

Análisis de riesgos de seguridad en hoteles de tres estrellas en un contexto de inseguridad urbana: caso Guayaquil

Security risk analysis in three-star hotels within a context of urban insecurity: the case of Guayaquil

Análise de riscos de segurança em hotéis três estrelas em um contexto de insegurança urbana: caso Guayaquil

Flores Sarmiento, Roxana Vanessa
Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte
rflores@istvr.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-0557-9560>



Castro Iturralde, Galo Gabriel
Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte
gcastro@istvr.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-8481-6506>



Avecillas Uquillas, Kerly Jenniffer
Investigador Independiente
kavecillasu@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-8540-0182>



Pesantes Sangacha, Deysi Adriana
Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte
dpesantes@istvr.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-0423-0220>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v7/n1/1578>

Como citar:

Flores-Sarmiento, R. V., Castro-Iturralde, G. G., Avecillas-Uquillas, K. J., & Pesantes-Sangacha, D. A. (2026). Análisis de riesgos de seguridad en hoteles de tres estrellas en un contexto de inseguridad urbana: caso Guayaquil. *Código Científico Revista De Investigación*, 7(1), 2170–2189.

Recibido: 28/05/2026

Aceptado: 24/06/2026

Publicado: 30/06/2026

Resumen

La inseguridad urbana en Guayaquil ha incrementado la vulnerabilidad del sector hotelero, especialmente en establecimientos de tres estrellas que operan con limitaciones económicas, tecnológicas y organizacionales para proteger a huéspedes, trabajadores e instalaciones. El estudio tuvo como objetivo analizar los principales riesgos de seguridad presentes en estos hoteles y evaluar la implementación de protocolos de gestión de riesgos en un contexto de criminalidad urbana. La metodología adoptó un enfoque mixto, descriptivo-exploratorio, no experimental y transversal; se aplicaron encuestas a cuatro empleados operativos y entrevistas semiestructuradas a cuatro administradores, seleccionados mediante muestreo intencional, con análisis estadístico descriptivo y análisis cualitativo de contenido. Los resultados evidenciaron que el 75% del personal no posee conocimiento completo de los protocolos, la capacitación se realiza solo una vez al año, el 50% percibe el entorno como poco seguro y los riesgos predominantes son robos, extorsiones, agresiones e incendios; aunque existen recursos básicos como cámaras, extintores y señalización, la gestión sigue siendo parcial. La discusión muestra que la inseguridad externa se agrava por debilidades internas, baja formalización y escasa cultura preventiva. Se concluye que estos hoteles requieren sistemas formales, capacitación continua y articulación público-privada para fortalecer su resiliencia, competitividad y capacidad de respuesta.

Palabras clave: seguridad hotelera; gestión de riesgos; inseguridad urbana; turismo; Guayaquil.

Abstract

Urban insecurity in Guayaquil has increased the vulnerability of the hotel sector, especially in three-star establishments that operate with economic, technological, and organizational limitations to protect guests, employees, and facilities. The study aimed to analyze the main security risks present in these hotels and evaluate the implementation of risk management protocols within a context of urban crime. The methodology followed a mixed, descriptive-exploratory, non-experimental, and cross-sectional approach; surveys were applied to four operational employees and semi-structured interviews were conducted with four administrators, selected through intentional sampling, using descriptive statistical analysis and qualitative content analysis. The results showed that 75% of the staff do not have complete knowledge of security protocols, training is carried out only once a year, 50% perceive the environment as unsafe, and the main risks are robberies, extortions, assaults, and fires; although basic resources such as cameras, fire extinguishers, and signage are available, security management remains partial. The discussion reveals that external insecurity is intensified by internal weaknesses, low formalization, and a limited preventive culture. It is concluded that these hotels require formal systems, continuous training, and public-private coordination to strengthen resilience, competitiveness, and response capacity.

Keywords: hotel security; risk management; urban insecurity; tourism; Guayaquil.

Resumo

A insegurança urbana em Guayaquil aumentou a vulnerabilidade do setor hoteleiro, especialmente em estabelecimentos de três estrelas que operam com limitações econômicas, tecnológicas e organizacionais para proteger hóspedes, trabalhadores e instalações. O estudo teve como objetivo analisar os principais riscos de segurança presentes nesses hotéis e avaliar a implementação de protocolos de gestão de riscos em um contexto de criminalidade urbana.

