



ARTÍCULO CIENTÍFICO  
CIENCIAS SOCIALES

## Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador

### *Touristic quality and safety documental analysis at the festivities in Tungurahua, Ecuador*

Salas Medina, Paulina Elizabeth<sup>I</sup>; Velastegui Sánchez, José Ramiro<sup>II</sup>; Salas Álvarez, Wilson Teodomiro<sup>III</sup>

<sup>I</sup> [paulinasalas@uniandes.edu.ec](mailto:paulinasalas@uniandes.edu.ec), Facultad de Dirección de Empresas, Carrera de Turismo, Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES), Ambato, Ecuador.

<sup>II</sup> [ua.josevelastegui@uniandes.edu.ec](mailto:ua.josevelastegui@uniandes.edu.ec), Facultad de Dirección de Empresas, Carrera de Turismo, Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES), Ambato, Ecuador.

<sup>III</sup> [ua.wilsonsalas@uniandes.edu.ec](mailto:ua.wilsonsalas@uniandes.edu.ec), Facultad de Dirección de Empresas, Carrera de Turismo, Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES), Ambato, Ecuador.

Recibido: 21/08/2018

Aprobado: 04/12/2018

Como citar en normas APA el artículo:

Salas Medina, P. E., Velastegui Sánchez, J. R., & Salas Álvarez, W. T. (2019). Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador. *Uniandes Episteme*, 6(1), 96-110.

## RESUMEN

Tungurahua, provincia ubicada en el centro de la zona andina del Ecuador contiene importantes atractivos que inducen al incremento de turistas nacionales e internacionales. Sin embargo, aún existen falencias en calidad y seguridad turística especialmente en las festividades de las ciudades. El propósito del presente trabajo es realizar un análisis documental de estos dos aspectos durante las festividades anuales de la provincia, los cuales involucran programaciones a las que concurren turistas y visitantes de manera masiva. Para el efecto, se realizó una investigación documental cualitativa, de diseño no experimental, en base a cinco informes del Comité de Turismo de Tungurahua durante el desarrollo de las festividades en el año 2017. Entre los principales resultados de esta investigación está el

estudio y mejoramiento de la calidad y de la seguridad de los servicios turísticos durante las celebraciones y se concluye que los entes gubernamentales e institucionales son los encargados de estudiar y diseñar los aspectos de calidad y seguridad turística para brindar mayor satisfacción a los turistas y visitantes.

**PALABRAS CLAVE:** Servicios turísticos; calidad turística; seguridad turística; festividades.

## **ABSTRACT**

Tungurahua is a province in Ecuador is situated in the central part of the Andes with important touristic sites attracting to foreign and national visitors. However, there are failures in the touristic quality and visitor's safety. In this paper, a non-experimental documental and qualitative research was done based on five reports from the Tungurahua Tourism Committee during the 2017 festivities of the province. Among the main results of the research are the study and improvement of the touristic services during the celebrations. It was concluded that the governmental and other institutions should study and design strategies to give better quality and safety to satisfy the visitors.

**KEYWORDS:** Tourist services; tourist quality; tourist security; festivities.

## **INTRODUCCIÓN**

El análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua se realiza al considerar que en la actualidad, en Ecuador, la calidad y la seguridad para los turistas en las festividades se determina en base a reglamentaciones en materia de turismo, que establecen parámetros que responden a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de destinos competitivos.

La calidad del servicio se considera un factor clave en la diferenciación de los servicios y la creación de ventajas competitivas en el turismo (Fuentes, Hernández & Morini, 2015, citando a Hudson *et al.*, 2004).

La Seguridad Turística según Grūnewald (2018), a nivel internacional, es una nueva especialidad de la Seguridad, necesaria en muchos países, basándose en la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

Muchas ciudades y poblaciones del mundo han logrado posicionar determinadas festividades locales, como una forma estratégica para atraer el turismo y generar más desarrollo; por lo que se proponen nuevos tipos de celebraciones no convencionales que resultan atractivas para los turistas.

La provincia de Tungurahua, ubicada en la parte central de la región Sierra de la República del Ecuador, es una de las zonas con numerosos atractivos turísticos, conocida por su diversidad en ambientes naturales, historia, culturas, tradiciones y poder económico en base al emprendimiento y empuje de su gente. Estas características conducen a que se incremente el interés de connacionales y extranjeros por visitar la provincia, especialmente en las festividades anuales que se realizan en cada una de las ciudades de la provincia.

