



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

“RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO
DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE
LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en Gestión Turística y
Hotelera

Autor:

Joel Sebastian Guevara Paz

Tutor:

Mgs. Daniel Marcelo Guerrero Vaca

Riobamba, Ecuador. 2024

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Joel Sebastian Guevara Paz, con cédula de ciudadanía 0604546697, autor del trabajo de investigación titulado: **“RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor de la obra referida será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 23 de enero de 2024.

Joel Sebastian Guevara Paz

C.I: 0604546697

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA", presentado por Joel Sebastian Guevara Paz, con cédula de identidad número 0604546697, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 23 días del mes de enero de 2024.

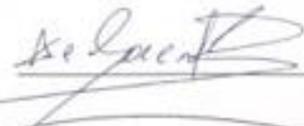
Victor Velasco, Phd./Mgs.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



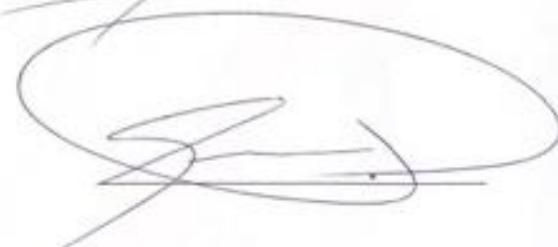
Silvia Aldaz, Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Andrea Garrido, Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Daniel Guerrero, Mgs.
TUTOR



CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA", presentado por Joel Sebastian Guevara Paz, con cédula de identidad número 0604546697, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a la fecha de su presentación.

Presidente del Tribunal de Grado
PhD. Victor Velasco



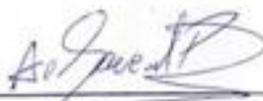
Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Silvia Aldaz



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Andrea Garrido



Firma

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



CERTIFICACIÓN

Que, **JOEL SEBASTIAN GUEVARA PAZ** con CC: **0604546697**, estudiante de la Carrera **GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA, NO VIGENTE**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMB"**, cumple con el 0 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 21 de noviembre de 2023



Mgs. Daniel Guerrero
TUTOR

DEDICATORIA

Este trabajo, lo dedico a mi familia, el pilar fundamental no solo para este trabajo de investigación, si no también, a lo largo de mi vida estudiantil. Mi madre Susana que desde muy pequeño me enseñó mediante el amor más puro todos los valores requeridos para convertirme en el ser que soy hoy en día. A mi padre, que representa la perseverancia y la lucha en mi vida, demostrándome a diario que los grandes premios requieren grandes sacrificios, pero, sobre todo, un excelente trabajo. A mi hermana, que siempre ha sido mi razón de sonreír, incluso en los momentos más duros, dándome así el apoyo necesario para nunca desistir.

A mi hermano, que a pesar de la distancia ha sido mi hombro incondicional y el ejemplo del hombre que quiero llegar a ser.

Joel Sebastian Guevara Paz

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a todas aquellas personas que estuvieron presentes en toda mi existencia, especialmente a mi familia, no podría ser la persona que soy ahora sin el incondicional apoyo mostrado día tras día por parte de mis Abuelitos, mis hermanos y por su puesto mis padres. A mis distintos amigos que también han sido parte de mi formación, pero aún más a los que aún se encuentran haciéndolo. A mi tutor y a mis profesores, las personas encargadas de guiarme en el preponderante sendero académico, desafiándome académicamente en innumerables ocasiones. Y, por último, pero no menos importante, agradezco a mi novia, aquel ser que siempre me ha influenciado de manera positiva para que mis más grandes sueños solo sean el comienzo más no la meta.

DERECHOS DE AUTORÍA.....	1
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL	2
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	3
CERTIFICADO ANTIPLAGIO.....	4
DEDICATORIA.....	5
RESUMEN	15
ABSTRACT	16
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	17
1.1 Introducción.....	17
1.2 Planteamiento del Problema	17
1.3 Justificación del problema	19
1.4 Objetivos.....	20
1.4.1 Objetivo General.....	20
1.4.2 Objetivos Específicos	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.2 Variable independiente: Seguridad ciudadana	21
2.3 Variable dependiente: Actividad turística	31
2.4 Estado del arte	39
2.4.1 Estado del arte variable independiente: Seguridad ciudadana.....	39
2.4.2 Estado del arte variable dependiente: Actividad turística	40
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	43
3.1 Tipo de Investigación	44

3.1.1	Investigación Documental	44
3.1.2	Investigación de campo	44
3.2	Alcance de la investigación	45
3.2.1	Investigación Exploratoria.....	45
3.2.2	Investigación Descriptiva	45
3.2.3	Investigación Correlacional	45
3.3	Diseño de investigación.....	46
3.3.1	Investigación No experimental.....	46
3.3.2	Investigación Transversal	46
3.4	Técnicas de recolección de Datos.....	46
3.4.1	Técnica.....	46
3.4.2	Instrumento	46
3.5	Matrices	47
3.5.1	Matriz de operacionalización de variables	47
3.5.2	Matriz de Consistencia	49
3.6	Población de estudio y tamaño de la muestra.....	52
3.6.1	Población de Estudio	52
3.6.1.1	Población variable independiente: Seguridad Ciudadana	52
3.6.1.2	Población variable dependiente: Actividad Turística.....	52
3.6.2	Tamaño de la muestra.....	52
3.6.2.1	Variable independiente: Seguridad Ciudadana.....	52
3.6.2.2	Variable dependiente: Actividad Turística	53
3.6.3	Hipótesis	53
3.6.3.1	Hipótesis general	53

3.6.3.2	Hipótesis específica	53
3.6.4	Métodos de análisis y procesamiento de datos	54
3.6.4.1	Métodos de análisis	54
3.6.4.2	Validez de instrumentos	54
3.6.4.3	Confiabilidad de instrumentos	54
3.6.4.4	Alfa de Cronbach.....	54
3.6.4.4.1	Confiabilidad instrumentos Variable Independiente: Seguridad Ciudadana... ..	55
3.6.4.4.2	Confiabilidad instrumentos Variable Dependiente: Actividad Turística.....	55
3.6.4.5	Procesamiento de Datos.....	56
3.6.4.5.1	Excel	56
3.6.4.5.2	IBM SPSS versión 29.....	56
3.6.4.6	Análisis e interpretación de la información	56
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		57
4.1	Análisis, interpretación y discusión de los resultados	57
4.1.1	Encuesta aplicada a personas con una relación de cohabito con el Parque Maldonado	57
4.2	Prueba de hipótesis	67
4.2.1	Hipótesis General	68
4.2.1.1	Prueba Spearman	68
4.2.1.2	Decisión	68
4.2.2	Hipótesis específica	68
4.2.2.1	Análisis de estadísticos descriptivos.....	69

4.2.2.2	Decisión	69
4.2.3	Hipótesis específica 2	70
4.2.3.1	Rho de Spearman	70
4.2.3.2	Decisión	70
4.2.4	Hipótesis específica 3	71
4.2.4.1	Medidas estadísticas	71
4.2.4.2	Decisión	71
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		72
5.1	Conclusiones.....	72
5.2	Recomendaciones	73
BIBLIOGRAFÍA		74
ANEXOS.....		82
Anexo 1. Propuesta.....		82
Anexo 2. Árbol de problemas.....		92
Anexo 3. Encuestas de la Variable Independiente: Seguridad Ciudadana		93
Anexo 4. Encuestas de la Variable Dependiente: Actividad turística		97
Anexo 5. Entrevista semiestructurada a expertos		99
Anexo 6. Valorización de expertos.....		101
Anexo 7. Solicitud para la ejecución de la propuesta.....		110
Anexo 8. Resultados obtenidos en las encuestas. Variable independiente “Seguridad Ciudadana”		111
Anexo 9. Resultados obtenidos en las encuestas. Variable dependiente “Actividad Turística”		129
Anexo 10. Transcripción de la entrevista semiestructurada a expertos.....		140

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Modalidad de actos delictivos	23
Tabla 2	Factores disruptivos globales para la cohesión.....	28
Tabla 3	Matriz de operacionalización de variables	47
Tabla 4	Matriz de Consistencia	49
Tabla 5	Valoración de expertos	54
Tabla 6	Fiabilidad: Variable independiente Seguridad Ciudadana	55
Tabla 7	Fiabilidad: variable dependiente Actividad Turística.....	55
Tabla 8	Encuestas: Seguridad Ciudadana.....	57
Tabla 9	Encuestas: Actividad Turística	62
Tabla 10	Análisis de la entrevista semiestructurada.....	65
Tabla 11	Coefficiente de correlación de Spearman	68
Tabla 12	Estadísticos descriptivos.....	69
Tabla 13	Coefficiente de correlación de Spearman	70
Tabla 14	Medidas estadísticas	71
Tabla 15	Estrategias de seguridad ciudadana	84
Tabla 16	Metas planteadas.....	86
Tabla 17	Ficha de evaluación estratégica	88
Tabla 18	Género	111
Tabla 19	Edad	111
Tabla 20	Educación	112
Tabla 21	Sentimiento de seguridad.....	113
Tabla 22	Presencia Policial.....	114
Tabla 23	Iluminación en el Parque Maldonado	115

Tabla 24	Presencia de cámaras de seguridad.....	116
Tabla 25	Preocupación de ser víctima de robo	117
Tabla 26	Efectividad de la gestión de prevención del delito	118
Tabla 27	Respeto a la convivencia	119
Tabla 28	Frecuencia de actos de vandalismo	120
Tabla 29	Sensación de seguridad afectada por pandillas.....	121
Tabla 30	Consideración el Parque Maldonado un lugar seguro	122
Tabla 31	Actividades comerciales	123
Tabla 32	Cobertura de servicios de emergencia	124
Tabla 33	La colaboración y cooperación como factores que contribuyen a mejorar la seguridad.....	125
Tabla 34	La seguridad en el servicio de transporte	126
Tabla 35	Efectividad y eficacia de mecanismos y herramientas legales	127
Tabla 36	Derechos ante la ley.....	128
Tabla 37	Género	129
Tabla 38	Edad	130
Tabla 39	Nivel de educación	131
Tabla 40	Prestación de servicios turísticos de calidad.....	132
Tabla 41	Satisfacción de prestación de servicios turísticos.....	133
Tabla 42	Oferta comercial complementaria	134
Tabla 43	Conformidad con la variedad de productos	135
Tabla 44	Diversidad de atracciones turísticas	136
Tabla 45	Factores externos de una permanencia agradable.....	137
Tabla 46	Recomendación del Parque Maldonado como destino turístico.....	138

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Percepción del crimen y delincuencia	18
Gráfico 2	Incremento de los homicidas en Ecuador en el período 2019 a 2022	26
Gráfico 3	Principios de la actividad turística.....	33
Gráfico 4	Servicios Turísticos	34
Gráfico 5	Género	111
Gráfico 6	Edad.....	112
Gráfico 7	Educación	113
Gráfico 8	Sentimiento de seguridad	114
Gráfico 9	Presencia policial.....	115
Gráfico 10	Iluminación en el Parque Maldonado.....	116
Gráfico 11	Presencia de cámaras de seguridad.....	117
Gráfico 12	Preocupación de ser víctima de robo.....	118
Gráfico 13	Efectividad de la gestión de prevención del delito	119
Gráfico 14	Respeto a la convivencia	119
Gráfico 15	Frecuencia actos de vandalismo	121
Gráfico 16	Sensación de seguridad afectada por pandillas	122
Gráfico 17	Consideración del Parque Maldonado como un lugar seguro	123
Gráfico 18	Actividades Comerciales	124
Gráfico 19	Cobertura de servicios de emergencia.....	125
Gráfico 20	La colaboración y cooperación como factores que contribuyen a mejorar la seguridad.....	126
Gráfico 21	La seguridad en el servicio de transporte	127

Gráfico 22	Efectividad y eficacia de mecanismos y herramientas legales	128
Gráfico 23	Derechos ante la ley.....	129
Gráfico 24	Género	130
Gráfico 25	Edad.....	131
Gráfico 26	Educación	132
Gráfico 27	Servicio de calidad	133
Gráfico 28	Prestación de servicios turísticos	134
Gráfico 29	Oferta comercial complementaria	135
Gráfico 30	Conformidad de productos complementarios.....	136
Gráfico 31	Diversidad de atracciones turísticas	137
Gráfico 32	Factores externos de una permanencia agradable	138
Gráfico 33	Recomendación del Parque Maldonado como destino turístico.....	139

RESUMEN

El proyecto de investigación tiene como principal problemática la percepción de seguridad ciudadana evidenciada en el desarrollo de la actividad turística del Parque Maldonado en la ciudad de Riobamba, siendo, así como objetivo determinar la relación entre la seguridad ciudadana y el desarrollo de la actividad turística en el parque Maldonado de la ciudad de Riobamba.

En el desarrollo de la investigación, se asume un enfoque cuantitativo por la utilización de cuerpos teóricos previamente aceptados por la comunidad científica y un enfoque cualitativo debido al entendimiento de la construcción social en los temas analizados por parte de los actores claves. Por tal virtud, es declarado un enfoque mixto, el alcance de la investigación es exploratorio, descriptivo y correlacional y, con un diseño transaccional no experimental. Además, documental versa a la utilización bibliográfica y de campo al aplicar los instrumentos en la zona de estudio anteriormente mencionada, con una recolección de datos en un solo momento y la presentación de hallazgos relevantes.

Para la obtención de datos, se aplicó distintos cuestionarios tales como dos encuestas dirigidas a las personas con una relación de cohabitación con el Parque Maldonado y además a turistas que han visitado el Parque Maldonado y la entrevista se enfocó a los responsables de las instituciones más importantes en materia turística de la ciudad de Riobamba. Los datos recolectados se analizaron usando IBM SPSS versión 29 y se aplicó Rho de Spearman para comprobar la hipótesis general.

Los hallazgos revelaron la escasa influencia de la responsabilidad estatal en el crecimiento turístico, así como la limitada incidencia de la seguridad ciudadana en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado. Como resultado de estos descubrimientos, se formuló la propuesta 'Estrategias de Seguridad para Mejorar el Desarrollo Turístico en el Parque Maldonado'. Esta propuesta, basada en los criterios identificados durante la investigación, tiene como objetivo fundamental mejorar tanto la seguridad como las actividades turísticas en este espacio de Riobamba.

Palabras claves: Seguridad, Actividad turística, Desarrollo, Parque Maldonado, Seguridad Ciudadana, desarrollo, percepción de seguridad

ABSTRACT

The main focus of the research project is to understand how safe citizens feel when visiting Maldonado Park in Riobamba and how this perception of safety affects tourism development in the area. The research uses quantitative and qualitative methods, combining theoretical frameworks accepted by the scientific community and the opinions of key stakeholders to understand the social context better. The project is exploratory, descriptive, and correlational, using a non-experimental design involving bibliographical research and fieldwork. To collect data, the research team used surveys and interviews directed at tourists and locals associated with the park and key personnel from Riobamba's tourism institutions. The compiled data was analyzed using IBM SPSS version 29, with the Rho de Spearman statistical test used to verify the general hypothesis. The findings revealed that the state's responsibility has a limited impact on tourism growth in the area and that citizens' perception of safety restricts tourism activities at Maldonado Park. As a result, the research team proposed "Security Strategies to Enhance Tourism Development in Maldonado Park" to improve the park's safety and tourism activities.

Keywords: Security, Tourist Activity, Development, Parque Maldonado, Citizen Security, growth, security perception."



Reviewed by:
Mgs. Maria Fernanda Ponce
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603818188

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Introducción

La seguridad ciudadana y su intrínseca relación con el desarrollo de la actividad turística representan un desafío crucial en entornos como el emblemático Parque Maldonado, situado en la urbe de Riobamba. La presente investigación se sumerge en esta problemática esencial, focalizándose en la comprensión y evaluación de esta relación vital.

La realidad contemporánea nos muestra una baja percepción de seguridad ciudadana en el contexto del Parque Maldonado, lo cual repercute significativamente en la dinámica y evolución de la actividad turística en esta locación emblemática. Este desequilibrio entre la sensación de protección y el florecimiento turístico demanda una mirada exhaustiva y sistemática para discernir sus implicaciones, conexiones y posibles soluciones.

El objetivo primordial de este estudio radica en analizar y discernir la interdependencia existente entre la seguridad ciudadana y el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado de Riobamba. Para alcanzar esta meta, se ha establecido un enfoque metodológico integral que abarca tanto componentes cuantitativos como cualitativos, permitiendo así una visión holística y rigurosa de la problemática planteada.

La metodología que se utilizó se basa en una investigación de tipo documental, abarcando un alcance exploratorio, descriptivo y correlacional. El diseño transaccional no experimental se justifica en la revisión bibliográfica, la recolección de datos en un único momento y la presentación de hallazgos relevantes.

La recolección de datos se sustenta en el uso de dos encuestas y una entrevista, dirigidas a actores clave: cohabitantes del Parque Maldonado, turistas que han experimentado la locación y representantes de instituciones vinculadas directa o indirectamente con el turismo, las cuales son relevantes en Riobamba. El análisis de estos datos se realizará mediante el empleo del software estadístico IBM SPSS versión 29, junto con el uso del coeficiente Rho de Spearman para validar la hipótesis general.

Se llegó a hallazgos significativos, entre ellos, la limitada influencia de la responsabilidad estatal en el desarrollo turístico, así como la reducida incidencia de la seguridad ciudadana en el progreso de la actividad turística en el Parque Maldonado.

Finalmente, los resultados obtenidos actuarán como fundamento para la propuesta generada a partir de la investigación: "Estrategias de Seguridad para Mejorar el Desarrollo de la Actividad Turística en el Parque Maldonado".

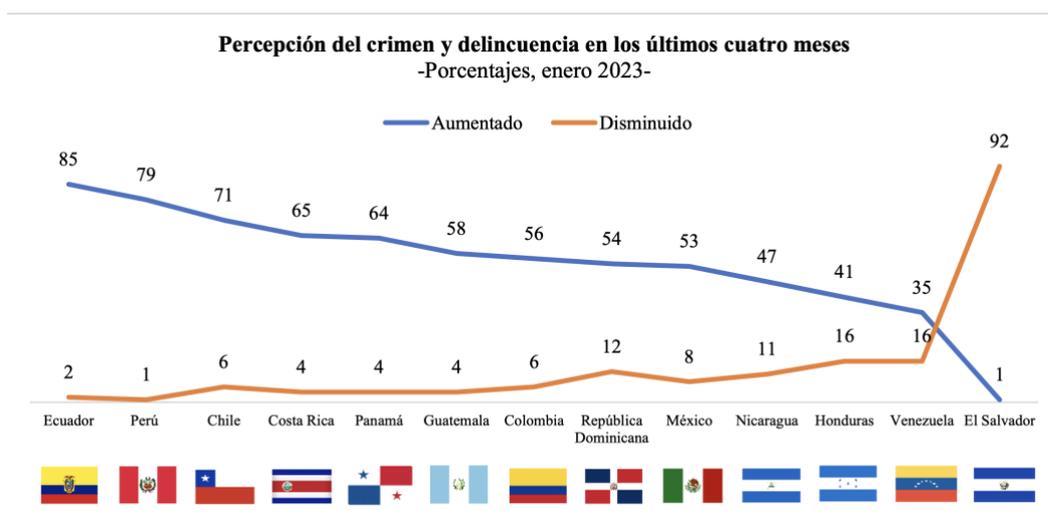
1.2 Planteamiento del Problema

Ecuador ha sido un país dotado de una extraordinaria diversidad geográfica, natural y cultural, emergiendo así, poco a poco, como un destino turístico en América del Sur. La economía ecuatoriana se sustenta en diversas actividades, siendo una de las más representativas el turismo, generando ingresos más que significativos, pero sobre todo promoviendo un desarrollo regional. No obstante, uno de los factores más relevantes para el desarrollo del turismo o incluso de la elección de un destino turístico es la percepción de seguridad.

La inseguridad ciudadana no es un problema aislado o de una sola población, es uno de los principales problemas a nivel Latinoamericano, y probablemente a nivel mundial sea el epicentro de dicha problemática. El crecimiento de la población ha generado un incremento de delitos, de igual forma se ha incrementado la percepción de inseguridad según el Informe Regional de Desarrollo Humano, un ejemplo de aquello es que en la primera década del siglo XXI la tasa de homicidios creció un 11%, falleciendo así más de un millón de personas, la tercera parte de estos tuvieron lugar en el continente americano, exactamente el 36% (Chérrez et al., 2021).

Los mayores desafíos que el Ecuador ha experimentado en los últimos años, sin duda alguna han sido relacionados con la seguridad. El mismo INEC “Instituto Nacional de Estadística y Censos” en varias ocasiones ha confirmado lo antes mencionado. La tasa de criminalidad en ciertas áreas urbanas del país ha incrementado de una manera exponencial, incluso haciéndonos preguntar si este es un punto de inflexión con respecto a la seguridad ecuatoriana. Suscitando así preocupaciones a niveles gubernamentales como en la comunidad turística. Según Consultoría Interdisciplinaria de Desarrollo “CID” Gallup (2023), Ecuador es el país en donde sus ciudadanos perciben un mayor aumento de inseguridad, pues el 85% de estos perciben un aumento en el crimen la delincuencia en los últimos 4 meses, en comparación con los otros 13 países de la región. Como se muestra en el gráfico número 2. Este dato toma aún más sentido cuando se conoce el hecho de que la mitad de las familias ecuatorianas reportaron que al menos un miembro de la familia ha sido víctima de robo o asalto en el mismo período.

Gráfico 1
Percepción del crimen y delincuencia



Nota. El gráfico representa la percepción del crimen y delincuencia de diferentes países en los últimos meses. Tomado de CID Gallup (2023)

La preocupación por la seguridad es una inquietud palpable en todo el Ecuador y se hace especialmente evidente en la ciudad de Riobamba, afectando tanto a sus áreas públicas como privadas, incluyendo lugares emblemáticos como el Parque Maldonado. Dichos

atentados que atentan en contra de la seguridad no solo se presentan en las personas que habitan en la ciudad, si no también, a turistas nacionales e internacionales que ejercen actividades turísticas en la misma, repercutiendo así de una manera indeseable en los servicios turísticos prestados generando un malestar general y repercutiendo en la actividad turística que se da o que puede llegar a darse.

Por tanto, este estudio tiene la intención de responder a la pregunta ¿Cuál es la relación de la seguridad ciudadana en el desarrollo de la actividad turística del Parque Maldonado en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?

1.3 Justificación del problema

El cantón Riobamba, cuna de la nacionalidad ecuatoriana, la percepción de seguridad ciudadana tiende a ser dispareja según diversos elementos como el sector e incluso la hora del día, así como también, se debe a la economía y decisiones políticas de todo el Ecuador, precisamente la poca seguridad ciudadana que se ofrece en la ciudad de Riobamba nace de un incremento en la tasa de desempleo a nivel general y repercute en una mayor tipología de actos delictivos, en el año 2020 se pudo observar que se realizaron más 1666 actos delictivos (Prensa, 2021). Esta cifra tan solo es la punta del gran iceberg ya que el 80% de dichos actos no son denunciados. La ciudad cuenta con innumerables recursos de diversas índoles, ya sean culturales o naturales, los cuales tienen el potencial para convertirse en atractivos turísticos como es el caso del Parque Maldonado, el cual tiene gran importancia en la ciudad de Riobamba por su extraordinaria historia, pues este sitio fue el eje en 1799 para el reasentamiento de la ciudad, mientras que a sus costados se encuentran grandes construcciones emblemáticas tales como la catedral, la administración municipal y gubernamental, así también en su interior posee joyas históricas y arquitectónicas como el Monumento a Pedro Vicente Maldonado, detalles de la época que ayudan a la luminosidad del lugar y a su vez cumplen la función de bebederos con grandes detalles artísticos, entre otros.

Lamentablemente hoy en día en todo el Ecuador existe una gran cantidad de lugares inseguros por diferentes razones, la inseguridad no distingue personas, lugares naturales o lugares históricos, y el Parque Maldonado no es la excepción a pesar de la gran importancia y relevancia no podemos decir que es una locación segura para los riobambeños, mucho menos para los turistas, pues los niveles de inseguridad ciudadana han crecido tanto, que incluso, los mismos no solo afectan a las personas que habitan en este sector. Es decir, los actos que atentan en contra de la vulnerabilidad y seguridad de las personas también han afectado a turistas nacionales e internacionales que llegan al sector con la finalidad de realizar distintas actividades turísticas. Traspasando de una inseguridad ciudadana a una inseguridad turística, crucial para el progreso en el sector turístico.

De acuerdo con las necesidades de la población y a la situación mencionada anteriormente. Este análisis nos conduce directamente a mencionar que la elección de Riobamba y en especial del Parque Maldonado puede ser limitada por la percepción de inseguridad latente en el sector. Esta preocupación no solo impacta la afluencia de turistas, sino que también tiene efectos negativos en la economía local, afectando a comerciantes, guías turísticos y otras personas que dependen directa o indirectamente del turismo en la

zona. Además, la seguridad en el Parque Maldonado está intrínsecamente ligada a la calidad de vida de los residentes locales, creando así un vínculo directo entre seguridad ciudadana, desarrollo turístico y bienestar comunitario. Sin mencionar que esta investigación no solo contribuirá a llenar un vacío en la literatura académica local, sino que también proporcionará información valiosa para las autoridades locales, las organizaciones turísticas y los residentes.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Determinar la relación de la seguridad ciudadana en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, Ecuador

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la percepción de seguridad y cohesión social de las personas en el área del Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba
- Identificar la influencia de la responsabilidad estatal con el desarrollo de la actividad turística del Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba
- Analizar los servicios turísticos y complementarios en el desarrollo de la actividad turística del Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

A pesar de que en los últimos años la seguridad ha tomado un papel fundamental para el crecimiento de las naciones, debido, no solo a los futuros problemas, si no, a los problemas que en este momento se encuentran desarrollando, probablemente el término “crisis de seguridad” es nuestro real Estatus Quo. De manera lógica e incluso natural podemos conjeturar el o los posibles malestares sociales que esto genera, sin embargo, se necesita de una adecuada investigación con el propósito de conocer con toda certeza a que nos destina esta crisis en las diferentes actividades sociales que se desenvuelven como es el turismo.

Peter Tarlow en su libro (2014). En su libro “Tourism Security: Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety” (Seguridad turística: Estrategias para gestionar eficazmente los riesgos de viaje y seguridad) manifiesta a pesar de una inexistente claridad del término seguridad turística, el mismo, es un elemento clave para el éxito continuo de un destino turístico, pues los turistas buscan experiencias placenteras, pero también experiencias seguras, sin mencionar, la importancia que el destaca en efectuar un programa holístico de seguridad en las sociedades modernas, pues nuestra naturaleza emocional así lo amerita.

La seguridad turística es indudablemente uno de los temas más debatidos y analizados en la actualidad a nivel mundial. En los últimos años, ha sido afectada por el aumento de la inseguridad ciudadana y las violaciones de los derechos humanos. Esto ha tenido repercusiones negativas en varios países, regiones y destinos turísticos clave. Esta situación se ha evidenciado a través de delitos como robos, crimen organizado y trata de personas, que han afectado a turistas tanto en lugares públicos como privados. Además, la falta de supervisión y la falta de aplicación de modelos de seguridad turística son ejemplos negativos para los países que tienen una infraestructura turística avanzada. Estos lugares se ven amenazados por la inseguridad que prevalece en los destinos, ya que no se cumplen las condiciones mínimas de seguridad (González et al., 2018).

Según Mansfeld y Pizam (2006), pp. 29-39. En su libro “Tourism, Security and Safety From Theory to Practice” (Turismo, seguridad y protección de la teoría a la práctica) Los incidentes de seguridad están estrechamente vinculados con la industria del turismo y tienen el potencial de desestabilizarla, obligándola a operar en un entorno de alto riesgo e incertidumbre. Por esta razón, es crucial abordar este tema de manera multidimensional y desarrollar una teoría que explique y prediga las relaciones causales entre la inseguridad (como crímenes, terrorismo y guerra) y otros fenómenos (como la demanda turística, las motivaciones de los turistas, el comportamiento de las víctimas, las oportunidades y la ubicación geográfica). Esta comprensión profunda es fundamental para establecer medidas efectivas de mitigación y garantizar la seguridad tanto de los turistas como de las comunidades locales.

2.2 Variable independiente: Seguridad ciudadana

La seguridad ciudadana se refiere a un conjunto de acciones y medidas que buscan mantener, reforzar y proteger el orden democrático en una sociedad, con el objetivo de eliminar la violencia y garantizar una convivencia segura y pacífica para todos. Es considerada un bien común y está enfocada en asegurar efectivamente los derechos humanos fundamentales de las personas, como el derecho a la vida, la integridad personal, la inviolabilidad del hogar y la libertad de movimiento (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2013).

La seguridad ciudadana se destaca como una dimensión fundamental en el ámbito de la seguridad humana. Es crucial que esté en el centro de las políticas de seguridad de cualquier país y sociedad, enfocándose en promover la transparencia y la participación activa de los ciudadanos. Estos aspectos son fundamentales para generar confianza, desarrollo y sostenibilidad en la comunidad (Sánchez et al., 2020).

Nuestra guía esencial por excelencia debería ser la Declaración universal de los Derechos Humanos, la misma que un 10 de diciembre de 1948 fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas declarando en su artículo número 3 que todo individuo tiene derecho a la vida, la libertad y a la seguridad, no obstante, tiempo atrás, concurrieron algunas otras declaraciones, para ser exactos dos importantes declaraciones. La primera, la Declaración de Derechos de Virginia ocurrió en el año 1776 y declaró en su primer artículo que todos los hombres tienen por naturaleza el derecho a gozar de la vida y de la libertad,

por medio de la adquisición y el ejercicio de la propiedad, además de la búsqueda, la obtención de la felicidad y de la seguridad, posteriormente, para ser exactos trece años después, en 1789 se desarrolla la Declaración de Derechos del Hombre y el ciudadano, acogido por Francia declarando así en su segundo artículo que la libertad, la seguridad y la resistencia a la opresión son derechos naturales e imprescriptibles del hombre (Farré, 2002). En cuanto concierne a la seguridad ciudadana podemos mencionar a la Organización de los Estados Americanos, más específicamente a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, que en el año 2009 desarrollo un Informe sobre seguridad ciudadana y Derechos humanos, en la misma los expertos armonizaron en la idea de que la seguridad ciudadana es aquel escenario en el cual las personas pueden vivir sin ser amenazadas por el delito o la violencia, mientras que el Estado tiene diferentes habilidades necesarias para poder garantizar y proteger los derechos humanos. En términos prácticos, desde una perspectiva de los derechos humanos, la seguridad ciudadana se trata de un estado donde las personas están exentas de la violencia perpetrada por actores gubernamentales o no gubernamentales (Comisión Interamericana de Derechos Humanos - CIDH-, 2009).

Inclusive en la antigua Grecia ya se hablaba sobre seguridad ciudadana, evidentemente tenía una concepción diferente a la que tenemos en la actualidad, pues el cuerpo civil encargado de garantizar el orden público a la seguridad de los ciudadanos que ahora conocemos como policía surgieron en estados mucho más cercanos a nuestra realidad, exactamente en los siglos XVIII y XIX. Siendo Francia el incursor en la creación de un ministerio para tan importante institución (Aurora, 2006).

Sin embargo, para poder mantener el orden público y la seguridad en las ciudades existieron personas denominadas astónomos e inspectores urbanos, podríamos decir que tanto los astónomos como los inspectores urbanos tenían las mismas metas a cumplir, a pesar de las diferencias que se pueden observar en el proceso, se trataban matices como la seguridad, el orden público, el cuidado y aspecto físico de la ciudad, calles, plazas, limpieza, etc. Se podría argumentar que la diferencia entre los astónomos y los inspectores urbanos radica en que los primeros se enfatizaban de mayor manera al crimen y la violencia de las ciudades, a diferencia de los inspectores urbanos que tenían un tinte más enfocado al urbanismo, regulación y supervisión. Siendo así los astónomos el brazo ejecutor de la ley, según el autor existían 3 áreas que operaban las leyes de la ciudad antigua; la primera es puntualizar las relaciones entra la comunidad y el individuo, así como las responsabilidades del individuo en la comunidad; la segunda área era precisar las relaciones entre el individuo y su vecino; y por último el garantizar el bienestar de los habitantes y el mantenimiento físico de la ciudad y sus servicios (Aurora, 2006, p. 170 –182).

Según Kevin Clements (1990), la seguridad adquiere un verdadero significado después de analizar varias cuestiones con respecto a los individuos, grupo, actores o cualquier organización que se encuentre en dicho contexto. Para ello podemos responder varias interrogantes como ¿Seguridad para quién? ¿Para qué? ¿Bajo qué circunstancias y/o condiciones? ¿Bajo qué circunstancias y/o condiciones?; La comprensión de seguridad ciudadana posee tres dimensiones denominadas: objetiva, subjetiva y tolerable.

Protección Ciudadana-humana

El concepto de "protección ciudadana" se refiere a un conjunto de acciones gubernamentales orientadas a atender las demandas de seguridad ciudadana, pero que se distancian de las respuestas tradicionales y exploran nuevas perspectivas para abordar el problema de la inseguridad (Galvani et al., 2015).

La seguridad humana es mucho más que solo preocuparnos por nuestra integridad física, proteger nuestros bienes o evitar ser víctimas de la violencia o la delincuencia. Hay otras dimensiones sociales igualmente importantes que se suman a la idea de seguridad, y estas son esenciales para proteger a toda la población. Estamos hablando de aspectos como la justicia social, la equidad, el acceso a servicios básicos y el bienestar general de la comunidad. Todas estas dimensiones se entrelazan para brindar una protección integral y garantizar que todos podamos vivir en un entorno seguro y protegido (*Fondo Fiduciario de las Naciones Unidas para la Seguridad Humana*, 2023).

De acuerdo con la resolución 66/290 de la Asamblea General de Naciones Unidas, la seguridad humana se entiende como un enfoque que busca identificar y abordar los desafíos amplios e intersectoriales que afectan la supervivencia, los medios de subsistencia y la dignidad de los ciudadanos de los Estados Miembros. Es decir, este enfoque se centra en proteger y mejorar la calidad de vida de las personas, considerando aspectos fundamentales como la salud, la educación, el empleo, el acceso a servicios básicos y la promoción de un entorno seguro y propicio para su bienestar general. Por consiguiente, el concepto de seguridad humana se adopta como un concepto holista de seguridad, teniendo como eje central al individuo y a la comunidad, a diferencia de la noción tradicional de seguridad es más restrictiva, además de que se refiere únicamente a la seguridad personal de los ciudadanos (Pérez de Armiño, 2007).

La seguridad humana se enfoca en el bienestar del ser humano. Se preocupa por la calidad de vida y las condiciones en las que las personas viven en una sociedad, su capacidad para tomar decisiones libremente, su acceso al mercado laboral y a oportunidades sociales, y su capacidad para vivir en paz y sin conflictos. En pocas palabras, la seguridad humana implica que las personas puedan ejercer sus opciones de forma libre y segura, garantizando así una vida digna y protegida (PNUD, 1994).

Existen diferentes modalidades de actos delictivos que son de vital importancia al momento de realizar un diagnóstico situacional, así se explica en el documento de Política Pública de seguridad ciudadana y convivencia social pacífica del cantón Riobamba, como se ejemplifica en la tabla número 1.

