



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA TURISMO

**Impacto de la inseguridad turística en el Parque de la Familia, cantón Ambato,
Provincia de Tungurahua.**

Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en Turismo

Autor

Zavala López, Daniel Alejandro

Tutor

Mgs. Aldaz Hernández Silvia Marieta PhD

Riobamba - Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Daniel Alejandro Zavala López con cédula de ciudadanía 1850653492, autor del trabajo de investigación titulado: Impacto de la inseguridad turística en el Parque de la Familia, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, 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 (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a la fecha del 22 de octubre del 2024.



Daniel Alejandro Zavala López

C.I: 1850653492

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Mg. Silvia M. Aldaz Hernández catedrático adscrito a la Facultad de Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación Impacto de la inseguridad turística en el Parque de la Familia, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, bajo la autoría de Daniel Alejandro Zavala López; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 22 del mes de octubre de 2024



Mgs. Silvia M. Aldaz Hemández

C.I: 0602667966

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Impacto de la inseguridad turística en el Parque de la Familia, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua por Zavala López Daniel Alejandro, con cédula de identidad número 1850653492, bajo la tutoría de Mgs. Silvia M. Aldaz Hernández; 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 los 16 del mes de enero de 2025.

Dr. Víctor Velasco
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



PhD. Héctor Pacheco
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Renato Herrera
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-07-2021

CERTIFICACIÓN

Que. **ZAVALA LÓPEZ DANIEAL ALEJANDRO** con CC: **1850655492**, estudiante de la Carrera **TURISMO**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**IMPACTO DE LA INSEGURIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE DE LA FAMILIA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA**", cumple con el 5 % de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba. 1 de enero 2025

Mgs. Silvia M. Aldaz Hernández
TUTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, quien ha sido mi mayor fuerza, guía y apoyo en cada paso que doy. Gracias por estar siempre a mi lado, por cuidarme y por darme el impulso para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. A mi abuela, que con su sabiduría y cariño me ha mostrado el valor del esfuerzo y la perseverancia. Este logro es tanto suyo como mío.

A mi familia, que me ha brindado un respaldo incondicional, y a todas las personas que, de una u otra manera, han creído en mí y en mis sueños.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi madre, quien siempre ha sido mi roca, brindándome su apoyo y su amor incondicional en cada paso de mi vida. Su confianza en mí y su cuidado constante han sido el motor que me ha impulsado a alcanzar mis metas.

A mi abuela, por su ternura, sus consejos y por enseñarme que con dedicación y esfuerzo se pueden superar todos los obstáculos. Su presencia en mi vida ha sido invaluable.

También agradezco a mi tutora, Mgs. Silvia Aldaz Hernández, por su orientación, paciencia y conocimientos compartidos a lo largo de este proceso. Su dedicación y compromiso me han guiado hasta este logro.

Finalmente, agradezco a mis amigos y seres queridos que, de distintas formas, me han ofrecido su apoyo y motivación en este camino. Cada palabra de aliento ha sido fundamental para llegar hasta aquí.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORIA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRAFICOS

CAPÍTULO I	17
1 INTRODUCCION.	17
1.1 Planteamiento del problema.....	19
1.1.1 Problema	20
1.2 Objetivos.....	20
1.2.1 Objetivo general.....	20
1.2.2 Objetivos específicos	20
1.3 Hipótesis	21
1.3.1 Hipótesis general.....	21
1.3.2 Hipótesis específicas.....	21
1.4 Justificación	21
1.4.1 Justificación Teórica	21
1.4.2 Justificación Práctica	22
1.4.3 Justificación Metodológica	22
CAPÍTULO II	24
2 MARCO TEÓRICO.....	24

2.1	Antecedentes de la investigación	24
2.1.1	Internacionales	24
2.1.2	Nacionales	26
2.1.3	Locales	28
2.2	Marco teórico	29
CAPÍTULO III.....		33
3	METODOLOGIA.....	33
3.1	Tipo de Investigación.....	33
3.1.1	Investigación no experimental	33
3.1.2	Nivel exploratorio	34
3.1.3	Nivel Descriptivo	34
3.1.4	Investigación Transversal	35
3.1.5	Enfoque de la investigación	36
3.1.6	Unidad de análisis	36
3.1.7	Técnicas de recolección de Datos	36
3.2	Instrumentos.....	36
3.2.1	Encuesta	36
3.2.2	Entrevista	37
3.3	Confiabilidad de los instrumentos	37
3.4	Alpha de Cronbach	37
3.5	Confiabilidad Variable: Seguridad turística.....	38
3.6	Población de estudio y tamaño de muestra	38
3.7	Población de estudio	39
3.7.1	Población variable: Seguridad Turística	39
3.7.2	Muestra de Población.....	40