Ya sean de origen precolombino o que provienen de devociones religiosas, estas festividades atraen la atención de los turistas que son los que determinan la calidad de las fiestas, y por lo que es de vital importancia conocer su nivel de satisfacción con el desarrollo de estas.

En consecuencia, también el tema de la Seguridad Turística en el Ecuador reviste singular importancia, particularmente en las festividades anuales que se realizan en cada uno de los cantones con motivo de su creación. Tales festividades concitan el interés de visitantes nacionales y extranjeros, por lo que la afluencia de amplios conglomerados humanos es notable, lo que obliga a que sean ejecutados los dispositivos de seguridad ciudadana y, por consiguiente, de los turistas.

El creciente interés por la satisfacción del cliente y por la calidad del servicio ha provocado un nuevo trazo en las políticas de gestión de los destinos turísticos, que pasan a centrarse en la satisfacción de los turistas. En España, por ejemplo, a partir de la década de los 30, la Dirección General de Turismo consideró que la competitividad de los destinos turísticos dependía de su imagen, organización, sostenibilidad y calidad, ya que por mucha promoción que se realizara, lo determinante era la satisfacción del turista. De esta forma, se inicia un proceso de planificación estratégica turística en el que la calidad del servicio para el logro de una mayor satisfacción del usuario es el eje central de la misma. Este objetivo se consolida a través del Sistema de Calidad Turística Español (SCTE) que desarrolla una metodología específica e instrumentos como la marca «Q de calidad turística» para lograr el mismo (Fuentes, Hernández & Morini, 2015).

Un número interesante de actividades se han desarrollado en el Ecuador relacionadas al tema de Seguridad Turística:

- En el año 2011, se establecieron lineamientos básicos dirigidos a un “Plan Nacional de Seguridad Turística en el Ecuador” en reuniones que fueron organizadas por el Ministerio de Turismo en coordinación con la Universidad de Especialidades Turísticas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.
- En el 2015 se desarrolló en Guayaquil la “Feria Internacional del Turismo en Ecuador (FITE) en la que se trata la Seguridad Turística.
- En el 2016 se entrega el Plan Integral de Asistencia Turística de Ecuador (PIAT) que garantiza la movilidad y el desplazamiento seguro de los turistas que visitan el país (Colectivo de Autores, 2016).

- El año anterior, en Quito, en julio de 2017 se llevó a cabo la quinta “Mesa de Seguridad Turística” (Ministerio de Turismo, 2017) con el propósito de informar los esfuerzos del gobierno para consolidar al Ecuador como un “Destino Seguro”. En el evento estuvieron autoridades gubernamentales, GAD’s, embajadas y consulados acreditados en el país y gremios turísticos. Se ratificó que la seguridad turística es un eje fundamental para convertir al país en Potencia Turística. Por otra parte, la Policía Nacional del Ecuador (2017), a través del “Servicio de Seguridad Turística” (SST), se ocupa del resguardo de la seguridad de turistas nacionales y extranjeros que visitan el Distrito Metropolitano de Quito hacia proteger, orientar y apoyar la actividad que desarrollan los visitantes como un importante aspecto de la seguridad ciudadana (Policía Nacional del Ecuador, 2017a, 2017b).
- Recientemente, en mayo de 2018 (Ministerio del Turismo, 2018), el experto mexicano Miguel Rico, se refirió a que en el Ecuador el registro de homicidios es uno de los más bajos superando a Estados Unidos, Canadá y Chile, razón que le condujo a calificar al país como un destino seguro para el turista.

En el Gobierno Provincial de Tungurahua y su departamento de Planificación y Coordinación se implementó el Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua, para contribuir con el fortalecimiento del turismo en la provincia a través de la generación de productos turísticos, capacitación, asesoría técnica, promoción y difusión de productos turísticos, al igual que generación de información estadística. En tal sentido, el accionar del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua busca la creación de una estrategia de desarrollo turístico y planes y programas de reconocida vigencia hacia mejorar los servicios turísticos y promover el mejoramiento de la calidad de dichos servicios (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2017a, 2017b, 2017c, 2017d, 2017e).