Tabla 1
Modalidad de actos delictivos

Modalidad de actos delictivos	Aspectos relevantes
Homicidios	Durante el año 2019, se reportaron 1.188 homicidios, mientras que, en el año 2020, esta cifra se incrementó a 1.370 casos. De todas las muertes violentas registradas, el 58,32% ocurrió debido al uso de armas de fuego, el 26,46% con armas blancas, el 6,16% con armas

Robo a domicilios	<p>contundentes, y otro tipo de armas representaron el 6,28%. Además, el 2,43% de los homicidios fueron por ahorcamiento, y solo un 0,35% se produjo mediante el uso de sustancias. Finalmente, los homicidios intencionales por tipo se registran de la siguiente manera: Asesinatos con un 74,60%; Homicidios con un 18,76%; Femicidios con 5,84%; y Sicariato con un 0,8%.</p> <p>Durante el año 2020, se registraron un total de 7.339 casos de este delito en Ecuador, y se distribuyeron de la siguiente manera: el 50,82% de los casos fueron denunciados en la región Costa, el 41,39% en la región Sierra, el 7,49% en el Oriente y solo el 0,30% en la región Insular. Los días de mayor ocurrencia de este delito fueron los viernes, sábados y domingos, principalmente en el horario de 18:00 a 23:59 horas, ocupando el primer lugar en frecuencia.</p>
Robo a personas	<p>En el año 2020, se presentaron un total de 20.094 denuncias por este delito. La mayor parte de estas denuncias, aproximadamente el 65,06%, se reportaron en la región de la Costa, mientras que el 23,9% ocurrió en la Sierra, y solo el 1,95% tuvo lugar en otras zonas. En cuanto a los días de la semana en que se concentraron más denuncias, el orden de mayor a menor es el siguiente: viernes, miércoles y jueves. Respecto a los horarios de comisión del delito, el período de 12:00 p.m. a 5:59 p.m. fue el de mayor incidencia, seguido por el rango de 6:00 p.m. a 11:59 p.m., y, en tercer lugar, el intervalo de 6:00 a.m. a 11:59 a.m.</p>
Robo a motos	<p>Este delito durante el año 2020, se reconoció 6.589 denuncias, el 77,66% de las mismas se concentran en la región Litoral; el 20,28% en la región Andina; y el 2,06% en el Oriente. El domingo es el día de mayor ocurrencia con respecto a este delito.</p>
Robo a carros	<p>Durante el año 2020, se reportaron 4.586 robos de vehículos, con la mayoría de las denuncias concentradas en la región Costa, representando el 79,13% del total. En segundo lugar, la región Sierra tuvo un 29,36% de las denuncias, y, en tercer lugar, la región Oriental presentó un 0,5% de los casos. Con relación a los días con mayor ocurrencia de este delito, el orden fue el siguiente: viernes, sábado, jueves y domingo. En cuanto a las horas de mayor incidencia, se encuentran en los rangos de 6:00 p.m. a 11:59 p.m.</p>
Robo a unidades económicas	<p>Durante el año 2020, se reportaron 4,053 robos a unidades económicas, distribuyéndose de la siguiente manera: el 52,21% de los casos ocurrieron en la región Sierra, el 42,81% en la región Costa, y el 4,93% en la región Oriental. Los días con mayor incidencia de este delito, en orden de mayor a menor, fueron viernes, miércoles, lunes y sábado. En cuanto a las horas de mayor ocurrencia, el rango de 6:00 a.m. a 11:59</p>

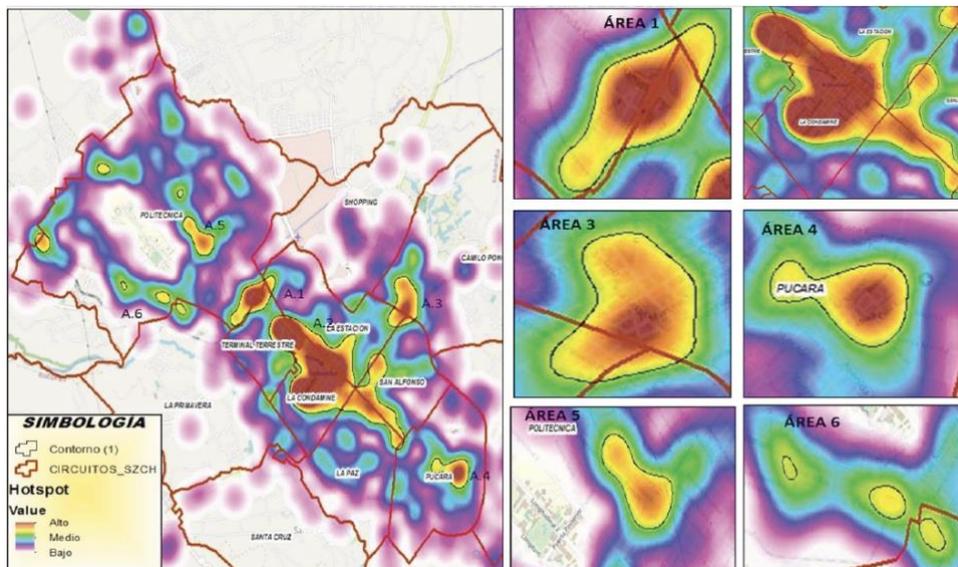
	a.m. fue el de mayor incidencia, seguido por el rango de 12:00 a.m. a 5:59 a.m., y finalmente, el rango de 12:00 p.m. a 5:59 p.m.
Robo a bienes, accesorios y autopartes de vehículos	Con respecto al año 2020, se presentaron un total de 6.195 denuncias por este delito. La región Sierra fue la más afectada, con un 61,88% de las denuncias, seguida por la región Costa con un 37,19%, y, en tercer lugar, la región Oriental con un 0,93% de los casos. En cuanto a los días de mayor ocurrencia de este delito, se concentran principalmente en días laborales de la semana, con especial aumento los viernes y sábados. Estos robos ocurren mayormente durante el rango de horas de 6:00 a.m. a 11:59 a.m.

Nota. La tabla representa los distintos actos delictivos evidenciados en el año 2020 en la ciudad de Riobamba. Elaboración propia desde Política Pública de seguridad ciudadana y convivencia social pacífica del cantón Riobamba (2020)

Además de aquello se pueden encontrar diferentes mapas técnicos que ayudan a visualizar y comprender los delitos desarrollados en la ciudad de Riobamba en diferentes áreas del cantón Riobamba, tal y como se ejemplifica en el gráfico 3.

Gráfico 2

Georreferencia del Delito.



Nota. El gráfico representa de manera geográfica los delitos realizados. Tomado de Departamento de análisis de información del delito (DAID) Policía Nacional del Ecuador (2020).

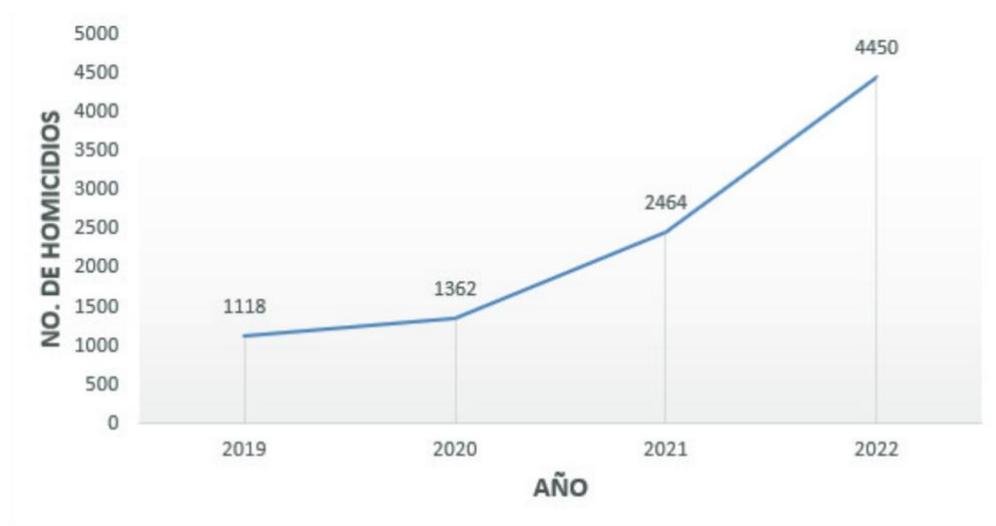
Como se visualiza en el mapa, en la zona urbana del cantón Riobamba correspondiente al año 2020 los incidentes se presentan en las áreas de: intersección de los circuitos politécnica, La Estación, el Terminal Terrestre, la Condamine; intersección de La Estación y Terminal Terrestre; intersección entre La Estación el Terminal Terrestre y la Condamine; intersección de los circuitos la Condamine y San Alfonso; intersección en los circuitos La Paz, Pucará y San Alfonso e intersección en los circuitos Camilo Ponce, La Estación y San Alfonso.

Si deseamos conocer datos aún más actualizados con respecto al número de delitos y demás indicadores importantes en la seguridad ciudadana-humana debemos revisar los datos oficiales con respecto a los crímenes en el año 2022 se duplicaron en comparación al año previo, para ser más específicos al diciembre del 2022 se registraron 4450 asesinatos comparados con los 2464 casos registrados en el 2021, el 30% de los crímenes se ejecutaron en Guayaquil, provincia del Guayas (El Universo, 2022).

En el gráfico 4, se presenta un aumento preocupante en los homicidios a partir del año 2019. Según el comandante general de la policía, el General Fausto Salinas, este incremento de la violencia en el país está directamente vinculado a la actividad de grupos criminales que luchan por el poder y control de los territorios donde realizan actividades delictivas, especialmente relacionadas con el tráfico de drogas.

Gráfico 2

Incremento de los homicidas en Ecuador en el período 2019 a 2022



Nota. Datos de la Policía Nacional (2022)

La revista Primicias (2022) menciona que, en toda Latinoamérica, Ecuador fue el país con mayor crecimiento de violencia criminal, con una tasa de homicidios de 25 casos por cada 100.000 habitantes.

Cohesión social

La cohesión social se convierte en una temática de gran relevancia cuando la sociedad experimenta una transformación significativa, en la cual los fundamentos de la convivencia comienzan a ser cuestionados y debilitados. Existen fundamentos sólidos y objetivos que respaldan la idea de que nos encontramos en medio de un importante periodo de transición histórica, en el cual estamos presenciando un profundo cambio de era en la historia de la humanidad. Como en toda época de grandes cambios, se experimenta una sensación de incertidumbre. La esperanza de nuevas oportunidades se entrelaza con la gradual desaparición de las referencias culturales y sociales conocidas, las cuales proporcionaban ciertas certezas o pautas de comportamiento, ya sea de manera positiva o

negativa. Un sentimiento de perplejidad e, incluso, de resistencia hacia lo que está sucediendo, tiende a manifestarse en el espíritu de diversos sectores sociales (Cepal, 2007).

Sus orígenes tienen una larga trayectoria. Realmente, estos temas tales como la integración y la unidad social fueron debatidos en el siglo XIX por los precursores de estudios sobre la sociedad. De hecho, los pioneros de los estudios sobre la sociedad, como Durkheim, Comte o Spencer. En sus investigaciones, se esforzaban por comprender qué factores contribuían a la cohesión y solidaridad en las sociedades o comunidades, es decir, qué elementos favorecían la unión. Las respuestas iniciales se relacionaban con elementos como las actitudes compartidas, como las creencias y valores comunes, y también con las relaciones complejas entre individuos que requerían colaborar para alcanzar sus objetivos, como la seguridad o el intercambio comercial.

No obstante, la noción de cohesión social ha experimentado cambios. Emile Durkheim, por ejemplo, afirmaba que este fenómeno se presentaba de manera distinta en las sociedades tradicionales y de igual forma en las sociedades modernas. En sociedades tradicionales, la unión se fundamentaba en la consciencia colectiva y la solidaridad surgida de los valores, normativas, emociones e ideas que eran compartidas por sus integrantes (INE & IJJ-UNAM, 2020).

El concepto de cohesión social no es nuevo, sino que ha sido un tema histórico estudiado en disciplinas como la sociología, la ciencia política y la historia, atravesando distintas etapas y momentos. La cuestión clave es: ¿por qué estos temas de integración y cohesión social nos preocupan en la actualidad? ¿Qué hace que este momento sea distintivo? Aunque la integración y la cohesión social han existido por mucho tiempo, hay aspectos característicos y problemáticos en el contexto actual. Un elemento crucial, mencionado parcialmente en discusiones anteriores, es la globalización, que ha moldeado escenarios diferentes y en tiempo real en muchas regiones. Por ejemplo, en las últimas dos décadas he notado cambios significativos entre las distintas generaciones de mis alumnos, incluso en su postura ante la vida. Las generaciones actuales están experimentando e interactuando con incentivos, fenómenos y procesos de manera diferente a las generaciones anteriores, a distintos ritmos y velocidades. Por lo tanto, no es sorprendente que exista una crisis en términos de cambio hoy en día, que es única y distinta a las experiencias de generaciones pasadas (Cepal, 2020).

Si nos ubicamos en el contexto Latinoamericano, podemos aseverar que en este contexto no existe un conjunto sistemático y coherente de indicadores subjetivos con respecto. La cohesión social. Sin embargo, podemos encontrar información fragmentada de distintas variables asociadas a la cohesión social. Los principales factores disruptivos de la cohesión social en el contexto actual nos indican que los elementos habilitadores de la cohesión social no se suponen aislados de otros fenómenos como de los fenómenos políticos, institucionales, ambientales y económicos que interfieren en el ámbito nacional, regional o global. Por tanto, se busca enfatizar el desafío central de la cohesión social siendo este la adaptación al cambio, en consecuencia, de la generación de nuevos conflictos (Maldonado et al., 2021). Los factores disruptivos globales para la cohesión social se presentan en la tabla número 2.

Tabla 2

Factores disruptivos globales para la cohesión

Factores disruptivos globales para la cohesión social	Factores disruptivos globales con grandes especificidades en el contexto de América Latina
Crisis y volatilidad económica	Pobreza y desigualdad
Crisis y riesgos sanitarios	Cultura del privilegio
Crisis climática y desastres naturales	Institucionalidad social débil
Cambios en el mundo del trabajo	Inversión social insuficiente
Revolución digital/tecnológica	Violencias
Nuevos flujos de modalidad humana y migración	Cambios culturales en roles de género y estructuras familiares
Populismos-nacionalismos	Demandas identitarias y de reconocimiento

Nota. Elaboración propia desde Maldonado (2021)

Responsabilidad estatal

Durante el antiguo régimen, que abarcó desde la antigüedad hasta la Edad Media, se observa una diferencia notable en el tratamiento de la responsabilidad generada por las acciones entre individuos. En este contexto, se establecieron principios y normas para el resarcimiento de los daños causados (responsabilidad privada). Sin embargo, existía una situación contrastante en cuanto a la responsabilidad de los gobernantes, quienes ejercían el poder sin rendir cuentas, ni legal ni políticamente, por las consecuencias de sus acciones. Esta situación se basaba en la idea de que el poder les era conferido por la divinidad (irresponsabilidad pública).

En sintaxis, la responsabilidad era netamente individual, los individuos responsables debían enmendar los daños ocasionados dependiendo de sus relaciones privadas, sin embargo, estos individuos se encontraban a merced de sus gobernantes, pues las decisiones tomadas por los jefes feudales, monarcas y emperadores no podían ser objetadas.

Mientras que en la Edad Moderna emerge el concepto de Estado como aquella organización jurídica-política de la sociedad, las autoridades, que poseen el poder otorgador por la ley per se, fueron delegadas a sus agentes. En su origen dichos agentes eran totalmente responsables de sus actos ilegales según las normas del Derecho Civil, existiendo así una responsabilidad nula del estado, no obstante, con la evolución de la sociedad en términos no solo sociales si no también jurídicos, se desarrolló como principio general la responsabilidad de la administración pública.

Acerca de la responsabilidad en el Estado Moderno, desde el momento que se instauró el Estado de Derecho, es decir, aquel estado en el cuál tanto los gobernados como también los gobernantes pueden y deben ser sometidos al ordenamiento jurídico, existiendo el órgano estructural ejercidos por los órganos funcionales desarrollando servicios para las personas, justo por esa razón estas estructuras son responsables de los daños ocasionados a particulares vinculados a la actividad estatal.

La responsabilidad que el Estado asume frente a las personas desaparecidas es uno de los temas más inquietantes y debatidos en cualquier nación. En el contexto de la legislación ecuatoriana, este asunto adquiere una relevancia significativa, dado que ocurren desapariciones a diario y, a pesar de la activación inicial de protocolos de búsqueda, estas acciones suelen ser poco contundentes.

Resulta fundamental establecer un principio esencial en cuanto al cumplimiento de los derechos, el cual se relaciona con la supremacía constitucional. Este principio implica el respeto prioritario a los derechos fundamentales y obligaciones consagradas en la Constitución, por encima de leyes orgánicas, ordinarias o cualquier otra normativa establecida (Puruncaja, 2022).

La Constitución de la República del Ecuador del 2008 destaca la importancia fundamental de respetar y proteger los derechos humanos consagrados en ella. Se hace hincapié en que es inadmisibles infringir estos derechos en cualquier circunstancia. El Estado asume la responsabilidad principal de respetar estos derechos y, además, se le exige tomar medidas para garantizar su protección. Los deberes estatales según esta Constitución incluyen asegurar los derechos humanos sin excepción y respaldar el derecho a una seguridad completa para fomentar un buen vivir. Se enfatiza la importancia de crear un entorno pacífico donde las personas puedan llevar a cabo sus actividades sin temor, libres de violencia y amenazas. Si se vulneran estos derechos, el Estado tiene la responsabilidad de asegurar su protección y tomar medidas correctivas. Su papel es crucial para mantener la paz en la sociedad, ya que un entorno perpetuamente conflictivo no es compatible con una vida digna (Cadena, 2023).

La Constitución de la República juega un papel fundamental en la protección y cumplimiento de los derechos de todos los habitantes de Ecuador, estableciendo un marco jurídico que garantiza la convivencia pacífica y el bienestar de la sociedad. En este sentido, la seguridad integral se configura como un conjunto de medidas y políticas destinadas a asegurar la paz y el disfrute del "buen vivir". En el mismo sentido, La Constitución de la República, se refiere a la seguridad ciudadana. Podemos encontrar la seguridad ciudadana expresada como una garantía en La Constitución de la República, siendo más exactos en sus artículos 3, 83, 158, 163, 341 y 393. Ciertos artículos embisten a la seguridad ciudadana desde una perspectiva de los derechos humanos y otros con una visión mediante el Estado garantizador de paz y convivencia social (Zambrano, 2016).

En su artículo 3, se instituye que: "Son deberes primordiales del Estado. Garantizar a sus habitantes y otros se refieren a la consolidación de un Estado fuerte que garantice la paz y la convivencia social". Mientras que en su artículo 341:

El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieren consideración especial por persistencia de desigualdades, exclusión, o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad.

Artículo 393 establece, El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas,

promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos, y la creación de estas políticas se encargarán los órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno. Inclusive en el artículo 83 se constituye los deberes de los ciudadanos al ser entes de participación en el objetivo de la seguridad integral:

Son deberes y responsabilidades de los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: Numeral 4. Colaborar en el mantenimiento de la paz y de la seguridad. Numeral 5. Respetar los Derechos Humanos y luchar por su cumplimiento. Numeral 7. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al Buen Vivir" (Zambrano, 2016)

En un Estado que busca la democracia y el progreso, la seguridad se convierte en un elemento que contribuye al bienestar colectivo y a la mejora de la calidad de vida. La evolución hacia una nueva cultura y visión de la seguridad no se limita exclusivamente a prevenir o perseguir delitos, sino que se dirige hacia la promoción de garantías para todos los derechos humanos.

La base de este consenso generalizado en relación con el acceso a la justicia en el ámbito iberoamericano tiene sus raíces en la Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano, aprobada en 2002 durante la séptima edición, considerada como un resultado conceptual central sobre el tema del acceso a la justicia (CJI, 2008). Después de la Carta, se materializó la visión en las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, las cuales fueron adoptadas en la XIV CJI de 2008 (CJI, 2008).

Las Reglas de Brasilia se fueron difundiendo gradualmente y se convirtieron en un punto de referencia en materia de acceso a la justicia en Latinoamérica. Un indicio de la influencia internacional de esta normativa centrada en los derechos humanos es que la CJI continuó ampliando y detallando la noción de acceso a la justicia, comenzando con la aprobación de la Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas en 2012 (CJI, 2012).

Según la Constitución de la República del Ecuador (CRE, 2008), el acceso a la justicia es reconocido como un derecho en su artículo 75, el cual establece que "Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad" (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En línea con su enfoque neoconstitucionalista, la Constitución busca ampliar el alcance de su propia proyección (Constitución de la República del Ecuador 2008), presentando diversos instrumentos relacionados con el acceso a la justicia y las garantías legales. Estos incluyen el debido proceso penal según el artículo 76, la promoción de una cultura de paz según el artículo 393, el reconocimiento de la Justicia Indígena según el artículo 171, y el establecimiento del Consejo de la Judicatura.

La difusión con respecto a la noción de acceso a la justicia se produjo en el Ecuador, en el año 2008 a 2015, la difusión se realizó mediante un discurso modernizador de las estructuras estatales, teniendo protagonismo la reforma judicial. De igual forma, esta

relación fue condicionada por el contexto jurídico fundamental de una constante presencia de la perspectiva interamericana en materia de acceso a la justicia (Calderón, 2019).

En términos generales, el acceso a la justicia se concibe como una idea liberadora que busca asegurar una solución efectiva y solvente frente a diversos conflictos sociales. Específicamente, el enfoque iberoamericano del acceso a la justicia se enfoca en superar obstáculos y facilitar el acceso, poniendo especial énfasis en la protección de personas o grupos en situación de vulnerabilidad. Esta perspectiva se presenta como una propuesta vanguardista y progresista que beneficia a toda la sociedad al permitir la inclusión de aquellos que enfrentan mayores dificultades para obtener justicia. Además, promete mejorar significativamente las condiciones en las que una persona puede resolver pacíficamente sus disputas en Ecuador (Calderón, 2019).

No obstante, durante el período comprendido entre 2008 y 2015, el dinámico entorno institucional del país llevó a que el proceso de reforma judicial se desviara inevitablemente hacia aspectos predominantemente políticos en lugar de centrarse en cuestiones estrictamente jurisdiccionales. Como resultado, se percibe la sensación de que en Ecuador se ha perdido una oportunidad histórica para establecer una institucionalidad judicial que tenga como objetivo primordial la protección efectiva de los derechos humanos de sus ciudadanos (Calderón, 2019).

2.3 Variable dependiente: Actividad turística

De acuerdo con la definición proporcionada por la Organización Mundial del Turismo (2006), la actividad turística abarca todas las acciones de las personas que viajan y se alojan fuera de su lugar de residencia habitual por un período de tiempo no mayor a un año. Estas personas emprenden sus desplazamientos con propósitos recreativos, de negocios u otros motivos, pero que no están relacionados con el desempeño de una actividad laboral remunerada en el lugar que visitan.

Derivado de las raíces en latín, la palabra turismo enuncia *tornus* (torno) y *torner* (girar), lo cual expresa “viaje circular” (Guerrero y Ramos, 2014). En la Universidad de Berna, exactamente en el año 1942 dos grandes catedráticos como son W. Hunziker y K. Krapf, argumentaron que el turismo es: «el conjunto de fenómenos y relaciones obtenidos en los viajes y de estancias de los no residentes en cuanto no están ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada» (Hunziker y Krapf, 1942)

Sin embargo, la definición anteriormente mencionada es un tanto ambigua, muy generalizada y poco clara, pues se realizó cuando se dio lugar la segunda guerra mundial, no obstante, en su época y hasta nuestros días ha sido de gran ayuda para el conocimiento y el desarrollo del turismo.

Según Buhalis y Costa, la actividad turística engloba las interacciones y fenómenos que surgen cuando los turistas, los proveedores de servicios turísticos, las organizaciones anfitrionas y los entornos de acogida se relacionan entre sí durante los procesos de atracción, transporte, alojamiento, facilitación y consumo que ocurren durante los viajes y estancias fuera de su entorno habitual de residencia y trabajo (Buhalis y Costa, 2006).

Se debe considerar a la naturaleza de la actividad turística desde una óptica sistemática en la cual es una consecuencia compleja de interrelaciones entre distintos

componentes, en otras palabras, son un cúmulo de elementos interrelacionados entre sí que dinámicamente se encuentran evolucionando (Sancho, 1994). En el concepto de actividad turística se vislumbra cuatro componentes vitales como son:

- ◆ **La Demanda:** la cual se forma mediante los diferentes consumidores existentes y/o posibles consumidores que desean obtener bienes y/o servicios turísticos
- ◆ **La oferta:** concertada por el cúmulo de servicios, productos y organizaciones conectadas de manera activa en la experiencia turística
- ◆ **El espacio geográfico:** lugar habitual de los residentes en el cual además se interrelacionan la demanda y la oferta, a pesar de no ser considerado un elemento turístico per se, se enfatiza en la importancia de este elemento como factor de segregación y cohesión.
- ◆ **Los operadores del mercado:** están formados por organismos que hacen posible la relación entre la demanda y la oferta, comúnmente se les conoce a dichos organismos como agencias de viajes, compañías de transporte, etc., mediante su funcionamiento. Ordenan y promueven el turismo de manera directa o indirecta. Según Las recomendaciones internacionales para estadísticas del turismo (2008), existen tres tipos de formas o flujos de turismo, los cuales son:
 - ◆ **Turismo interno:** personas que consumen bienes y/o servicios turísticos sin salir de su país de residencia
 - ◆ **Turismo receptor:** consumidores que no son residentes viajan dentro de un país de referencia
 - ◆ **Turismo emisor:** los consumidores viajan fuera de su país de residencia para obtener bienes y/o servicios turísticos

Ciertamente la actividad turística tiene elementos propios que la diseñan, Millán explicó 4 elementos los cuales son: desplazamiento, tiempo, actuaciones de planificación y gestión del turismo e impulsos que motivan el desplazamiento.

En cuanto al desplazamiento podemos decir que es el movimiento de consumidores desde su lugar de residencia; el tiempo es el periodo de permanencia que los consumidores disfrutarán o adquirirán en un lugar en específico; las actuaciones de planificación y gestión del turismo hace referencia a todos aquellos bienes y servicios que se encuentran a disposición de los consumidores para satisfacerlos sin importar cuales sean sus necesidades; los impulsos que motivan el desplazamiento están limitados por las acciones o actividades que correspondan al viaje y la estancia per se. (Millán Mercedes, 2020)

Principios de la actividad turística en el Ecuador

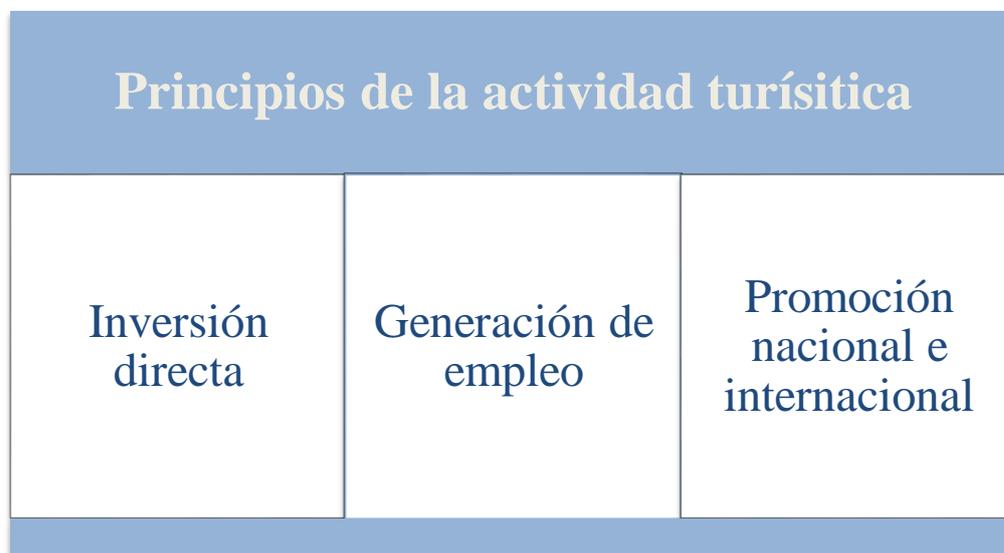
Cabe mencionar que existen diferentes “entes responsable” para las actividades turísticas, a nivel mundial el ente regulador del turismo sería la Organización Mundial del Turismo u OMT, mientras que en el Ecuador es el Ministerio de Turismo, que mediante políticas procura garantizar un turismo consciente, sostenible, sustentable y de calidad para sus consumidores.

El Ministerio de Turismo del Ecuador desarrolló mediante el registro oficial suplemento 7333 el 27 de diciembre de 2002 la Ley de Turismo, con su última modificación

en el año 2014, estableciendo así en el artículo número 3 los principios de actividad turística que son: mediante la inversión directa, generación de empleo y promoción nacional e internacional. La iniciativa privada será el pilar fundamental del sector; los gobiernos tanto provinciales como cantonales impulsarán y apoyarán el desarrollo turístico; el fomento de la infraestructura nacional así como el mejoramiento de servicios públicos básicos para alcanzar la adecuada satisfacción de los turistas; los recursos naturales y culturales del país tendrán una conservación permanente y, la iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afroecuatoriana, con su cultura y tradiciones mientras se preserva su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos según los términos previstos en esta ley y sus reglamentos (MINTUR, 2014).

Gráfico 3

Principios de la actividad turística



Nota. Elaboración propia desde MINTUR (2014)

De igual manera La ley de Turismo (2014), consideran actividades turísticas aquellas que sean desarrolladas por personas naturales o jurídicas que de modo habitual se dediquen a una o más de las siguientes actividades:

- Alojamiento
- Servicios de alimentos y bebidas
- Transportación (transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y alquiler de vehículos)
- Operación (si la agencia origina su transporte, se considerará como agenciamiento)
- La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones

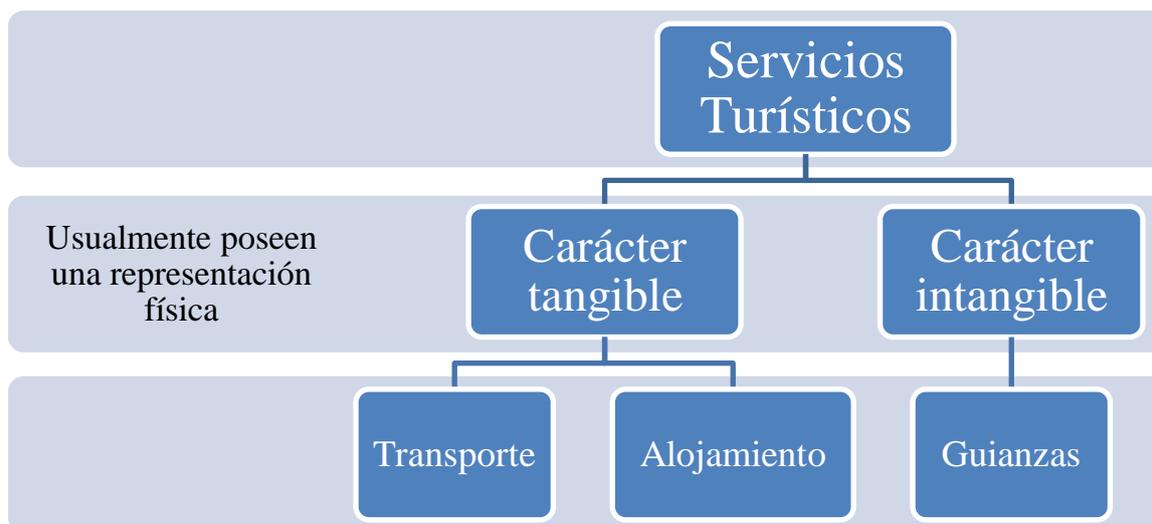
Servicios Turísticos

El servicio turístico comprende una o una serie de actividades usualmente de carácter intangible, sin embargo, también pueden poseer una representación física encontrada fácilmente en el momento de la prestación de los servicios turísticos, como pueden ser en los servicios de alojamiento, transportación, etc. No obstante, también podemos localizar

servicios que no necesariamente poseen un soporte físico, el caso más claro es la guianza turística () (Cisneros & Talavera, 2017). Tal y como se vislumbra en el gráfico 5.

Gráfico 4

Servicios Turísticos



Nota. Elaboración propia desde Cisneros y Talavera (2017)

En el año 1930 mediante la creación de la ley de fomento turístico del Ecuador se comienza a mencionar acerca de los servicios turísticos; inclusive se establecen distintas pautas con la finalidad de regular y manejar los turistas que se encuentran en el país. Un hecho significativo para los servicios turísticos ocurrió en 1947 con la creación de “Ecuadorian Tours”, indubitablemente después de esto se crearon otras empresas en distintos ámbitos con la misma finalidad, como hoteles, restaurantes, agencias de viajes, etc.

Torna ligeramente confuso el hablar de servicios turístico en el Ecuador, pues no se habla de servicios turístico como tal, no obstante, La Ley de Turismo con el registro oficial el 27 de diciembre del 2002, exactamente en el capítulo II, Art 5, vislumbrando que conlleva hacer actividades turísticas “como las actividades desarrolladas por personas naturales y jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de forma habitual a una o más de las actividades como servicio de alimentación, transportación, alojamiento, operaciones, casinos y salas de juego” (MINTUR, 2014)

Debemos destacar lo que ocasiona la competencia en el caso de servicios turísticos, los servicios que se denominan servicios de conveniencia o servicios de apoyo se tornan de vital importancia para la calidad del servicio, afectando directamente el nivel de satisfacción y preferencias del cliente. Notoriamente estos servicios conocidos como servicios de apoyo o de convivencia presentan marcadas disparidades en función del servicio turístico ofertado,

un claro ejemplo en el servicio hotelero puede ser los artículos de aseo personal, en el servicio de alimentos y bebidas los manteles, etc. (Cisneros & Talavera, 2017). Referenciando al máximo ente rector del turismo, La organización Mundial de Turismo (2012), “la calidad total se presenta como la estrategia más efectiva para alcanzar la competitividad. Esto implica que las organizaciones turísticas deben asegurar a sus clientes que son capaces de satisfacer sus necesidades, deseos y expectativas de una manera superior a sus competidores. Su objetivo principal radica en lograr la satisfacción de los clientes en todos los aspectos, lo cual genera beneficios tanto para los visitantes, las empresas y los residentes. En consecuencia, la calidad del turismo se compone de una combinación de servicios, instalaciones y organizaciones. Por lo tanto, puede analizarse desde una perspectiva individual, abordando la calidad del entorno o de un hotel, por ejemplo, o desde una perspectiva más general, considerando la calidad del transporte y la calidad del destino turístico en su conjunto.”

la calidad del servicio representa un factor esencial para alcanzar la satisfacción de los clientes. Esta satisfacción se refiere a la evaluación interna que cada individuo realiza sobre si sus necesidades fueron satisfechas o no mediante la prestación del servicio. La satisfacción del cliente está estrechamente vinculada a la calidad del servicio y puede predecir si el cliente regresará a la organización para realizar transacciones adicionales o solicitar nuevos servicios. En este sentido, la conexión entre los conceptos de calidad del servicio y satisfacción del cliente es evidente; no puede existir un estado de satisfacción del cliente si previamente no ha experimentado un servicio de calidad (Zouari & Abdelhedi, 2021).

La percepción de la calidad del servicio se forma en la mente de los usuarios o consumidores y se fundamenta en comprender las necesidades de los clientes, así como en superar las expectativas o deseos que tienen respecto a un servicio específico (Izquierdo, 2021).

Calidad como actitud: la calidad del servicio es equivalente a la actitud, pues los dos surgen de una evaluación de acumulada, este concepto se basa en las conclusiones de un estudio que demuestra a los consumidores tomando los mismos juicios generales para formular criterios de valores con respecto a la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985).

La percepción de calidad en el servicio se configura en la mente de los usuarios o consumidores, arraigada en la comprensión de sus necesidades y en superar lo que esperan de un servicio específico. Esta calidad de servicio guarda una estrecha relación con la satisfacción del cliente (Khan et al., 2018). En consecuencia, aquellos usuarios expuestos a servicios de calidad experimentan una mayor satisfacción, lo que les genera una sensación de complacencia y fomenta su disposición a realizar futuras transacciones con la organización, además de recomendar los servicios prestados por la entidad. Para las entidades públicas del Perú, garantizar la satisfacción de los usuarios y ofrecer servicios de calidad está en consonancia con la legislación de modernización del Estado, representando un aspecto de suma importancia (Izquierdo, 2021)

Armstrong (2007) delimita la satisfacción del cliente teniendo referencia el estado de ánimo posteriormente de realizar una comparación entre el rendimiento final de un servicio o producto con sus expectativas.

Existen numerosas teorías con respecto a la satisfacción del cliente, una de las teorías más abordadas por los expertos es la teoría de los dos factores, la cual sostiene que elementos que se encuentran en los servicios o productos poseen una relación con la satisfacción del cliente, mientras que otros elementos que difieren significativamente de los primeros están relacionados, investigaciones como las de Swan y Combs (1976), Bitner, Booms y Tetreault (1990), y Silvestro y Johnston (1990) concuerdan en la inexistencia de componentes que produzcan exclusivamente satisfacción o insatisfacción. No obstante, se ha llegado a la conclusión de que existen dimensiones relacionadas tanto con la satisfacción como con la insatisfacción. (Lavado & Millán, 1998).

Servicios Comerciales

Un servicio comercial implica establecer recompensas con respecto a la capacidad económica de los visitantes, incentivando la actividad de consumo y conseguir los resultados anhelados. El pedido del cliente se puede convertir en el servicio, manifestando un proceso cognitivo que anuncia las necesidades de los consumidores (Cortés, s/f).

Podemos mencionar que las actividades comerciales difieren unas de otras, pues dependiendo del sector notamos un notable contraste con respecto a sus dimensiones, tipos de actividad, mercados geográficos, contexto, áreas jurídicas y leyes. Todas estas actividades están relacionadas con el servicio con el objetivo de asegurar ventas. Alineada a esta teoría aquellas empresas que realizan ventas realizan un determinado nivel de servicio ya sea directa o indirectamente (Quintero et al., 2020).

La actividad comercial habla sobre las diferentes transacciones comerciales y actividades económicas, si nos enfocamos en la industria turística, pues son todas aquellas acciones anteriormente mencionadas enfocadas en todos los servicios existentes en el mercado turístico.

La oferta comercial se refiere a la variedad de productos y servicios disponibles para los visitantes y residentes. Incluye una gama de establecimientos comerciales, como quioscos, puestos de comida, tiendas de souvenirs, servicios turísticos y otras actividades comerciales relacionadas. Sin mencionar que la oferta comercial cumple un papel importante en la experiencia de los visitantes y contribuye al desarrollo económico y turístico de una zona en específico. Además de proporcionar bienes y servicios, la oferta comercial puede realzar la atracción de una zona, brindar comodidades a los visitantes y fomentar la interacción social. Existen características en la oferta comercial, usualmente están comprenden de:

Gastronomía, artesanías y souvenirs, servicios básicos y servicios turísticos. La variedad de productos es esencial en los servicios comerciales pues no es más que la diversificación de productos de una empresa correspondiente al mercado o de una o más empresas en dicho mercado (De la O-Ramos et al., 2010).