A metodologia adotou uma abordagem mista, descritivo-exploratória, não experimental e transversal; foram aplicados questionários a quatro funcionários operacionais e realizadas entrevistas semiestruturadas com quatro administradores, selecionados por amostragem intencional, utilizando análise estatística descritiva e análise qualitativa de conteúdo. Os resultados evidenciaram que 75% dos funcionários não possuem conhecimento completo dos protocolos de segurança, a capacitação ocorre apenas uma vez por ano, 50% percebem o ambiente como pouco seguro e os riscos predominantes são roubos, extorsões, agressões e incêndios; embora existam recursos básicos como câmeras, extintores e sinalização, a gestão da segurança permanece parcial. A discussão demonstra que a insegurança externa é agravada por fragilidades internas, baixa formalização e limitada cultura preventiva. Conclui-se que esses hotéis necessitam de sistemas formais, capacitação contínua e articulação público-privada para fortalecer sua resiliência, competitividade e capacidade de resposta.

Palavras-chave: segurança hoteleira; gestão de riscos; insegurança urbana; turismo; Guayaquil..

Introducción

En el contexto actual de inseguridad ciudadana que atraviesa el Ecuador, el turismo urbano enfrenta desafíos crecientes en materia de protección tanto para los visitantes como para el personal operativo de los establecimientos turísticos. La ciudad de Guayaquil, uno de los principales destinos urbanos del país, continúa posicionándose como uno de los territorios con mayor incidencia de violencia criminal, en un escenario caracterizado por la expansión del crimen organizado y la conflictividad territorial.

Durante el año 2026, si bien se ha evidenciado una ligera reducción en los indicadores de muertes violentas en comparación con el año anterior, el país mantiene niveles críticos de violencia. Entre enero y marzo de 2026 se registraron aproximadamente 1.642 homicidios a nivel nacional, lo que representa una disminución frente al mismo período de 2025; no obstante, estas cifras continúan reflejando una problemática estructural persistente (La República, 2026).

En el caso específico de Guayaquil, se reporta una reducción del 17,6% en homicidios durante el primer bimestre de 2026 en comparación con el mismo período del año anterior. Sin embargo, la ciudad sigue concentrando una proporción significativa de la violencia nacional, especialmente dentro de la denominada Zona 8, que incluye también a Durán y Samborondón

(Primicias, 2026). Asimismo, la provincia del Guayas continúa siendo el principal epicentro delictivo del país, con más de 800 muertes violentas registradas en el primer trimestre de 2026 (Infobae, 2026).

Este contexto impacta directamente en la percepción de seguridad, la cual se mantiene elevada a pesar de mejoras estadísticas, afectando la competitividad turística, la confianza del visitante y la sostenibilidad de los destinos urbanos. Para el sector hotelero, particularmente en establecimientos de tres estrellas, este entorno representa un desafío significativo que exige la implementación de estrategias integrales de gestión de riesgos y fortalecimiento de protocolos de seguridad (ONU Turismo, 2023).

En Ecuador, el Ministerio de Turismo impulsa desde 2023 el Plan Integral de Asistencia y Seguridad Turística (PISTAT), orientado a fortalecer la seguridad mediante la articulación entre actores públicos y privados. No obstante, su implementación a nivel microempresarial presenta limitaciones operativas (Ministerio de Turismo, 2023).

Siendo el objetivo general de este artículo, analizar los principales riesgos de seguridad presentes en hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil y evaluar la implementación de protocolos de gestión de riesgos en un contexto de inseguridad urbana.

Para lo cual se identificó los principales riesgos de seguridad presentes en hoteles de tres estrellas, luego se evaluó el nivel de conocimiento y capacitación del personal en materia de seguridad y por último se determinó las principales limitaciones operativas para la gestión de riesgos.

En este marco, el presente estudio analiza los riesgos de seguridad en hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil, evaluando su capacidad de prevención y respuesta frente a un contexto de inseguridad urbana.

A pesar del incremento de investigaciones relacionadas con seguridad turística y criminalidad urbana en América Latina, existe una limitada producción científica enfocada

específicamente en la gestión de riesgos de seguridad en establecimientos hoteleros de categoría media dentro del contexto ecuatoriano. La mayoría de estudios previos se han centrado en el análisis macro de la inseguridad en destinos turísticos o en la percepción general del turista, dejando un vacío en torno a la capacidad operativa de los hoteles para prevenir y responder ante amenazas derivadas de la violencia urbana. En este sentido, la presente investigación aporta evidencia empírica sobre los principales riesgos de seguridad presentes en hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil, así como sobre las limitaciones estructurales y organizacionales que enfrentan las MIPYMES hoteleras para implementar sistemas formales de gestión de riesgos. Asimismo, el estudio incorpora una perspectiva aplicada que articula dimensiones territoriales, organizacionales y operativas de la seguridad turística, contribuyendo al fortalecimiento del debate académico sobre resiliencia y gestión del riesgo en destinos urbanos afectados por contextos de inseguridad.