Los informes objeto de estudio fueron elaborados en el 2017 por el Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua, en los que se abarca el tema de calidad y seguridad turística de las festividades que se realizan en la provincia de Tungurahua, que pueden ser expresiones: culturales, folklóricas y religiosas.

Conforme a lo expuesto, se ha formulado el problema científico: el desconocimiento de los resultados publicados en los informes elaborados por el Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua acerca de calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua.

Por tanto, como respuesta parcial de la problemática, el objetivo de esta investigación documental es: analizar los informes elaborados por el Centro de Fomento e Innovación Turística, que contribuya a la determinación de la calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua.

La aplicación del procedimiento de investigación documental y su sistematización es factible, y proporciona un análisis de estos informes con argumentos acordes al tema de estudio que pueden ser aplicados a otros contextos.

## MÉTODOS

El análisis documental consiste en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Tiene los siguientes elementos claves:

- Se basa en la búsqueda de fuentes pertinentes respecto a un problema de investigación
- Las fuentes pueden ser impresas y electrónicas
- Se da una lectura inicial a los documentos y se establecen las categorías de análisis considerando el problema de investigación
- Los documentos se analizan a partir de categorías, que son los ejes claves para abordar el problema
- La información organizada se analiza críticamente respecto al problema de investigación
- Se establecen posibles vacíos en el conocimiento y se proponen acciones para futuras investigaciones

Los documentos se analizaron a nivel del Comité de Turismo de Tungurahua, informes que definen el perfil de los visitantes a las festividades; los cinco informes constituyen el conjunto documental del objeto de estudio.

Para esto se empleó una investigación documental basada en técnicas de fijación y localización de datos y análisis de contenidos, siguiendo los procedimientos lógicos de este tipo de investigación: lectura, análisis, síntesis, deducción e inducción, para relacionar e identificar las variables partiendo de lo general a lo particular. Se efectuó una recopilación de los datos de cada uno de los informes para redescubrir los hechos, identificar problemas y orientarlo a otras fuentes de investigación a fin de elaborar un instrumento de investigación, considerando el análisis documental que permite: identificar conceptos e indicadores en el contenido de los informes analizados y establecer hechos sustentados en documentos fiables y creíbles.

El análisis se realizó a través de matrices que permiten identificar los aportes de cada documento a las variables mediante una investigación documental cualitativa, de diseño no experimental, en base a cinco informes del perfil del visitante y turista durante el desarrollo de las festividades de la provincia en el año 2017, elaborados por el Comité de Turismo de Tungurahua.

**Tabla 1. Títulos de los informes de las festividades de Tungurahua en el año 2017.**

1	Estudio del perfil del turista y visitante a la Fiesta de la Fruta y de las Flores y su repercusión económica en los prestadores de servicios turísticos de Ambato. (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2017a)
2.	Estudio del perfil del visitante a la Diablada Pillareña. (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2017b)
3.	Estudio del perfil del visitante en la Fiesta del Señor del Terremoto. (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2017c)
4.	Estudio del perfil del turista y visitante que llega a las Festividades de Cantonización de Cevallos. (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2017d)
5.	Estudio del perfil del visitante a las Festividades de Carnaval del cantón Quero. (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2017e)

**Fuente:** Gobierno Provincial de Tungurahua (2017).

El análisis de los informes se los realizó por separado de forma flexible. El método de trabajo utilizado fue: recopilación de información, lectura crítica e interpretación de la información.

En la recopilación de información primeramente, se solicitó los informes mencionados al Comité de Turismo de Tungurahua, los cuales fueron resultado de las actividades conjuntas en las que participó la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES) y otras instituciones de gobierno seccional, Ministerio de Turismo, Cámara de Turismo de Tungurahua, CONAGOPARE, Unidad de Movimientos Indígenas y Campesinos de Tungurahua; Universidad Técnica de Ambato, Universidad Indoamérica y Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Esto permitió la revisión de la literatura, donde se ha trabajado con dos variables: calidad y seguridad turística.