La diversidad de productos se encuentra vinculada a la estandarización de sus componentes, ya que un componente estandarizado puede ser utilizado en múltiples

productos, siempre y cuando se cumpla con una arquitectura modular (Ulrich y Eppinger, 2016)

La variedad de productos se refiere a la amplia gama de opciones y opciones disponibles para los consumidores en el mercado. Es la diversidad de productos que se ofrecen en términos de características, funciones, diseños, tamaños, colores, precios y otras variables

El elemento esencial para satisfacer las necesidades de los consumidores es la variedad de productos, mientras una empresa tenga más variedad de productos, los consumidores obtendrán mayores opciones para elegir. Y si hablamos de una variedad de productos en un mercado en específico los beneficios aumentan, pues no solo los consumidores tienen más opciones si no también las empresas al momento de desarrollar los productos.

Actividades Turísticas

La actividad turística abarca las acciones que las personas llevan a cabo mientras viajan y se encuentran en destinos diferentes a su entorno cotidiano, durante un período de tiempo inferior a un año de forma continua, con el propósito de recrearse y por motivos no vinculados al trabajo remunerado en el lugar visitado (Datatur, s/f)

Otros autores también lo han definido. Las actividades turísticas abarcan una amplia variedad de opciones de entretenimiento y descanso que las personas realizan durante su tiempo de ocio o vacaciones, permitiéndoles escapar de la rutina y monotonía de la vida cotidiana. Estas actividades no solo proporcionan satisfacción y disfrute personal, sino que también desempeñan un papel importante en la economía local y, en algunos casos, incluso en la economía nacional (Amparo, 2008).

Habitualmente las actividades turísticas se desarrollan en un determinado espacio geográfico. En su búsqueda por ser una disciplina que examina de manera integrada las características físicas del entorno natural y las características sociales, la Geografía se enfrenta a un complejo conjunto de desafíos y oportunidades. Esto genera un panorama de conflictos y limitaciones, pero también abre un abanico de posibilidades y fortalezas para el desarrollo de la disciplina geográfica (F. Hernández y Ordoqui, 2009).

La actividad turística se define como las acciones emprendidas por individuos o grupos con el propósito de disfrutar, descansar, divertirse y, en muchos casos, explorar nuevas culturas. En la actualidad, esta actividad se ha convertido en una importante contribución al Producto Interno Bruto (PIB) de cada nación, generando beneficios significativos para el crecimiento económico, así como para el desarrollo social y cultural (Benavides, 2021).

La Geografía como disciplina se vincula con la actividad turística, con el objetivo de planificar y comprender los aspectos territoriales, ambientales y otros relacionados con esta actividad altamente competitiva. Dado que el turismo es una actividad humana y un fenómeno social, tiene impactos significativos en el territorio. La relevancia de la Geografía radica en su capacidad para analizar y abordar la Geografía del Turismo como un campo de estudio adicional, reconociendo así la importancia y la posición estratégica del turismo como un sector altamente competitivo en el ámbito territorial (Guzmán y Fernández, 2002).

Uno de los múltiples aspectos a considerar en la actividad turística son las subdisciplinas que este genera o puede llegar a generar conforme a su desarrollo. Entre estas se encuentra desarrollándose la Geografía del Turismo, los investigadores que la analizan ayudan a la disertación del fenómeno denominado Turismo considerando de particular manera las dimensiones espaciales (Albach, 2015).

En la búsqueda de ampliar la comprensión de la actividad turística, se debe entender primero los componentes centrales de las distintas actividades humanas, el entender que el tiempo es un elemento fundamental en toda clase de actividades, incluida las actividades turísticas, sin duda alguna ofrece una visión ampliada (Campodónico y Chalar, 2022).

Desde que el turismo masivo comenzó a surgir, la estacionalidad de la demanda ha surgido como un desafío importante al que los responsables de los destinos turísticos deben enfrentarse para mejorar la eficiencia del sector. Por lo tanto, se ha convertido en uno de los principales objetivos de la política turística de las distintas administraciones (Ramón y Abellán, 1995).

Butler definió muy claramente la estacionalidad en su libro “Seasonality in Tourism: issues and implications” (Estacionalidad en el turismo: problemas e implicaciones), como la manifestación de un desequilibrio temporal en la actividad turística de los destinos puede ser observada tanto en términos de la demanda como de la oferta. Este desequilibrio temporal se refiere a la disparidad entre la disponibilidad de servicios y recursos turísticos y la demanda de los visitantes en diferentes momentos del año. Esta discrepancia puede generar fluctuaciones en la ocupación de alojamientos, la oferta de actividades y la capacidad de los destinos para satisfacer las necesidades de los turistas de manera adecuada (Butler et al., 2001).

De acuerdo con las palabras de Allcock (1994), la estacionalidad de la demanda se define como la tendencia de los turistas a concentrarse en determinadas épocas del año durante períodos de tiempo limitados. Esta particularidad no es exclusiva del turismo, pero sí se destaca como uno de los rasgos más distintivos de la industria (Rey, et al., 2004).

El análisis de los impactos generados por la estacionalidad en los destinos turísticos ha despertado un gran interés en la investigación del turismo. Comprender los factores que contribuyen a este fenómeno se vuelve crucial, así como comprender las consecuencias de la distribución desigual de visitantes a lo largo del tiempo y las implicaciones que esto conlleva para el desarrollo turístico. En concordancia con lo expuesto, se destaca que el estudio de los efectos de la estacionalidad en los destinos turísticos ha generado un notable interés en el ámbito de la investigación turística. Conocer los factores que desencadenan este fenómeno se vuelve esencial, al igual que comprender las implicaciones que tiene la desigual distribución del número de turistas a lo largo del tiempo para el desarrollo de la industria turística (Rangel y Rivero, 2018).

La estacionalidad en el sector turístico toma un análisis ligeramente significativo a partir de los años 70, posteriormente a la investigación de ciertos catedráticos sobre este tema, se toma un mayor interés en el “área científica” consolidándose en la actualidad como una línea de investigación. Sin embargo, todas aquellas investigaciones desarrolladas en los últimos 50 no han tenido la repercusión suficiente según distintos autores que cercioran que

hasta el presente momento es una de las características menos comprendidas de la industria (Higham y Hinch, 2002).

BarOn (1975) realizó un trabajo considerado pionero en la materia en cuestión, titulado “Seasonality in Tourism: a Guide to the Analysis of Seasonality and Trends for Policy Making” (Estacionalidad en el Turismo: una guía de análisis de la estacionalidad y las tendencias para la formulación de políticas). Diversas definiciones han sido propuestas para delimitar el concepto de estacionalidad. Algunos enfoques más prácticos subrayan que la estacionalidad implica una distribución desigual de una variable específica, como el número de turistas, a lo largo del tiempo, especialmente durante el año calendario (Aguiló y Sastre, 1984). Por otro lado, la definición de Butler (1994) se destaca como una de las más exhaustivas, ya que señala que la estacionalidad es el desequilibrio temporal que se manifiesta en el turismo y puede medirse a través de indicadores como el número de visitantes, los gastos de los turistas, el tráfico en las carreteras y otros aspectos.

Allcock (1994), por otro lado, considera que, la estacionalidad puede ser dividida en dos segmentos, la primera le designa estacionalidad natural y como su nombre lo indica es aquella estacionalidad que se ve afectada por factores como el tiempo atmosférico, mientras que, también designa a la estacionalidad institucional siendo afectada por factores culturales predominantes de una sociedad.

2.4 Estado del arte

2.4.1 Estado del arte variable independiente: Seguridad ciudadana

Dentro de la ciudad de Riobamba, se desarrolló la investigación denominada “La Delincuencia como Problema Público y Social en la Ciudad de Riobamba”. La cual pretende analizar las causas y consecuencias de los delitos existentes en la ciudad así como en soluciones para la misma, mediante un método cualitativo sin obviar la relevancia de la revisión de literatura y utilizando a la encuesta para la recolección de datos sobre las causas de inseguridad y las posibles estrategias para combatirlo, en última instancia se concluye que una estrategia adecuada para mejorar la seguridad en Riobamba sería la implementación de un Plan Integral de Seguridad, además de, realizar un seguimiento de las denuncias registradas y las medidas tomadas con la finalidad de después de un cierto tiempo se pueda saber si han funcionado o si deben ser mejoradas. Generando así una mayor confianza en los ciudadanos (Arévalo et al., 2022).

Fernández (2019), en su investigación denominada “Evolución del concepto de seguridad. De lo local a lo global” indican que, existe una gran importancia de abordar y explorar la evolución del concepto de seguridad de una manera integral vinculando los desafíos de seguridad a nivel local y global, mediante una revisión exhaustiva de literatura se identificó la necesidad de integrar la perspectiva local en los objetivos y estrategias de seguridad, poniendo énfasis en la prevención y resolución de problemas a nivel local. Se destaca la necesidad de integrar lo local y lo global para mejorar niveles de bienestar y seguridad a los ciudadanos.

De igual manera, Sánchez en su tesis titulada “Análisis ecológico de la delincuencia en la ciudad de Barcelona” (2017), examina empíricamente la relación entre la variabilidad

en el número de delitos a nivel de sección censal en Barcelona y ciertas variables sociales, basándose en teorías ecológicas, mediante la utilización de métodos de análisis de datos de recuento, como la regresión de Poisson y la Binomial Negativa, junto con análisis geográficos en QGIS. El estudio identifica las variables que mejor predicen el número de delitos, lo que permitiría implementar medidas preventivas y reducir la incidencia delictiva. Las conclusiones obtenidas podrían contribuir al diseño de políticas criminales adaptadas a las necesidades de Barcelona y mejorar la seguridad en la ciudad. Destaca la relevancia de la teoría de Desorganización Social y el Índice de Simpson de heterogeneidad cultural como elementos novedosos y útiles en la criminología española actual.

También en la investigación titulada “La seguridad ciudadana y la actividad turística en la ciudad de Iquitos año 2019”, sus autores, desarrollaron esta investigación de tipo descriptiva, utilizando la encuesta, permitiendo así un contacto directo con los turistas nacionales y extranjeros, finalmente la investigación reveló que la inseguridad ciudadana sí afecta a la actividad turística; indudablemente esto también depende del entorno en el cual se desarrolla, pues también se indica que un destino estable hablando en términos de seguridad es el perfecto ambiente para el desarrollo del turismo (M. de J. Hernández y Espíritu, 2020).

Acosta (2023), realizó una investigación denominada “La actividad turística y la percepción de seguridad ciudadana del visitante en el cantón Ambato”. El cantón se caracteriza por ser el más inseguro de la provincia, la investigación se basó en un enfoque mixto y un diseño no experimental recopilando datos mediante fichas de levantamiento de atractivos turísticos proporcionadas por el Ministerio de Turismo así también como un cuestionario del Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana de Ambato. Así, se determinó que la actividad ciudadana sí se ve influenciada por la seguridad ciudadana en el cantón Ambato, sin embargo, la actividad turística se mantiene estable en comparación con años anteriores, destacando así que la mayoría de los turistas provienen de la región Litoral con preferencia al turismo cultural y paisajístico de la zona.

2.4.2 Estado del arte variable dependiente: Actividad turística

Santa María y López (2019), en el artículo denominado “Beneficio social de la actividad turística en Ecuador” analizan cuán importante es analizar el turismo desde una perspectiva distinta, enfocándose así no en el beneficio económico, sino en el beneficio social que esta conlleva o puede llegar a conllevar, para ello se desarrolló un estudio descriptivo, no experimental, de campo, mediante la utilización de un cuestionario para analizar el beneficio social por la influencia del turismo en los actores turísticos, con una muestra de 310 empresas en el sector turístico. Concluyendo así, que, el turismo no solo genera beneficios económicos, si no también sociales, que se pueden realizar entre la calidad de vida y el tiempo disponible, sin mencionar que el cambio de paradigma se puede desarrollar más fácilmente y generará un mayor nivel de tolerancia a la diversidad cultural.

La tesis designada “La actividad turística y su desarrollo en el empleo del cantón Puerto López”, desarrollada en el año 2021, manteniendo como objetivo establecer de qué manera la actividad turística incide en el desarrollo del empleo en el cantón Puerto López,

se empleó un método deductivo, inductivo, bibliográfico y estadístico, las técnicas manipuladas fueron la encuesta y la observación. Abordando la idea que la principal actividad turística es el servicio hotelero, sin mencionar que se comprobó una baja formación educativa por parte de los actores turísticos, posteriormente al análisis de los resultados se afirmó que las plazas generadas por el fenómeno turístico son diversas y los ingresos económicos mensuales ayudan no solo a la generación de empleos, si no también, mejora su calidad de vida, cabe destacar el escaso apoyo por parte del GAD del cantón Puerto López y demás entidades públicas (Gómez, 2021).

De igual forma en el proyecto de investigación “Análisis de la importancia de la actividad turística en el desarrollo sostenible del distrito De San Pedro de Casa durante el año 2018” su propósito principal es reconocer la información obtenida para comprender el impacto que la actividad turística genera en la comunidad del distrito, abarcando aspectos sociales, culturales, económicos y medio ambientales, con la finalidad de desarrollar este objetivo, la investigación se tornó cualitativa, de tipo exploratoria, sistemática, objetiva y precisa, utilizando entrevistas semiestructuradas a la población sumergida en la actividad turística, se afirma que la actividad turística representa un lugar significativo en el desarrollo hablando a nivel mundial, en el contexto estudiado se pudo comprobar que la actividad turística ha beneficiado el progreso económico y social de la región (Mendoza y Choque, 2020).

Otros autores como Bravo, Alemán y Pérez en el año 2008 desarrollan la investigación titulada “La actividad turística en el Ecuador: ¿Turismo consciente o Turismo tradicional?”, en la cual se analiza el desarrollo del sector turístico en Ecuador, con un enfoque en la provincia de Esmeraldas, con una perspectiva desde el modelo de acumulación del capital y su relación con la denominada globalización neoliberal, los autores utilizaron el método materialista dialéctico y el método lógico-histórico para analizar la actividad turística como una realidad objetiva y dinámica, además, de basarse en la literatura y entrevistas a directivos y trabajadores del sector turístico ecuatoriano. Los autores concluyen que el modelo de desarrollo turístico fordista, próspero por la globalización neoliberal, posee implicaciones negativas tanto para las poblaciones locales, en ámbito de exclusión social, apropiación del territorio y afectación del medio ambiente, a diferencia de los inversores extranjeros que obtienen grandes réditos económicos, sugiriéndose así un enfoque más sostenible y consciente en el desarrollo turístico en Ecuador.

Glosario de términos

Problema: Es aquella Situación considerada como difícil de resolver, de ser denominada o arreglada; situación no resuelta. Existen varios tipos de problemas: normales y anormales, personales y sociales. Un problema es puramente personal y normal en la medida en que se le afronta utilizando los recursos personales usuales en cuanto a medios, inteligencia y contactos. (Fairchild, H. P. (1949). Diccionario de Sociología. México: Fondo de Cultura Económica.)

Sociedad: La sociedad es aquella agrupación de personas, las cuales buscan el cumplimiento de un fin mediante la mutua cooperación. (Panamericana Editorial. (2004). Diccionario Ilustrado "Aristo". Barcelona: Editorial Ramón Sopena, S. A)

Problemas sociales: El problema social es una situación que exige remedio. Puede tener su origen en las condiciones de la sociedad o del medio social, o ser de tal naturaleza que su remedio solo pueda conseguirse mediante la ampliación de fuerzas e instrumentos sociales. Con frecuencia se demuestran las dos clases y muestran características comunes. En la primera categoría se comprenden ciertos defectos, desajustes y falta de adecuación de los individuos, familias o pequeños grupos, captables de modo directo en alguna parte del medio humano y que no existirán en una sociedad ideal, aun cuando las unidades individuales de que se tratan fueran como son. Ejemplo de esta categoría son muchos tipos de desocupaciones, enfermedad, miseria, vicio, etc. (Fairchild, H. P. (1949). Diccionario de Sociología. México: Fondo de Cultura Económica.)

Fenómeno social: Según Nodarse, 1962, pág. 4. El fenómeno social en la especie humana es, en sí mismo, un hecho natural y universal que ha existido siempre, pero sus formas, modos de constitución y funcionamiento varían en distintos lugares y a través del tiempo, presentando características distintas determinadas por motivos de índole cultural e histórica.

Inseguridad Ciudadana: La percepción de inseguridad ciudadana constituye un concepto que corresponde al campo de las representaciones sociales e imaginarios colectivos (Carrión, 2007). Para Curbet (2006) La inseguridad ciudadana incluye dos componentes: la inseguridad subjetiva y la inseguridad objetiva. La primera se define como el sentimiento de amenaza personal, el cual no necesariamente corresponde con la vulnerabilidad real de la persona que la experimenta (Carrión, 2007). La segunda comprende un análisis objetivo de la probabilidad de ser víctima de algún delito (Dammert, 2005).

Pobreza: La pobreza es un término que debe ser comprendido como un fenómeno colectivo, pues no es un fenómeno individual, debido a que su afectación no es a seres aislados, todo lo contrario, la afectación del mismo es dada a grupos tales como familias, ciudades, países, y a pesar de que la mayor connotación es la económica por la incapacidad de obtener la satisfacción que implican un gasto, va mucho más allá, impacta de manera negativa en las áreas importantes de vida de los sujetos en cuestión tales como salud, educación, en el ámbito laboral, psíquico y social. (Rocha, 2007, p. 1)

Desempleo: El desempleo es un problema social, el cual principalmente es originado en el rechazo de un salario (más bajo que el deseado) pero que se correspondería a su productividad marginal, una categoría residual, resultante de la diferencia entre, por una parte, la cantidad de empleos ofrecidos por los empleadores y, por otra, la cantidad de quienes buscan un empleo.

Discriminación: La idea de que la discriminación, en un sentido estricto, lo es sólo porque se manifiesta como una restricción o anulación de derechos fundamentales o libertades básicas, la encontramos en leyes y constituciones, antes que en estudios o teorías (Carbonell et al., 2007)

Turismo: Según Gurría (2004); Matute y Asanza (2006) y Ramírez, R. (2006), el turismo es un concepto impreciso, producto de su carácter interdisciplinario; sin embargo, admite

múltiples definiciones y diversos matices, según el ámbito de trabajo y la época de que se formule el concepto. Esto no indica la ausencia de una definición clara o precisa, todo lo contrario, al captar la atención de varias disciplinas cada una desea desarrollar su propio concepto y por consecuencia no se ha desarrollado una definición única.

Desarrollo Turístico: Según Santana 2003, el desarrollo turístico es el desarrollo y extensión de lugares en que tiene lugar la actividad turística, así como las características del desarrollo turístico.

Desarrollo turístico perspectiva socio–antropológica: Según Santana 2003 Desde una perspectiva socio- antropológico el desarrollo turístico es la evolución de las características de las personas que practican turismo y de los sistemas de preferencias que llevan a optar por unas u otras prácticas turísticas.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

La presente investigación toma un enfoque cuantitativo, en virtud que, se pretende establecer la relación existente entre la seguridad ciudadana y la actividad turística. Según varios autores, el enfoque cuantitativo inicia con la teoría para generar hipótesis que permitan verificar el problema objeto de estudio. Este enfoque sigue una estructura organizada que comprende: teoría, formulación de hipótesis, recopilación de observaciones y datos, análisis de los datos y presentación de resultados (Sánchez Molina y Murrillo Garza, 2021)

Según Bonilla y Rodríguez (1997). “El positivismo inspira a la investigación cuantitativa, este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir es una metodología única que es la misma de las ciencias exacta y naturales”. La metodología mencionada parte de cuerpos teóricos previamente aceptados por la comunidad científica, en base a esto, se establecen hipótesis acerca de las relaciones anticipadas entre las variables que integran la problemática (p. 83). La investigación cuantitativa tiene una estructura generada las siguientes fases: Teoría, hipótesis, observaciones, recolección de datos, análisis de datos y resultados. La deducción surge entre la teoría y la hipótesis; mientras que la operacionalización emerge entre la hipótesis y la recolección de datos; el procesamiento de datos tiene lugar entre la recolección y el análisis de datos; Entre el análisis de datos y los resultados emerge la interpretación y, finalmente, la deducción es originada por los resultados.

La investigación cualitativa se enfoca en profundizar la comprensión de los significados, interpretaciones y experiencias subjetivas de las personas en relación con sus creencias, motivaciones y actividades culturales. Este enfoque utiliza diversos diseños de investigación, como la etnografía, fenomenología, investigación-acción, historias de vida y teoría fundamentada. Dentro de sus características, se destaca que no considera una realidad objetiva, sino que entiende que esta se construye socialmente a partir de las percepciones de los actores o informantes clave (Corona, 2018).

El conocimiento surge de las personas involucradas en la investigación, siendo la labor principal del investigador comprender e interpretar el mundo según las experiencias y

perspectivas de los participantes. Existe una interacción constante y dinámica entre el investigador y los participantes a lo largo de todas las etapas del estudio. La investigación cualitativa se configura como un mosaico influenciado por los valores culturales, étnicos y personales tanto del investigador como de los sujetos involucrados. Es integral y holística, ya que integra cualquier información nueva que surja durante la investigación, lo que puede conducir a cambios en los objetivos del estudio. No se basa en supuestos verificables, hipótesis o variables cuantificables, ya que se enfoca en información subjetiva no capturable mediante métodos de medición convencionales, como afectos, valores culturales y motivaciones. Esta orientación de la investigación cualitativa hacia la comprensión se basa en la observación naturalista y en modelos comprensivos y comportamentales, adoptando una óptica constructivista y transformadora de la realidad social. Esta metodología busca explorar aspectos humanos que no pueden ser reducidos a mediciones matemáticas o estadísticas, lo que llevó a un distanciamiento del paradigma cuantitativo al no abordar patrones no cuantificables presentes en la conducta humana, como la afectividad o la introspección (Corona, 2018).

En relación con lo mencionado, se adquiere información a través de la utilización de herramientas de investigación que se fundamentan en dimensiones e indicadores, los cuales proporcionan datos útiles y veraces para lograr los objetivos planteados.

3.1 Tipo de Investigación

3.1.1 Investigación Documental

La investigación será de tipo documental, según Alfonso (1995). La investigación documental representa un método científico que implica una exploración sistemática y estructurada para recopilar, organizar, analizar e interpretar información o datos relacionados con un tema específico. Al igual que otras formas de investigación, este enfoque contribuye a la generación de nuevos conocimientos.

La investigación adopta un enfoque documental debido a la naturaleza específica de estudio. Puesto que se utilizó una revisión exhaustiva de fuentes primarias y secundarias, como libros, artículos académicos, informes oficiales y documentos relevantes, busco analizar, interpretar y sintetizar información existente sobre el tema de estudio. Este método permite una comprensión profunda y detallada de las teorías, prácticas, y tendencias previamente establecidas en relación con mi área de investigación, proporcionando una base sólida para mi análisis y conclusión.

3.1.2 Investigación de campo

Según Shaughnessy et al. En su libro "Métodos de investigación en psicología" (7ma edición, 2016), La investigación de campo es una modalidad de investigación científica que implica la recolección directa de datos en el entorno o lugar donde ocurren los fenómenos objeto de estudio. Los investigadores obtienen información de primera mano mediante observaciones, encuestas, entrevistas u otras técnicas con el fin de lograr una comprensión más exhaustiva y profunda de la realidad investigada

Mi investigación abarca una faceta de investigación de campo al implementar dos encuestas y una entrevista como parte integral del proceso. Esta estrategia permite obtener datos primarios directamente de individuos clave relacionados con mi tema de estudio. A través de encuestas estructuradas y una entrevista detallada, busco recabar información específica y contextual, así como perspectivas individuales sobre el tema. Esta metodología no solo enriquece mi análisis al complementar la información recopilada de fuentes documentales, sino que también proporciona una comprensión práctica y actualizada del problema, fortaleciendo así la validez y relevancia de mis conclusiones.

3.2 Alcance de la investigación

3.2.1 Investigación Exploratoria

Hernández-Sampieri (2019), afirma que los estudios de alcance exploratorio se desarrollan cuando el objeto de estudio es indagar un problema o tema que ha sido de poco conocimiento para la actividad científica, es decir es un problema o tema que no ha sido muy abordado por otros investigadores, teniendo así muchas incertidumbres o poca amplitud en las investigaciones existentes. La investigación adopta el enfoque mencionado debido a que a pesar de que hay una existencia bibliográfica previa del tema en cuestión no ha sido lo suficientemente difundido en la comunidad científica por diversos motivos económicos, políticos y sociales.

3.2.2 Investigación Descriptiva

Al hablar de un alcance de investigación descriptiva se asume que se tiene un conocimiento de las características del fenómeno estudiado en cuestión y pretende, exteriorizar su presencia en un determinado contexto. Al ser una investigación de carácter cuantitativo se emplean datos de tendencia central y dispersión. El investigador que utilice este alcance puede plantear una hipótesis con la finalidad de caracterizar el fenómeno de estudio, sin embargo, no es obligatorio (Lozada, 2014). En la presente investigación se tomó este enfoque debido a la necesidad de una mejor comprensión mediante el detalle de patrones y fenómenos observados con las variables estudiadas y sus indicadores.

3.2.3 Investigación Correlacional

Los estudios correlacionales, tienen como objetivo evaluar el nivel de relación existente entre dos o más variables o conceptos que se han definido en un contexto particular. Usualmente el análisis se ejecuta entre dos variables, no obstante, el estudio de tres diferentes variables o conceptos no es extraño en este tipo de investigación, sin mencionar que además existen relaciones múltiples. La principal utilidad que posee este tipo de investigación es el conocer cuál será o puede ser el comportamiento de una variable o concepto, conociendo el comportamiento de una u otras variables relacionadas, en otras palabras, con el fin de estimar el valor aproximado que tomará una variable en un grupo de individuos, se busca utilizar el valor que poseen en una o varias variables relacionadas (R. Hernández et al., 2014). La correlación en esta investigación se analiza mediante la variable independiente y dependiente, así como en los distintos indicadores de estas.

3.3 Diseño de investigación

3.3.1 Investigación No experimental

Se expone que la investigación no experimental es aquella investigación en la cual no se puede encontrar una manipulación por parte del investigador a las variables investigadas, es decir la medición de estas, se realizan a medida que ocurren naturalmente. Es decir, el estudio analizara las variables de estudio sin afectar sus dimensiones. (Niño Rojas, 2018). Por parte del autor a lo largo de la investigación, no hubo ninguna manipulación en ninguna variable analizada tomando así un diseño de investigación no experimental

3.3.2 Investigación Transversal

Estos diseños también denominados transaccionales, recopilan datos en un solo momento determinado y en un tiempo específico, teniendo la finalidad de retratar variables, examinando su interrelación e incidencia en el momento estipulado (R. Hernández et al., 2006, p. 208). La presente investigación toma un diseño transversal fundamentado en que los datos recolectados mediante los distintos cuestionarios realizados se aplicaron una sola vez a lo largo de la investigación.

3.4 Técnicas de recolección de Datos

3.4.1 Técnica

Inicialmente, las técnicas se ven como métodos para obtener información de personas mediante entrevistas. Estas entrevistas están diseñadas para medir de manera ordenada los conceptos relacionados con una problemática de investigación previamente definida. En este estudio, tanto las entrevistas como las encuestas se utilizan para recopilar datos que servirán para tomar decisiones y desarrollar conocimiento adicional (López-Roldán y Fachelli, 2015)

Como se mencionó en la tabla de operacionalización de variables, se utilizará una encuesta como técnica de recolección de datos. Para ello, se ha optado por diseñar un cuestionario utilizando la escala de Likert para los indicadores pertinentes.

3.4.2 Instrumento

Según las variables definidas, se realizará un cuestionario para evaluar cada una de ellas. Es importante tener en cuenta que la variable independiente se refiere a la seguridad ciudadana, mientras que la variable dependiente se relaciona con la actividad turística.

3.5 Matrices

3.5.1 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 3

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	MÉTODO
Variable Independiente: Seguridad Ciudadana	La seguridad es una condición arraigada al vivir en sociedad; al considerarse un tema de extremo interés existe una gran cantidad de autores que han utilizado una porción significativa de su profesión, no únicamente con la finalidad de definir la seguridad, además categorizarla, clasificarla y lo más complejo interpretarla y entenderla. Según Kevin Clements (1990), la seguridad adquiere un verdadero significado después de analizar varias cuestiones con respecto a los individuos, grupo, actores o cualquier organización que se encuentre en dicho contexto. Para ello podemos responder varias interrogantes como	Protección ciudadana - humana	El concepto de "protección ciudadana" se refiere a un conjunto de acciones gubernamentales orientadas a atender las demandas de seguridad ciudadana, pero que se distancian de las respuestas tradicionales y exploran nuevas perspectivas para abordar el problema de la inseguridad (Galvani et al., 2015).	<ul style="list-style-type: none"> • Modalidad de actos delictivos • Número de incidentes 	<p>Método: Documental Bibliográfico</p> <p>Alcance: Exploratoria Descriptiva Correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
		Cohesión Social	La cohesión social se refiere, entonces, tanto a la eficacia de los mecanismos instituidos de inclusión social como a los comportamientos y valoraciones de los sujetos que forman parte de la sociedad. Los mecanismos incluyen, entre otros, el empleo, los sistemas educacionales, la titularidad de derechos y las políticas de fomento de la equidad, el bienestar y la protección social. Los comportamientos y valoraciones de los sujetos abarcan ámbitos tan diversos como la confianza en las instituciones, el capital social, el sentido de pertenencia y solidaridad, la aceptación de normas de	<ul style="list-style-type: none"> • Protección • Existencia de un plan de emergencia para turistas y visitantes 	

	¿Seguridad para quién? ¿Para qué? ¿Bajo qué circunstancias y/o condiciones? ¿Bajo qué circunstancias y/o condiciones?; La comprensión de seguridad ciudadana posee tres dimensiones denominadas: objetiva, subjetiva y tolerable.		convivencia, y la disposición a participar en espacios de deliberación y en proyectos colectivos (Cepal, 2007)		
		Responsabilidad Estatal	El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos se requieren consideración especial por persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad (Zambrano, 2016).	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la justicia • Costo anual de la seguridad en el destino por visitante/turista 	
Variable Dependiente: Actividad Turística	Según Buhalis y Costa, la actividad turística engloba las interacciones y fenómenos que surgen cuando los turistas, los proveedores de servicios turísticos, las organizaciones anfitrionas y los entornos de acogida se relacionan entre sí durante los procesos de atracción, transporte, alojamiento, facilitación y consumo que ocurren durante los viajes y estancias fuera de su entorno habitual de residencia y trabajo (Buhalis & Costa, 2006). Se debe considerar a la	Servicios Turísticos	El servicio turístico comprende una o una serie de actividades usualmente de carácter intangible, sin embargo, también pueden poseer una representación física encontrada fácilmente en el momento de la prestación de los servicios turísticos, como pueden ser en los servicios de alojamiento, transportación, etc. No obstante, también podemos localizar servicios que no necesariamente poseen un soporte físico, el caso más claro es la guía turística (Cisneros y Talavera, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio • Satisfacción al cliente 	Método: Documental Bibliográfico Alcance: Exploratoria Descriptiva Correlacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Servicios Comerciales	Un servicio comercial implica establecer recompensas con respecto a la capacidad económica de los visitantes, incentivando la actividad de consumo y conseguir los resultados anhelados. El pedido del cliente se puede convertir en el servicio, manifestando un	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta comercial • Variedad de productos 	

naturaleza de la actividad turística desde una óptica sistemática en la cual es una consecuencia compleja de interrelaciones entre distintos componentes, en otras palabras, son un cúmulo de elementos interrelacionados entre sí que dinámicamente se encuentran evolucionando (Sancho, 1994).		proceso cognitivo que anuncia las necesidades de los consumidores(Cortés, s/f).	
	Actividades Turísticas	La actividad turística abarca las acciones que las personas llevan a cabo mientras viajan y se encuentran en destinos diferentes a su entorno cotidiano, durante un período de tiempo inferior a un año de forma continua, con el propósito de recrearse y por motivos no vinculados al trabajo remunerado en el lugar visitado (Datatur, s/f).	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidad de atracciones turísticas • Permanencia

Nota. Elaboración propia

3.5.2 Matriz de Consistencia

Tabla 4

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES
¿De qué manera se relaciona la seguridad ciudadana en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado?	Determinar la relación de la seguridad ciudadana en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado	La seguridad ciudadana se relaciona con el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado.	La seguridad es una condición arraigada al vivir en sociedad; al considerarse un tema de extremo interés existe una gran cantidad de autores que han utilizado una porción significativa de su profesión, no únicamente con la finalidad de definir la seguridad, además categorizarla, clasificarla y lo más complejo interpretarla y entenderla. Inclusive en la antigua Grecia ya se hablaba sobre seguridad ciudadana, evidentemente tenía una concepción diferente a la que tenemos en la actualidad, pues el cuerpo civil encargado de garantizar el orden público a la seguridad de los ciudadanos que ahora conocemos como policía surgieron en estados	<ul style="list-style-type: none"> • Protección ciudadana-humana • Cohesión Social • Responsabilidad Estatal

mucho más cercanos a nuestra realidad, exactamente en los siglos XVIII y XIX. Siendo Francia el incursor en la creación de un ministerio para tan importante institución (Aurora, 2006).

Según Kevin Clements (1990), la seguridad adquiere un verdadero significado después de analizar varias cuestiones con respecto a los individuos, grupo, actores o cualquier organización que se encuentre en dicho contexto. Para ello podemos responder varias interrogantes como ¿Seguridad para quién? ¿Para qué? ¿Bajo qué circunstancias y/o condiciones? ¿Bajo qué circunstancias y/o condiciones?; La comprensión de seguridad ciudadana posee tres dimensiones denominadas: objetiva, subjetiva y tolerable.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES
¿Cuál es la percepción de seguridad de las personas en el área del Parque Maldonado?	Diagnosticar la percepción de seguridad y cohesión social de las personas en el área del Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba	Existe una relación significativa de la percepción de seguridad y cohesión social en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado	Según Buhalis y Costa, la actividad turística engloba las interacciones y fenómenos que surgen cuando los turistas, los proveedores de servicios turísticos, las organizaciones anfitrionas y los entornos de acogida se relacionan entre sí durante los procesos de atracción, transporte, alojamiento, facilitación y consumo que ocurren durante los viajes y estancias fuera de su entorno habitual de residencia y trabajo (Buhalis y Costa, 2006).	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios Turísticos <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Comerciales • Actividades Turísticas
¿Cuáles es la influencia de la responsabilidad estatal en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado?	Identificar la influencia de la responsabilidad estatal con el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo	La responsabilidad estatal influye significativamente con el desarrollo de la actividad turística del Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo	Se debe considerar a la naturaleza de la actividad turística desde una óptica sistemática en la cual es una consecuencia compleja de interrelaciones entre distintos componentes, en otras palabras, son un cúmulo de elementos interrelacionados entre sí que dinámicamente se encuentran evolucionando (Sancho, 1994). Ciertamente la actividad turística tiene elementos propios que la diseñan, Millan explicó 4 elementos los cuales son: desplazamiento, tiempo, actuaciones de	
¿En qué condición se encuentran los	Analizar los servicios turísticos y	Los servicios turísticos y complementarios se		

servicios turísticos y complementarios en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba?	complementarios en el desarrollo de la actividad turística	relacionan significativamente en el desarrollo de la actividad turística	planificación y gestión del turismo e impulsos que motivan el desplazamiento. En cuanto al desplazamiento podemos decir que es el movimiento de consumidores desde su lugar de residencia; el tiempo es el periodo de permanencia que los consumidores disfrutarán o adquirirán en un lugar en específico; las actuaciones de planificación y gestión del turismo hace referencia a todos aquellos bienes y servicios que se encuentran a disposición de los consumidores para satisfacerlos sin importar cuales sean sus necesidades; los impulsos que motivan el desplazamiento están limitados por las acciones o actividades que correspondan al viaje y la estancia per se. (Millán Mercedes, 2020)
--	--	--	---

Nota. Elaboración propia

3.6 Población de estudio y tamaño de la muestra

Se ha considerado el muestreo probabilístico para conocer el tamaño de la muestra. En las muestras probabilísticas cada elemento de la población tiene las mismas oportunidades de ser seleccionado. Al momento de definir las características de la población y el tamaño de la muestra, se crea dichas muestras, posteriormente se seleccionan unidades de análisis de manera aleatoria o mecánica (R. Hernández et al., 2010, p. 176).

En el presente estudio, se implementará un enfoque de muestreo probabilístico para garantizar la representatividad y validez de los resultados obtenidos. Dicho muestreo probabilístico ha sido seleccionado cuidadosamente como metodología para seleccionar una muestra de la población de estudio. Basándonos así en la probabilidad y ofreciendo a cada elemento de la población una oportunidad de ser incluido en la muestra, asegurando así minimizar el sesgo.

Al tener la necesidad de adquirir conclusiones confiables y generalizables sobre la población de interés se evidenció la necesidad de seleccionar el método antes denominado muestreo probabilístico en el presente estudio.