Marco Teórico

Seguridad turística y su relevancia en el entorno hotelero

La seguridad turística constituye un componente esencial en la planificación y gestión de destinos, al incidir directamente en la percepción, satisfacción y comportamiento del visitante. De acuerdo con la ONU Turismo (2023), la seguridad turística comprende el conjunto de condiciones orientadas a garantizar la integridad física, psicológica, sanitaria y patrimonial de los turistas durante toda la experiencia de viaje. Este enfoque integral trasciende la mera ausencia de delitos, incorporando dimensiones relacionadas con la gestión del riesgo, la resiliencia y la capacidad de respuesta institucional.

En el contexto de los destinos urbanos, caracterizados por una alta densidad poblacional, complejidad social y dinamismo económico, la seguridad adquiere un papel estratégico en la competitividad turística. En este sentido, estudios recientes evidencian que la percepción de inseguridad influye significativamente en la decisión de viaje, afectando

variables como la elección del destino, la duración de la estancia y el nivel de gasto turístico (Infante Rivera et al., 2024). Esta relación evidencia que la seguridad no solo es un requisito operativo, sino un factor determinante en la sostenibilidad del sector.

Desde una perspectiva crítica, Segura & Flores (2023) sostienen que el turismo contemporáneo se desarrolla en un entorno global marcado por la incertidumbre y la exposición a múltiples amenazas, lo que ha llevado a replantear la seguridad como un eje transversal en la gestión turística. En este contexto, la construcción de entornos seguros se convierte en una condición necesaria para garantizar la confianza del visitante y la estabilidad del sistema turístico.

Dentro de este escenario, los establecimientos hoteleros representan uno de los principales puntos de contacto entre el turista y el destino. Estos espacios concentran flujos constantes de personas, bienes e información, lo que los convierte en entornos altamente sensibles desde el punto de vista de la seguridad. Por tanto, la implementación de sistemas integrales de protección no solo responde a una necesidad operativa, sino también a una estrategia de posicionamiento y diferenciación en el mercado.

Riesgos de seguridad en hoteles

El concepto de riesgo se refiere a la probabilidad de ocurrencia de eventos adversos que pueden generar impactos negativos en las personas, los bienes y las operaciones. En el ámbito turístico, este concepto adquiere especial relevancia debido a la exposición constante de los destinos y establecimientos a factores internos y externos que pueden comprometer su funcionamiento (Babinger, 2012).

Desde esta perspectiva, los hoteles, especialmente aquellos ubicados en entornos urbanos con altos niveles de inseguridad, enfrentan una multiplicidad de riesgos que deben ser gestionados de manera sistemática. De acuerdo a Flores & Ortiz (2024) estos riesgos pueden clasificarse en diferentes categorías interrelacionadas:

- Riesgos físicos: asociados a la integridad de las personas y a la seguridad de la infraestructura, incluyendo robos, agresiones, incendios o accidentes.
- Riesgos biológicos: relacionados con la salud pública, la higiene y la manipulación de alimentos, cuya relevancia se evidenció durante la pandemia de COVID-19.
- Riesgos cibernéticos: vinculados a la protección de la información digital, especialmente en un contexto de creciente digitalización de los servicios turísticos.
- Riesgos sociales: derivados de la interacción humana, tales como conflictos, violencia interpersonal o afectaciones reputacionales por difusión de incidentes en redes sociales.
- Riesgos legales: relacionados con el incumplimiento de normativas vigentes y responsabilidades empresariales.

De acuerdo con Salas Medina et al. (2019), la gestión de estos riesgos requiere una visión integral que articule la planificación territorial, la gestión empresarial y la coordinación institucional. En este sentido, la vulnerabilidad de los establecimientos turísticos no solo depende de sus condiciones internas, sino también del contexto en el que se desarrollan.

Protocolos de gestión de riesgos en hoteles

La gestión de riesgos en el sector hotelero se fundamenta en la implementación de protocolos operativos que permiten prevenir, mitigar y responder de manera eficiente ante situaciones adversas (Álvarez de la Torre & Rodríguez-Toubes Muñiz, 2014). Estos protocolos constituyen herramientas clave para reducir la incertidumbre y garantizar la continuidad operativa de los establecimientos.

En este sentido, AES Fundación (2024) señala que la gestión de riesgos en el ámbito turístico debe abordarse desde un enfoque sistémico, integrando dimensiones tecnológicas, organizativas y comunitarias. Este enfoque permite fortalecer la capacidad de respuesta ante crisis y mejorar la resiliencia de los destinos y empresas turísticas.

Entre los principales protocolos implementados en hoteles se encuentran los planes de evacuación, los sistemas de control de accesos, los procedimientos de atención ante emergencias médicas, los protocolos de seguridad alimentaria y los mecanismos de protección de datos personales. La correcta aplicación de estos instrumentos contribuye a reducir la exposición al riesgo y a mejorar la percepción de seguridad por parte del cliente.

