% recomendaría el destino sin condiciones, mientras que el 24.1% lo haría con sugerencias. Esta tendencia se modifica progresivamente a medida que disminuye la percepción de seguridad: entre los turistas con percepción "neutral", el 60.8% recomendaría

sin condiciones y el 39.2% con sugerencias; entre los "inseguros", solo el 25.0% recomendaría sin condiciones frente a un 75.0% que lo haría con advertencias.

Un resultado aparentemente poco común es el observado en el grupo "muy inseguro", donde el 91.4% indicó que recomendaría el destino. Una posible explicación es que este grupo, aunque experimentó preocupaciones significativas de seguridad, pudo haber valorado otros atributos del destino de manera tan positiva que compensaron las deficiencias en seguridad.

La prueba de Chi-cuadrado de Pearson aplicada a esta tabla de contingencia arrojó un valor de $\chi^2(4) = 26.550$ con un valor $p < .001$, lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la percepción de seguridad y la intención de recomendar el destino. Este hallazgo permite rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y confirmar que la percepción de seguridad es un predictor relevante de la disposición a recomendar el destino. La magnitud del efecto, evaluada mediante el coeficiente de contingencia, fue de $C = 0.273$, lo que sugiere una asociación de intensidad moderada.

Experiencias de inseguridad y nivel de satisfacción

El análisis de la relación entre haber presenciado o sido víctima de incidentes de inseguridad y el nivel de satisfacción general con la visita reveló otra asociación estadísticamente significativa. Como se muestra en la Tabla 2, los turistas que reportaron experiencias negativas relacionadas con la seguridad exhibieron niveles de satisfacción considerablemente más bajos que aquellos que no tuvieron tales experiencias.

Tabla 2. Relación entre experiencias de inseguridad y nivel de satisfacción.

¿Ha presenciado o sido víctima de algún acto de inseguridad?	Muy satisfecho n (%)	Satisfecho n (%)	Neutral n (%)	Poco satisfecho n (%)	Total n (%)
Sí	2 (5.4)	17 (45.9)	15 (40.5)	3 (8.1)	37 (11.3)
No	62 (21.3)	184 (63.2)	34 (11.7)	11 (3.8)	291 (88.7)
Total	64 (19.5)	201 (61.3)	49 (14.9)	14 (4.3)	328 (100)

Nota. La tabla muestra la distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de satisfacción según si los turistas tuvieron o no experiencias de inseguridad. $\chi^2(3) = 25.592$, $p < .001$.

Los datos indican que el 11.3% de los participantes (37 turistas) reportó haber presenciado o sido víctima de algún acto de inseguridad durante su visita a Latacunga. Los incidentes más frecuentemente mencionados fueron intentos de robo o hurto (54.1% de los casos reportados), acoso verbal (21.6%), observación de consumo de drogas en espacios públicos (16.2%) y estafas o cobros excesivos (8.1%). Aunque no se trató de hechos de violencia grave, su impacto en la experiencia turística fue considerable.

Entre los turistas que experimentaron incidentes de inseguridad, solo el 5.4% manifestó estar "muy satisfecho" con su visita, el 45.9% estuvo "satisfecho", el 40.5% adoptó una posición "neutral" y el 8.1% estuvo "poco satisfecho". En contraste, entre quienes no experimentaron incidentes, el 21.3% estuvo "muy satisfecho", el 63.2% "satisfecho", el 11.7% "neutral" y solo el 3.8% "poco satisfecho". Esta comparación evidencia que las experiencias de inseguridad desplazan la distribución de satisfacción hacia niveles más bajos, reduciendo significativamente la proporción de turistas altamente satisfechos y aumentando la proporción de aquellos con satisfacción moderada o baja.

La prueba de Chi-cuadrado de Pearson aplicada a esta relación arrojó un valor de $\chi^2(3) = 25.592$ con un valor $p < .001$, confirmando que la experiencia de inseguridad afecta de manera estadísticamente significativa la satisfacción general con la visita. Este hallazgo revela implicaciones prácticas relevantes, pues indica que incluso una cantidad reducida de incidentes puede distorsionar de manera significativa la percepción del destino, especialmente cuando desencadenan un boca a boca negativo que se expande más allá de los afectados directos.