Luego de obtener la información solicitada, se procede a realizar la lectura crítica de los informes, que incluyen: introducción, resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones. Posteriormente se interpreta la información examinando los 15 parámetros que fueron investigados y señalados en los informes: 1) Tipo de turistas y visitantes; 2) Rango de edad; 3) Gasto promedio total y por servicios; 4) Número de turistas y visitantes de acuerdo a su procedencia; 5) Aporte de turistas y visitantes por provincia y por rango de edad; 6) Perfil ocupacional del turista y visitante; 7) Repetición de visita; 8) Preferencia de hospedaje; 9) Reservación de servicios de hospedaje; 10) Preferencia de sitios de alimentación; 11) Tipo de movilización; 12) Actividades que realizan turistas y visitantes; 13) Evaluación de servicios; 14) Participación de turistas y visitantes a eventos de la festividad; 15) Resultados económicos.

A continuación, se recogieron y organizaron los resultados detallados en los informes y que tuvieran relación con las variables de calidad y de seguridad turística, permitiendo obtener una comparación y una posterior síntesis, relacionando los temas en común de cada informe.

Para esto se plantea un cuadro analítico para cada variable, diferenciando los aspectos tratados y proporcionando un contexto que facilita el desarrollo del análisis.

Finalmente, se realizó la discusión de dichos resultados y se diseñaron las conclusiones del trabajo.

## RESULTADOS

A partir de los cinco informes del perfil del visitante y turista durante las festividades, elaborados por el Comité de Turismo (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2017a, 2017b, 2017c, 2017d, 2017e), se puede observar que existe diferencias entre la calidad y la seguridad turística de una festividad y otra.

### Calidad turística

Los resultados de Calidad Turística se relacionaron a la evaluación de los servicios de las festividades considerando: transporte público, limpieza de la ciudad, organización de los eventos, información turística, comida típica, servicio de hoteles y alimentación, trato de los habitantes y tráfico vehicular.

**Tabla 2. Resultados relacionados sobre calidad turística en los informes de las festividades en Tungurahua en el año 2017.**

Título del informe	Resultados
“Estudio del perfil del turista y visitante a la Fiesta de la Fruta y de las Flores y su repercusión económica en los prestadores de servicios turísticos de Ambato”.	Mejorar la calidad de los eventos, cumpliendo con el horario establecido de inicio y trabajando de manera integrada entre los diferentes organismos estatales y privados. Atendiéndose esencialmente la atención a los habitantes y la seguridad.
“Estudio del perfil del visitante en la Fiesta del Señor del Terremoto”. (Patate)	Realizar un trabajo mancomunado por la calidad y velar por ella, considerando que es un tema subjetivo en su percepción, por lo tanto, debe ser atendido en todo momento antes, durante y después de las festividades. En sentido general, los resultados son alentadores, aunque se debe seguir trabajando por mejorar la calidad de la organización, de los servicios y atención a los turistas y visitantes, y en rescatar el verdadero sentido de las festividades. En lo referente al servicio de alimentación, se recomienda mejorar la manipulación de alimentos y mantener una relación adecuada de calidad-precio.
“Estudio del perfil del visitante a la Diablada Pillareña”. (Píllaro)	Incrementar la oferta turística del cantón y sus alrededores o entorno, así como mejorar la infraestructura hotelera y de restaurantes, pues es imposible recibir más personas con la actual, ya que esto, no garantiza la calidad del servicio y, por ende, no motiva al incremento de turistas y visitantes. En

Título del informe	Resultados
	este sentido, pueden haber influido los precios de las habitaciones con relación a la calidad de lo que se ofrece en las instalaciones para que los clientes reconozcan el valor agregado de las mismas.
"Estudio del perfil del turista y visitante que llega a las Festividades de Cantonización de Cevallos". (Cevallos)	Mejorar los inconvenientes identificados para las próximas festividades. Al respecto, el transporte fue el de mayor aceptación por las personas, conjuntamente con la comida típica. El resto de las variables evaluadas, tienen puntuaciones similares entre bueno y regular en su generalidad, lo cual denota que hay que seguir trabajando en aspectos organizativos, de limpieza de la ciudad, entre otros.
"Estudio del perfil del visitante a las Festividades de Carnaval del cantón Quero". (Quero)	Seguir trabajando por mejorar la calidad de la organización, la calidad de los servicios en los restaurantes y atención a los turistas y visitantes, y, sobre todo rescatar el verdadero sentido de las festividades.