3.6.1 Población de Estudio

3.6.1.1 Población variable independiente: Seguridad Ciudadana

La variable independiente, dirigida a la seguridad ciudadana y sus diferentes indicadores designados en la matriz de operacionalización de variables, se considera su aplicación a cohabitantes del Parque Maldonado. La población de estudio según el “Cálculo de Densidad Bruta MZP-ZH – Población Existente Promedio” elaborado por el Equipo técnico del G.A.D. Municipal del cantón Riobamba es de 689 personas.

3.6.1.2 Población variable dependiente: Actividad Turística

En lo concerniente a la Actividad Turística, la recolección de datos se aplicará a turistas nacionales e internacionales que han desarrollado alguna actividad turística en el Parque Maldonado.

3.6.2 Tamaño de la muestra

3.6.2.1 Variable independiente: Seguridad Ciudadana

Se propone conocer el tamaño de la muestra mediante el Muestreo aleatorio simple, utilizando así la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{1 + N \left(\frac{e^2}{N} - 1 \right)}$$

En la cual:

N = el tamaño de la población

e = la tasa del error aceptable

$$n = \frac{689}{1 + 689 \left(\frac{1.96^2}{689} - 1 \right)}$$

$$n = 142.49$$

Siendo el tamaño de la muestra 143 personas, se propone desarrollar las 143 encuestas para que se apliquen de forma aleatoria tal y como se ha mencionado antes.

3.6.2.2 Variable dependiente: Actividad Turística

Se propone conocer el tamaño de la muestra la fórmula de muestra en una población infinita, considerando que no se conoce en datos cuantificados la población que se estudia.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{E^2}$$

En la cual:

n= tamaño de muestra necesario

Z= el valor crítico para el nivel de confianza deseado

p = la estimación de la proporción de la población

E= el margen de error deseado

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,05^2}$$

$$n = 384,16$$

Siendo el tamaño de la muestra 384,16 personas, se propone desarrollar las 385 encuestas para que se apliquen de forma aleatoria tal y como se ha mencionado antes.

3.6.3 Hipótesis

3.6.3.1 Hipótesis general

H1.- La seguridad ciudadana se relaciona con el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

H0.- La seguridad ciudadana no se relaciona con el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

3.6.3.2 Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

H1. Existe una relación significativa de la percepción de seguridad y cohesión social en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

H0. No existe una relación significativa de la percepción de seguridad y cohesión social en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

Hipótesis específica 2

H1.- El desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado está influenciado por las competencias y responsabilidades estatales o públicas que se asignan para la gestión y promoción turística en la zona

H0.- El desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado no está influenciado por las competencias y responsabilidades estatales o públicas que se asignan para la gestión y promoción turística en la zona

Hipótesis específica 3

H1.- Existe una relación entre la seguridad percibida del turista con las competencias estatales en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

H0.- No existe una relación entre la seguridad percibida del turista con las competencias estatales en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

3.6.4 Métodos de análisis y procesamiento de datos

3.6.4.1 Métodos de análisis

El proyecto por desarrollarse ha tenido una aplicación de método de investigación mixta, gracias a la aprobación de expertos en el tema

3.6.4.2 Validez de instrumentos

Los instrumentos de investigación han sido validados por expertos externos de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera y de la Universidad Nacional de Chimborazo

Tabla 5

Valoración de expertos

N°	Experto	Cargo desempeñado
1	Mgs. Daniel Guerrero	Docente UNACH
2	Dr. Víctor Velasco	Docente UNACH
3	Mgs. Silvia Aldaz	Docente UNACH
4	Mgs. Andrea Garrido	Docente UNACH

Nota. Elaboración propia

3.6.4.3 Confiabilidad de instrumentos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición se establece mediante varias técnicas y se relaciona con el nivel de consistencia en los resultados cuando se aplica repetidamente al mismo sujeto de estudio. En otras palabras, si al utilizar el instrumento de medición en el mismo sujeto en diferentes momentos, se obtienen resultados similares, se puede afirmar que el instrumento es confiable.

3.6.4.4 Alfa de Cronbach

El coeficiente α es una medida que evalúa la correlación entre las respuestas de un cuestionario mediante el análisis del perfil de respuestas proporcionadas por los evaluados. Además, el análisis de las preguntas también lleva a cabo una correlación media entre las mismas. Es importante tener en cuenta que este cálculo se realiza considerando que todos

los ítems del cuestionario utilizan la misma escala de medición. El coeficiente α se obtiene a partir de la varianza de los ítems individuales y la varianza de la suma de los ítems de cada evaluado (Da Hora et al., 2010).

3.6.4.4.1 Confiabilidad instrumentos Variable Independiente: Seguridad Ciudadana

El instrumento desarrollado para la variable dependiente Seguridad Ciudadana, ha sido presentado con 16 ítems y se ha evaluado mediante una escala de Likert para la recolección de datos, con la finalidad determinar su fiabilidad se ha utilizado el programa denominado SPSS, en el cual se ha obtenido los siguientes resultados:

Tabla 6

Fiabilidad: Variable independiente Seguridad Ciudadana

Estadísticos de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,896	16

Nota. Elaboración propia desde IBM PSS

Posterior al análisis podemos mencionar que el coeficiente de Alfa de Cronbach que se ha obtenido es igual a 0,896 indicando que se encuentra dentro del rango de fiabilidad muy bueno.

3.6.4.4.2 Confiabilidad instrumentos Variable Dependiente: Actividad Turística

El instrumento desarrollado para la variable independiente Actividad Turística, ha sido presentado con 7 ítems y se ha evaluado mediante una escala de Likert para la recolección de datos, con la finalidad determinar su fiabilidad se ha utilizado el programa denominado SPSS, en el cual se ha obtenido los siguientes resultados:

Tabla 7

Fiabilidad: variable dependiente Actividad Turística

Estadísticos de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,894	7

Nota. Elaboración propia desde IBM PSS

Posterior al análisis podemos mencionar que el coeficiente de Alfa de Cronbach que se ha obtenido es igual a 0,894 indicando que se encuentra dentro del rango de muy bueno

3.6.4.5 Procesamiento de Datos

3.6.4.5.1 Excel

Con la finalidad de interpretar de mejor forma la información recolectada mediante los diferentes cuestionarios realizados se ha utilizado el programa Excel, posterior al registro de datos, los mismos son procesados en el programa denominado IBM SPSS versión 29

3.6.4.5.2 IBM SPSS versión 29

Se ha trabajado de una manera conjunta con el programa Excel y el programa estadístico IBM SPSS versión 29 para el análisis y procesamiento de datos, asimismo se ha generado una tabulación, la cual fue parte del proceso de comprobación de hipótesis.

3.6.4.6 Análisis e interpretación de la información

Utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, se evaluó la confiabilidad de los instrumentos de investigación, los mismos se diseñaron a partir de datos recopilados en la matriz de operacionalización de variables, lo que ayudó a determinar la necesidad de recopilar datos específicos para contribuir al proyecto de investigación.

Una vez que los instrumentos se aplicaron, se tabularon e interpretaron los datos obtenidos de las personas que tienen una relación de cohabitación con el Parque Maldonado y las personas que han realizado una actividad turística en el Parque Maldonado, además de los profesionales de turismo dentro del cantón Riobamba. Los resultados se presentan de manera clara en tablas y gráficos para facilitar su comprensión.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de los resultados

Posteriormente de haber analizado e interpretado los datos, se evidencia mediante un resumen de los resultados obtenidos en la aplicación de instrumentos de investigación. Para la recolección de datos se han aplicado 528 instrumentos en total, los cuales se han distribuido entre las dos variables, aplicando 143 instrumentos para la variable dependiente denominada Seguridad Ciudadana, mientras que los 385 cuestionarios restantes se repartieron para la variable independiente Actividad Turística.

Los detalles completos de los datos procesados se encuentran en los anexos del proyecto de investigación.

4.1.1 Encuesta aplicada a personas con una relación de cohabito con el Parque Maldonado

Tabla 8

Encuestas: Seguridad Ciudadana

INFORMACIÓN GENERAL				
ÍTEMS	PARÁMETROS	ANÁLISIS		
Género	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	La mayoría de las personas encuestadas con un 50,3% son de género femenino, mientras que el restante 49,7% son de género masculino		
Edad	<ul style="list-style-type: none"> • 25 – 30 • 30 – 35 • 35 – 40 • Más de 40 años 	El mayor rango de personas que tienen una relación de hábito con el Parque Maldonado fue de 72% que pertenece al rango de 25 a 30 años, seguido del 17,5% para el rango de más de 40 años y del 7,7% para el rango de 35 – 40 años, el 2,8% pertenece al rango de 30 – 35 años.		
Nivel de educación	<ul style="list-style-type: none"> • Primaria • Secundaria • Superior no universitaria • Superior universitaria 	El 76,9% de las personas encuestadas poseen un nivel de educación universitaria, seguido del 11,2% para personas que no poseen una educación superior no universitaria y educación secundaria, finalmente el 0,7% de personas posee un nivel educación primaria		
INFORMACIÓN ESPECÍFICA				
PROTECCIÓN CIUDADANA - HUMANA				
N°	ÍTEMS	PARÁMETROS	ANÁLISIS	INTERPRETACIÓN
1	En general, me siento seguro/a en el Parque Maldonado		El 42,7% de los encuestados se encuentran neutrales, el 26,6% se encuentran totalmente en desacuerdo, de igual forma el 16,8% se encuentra ligeramente en desacuerdo, mientras que el 7,7% se encuentra ligeramente de acuerdo, y finalmente tan solo el 6,3% se encuentran totalmente de acuerdo con	La mayoría de las personas que tiene una relación de cohabito con el Parque Maldonado tienen una posición neutral con respecto a sentirse seguro dentro del Parque Maldonado, sin embargo, la tendencia se inclina a un aspecto de inseguridad.

			respecto a sentirse seguro en el Parque Maldonado	
2	La presencia policial en el Parque Maldonado es adecuada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. Ligeramente en desacuerdo 3. Neutral 4. Ligeramente de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 	El 33,6% de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo, el 23,8% de encuestados se encuentran ligeramente en desacuerdo, el otro 23,1% se encuentra neutral, mientras que el 11,9% se encuentra totalmente de acuerdo y finalmente el 7,7% restante se encuentra ligeramente de acuerdo	Las personas pertenecientes de una relación de cohabitación con el Parque Maldonado consideran que la presencia policial en el Parque Maldonado es inadecuada.
3	La iluminación en el Parque Maldonado es suficiente para sentirme segura/o durante la noche		El 32,2% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, el 28% están neutrales, el 25,2% están ligeramente en desacuerdo, mientras que el 7,7% y el 7% se sienten ligeramente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la suficiente iluminación en el Parque Maldonado para ofrecer una sensación de seguridad durante la noche	Las personas que poseen una relación de cohabitación con el Parque Maldonado indican que la iluminación existente en el Parque Maldonado no es suficiente para sentirse seguros durante la noche, se sugiere así mejorar la iluminación en el Parque Maldonado.
4	La presencia de cámaras de seguridad en el Parque Maldonado me hace sentir más segura/o		El 28% de personas indican que poseen una posición es neutral, el 26,6% poseen una posición totalmente en desacuerdo, el 23,8% poseen una posición ligeramente en desacuerdo, mientras que el 14,7% poseen una posición totalmente de acuerdo, el 7% restante posee una posición ligeramente en desacuerdo en cuanto se refiere al sentimiento de seguridad que ofrece la presencia de cámaras de seguridad en el Parque Maldonado	La mayoría de las personas encuestadas nos mencionan que la presencia de cámaras de seguridad en el Parque Maldonado no los hace sentirse seguros, es decir, se necesita mejorar la presencia de dichas cámaras y las acciones que se desarrollan con las mismas.
5	Me preocupa ser víctima de robo o agresión en el Parque Maldonado		El 53,1% de encuestados se encuentran totalmente de acuerdo, el 14,7% se encuentran neutrales, el 13,3% se encuentran ligeramente de acuerdo, mientras que los restantes promedios se	Existen una preocupación real por parte de la gran mayoría de encuestados con respecto a ser víctima de robo o agresión en el Parque Maldonado.

			encuentran totalmente en desacuerdo y ligeramente en desacuerdo con el 11,2% y el 7,7% respectivamente referente a la preocupación de ser víctima de robo o agresión en el Parque Maldonado	
COHESIÓN SOCIAL				
6	La gestión de prevención del delito y la violencia son efectivos en el Parque Maldonado		El 32,2% de los encuestados están neutrales, el 23,8% están totalmente en desacuerdo, el 22,4% están ligeramente en desacuerdo, el porcentaje restante se encuentra dividido entre totalmente de acuerdo y ligeramente en desacuerdo con el 11,9% y el 9,8% respectivamente acerca de la eficiencia de la gestión de prevención del delito y violencia en el Parque Maldonado	La mayoría de las personas que disponen de una relación de cohabitación con el Parque Maldonado no poseen una posición negativa ni positiva, es decir se mantienen neutrales ante la eficiencia de la gestión de prevención del delito y la violencia
7	Los residentes y visitantes del Parque Maldonado respetan la convivencia y la seguridad dentro del mismo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. Ligeramente en desacuerdo 3. Neutral 4. Ligeramente de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 	El 41,3% de los encuestados se encuentran neutrales, el 17,5% se reparte entre ligeramente de acuerdo y ligeramente en desacuerdo, el 15,4% se encuentran totalmente en desacuerdo y el 8,4% se encuentra totalmente de acuerdo, en cuanto refiere al respeto de los residentes y visitantes acerca de la convivencia y la seguridad dentro del Parque Maldonado	En cuanto se refiere al respeto a la convivencia y a la seguridad dentro del Parque Maldonado por parte de los residentes y visitantes, los encuestados mantienen una posición neutral.
8	Los actos de vandalismo son frecuentes en el Parque Maldonado		El 29,4% de los encuestados están totalmente de acuerdo y también poseen una posición neutral, el 15,4% están ligeramente en desacuerdo, el 14,7% están ligeramente de acuerdo mientras que el 11,2% restante están totalmente en desacuerdo acerca de la frecuencia de los actos de vandalismo en el Parque Maldonado	Las personas que poseen una relación de cohabitación con el Parque Maldonado indican la existencia frecuente de actos de vandalismo en el Parque Maldonado
9	La existencia de pandillas o grupos		El 35% de los cohabitantes del Parque Maldonado mencionan que se encuentran totalmente	Los cohabitantes encuestados del Parque Maldonado sugieren que la

	delictivos en el Parque Maldonado afecta mi sensación de seguridad		de acuerdo, el 26,6% mencionan que se encuentran neutrales, el 15,4% se encuentran ligeramente de acuerdo, el 12,6% se encuentran ligeramente en desacuerdo y el restante 10,5% se encuentra totalmente en desacuerdo, con respecto a la afectación de la sensación de seguridad que es afectada por la existencia de pandillas o grupos delictivos en el Parque Maldonado	existencia de pandillas o grupos delictivos en el Parque Maldonado afecta en gran medida su sensación de seguridad.
10	Considero que el Parque Maldonado es un lugar seguro para visitar		El 40,6% de los encuestados poseen una posición neutral, el 22,4% están totalmente en desacuerdo, el 16,8% se encuentran ligeramente en desacuerdo mientras que el 10,5% consideran su postura como ligeramente de acuerdo y el 9,8% están totalmente de acuerdo, acerca de la seguridad que ofrece el Parque Maldonado para visitarlo	A pesar de que la mayoría de encuestados mantiene una posición neutral acerca de la seguridad del Parque Maldonado para visitarlo, la tendencia se inclina favorablemente hacia la inseguridad de este.
RESPONSABILIDAD ESTATAL				
11	Las actividades comerciales en torno al Parque Maldonado se desenvuelven en un entorno de seguridad y protección	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. Ligeramente en desacuerdo 3. Neutral 4. Ligeramente de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo 	El 42,7% de los encuestados mantiene una posición neutral, el 21% de los encuestados están ligeramente en desacuerdo, el 19,6% se encuentran totalmente en desacuerdo, el 9,1% se encuentran ligeramente de acuerdo y el 7,7% se encuentran totalmente de acuerdo con que las actividades en el Parque Maldonado se desenvuelven en un entorno de seguridad y protección	La mayoría de los encuestados se encuentran en posiciones neutrales o desfavorables con respecto a la seguridad y protección en torno al Parque Maldonado
12	La cobertura a servicios de emergencia tales como ambulancia, bomberos y/o policía en el Parque		El 39,2% de cohabitantes mantienen una posición neutral, el 23,1% se encuentran totalmente en desacuerdo, el 21% están ligeramente en desacuerdo, el 9,1% se encuentran totalmente de acuerdo y el restante 7,7%	La mayoría de los encuestados se encuentran en posiciones neutrales o desfavorables con respecto a la cobertura a servicios de emergencia tales como ambulancia, bomberos y/o

	Maldonado son eficaces	están ligeramente de acuerdo con respecto a la eficacia de cobertura a servicios de emergencia tales como ambulancia, bomberos y/o policía en el Parque Maldonado	policía en el Parque Maldonado
13	La colaboración y cooperación entre los residentes, visitantes y autoridades locales contribuyen a mejorar la seguridad en el Parque Maldonado	El 46,9% de los encuestados mantienen una postura neutral, el 19,6% están totalmente de acuerdo, el 14% se encuentran ligeramente de acuerdo, el porcentaje restante se divide entre totalmente de acuerdo y ligeramente de acuerdo con el 11,9% y el 7,7% respectivamente acerca de la colaboración y cooperación entre los residentes, visitantes y autoridades locales para la contribución de la mejora de la seguridad en el Parque Maldonado	La mayoría de los cohabitantes indican una posición neutral en cuanto se refiere a la colaboración y cooperación entre residentes, visitantes y autoridades locales en la contribución a la mejora de la seguridad en el Parque Maldonado
14	El servicio de transporte que puedo acceder en el Parque Maldonado es seguro	El 39,9% de los encuestados indican una postura neutral, el 20,3% se encuentran ligeramente en desacuerdo, el 16,1% se encuentran totalmente en desacuerdo, el 14% están ligeramente de acuerdo y el 9,8% restante se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la seguridad que se obtiene en el servicio de transporte que se puede acceder en el Parque Maldonado	La mayoría de los encuestados se encuentran en posiciones neutras con respecto a la seguridad que perciben en el servicio de transporte que se puede acceder en el Parque Maldonado
15	Los mecanismos y herramientas legales que puedo utilizar para ejercer mis derechos son efectivos y eficaces	El 44,1% de los cohabitantes encuestados mantienen una postura neutral, el 20,3% están totalmente en desacuerdo y ligeramente en desacuerdo, el 11,9% se encuentran totalmente de acuerdo y apenas el 3,5% están ligeramente de acuerdo en cuanto a la eficiencia y eficacia de los mecanismos y herramientas legales que se	Los cohabitantes del Parque Maldonado en su mayoría indican una posición neutral con respecto a la eficiencia y eficacia de los mecanismos y herramientas legales que se puede utilizar para ejercer mis derechos

		puede utilizar para ejercer mis derechos	
16	Mis derechos ante la ley son igual de válidos a pesar de edad, sexo, raza y/o religión	El 35% de los cohabitantes encuestados indican una posición neutral, el 24,5% se encuentran totalmente de acuerdo, el 14% están totalmente en desacuerdo, mientras que el 13,3% se encuentran ligeramente de acuerdo y ligeramente en desacuerdo.	La mayoría de los encuestados se encuentran en posiciones neutrales en función a la validez de derechos ante la ley a pesar de edad, sexo, raza y/o religión en el Parque Maldonado

Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas a personas poseyentes de una relación de cohabito con el Parque Maldonado, octubre 2023

Tabla 9

Encuestas: Actividad Turística

INFORMACIÓN GENERAL					
ÍTEMS	PARÁMETROS	ANÁLISIS			
Género	<ul style="list-style-type: none"> Masculino Femenino 	El 43,6% de las personas encuestadas poseen son de género femenino, mientras que el otro 56,4% poseen un género masculino.			
Edad	<ul style="list-style-type: none"> 20 – 30 30 – 40 40 – 50 Más de 50 años 	El mayor rango de turistas encuestados fue del 73,8% que pertenece al rango de 20 a 30 años, seguido del 9,9% para el rango de 40 a 50 años, del 9,1% para el rango de más de 50 años, finalmente el 7,3% pertenece al rango de 30 a 40 años.			
Nivel de educación	<ul style="list-style-type: none"> Primaria Secundaria Superior no universitari Superior universitaria 	La mayoría de los turistas encuestados con el 74,3% poseen una educación superior universitaria, el 13,8% tienen una educación superior no universitaria, seguido del 11,4% correspondiente a secundaria y finalmente tan solo el 0,5% posee una educación primaria			
INFORMACIÓN ESPECÍFICA					
SERVICIOS TURÍSTICOS					
Nº	ÍTEMS	PARÁMETROS	ANÁLISIS	INTERPRETACIÓN	
1	La prestación de servicios turísticos alrededor del Parque Maldonado es de calidad	<ol style="list-style-type: none"> Muy en desacuerdo Ligeramente desacuerdo Neutral Ligeramente de acuerdo Muy de acuerdo 	en	En relación con la calidad de los servicios turísticos alrededor del Parque Maldonado, los datos muestran que el 45,5% de los encuestados se mantuvo neutral en su percepción. Le siguen el 26,2% que estuvo ligeramente en desacuerdo y el 16,1% que estuvo ligeramente de acuerdo. Un 12,2% expresó estar muy en desacuerdo con la calidad de los servicios turísticos en la zona	La mayoría se mantiene neutral sobre la calidad de los servicios turísticos cerca del Parque Maldonado. Hay un grupo considerable ligeramente en desacuerdo, mientras que una minoría está de acuerdo. Un porcentaje significativo expresa un alto nivel de desacuerdo, señalando áreas críticas que necesitan mejorar para elevar el

			estándar de servicios en la zona.
2	Es totalmente satisfactoria la prestación de servicios turísticos alrededor del Parque Maldonado		Se observa que el 44,2% de los encuestados se mantuvo neutral en cuanto a la satisfacción de los servicios turísticos alrededor del Parque Maldonado. Por otro lado, el 25,2% estuvo ligeramente en desacuerdo, seguido por el 17,9% que estuvo ligeramente de acuerdo. Un 11,9% se mostró muy en desacuerdo con la prestación de servicios y solo el 0,8% expresó estar muy de acuerdo con la oferta de servicios turísticos en la zona.
			La mayoría se mantiene neutral sobre los servicios turísticos cerca del Parque Maldonado, sugiriendo una falta de opiniones fuertes. Sin embargo, un considerable porcentaje está ligeramente en desacuerdo, indicando áreas de mejora. Solo una fracción mínima está muy satisfecha, lo que señala oportunidades para mejorar la calidad de los servicios.

SERVICIOS COMERCIALES

3	La oferta comercial complementaria que se desarrolla alrededor del Parque Maldonado es la apropiada		En relación con la percepción sobre la oferta comercial complementaria alrededor del Parque Maldonado, el 41,6% de los encuestados se mantuvo neutral. Le sigue el 22,9% que estuvo ligeramente de acuerdo, el 18,7% que estuvo ligeramente en desacuerdo, el 8,8% que estuvo muy de acuerdo y, finalmente, el 8,1% que estuvo muy en desacuerdo.
		1. Muy en desacuerdo 2. Ligeramente en desacuerdo 3. Neutral 4. Ligeramente de acuerdo 5. Muy de acuerdo	
4	Me siento muy conforme con la variedad de productos complementarios tales como restaurantes, tiendas de souvenirs, etc. Ofertados en torno al Parque Maldonado		En relación con la conformidad con la variedad de productos complementarios ofrecidos en torno al Parque Maldonado, el 39.2% de los encuestados se mantuvo neutral. Le sigue el 24.7% que estuvo ligeramente de acuerdo, el 17.4% que estuvo ligeramente en desacuerdo, el 10.9% que estuvo muy de acuerdo y, finalmente, el 7.8% que estuvo muy en desacuerdo.
			El mayor número de turistas encuestados conservan una postura positiva, es decir, consideran que la oferta complementaria que se desarrolla alrededor del Parque Maldonado es apropiada.
			El mayor número de turistas encuestados se muestran conformes con la variedad de productos complementarios ofertados en torno al Parque Maldonado

ACTIVIDAD TURÍSTICA

5	Existe una gran diversidad de atracciones turísticas		Según los datos proporcionados, el 40,8% de los encuestados expresó una opinión neutral sobre la
			La mayoría de los encuestados se encuentran en posiciones neutrales o desfavorables con respecto a

<p>alrededor del Parque Maldonado</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy en desacuerdo 2. Ligeramente en desacuerdo 3. Neutral 4. Ligeramente de acuerdo 5. Muy de acuerdo 	<p>diversidad de atracciones turísticas cerca del Parque Maldonado. Además, el 19,5% estuvo ligeramente en desacuerdo y el 18,4% estuvo ligeramente de acuerdo. Mientras tanto, el 12,5% estuvo muy en desacuerdo y solo el 8,8% estuvo muy de acuerdo con la diversidad de atracciones turísticas en la zona.</p>	<p>la existencia de una gran diversidad de atracciones turísticas alrededor del Parque Maldonado</p>
<p>6 Los factores externos existentes en el Parque Maldonado tributan a favor de una permanencia agradable en el mismo</p>		<p>Según los datos proporcionados, el 44,4% de los encuestados tiene una percepción neutral sobre si los factores externos en el Parque Maldonado contribuyen a una permanencia agradable en el lugar. Además, el 19,7% estuvo ligeramente de acuerdo, y el 18,2% estuvo ligeramente en desacuerdo. Por otro lado, el 9,9% estuvo muy de acuerdo con la idea de que los factores externos en el Parque Maldonado contribuyen a una estancia agradable, mientras que el 7,8% estuvo muy en desacuerdo.</p>	<p>La gran mayoría de los turistas encuestados se encuentran en posiciones neutrales en cuanto se refieren a factores externos existentes en torno al Parque Maldonado tributan a favor de una permanencia agradable en el mismo.</p>
<p>7 Recomiendo el Parque Maldonado como destino turístico a otras personas</p>		<p>Tal y como se puede observar, el 41,3% de los encuestados tiene una posición neutral en cuanto a recomendar el Parque Maldonado como destino turístico a otras personas. Además, el 24,2% estuvo ligeramente de acuerdo, y el 14,5% estuvo muy de acuerdo con recomendar el parque como destino turístico. Por otro lado, el 12,5% estuvo ligeramente en desacuerdo, y el 7,5% estuvo muy en desacuerdo con hacer esta recomendación.</p>	<p>La mayoría de los turistas encuestados están en posiciones neutrales o favorables con respecto a la recomendación del Parque Maldonado como destino turístico a otras personas.</p>

Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas a personas poseyentes de una relación de cohabitación con el Parque

Tabla 10

Análisis de la entrevista semiestructurada

N°	Pregunta	Institución	Entrevistado	Análisis e Interpretación
1	<p>¿Su institución o entidad tiene conocimiento con respecto a las distintas modalidades delictivas y número de incidentes que existen en el Parque Maldonado?</p> <p>¿Creen que se pueda definir como un espacio seguro en cualquier hora del día?</p>			<p>En general, ninguna institución tiene un registro claro acerca de las modalidades delictivas y número de incidentes que se desarrollan en esta zona, con respecto a la seguridad las opiniones se encuentran divididas, pues la mitad de los entrevistados consideran que en la noche el Parque Maldonado no es un espacio seguro pues no existe una movilidad ciudadana o actividades en estos espacios, y la otra mitad considera que aún nuestra ciudad en General es segura a comparación de otras ciudades del Ecuador, mayormente ciudades situadas en la región costa y se han trabajado en temas de iluminación y en un trabajo conjunto con los agentes de control municipal y policía nacional</p>
2	<p>¿Podría compartir detalles sobre las medidas de protección implementadas en el Parque Maldonado y cómo está estructurado el plan de emergencia para turistas y visitantes en caso de situaciones imprevistas o emergencias?</p>			<p>Las medidas tomadas se han basado en índices delictivos, desarrollando así operativos de control vinculante a los servicios ofertados, además existe una directriz para la preservación y cuidado de bienes patrimoniales. Existen planes de seguridad que se manejan a través de un comité ciudadano, COE o de protocolos de seguridad en esta área. Al momento de que un turista realice una denuncia se activa la mesa de seguridad. Cabe mencionar que hoy en día se está trabajando en el proyecto “Policía Turística” que contará con 20 policías y 1 motorizado para mejorar la seguridad en toda la ciudad</p>
3	<p>¿Cómo considera usted que se abordan los asuntos legales y de acceso a la justicia relacionados con los turistas en el Parque Maldonado, y</p>			<p>Los turistas normalmente reciben acompañamiento y asesoramiento en sus denuncias por parte de sus prestadores de servicios, usualmente hoteleros, estos se encargan de guiar y aconsejar, sin embargo el trabajo realizado por Fiscalía cuando estos sucesos ocurren han sido efectivos en cuanto a su registro, también nos mencionan que estas afectaciones son</p>

	cómo influye el costo anual de la seguridad en el destino por visitante/turista en la gestión de estos asuntos legales?			pocas si tomamos en cuenta nuestra ubicación en la zona sierra norte del país, lamentablemente aún no se trabajan con indicadores como costo anual de la seguridad en el destino por visitante/turista
4	¿Conoce usted si se realizan estudios enfocados a la calidad del servicio ofertado en el Parque Maldonado y la satisfacción al cliente y que medidas cree usted que pueden afectar positivamente a este indicador?	MINTUR Dirección de Turismo INPC Cámara de Turismo	Mgs. Paulina Avalos “especialista de desarrollo turístico de la zona 6” Mgs. Belén Villagómez “Analista de turismo 2 en la dirección de turismo del municipio Riobamba” Arq. Cesar García "catalogador regional de bienes inmuebles"	Los datos recolectados son generales de toda la ciudad, sin embargo, al momento de revisar los prestadores de servicios se puede mencionar que, si hay productos de calidad, las medidas que se deben mejorar para esto son las siguientes: Mejorar la divulgación de información sobre la historia y los recursos patrimoniales del parque para enriquecer la experiencia educativa de los visitantes. Implementar medidas de seguridad concretas y proporcionar información en idiomas extranjeros para atender las necesidades específicas de los turistas internacionales. Realizar mejoras en la infraestructura del parque, incluyendo la iluminación y la conservación del patrimonio, para crear un entorno más seguro y atractivo. Fomentar la colaboración con los prestadores de servicios locales para asegurar la calidad del servicio en toda la ciudad y mejorar la experiencia turística en general.
5	¿Cuál es su percepción con respecto a la oferta comercial y a la diversidad de productos que existe en el Parque Maldonado y si de alguna forma su institución intenta incentivar lo mismo?		Santiago Nicolalde “empresario hotelero”	Existe una diversidad de productos en el Parque Maldonado y se pretende incentivarla mediante programas como son el programa Emprende Turismo, buscando así mejorar a los prestadores de servicios mediante la innovación, enfocándose a la ciudad de conocimiento que es Riobamba y convertirla en una ciudad cultural.
6	¿Considera usted que hay una gran diversidad de atracciones turísticas en el Parque Maldonado			Existe una diversidad muy amplia de atractivos turísticos, siendo el Parque Maldonado la piedra angular de los mismos, las atracciones turísticas son especialmente de carácter patrimonial-cultural, se busca mejorar mediante la

<p>y si es así desde su institución cómo se busca mejorar o crear nuevas atracciones turísticas?</p>	<p>conservación de bienes patrimoniales, programas de sensibilización, plan integral de gestión del Patrimonio y actualmente se desarrolla un proyecto de cúpulas mediante la utilización de edificaciones como Teatro León, Correos del Ecuador, San Felipe, entre otros</p>
<p>7 ¿Se conoce la permanencia promedio de turistas en el Parque Maldonado y si existen factores que incidan negativamente en la zona? De ser el caso, ¿cuáles serían las estrategias que su institución recomienda o desarrolla para mejorar dichos factores?</p>	<p>En relación con la permanencia de los turistas en el Parque Maldonado, se observa una variabilidad en la duración de la visita, con algunos considerando el lugar como una atracción de paso, mientras que los indicadores turísticos del GAD señalan una permanencia promedio de alrededor de 2 días. Los factores que inciden negativamente incluyen problemas de inseguridad, como la venta de drogas, así como la falta de señalética e información adecuada para los visitantes. Como estrategias para mejorar esta situación, se han mencionado programas de sostenibilidad y calidad, la implementación de una policía turística en colaboración con el MINTUR y el municipio, y la apertura planificada de espacios turísticos como iglesias y museos en asociación con empresas privadas. Estas acciones buscan no solo aumentar la seguridad, sino también mejorar la experiencia global del turista y fomentar una estadía más prolongada en el área del Parque Maldonado.</p>

Nota. Elaboración propia desde entrevistas semiestructurada a especialistas del turismo

4.2 Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se utilizó el programa estadístico denominando IBM SPSS versión 29. En el cual se aceptarán o se rechazarán la hipótesis conforme a su nivel de significancia, entendiendo que si el valor es menor a 0,05 existe significancia y si es mayor a 0,05 no existe significancia.

4.2.1 Hipótesis General

H₁. Existe una relación significativa entre la seguridad ciudadana y el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

H₀. No existe una relación significativa entre la seguridad ciudadana y el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

4.2.1.1 Prueba Spearman

Tabla 11

Coefficiente de correlación de Spearman

			Responsabilidad Estatal	Actividad Turística
Rho de Spearman	Seguridad Ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	0,017
		Sig. (bilateral)	,	0,841
		N	143	143
	Actividad Turística	Coefficiente de correlación	0,017	1,000
		Sig. (bilateral)	0,841	,
		N	143	385

Nota. Elaboración propia desde IBM SPSS

4.2.1.2 Decisión

Se observa que el nivel de significancia obtenido es de 0,841, en este caso, $>$ a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. No existe una relación significativa entre la seguridad ciudadana y el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

4.2.2 Hipótesis específica

H₁. Existe una relación significativa de la percepción de seguridad y cohesión social en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

H₀. No existe una relación significativa de la percepción de seguridad y cohesión social en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

4.2.2.1 Análisis de estadísticos descriptivos

Tabla 12

Estadísticos descriptivos

Medidas estadísticas	En general, me siento segura/o en el Parque Maldonado	La presencia policial en el Parque Maldonado es adecuada	La iluminación en el Parque Maldonado es suficiente para sentirme segura/o durante la noche	La presencia de cámaras de seguridad en el Parque Maldonado me hace sentir más segura/o	La gestión de prevención del delito y la violencia son efectivos en el Parque Maldonado	Los residentes y visitantes del Parque Maldonado respetan la convivencia y la seguridad dentro del mismo	Considero que el Parque Maldonado es un lugar seguro para visitar	Las actividades comerciales en torno al Parque Maldonado se desenvuelven en un entorno de seguridad y protección	Total
Media	2,50	2,41	2,32	2,59	2,64	2,86	2,69	2,64	2,58
Mediana	3	2	2	2	3	3	3	3	2,63
Moda	3	1	1	3	3	3	3	3	2,50
Desv. estándar	1,150	1,339	1,202	1,344	1,276	1,136	1,213	1,128	1,224

Nota. Elaboración propia desde IBM SPSS

4.2.2.2 Decisión

Los datos que podemos observar contradicen la hipótesis nula, que sugiere una inexistente relación significativa de la percepción de seguridad y cohesión social en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado, debido a que las calificaciones promedio oscilan alrededor de 2,5, teniendo así una perspectiva generalizada de inseguridad y baja cohesión social. Aspectos fundamentales como la presencia policial, la iluminación y la gestión de prevención del delito reciben calificaciones notablemente bajas, lo que sugiere preocupaciones sobre la seguridad física y la eficacia de las medidas preventivas, enfatizando así la necesidad urgente de mejorar la seguridad y la cohesión social en dicha área. Siendo así, que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Existe una relación significativa de la percepción de seguridad y cohesión social en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

4.2.3 Hipótesis específica 2

H₁. La responsabilidad estatal influye significativamente con el desarrollo de la actividad turística del Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

H₀. La responsabilidad estatal no influye significativamente en el desarrollo de la actividad turística del Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

4.2.3.1 Rho de Spearman

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Spearman

			Responsabilidad Estatal	Actividad Turística
Rho de Spearman	Responsabilidad Estatal	Coefficiente de correlación	1,000	0,005
		Sig. (bilateral)	,	0,955
		N	143	143
	Actividad turística	Coefficiente de correlación	0,005	1
		Sig. (bilateral)	0,955	,
		N	143	385

Nota. Elaboración propia desde IBM SPSS

4.2.3.2 Decisión

Se observa que el nivel de significancia obtenido es de 0,955, en este caso, > a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula. La responsabilidad estatal no influye significativamente en el desarrollo de la actividad turística del Parque Maldonado de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

4.2.4 Hipótesis específica 3

H₁. Los servicios turísticos y complementarios se relacionan significativamente en el desarrollo de la actividad turística

H₀. Los servicios turísticos y complementarios no se relacionan significativamente en el desarrollo de la actividad turística

4.2.4.1 Medidas estadísticas

Tabla 14

Medidas estadísticas

Medidas estadísticas	La prestación de servicios turísticos alrededor del Parque Maldonado son de calidad	Es totalmente satisfactoria la prestación de servicios turísticos alrededor del Parque Maldonado	La oferta comercial complementaria que se desarrolla alrededor del Parque Maldonado es la apropiada	Me siento muy conforme con la variedad de productos complementarios tales como restaurantes, tiendas de souvenirs, etc., Ofertados en torno al Parque Maldonado	Existe una gran diversidad de atracciones turísticas alrededor del Parque Maldonado	Los factores externos existentes en el Parque Maldonado tributan a favor de una permanencia agradable en el mismo	Recomiendo el Parque Maldonado como destino turístico a otras personas
Media	2,65	2,7	3,06	3,14	2,92	3,06	3,26
Mediana	3	3	3	3	3	3	3
Moda	3	3	3	3	3	3	3
Desv. Estándar	0,891	0,925	1,044	1,074	1,108	1,042	1,089

Nota. Elaboración propia desde IBM SPSS

4.2.4.2 Decisión

Dado que las medidas indican cierta consistencia en las respuestas y las percepciones tienden a ser neutrales con tendencias positivas, se sugiere aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Los servicios turísticos y complementarios se relacionan significativamente en el desarrollo de la actividad turística

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se logró determinar debido al gran valor histórico y cultural que representa el Parque Maldonado la inseguridad percibida aún no es un factor determinante para su desarrollo en la actividad turística, no obstante, se debe seguir mejorando aspectos de seguridad, cohesión social y responsabilidad estatal para mejorar impresión de ciudadanos y turistas.
- La percepción de seguridad y cohesión social en el Parque Maldonado es baja, destacando preocupaciones con respecto a la iluminación y medidas preventivas
- La responsabilidad estatal aún no tiene un impacto significativo en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado, sin embargo, es importante revisar las políticas y estrategias actuales para mejorar y crear un puente con la ciudadanía y otras instituciones involucradas en la seguridad y también en la actividad turística.
- Los servicios turísticos y complementarios ofertados en el Parque Maldonado no son percibidas como satisfactoria por los encuestados, lo que sugiere áreas de mejora en la oferta turística y la experiencia del visitante, realizando esfuerzos significativos para diversificar la oferta turística, mejorar los servicios y promover activamente el Parque Maldonado como un destino atractivo para los turistas.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que exista un análisis que proporcione datos específicos y claros sobre los actos delictivos desarrollados en torno al Parque Maldonado como base de una estrategia integral en cuanto a la batalla contra la inseguridad y la cohesión social con la finalidad de conocer las verdaderas bases que sostienen la problemática en cuestión.
- Evaluar las políticas existentes que vinculan la responsabilidad estatal con el desarrollo turístico en el Parque Maldonado. Se deben actualizar y fortalecer estrategias que fomenten una colaboración más estrecha entre entidades estatales, la comunidad local y otras instituciones relacionadas con la seguridad y el turismo.
- Implementar mejoras tangibles en los servicios turísticos y complementarios ofrecidos en el Parque Maldonado. Esto podría incluir la diversificación de actividades, la mejora de la infraestructura, la capacitación del personal y la promoción activa del parque como un atractivo turístico para los visitantes.
- Se recomienda fortalecer la seguridad a través de programas comunitarios que involucren a residentes locales y turistas. Estos programas podrían incluir patrullajes comunitarios, grupos de vigilancia ciudadana y programas de educación que fomenten la participación de todos en la protección del Parque Maldonado. Esta estrategia no solo mejoraría la seguridad percibida, sino que también promovería la cohesión social y la responsabilidad compartida en el cuidado y preservación de este valioso lugar histórico y cultural.