En el contexto ecuatoriano, el Plan Integral de Asistencia y Seguridad Turística (PISTAT), impulsado por el Ministerio de Turismo, constituye una estrategia orientada a fortalecer la seguridad en destinos turísticos mediante la articulación entre actores públicos y privados. No obstante, diversos estudios evidencian que su implementación presenta limitaciones a nivel operativo, especialmente en pequeñas y medianas empresas (Ministerio de Turismo, 2023).

Seguridad organizacional y cultura preventiva en MIPYMES hoteleras

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) representan un componente fundamental del sector turístico, particularmente en el ámbito del alojamiento. Sin embargo, estas organizaciones enfrentan importantes limitaciones estructurales que dificultan la implementación de sistemas formales de gestión de seguridad.

Según Ministerio de Turismo del Ecuador (2025), factores como la escasez de recursos financieros, la limitada capacitación del personal y la ausencia de planificación estratégica inciden directamente en la vulnerabilidad de estas empresas. Como resultado, muchas MIPYMES adoptan enfoques reactivos, actuando únicamente después de la ocurrencia de incidentes.

Desde una perspectiva organizacional, la seguridad debe ser entendida como parte de la cultura empresarial. La adopción de una cultura preventiva implica la integración de prácticas de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización, promoviendo la

capacitación continua, la estandarización de procesos y la mejora continua (Ministerio del Trabajo del Ecuador, 2022).

Asimismo, estudios recientes destacan que la implementación de medidas preventivas no solo reduce la ocurrencia de incidentes, sino que también mejora el clima laboral, fortalece la confianza del cliente y contribuye a la sostenibilidad del negocio (Infante Rivera et al., 2024).

Normativa vigente relacionada con la seguridad hotelera en Ecuador

El marco normativo ecuatoriano establece una serie de disposiciones orientadas a garantizar la seguridad en los establecimientos turísticos, configurando un sistema de obligaciones que protege tanto a los usuarios como a los trabajadores del sector. En este contexto, el *Reglamento de Establecimientos de Alojamiento Turístico* define los requisitos técnicos, operativos y de seguridad que deben cumplir los establecimientos para su funcionamiento y categorización (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2021). Por su parte, el *Código Orgánico Integral Penal (COIP)* tipifica las responsabilidades penales derivadas de la omisión de medidas de seguridad o negligencia en la protección de las personas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Asimismo, la *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales* establece obligaciones específicas para garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información de los huéspedes, especialmente en lo referente al tratamiento de datos sensibles (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021). De igual manera, la *Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Fomento del Empleo* promueve la mejora de la calidad, la formalización y la competitividad del sector, incorporando la seguridad como un elemento transversal en la prestación de servicios turísticos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2024).

No obstante, la efectividad de este marco jurídico depende de su adecuada implementación a nivel operativo. En este sentido, la brecha entre la normativa y la práctica constituye uno de los principales desafíos para los establecimientos de categoría media, los

cuales deben adaptar estos lineamientos a sus capacidades técnicas, recursos disponibles y contexto operativo (Primicias, 2025).

Planteamiento del Problema

Los índices de violencia y criminalidad en la ciudad de Guayaquil ha generado un entorno de creciente incertidumbre para las actividades económicas y sociales, incluyendo el sector turístico. En particular, los establecimientos de alojamiento enfrentan mayores desafíos para garantizar condiciones adecuadas de seguridad para los huéspedes, el personal y las instalaciones. Esta situación resulta especialmente crítica en los hoteles de tres estrellas, los cuales, en su mayoría, operan bajo estructuras empresariales de tipo micro, pequeña o mediana empresa (MIPYME), caracterizadas por limitaciones en recursos financieros, tecnológicos y humanos.

A pesar de los esfuerzos institucionales impulsados por el Estado Ecuatoriano, como el Plan Integral de Asistencia y Seguridad Turística (PISTAT), orientado a fortalecer la coordinación interinstitucional y mejorar la protección de los visitantes en los destinos turísticos, su implementación efectiva a nivel de los establecimientos hoteleros aún presenta importantes brechas operativas. Muchos hoteles de categoría media no cuentan con protocolos de seguridad formalizados, actualizados ni adaptados a la complejidad de los riesgos presentes en contextos urbanos con altos niveles de inseguridad (Ministerio de Turismo, 2023).

La ausencia de instrumentos internos de gestión de riesgos limita la capacidad de respuesta ante situaciones críticas tales como robos, agresiones, incendios, emergencias médicas, amenazas cibernéticas o conflictos entre huéspedes y personal. Esta falta de planificación preventiva puede derivar en respuestas improvisadas frente a incidentes, incrementando la vulnerabilidad de los usuarios y trabajadores, así como los posibles daños a la infraestructura del establecimiento. Asimismo, la inexistencia de protocolos claros dificulta

el cumplimiento de la normativa vigente, afecta la reputación empresarial y compromete la sostenibilidad operativa del negocio en un mercado turístico cada vez más competitivo.