Percepción de seguridad y medidas sugeridas

Un tercer análisis examinó la relación entre la percepción general de seguridad de los turistas y las medidas específicas que sugirieron para mejorar la seguridad del destino. Contrariamente a lo que podría esperarse, este análisis no reveló una asociación estadísticamente significativa, como se presenta en la Tabla 3.

Tabla 3. Prueba de chi-cuadrado para percepción de seguridad y medidas sugeridas.

Prueba	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	76.223	66	.183
Razón de verosimilitud	64.022	66	.546
N de casos válidos	328		
Nada importante	0	0,0	
Total	37	100,0	

Nota. La tabla muestra que no existe una relación estadísticamente significativa ($p > .05$) entre la percepción de seguridad de los turistas y las medidas específicas que sugieren para mejorarla.

El valor de Chi-cuadrado de Pearson fue de 76.223 con 66 grados de libertad y un valor $p = .183$, lo que indica que no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables. Este resultado puede interpretarse de varias maneras. Por un lado, sugiere que las sugerencias de mejora de seguridad no están necesariamente determinadas por el nivel de seguridad percibido, sino que pueden responder a expectativas generales, experiencias previas en otros destinos o información obtenida de fuentes externas. Por otro lado, podría indicar que los turistas, independientemente de su percepción de seguridad, reconocen áreas de mejora potencial que podrían fortalecer aún más el destino.

Las medidas de seguridad más frecuentemente sugeridas por los participantes, independientemente de su percepción de seguridad, fueron: incrementar la presencia de policía turística (68.3%), mejorar la iluminación en zonas turísticas (52.7%), instalar más cámaras de seguridad (47.9%), proporcionar información clara sobre protocolos de emergencia (45.1%), mejorar la señalización de rutas seguras (38.4%) y establecer puntos de información turística con personal capacitado en seguridad (31.7%). Estas sugerencias reflejan una demanda de mejoras tanto en la infraestructura física de seguridad como en los sistemas de información y comunicación.

Discusión

Los hallazgos de esta investigación confirman que la percepción de seguridad es un determinante crítico de la proyección y competitividad de los destinos turísticos. La relación estadísticamente significativa ($p < .001$) entre una percepción de seguridad positiva y una elevada

intención de recomendar Latacunga se alinea con la literatura académica que ha documentado este fenómeno en diversos contextos (Xie et al., 2021; Ding y Wu, 2022). Este hallazgo adquiere especial relevancia en el contexto latinoamericano, donde los desafíos de seguridad son frecuentemente más pronunciados que en otras regiones (Guaita et al., 2022).

Un aspecto particularmente revelador es el impacto desproporcionado que las experiencias directas de inseguridad -aunque minoritarias- ejercen sobre la satisfacción del visitante. El hecho de que solo el 11.3% de los turistas reportara haber presenciado o sido víctima de incidentes, pero que este grupo exhibiera niveles de satisfacción significativamente más bajos ($p < .001$), cuestiona la idea, a veces sostenida por gestores de destinos, de que los delitos menores no afectan la demanda turística. Por el contrario, los resultados indican que cualquier incidente que quiebre la sensación de seguridad, independientemente de su gravedad objetiva, deteriora la experiencia turística y, por extensión, la imagen que el visitante proyectará del destino mediante el boca a boca.

Este hallazgo coincide con Zou y Meng (2020), quienes demostraron que la brecha entre la seguridad esperada y la experimentada es un predictor más potente de la satisfacción que el nivel absoluto de seguridad percibida. En este sentido, la teoría de la percepción del riesgo aporta un marco explicativo sólido: la evaluación de la seguridad es una construcción subjetiva influenciada por factores emocionales, cognitivos y mediáticos (Cui et al., 2016), más que un cálculo racional basado en datos objetivos. En el caso de Latacunga, es posible que narrativas más amplias sobre la seguridad en Ecuador o América Latina estén modulando la percepción del riesgo, incluso cuando los incidentes reales son limitados.