BIBLIOGRAFÍA

- Albach, V. de M. (2015). *Universidade federal do Paraná Valeria de Meira albach a difusão da pesquisa em geografia do turismo*. Universidade federal do Paraná Valeria de Meira albach a difusão da pesquisa em geografia do turismo.
- Amparo, S. (2008). *Introducción al Turismo*. Organización Mundial del Turismo.
- Arévalo, A., Allauca, J., & Guananga, M. (2022, octubre 6). Delinquency As a Public and Social Problem in the City of Riobamba. *Knowledge E*.
<https://doi.org/10.18502/ESPOCH.V2I6.12209>
- Aurora, A. G. (2006). *Universidad complutense de madrid la policía en grecia: de las polis al estado helenístico memoria para optar al grado de doctor presentada por Bajo la dirección del doctor: Luís Gil Fernández*. Universidad Complutense de Madrid.
- Benavides, J. (2021). *Importancia de un plan de desarrollo turístico en la planificación de actividades turísticas del recinto Chipe del cantón Valencia*. Universidad técnica de babahoyo.
- Buhalis, Dimitrios., & Costa, C. (2006). *Tourism business frontiers: consumers, products and industry*. 273. <https://www.perlego.com/book/1625971/tourism-business-frontiers-pdf>
- Butler, R., Baum, T., & Lundtorp, S. (2001). Seasonality in tourism: Issues and implications. En *Seasonality in Tourism* (pp. 5–22). Pergamon-Elsevier, Oxford.
<https://doi.org/10.1108/EB058278>
- Cadena, V. (2023). *La responsabilidad estatal frente a la desaparición forzada en el Ecuador*. Universidad Indoamérica.

- Calderón, V. (2019). *Acceso a la justicia en Ecuador entre 2008 y 2015: un estudio constructivista de la difusión de la noción iberoamericana de acceso a la justicia en aplicación del modelo en espiral de cambio doméstico de derechos humanos* [FLACSO].
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/15476/8/TFLACSO-2019VPCM.pdf>
- Campodónico, R., & Chalar, L. (2022). La dimensión temporal en el campo turístico. *Dimensiones Turísticas*, 6(11), 81–97. <https://doi.org/10.47557/ALNT2723>
- Cepal. (2007). *Cohesión social: inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2834/S2006932_es.pdf
- Cepal. (2020). *Inclusión y cohesión social en le marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Claves para un desarrollo social inclusivo en América Latina* (C. Maldonado, M. Marinho, & C. Robles, Eds.). www.cepal.org/apps
- Cisneros, B., & Talavera, J. (2017). *Mercadeo de servicio subtema: Calidad de los servicios en la industria turística*. Universidad Nacional Autónoma Nicaragua, Managua.
- CJI. (2008a). Cumbre Judicial Iberoamericana. En *Cumbre Judicial Iberoamericana. Órgano de Comunicación de la secretaria Permanente: Vol. Boletín Nr. 3* (Número Cuarto trimestre).
- CJI. (2008b). Cumbre Judicial Iberoamericana. *Brasil: XIV Cumbre Judicial Iberoamericana*.
- CJI. (2012). Cumbre Judicial Iberoamericana. *Argentina*.

- Comisión Interamericana de Derechos Humanos -CIDH-. (2009). Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos. *OEA/Ser.L/V/II. Doc. 57 31 diciembre 2009*
Original: Español, 101.
- Corona, J. L. (2018). Investigación cualitativa: fundamentos epistemológicos, teóricos y metodológicos. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 69–76.
<https://doi.org/10.15178/VA.2018.144.69-76>
- Cortés, D. (s/f). Servicio comercial en el sistema de gestión hotelera. *CEUPE*. Recuperado el 12 de junio de 2023, de <https://www.ceupe.com/blog/servicio-comercial-en-el-sistema-de-gestion-hotelera.html>
- Constitución de la República del Ecuador, (2008). www.lexis.com.ec
- Da Hora, H., Monteiro, G., & Arica, J. (2010). Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. *Produto & Produção*, 11(2). <https://www.seer.ufrgs.br/ProdutoProducao/article/view/9321>
- Datatur. (s/f). *Datatur - Glosario*. Recuperado el 20 de junio de 2023, de <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx#>
- De la O-Ramos, R., Borja, V., López, M., & Cauhtémoc, A. (2010). *Método de diseño para variedad de productos basado en el análisis de su modularidad*. 11(1).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-77432010000100007#
- El Universo. (2022). *El 2022 dejó un récord de asesinatos en Ecuador: 4.450 casos; solo 308 fueron resueltos* | Seguridad | Noticias | El Universo.
<https://www.eluniverso.com/noticias/seguridad/el-2022-dejo-un-record-de-asesinatos-en-ecuador-4450-casos-solo-308-fueron-resueltos-nota/>

- Farré, J. A. (2002). Por un concepto amplio de seguridad. *Monografías del Ceseden* (55), 17–44.
- Fondo Fiduciario de las Naciones Unidas para la Seguridad Humana. (2023).
- Galvani, M., Ríos, A., & Cañaverl, L. (2015). *Seguridad, policía y gobiernos locales: el Programa Integral de Protección Ciudadana* (1a ed.).
- Gómez, C. (2021). *La actividad turística y su desarrollo en el empleo del cantón Puerto López*. Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- González, F., Hernández, C., Ganzo, J., & Jimeno, R. (2018). La seguridad turística en México: aportaciones para su configuración. *Alternativas*, 18(3), 84–93.
<https://doi.org/10.23878/ALTERNATIVAS.V18I3.138>
- Guzmán, A., & Fernández, G. (2002). El turismo desde la geografía. *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*, 7.
<https://raco.cat/index.php/Biblio3w/article/view/66426/76661>
- Hernández, F., & Ordoqui, J. (2009). La geografía como campo científico, educativo y de acción. Los desafíos y compromisos en el siglo XXI. *Revista Universitaria de Investigación Sapiens*, 10(1), 11–41.
- Hernández, M. de J., & Espíritu, S. (2020). *La Seguridad Ciudadana y su Influencia en la Actividad Turística en la ciudad de Iquitos año 2019*. Universidad Científica del Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación* (McGraw-Hill). <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4a ed.). McGrawHill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. MC Graw Hill.
- Higham, J., & Hinch, T. (2002). Tourism, sport and seasons: the challenges and potential of overcoming seasonality in the sport and tourism sectors. *Tourism Management*, 23(2), 175–185.
https://www.academia.edu/16936749/Tourism_sport_and_seasons_the_challenges_and_potential_of_overcoming_seasonality_in_the_sport_and_tourism_sectors
- Hunziker, W., & Krapf, K. (1942). Grundriss der Allgemeinen Fremdenverkehrslehre. (*No Title*). <https://cir.nii.ac.jp/crid/1130000796919316608>
- INE, & IJ-UNAM. (2020). *Cohesión Social*. Faro Democrático.
<https://ijpc192.juridicas.unam.mx/que-es-la-cohesion-social/#>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85–100.
https://doi.org/10.1177/0972150918795551/ASSET/IMAGES/LARGE/10.1177_0972150918795551-FIG3.JPEG
- Lavado, C., & Millán, L. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53–80.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: definición, propiedad intelectual e industria. *CIENCIAMÉRICA*, 3(1), 47–50.

- Maldonado, C., Tromben, V., Cea, C., & Suárez, J. (2021). *Panorama de la cohesión social en América Latina y el Caribe*. www.cepal.org/apps
- Mendoza, Wi., & Choque, M. (2020). *Análisis de la importancia de la actividad turística en el desarrollo sostenible del distrito De San Pedro de Casta durante el año 2018* [Universidad Tecnológica del Perú].
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2985/Winny%20Mendoza_Maricruz%20Choque_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Millán Mercedes. (2020). View of Reflections around didactic tourism. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 3(3), 407–422.
<http://www.jthr.es/index.php/journal/article/view/137/373>
- MINTUR. (2014). *LEY DE TURISMO*. Registro Oficial Suplemento 733.
www.lexis.com.ec
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41.
<https://doi.org/10.2307/1251430>
- Pérez de Armiño, K. (2007). El concepto y el uso de la seguridad humana: análisis crítico de sus potencialidades y riesgos. *CIDOB d'Afers Internacionals*, 76, 59–77.
- Perla, L., Guerrero González, E., Roberto, J., & Mendoza, R. (2014). *Introducción al turismo*. www.editorialpatria.com.mx
- PNUD. (1994). *Informe sobre Desarrollo Humano 1994*.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2013). *Sinopsis: seguridad ciudadana*. 1. www.undp.org/cpr

- Puruncaja, W. (2022). *La interpretación como atribución de la Corte Constitucional del Ecuador, la supremacía constitucional y la seguridad jurídica*. Uniandes.
- Quintero, F., Delgado, Y., & Hernández, N. (2020). Análisis de la actividad comercial para la sostenibilidad en los negocios del cantón Sucre. *Ciencias Administrativas*.
<https://doi.org/10.24215/23143738e059>
- Ramón, A. B., & Abellán, M. J. (1995). Estacionalidad de la demanda turística en España. *Papers de Turisme*, 17, 45–73.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4940375>
- Rangel, C. R., & Rivero, M. S. (2018). Estudio de la estacionalidad a nivel de microterritorios: el caso de extremadura. Study of seasonality at the level of microterritories: the case of extremadura. *Gran Tour: revista de Investigaciones Turísticas*, 18, 98–120.
- Rocha, S. (2007). *Pobreza, Socialización y Movilidad Social*. Universidad Iberoamericana.
- Sánchez Molina, A. A., & Murrillo Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la historia*, 9(2), 147–181. <https://orcid.org/0000-0002-5708-428X>
- Sánchez, V., Arteaga, I., & Gómez, S. (2020). Análisis sobre seguridad ciudadana y desarrollo local en Ecuador. *Polo del conocimiento*, 5, 759–773.
<https://doi.org/10.23857/pc.v5i12.2177>
- Sancho, A. (1994). *Introducción al Turismo OMT Organización Mundial del Turismo*. 47.
- Ulrich, K. T., & Eppinger, S. D. (2016). *Product Design and Development*. (Sexta). McGraw Hill. www.mhhe.com
- Zambrano, S. (2016). El acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva en relación con la seguridad ciudadana en Ecuador. *Tla-melaua*, 9(39).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-69162016000100058#fn16

Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1–18.

<https://doi.org/10.1186/S13731-021-00151-X/TABLES/7>

ANEXOS

Anexo 1. Propuesta

Título de la propuesta

Estrategias de Seguridad para Mejorar el desarrollo de la Actividad Turística en el Parque Maldonado

Introducción

El Parque Sucre pertenece al Rincón Mágico de la Ciudad, este reconocimiento lo recibió el Municipio de Riobamba en el año 2022 al cumplir con los requisitos dispuestos por la Autoridad Nacional de Turismo.

El Parque Maldonado, como un atractivo turístico potencial en la ciudad de Riobamba, posee un valor incalculable para la comunidad local y los visitantes. Sin embargo, la percepción de seguridad y la cohesión social en esta área específica plantean desafíos significativos para el desarrollo sostenible del turismo. La implementación efectiva de estrategias de seguridad es crucial para crear un ambiente propicio que no solo atraiga a los turistas, sino que también garantice una experiencia segura y enriquecedora para todos los involucrados. En este contexto, se presenta una propuesta integral que se basa en datos concretos, hipótesis claras y objetivos específicos, con el objetivo de mejorar la seguridad en el Parque Maldonado y, por ende, impulsar el desarrollo de la actividad turística en el Cantón Riobamba.

Justificación

Los análisis detallados de datos, las hipótesis planteadas y los objetivos específicos delineados previamente revelan la urgencia de abordar la seguridad en el Parque Maldonado. La baja percepción de seguridad y la falta de cohesión social, combinadas con una gestión estatal insuficiente y una calidad de actividad turística inadecuada, son obstáculos evidentes para el turismo en esta área. La necesidad de una intervención estratégica se hace aún más evidente a través de las conclusiones obtenidas de la evaluación de los datos disponibles. Por lo tanto, esta propuesta se basa en estos resultados y tiene como objetivo principal establecer medidas específicas para mejorar la seguridad, fortalecer la gestión estatal y elevar la calidad de la actividad turística en el Parque Maldonado.

Objetivo General:

Definir e implementar estrategias de seguridad efectivas para mejorar la percepción de seguridad y cohesión social en el Parque Maldonado, promoviendo así un desarrollo de la actividad turística en el mismo.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar las debilidades en Seguridad que posee el Parque Maldonado
- Analizar las Causas y Efectos con respecto a la percepción de seguridad y cohesión social

- Desarrollar estrategias personalizadas en la mejora de la seguridad física, promoción de la cohesión social y la elevación de la calidad de la experiencia turística

Desarrollo de la Propuesta:

Tabla 15

Estrategias de seguridad ciudadana

Debilidad	Causa	Efecto	Estrategia	Instituciones	Responsables	Tiempo	Presupuesto
Baja presencia policial y falta de iluminación en el Parque Maldonado	Escaso patrullaje policial y una inadecuada inversión en infraestructura de iluminación	Sensación de inseguridad y desconfianza entre los visitantes y la comunidad local	Establecer un programa de patrullaje policial regular en colaboración con las autoridades locales y mejorar la iluminación en zonas estratégicas del Parque Maldonado para aumentar la visibilidad y disuadir actividades delictivas.	Dirección de Turismo, Policía Nacional	Comité del Rincón Mágico	1 mes	Por definir
Inadecuada gestión de prevención del delito en el Parque Maldonado	Falta de programas efectivos de prevención del delito, falta de coordinación entre las autoridades y falta de recursos destinados a medidas preventivas.	Aumento de la criminalidad y la percepción de inseguridad entre los visitantes y la comunidad local, disminución del turismo y desconfianza en el área del Parque Maldonado.	Establecer un programa integral de prevención del delito en colaboración con la policía, organizaciones comunitarias y expertos en seguridad.	Policía Nacional y Dirección de Turismo	Comité del Rincón Mágico	2 meses	Por definir

Las actividades comerciales en torno al Parque Maldonado se desenvuelven en un entorno de seguridad y protección	Falta de regulación y supervisión efectiva en las actividades comerciales, ausencia de medidas de seguridad adecuadas y falta de colaboración entre los comerciantes y las autoridades.	Incremento de la inseguridad para los comerciantes y visitantes, disminución de la confianza en los negocios locales, desorden en las operaciones comerciales y falta de calidad en los servicios ofrecidos.	Establecer regulaciones específicas para las actividades comerciales en torno al Parque Maldonado, incluyendo requisitos de seguridad, capacitación obligatoria para los comerciantes en temas de seguridad y atención al cliente, y la implementación de sistemas de vigilancia para monitorear las operaciones comerciales	Dirección de Turismo y Policía Nacional	Comité del Rincón Mágico	2 mes	Por definir
--	---	--	--	---	--------------------------	-------	-------------

Nota. Elaboración propia

Tabla 16

Metas planteadas

Metas planteadas	Estrategias	Instituciones	Responsables	Tiempo	Presupuesto
Establecer un programa de patrullaje policial regular en colaboración con las autoridades locales y mejorar la iluminación en zonas estratégicas del Parque Maldonado para aumentar la visibilidad y disuadir actividades delictivas.	Coordinar con la policía local para establecer un horario de patrullaje regular en el Parque Maldonado, especialmente durante las horas de mayor afluencia de visitantes.	Policía Nacional, Dirección de Turismo	Comité del Rincón Mágico	1 mes	Por definir
	Designar puntos de encuentro y rutas específicas para los patrullajes, centrándose en áreas identificadas como vulnerables según los datos de incidentes previos.				
	Mejorar la comunicación directa entre los policías asignados y los residentes locales para facilitar la denuncia de situaciones sospechosas o actividades delictivas.				
	Realizar un análisis de las áreas del Parque Maldonado con menor iluminación y mayor incidencia delictiva.				
	Implementar sistemas de iluminación automatizados o sensores de movimiento para optimizar el uso de energía y garantizar una iluminación efectiva cuando sea necesario.				
	Realizar un Diagnóstico de Seguridad			2 meses	Por definir

Establecer un programa integral de prevención del delito en colaboración con la policía, organizaciones comunitarias y expertos en seguridad.	<p>Involucrar a Organizaciones Comunitarias</p> <p>Implementar medidas de seguridad</p> <p>Ofrecer programas de educación y sensibilización</p> <p>Establecer patrullajes mixtos</p> <p>Evaluar y ajustar continuamente el programa</p>	Policía Nacional y Dirección de Turismo	Comité del Rincón Mágico		
<p>Establecer regulaciones específicas para las actividades comerciales en torno al Parque Maldonado, incluyendo requisitos de seguridad, capacitación obligatoria para los comerciantes en temas de seguridad y atención al cliente, y la implementación de sistemas de vigilancia para monitorear las operaciones comerciales</p>	<p>Desarrollar normativas específicas</p> <p>Implementar programas de capacitación obligatoria</p> <p>Establecer sistemas de vigilancia y monitoreo</p> <p>Establecer un comité de cumplimiento y supervisión</p>	Policía Nacional y Dirección de Turismo	Comité del Rincón Mágico	2 meses	Por definir

Nota. Elaboración propia

Tabla 17

Ficha de evaluación estratégica

Metas Planteadas	Estrategias	Calificación				Tiempo	Presupuesto
		Muy en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Neutral	Ligeramente de acuerdo		
<p>Establecer un programa de patrullaje policial regular en colaboración con las autoridades locales y mejorar la iluminación en zonas estratégicas del Parque Maldonado para aumentar la visibilidad y disuadir actividades delictivas.</p>	<p>Coordinar con la policía local para establecer un horario de patrullaje regular en el Parque Maldonado, especialmente durante las horas de mayor afluencia de visitantes.</p>						
	<p>Designar puntos de encuentro y rutas específicas para los patrullajes, centrándose en áreas identificadas como vulnerables según los datos de incidentes previos.</p>						
	<p>Mejorar la comunicación directa entre los policías asignados y los residentes locales para facilitar la denuncia de situaciones sospechosas o actividades delictivas.</p>						
	<p>Realizar un análisis de las áreas del Parque Maldonado con menor iluminación y mayor incidencia delictiva.</p>						
<p>Establecer un programa integral de prevención del delito en colaboración con la policía, organizaciones comunitarias y expertos en seguridad.</p>	<p>Implementar sistemas de iluminación automatizados o sensores de movimiento para optimizar el uso de energía y garantizar una iluminación efectiva cuando sea necesario.</p>						
	<p>Realizar un Diagnóstico de Seguridad</p>						
	<p>Involucrar a Organizaciones Comunitarias</p>						
	<p>Implementar medidas de seguridad</p>						
	<p>Ofrecer programas de educación y sensibilización</p>						
	<p>Establecer patrullajes mixtos</p>						
	<p>Evaluar y ajustar continuamente el programa</p>						

Establecer regulaciones específicas para las actividades comerciales en torno al Parque Maldonado, incluyendo requisitos de seguridad, capacitación obligatoria para los comerciantes en temas de seguridad y atención al cliente, y la implementación de sistemas de vigilancia para monitorear las operaciones comerciales	Desarrollar normativas específicas
	Implementar programas de capacitación obligatoria
	Establecer sistemas de vigilancia y monitoreo
	Establecer un comité de cumplimiento y supervisión

Nota. Elaboración propia

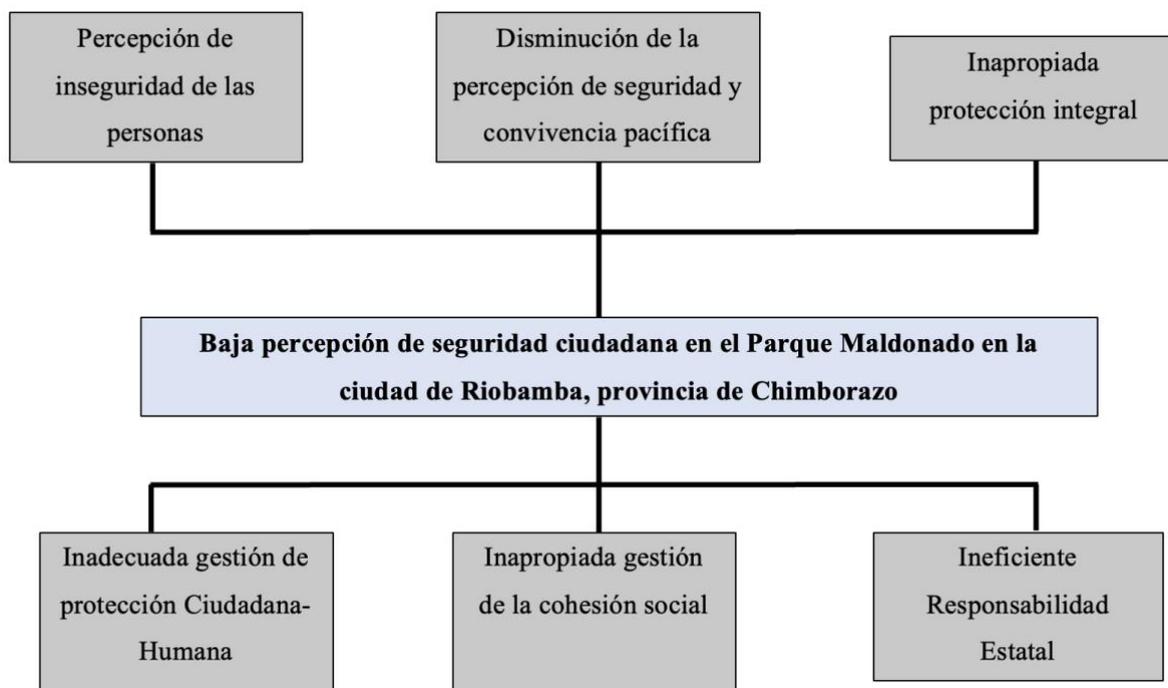
Conclusiones

- La seguridad y la percepción de inseguridad en el Parque Maldonado son desafíos significativos para el desarrollo turístico de la zona. La baja presencia policial, la inadecuada gestión de prevención del delito y la falta de regulación en las actividades comerciales son debilidades clave que afectan la seguridad y la confianza de los visitantes y la comunidad local.
- La inadecuada gestión de prevención del delito conlleva un aumento de la criminalidad y la percepción de inseguridad, afectando negativamente al turismo y la confianza en el área.
- La falta de regulación y supervisión en actividades comerciales afecta la seguridad de comerciantes y visitantes, además de la calidad de los servicios ofrecidos.

Recomendaciones

- Establecer un mecanismo de seguimiento y evaluación periódica para medir el impacto de las estrategias implementadas en la percepción de seguridad y la actividad turística en el Parque Maldonado. Esto permitirá realizar ajustes según sea necesario y mantener un enfoque adaptativo para abordar los desafíos en curso.
- Promover la participación de la comunidad local en las iniciativas de seguridad, fomentando la conciencia sobre la importancia de su colaboración en la creación de un entorno seguro. La educación y la sensibilización son herramientas poderosas para fortalecer la cohesión social y la confianza en el área del Parque Maldonado.
- Establecer alianzas con expertos en seguridad y organizaciones especializadas para recibir orientación técnica y apoyo en la implementación de programas de prevención del delito y en la mejora de la seguridad física del parque. La experiencia y conocimientos externos pueden enriquecer las estrategias locales y mejorar su efectividad.
- Mantener una comunicación transparente y abierta con los comerciantes locales, involucrándolos en el proceso de regulación y asegurándoles que estas medidas están destinadas a mejorar su seguridad y la de sus clientes. La colaboración activa de los comerciantes es fundamental para el éxito de las regulaciones implementadas.

Anexo 2. Árbol de problemas



Nota. Elaboración propia

Anexo 3. Encuestas de la Variable Independiente: Seguridad Ciudadana



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

**ENCUESTA DIRIGIDA A: CIUDADANOS QUE TENGAN UNA RELACIÓN
DE HÁBITO CON EL PARQUE MALDONADO**

Formulario N.º 001 Fecha de la encuesta _____

Encuestador: Joel Guevara

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

El propósito de esta encuesta se lo realiza con el objetivo de obtener información acerca de la seguridad ciudadana en el parque Maldonado

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario

Marque con una X su respuesta

Las preguntas tienen únicamente una respuesta

Califique según su conocimiento las temáticas indicadas

CONFIDENCIALIDAD

Esta encuesta es de carácter anónima, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Bajamente de acuerdo	Medianamente en acuerdo	Totalmente de acuerdo

DATOS GENERALES

Edad	25-30	30-35	35-40	Más de 50
Género	Masculino		Femenino	
Nivel de Educación	Primaria	Secundaria	Superior no universitaria	Superior Universitaria

N	ITEMS	Totalmente en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Neutral	Ligeramente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Protección ciudadana-humana						
1	En general, me siento segura/o en el Parque Maldonado					
2	La presencia policial en el Parque Maldonado es adecuada					
3	La iluminación en el Parque Maldonado es suficiente para sentirme segura/o durante la noche					
4	La presencia de cámaras de seguridad en el Parque Maldonado me hace sentir más segura/o.					
5	Me preocupa ser víctima de robo o agresión en el Parque Maldonado					
Cohesión Social						
6	La gestión de prevención del delito y la violencia son efectivos en el					

	Parque Maldonado					
7	Los residentes y visitantes del Parque Maldonado respetan la convivencia y la seguridad dentro del mismo					
8	Los actos de vandalismo son frecuentes en el Parque Maldonado					
9	La existencia de pandillas o grupos delictivos en el Parque Maldonado afecta mi sensación de seguridad					
10	Considero que el Parque Maldonado es un lugar seguro para vivir					
Responsabilidad Estatal						
11	Las actividades comerciales en torno al Parque Maldonado se desenvuelven en un entorno de seguridad y protección					
12	La cobertura a servicios de emergencia tales como ambulancia, bomberos y/o policía en el Parque					

	Maldonado son eficaces					
13	La colaboración y cooperación entre los residentes, visitantes y autoridades locales contribuye a mejorar la seguridad en el Parque Maldonado					
14	El servicio de transporte que puedo acceder en el Parque Maldonado es seguro					
15	Los mecanismos y herramientas legales que puedo utilizar para ejercer mis derechos son efectivos y eficaces					
16	Mis derechos ante la ley son igual de válidos a pesar de mi edad, sexo, raza y/o religión					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4. Encuestas de la Variable Dependiente: Actividad turística



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

ENCUESTA: TURISTAS QUE HAN VISITADO EL PARQUE MALDONADO Y SU ZONA

Formulario N. °002 Fecha de la encuesta _____ Encuestador: Joel Guevara

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

El propósito de esta encuesta se lo realiza con el objetivo de obtener información acerca del desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario
- Marque con una X su respuesta
- Las preguntas tienen únicamente una respuesta
- Califique según su conocimiento las temáticas indicadas

CONFIDENCIALIDAD

Esta encuesta es de carácter anónima, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Neutral	Ligeramente de acuerdo	Muy de acuerdo

DATOS GENERALES

Edad	20 – 30		30- 40		40- 50		Más de 50	
Género	Masculino				Femenino			
Nivel de Educación	Primaria		Secundaria		Superior no universitaria		Superior Universitaria	

	ITEMS	1	2	3	4	5
	Actividad Turística	Muy en desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Neutral	Ligeramente de acuerdo	Muy de acuerdo
	Servicios Turísticos					
	La prestación de servicios turísticos alrededor del Parque Maldonado son de calidad					
	Es totalmente satisfactoria la prestación de servicios turísticos alrededor del Parque Maldonado					
	Servicios Comerciales					
	La oferta comercial complementaria que se desarrolla alrededor del Parque Maldonado es la apropiada					
	Me siento muy conforme con la variedad de productos complementarios ofertados en torno al Parque Maldonado					
	Actividades Turísticas					
	Existe una gran diversidad de atracciones turísticas alrededor del Parque Maldonado					
	Los factores externos existentes en el Parque Maldonado tributan a favor de una permanencia agradable en el mismo					
	Recomiendo el Parque Maldonado como destino turístico a otras personas					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5. Entrevista semiestructurada a expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA: EXPERTOS EN EL ÁMBITO

TURÍSTICO Y/O AUTORIDADES DE INSTITUCIONES INVOLUCRADAS EN EL

MISMO.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

El propósito de esta encuesta se lo realiza con el objetivo de obtener información acerca del desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

CONFIDENCIALIDAD

Esta entrevista es de carácter anónima, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso

Entrevista N.001

Fecha de la entrevista _____ **Entrevistador:** Joel Guevara

Lugar _____

Entrevista Semiestructurada

Investigador: Joel Guevara

Título del Estudio: Relación de la seguridad ciudadana en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

Fecha:

Lugar:

INTRODUCCIÓN

Buenos días/tardes, Agradezco que haya aceptado participar en esta entrevista. El propósito de esta conversación es explorar sus opiniones y percepciones sobre la seguridad ciudadana y su influencia en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado. Sus respuestas contribuirán significativamente a nuestra investigación. La entrevista tomará aproximadamente 10 minutos.

Preguntas:

1. ¿Su institución o entidad tiene conocimiento con respecto a las distintas modalidades delictivas y número de incidentes que existen en el Parque Maldonado? ¿Creen que se pueda definir como un espacio seguro en cualquier hora del día?
2. ¿Podría compartir detalles sobre las medidas de protección implementadas en el Parque Maldonado y cómo está estructurado el plan de emergencia para turistas y visitantes en caso de situaciones imprevistas o emergencias?
3. ¿Cómo considera usted que se abordan los asuntos legales y de acceso a la justicia relacionados con los turistas en el Parque Maldonado, y cómo influye el costo anual de la seguridad en el destino por visitante/turista en la gestión de estos asuntos legales?
4. ¿Conoce usted si se realizan estudios enfocados a la calidad del servicio ofertado en el Parque Maldonado y la satisfacción al cliente y que medidas cree usted que pueden afectar positivamente a este indicador?
5. ¿Cuál es su percepción con respecto a la oferta comercial y a la diversidad de productos que existe en el Parque Maldonado y si de alguna forma su institución intenta incentivar lo mismo?
6. ¿Considera usted que hay una gran diversidad de atracciones turísticas en el Parque Maldonado y si es así desde su institución cómo se busca mejorar o crear nuevas atracciones turísticas?
7. ¿Se conoce la permanencia promedio de turistas en el Parque Maldonado y si existen factores que incidan negativamente en la zona? De ser el caso, ¿cuáles serían las estrategias que su institución recomienda o desarrolla para mejorar dichos factores?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 6. Valorización de expertos.

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Andrea Garrido

Nivel de educación: Ph.D () Magíster (X) Tercer nivel ()

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: viernes 20 de octubre de 2023

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"LA RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: Actividad Turística

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en la columna de SI o No. De la misma forma, se puede indicar observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

Item	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación se menciona en las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Las alternativas de respuesta de instrumentos de medición son entendibles?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder con la finalidad de obtener los datos requeridos?	X		
11	¿El instrumento de medición es preciso, claro y sencillo de responder?	X		

Sugerencias:

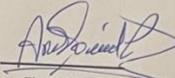

Firma del experto

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Andrea Garrido

Nivel de educación: Ph.D () Magister (X) Tercer nivel ()

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: viernes 20 de octubre de 2023

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"LA RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en la columna de SI o No. De la misma forma, se puede indicar observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

Item	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		SI	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación se menciona en las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Las alternativas de respuesta de instrumentos de medición son entendibles?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder con la finalidad de obtener los datos requeridos?	X		
11	¿El instrumento de medición es preciso, claro y sencillo de responder?	X		

Sugerencias:

.....

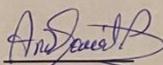

Firma del experto

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Andrea Garrido

Nivel de educación: Ph.D () Magíster (X) Tercer nivel ()

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: viernes 20 de octubre de 2023

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“LA RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: Seguridad Ciudadana

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en la columna de SI o No. De la misma forma, se puede indicar observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

Item	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación se menciona en las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Las alternativas de respuesta de instrumentos de medición son entendibles?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder con la finalidad de obtener los datos requeridos?	X		
11	¿El instrumento de medición es preciso, claro y sencillo de responder?	X		

Sugerencias:

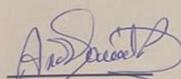

 Firma del experto

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Silvia Aldaz

Nivel de educación: Ph.D () Magister (X) Tercer nivel ()

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: viernes 20 de octubre de 2023

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“LA RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: Actividad Turística

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en la columna de SI o No. De la misma forma, se puede indicar observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

Item	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		SI	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación se menciona en las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Las alternativas de respuesta de instrumentos de medición son entendibles?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder con la finalidad de obtener los datos requeridos?	X		
11	¿El instrumento de medición es preciso, claro y sencillo de responder?	X		

Sugerencias:



Firma del experto

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Silvia Aldaz

Nivel de educación: Ph.D () Magister (X) Tercer nivel ()

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: viernes 20 de octubre de 2023

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

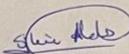
“LA RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: Seguridad Ciudadana

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en la columna de SI o No. De la misma forma, se puede indicar observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

Item	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación se menciona en las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Las alternativas de respuesta de instrumentos de medición son entendibles?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder con la finalidad de obtener los datos requeridos?	X		
11	¿El instrumento de medición es preciso, claro y sencillo de responder?	X		

Sugerencias:



Firma del experto

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Silvia Aldaz

Nivel de educación: Ph.D () Magíster (X) Tercer nivel ()

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: viernes 20 de octubre de 2023

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

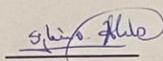
“LA RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en la columna de SI o No. De la misma forma, se puede indicar observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

Item	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación se menciona en las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Las alternativas de respuesta de instrumentos de medición son entendibles?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder con la finalidad de obtener los datos requeridos?	X		
11	¿El instrumento de medición es preciso, claro y sencillo de responder?	X		

Sugerencias:

.....