A ello se suman características estructurales propias de los hoteles de tres estrellas, tales como la alta rotación de personal, la limitada inversión en capacitación y seguridad, y la existencia de estructuras organizativas menos complejas en comparación con establecimientos de mayor categoría. Estas condiciones reducen la capacidad institucional para implementar sistemas formales de gestión de riesgos, generando brechas en la prevención y manejo de situaciones de inseguridad.

En este contexto, se evidencia la necesidad de desarrollar enfoques metodológicos que permitan identificar y analizar los principales riesgos de seguridad presentes en este tipo de establecimientos, con el propósito de generar herramientas prácticas que faciliten la implementación de protocolos de prevención y respuesta adaptados a la realidad operativa de las MIPYMES hoteleras (Ministerio del Interior del Ecuador, 2025).

En función de lo anterior, el presente estudio se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los principales riesgos de seguridad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil y en qué medida estos establecimientos implementan protocolos de gestión eficaces para su prevención y respuesta en un contexto de inseguridad urbana?

Metodología

La investigación adoptó un enfoque mixto, de alcance descriptivo-exploratorio y diseño no experimental transversal. La información fue recolectada mediante encuestas aplicadas a 4 empleados y entrevistas semiestructuradas dirigidas a 4 administradores de hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil, seleccionados mediante muestreo intencional. Para el análisis de datos se empleó estadística descriptiva y análisis cualitativo de contenido

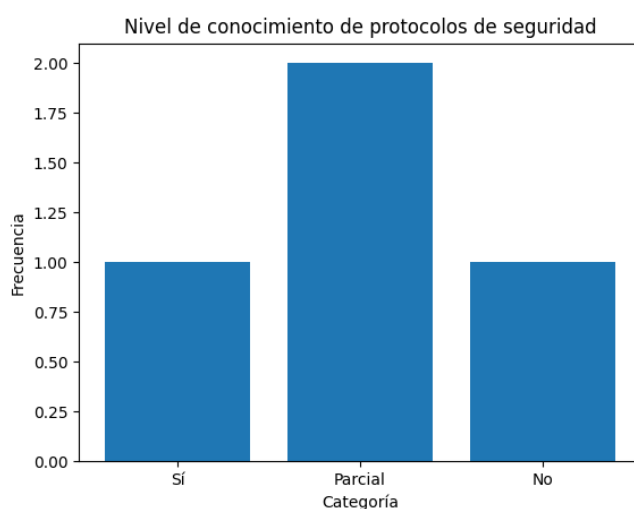
Resultados

Resultados de la encuesta al personal operativo

Los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada al personal operativo evidencian importantes debilidades en la gestión de la seguridad a nivel organizacional, particularmente en lo referente al conocimiento de protocolos, capacitación y percepción del riesgo.

Figura 1

Nivel de conocimiento de protocolos de seguridad



Nota: (Autores, 2026).

Tabla 1

Nivel de conocimiento y capacitación en seguridad del personal operativo

Variable	Categoría	Frecuencia (n= 4)	Porcentaje (%)
Conocimiento de protocolos	Sí	1	25
	Parcial	2	50
	No	1	25
Capacitación en seguridad	1 vez al año	4	100

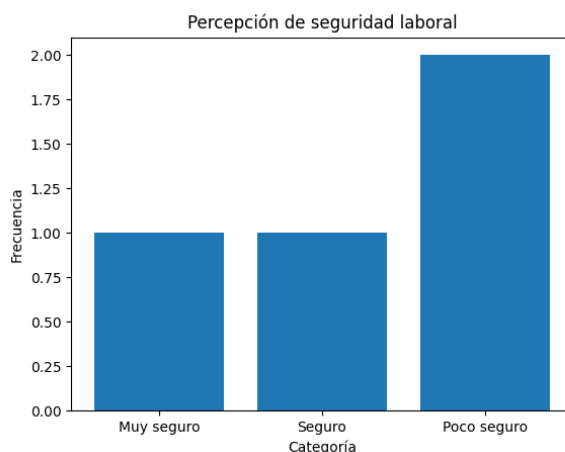
Nota: Elaboración a partir de encuestas aplicadas al personal operativo (Autores, 2026).

Se evidencia que el 75% del personal no posee un conocimiento completo de los protocolos de seguridad, lo que constituye una debilidad crítica en la gestión operativa. Asimismo, la totalidad de los encuestados indicó recibir capacitación únicamente una vez al año, frecuencia que resulta insuficiente en contextos de alta exposición al riesgo.

Percepción del riesgo y condiciones de seguridad

Los resultados muestran una percepción heterogénea del entorno laboral, con predominio de niveles de inseguridad moderada a alta.