3.8	Métodos de análisis, y procesamiento de datos.....	41
3.8.1	Método.....	41
3.8.2	Procesamiento de datos.....	41
3.8.3	Microsoft Excel y IBM SPSS versión 29.....	41
3.8.4	Análisis e interpretación de la información.....	42
CAPÍTULO IV.....		43
4	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
4.1	Encuesta aplicada a los visitantes del Parque de la Familia (Variable Seguridad turística) 43	
4.2	Entrevista aplicada a la autoridad del Parque Provincial de la Familia.....	49
4.3	TABLA DE DOBLE ENTRADA.....	52
4.4	Prueba de hipótesis.....	54
4.5	Hipótesis específica 1.....	54
4.6	Hipótesis específica 2.....	55
CAPÍTULO V.....		57
5	CONCLUSIONES.....	57
6	RECOMENDACIONES.....	59
CAPÍTULO VI. PROPUESTA.....		60
BIBLIOGRAFÍA.....		71
ANEXOS.....		76
Anexo 1: Árbol de problemas.....		76
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables.....		77
Anexo 3: Matriz de consistencia.....		79
IBM SPSS.....		79
versión 29.....		79

IBM SPSS	79
versión 29	79
Anexo 4: Encuestas de la Variable Independiente: Seguridad Ciudadana	80
Anexo 5: Preguntas para entrevista.....	83
Anexo 6: Certificado para realizacion de encuestas y entrevista.....	84
Anexo 7: Oficio de solicitud para el ingreso al Parque Provincial de la Familia	85
Anexo 8: Tabla de evaluacion de expertos	86
Anexo 9: Validación de expertos	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística de Fiabilidad	38
Tabla 2 Interpretación	43
Tabla 3 Interpretación de Entrevistas	49
Tabla 4 Tabla de doble entrada.....	52
Tabla 5 Comprobación de la primera hipótesis	54
Tabla 6 Comprobación de la segunda hipótesis.....	55
Tabla 7 Estrategia 1	63
Tabla 8 Estrategia 2	65
Tabla 9 Estrategia 3	67
Tabla 10 Ficha de evaluación	69
Tabla 11. Matriz de Operacionalización.....	77
Tabla 12. Matriz de consistencia	79
Tabla 13. Sexo del encuestado.....	88
Tabla 14. Edad del encuestado.....	89
Tabla 15. Instrucción	90
Tabla 16. Con quién visita el parque	90
Tabla 17. Procedencia del encuestado	92
Tabla 18. Ítem 1	93
Tabla 19. Ítem 2	94
Tabla 20. Ítem 3	95
Tabla 21. Ítem 4	96
Tabla 22. Ítem 5	97
Tabla 23. Ítem 6	98
Tabla 24. Ítem 7	99
Tabla 25. Ítem 8	100
Tabla 26. Ítem 9	101
Tabla 27. Ítem 10	102
Tabla 28. Ítem 11	103
Tabla 29. Ítem 12	104
Tabla 30. Ítem 13	105

Tabla 31. Ítem 14	106
Tabla 32. Ítem 15	107
Tabla 33. Ítem 16	108
Tabla 34. Ítem 17	109
Tabla 35. Ítem 18	110
Tabla 36. Ítem 19	111
Tabla 37. Ítem 20	112
Tabla 38. Ítem 21	113
Tabla 39. Ítem 22	114
Tabla 40. Ítem 23	115
Tabla 41. Ítem 24	116
Tabla 42. Ítem 25	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Sexo	88
Gráfico 2. Edad	89
Gráfico 3. Instrucción	90
Gráfico 4. Con quién visita el parque	91
Gráfico 5. Procedencia del encuestado	92
Gráfico 6. Ítem 1	93
Gráfico 7. Ítem 2	94
Gráfico 8. Ítem 3	95
Gráfico 9. Ítem 4	96
Gráfico 10. Ítem 5	97
Gráfico 11. Ítem 6	98
Gráfico 12. Ítem 7	99
Gráfico 13. Ítem 8	100
Gráfico 14. Ítem 9	101
Gráfico 15. Ítem 10	102
Gráfico 16. Ítem 11	103
Gráfico 17. Ítem 12	104
Gráfico 18. Ítem 13	105
Gráfico 19. Ítem 14	106
Gráfico 20. Ítem 15	107
Gráfico 21. Ítem 16	108
Gráfico 22. Ítem 17	109
Gráfico 23. Ítem 18	110
Gráfico 24. Ítem 19	111
Gráfico 25. Ítem 20	112
Gráfico 26. Ítem 21	113
Gráfico 27. Ítem 22	114
Gráfico 28. Ítem 23	115
Gráfico 29. Ítem 24	116
Gráfico 30. Ítem 25	117