 Firma del experto

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Daniel Guerrero

Nivel de educación: Ph.D () Magíster (X) Tercer nivel ()

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: viernes 20 de octubre de 2023

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“LA RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en la columna de SI o No. De la misma forma, se puede indicar observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

Item	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación se menciona en las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Las alternativas de respuesta de instrumentos de medición son entendibles?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder con la finalidad de obtener los datos requeridos?	X		
11	¿El instrumento de medición es preciso, claro y sencillo de responder?	X		

Sugerencias:



Firma del experto

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Daniel Guerrero

Nivel de educación: Ph.D () Magíster (X) Tercer nivel ()

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: viernes 20 de octubre de 2023

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"LA RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA"

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: Actividad Turística

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en la columna de SI o No. De la misma forma, se puede indicar observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

Item	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		SI	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación se menciona en las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Las alternativas de respuesta de instrumentos de medición son entendibles?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder con la finalidad de obtener los datos requeridos?	X		
11	¿El instrumento de medición es preciso, claro y sencillo de responder?	X		

Sugerencias:

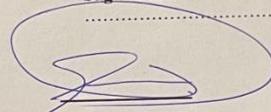

Firma del experto

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Daniel Guerrero

Nivel de educación: Ph.D () Magíster (X) Tercer nivel ()

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: viernes 20 de octubre de 2023

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“LA RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE MALDONADO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA”

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: Seguridad Ciudadana

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en la columna de SI o No. De la misma forma, se puede indicar observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

Item	Pregunta	Apreciación		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación se menciona en las variables de medición?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Las alternativas de respuesta de instrumentos de medición son entendibles?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder con la finalidad de obtener los datos requeridos?	X		
11	¿El instrumento de medición es preciso, claro y sencillo de responder?	X		

Sugerencias:


Firma del experto

Anexo 7. Solicitud para la ejecución de la propuesta

	<p>Carrera de Turismo FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS</p>			
<p>Riobamba, 10 de noviembre del 2023</p>				
<p>Ing. José Luis Mancero Director de turismo del GAD Riobamba</p>				
<p>Me dirijo a usted para solicitar de la manera más comedida la Ejecución de una propuesta de la tesis denominada “La relación de la seguridad ciudadana en el desarrollo de la actividad turística del Parque Maldonado” que busca mejorar la seguridad ciudadana en el desarrollo turístico del Parque Maldonado de la Ciudad de Riobamba. Observamos la importancia de abordar este tema para mantener un entorno seguro y atractivo para los visitantes y residentes.</p>				
<p>Agradeceríamos coordinar una reunión para discutir más detalles y establecer un plan de acción. Creemos que su liderazgo y experiencia serán fundamentales para encontrar soluciones efectivas. Adjunto la propuesta para los fines pertinentes.</p>				
<p>Quedamos a la espera de su respuesta y agradecemos su colaboración en este asunto.</p>				
<p>Atentamente,</p>				
<p>Joel Guevara CI.0604546697</p>				
				<p>Ave. Antonio José de Sucre, Km. 1.5 Teléfono (593-3)3730880, ext. 1181 Riobamba - Ecuador Unach.edu.ec <i>en movimiento</i></p>

Anexo 8. Resultados obtenidos en las encuestas. Variable independiente “Seguridad Ciudadana”

Tabla 18

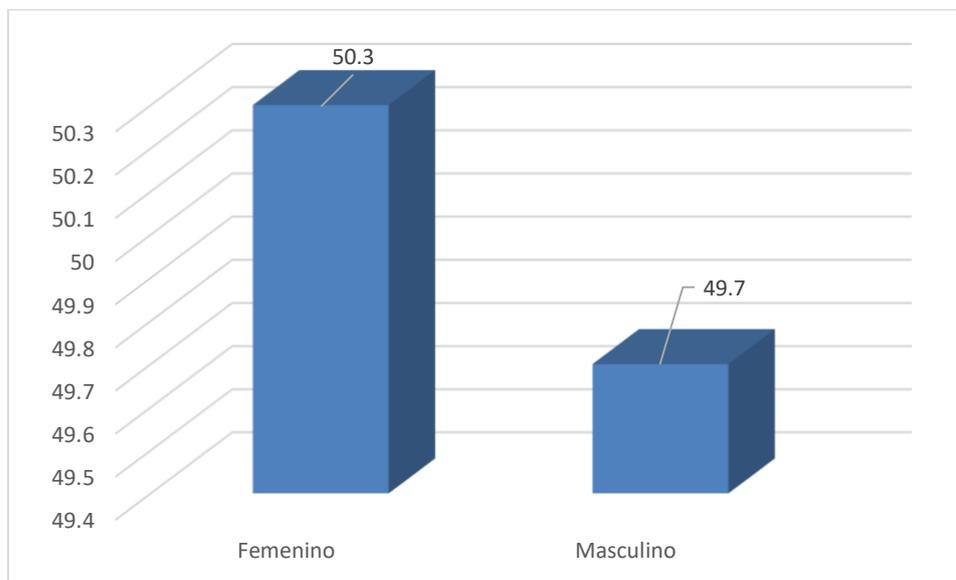
Género

Género				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	72	50,3	50,3	50,3
Masculino	71	49,7	49,7	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 5

Género



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

La mayoría de las personas encuestadas con un 50,3% son de género femenino, mientras que el restante 49,7% son de género masculino

Tabla 19

Edad

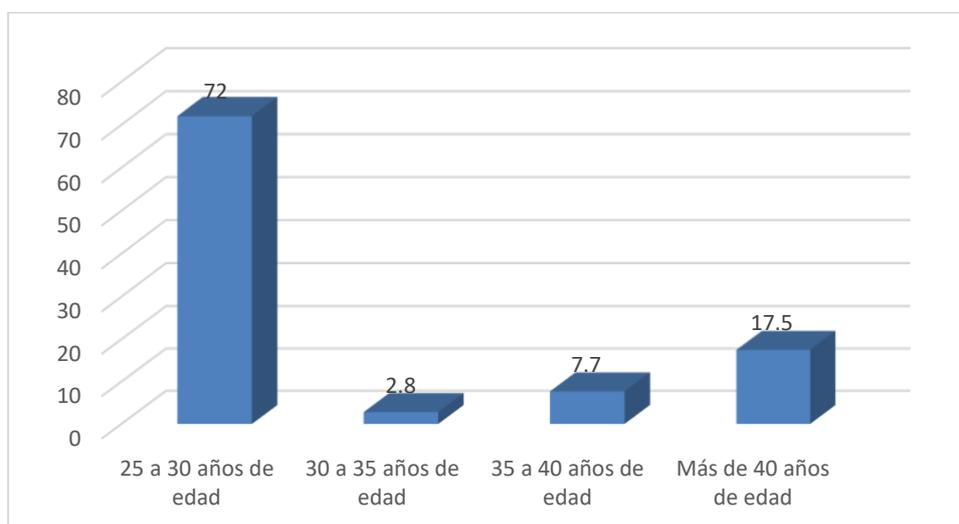
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
25 a 30 años	103	72	72	72
30 a 35 años	4	2,8	2,8	74,8
35 a 40 años	11	7,7	7,7	82,5
Más de 40 años	25	17,5	17,5	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 6

Edad



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El mayor rango de personas que tienen una relación de hábito con el Parque Maldonado fue de 72% que pertenece al rango de 25 a 30 años, seguido del 17,5% para el rango de más de 40 años y del 7,7% para el rango de 35 – 40 años, el 2,8% pertenece al rango de 30 – 35 años.

Tabla 20

Educación

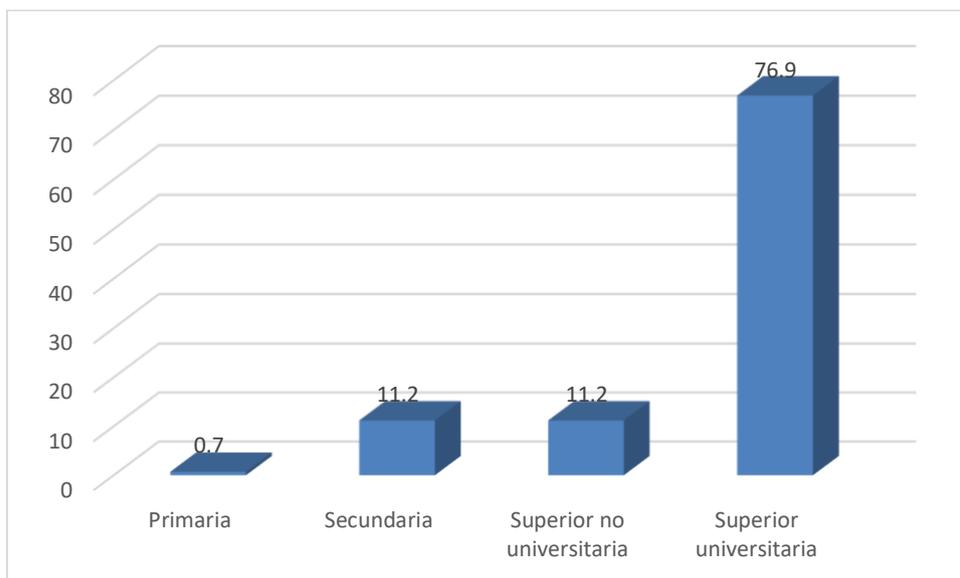
Nivel de educación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	1	0,7	0,7	0,7
Secundaria	16	11,2	11,2	11,9
Superior no universitaria	16	11,2	11,2	23,1
Superior universitaria	110	76,9	76,9	100

Total 143 100 100

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 7

Educación



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 76,9% de las personas encuestadas poseen un nivel de educación universitaria, seguido del 11,2% para personas que no poseen una educación superior no universitaria y educación secundaria, finalmente el 0,7% de personas posee un nivel educación primaria.

Tabla 21

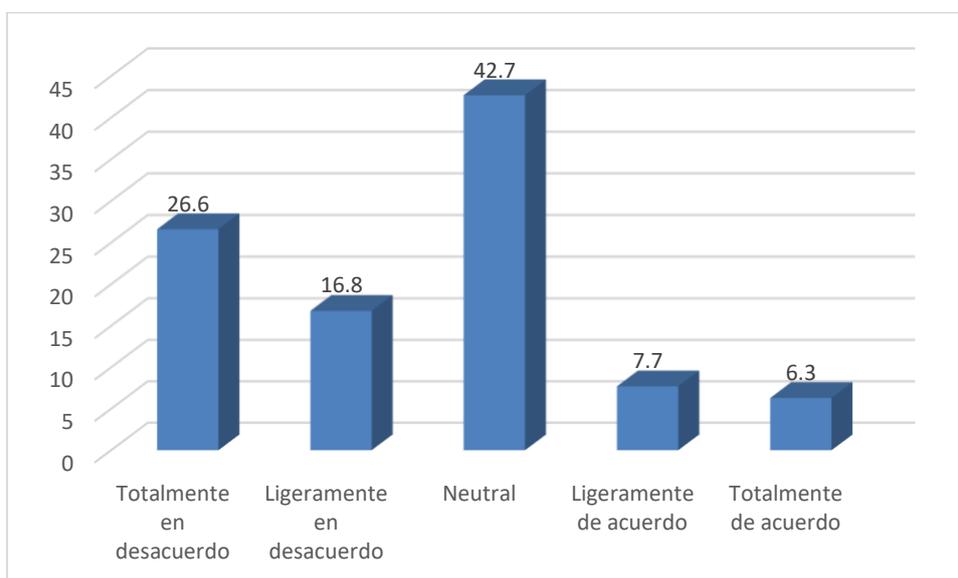
Sentimiento de seguridad

En general, me siento segura/o en el Parque Maldonado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	38	26,6	26,6	26,6
Ligeramente en desacuerdo	24	16,8	16,8	43,4
Neutral	61	42,7	42,7	86
Ligeramente de acuerdo	11	7,7	7,7	93,7
Totalmente de acuerdo	9	6,3	6,3	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 8

Sentimiento de seguridad



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 42,7% de los encuestados se encuentran neutrales, el 26,6% se encuentran totalmente en desacuerdo, de igual forma el 16,8% se encuentra ligeramente en desacuerdo, mientras que el 7,7% se encuentra ligeramente de acuerdo, y finalmente tan solo el 6,3% se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a sentirse seguro en el Parque Maldonado.

Tabla 22

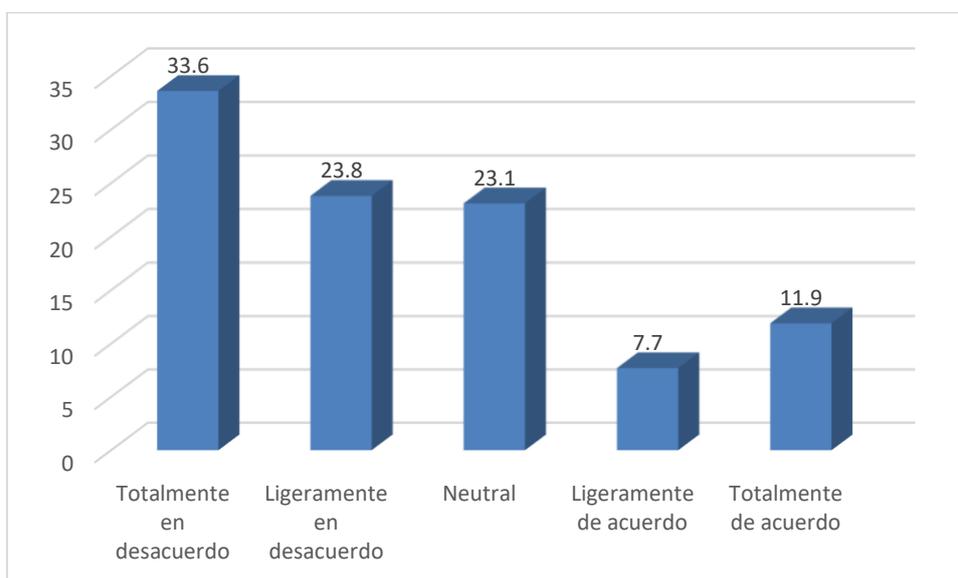
Presencia Policial

La presencia policial en el Parque Maldonado es adecuada				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	48	33,6	33,6	33,6
Ligeramente en desacuerdo	34	23,8	23,8	57,3
Neutral	33	23,1	23,1	80,4
Ligeramente de acuerdo	11	7,7	7,7	88,1
Totalmente de acuerdo	17	11,9	11,9	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 9

Presencia policial



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 33,6% de encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo, el 23,8% de encuestados se encuentran ligeramente en desacuerdo, el otro 23,1% se encuentra neutral, mientras que el 11,9% se encuentra totalmente de acuerdo y finalmente el 7,7% restante se encuentra ligeramente de acuerdo

Tabla 23

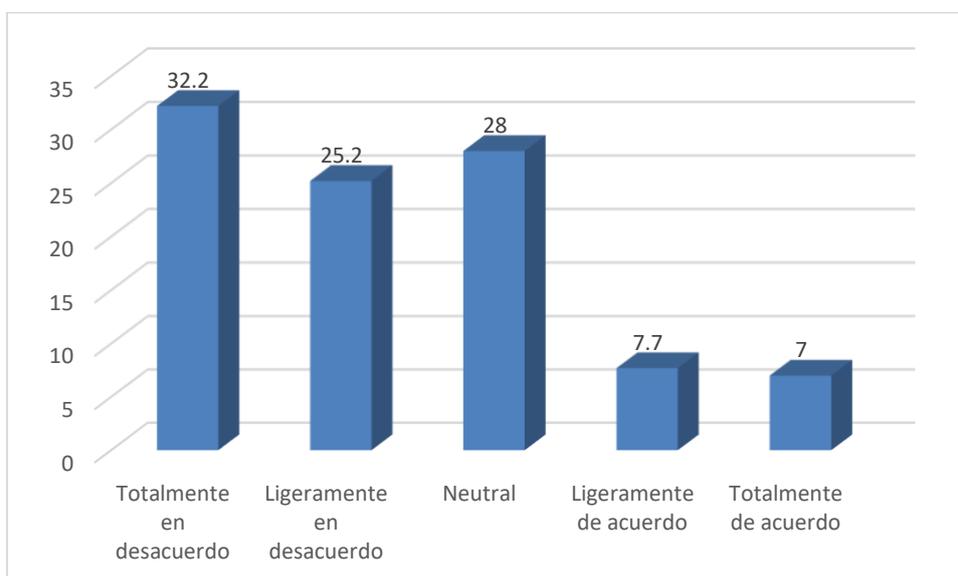
Iluminación en el Parque Maldonado

La iluminación en el Parque Maldonado es suficiente para sentirme segura/o durante la noche				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	46	32,2	32,2	32,2
Ligeramente en desacuerdo	36	25,2	25,2	57,3
Neutral	40	28	28	85,3
Ligeramente de acuerdo	11	7,7	7,7	93
Totalmente de acuerdo	10	7	7	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 10

Iluminación en el Parque Maldonado



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 32,2% de los encuestados están totalmente en desacuerdo, el 28% están neutrales, el 25,2% están ligeramente en desacuerdo, mientras que el 7,7% y el 7% se sienten ligeramente de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente con respecto a la suficiente iluminación en el Parque Maldonado para ofrecer una sensación de seguridad durante la noche.

Tabla 24

Presencia de cámaras de seguridad

La presencia de cámaras de seguridad en el Parque Maldonado me hace sentir más segura/o

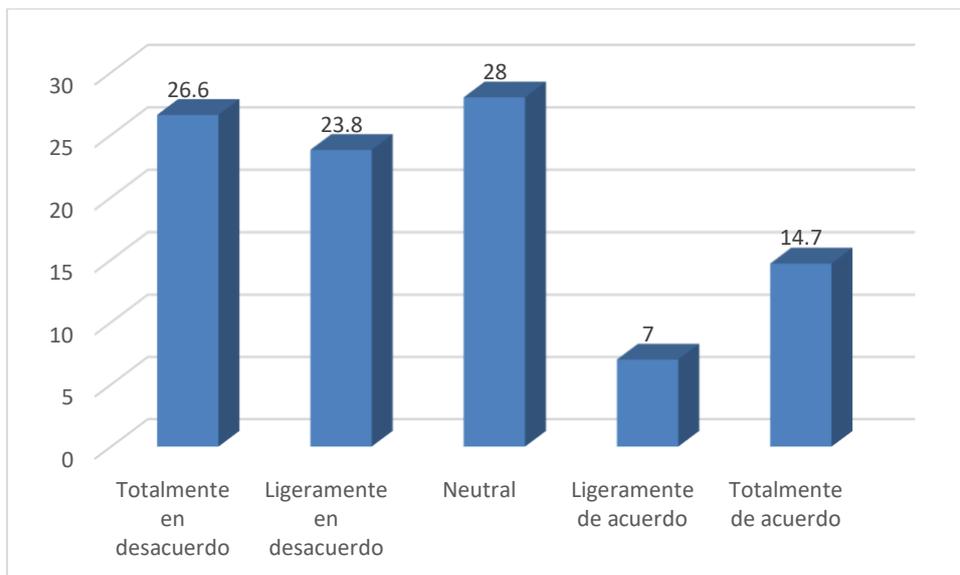
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	38	26,6	26,6	26,6
Ligeramente en desacuerdo	34	23,8	23,8	50,3
Neutral	40	28	28	78,3
Ligeramente de acuerdo	10	7	7	85,3

Totalmente de acuerdo	21	14,7	14,7	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 11

Presencia de cámaras de seguridad



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 28% de personas indican que poseen una posición es neutral, el 26,6% poseen una posición totalmente en desacuerdo, el 23,8% poseen una posición ligeramente en desacuerdo, mientras que el 14,7% poseen una posición totalmente de acuerdo, el 7% restante posee una posición ligeramente en desacuerdo en cuanto se refiere al sentimiento de seguridad que ofrece la presencia de cámaras de seguridad en el Parque Maldonado

Tabla 25

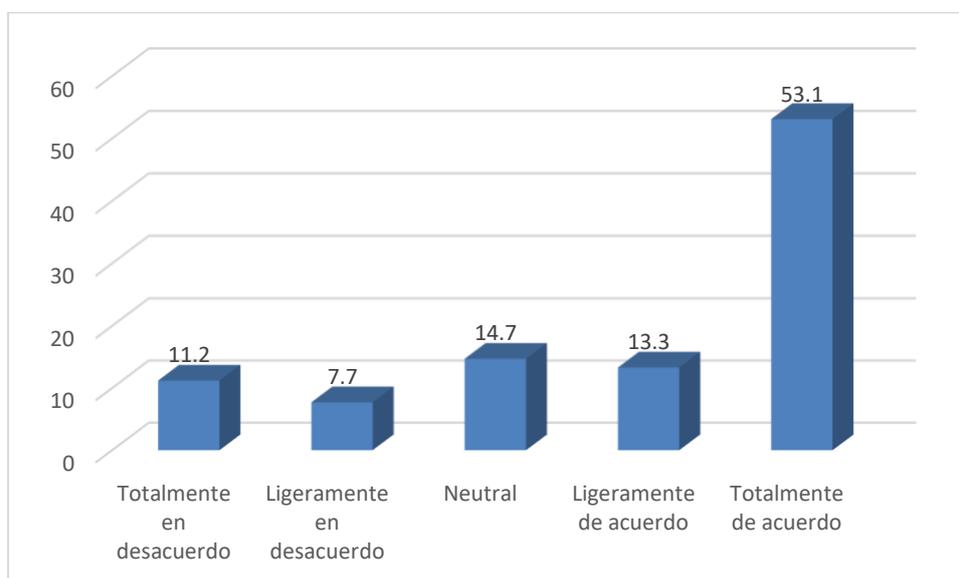
Preocupación de ser víctima de robo

Me preocupa ser víctima de robo o agresión en el Parque Maldonado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	11,2	11,2	11,2
Ligeramente en desacuerdo	11	7,7	7,7	18,9
Neutral	21	14,7	14,7	33,6
Ligeramente de acuerdo	19	13,3	13,3	46,9
Totalmente de acuerdo	76	53,1	53,1	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 12

Preocupación de ser víctima de robo



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 53,1% de encuestados se encuentran totalmente de acuerdo, el 14,7% se encuentran neutrales, el 13,3% se encuentran ligeramente de acuerdo, mientras que los restantes promedios se encuentran totalmente en desacuerdo y ligeramente en desacuerdo con el 11,2% y el 7,7% respectivamente referente a la preocupación de ser víctima de robo o agresión en el Parque Maldonado

Tabla 26

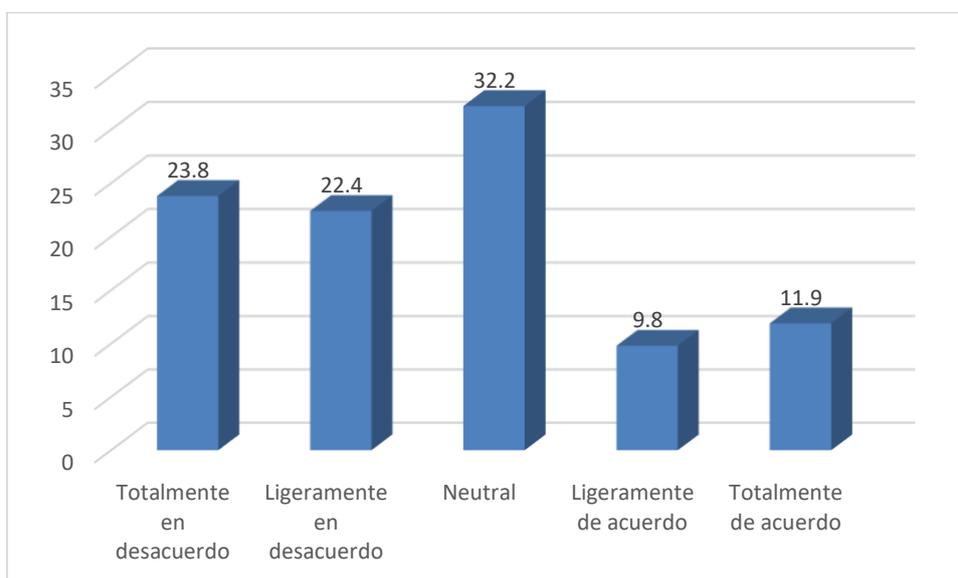
Efectividad de la gestión de prevención del delito

La gestión de prevención del delito y la violencia son efectivos en el Parque Maldonado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	34	23,8	23,8	23,8
Ligeramente en desacuerdo	32	22,4	22,4	46,2
Neutral	46	32,2	32,2	78,3
Ligeramente de acuerdo	14	9,8	9,8	88,1
Totalmente de acuerdo	17	11,9	11,9	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 13

Efectividad de la gestión de prevención del delito



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 32,2% de los encuestados están neutrales, el 23,8% están totalmente en desacuerdo, el 22,4% están ligeramente en desacuerdo, el porcentaje restante se encuentra dividido entre totalmente de acuerdo y ligeramente en desacuerdo con el 11,9% y el 9,8% respectivamente acerca de la eficiencia de la gestión de prevención del delito y violencia en el Parque Maldonado

Tabla 27

Respeto a la convivencia

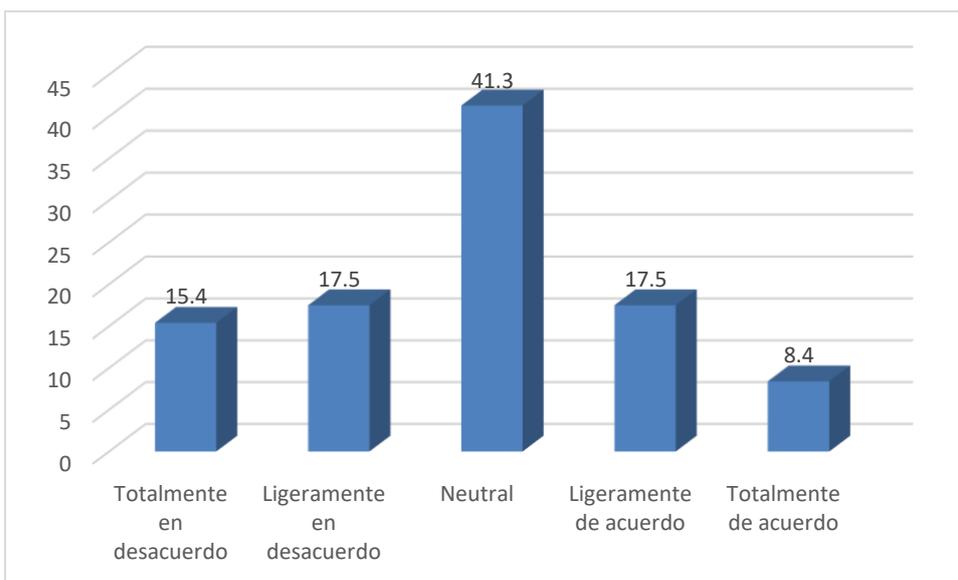
Los residentes y visitantes del Parque Maldonado respetan la convivencia y la seguridad dentro del mismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	15,4	15,4	15,4
Ligeramente en desacuerdo	25	17,5	17,5	32,9
Neutral	59	41,3	41,3	74,1
Ligeramente de acuerdo	25	17,5	17,5	91,6
Totalmente de acuerdo	12	8,4	8,4	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 14

Respeto a la convivencia



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 41,3% de los encuestados se encuentran neutrales, el 17,5% se reparte entre ligeramente de acuerdo y ligeramente en desacuerdo, el 15,4% se encuentran totalmente en desacuerdo y el 8,4% se encuentra totalmente de acuerdo, en cuanto refiere al respeto de los residentes y visitantes acerca de la convivencia y la seguridad dentro del Parque Maldonado

Tabla 28

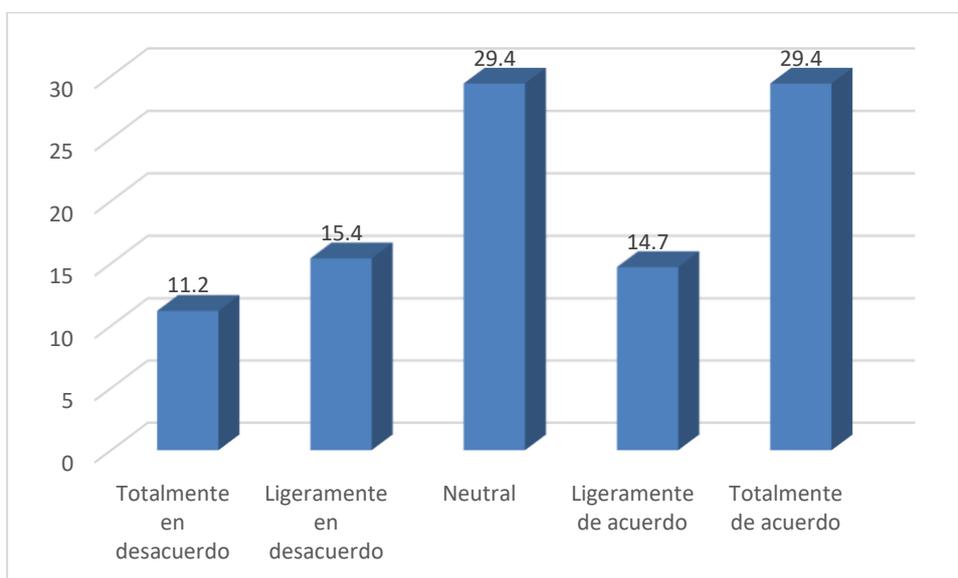
Frecuencia de actos de vandalismo

Los actos de vandalismo son frecuentes en el Parque Maldonado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	11,2	11,2	11,2
Ligeramente en desacuerdo	22	15,4	15,4	26,6
Neutral	42	29,4	29,4	55,9
Ligeramente de acuerdo	21	14,7	14,7	70,6
Totalmente de acuerdo	42	29,4	29,4	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 15

Frecuencia actos de vandalismo



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 29,4% de los encuestados están totalmente de acuerdo y también poseen una posición neutral, el 15,4% están ligeramente en desacuerdo, el 14,7% están ligeramente de acuerdo mientras que el 11,2% restante están totalmente en desacuerdo acerca de la frecuencia de los actos de vandalismo en el Parque Maldonado

Tabla 29

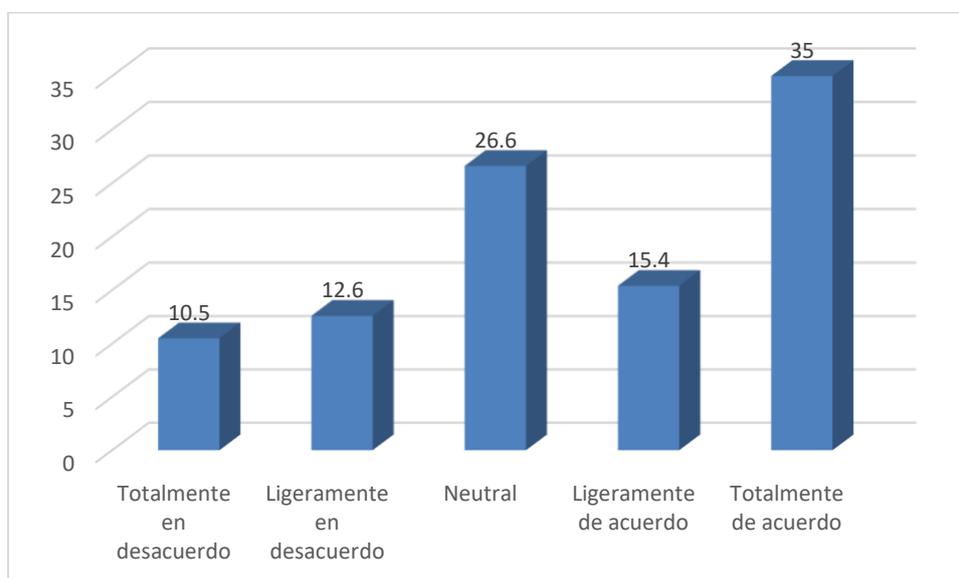
Sensación de seguridad afectada por pandillas

La existencia de pandillas o grupos delictivos en el Parque Maldonado afecta mi sensación de seguridad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	10,5	10,5	10,5
Ligeramente en desacuerdo	18	12,6	12,6	23,1
Neutral	38	26,6	26,6	49,7
Ligeramente de acuerdo	22	15,4	15,4	65
Totalmente de acuerdo	50	35	35	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 16

Sensación de seguridad afectada por pandillas



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 35% de los cohabitantes del Parque Maldonado mencionan que se encuentran totalmente de acuerdo, el 26,6% mencionan que se encuentran neutrales, el 15,4% se encuentran ligeramente de acuerdo, el 12,6% se encuentran ligeramente en desacuerdo y el restante 10,5% se encuentra totalmente en desacuerdo, con respecto a la afectación de la sensación de seguridad que es afectada por la existencia de pandillas o grupos delictivos en el Parque Maldonado

Tabla 30

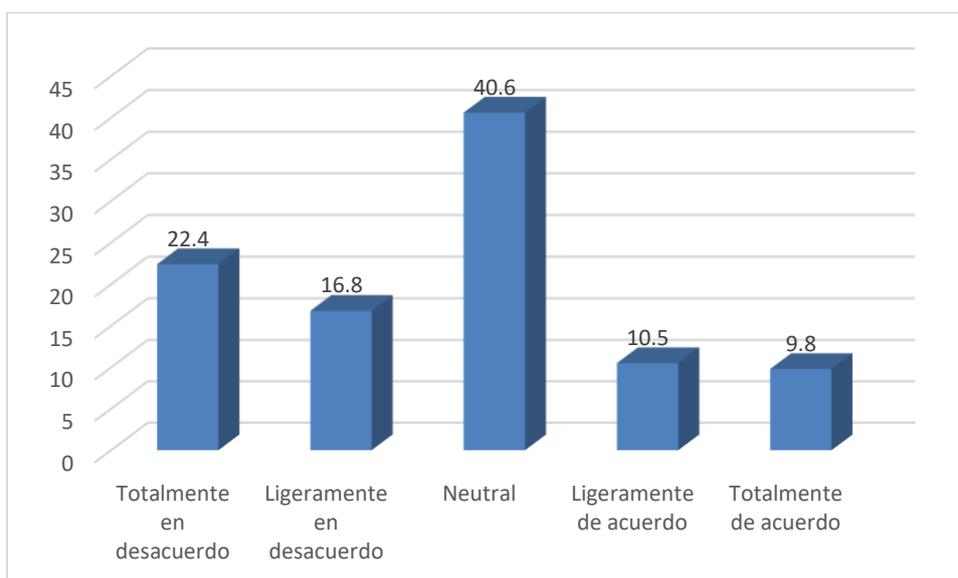
Consideración el Parque Maldonado un lugar seguro

Considero que el Parque Maldonado es un lugar seguro para visitar				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	32	22,4	22,4	22,4
Ligeramente en desacuerdo	24	16,8	16,8	39,2
Neutral	58	40,6	40,6	79,7
Ligeramente de acuerdo	15	10,5	10,5	90,2
Totalmente de acuerdo	14	9,8	9,8	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 17

Consideración del Parque Maldonado como un lugar seguro



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 40,6% de los encuestados poseen una posición neutral, el 22,4% están totalmente en desacuerdo, el 16,8% se encuentran ligeramente en desacuerdo mientras que el 10,5% consideran su postura como ligeramente de acuerdo y el 9,8% están totalmente de acuerdo, acerca de la seguridad que ofrece el Parque Maldonado para visitarlo

Tabla 31

Actividades comerciales

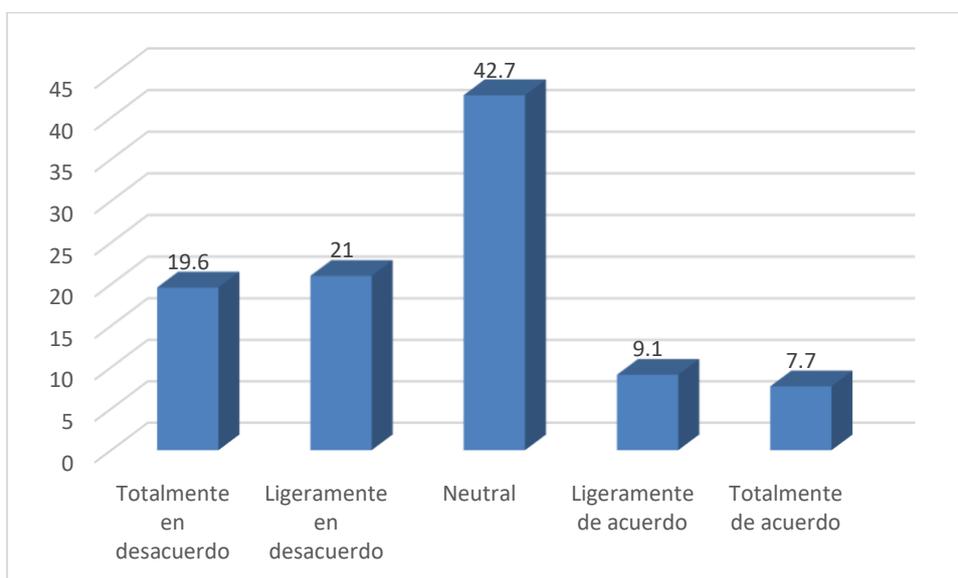
Las actividades comerciales en torno al Parque Maldonado se desenvuelven en un entorno de seguridad y protección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	28	19,6	19,6	19,6
Ligeramente en desacuerdo	30	21	21	40,6
Neutral	61	42,7	42,7	83,2
Ligeramente de acuerdo	13	9,1	9,1	92,3
Totalmente de acuerdo	11	7,7	7,7	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 18

Actividades Comerciales



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 42,7% de los encuestados mantiene una posición neutral, el 21% de los encuestados están ligeramente en desacuerdo, el 19,6% se encuentran totalmente en desacuerdo, el 9,1% se encuentran ligeramente de acuerdo y el 7,7% se encuentran totalmente de acuerdo con que las actividades en el Parque Maldonado se desenvuelven en un entorno de seguridad y protección.