Figura 2
Percepción de seguridad laboral



Nota: (Autores, 2026).

Tabla 2
Percepción de seguridad y riesgos identificados en el entorno laboral.

Variable	Categoría	Frecuencia (n= 4)	Porcentaje (%)
Percepción de seguridad	Muy seguro	1	25
	Seguro	1	25
	Poco seguro	2	50
Principales riesgos	Robos	4	100
	Extorsiones	3	100
	Agresiones	3	75
	Incendios	2	50

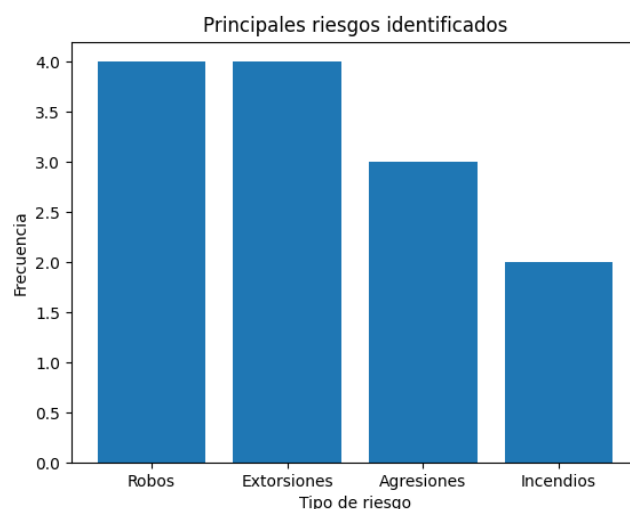
Nota: Los encuestados podían seleccionar más de una opción en riesgos identificados (Autores, 2026).

El 50% del personal percibe su entorno como poco seguro, lo cual refleja una brecha entre las condiciones internas del establecimiento y el contexto externo. Los riesgos más recurrentes corresponden a robos y extorsiones, evidenciando el predominio de amenazas de origen externo.

Capacidad de respuesta y recursos de seguridad

La evaluación de la capacidad de respuesta ante emergencias revela limitaciones operativas relevantes.

Figura 3
Principales riesgos identificados



Nota: (Autores, 2026).

Tabla 3
Capacidad de respuesta y disponibilidad de recursos de seguridad.

Variable	Categoría	Frecuencia (n= 4)	Porcentaje (%)
Capacidad de respuesta	Adecuada	2	50
	Parcial	2	50
	CCTV	4	100
Recursos disponibles	Extintores	4	100
	Señalización	4	100
	Guardias de seguridad	2	50

Nota: Elaboración con base en información de campo (Autores, 2026).

Si bien todos los establecimientos cuentan con recursos básicos de seguridad, como cámaras y extintores, la ausencia parcial de personal de seguridad física (guardias) limita la capacidad de control. Además, el 50% del personal presenta únicamente una capacidad parcial de respuesta, evidenciando dependencia de servicios externos como el ECU 911.0

Resultados de las entrevistas a administradores

El análisis cualitativo de las entrevistas permitió identificar patrones comunes en la gestión de la seguridad, evidenciando una percepción generalizada de incremento de la inseguridad, un impacto directo en la demanda turística, el predominio de riesgos externos como el sicariato, robos y extorsión, así como la existencia de limitaciones económicas que constituyen la principal barrera para la implementación de medidas efectivas y una baja formalización de protocolos de seguridad en los establecimientos evaluados.

Asimismo, se identificó que algunos establecimientos han implementado medidas básicas como CCTV, botones de pánico y controles de acceso; sin embargo, estas acciones no responden a un sistema estructurado de gestión de riesgos.

Discusión

Los resultados del estudio evidencian que la seguridad en hoteles de tres estrellas en Guayaquil constituye un problema estructural influenciado tanto por factores externos como por debilidades internas en la gestión organizacional.

En primer lugar, se confirma que la percepción de inseguridad es un elemento determinante en el comportamiento del turista, lo cual coincide con la ONU Turismo (2023), que sostiene que la percepción del riesgo influye directamente en la toma de decisiones de viaje. En este estudio, tanto administradores como personal operativo coinciden en que la inseguridad afecta negativamente la demanda turística.

Asimismo, los hallazgos evidencian una reducción en la ocupación hotelera y cambios en el comportamiento del visitante, quien limita su movilidad o utiliza el destino como punto de tránsito. Este comportamiento se alinea con lo expuesto por Infante Rivera et al. (2024), quienes destacan la relación entre inseguridad y disminución del gasto turístico.

Por otra parte, el predominio de riesgos externos, como robos y extorsiones, confirma lo señalado por Babinger (2012), quien indica que los destinos urbanos presentan mayores niveles de exposición al riesgo debido a su complejidad social. En este sentido, los hoteles analizados presentan una alta vulnerabilidad frente a factores que escapan a su control directo.