RESUMEN

El presente trabajo de investigación analiza el impacto de la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia, ubicado en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua, Ecuador. La investigación se enfoca en cómo la percepción de seguridad influye en la experiencia turística y en la reputación del parque como destino. Se partió del problema de la posible inseguridad que podría afectar tanto a turistas nacionales como internacionales, impactando negativamente en la actividad turística y los servicios que se ofrecen.

El enfoque metodológico utilizado fue de tipo exploratorio, descriptivo y no experimental, con el objetivo de observar el comportamiento de la variable "seguridad turística" en su entorno natural, sin intervención del investigador. Para la recolección de datos se aplicaron encuestas a una muestra de 380 turistas y entrevistas a las autoridades del parque, utilizando la escala Likert para medir la percepción de seguridad en diversos aspectos del parque, como instalaciones, tecnologías de acceso, y medidas preventivas. Los resultados muestran que la mayoría de los turistas perciben las medidas de seguridad implementadas como suficientes y adecuadas.

El estudio recomienda a las autoridades del parque continuar con las mejoras en las medidas de seguridad, así como la capacitación continua del personal y la actualización de los sistemas de control de acceso, con el fin de mantener la confianza de los turistas y atraer a más visitantes en el futuro.

Palabras clave: seguridad turística, percepción de seguridad, experiencia turística, personal, visitantes, tecnologías.

Abstract

This research paper analyzes the impact of tourist security in the Provincial Family Park, located in the Ambato Canton, Tungurahua Province, Ecuador. The study focuses on how the perception of security influences the tourist experience and the park's reputation as a destination. The research begins with the issue of potential insecurity, which could affect both national and international tourists, negatively impacting tourism activity and the services offered. The methodological approach used was exploratory, descriptive, and non-experimental, aiming to observe the behavior of the variable "tourist security" in its natural environment without researcher intervention. Data collection was conducted through surveys of 380 tourists and interviews with park authorities, using the Likert scale to measure the perception of security in various aspects of the park, such as facilities, access technologies, and preventive measures. The results show that most tourists perceive the implemented security measures as sufficient and adequate. The study recommends that park authorities continue improving security measures, provide continuous staff training, and update access control systems to maintain tourists' trust and attract more visitors in the future.

Keywords: tourist security, security perception, tourist experience, staff, visitors, technologies.



Reviewed by:
Mgs. Jenny Alexandra Freire Rivera
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0604235036

CAPÍTULO I.

1 INTRODUCCIÓN.

La investigación aborda el impacto de la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia, ubicado en el cantón Ambato provincia de Tungurahua Ecuador. El problema principal identificado radica en la inseguridad que afecta tanto a turistas nacionales como internacionales, lo cual repercute negativamente en la actividad turística y los servicios ofrecidos en el parque.

La metodología utilizada es de carácter exploratorio, descriptivo y no experimental. Se observa la variable "seguridad turística" en su entorno natural, sin intervención del investigador. La recolección de datos se realizó a través de encuestas y entrevistas aplicadas tanto a los turistas como a las autoridades del parque, con el fin de diagnosticar la situación actual de la seguridad y diseñar propuestas de mejora basadas en los resultados obtenidos. Además, se empleó la técnica del muestreo probabilístico, seleccionando una muestra de 380 turistas sobre los cuales se aplicaron encuestas estructuradas bajo la escala Likert.

El contenido de este trabajo se divide en cinco capítulos:

Capítulo I: Introducción. Presenta el contexto y la importancia de la seguridad turística, así como el objetivo principal de analizar su impacto en el parque. Se plantean los objetivos específicos y la hipótesis del estudio.

Capítulo II: Marco Teórico. Revisa antecedentes tanto internacionales como nacionales sobre seguridad turística y su relación con la experiencia del visitante en diferentes destinos turísticos.