Tabla 32

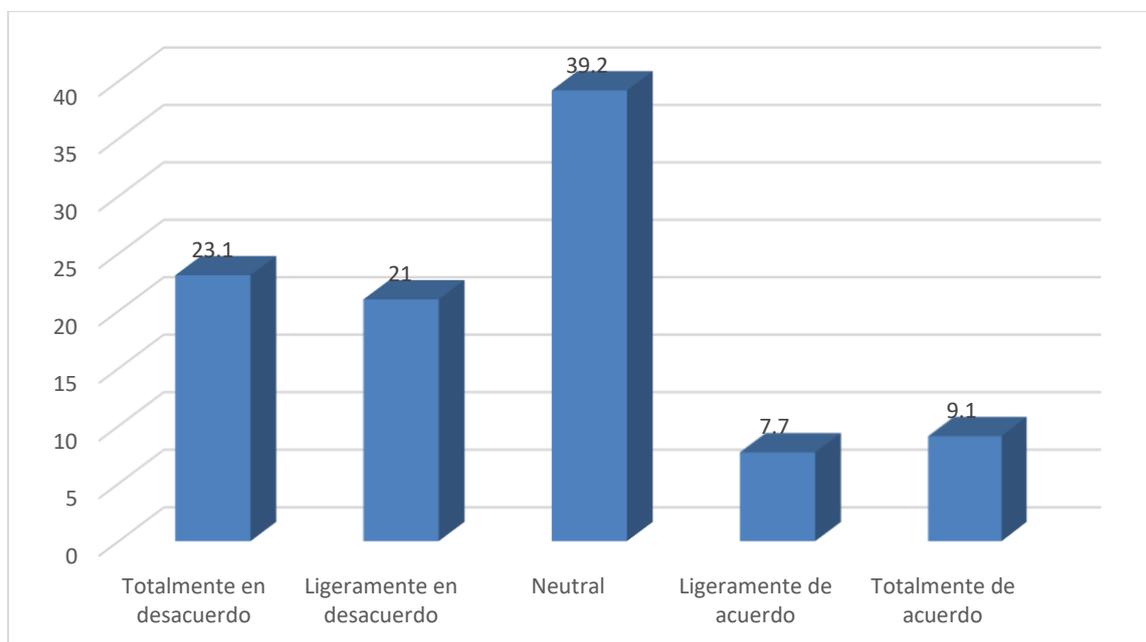
Cobertura de servicios de emergencia

La cobertura a servicios de emergencia tales como ambulancia, bomberos y/o policía en el Parque Maldonado son eficaces				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	33	23,1	23,1	23,1
Ligeramente en desacuerdo	30	21	21	44,1
Neutral	56	39,2	39,2	83,2
Ligeramente de acuerdo	11	7,7	7,7	90,9
Totalmente de acuerdo	13	9,1	9,1	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

Gráfico 19

Cobertura de servicios de emergencia



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 202

El 39,2% de cohabitantes mantienen una posición neutral, el 23,1% se encuentran totalmente en desacuerdo, el 21% están ligeramente en desacuerdo, el 9,1% se encuentran totalmente de acuerdo y el restante 7,7% están ligeramente de acuerdo con respecto a la eficacia de cobertura a servicios de emergencia tales como ambulancia, bomberos y/o policía en el Parque Maldonado

Tabla 33

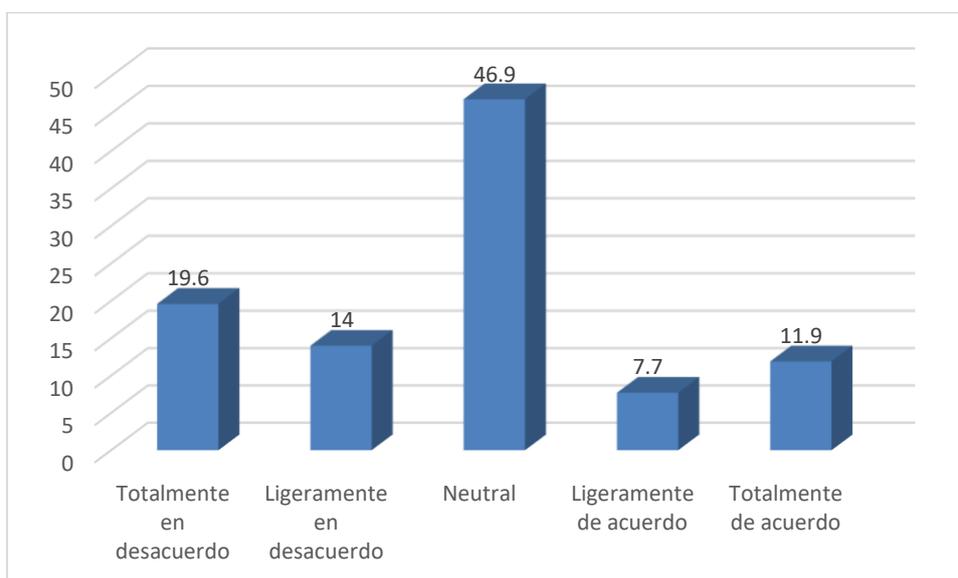
La colaboración y cooperación como factores que contribuyen a mejorar la seguridad

La colaboración y cooperación entre los residentes, visitantes y autoridades locales contribuyen a mejorar la seguridad en el Parque Maldonado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	28	19,6	19,6	19,6
Ligeramente en desacuerdo	20	14	14	33,6
Neutral	67	46,9	46,9	80,4
Ligeramente de acuerdo	11	7,7	7,7	88,1
Totalmente de acuerdo	17	11,9	11,9	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 202

Gráfico 20

La colaboración y cooperación como factores que contribuyen a mejorar la seguridad



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 202

El 46,9% de los encuestados mantienen una postura neutral, el 19,6% están totalmente de acuerdo, el 14% se encuentran ligeramente de acuerdo, el porcentaje restante se divide entre totalmente de acuerdo y ligeramente de acuerdo con el 11,9% y el 7,7% respectivamente acerca de la colaboración y cooperación entre los residentes, visitantes y autoridades locales para la contribución de la mejora de la seguridad en el Parque Maldonado.

Tabla 34

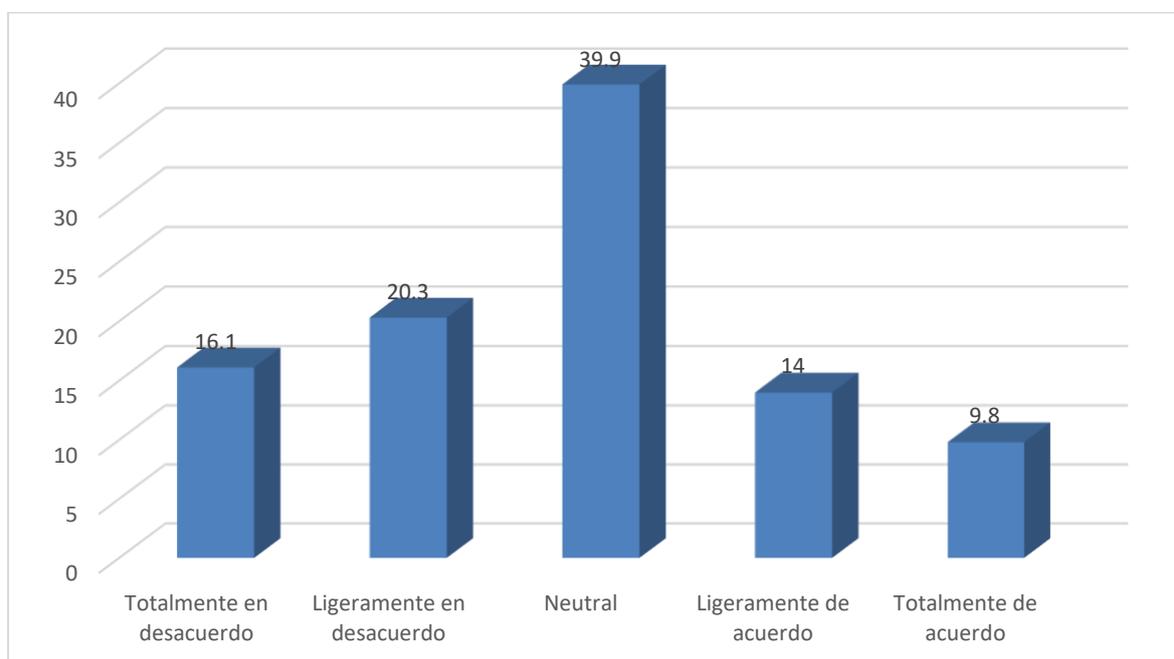
La seguridad en el servicio de transporte

El servicio de transporte que puedo acceder en el Parque Maldonado es seguro				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	23	16,1	16,1	16,1
Ligeramente en desacuerdo	29	20,3	20,3	36,4
Neutral	57	39,9	39,9	76,2
Ligeramente de acuerdo	20	14	14	90,2
Totalmente de acuerdo	14	9,8	9,8	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 202

Gráfico 21

La seguridad en el servicio de transporte



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 2023

El 39,9% de los encuestados indican una postura neutral, el 20,3% se encuentran ligeramente en desacuerdo, el 16,1% se encuentran totalmente en desacuerdo, el 14% están ligeramente de acuerdo y el 9,8% restante se encuentran totalmente de acuerdo con respecto a la seguridad que se obtiene en el servicio de transporte que se puede acceder en el Parque Maldonado.

Tabla 35

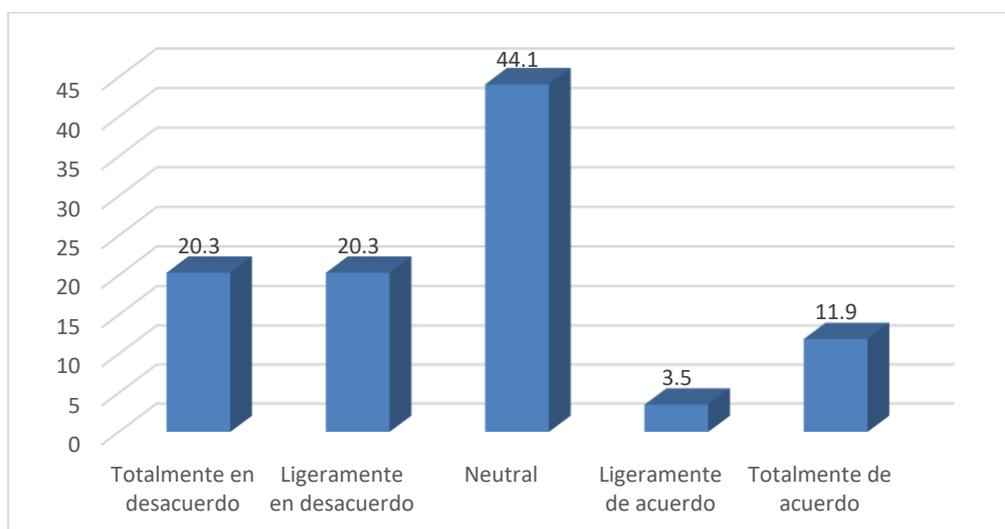
Efectividad y eficacia de mecanismos y herramientas legales

Los mecanismos y herramientas legales que puedo utilizar para ejercer mis derechos son efectivos y eficaces				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	29	20,3	20,3	20,3
Ligeramente en desacuerdo	29	20,3	20,3	40,6
Neutral	63	44,1	44,1	84,6
Ligeramente de acuerdo	5	3,5	3,5	88,1
Totalmente de acuerdo	17	11,9	11,9	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 202

Gráfico 22

Efectividad y eficacia de mecanismos y herramientas legales



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 202

El 44,1% de los cohabitantes encuestados mantienen una postura neutral, el 20,3% están totalmente en desacuerdo y ligeramente en desacuerdo, el 11,9% se encuentran totalmente de acuerdo y apenas el 3,5% están ligeramente de acuerdo en cuanto a la eficiencia y eficacia de los mecanismos y herramientas legales que se puede utilizar para ejercer mis derechos.

Tabla 36

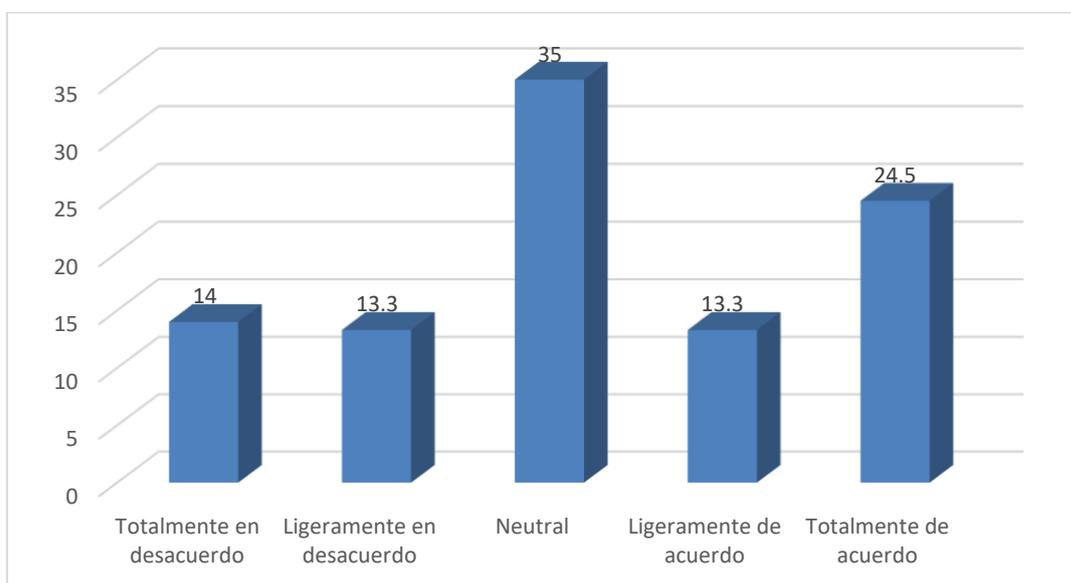
Derechos ante la ley

Mis derechos ante la ley son igual de válidos a pesar de edad, sexo, raza y/o religión				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	14	14	14
Ligeramente en desacuerdo	19	13,3	13,3	27,3
Neutral	50	35	35	62,2
Ligeramente de acuerdo	19	13,3	13,3	75,5
Totalmente de acuerdo	35	24,5	24,5	100
Total	143	100	100	

Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 202

Gráfico 23

Derechos ante la ley



Nota. Elaboración propia desde encuestas realizadas en octubre del 202

El 35% de los cohabitantes encuestados indican una posición neutral, el 24,5% se encuentran totalmente de acuerdo, el 14% están totalmente en desacuerdo, mientras que el 13,3% se encuentran ligeramente de acuerdo y ligeramente en desacuerdo.

Anexo 9. Resultados obtenidos en las encuestas. Variable dependiente “Actividad Turística”

Tabla 37

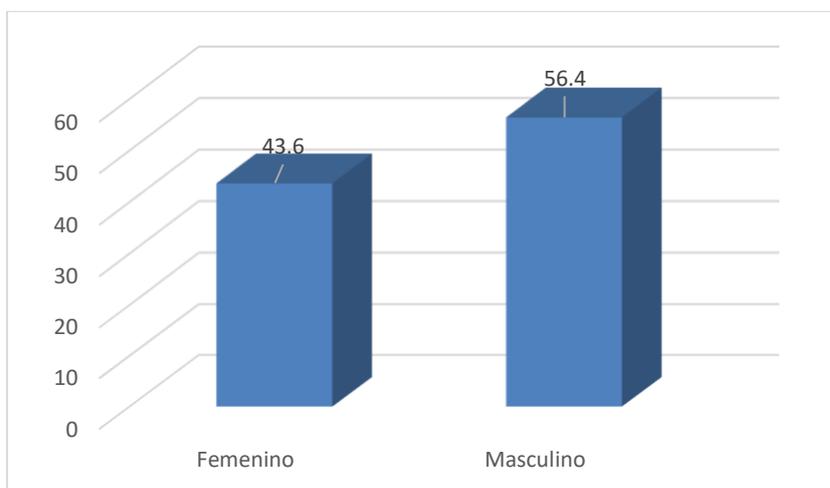
Género

Género				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	168	43,6	43,6	43,6
Masculino	217	56,4	56,4	100
Total	385	100	100	

Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Gráfico 24

Género



Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

El 43,6% de las personas encuestadas poseen son de género femenino, mientras que el otro 56,4% poseen un género masculino.

Tabla 38

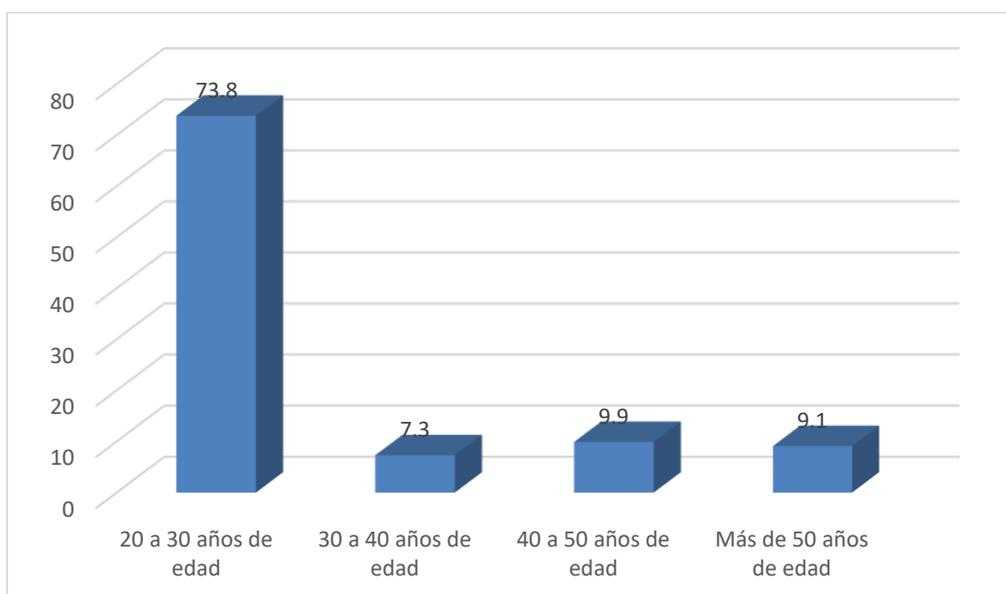
Edad

Edad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 a 30 años	284	73,8	73,8	73,8
30 a 40 años	28	7,3	7,3	81
40 a 50 años	38	9,9	9,9	90,9
Más de 50 años	35	9,1	9,1	100
Total	385	100	100	

Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Gráfico 25

Edad



Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

El mayor rango de turistas encuestados fue del 73,8% que pertenece al rango de 20 a 30 años, seguido del 9,9% para el rango de 40 a 50 años, del 9,1% para el rango de más de 50 años, finalmente el 7,3% pertenece al rango de 30 a 40 años.

Tabla 39

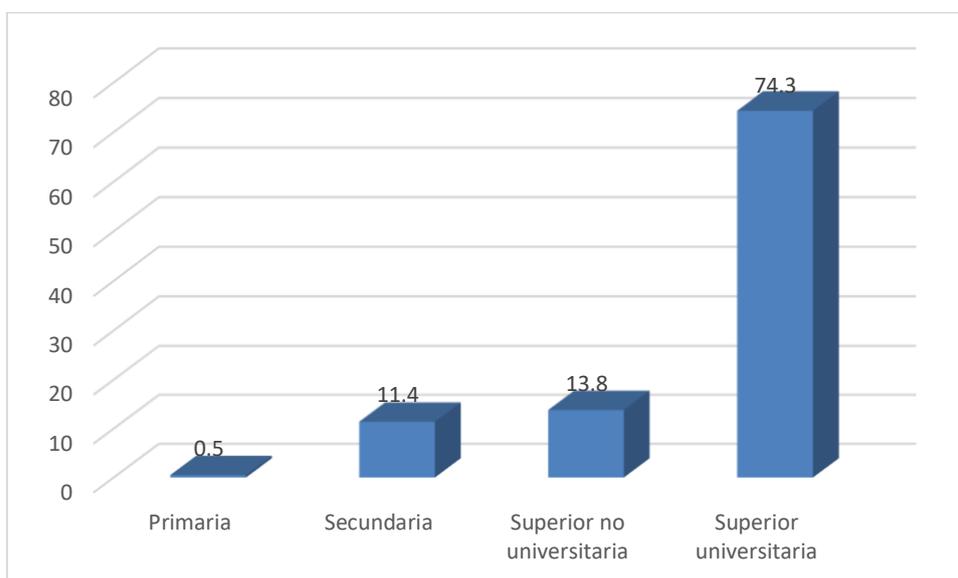
Nivel de educación

Nivel de educación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	2	0,5	0,5	0,5
Secundaria	44	11,4	11,4	11,9
Superior no universitaria	53	13,8	13,8	25,7
Superior universitaria	286	74,3	74,3	100
Total	385	100	100	

Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Gráfico 26

Educación



Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

La mayoría de los turistas encuestados con el 74,3% poseen una educación superior universitaria, el 13,8% tienen una educación superior no universitaria, seguido del 11,4% correspondiente a secundaria y finalmente tan solo el 0,5% posee una educación primaria.

Tabla 40

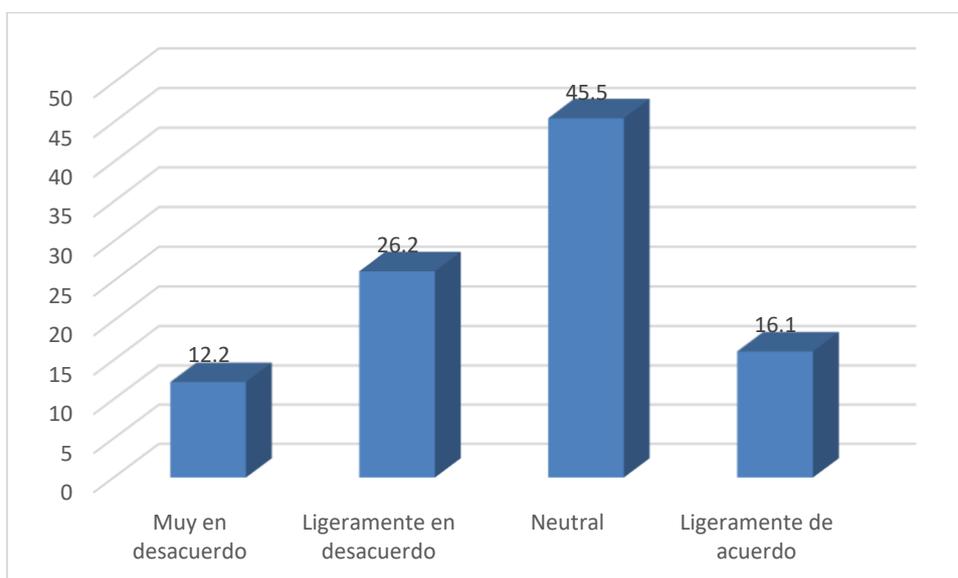
Prestación de servicios turísticos de calidad

La prestación de servicios turísticos alrededor del Parque Maldonado son de calidad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	47	12,2	12,2	12,2
Ligeramente en desacuerdo	101	26,2	26,2	38,4
Neutral	175	45,5	45,5	83,9
Ligeramente de acuerdo	62	16,1	16,1	100
Total	385	100	100	

Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Gráfico 27

Servicio de calidad



Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

En relación con la calidad de los servicios turísticos alrededor del Parque Maldonado, los datos muestran que el 45,5% de los encuestados se mantuvo neutral en su percepción. Le siguen el 26,2% que estuvo ligeramente en desacuerdo y el 16,1% que estuvo ligeramente de acuerdo. Un 12,2% expresó estar muy en desacuerdo con la calidad de los servicios turísticos en la zona.

Tabla 41

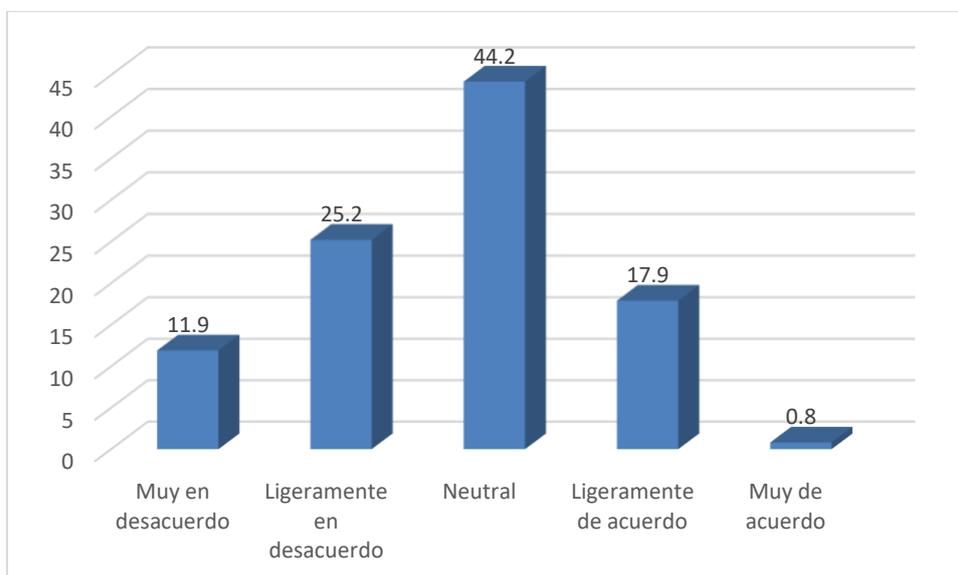
Satisfacción de prestación de servicios turísticos

Es totalmente satisfactoria la prestación de servicios turísticos alrededor del Parque Maldonado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	46	11,9	11,9	11,9
Ligeramente en desacuerdo	97	25,2	25,2	37,1
Neutral	170	44,2	44,2	81,3
Ligeramente de acuerdo	69	17,9	17,9	99,2
Muy de acuerdo	3	0,8	0,8	100,0
Total	385	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Gráfico 28

Prestación de servicios turísticos



Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Se observa que el 44,2% de los encuestados se mantuvo neutral en cuanto a la satisfacción de los servicios turísticos alrededor del Parque Maldonado. Por otro lado, el 25,2% estuvo ligeramente en desacuerdo, seguido por el 17,9% que estuvo ligeramente de acuerdo. Un 11,9% se mostró muy en desacuerdo con la prestación de servicios y solo el 0,8% expresó estar muy de acuerdo con la oferta de servicios turísticos en la zona.

Tabla 42

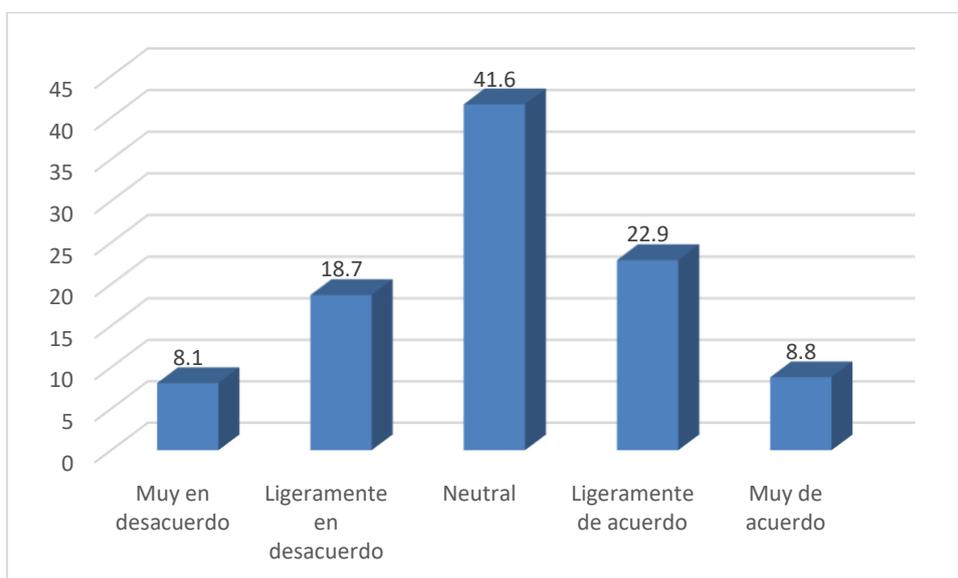
Oferta comercial complementaria

La oferta comercial complementaria que se desarrolla alrededor del Parque Maldonado es la apropiada				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	31	8,1	8,1	8,1
Ligeramente en desacuerdo	72	18,7	18,7	26,8
Neutral	160	41,6	41,6	68,3
Ligeramente de acuerdo	88	22,9	22,9	91,2
Muy de acuerdo	34	8,8	8,8	100
Total	385	100	100	

Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Gráfico 29

Oferta comercial complementaria



Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

En relación con la percepción sobre la oferta comercial complementaria alrededor del Parque Maldonado, el 41,6% de los encuestados se mantuvo neutral. Le sigue el 22,9% que estuvo ligeramente de acuerdo, el 18,7% que estuvo ligeramente en desacuerdo, el 8,8% que estuvo muy de acuerdo y, finalmente, el 8,1% que estuvo muy en desacuerdo.

Tabla 43

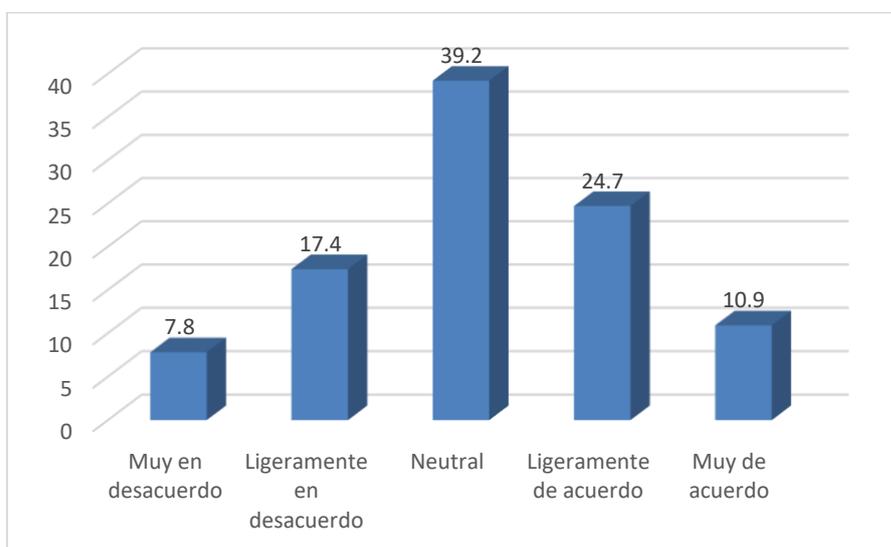
Conformidad con la variedad de productos

Me siento muy conforme con la variedad de productos complementarios tales como restaurantes, tiendas de souvenirs, etc, Ofertados en torno al Parque Maldonado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	30	7,8	7,8	7,8
Ligeramente en desacuerdo	67	17,4	17,4	25,2
Neutral	151	39,2	39,2	64,4
Ligeramente de acuerdo	95	24,7	24,7	89,1
Muy de acuerdo	42	10,9	10,9	100
Total	385	100	100	

Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Gráfico 30

Conformidad de productos complementarios



Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

En relación con la conformidad con la variedad de productos complementarios ofrecidos en torno al Parque Maldonado, el 39.2% de los encuestados se mantuvo neutral. Le sigue el 24.7% que estuvo ligeramente de acuerdo, el 17.4% que estuvo ligeramente en desacuerdo, el 10.9% que estuvo muy de acuerdo y, finalmente, el 7.8% que estuvo muy en desacuerdo.

Tabla 44

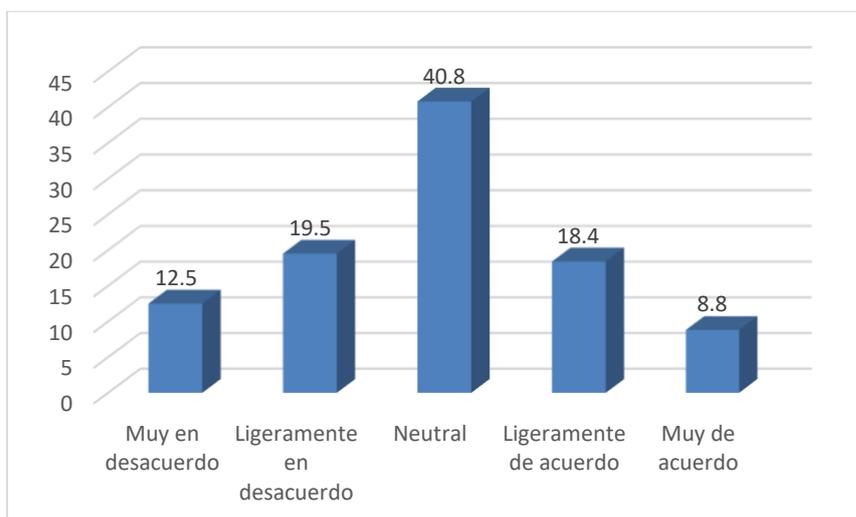
Diversidad de atracciones turísticas

Existe una gran diversidad de atracciones turísticas alrededor del Parque Maldonado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	48	12,5	12,5	12,5
Ligeramente en desacuerdo	75	19,5	19,5	31,9
Neutral	157	40,8	40,8	72,7
Ligeramente de acuerdo	71	18,4	18,4	91,2
Muy de acuerdo	34	8,8	8,8	100
Total	385	100	100	

Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Gráfico 31

Diversidad de atracciones turísticas



Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Según los datos proporcionados, el 40,8% de los encuestados expresó una opinión neutral sobre la diversidad de atracciones turísticas cerca del Parque Maldonado. Además, el 19,5% estuvo ligeramente en desacuerdo y el 18,4% estuvo ligeramente de acuerdo. Mientras tanto, el 12,5% estuvo muy en desacuerdo y solo el 8,8% estuvo muy de acuerdo con la diversidad de atracciones turísticas en la zona.

Tabla 45

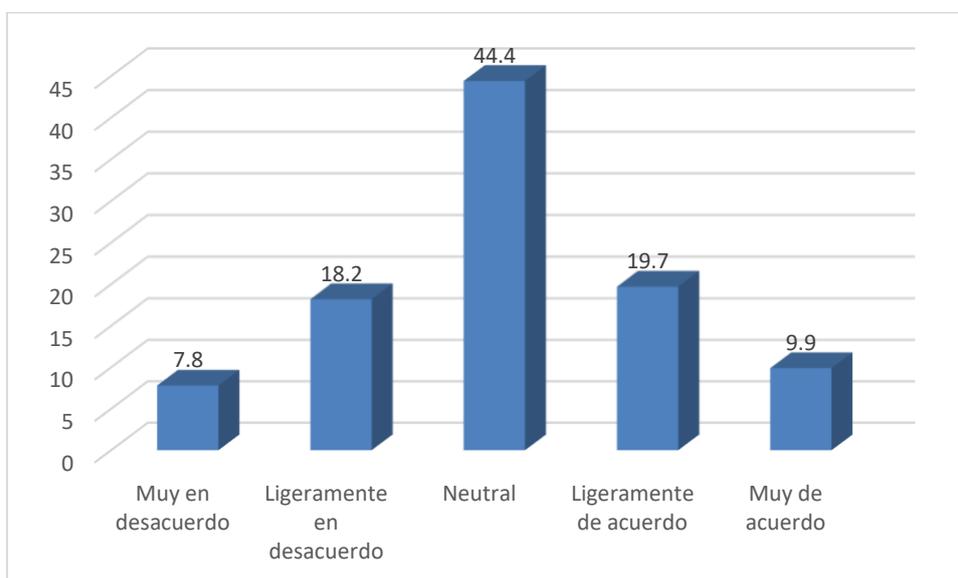
Factores externos de una permanencia agradable

Los factores externos existentes en el Parque Maldonado tributan a favor de una permanencia agradable en el mismo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	30	7,8	7,8	7,8
Ligeramente en desacuerdo	70	18,2	18,2	26
Neutral	171	44,4	44,4	70,4
Ligeramente de acuerdo	76	19,7	19,7	90,1
Muy de acuerdo	38	9,9	9,9	100
Total	385	100	100	

Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Gráfico 32

Factores externos de una permanencia agradable



Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Según los datos proporcionados, el 44,4% de los encuestados tiene una percepción neutral sobre si los factores externos en el Parque Maldonado contribuyen a una permanencia agradable en el lugar. Además, el 19,7% estuvo ligeramente de acuerdo, y el 18,2% estuvo ligeramente en desacuerdo. Por otro lado, el 9,9% estuvo muy de acuerdo con la idea de que los factores externos en el Parque Maldonado contribuyen a una estancia agradable, mientras que el 7,8% estuvo muy en desacuerdo.