**Fuente:** (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2017a, 2017b, 2017c, 2017d, 2017e)

Así, la Diablada Pillareña, en general tuvo una evaluación de bueno, siendo la higiene lo que menor valoración obtuvo. Destaca también la valoración dada a la señalización e información turística.

El mismo informe realizado en el cantón Cevallos, se anticipa que, en general, el transporte fue considerado bueno, conjuntamente con la comida típica del cantón. El resto de las variables evaluadas en el informe, tienen puntuaciones similares entre bueno y regular en su generalidad, lo cual denotó que hay que seguir trabajando en aspectos organizativos, de limpieza de la ciudad, entre otros.

En relación al cantón Quero, es destacable: que la calidad de las festividades es aceptable, aunque se debe seguir trabajando en mejorar la calidad de la organización de los eventos, de los servicios de los restaurantes, especialmente en atención al visitante, pero es importante rescatar el sentido de las festividades. Mientras que en el cantón Patate, la calidad de las festividades aún no es percibido por los turistas y visitantes, por lo tanto, la mejora de la calidad debe ser atendido antes, durante y después del desarrollo de cada una de las programaciones.

En la Fiesta de la Fruta y de las Flores se recogió como resultado de los informes realizados por el Comité de Turismo de Tungurahua, que existen dos aspectos en los que se debe trabajar en la ciudad para mejorar la calidad: trato de los habitantes y tráfico vehicular, es decir, se debe trabajar con la comunidad local para mejorar la hospitalidad.

## Seguridad Turística

En lo referente a seguridad turística en las festividades, se realizó la siguiente compilación de información:

**Tabla 3. Resultados relacionados sobre seguridad turística en los informes de las festividades en Tungurahua en el año 2017.**

Título del informe	Resultados
“Estudio del perfil del turista y visitante a la Fiesta de la Fruta y de las Flores y su repercusión económica en los prestadores de servicios turísticos de Ambato”. (Ambato)	Mejorar la planificación de los distintos eventos en la festividad: control del espumante, el uso de espacios públicos: estacionamientos, servicios higiénicos, tráfico vehicular, seguridad, limpieza.
“Estudio del perfil del visitante en la Fiesta del Señor del Terremoto”. (Patate)	Crear condiciones óptimas de seguridad, ventas ambulantes, logística para presenciar el desfile, limpieza de la ciudad, control de venta y consumo de licor.
“Estudio del perfil del visitante a la Diablada Pillareña”. (Píllaro)	Planificar espacios seguros y adecuados para estacionamientos de vehículos, expendio de alimentos, instalación y ubicación de graderíos. Incorporar más servicios sanitarios considerando la capacidad de ocupación de los establecidos y el número de visitantes a la festividad. Controlar el consumo de alcohol.
“Estudio del perfil del turista y visitante que llega a las Festividades de Cantonización de Cevallos”. (Cevallos)	Mejorar las condiciones generales de la ciudad en seguridad, información turística, tráfico vehicular, informalidad y control del consumo de alcohol y de estupefacientes.
“Estudio del perfil del visitante a las Festividades de Carnaval del cantón Quero”. (Quero)	Controlar el juego brusco de carnaval que no es adecuado para todas las personas. Establecer estrategias a fin de disminuir el tráfico vehicular en los ingresos, además de espacios adecuados y seguros para estacionamiento.

**Fuente:** (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2017a, 2017b, 2017c, 2017d, 2017e)

La revisión de la literatura da como resultado que en todos los informes se coincide que la planificación es indispensable en el desarrollo de las festividades, en la que se debe trabajar por proporcionar elementos y espacios necesarios para la creación de condiciones óptimas de seguridad.

## **DISCUSIÓN**

### **Calidad Turística**

Solo se puede evaluar la calidad de las festividades a partir de informes que muestren la opinión de quienes efectivamente han estado en las actividades programadas, valorando cada una de las dimensiones que determinan el nivel de calidad de las fiestas de la provincia de Tungurahua. (Gobierno Provincial de Tungurahua, 2017a, 2017b, 2017c, 2017d, 2017e).