Capítulo III: Metodología. Detalla los tipos de investigación, los métodos de recolección de datos (encuestas y entrevistas) y el procesamiento de la información mediante el programa SPSS 29. 0, para garantizar la confiabilidad de los resultados.

Capítulo IV: Resultados y Discusión. Presenta el análisis de los datos recolectados, destacando la percepción positiva de la seguridad en el parque, Se incluye una discusión sobre cómo los resultados validan la hipótesis planteada.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Se concluye que la seguridad tiene un impacto significativo en la experiencia turística, y se proponen medidas específicas para mejorar la gestión de la seguridad en el parque, como la capacitación continua del personal y la actualización de los sistemas de control de acceso.

1.1 Planteamiento del problema

La seguridad significa la ausencia de peligro o la confianza en algo o alguien. Sin embargo, esta palabra tiene diferentes significados, depende del área que la temática se refiera. En términos generales, la seguridad se define como *“un estado de bienestar percibido y disfrutado por las personas”*.

A nivel mundial, la inseguridad se considera un factor negativo, especialmente para economía de un lugar, se afirma que la inseguridad afecta el desempeño de las actividades, una medida que se tiene en cuenta es la actuación de la policía turística hacia el visitante, si no se toman medidas, los niveles de inseguridad representarían un riesgo para integridad física y psicológica de los visitantes.

En Ecuador, la seguridad ha sido un tema importante en muchas ciudades, lo que ha llevado a la creación de planes, programas y proyectos que ayuden a reducir la inseguridad. Para los visitantes, la seguridad es un factor importante en la toma de decisiones al visitar un país. A pesar de que Ecuador tiene un nivel de seguridad promedio a nivel mundial, es evidente que el país aún tiene mucho por mejorar y la inseguridad es un obstáculo para crecer.

Gran parte del éxito de cualquier destino turístico está relacionado con la seguridad que brinda a los visitantes, no sólo en términos de delincuencia o atención médica, sino también en otros aspectos como la seguridad alimentaria o el seguimiento constante de los visitantes de actividades recreativas con cierto grado de riesgo.

Por ende, el principal problema que se analizara en el Parque Provincial de la Familia es la posible inseguridad que puede presentarse hacia los turistas nacionales e internacionales que ejercen actividades turísticas en la misma, repercutiendo así de una manera indeseable en los

servicios turísticos prestados provocando un malestar general y repercutiendo en la actividad turística que se da o que puede llegar a darse.

1.1.1 Problema

¿De qué manera impacta la inseguridad turística en el Parque de la Familia, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Analizar el impacto de la inseguridad turística en el Parque de la Familia, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

1.2.2 Objetivos específicos

- Establecer la situación actual de la seguridad turística en el Parque de la Familia, cantón Ambato.
- Establecer la percepción de seguridad del visitante en las tecnologías de ingreso en el Parque de la Familia, cantón Ambato.
- Diseñar estrategias para la seguridad turística en el Parque de la Familia según los datos obtenidos.

1.3 Hipótesis

1.3.1 Hipótesis general

La implementación efectiva de la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia tiene un impacto significativo en la reputación del destino.

1.3.2 Hipótesis específicas

- Los visitantes del Parque de la Familia perciben que las medidas de seguridad actuales son suficientes para garantizar su bienestar.
- Los visitantes del Parque de la Familia perciben un nivel alto de seguridad en las tecnologías de ingreso.

1.4 Justificación

1.4.1 Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación es necesario ya que se analizó la seguridad turística en el Parque de la Familia para así identificar y evidenciar si existe un mal uso en este tipo de espacios, así como un débil control en la seguridad. En años recientes la preocupación por parte de los turistas a la hora de escoger un destino para viajar es la seguridad y la protección; debido a esto, las ciudades que se consideran un destino turístico o un modelo buscan diferentes medidas para ser consideradas como "ciudades seguras".

Así ha cambiado en los últimos años la importancia de la seguridad en el turismo, llegándose a convertir en un tesoro por parte de los turistas, por lo que la falta de este concepto dificulta competir un mercado internacional. De esta manera, se deben desarrollar nuevas estrategias para lograr que tanto los turistas nacionales como extranjeros vean la seguridad como

el pilar a la hora de escoger su destino, una nueva implementación en la modalidad asociada a la actividad turística, en el Parque de la Familia hay potencial turístico ya que cuenta con recursos necesarios para ello. Es de vital importancia hacer de la seguridad una prioridad ya que esta crea estabilidad y tranquilidad para el turista.