No obstante, el estudio también evidencia debilidades internas significativas, como la ausencia de protocolos formales, la limitada capacitación del personal y la falta de una cultura preventiva. Estos resultados coinciden con la norma ISO 31000 (ISO, 2018), que enfatiza la necesidad de una gestión sistemática del riesgo para reducir la vulnerabilidad organizacional.

Adicionalmente, se identifica que la seguridad es percibida como un costo operativo y no como una inversión estratégica, lo cual limita su implementación. Este hallazgo es consistente con estudios sobre MIPYMES, donde la restricción de recursos condiciona la adopción de prácticas de gestión de riesgos.

Finalmente, la limitada articulación entre el sector público y privado reduce la efectividad de estrategias como el PISTAT, evidenciando la necesidad de fortalecer la gobernanza turística en materia de seguridad.

Conclusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten establecer conclusiones relevantes en relación con la gestión de la seguridad en hoteles de tres estrellas en la ciudad de Guayaquil, en un contexto caracterizado por altos niveles de inseguridad urbana.

En primer lugar, se determina que los establecimientos analizados presentan una alta exposición a riesgos externos, principalmente asociados a la criminalidad urbana, tales como robos, extorsiones y hechos de violencia en el entorno inmediato. Esta condición configura un escenario de vulnerabilidad estructural que limita la capacidad de control por parte de los hoteles.

En segundo lugar, se evidencia la existencia de una brecha significativa entre la percepción de riesgo y la capacidad real de gestión de la seguridad. A pesar de que tanto administradores como personal operativo reconocen el entorno como inseguro, la implementación de medidas preventivas resulta limitada, fragmentada y, en muchos casos, inexistente.

Asimismo, se concluye que la mayoría de los establecimientos carece de sistemas formales de gestión de riesgos, lo que se refleja en la ausencia de protocolos estructurados,

planes de contingencia y programas de capacitación continua. Esta situación incrementa la vulnerabilidad operativa y reduce la capacidad de respuesta ante eventos adversos.

De igual manera, se identifican limitaciones estructurales propias de las MIPYMES hoteleras, especialmente en términos de recursos económicos, tecnológicos y humanos. Estas restricciones inciden directamente en la baja inversión en seguridad y en la adopción de enfoques reactivos en lugar de preventivos.

Otro hallazgo relevante es que la seguridad es percibida predominantemente como un costo operativo y no como una inversión estratégica, lo cual constituye una barrera significativa para su integración en la gestión empresarial y en la generación de ventajas competitivas.

Finalmente, se concluye que el contexto de inseguridad urbana tiene un impacto directo en la competitividad turística, evidenciado en la disminución de la demanda, la reducción de la estancia promedio y el cambio en el comportamiento del visitante, quien limita su movilidad o utiliza el destino como punto de tránsito.

Los hallazgos de la presente investigación contribuyen al desarrollo del campo de estudio de la seguridad turística al evidenciar que, en contextos de alta inseguridad urbana, la gestión del riesgo en establecimientos hoteleros no puede ser analizada únicamente desde una perspectiva interna, sino que debe incorporar de manera integral los factores territoriales y sociales del entorno.

En este sentido, el estudio amplía los enfoques tradicionales de la gestión de riesgos en turismo, al demostrar que en destinos urbanos como Guayaquil, los riesgos externos — particularmente aquellos asociados a la criminalidad— adquieren un peso predominante en la configuración de la vulnerabilidad organizacional. Este resultado dialoga con la literatura existente, pero aporta evidencia empírica específica para el contexto latinoamericano y, especialmente, ecuatoriano.

Asimismo, se evidencia la necesidad de fortalecer el enfoque de seguridad turística como sistema, integrando dimensiones organizacionales, institucionales y territoriales. Desde esta perspectiva, la investigación refuerza la importancia de modelos sistémicos de gestión de riesgos, como los planteados por la ISO 31000, adaptados a la realidad de las MIPYMES turísticas.

Finalmente, el estudio aporta al debate académico al identificar la percepción de la seguridad como variable crítica, no solo en el comportamiento del turista, sino también en la toma de decisiones empresariales, evidenciando que la forma en que los actores interpretan el riesgo influye directamente en el nivel de implementación de medidas preventivas.

Desde una perspectiva aplicada, los resultados del estudio generan implicaciones relevantes para la gestión hotelera y la formulación de políticas públicas en materia de seguridad turística.

En el ámbito empresarial, se evidencia la necesidad urgente de que los hoteles de tres estrellas transiten desde enfoques reactivos hacia modelos preventivos y estructurados de gestión de riesgos, incorporando herramientas prácticas como matrices de riesgo, protocolos operativos y programas sistemáticos de capacitación.