En la investigación de Fuentes, Hernández & Morini (2015), se pone de manifiesto lo evidenciado en los informes analizados con respecto a la influencia de la calidad en el turismo, considerando que el turista del siglo XXI tiene un mayor abanico de elección y capacidad de decisión, es un turista más exigente que pone más énfasis en la calidad que en la cantidad, y que busca sentir y experimentar vivencias.

Mientras que en las nuevas normativas de calidad en turismo, se ha determinado que el objetivo primordial de esta actividad sea la satisfacción de los turistas. De ahí que la importancia de la calidad en turismo ha aumentado, existiendo una relación directa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción, considerando factores que influyen en ésta. (Bolton y Drew, 1991; citado por Fuentes, Hernández & Morini, 2015).

En este sentido, los resultados de la investigación de Lavín, Martínez, Medina & Viteri (2017) mencionan que al hablar del turismo de festividades se considera un mayor gasto, y por ende los turistas exigen mayor calidad en el servicio.

Un hecho a considerar en las festividades de la provincia de Tungurahua es que el 2015 fue proclamado en Ecuador, como el año de la Calidad Turística, que buscaba incentivar a empresas, destinos y personas involucradas en la actividad turística a mejorar su prestación de servicios. (Ministerio de Turismo, 2015)

Otro factor que tomar en cuenta es que en Tungurahua desde hace 10 años se han ejecutado estrategias en ese sentido, pero aún falta mucho por hacer, ya que como lo demuestran Ruiz, Ayala, Alomoto y Acero (2015), en los resultados de su investigación, la calidad es una necesidad ineludible para mantener ventajas competitivas. Sin embargo, la gestión de la calidad y sus modelos de excelencia tienen mayor arraigo en España, donde empresas y destinos empiezan hacer uso de herramientas de análisis de datos masivos para mejorar la calidad. Además, estos autores en su investigación evidencian un creciente número de

estudios relacionadas con el desarrollo de sistemas de calidad en organizaciones públicas, enfocándose en turismo.

Por otra parte, Savi y Gonçalves (2016), destacan en su investigación las características de un estudio netnográfico relacionado con: la calidad de servicios en sitios web de evaluación de atractivos turísticos, específicamente TripAdvisor.com; la recolección de datos públicos longitudinales, ya que todos los comentarios sobre los atractivos descritos en el referido sitio fueron almacenados a través del tiempo; el uso de la ética como directora de todo el trabajo sin la necesidad de que los investigadores se identificaran ante los emisores de los comentarios, visto que no son un grupo social específico sino usuarios que citaron aleatoria y voluntariamente en sus comentarios los atractivos estudiados sin importar la finalidad del uso de sus comentarios. De esta manera, se evidenció que los atributos más valorados en los destinos fue la localización y el acceso, refiriéndose a: autovías, veredas o escaleras. Al igual que en los informes analizados en los resultados de la investigación de Savi y Gonçalves (2016) se muestra que los indicadores de calidad de un destino están relacionados con infraestructura y equipamiento. Otro atributo identificado fue la estética, que en el caso de los informes de las festividades, tiene que ver con la identidad de estas, es decir, que cada festividad proyecte una imagen representativa para el visitante que haga que quiera quedarse en las programaciones, ya que le proporciona las 3 E de la experiencia: educación, emoción y entretenimiento.

Además, Fernandes y Bezerra (2015) en su investigación identificaron 28 atributos relacionados con la calidad de un destino turístico, entre los que destacan: la relación calidad / precio en los establecimientos turísticos, la disponibilidad de servicios y equipamientos, especialmente de salud. Además, entre los atributos que forman parte de las expectativas de los turistas se encuentran: la tranquilidad y calma del lugar; lo que no es aplicable a la presente investigación ya que se analiza el periodo de festividades. Pero si posee relación con los atributos relacionados con: programaciones y actividades ofertadas para los turistas, diversidad cultural de las fiestas y el posicionamiento de estas.