1.4.2 Justificación Práctica

Al realizar el estudio, el objetivo de la investigación es descubrir y resolver el fenómeno social que se presenta en el lugar, así como brindar ayuda a los involucrados en el turismo con componentes para la elaboración de propuestas que permitan la resolución de problemas y el bienestar de ciudadanos, visitantes y entidades relacionadas con el turismo. Este estudio no solo proporciona una comprensión detallada de la situación actual de la seguridad en el parque, sino que también establece una base sólida para futuras investigaciones. Los resultados obtenidos pueden servir para identificar áreas críticas que requieran mayor atención y optimizar la gestión de recursos del parque. Además, la información recopilada ofrece la posibilidad de comparar la efectividad de las medidas de seguridad implementadas con otros destinos turísticos, lo que podría fomentar la adopción de buenas prácticas. Finalmente, este análisis continuo permitirá a la administración del parque mejorar la experiencia del visitante, fortaleciendo la reputación del destino y promoviendo un entorno más seguro y atractivo para los turistas.

1.4.3 Justificación Metodológica

La metodología aplicada para esta investigación es exploratoria, descriptiva, no experimental ya que no se va a manipular la variable:

Mientras que la investigación descriptiva se centra en detallar y caracterizar el fenómeno, proporcionando una visión clara y precisa de sus atributos y comportamientos, la investigación

exploratoria se fundamenta en la necesidad de indagar y obtener un conocimiento preliminar sobre el fenómeno. Al ser no experimental, se decide observar y analizar la variable de “seguridad turística” tal como se presenta en su entorno natural sin intervención o manipulación, además este estudio se caracteriza por ser un trabajo de campo, lo que significa que los datos se recopilaban directamente en el lugar donde se produjo el fenómeno de interés, lo que garantiza la relevancia y precisión de los datos. La combinación de estas metodologías proporciona una base sólida para un análisis detallado y riguroso del fenómeno sin comprometer su naturaleza.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO.

2.1 Antecedentes de la investigación

A continuación, se presentan diferentes investigaciones desde el campo internacional, nacional y local relacionadas con el problema de investigación, impacto de la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

2.1.1 Internacionales

Asimismo, Marchan, C. (2023). En su estudio de calidad titulado *Estudio de la calidad de los servicios turísticos y seguridad turística en Huanta. Perú Revista Universidad y Sociedad*. Existe insatisfacción por parte de los turistas tanto con respecto a los servicios como con la seguridad para el turismo nacional dentro del distrito de Huanta. Y de acuerdo con esa conclusión el autor establece que existe correlación entre la calidad con las dimensiones de seguridad y fiabilidad, esto se debe a que cuando el turista está bien informado como parte de los servicios que se le brindan, es más difícil que sufran algún percance.

Según (Saucedo L, 2021). En su tesis titulado *(In)seguridad y Turismo en la Triple Frontera. Análisis desde la teoría constructivista de las Relaciones Internacionales, Argentina*. [Tesis previo a la a la obtención del título Profesional de Maestría en Relaciones Internacionales]. Los factores más relevantes que hacen a la inseguridad en la región han sido interpretados en base a los intereses de la opinión pública local y compartidos por los organismos estatales, quienes además tienen la responsabilidad de brindar seguridad, políticas sociales, educación y la salud pública. Dichos factores son la trata de personas, los delitos derivados de la actividad comercial, organizaciones ilícitas transnacionales / lavados de activos y las (supuestas) facciones del

terrorismo internacional. Si bien hay otros factores de inseguridad como ser los conflictos etnoeconómicos y los impactos generados por la desigualdad turística, cobran más fuerza los primeros al estar establecidos en la Triple Frontera como los más relevantes por la opinión pública, y por pasar desapercibido por el intenso tráfico de personas que atraviesan las fronteras con fines comerciales.

Ruíz, K. (2020). En su tesis titulado *Seguridad turística y la calidad de servicios turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región San Martín, Perú*. [Tesis previo a la a la obtención del título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo]. La seguridad turística ha tenido un incremento medio con tendencia a ser alta, índices que se logró establecer de acuerdo con la percepción de los turistas que visitaron el destino, la cual se debe en gran medida a la buena seguridad informativa y de facilitación. Y de acuerdo con esa conclusión el autor recomienda implementar todas las medidas de seguridad que requiera cada uno de los establecimientos turísticos, con el propósito de manejar rápida y oportunamente cualquier incidente o situación fortuita que pueda afectar la integridad y salud de los trabajadores o turistas que se encuentren en ella.