Asimismo, los resultados contrastan con estudios como el de Mataković y Cunjak Mataković (2019) enfatizan que los delitos menores tienen un impacto limitado en la demanda turística agregada, los datos de este estudio sugieren que, a nivel individual, estos incidentes tienen efectos significativos. En la era de las redes sociales, el efecto multiplicador del boca a boca negativo puede ser considerable (Sotiriadis y Van Zyl, 2013; Grubor et al., 2019).

La ausencia de una relación estadísticamente significativa entre la percepción de seguridad y las medidas sugeridas puede interpretarse como que las sugerencias responden a expectativas normativas sobre la gestión de la seguridad, más que a deficiencias percibidas. Por otro lado, sugiere que los turistas, independientemente de su nivel de seguridad percibida, reconocen áreas

de mejora estructural que podrían fortalecer la experiencia general. Este resultado coincide con Yen et al. (2021), quienes argumentan que las intervenciones más efectivas no son necesariamente las más visibles, sino aquellas que generan un sentido integral de orden, previsibilidad y capacidad de respuesta. El hallazgo de que el 91.5% de los turistas no recibió información sobre protocolos de emergencia evidencia una brecha crítica en los sistemas de comunicación y orientación.

Las implicaciones prácticas de estos hallazgos son múltiples y significativas para la gestión del destino Latacunga. En primer lugar, los resultados subrayan la necesidad de adoptar un enfoque proactivo e integral de la seguridad turística, que vaya más allá de la simple presencia policial y que incorpore dimensiones de prevención, comunicación, respuesta y recuperación. Como señalan Rahaman et al. (2025) en su estudio sobre la efectividad de la policía turística, la mera presencia de agentes de seguridad es insuficiente si estos no están adecuadamente capacitados para atender las necesidades específicas de los turistas, si no existen protocolos claros de actuación ante incidentes, y si no hay mecanismos efectivos de coordinación con otros actores del ecosistema turístico. En segundo lugar, los resultados enfatizan la importancia crítica de la comunicación. El hecho de que más del 90% de los turistas no recibiera información sobre protocolos de emergencia representa una vulnerabilidad significativa que debe ser abordada con urgencia.

La implementación de sistemas de información turística que incluyan orientación sobre seguridad, la distribución de materiales informativos en puntos estratégicos, y la capacitación de prestadores de servicios turísticos para que actúen como agentes de información, son medidas relativamente económicas que pueden tener un impacto sustancial en la percepción de seguridad.

Los resultados sugieren la necesidad de desarrollar estrategias de gestión de la reputación y del boca a boca, implementando mecanismos que permitan identificar rápidamente a turistas que han tenido experiencias negativas y ofrecer respuestas efectivas (Sotiriadis y Van Zyl, 2013).

Finalmente, es necesario reconocer las limitaciones de este estudio deben ser reconocidas y consideradas al interpretar los resultados. La principal limitación metodológica es el uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia, que, si bien es común y aceptable en investigaciones turísticas por razones de viabilidad práctica, restringe la generalización estadística de los hallazgos. Los resultados son representativos de los turistas que visitaron los puntos específicos de recolección de datos durante el período de estudio, pero no pueden extrapolarse automáticamente a todos los

visitantes de Latacunga o a otros períodos temporales. Futuras investigaciones deberían aspirar a implementar diseños de muestreo probabilístico, aunque esto requeriría recursos significativamente mayores y la existencia de marcos muestrales adecuados, que actualmente no están disponibles para la mayoría de destinos turísticos en Ecuador.

Una segunda limitación es el enfoque exclusivo en la perspectiva del turista, lo que requeriría triangular esta información con las percepciones de otros actores clave (Mawby et al., 2016). Una tercera limitación es el diseño transversal del estudio, que no permite examinar cómo las percepciones evolucionan a lo largo del tiempo. Estudios longitudinales proporcionarían evidencia más robusta sobre la efectividad de diferentes estrategias.

CONCLUSIONES

Este estudio ha permitido cumplir satisfactoriamente con el objetivo de analizar el impacto de la percepción de la seguridad turística en la proyección del destino de Latacunga, Ecuador, generando evidencia empírica que confirma la existencia de una relación directa, positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Los hallazgos demuestran que una percepción de alta seguridad se traduce en una mayor probabilidad de que los turistas recomienden el destino a otros viajeros potenciales, fortaleciendo así su imagen y posicionamiento competitivo en el mercado turístico. El alcance de este hallazgo trasciende el ámbito académico para posicionarse como un insumo estratégico fundamental para la gestión turística local, ya que evidencia que la seguridad no constituye un factor accesorio o complementario, sino un componente estructural que sustenta la sostenibilidad y el crecimiento del sector en el mediano y largo plazo.