Así mismo, Berríos y Campo (2016) identificaron que los puntos fuertes que caracterizan la calidad de establecimientos turísticos de un destino son: limpieza, confort, ubicación, aceptables instalaciones y servicios, atención del personal y buena relación calidad-precio. Por lo que se coincide con Berríos y Campo (2016) al considerar que la imagen preconcebida difiere de la imagen real una vez visitado un destino o establecimiento turístico, por lo que se debe siempre buscar que esta mejore significativamente, ya que si se desarrolla una imagen negativa de una determinada festividad como mencionan Berríos y Campo (2016), esta actuará como freno directo a la demanda turística. En caso de que esto suceda se debe realizar una investigación profunda de los aspectos que provocaron la imagen negativa y determinar estrategias para modificarla. Por lo tanto, se considera importante generar

acciones integrales para mantener una imagen del destino, entre las que se incluye el desarrollo de un programa de calidad turística que permita, en el caso de las festividades estandarizadas, procesos de actuación; a la vez que se socializa con los prestadores de servicios una cultura de calidad, especialmente en los días en que se desarrollan las festividades a fin de que los agentes implicados se conviertan en la propia ventaja competitiva del destino. Por otro, definir planes de conservación de la identidad de las festividades para revitalizar el patrimonio cultural de las mismas, destacando sus características más valiosas y logrando que el desarrollo de las festividades sea de forma sostenible.

### **Seguridad Turística**

En los informes existen recomendaciones de carácter general sobre seguridad ciudadana pero no sobre seguridad turística. Sin embargo, en estas recomendaciones están inmersos ciertos aspectos que son parte integrante de la seguridad turística según Grünwald (2018), que señala que en gran número de países es requerimiento que exista Seguridad Turística como una nueva especialidad dentro del rubro Seguridad.

La seguridad turística tiene que ver con diversos puntos como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, en particular y, en general, con los prestadores de servicios y miembros de las comunidades. En consecuencia, están inmersos la Seguridad Pública que disminuye los hechos delictivos como robos y los accidentes; la Seguridad Social que garantiza el libre desplazamiento del turista ante problemas sociales tales como paros, huelgas, etc.; la Seguridad Médica que permite la asistencia médica al visitante antes de viajar o durante su desplazamiento en el destino turístico; la Seguridad Informativa para el adecuado conocimiento del turista en su destino; la Seguridad Económica para prevenir riesgos desde la óptica económica; la Seguridad de los Servicios Turísticos para la protección del turista durante el desplazamiento por los diversos establecimientos de servicios turísticos y recreativos; la Seguridad en Eventos para la protección del turista durante la realización o participación en eventos deportivos, musicales, recreativos, etc. (Grünwald, 2018).

En lo referente a seguridad, en la investigación de Savi y Gonçalves (2016), este atributo es muy importante, ya que muestra cuidado por parte del destino para con el turista. En lo que se coincide con la presente investigación, ya que la seguridad hace que el turista se sienta libre de peligros. Este factor se duplica al momento de desarrollarse una festividad, por lo que la implementación de un sistema de emergencia es indispensable para crear procedimientos de seguridad en cada una de las programaciones e influyen directamente en la calidad de servicios percibida por el turista.

En la investigación de Fernandes y Bezerra (2015), quienes siguieron las directrices sugeridas por Stock & Lambert (2001), los resultados mostraron que los gestores deberían preocuparse prioritariamente y mejorar sin duda el atributo de seguridad. La situación actual del destino

Pipa (Brasil) analizados por Fernandes y Bezerra (2015) demuestra que los casos de robos son altos, por lo que proponen un aumento de los efectivos policiales, mayor número de vehículos para realizar rondas, instalación de cámaras de seguridad en los espacios públicos, cooperación y organización de reuniones regulares entre la policía y los empresarios.

## CONCLUSIONES

La calidad en las festividades de la provincia de Tungurahua no es homogénea y depende de los eventos que se realiza en cada ciudad. Los gestores públicos de turismo tienen en este resultado una fuente de apoyo importante para la toma de decisiones en la organización de las fiestas.

Las ciudades de Ambato, Pillaro, Patate, Cevallos y Quero al 2018 disponen de estudios detallados sobre sus festividades anuales realizadas en el 2017 por parte del Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua del Honorable Gobierno Provincial. Sin embargo, en dichos estudios no hay búsqueda específica de información sobre Seguridad Turística, aunque se dan algunas recomendaciones sobre seguridad general de los ciudadanos.

Es recomendable que en acción interinstitucional con la participación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs), la Policía Nacional, los Gremios de Turismo y las Universidades, se ejecuten estudios específicos relacionados a Seguridad Turística en las festividades anuales de todas y cada una de las nueve ciudades que integran la provincia de Tungurahua.