Por otra parte, García, F. (2019). En su trabajo de investigación titulado *Fortalecimiento de la seguridad turística en el museo tumbas reales de Sipán de la ciudad de Lambayeque, Perú*. [Tesis previo a la obtención del título Licenciado en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos]. La situación actual sobre seguridad turística dentro del museo es deficiente, pues los trabajadores no cuentan con capacitaciones en lo referente a seguridad, por ende, no tienen conocimiento sobre cómo mejorar este aspecto. Y de acuerdo con esa conclusión el autor establece la propuesta del plan de mejora para el fortalecimiento de la seguridad turística en el Museo

Tumbas Reales de Sipán, donde se apliquen las estrategias para fortalecer la seguridad turística y de esta manera los visitantes mejoren su percepción referente a la seguridad del museo.

(Álvarez J, 2017). En su trabajo de investigación titulado *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos, España*. [Tesis previo a la obtención del título de Doctorado en Dirección y Planificación del Turismo RD]. La necesidad de entornos seguros y estables para el desarrollo del turismo es un aspecto ya tratado por la comunidad científica. A pesar de esto, la vinculación entre seguridad y turismo no suele ser visible hasta que no tienen lugar fallos, accidentes o crisis por temor a no crear un clima de alarmismo innecesario, evitando la difusión de mensajes confusos o inexactos. Lo cierto es que durante todo el periodo de investigación las distintas dimensiones que engloba el concepto seguridad turística se manifestaron de algún modo en la realidad social de Brasil.

2.1.2 Nacionales

Del Pezo, R. (2024). En su tesis titulada *Estrategias de seguridad turística para el desarrollo del turismo sol y playa, en la comuna San Pablo, Provincia de Santa Elena*". [Previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo]. Las principales causas de la inseguridad turística en la comuna San Pablo es en primer lugar la criminalidad y delincuencia por lo que los comuneros tienen temor al ser víctimas de este acontecimiento y, en segundo lugar, son los disturbios civiles. Y de acuerdo con esa conclusión el autor propuso el fomentar el diálogo abierto y constructivo entre la comunidad, las autoridades y otras partes interesadas, el dialogo puede ser una herramienta poderosa para abordar problemas subyacentes y encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.

Igualmente, Sacta, J. (2023). en su trabajo de investigación titulado *Facilidades y seguridad turística en la comunidad La Moya, cantón Riobamba, Ecuador*. [Previo a la obtención del título de título de Ingeniera en Gestión Turística y Hotelera]. Las facilidades turísticas de recorrido y descanso aportan a la seguridad turística en la comunidad La Moya, Cantón Riobamba, de tal manera que se intenta mejorar las condiciones de estadía del turista al momento de recibir un servicio turístico. Y de acuerdo con esa conclusión el autor propuso la capacitación dentro del ámbito turístico, juntamente con diversas instituciones como lo es, el MINTUR, la Universidad Nacional de Chimborazo, la Unidad de turismo del Cantón Riobamba de tal manera que se logre realizar una gestión acorde a las necesidades del sector.

Del mismo modo, Castro, C. (2019). En su trabajo de investigación titulado “*Plan de seguridad turística para el Panecillo*”, *Pichincha, Ecuador*. [Previo a la obtención del título de título Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas]. El Panecillo posee tramos vulnerables en su exclusiva área de regeneración urbana; al estar aledaño a los barrios no regenerados, por lo que la implementación de un circuito de control y vigilancia permitirá fortalecer estas partes de recorrido turístico, así como su imagen y el resguardo brindando a los visitantes. Y de acuerdo con esa conclusión la autora propuso un plan de seguridad para el sector del Panecillo, se incrementará el turismo interno y de esta manera se generará un incremento económico.

Por otro lado (Salinas M, 2012). En la tesis titulada *Plan de seguridad turística para el distrito metropolitano de QUITO, Pichincha, Ecuador*. [Previo a la obtención del título de título Tecnólogo en Administración Turística]. El distrito metropolitano de Quito(D.M.Q.), hoy no existe un diagnóstico de seguridad que permita generar política pública local de seguridad ciudadana, el único documento elaborado es una encuesta de victimización y percepción de

inseguridad elaborada por la encuestadora CYMACIT. Y de acuerdo con esa conclusión el autor propuso un plan estratégico de seguridad turística con el fin de mejorar la calidad del servicio turístico en la capital.