Asimismo, el estudio demuestra que la seguridad debe ser concebida como un factor estratégico de competitividad, capaz de incidir en la reputación del establecimiento, la confianza del cliente y la sostenibilidad del negocio. En este sentido, la inversión en seguridad no solo reduce vulnerabilidades, sino que genera valor agregado en el mercado turístico.

A nivel sectorial, los resultados ponen en evidencia la importancia de fortalecer la coordinación entre actores públicos y privados, promoviendo esquemas de gobernanza colaborativa que permitan enfrentar de manera integral los desafíos de la inseguridad urbana.

Por otra parte, en el ámbito institucional, se destaca la necesidad de diseñar políticas públicas orientadas a apoyar a las MIPYMES turísticas, mediante incentivos, asistencia técnica

y fortalecimiento de capacidades, con el fin de reducir las brechas existentes en la implementación de sistemas de seguridad.

Referencias bibliográficas

- AES Fundación. (2024). *Guía de seguridad en el turismo y alojamiento turístico*. AESFundación. https://aesfundacion.es/wp-content/uploads/2024/09/Guia_Seguridad_Hotelera_v3.pdf
- Álvarez de la Torre, J., & Rodríguez-Toubes Muñiz, D. (2014). *La seguridad como componente de la calidad de un destino turístico: Aproximación al caso de Galicia*. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, 7(1). <https://doi.org/10.17979/rotur.2014.7.1.1282>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Integral Penal*. Registro Oficial.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales*. Registro Oficial.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2024). *Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Fomento del Empleo*. Registro Oficial.
- Babinger, F. (2012). *El turismo ante el riesgo y la incertidumbre global*. *Cuadernos de Turismo*, (29), 9–34. <https://www.redalyc.org/pdf/569/56924410007.pdf>
- Flores, R., & Ortiz, D. (2024). *Seguridad en empresas turísticas: Estrategias para un negocio confiable y exitoso* (Edición Kindle). Amazon Publishing. <https://a.co/d/08RcVXmT>
- Infante Rivera, L., Armada Pacheco, J. M., Godiño Poma, F. C., Torres Chumbiauca, L. E., & Larico Quispe, B. N. (2024). *El turismo y seguridad integral en América Latina: Una revisión sistemática*. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 2, e-RMS06132024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.76>
- Infobae. (2026, abril 1). *Un asesinato por hora: Ecuador cierra el primer trimestre de 2026 con más de mil muertes violentas*. <https://www.infobae.com/america/america-latina/2026/04/01/un-asesinato-por-hora-ecuador-cierra-el-primer-trimestre-de-2026-con-mas-de-mil-muertes-violentas/#:~:text=Ecuador%20cerr%C3%B3%20el%20primer%20trimestre,la%20adaptaci%C3%B3n%20de%20las%20econom%C3%ADas>
- ISO. (2018). *ISO 31000:2018 Risk management—Guidelines*. <https://www.iso.org>
- La República. (2026, marzo 12). *Muertes violentas en Ecuador se reducen un 12% en lo que va del año*. <https://www.larepublica.ec/blog/2026/03/12/muertes-violentas-en-ecuador-se-reducen-un-12-en-lo-que-va-del-ano/>
- Ministerio de Turismo. (2021). *Reglamento de establecimientos de alojamiento turístico*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2023). *Plan Integral de Asistencia y Seguridad Turística – PISTAT*. https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2025/10/MINTUR_PISTAT-2025_.pdf

- Ministerio de Turismo. (2025). *Plan integral de seguridad turística y asistencia al turista*. Ministerio de Turismo del Ecuador.
- Ministerio del Interior. (2025). *Boletín de seguridad ciudadana: Primer trimestre*. <https://www.ministeriodelinterior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2025/08/Boletin-Economias-Criminales-Direccion-de-Ciberdelitos-2025.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2022). *Resolución MDT-2022-192: Seguridad y salud en el trabajo*. <https://www.trabajo.gob.ec/reglamento-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- ONU Turismo. (2023). *Tourism and security: Guidelines for safe and resilient destinations*. <https://www.untourism.int/>
- Primicias. (2025, abril 15). *Muertes violentas en Ecuador superan las 1.300 en el primer trimestre de 2025*. <https://www.primicias.ec/seguridad/primer-trimestre-muertes-violentas-homicidios-records-historia-ecuador-94451/>
- Primicias. (2026). *Muertes violentas en Ecuador: Guayaquil reduce cifras, pero continúa como epicentro de la violencia*. <https://www.primicias.ec/seguridad/muertes-violentas-crimen-ecuador-baja-guayaquil-subequito-datos-118619/>
- Segura, N. & Flores, R. (2023). *Análisis de la seguridad turística en la ciudad de Guayaquil, debido al aumento de actos delincuenciales y terroristas*. *Polo del Conocimiento*. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5874>