Los resultados permitieron establecer que las experiencias negativas relacionadas con la seguridad, aunque afecten a una proporción minoritaria de visitantes, ejercen un efecto corrosivo desproporcionado sobre la satisfacción general y, consecuentemente, sobre las intenciones de recomendación. Este hallazgo subraya la importancia crítica de implementar políticas de prevención que minimicen la ocurrencia de incidentes, así como protocolos de respuesta rápida y efectiva que permitan mitigar el impacto de aquellos incidentes que inevitablemente ocurren. La gestión proactiva de la seguridad turística debe entenderse no solo como una responsabilidad ética hacia

los visitantes, sino como una inversión estratégica que protege y potencia el capital reputacional del destino, activo intangible que en la economía del turismo contemporáneo puede ser tan valioso como los recursos naturales o culturales tangibles.

En cuanto a las futuras líneas de investigación que emergen de este estudio, incluyen profundizar en el análisis desde la perspectiva de la comunidad local y los empresarios turísticos, explorar la efectividad de diferentes estrategias de comunicación para construir una imagen de destino seguro, realizar estudios longitudinales que monitoreen la evolución de la percepción de seguridad en respuesta a intervenciones específicas, desarrollar investigaciones comparativas con otros destinos ecuatorianos o latinoamericanos, e incorporar metodologías cualitativas que complementen la comprensión cuantitativa generada por este estudio.

En definitiva, la inversión en seguridad turística debe ser considerada una prioridad estratégica para consolidar el futuro de Latacunga como un destino competitivo, confiable y sostenible. Esta inversión debe abarcar no solo la dimensión física de la seguridad, sino también las dimensiones comunicacionales, institucionales y socioculturales que configuran el clima de seguridad percibido por los visitantes. Solo mediante un enfoque integral, coordinado y sostenido será posible transformar la seguridad en una fortaleza distintiva que permita que los excepcionales atractivos de Latacunga sean disfrutados plenamente por visitantes que se sientan seguros, bienvenidos y valorados.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

- Baloglu, S., y McCleary, K. W. (1999). A model of destination image formation. *Annals of Tourism Research*, 26(4), 868-897. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00030-4](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00030-4)
- Chon, K. S. (1990). The role of destination image in tourism: A review and discussion. *The Tourist Review*, 45(2), 2-9. <https://doi.org/10.1108/eb058040>
- Chon, K. S. (1992). The role of destination image in tourism: An extension. *The Tourist Review*, 47(1), 2-8. <https://doi.org/10.1108/eb058086>
- Crouch, G. I., y Ritchie, J. R. B. (1999). Tourism, competitiveness, and societal prosperity. *Journal of Business Research*, 44(3), 137-152. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(97\)00196-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(97)00196-3)
- Cui, F., Liu, Y., Chang, Y., Duan, J., & Li, J. (2016). An overview of tourism risk perception. *Natural Hazards*, 82(1), 643-658. <https://doi.org/10.1007/s11069-016-2208-1>
- Ding, G., y Wu, J. (2022). Influence of tourism safety perception on destination image: A case study of Xinjiang, China. *Sustainability*, 14(3), 1663. <https://doi.org/10.3390/su14031663>
- Fuchs, G., Reichel, A., y Shani, A. (2024). The effect of risk perceptions and psychological distance on travel decisions during COVID-19. *Annals of Tourism Research*, 104, 103692. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103692>