Tabla 46

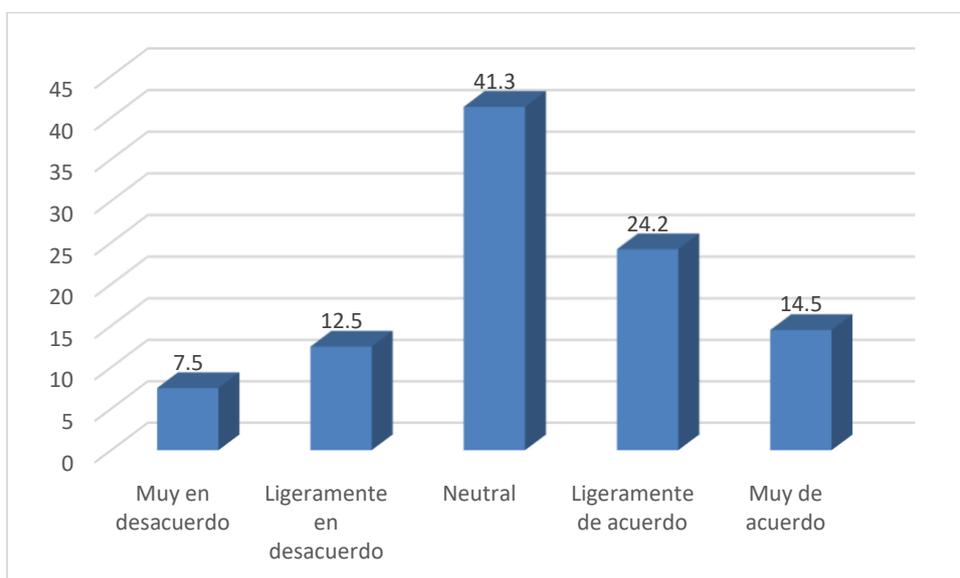
Recomendación del Parque Maldonado como destino turístico

Recomiendo el Parque Maldonado como destino turístico a otras personas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	29	7,5	7,5	7,5
Ligeramente en desacuerdo	48	12,5	12,5	20
Neutral	159	41,3	41,3	61,3
Ligeramente de acuerdo	93	24,2	24,2	85,5
Muy de acuerdo	56	14,5	14,5	100
Total	385	100	100	

Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Gráfico 33

Recomendación del Parque Maldonado como destino turístico



Nota. Elaboración propia desde Encuestas aplicadas en octubre del 2023

Tal y como se puede observar, el 41,3% de los encuestados tiene una posición neutral en cuanto a recomendar el Parque Maldonado como destino turístico a otras personas. Además, el 24,2% estuvo ligeramente de acuerdo, y el 14,5% estuvo muy de acuerdo con recomendar el parque como destino turístico. Por otro lado, el 12,5% estuvo ligeramente en desacuerdo, y el 7,5% estuvo muy en desacuerdo con hacer esta recomendación.

Anexo 10. Transcripción de la entrevista semiestructurada a expertos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA: EXPERTOS EN EL ÁMBITO
TURÍSTICO Y/O AUTORIDADES DE INSTITUCIONES INVOLUCRADAS EN EL
MISMO.**

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

El propósito de esta encuesta se lo realiza con el objetivo de obtener información acerca del desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

CONFIDENCIALIDAD

Esta entrevista es de carácter anónima, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso

Entrevista N.001

Fecha de la entrevista: 23 de octubre del 2023 **Entrevistador:** Joel Guevara

Lugar: Prefectura de Chimborazo

Entrevista Semiestructurada

Investigador: Joel Guevara

Título del Estudio: Relación de la seguridad ciudadana en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

Entrevistado: Paulina Avalos

Institución: MINTUR

Desarrollo turístico de la zona 6, oficina técnica de Chimborazo.

INTRODUCCIÓN

Buenos días/tardes, Agradezco que haya aceptado participar en esta entrevista. El propósito de esta conversación es explorar sus opiniones y percepciones sobre la seguridad ciudadana y su influencia en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado. Sus respuestas contribuirán significativamente a nuestra investigación. La entrevista tomará aproximadamente 10 minutos.

Preguntas:

- 1. Entrevistador: ¿Su institución o entidad tiene conocimiento con respecto a las distintas modalidades delictivas y número de incidentes que existen en el Parque Maldonado? ¿Cree usted que se pueda definir como un espacio seguro en**

cualquier hora del día?

Sí efectivamente, esto se tiene conocimiento por el trabajo articulado con Policía Nacional y comisarias municipales, esto llega a oídos de ministerio cuales los temas de seguridad de los diferentes sectores.

Entrevistador: ¿De pronto poseen un registro de las modalidades delictivas?

Como un tema catastrado no, solo tenemos catastro de los prestadores de servicios turísticos, en el tema de delictivos policías Nacional se encarga de ese manejo.

NO en cualquier hora, solo en el día, porqué en la noche ya se torna inseguro a partir de las 7pm.

2. Entrevistador: ¿Podría compartir detalles sobre las medidas de protección implementadas en el Parque Maldonado y cómo está estructurado el plan de emergencia para turistas y visitantes en caso de situaciones imprevistas o emergencias?

Hay un plan de seguridad que se maneja a través de un comité ciudadano, a través del COE o de protocolos de seguridad a través del MINTUR.

Se han tomado medidas en base a los índices delictivos, se han hecho operativos de control, en el ministerio estos operativos de control son vinculantes a los operadores turísticos

3. Entrevistador: ¿Cómo considera usted que se abordan los asuntos legales y de acceso a la justicia relacionados con los turistas en el Parque Maldonado, y cómo influye el costo anual de la seguridad en el destino por visitante/turista en la gestión de estos asuntos legales?

Bueno, el tema de seguridad además de la afectación que tiene como destino turístico es una afectación de manera personal hacia los turistas es decir que las referencias que se dan si es que se presentan algún índice de inseguridad generan impacto en el ingreso de turistas, sin embargo nosotros tenemos una ventaja que a diferencia de otras ciudades del país Riobamba ciertamente se mantiene como un destino seguro por lo general esto pasa en las provincias de la Sierra central, si nos ha dado un aliciente el tema de estar ubicados en este sector.

No se han hecho estudios específicos sobre los costos del tema económica de afectación por el tema de inseguridad.

Entrevistador: ¿pero se tiene una perspectiva global o no?

No, ni global ni específica

4. Entrevistador: ¿Conoce usted si se realizan estudios enfocados a la calidad del servicio ofertado en el Parque Maldonado y la satisfacción al cliente y que medidas cree usted que pueden afectar positivamente a este indicador?

Efectivamente, luego de la declaratoria de Riobamba como rincón mágico parte de la zona de intervención por el mismo circuito turístico que este beneficiado esta declaratoria ha hecho que se trabaje en el Parque Maldonado por el tema de poder mejorar el destino a través de experiencias turísticas y obviamente se vincula el servicio, a raíz de ello se ha trabajado estas áreas con el municipio de Riobamba.

5. Entrevistador: ¿Cuál es su percepción con respecto a la oferta comercial y a la

diversidad de productos que existe en el Parque Maldonado y si de alguna forma su institución intenta incentivar lo mismo?

Sí, ahora mismo estamos nosotros con un programa denominado emprende turismo, a través de este programa se busca que los destinos y los prestadores de servicios turísticos, puedan mejorar puedan innovar sus establecimientos y puedan crear nuevas experiencias a través del servicio turístico.

Entrevistador: ¿Existe una diversidad de productos?

Falta, falta diversificar los productos turísticos.

6. Entrevistador: ¿Considera usted que hay una gran diversidad de atracciones turísticas en el Parque Maldonado y si es así desde su institución cómo se busca mejorar o crear nuevas atracciones turísticas?

Parque Maldonado lo principal es el tema patrimonial casas patrimoniales, catedral, teatro león, etc. en estos productos específicamente se ha trabajado con un inventario de atractivos turísticos con el municipio y se ha buscado incentivar de la misma forma, que puedan formar parte de las capacitaciones para que se mejoren los estándares de calidad.

7. Entrevistador: ¿Se conoce la permanencia promedio de turistas en el Parque Maldonado y si existen factores que incidan negativamente en la zona? De ser el caso, ¿cuáles serían las estrategias que su institución recomienda o desarrolla para mejorar dichos factores?

Bueno, va a depender mucho de la explicación o del interés que tiene el turista, es decir si como turista tengo la información patrimonial cultural entonces yo voy a tener más tiempo de permanencia en el parque, pero si voy a tomar solo fotografías, es algo como de pasado

Pero lo que se ha hecho es establecer programas de sostenibilidad y la calidad, específicamente en esta área de acciones y esto a través de un programa de la policía turística que se viene coordinando de la misma forma con el Ministerio de Turismo y en este caso con el municipio.

Entrevistador: ¿ya se encuentra funcionando?

No estamos en un proceso de formación y de gestión.

Entrevistador: ¿cuánto tiempo cree que se tome?

Esperemos que hasta el próximo trimestre o en 2024 ya se pueda realizar

Entrevistador ¿Y cree que hay factores que inciden negativamente?

Si, claro, el tema de inseguridad, en su mayoría está por problemas de salud, problemas quizás mentales que han derivado a que se implemente esta situación de inseguridad.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA: EXPERTOS EN EL ÁMBITO
TURÍSTICO Y/O AUTORIDADES DE INSTITUCIONES INVOLUCRADAS EN EL
MISMO.**

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

El propósito de esta encuesta se lo realiza con el objetivo de obtener información acerca del desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

CONFIDENCIALIDAD

Esta entrevista es de carácter anónima, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso

Entrevista N.002

Fecha de la entrevista: 22 de octubre del 2023 **Entrevistador:** Joel Guevara

Lugar: Instituto Nacional de Patrimonio Cultural

Entrevista Semiestructurada

Investigador: Joel Guevara

Título del Estudio: Relación de la seguridad ciudadana en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

Entrevistado: Cesar García

Institución: INPC

Catalogador de bienes inmuebles regional

INTRODUCCIÓN

Perfecto, entonces antes que nada muy buenos días le agradezco mucho que haya aceptado participar en esta entrevista el propósito como ya lo había mencionado el de explorar sus opiniones y percepción sobre la seguridad ciudadana y su influencia en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

1. Entrevistador: ¿Su institución o entidad tienen conocimiento con respecto a las distintas modalidades delictivas existentes en el Parque Maldonado? ¿Cree que se pueda definir como un espacio seguro en cualquier hora del día?

En el ámbito institucional, la gestión de riesgos por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal de Riobamba es fundamental para salvaguardar la seguridad y el patrimonio en la ciudad. Si bien no tengo información específica sobre las

medidas adoptadas, es conocido que el GAD municipal desempeña un papel crucial en la identificación y mitigación de riesgos. La ciudad enfrenta desafíos particulares, como puntos críticos de delincuencia, y durante conversaciones anteriores con representantes del GAD, se ha discutido la implementación de estrategias para abordar estos problemas. En el contexto de mi experiencia diaria, he observado que el movimiento en el centro de la ciudad persiste después de mi jornada laboral, que concluye alrededor de las 4:30 de la tarde. Específicamente, el área alrededor del Parque Maldonado, que alberga entidades gubernamentales y sectores burocráticos, sigue siendo activa en horas vespertinas. Sin embargo, al realizar investigaciones nocturnas a partir de las 7:00 de la noche, he notado una disminución significativa en la presencia de personas en el centro histórico. Este fenómeno destaca la necesidad de mejorar la iluminación y la seguridad en el área, especialmente considerando que Riobamba cuenta con un centro histórico reconocido como Patrimonio del Ecuador.

2. Entrevistador: ¿Podría compartir detalles sobre las medidas de protección implementadas en el Parque Maldonado y cómo está estructurado el plan de emergencia para turistas y visitantes en caso de situaciones imprevistas o emergencias?

En lo que respecta a medidas específicas de protección en el Parque Maldonado y un eventual plan de emergencia destinado a turistas, mi conocimiento es limitado. Sin embargo, considero que sería beneficioso implementar un plan de gestión integral que no solo aborde la seguridad, sino que también incluya aspectos como rutas turísticas bien estructuradas, narraciones históricas que destaquen los puntos de interés y horarios específicos para informar tanto a la comunidad local como a los visitantes sobre las características y precauciones del área. Además, propongo la incorporación de tecnologías modernas, como cámaras de vigilancia y sistemas de emergencia, para fortalecer aún más la seguridad.

En cuanto a la oferta comercial y la diversidad de productos en el Parque Maldonado, creo que sería fundamental promover actividades académicas y culturales que enriquezcan la experiencia turística.

Entrevistador: ¿Qué ideas consideran que se puedan implementar?

Propongo el desarrollo de rutas turísticas que no solo sean atractivas para los visitantes, sino que también sean accesibles y atractivas para la población local. Esto contribuiría a una mayor participación y compromiso con el patrimonio de la ciudad, fomentando así un sentido de pertenencia. Además, considerando el valor del patrimonio de Riobamba, podría explorarse la posibilidad de establecer asociaciones público-privadas para financiar proyectos de preservación y promoción turística. Estas alianzas podrían atraer inversiones que contribuyan al desarrollo sostenible de la ciudad, garantizando al mismo tiempo la conservación de su rica herencia cultural.

3. Entrevistador: ¿Cómo considera usted que se abordan los asuntos legales y de acceso a la justicia relacionados con los turistas en el Parque Maldonado, y cómo influye el costo anual de la seguridad en el destino por visitante/turista en la gestión de estos asuntos legales?

En cuanto a la manera en que se abordan los asuntos legales y de acceso a la justicia relacionados con los turistas en el Parque Maldonado, puedo decir que, en mi experiencia personal, aún hay desconocimiento sobre la normativa específica para abordar estos temas. Enfocándome más en el ámbito de bienes patrimoniales, la atención suele centrarse en la seguridad y el riesgo en lugar de los aspectos legales y judiciales.

En relación al costo anual de la seguridad en el destino por visitante, no tengo información precisa sobre cómo se maneja en el contexto del Parque Maldonado. Desde mi perspectiva personal, creo que la política pública debería contemplar contribuciones específicas destinadas a la seguridad y gestión legal relacionada con el turismo. Esto podría hacerse a través de impuestos o tasas turísticas, lo cual sería beneficioso para mantener y mejorar la seguridad en el área. En resumen, veo la necesidad de una mayor claridad y enfoque en los aspectos legales, así como de una financiación específica para garantizar la seguridad y gestión legal en el destino turístico.

5. Entrevistador: ¿Conoce usted si se realizan estudios enfocados a la calidad del servicio ofertado en el Parque Maldonado y la satisfacción al cliente y que medidas cree usted que pueden afectar positivamente a este indicador?

Sí, tengo conocimiento de que se realizan estudios centrados en la calidad del servicio ofrecido en el Parque Maldonado y la satisfacción del cliente. En mi experiencia, estos estudios son vitales para comprender cómo se percibe el destino turístico y qué aspectos específicos requieren mejoras.

Desde mi punto de vista, medidas como la capacitación continua del personal para garantizar un trato amable y eficiente, así como la implementación de sistemas de retroalimentación directa de los visitantes, pueden afectar positivamente estos indicadores. Además, la mejora de la infraestructura y la señalización, junto con la promoción de prácticas sostenibles, contribuirían a una experiencia más placentera para los visitantes.

En definitiva, creo que la combinación de un personal capacitado, instalaciones bien mantenidas y un enfoque proactivo hacia la retroalimentación del cliente son factores clave para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los visitantes en el Parque Maldonado

6. Entrevistador: ¿Cuál es su percepción con respecto a la oferta comercial y a la diversidad de productos que existe en el Parque Maldonado y si de alguna forma su institución intenta incentivar lo mismo?

Desde mi perspectiva, la oferta comercial y la diversificación de productos en el Parque Maldonado son elementos fundamentales para realzar el atractivo turístico y fomentar el dinamismo económico en la ciudad. Como ciudadano y profesional con experiencia en conservación del patrimonio, considero que la riqueza arquitectónica y cultural de este espacio puede potenciar considerablemente la oferta comercial local.

En la entrevista, destacaría la importancia de conectar la oferta turística con el conocimiento y la sensibilización de la ciudadanía. Se mencionan actividades como rutas turísticas y la necesidad de desarrollar un guion narrativo que resalte la historia y el valor arquitectónico del Parque Maldonado. Asimismo, se señala la falta de información para

turistas locales y extranjeros sobre los hitos arquitectónicos y la historia de la ciudad.

Desde mi perspectiva, la diversificación de la oferta comercial debería ir de la mano con la promoción de la cultura y la historia local. Propongo la creación de planes de gestión que integren la conservación del patrimonio con actividades turísticas, lo que podría ser una estrategia efectiva. Esto no solo contribuiría a la preservación de los bienes patrimoniales, sino que también generaría ingresos sostenibles para la ciudad.

Es esencial resaltar que la seguridad desempeña un papel crucial en la experiencia del turista. La percepción de inseguridad puede afectar negativamente la permanencia y el disfrute del visitante. En este sentido, se plantea la necesidad de abordar temas como la iluminación, la vigilancia y la concientización de la ciudadanía para crear un entorno seguro y acogedor. Creo firmemente que mi institución, enfocada en la conservación del patrimonio, podría desempeñar un papel activo al incentivar una oferta comercial que se alinee con la identidad cultural y arquitectónica del Parque Maldonado. Esto no solo beneficiaría a los visitantes sino que también contribuiría al desarrollo sostenible de la ciudad y a la preservación de su invaluable patrimonio

7. Entrevistador: ¿Considera usted que hay una gran diversidad de atracciones turísticas en el Parque Maldonado y si es así desde su institución cómo se busca mejorar o crear nuevas atracciones turísticas?

Sí, considero que el Parque Maldonado posee una gran diversidad de atracciones turísticas, siendo el propio parque un punto de interés histórico y arquitectónico. Desde mi perspectiva como ciudadano y técnico en conservación del patrimonio arquitectónico, creo que hay un potencial significativo para mejorar y crear nuevas atracciones turísticas en el área.

En la entrevista, se menciona la importancia de sensibilizar a la ciudadanía sobre el valor del patrimonio arquitectónico presente en el Parque Maldonado. Esto sugiere que se podría trabajar en programas de educación y divulgación para que tanto los residentes locales como los visitantes comprendan la riqueza histórica y cultural del lugar.

Además, se destaca la necesidad de planificación urbana y ordenamiento del uso del suelo para garantizar la seguridad y el adecuado funcionamiento de los espacios públicos. La propuesta de rutas turísticas académicas y la creación de un circuito que enmarque diferentes hitos arquitectónicos son estrategias que podrían enriquecer la experiencia turística y fomentar la permanencia de los visitantes. En resumen, creo que desde mi institución se podrían implementar iniciativas que promuevan el conocimiento y la valoración del patrimonio, así como estrategias de planificación urbana que mejoren la seguridad y la calidad de la experiencia turística en el Parque Maldonado. Esto contribuiría a potenciar el atractivo turístico de la zona.

8. Entrevistador: ¿Se conoce la permanencia promedio de turistas en el Parque Maldonado y si existen factores que incidan negativamente en la zona? De ser el caso, ¿cuáles serían las estrategias que su institución recomienda o desarrolla para mejorar dichos factores?

En cuanto a los posibles factores que podrían afectar negativamente la permanencia del turista, como la seguridad, considero que se deben abordar cuestiones fundamentales de

planificación urbana y concientización ciudadana. La coordinación entre las autoridades municipales y la comunidad es esencial para crear un entorno seguro y atractivo para los visitantes.

Hablando específicamente de la seguridad, reconocer la importancia de una planificación urbana efectiva y un uso de suelo adecuado se vuelve crucial. Implementar programas de concientización ciudadana que destaquen la responsabilidad colectiva en la seguridad pública también sería beneficioso. Estas iniciativas podrían incluir campañas educativas, participación ciudadana activa y programas comunitarios que fortalezcan los lazos entre los residentes y fomenten un ambiente de confianza y colaboración. En conclusión, reflexiono sobre la importancia de sensibilizar a la ciudadanía sobre el valor del patrimonio, propongo actividades que atraigan tanto a turistas como a residentes locales, destaco la necesidad de trabajar en colaboración con la comunidad para lograr un desarrollo sostenible en el ámbito turístico y patrimonial, y sugiero la exploración de asociaciones público-privadas como una vía para financiar proyectos de conservación y promoción cultural en Riobamba.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA: EXPERTOS EN EL ÁMBITO TURÍSTICO Y/O AUTORIDADES DE INSTITUCIONES INVOLUCRADAS EN EL MISMO.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

El propósito de esta encuesta se lo realiza con el objetivo de obtener información acerca del desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

CONFIDENCIALIDAD

Esta entrevista es de carácter anónima, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso

Entrevista N.003

Fecha de la entrevista: 20 de octubre del 2023 **Entrevistador:** Joel Guevara

Lugar: Instituto Nacional de Patrimonio Cultural

Entrevista Semiestructurada

Investigador: Joel Guevara

Título del Estudio: Relación de la seguridad ciudadana en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

Entrevistado: Santiago Nicolalde **Institución:** Empresario Turístico
Representante de “Cámara de turismo”

INTRODUCCIÓN

Buenos días/tardes, Agradezco que haya aceptado participar en esta entrevista. El propósito de esta conversación es explorar sus opiniones y percepciones sobre la seguridad ciudadana y su influencia en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado. Sus respuestas contribuirán significativamente a nuestra investigación. La entrevista tomará aproximadamente 10 minutos.

- 1. Entrevistador:** ¿Su institución o usted tienen conocimiento con respecto a las distintas modalidades delictivas existentes en el Parque Maldonado? ¿Cree que se pueda definir como un espacio seguro en cualquier hora del día?

A ver solo a sobre los tipos de delitos no tengo conocimiento, pero yo consideraría que sí que sí es un lugar seguro nunca hemos tenido ningún problema en los 7 años que vengo en cualquier hora del día

2. Entrevistador: ¿Podría compartir detalles sobre las medidas de protección implementadas en el Parque Maldonado y cómo está estructurado el plan de emergencia para turistas y visitantes en caso de situaciones imprevistas o emergencias?

He visto que hay cámaras, hay policía municipal, que siempre se les ve presentes en la que sería esto en la España entre olmedo y Guayaquil hay un par de policía y al frente también del tema donde está el teatro de León también y tiene usted conocimiento de un plan de emergencias para turistas visitantes en el caso de situaciones. Absolutamente ninguno

3. Entrevistador: ¿Cómo considera usted que se abordan los asuntos legales y de acceso a la justicia relacionados con los turistas en el Parque Maldonado, y cómo influye el costo anual de la seguridad en el destino por visitante/turista en la gestión de estos asuntos legales?

Creo que nunca hemos tenido ningún incidente pero si te sirve acá se les asesora completamente cuando le roban algo usualmente los robos se dan en los buses cuando vienen de baños o Latacunga sobre todo y se los lleven la fiscalía se les debió de con los procesos para que hagan los reclamos debidas a los seguros que tienen ellos de viaje quiero la ayuda viene de mi parte si te refieres a la ayuda gubernamental cero, ninguna

Entrevistador: ¿el proceso que tienen que pasar estos turistas el receptor el trámite usted lo considera eficaz?

con la fiscalía, sí, totalmente 100%

Entrevistador: ¿Qué cuestiones nos pueda manifestar sobre el costo anual de seguridad por turista?

No tengo idea sobre esas cifras

4. Entrevistador: ¿Conoce usted si se realizan estudios enfocados a la calidad del servicio ofertado en el Parque Maldonado y la satisfacción al cliente y que medidas cree usted que pueden afectar positivamente a este indicador?

Desconozco sobre los estudios que se han realizado. Pero como parte de la policía municipal es la policía turística he visto que hay en algunas ciudades acá no lo veo todavía, parece que sería un proyecto interesante y lo más importante señalética en inglés vamos por lo básico.

5. Entrevistador: ¿Cuál es su percepción con respecto a la oferta comercial y a la diversidad de productos que existe en el Parque Maldonado y si de alguna forma su institución intenta incentivar lo mismo?

Creo que muy completo tenemos desde supermercados policía tienes un hospital de niños que también atiende emergencias que está ahí en una cuadra y media cuadra el espectro cultural del Teatro León, hay restaurantes, hay oficinas gubernamentales, arquitectónicamente hay 2 exponentes interesantes del brutalismo que sería la empresa la

misma catedral con su valor histórico poco aprovechado creo que hay de todo

6. Entrevistador: ¿Considera usted que hay una gran diversidad de atracciones turísticas en el Parque Maldonado y si es así desde su institución cómo se busca mejorar o crear nuevas atracciones turísticas?

Si hay una gran diversidad, Creería que un plan de mejora integral sobre todo de los de cómo se ven las cosas por afuera no, como tipo en Cuenca buscar un poquito de cuidado de patrimonio no sé incentivar a la gente a que pintan la fachada tal vez empezamos por ahí, para que la experiencia del turista el uso del espacio sea mucho más rico, sería menos desordenado. He recibido muchos comentarios sobre los grafitis son una travesura usualmente aquí pero el turista lo considera como que existen pandilla eso sería interesante y de ahí bueno ese es un proceso orgánico del propio del mercado no sé si se lo podría forzar, tal vez lo que me parecería interesante es buscar una descentralización te doy un ejemplo cortito, ahorita que están con este tema en el municipio con el río boulevard ya la avenida se mueve orgánicamente no necesitas darle más énfasis algo que ya funciona orgánica por qué no se enfocan en este otro tipo de espacios, dar una fortaleza al centro este podría faltar y orgánicamente se desarrollando nuevas actividades alrededor de estas de esas opciones

7. Entrevistador: ¿Se conoce la permanencia promedio de turistas en el Parque Maldonado y si existen factores que incidan negativamente en la zona? De ser el caso, ¿cuáles serían las estrategias que su institución recomienda o desarrolla para mejorar dichos factores?

A ver no tengo un estudio, pero más o menos de lo que te podría decir yo creo que entre el Parque Maldonado y el Parque Sucre y la vuelta que les hacemos alrededor del centro yo creo que promedia entre 1 hora y media. Con lo otro de verdad nunca he recibido ninguna queja ni del Maldonado ni de ni del Parque Sucre pero deberían tomar el museo de la ciudad eso debería promocionarse más y debería haber información en inglés para que la gente pueda estar un poquito más de tiempo ahí si es que ese es el objetivo ah

Entrevistador: Perfecto, ¿Entonces tal vez podría ser la falta de señalética?

Efectivamente, he observado que han tratado, han mejorado de hecho, pero el hecho de que los extranjeros llegan al museo de la ciudad y no hay nadie que hable inglés y ya por ahí estamos mal, ellos no hablan español y no tienen por qué tampoco el que ofrece los servicios de la ciudad



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA: EXPERTOS EN EL ÁMBITO
TURÍSTICO Y/O AUTORIDADES DE INSTITUCIONES INVOLUCRADAS EN EL
MISMO.**

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

El propósito de esta encuesta se lo realiza con el objetivo de obtener información acerca del desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

CONFIDENCIALIDAD

Esta entrevista es de carácter anónima, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso

Entrevista N.004

Fecha de la entrevista: 20 de octubre del 2023 **Entrevistador:** Joel Guevara

Lugar: Dirección de Turismo

Entrevista Semiestructurada

Investigador: Joel Guevara

Título del Estudio: Relación de la seguridad ciudadana en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado

Entrevistado: Belén Villagómez **Institución:** Dirección de turismo

Analista de Turismo del Municipio de Riobamba

INTRODUCCIÓN

Buenos días/tardes, Agradezco que haya aceptado participar en esta entrevista. El propósito de esta conversación es explorar sus opiniones y percepciones sobre la seguridad ciudadana y su influencia en el desarrollo de la actividad turística en el Parque Maldonado. Sus respuestas contribuirán significativamente a nuestra investigación. La entrevista tomará aproximadamente 10 minutos.

1. **Entrevistador: ¿Su institución o usted tienen conocimiento con respecto a las distintas modalidades delictivas existentes en el Parque Maldonado? ¿Cree que se pueda definir como un espacio seguro en cualquier hora del día?**

Si tenemos de estos parques y todo lo que es los atractivos turísticos donde nosotros venimos trabajando en conjunto con la intendencia y con la policía y con el ecu 911 quienes

nos ayudan con las estadísticas en cuanto a delincuencia, robo, hurto que ha existido en el Parque Maldonado no, pero sin embargo en sus alrededores sí.

Ahora sí es seguro porque antes teníamos un poco lo que era eh no teníamos luz todo durante la noche era un poco con penumbra sin embargo ahorita ya esta nueva administración ha conversado con la empresa eléctrica y nos han ayudado con el cambio de focos en todo lo que es el parque y las calles y sus alrededores entonces se va a ver un poco más, más clarito el parque entonces es como que ya mejora la seguridad y también tenemos nuestros agentes de control, nuestros agentes municipales y también la policía que realizan sus operativos sea en la mañana en la tarde o en la noche

2. Entrevistador: ¿Podría compartir detalles sobre las medidas de protección implementadas en el Parque Maldonado y cómo está estructurado el plan de emergencia para turistas y visitantes en caso de situaciones imprevistas o emergencias?

Trabajamos en cuanto a emergencias directamente con el Ministerio de Turismo ellos mantienen la mesa de seguridad y esta mesa de seguridad se activa en el caso de haber alguna denuncia o algún problema con algún turista, como le digo justo en lo que es el Parque Maldonado o los parques de sus alrededores o el núcleo histórico en sí, aún mantiene su seguridad tenemos por parte del Ministerio nos han entregado una certificación que se llama Rincón Mágico que es por cumplir con ciertos estándares como dice su nombre y esto también nos ha ayudado para que los turistas sientan esa tranquilidad aún Riobamba es una ciudad segura sí hoy tenemos extranjeros, tenemos mendicidad, sin embargo son cosas que hemos venido trabajando como digo con las instituciones que tienen su competencia como en lo que es mendicidad con la policía que hemos venido teniendo varias reuniones y pues los operativos de control que hemos venido trabajando también dentro de la dirección de turismo se encuentran desarrollando el proyecto de los Policías Turísticos un proyecto que se entregó en Quito y nos aprobó entonces estamos por sacar ya los policías turísticos y entonces ahí vamos a tener apoyo de la policía nacional con sus miembros de policía que nos van a poder ayudar tanto a ser promotores turísticos como dar la seguridad a nuestros turistas

Entrevistador: perfecto encuentro la policía turística ¿más o menos se tiene una fecha aproximada de implementación?

Ya se va a encontrar por lanzar ya estamos por lanzar y ya estamos viendo solamente las oficinas, el proyecto ya está autorizado por Quito por policías turísticos en Quito están por darnos ya un número de opciones, probablemente sean 20 personas y un motorizado estamos ya por salir esperamos que para las fiestas de noviembre ya se de lanzamiento de este proyecto

Entrevistador: ¿se trabajaría sobre todo el núcleo histórico?

Los policías turísticos van a trabajar directamente con la división de turismo en toda la ciudad, con el su proceso de regulación y control en todo lo que es seguridad turística

3. Entrevistador: ¿Cómo considera usted que se abordan los asuntos legales y de acceso a la justicia relacionados con los turistas en el Parque Maldonado, y cómo influye el costo anual de la seguridad en el destino por visitante/turista en la

gestión de estos asuntos legales?

Bueno nosotros levantamos indicadores de turismo todos los feriados, el tiempo que ellos se quedan en la ciudad y qué es lo que gusta de la ciudad y pues lo que más les ha gustado es el poder salir, el poder sentirse seguros, aún pueden salir a las calles a los atractivos en la noche y poder ellos evidenciar que aún es una ciudad segura también los turistas prefieren ahora antes de era un solo día que se quedaban, en los nuevos indicadores venimos viendo después de pandemia que se quedan hasta 2 días y que prefieren pagar ya entre 100 a 500 USD

Entrevistador: perfecto ¿De pronto usted conoce si hay a un costo anual de la seguridad por cada visitante?

nosotros no tenemos en sí como dirección de turismo y tampoco solicitamos a los turistas nosotros lo que tratamos es que la infraestructura, los atractivos, nuestros prestadores de servicios turísticos tengan la seguridad en nuestro turismo

4. Entrevistador: ¿Conoce usted si se realizan estudios enfocados a la calidad del servicio ofertado en el Parque Maldonado y la satisfacción al cliente y que medidas cree usted que pueden afectar positivamente a este indicador?

Como le comentaba nosotros tenemos todo a nivel estructural o sea a nosotros nos basamos al núcleo histórico es todo lo que son los parques sus alrededores y como dirección de turismo nos debemos a los atractivos y a nuestra infraestructura como prestadores de servicios turísticos y en el parque netamente como digo lo que se está viendo es tipo de arreglo de las luces también tenemos el municipio alrededor y tenemos las iglesias entonces es como que ese sector no nos ha dado para hacer este tipo de estudios individualizados

Entrevistador: ¿Pero del núcleo en general si tienen?

Sí, en calidad sí, debido a los estándares de Rincón Mágico, en cuestión de seguridad aún no tenemos

Entrevistador: ¿Y la satisfacción del cliente y la calidad del núcleo histórico es buena?

Sí, es buena

5. Entrevistador: ¿Cuál es su percepción con respecto a la oferta comercial y a la diversidad de productos que existe en el Parque Maldonado y si de alguna forma su institución intenta incentivar lo mismo?

Consideramos que, si hay una oferta comercial apropiada y también existen una diversidad de productos, sin embargo, aún falta por mejorar esas situaciones. La institución busca como tal la mejora de todo el núcleo histórico y se incentiva a todo estructuralmente, no solo al Parque Maldonado

6. Entrevistador: ¿Considera usted que hay una gran diversidad de atracciones turísticas en el Parque Maldonado y si es así desde su institución cómo se busca mejorar o crear nuevas atracciones turísticas?

Estamos ahorita manejando diferentes productos con las operadoras entre esos estamos trabajando con la visita a las cúpulas entonces alrededor del Parque Maldonado bueno cerca tenemos el Parque Sucre y frente a él, tenemos el Teatro León en donde nos

permiten ingresar y poder primero conocer esta infraestructura que fue arreglada, el Teatro León y también toda la belleza que tiene al momento de subir a la cúpula también otro de la infraestructura que se arregló es el edificio de Correos del Ecuador que también nos permiten ingresar y también se puede ver la cúpula, se está trabajando con el San Felipe para que también nos permitan ingresar a sus cúpulas y también ahora esta nueva la administración se encuentra trabajando con la Casa Vélez en donde están tratando de hacerle como museo y eso también nos está ayudando a que la gente vaya y conoce y, de hecho, el mismo museo de la ciudad, el municipio y la catedral son como que los atractivos alrededor y si hay unos pocos prestadores de servicios turísticos pero eso es como que las atracciones que se tiene alrededor del núcleo histórico tomando en cuenta también que todo es cercano o sea que el núcleo histórico que es del Parque Maldonado tenemos el Parque Sucre la merced entonces tenemos varias lugares y los helados de paila y los helados de bombón, los helados de San Francisco que es como lo que más se estabiliza ahí.

7. Entrevistador: ¿Se conoce la permanencia promedio de turistas en el Parque Maldonado y si existen factores que incidan negativamente en la zona? De ser el caso, ¿cuáles serían las estrategias que su institución recomienda o desarrolla para mejorar dichos factores?

Los indicadores turísticos que recopilamos en cada feriado nos han revelado que, en su mayoría, los turistas optan por una estancia de dos días. El primer día, suelen visitar el núcleo histórico, disfrutan del hormado, prueban el ceviche de chochos, degustan helados, y al día siguiente, exploran el Chimborazo o se dirigen a algún centro de turismo comunitario. Este es el patrón de viaje más común entre los turistas locales.

En el caso de los turistas extranjeros, quienes planifican estancias más largas, suelen venir específicamente para conocer el Altar. Muchos de ellos adquieren paquetes turísticos que cubren la ruta desde nuestro punto de inicio en Químiag hasta la bajada por Penipe. Establecen una ruta detallada y esto conforma su experiencia de estancia. Un factor que ocasionalmente puede afectar la experiencia del turista es la eventualidad de encontrar iglesias o museos cerrados. No obstante, hemos estado trabajando estrechamente con las operadoras turísticas para garantizar que estas situaciones se minimicen. De hecho, estamos promoviendo que los turistas elijan pagar a través de una operadora, permitiendo así que estas se encarguen de organizar visitas completas, destacando los rincones mágicos y todas las particularidades que forman parte de nuestro producto turístico.

Las estrategias implementadas y recomendadas por nuestra institución se centran en una planificación integral. Por un lado, nuestra oferta turística se compone de dos aspectos fundamentales: primero, trabajamos estrechamente con los prestadores de servicios turísticos en cada feriado. La Dirección de Turismo se involucra directamente con ellos para destacar y promover lo que cada uno ofrece. En esta colaboración, se presenta la oferta turística en su totalidad, abarcando no solo el Rincón Mágico o el núcleo histórico, sino todo lo que Riobamba tiene para ofrecer, tanto en entornos rurales como urbanos.

Contamos con diversas actividades, desde rutas ciclísticas hasta tracking, y experiencias en la Chorrera, entre otras. No se limita solo a la variedad de actividades, sino que también incluye propuestas para niños, jóvenes y adultos, proporcionando opciones para explorar en los centros de turismo comunitario. Estas actividades no son de difícil acceso, lo que las convierte en experiencias accesibles para todos. En resumen, nuestra estrategia se enfoca en una oferta integral que destaca la diversidad y accesibilidad de las experiencias turísticas en Riobamba. Agradecemos la oportunidad de compartir esta información