## REFERENCIAS

- Berríos, R., & Campo, S. (2016) Calidad percibida de los servicios: una aplicación a los servicios de hospedaje en León de Nicaragua. *Revista de análisis turístico*, (21), 42-50.
- Colectivo de autores. (2016). *Plan Integral de Asistencia Turística (PIAT)*. Quito, Ecuador: Gobierno de la República del Ecuador. Recuperado de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/10IGC2016-PLAN.pdf>.
- Fernandes, D., & Bezerra, D. (2015) Factores de atractividad y calidad de los servicios turísticos en el destino Pipa - Brazil. *Estudios y perspectivas en turismo*. 24(2), 205-221.
- Fuentes, M., Hernández, E., & Morini, S. (2016) Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero español. *Cuadernos de Turismo*, (37), 203-26.
- Grünewald, L. (2018). *Qué es la Seguridad Turística. La seguridad turística es una nueva especialidad de la Seguridad, necesaria en muchos de nuestros países*. Foro de

- Seguridad, Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Recuperado de [http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc\\_4054.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm).
- Gobierno Provincial de Tungurahua. (2017a). *Estudio del perfil del turista y visitante a la Fiesta de la Fruta y de las Flores y su repercusión económica en los prestadores de servicios turísticos de Ambato*. Ambato, Ecuador: Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua.
- Gobierno Provincial de Tungurahua. (2017b). *Estudio del perfil del visitante a la Diablada Pillareña*. Ambato, Ecuador: Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua.
- Gobierno Provincial de Tungurahua. (2017c). *Estudio del perfil del visitante en la Fiesta del Señor del Terremoto*. Ambato, Ecuador: Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua.
- Gobierno Provincial de Tungurahua. (2017d). *Estudio del perfil del turista y visitante que llega a las Festividades de Cantonización de Cevallos*. Ambato, Ecuador: Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua.
- Gobierno Provincial de Tungurahua. (2017e). *Estudio del perfil del visitante a las Festividades de Carnaval del cantón Quero*. Ambato, Ecuador: Centro de Fomento e Innovación Turística de Tungurahua.
- Lavín, J., Martínez, C., Medina, F., & Viteri, W. (2017). Diferencias entre el perfil del turista cultural y el turista religioso. La festividad del Señor del Terremoto en Patate (Ecuador). *Methaodos. Revista de Ciencias Sociales*, 5(1): 142-154.
- Ministerio de Turismo (MINTUR). (2015). *2015, el Año de la Calidad Turística*. Quito, Ecuador: Ministerio de Turismo. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/calidadturistica/>.
- Ministerio de Turismo (MINTUR). (2017). *Proyecto para la Consolidación, Regulación y Control Turístico*. Quito, Ecuador: Ministerio de Turismo. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/Resumen-Ejecutivo-Proyecto-para-la-Consolidaci%C3%B3n-Regulaci%C3%B3n-y-Control-Tur%C3%ADstico.pdf>.
- Ministerio del Turismo. (2018). *Miguel Rico: Plan Integral de Asistencia Turística de Ecuador es el más moderno de Latinoamérica*. Quito, Ecuador: Ministerio del Turismo. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/miguel-rico-plan-integral-de-asistencia-turistica-de-ecuador-es-el-mas-moderno-de-latinoamerica/>.
- Policía Nacional del Ecuador. (2017a). *Policía turística al servicio de la comunidad*. Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://www.policiaecuador.gob.ec/policia-turistica-al-servicio-de-la-comunidad/>.
- Policía Nacional del Ecuador. (2017b). *Policías fortalecen sus conocimientos de servicio turístico en la Universidad Internacional del Ecuador*. Quito, Ecuador. Recuperado de:

<http://www.policiaecuador.gob.ec/policias-fortalecen-sus-conocimientos-de-servicio-turistico-en-la-universidad-internacional-del-ecuador/>.

Ruiz, A., Ayala, J., Alomoto, N., & Acero, J. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *Estudios gerenciales*, 31(136): 319-334.

Savi, M., & Gonçalves, S. (2015). Atributos de la calidad de servicios en atractivos turísticos. Un estudio etnográfico en el uso del protocolo TOURQUAL. *Estudios y perspectivas en turismo*. 25(2), 124-142.