- Gavurova, B., Ivankova, V., Rigelsky, M., y Přívarová, M. (2023). The relationship between destination image and destination safety in the Central European region. *Technological Forecasting and Social Change*, 190, 122447. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122447>
- Grubor, A., Leković, K., y Tomić, S. (2019). Tourists' recommendations: WOM becomes digital. *ENTRENOVA - ENTERprise REsearch InNOVAtion*, 5(1), 469-478. <https://hrcak.srce.hr/227876>
- Guaita, J., Serdeira Azevedo, P., Puertas, R., y Martín, J. (2022). Key factors in tourism management to improve competitiveness in Latin America. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 35(2), 131-148. <https://doi.org/10.1108/ARLA-06-2021-0134>
- Hosany, S., Ekinci, Y., y Uysal, M. (2006). Destination image and destination personality: An application of branding theories to tourism places. *Journal of Business Research*, 59(5), 638-642. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.01.001>
- Korstanje, M. E. (2011). Why risk why now? Conceptual problems around the risk perception in tourism industry. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 5(1), 4-22. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v5i1.349>
- Levantis, T., y Gani, A. (2000). Tourism demand and the nuisance of crime. *International Journal of Social Economics*, 27(7/8), 595-610. <https://doi.org/10.1108/03068290010336964>
- Liu, X., Ali, Q., Yaseen, M., Sarkodie, S. A., Makhdum, S., y Tariq, M. (2024). Attaining global peace and tourism competitiveness: Linkages between tourism, security measures and economic stability. *Kybernetes*, 53(4), 1234-1256. <https://doi.org/10.1108/K-04-2023-0642>
- Mataković, H., y Cunjak Mataković, I. (2019). The impact of crime on security in tourism. *Security and Defence Quarterly*, 27(5), 45-62. <https://doi.org/10.35467/sdq/114441>
- Mawby, R., Tecău, A. S., Constantin, C., y Chițu, I. B. (2016). Addressing the security concerns of locals and visitors for the sustainable development of tourist destinations. *Sustainability*, 8(6), 524. <https://doi.org/10.3390/su8060524>
- Nagaj, R. (2020). Security measures as a factor in the competitiveness of accommodation facilities. *Economies*, 8(4), 99. <https://doi.org/10.3390/economies8040099>
- Navickas, V., y Malakauskaite, A. (2009). The possibilities for the identification and evaluation of tourism sector competitiveness factors. *Engineering Economics*, 61(1), 37-44. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.61.1.11580>
- Rahaman, M., Hossain, M., y Islam, M. (2025). Effective tourist police interventions for sustainable tourism: Examining security concerns, public perceptions and security measures. *Tourism Management Perspectives*, 54, 101287. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2025.101287>
- Rodríguez, B., y Pulido, J. (2019). Sustainability as a key factor in tourism competitiveness: A global analysis. *Sustainability*, 12(1), 51. <https://doi.org/10.3390/su12010051>
- Santana, M., Fourie, J., y Rosselló, J. (2020). The effect of safety and security issues on international tourism. *Annals of Tourism Research*, 81, 102879. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102879>
- Sotiriadis, M., y Van Zyl, C. (2013). Electronic word-of-mouth and online reviews in tourism services: The use of twitter by tourists. *Electronic Commerce Research*, 13(1), 103-124. <https://doi.org/10.1007/s10660-013-9108-1>
- Suksonghong, K., Sriboonchitta, S., y Wiboonpongse, A. (2023). Dynamic prolonged effects of crime on tourism demand for developing countries: The role of word-of-mouth recommendations. *Cogent Social Sciences*, 9(1), 2236360. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2236360>
- Tarlow, P. (2014). *Tourism security: Strategies for effectively managing travel risk and safety*. Butterworth-Heinemann. <https://doi.org/10.1016/C2012-0-06600-4>
- Wang, Z., Wang, J., y Zhang, H. (2023). Destination image: A review from 2012 to 2023. *Cogent Social Sciences*, 9(2), 2240569. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2240569>
- World Bank. (2024). *Tourism and competitiveness*. <https://www.worldbank.org/en/topic/competitiveness/brief/tourism-and-competitiveness>
- Xie, C., Zhang, J., y Morrison, A. M. (2021). Developing a scale to measure tourist perceived safety. *Journal of Travel Research*, 60(6), 1232-1251. <https://doi.org/10.1177/0047287520946103>
- Yen, C., Tsaur, S., y Tsai, C. (2021). Destination safety climate: Scale development and validation. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 38(3), 234-249. <https://doi.org/10.1080/10548408.2021.1906385>
- Zou, Y., 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>