2.1.3 Locales

Acosta, P. (2023). En la tesis titulada *La actividad turística y la percepción de seguridad ciudadana del visitante en el cantón Ambato, Ecuador*. [Previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo]. El cantón es catalogado como un lugar inseguro sobre todo en espacios públicos como parques, sin embargo, se considera que la actividad turística se mantiene igual a los años anteriores debido a que la mayor frecuencia de la demanda turística proviene de la región Litoral, los cuales buscan alejarse de los conflictos sociales existentes en sus zonas de residencia. Y de acuerdo con esa conclusión la autora propone la Pagina Web Lugares Turísticos de Ambato.

Analuisa, L. (2013). En su trabajo de tesis titulado *Las políticas de seguridad turística y su cumplimiento actual por parte de las entidades de control en beneficio del desarrollo turístico de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, Ecuador*. [Previo a la obtención del título Licenciada en Ciencias de la Educación]. Las políticas de seguridad turística no aportan al desarrollo del turismo en la ciudad de Ambato, ya que no todos los responsables en esta área conocen de la existencia de las mismas. Y de acuerdo con esa conclusión la autora propone elaborar una propuesta que fortalezca el cumplimiento de las políticas de seguridad turística por parte de las entidades de control en beneficio del desarrollo turístico de la ciudad de Ambato, la realización de esta propuesta tiene una duración de 3 meses.

2.2 Marco teórico

Según varios autores de la escuela histórico-evolutiva, el periodo del turismo se divide en turismo aristocrático y turismo de masas; sin embargo, la segunda etapa, en la que nos encontramos, no se puede considerar como una socialización de esta actividad. Es, más bien, el efecto que tienen las circunstancias actuales en la sociedad, tales como el modelo de consumo (Ardila, 2015). “Desde un punto de vista general, la seguridad turística es el conjunto de medidas a nivel social, político y económico que permiten que la actividad turística reine en un entorno de tranquilidad y confianza” (Instituto Internacional de Estudios en Seguridad Global [INISEG], (2019).

Por sus connotaciones económicas y sociológicas, la actividad turística ha adquirido un significativo papel dentro del desarrollo de las naciones. Se concibe entonces al turismo no sólo como destacado de otros renglones de la economía, sino como aspecto fundamental en el bienestar del ser humano y como actividad que debe ser sustentable para los entornos donde se presenta (Isidoro, 2018). Cuando hablamos de seguridad turística no solo se hace referencia a los cuerpos de policía que protegen al ciudadano de sufrir un accidente o altercado sino por los otros aspectos como, la protección de la vida, la salud, la integridad física y psicológica de los visitantes, el cual debe ser asumido con responsabilidad por los actores principales del sector turístico (INISEG, 2019).

Del mismo modo, Grünewald et al (2000) menciona que se entiende por seguridad turística la búsqueda permanente de bienestar que tiene el hombre como objetivo de vida, en el tiempo libre destinado al turismo y la recreación una pauta de valoración importante para su desarrollo personal y social.

Así mismo se nos menciona que los estudios en el área de la seguridad turística se empezaron a realizar recientemente, y es que la seguridad abarca no solo lo policial, sino también la salud, el medio ambiente y los impactos para la comunidad anfitriona. Todo ello forma parte del modelo de adversidad del turismo a lo cual se refería el antropólogo norteamericano Jafar Jafari, durante su visita a las Islas Baleares (Ascanio Alfredo, 2012).

El turista, si bien busca algo extraordinario (valor instalado por la posmodernidad donde el consumo es individualizado) requiere de cierta estabilidad en el ambiente que lo recibe. La distinción no es criterio suficiente para explicar la hostilidad, a no ser por la lectura de lo que subyace tras el “discurso de la seguridad”(Korstanje M Y Kennedy J, 2012).

Los territorios están siendo constantemente des territorializados y comercializados por televisión o Internet. La dislocación física, promovida por el consumo virtual, permite al ciudadano concebir su experiencia incluso antes de viajar y una vez en el destino reforzar el estímulo previamente adquirido. Este proceso lleva a una homogeneización de productos o destinos turísticos acorde a una demanda única que, sin importar nacionalidad o cultura, requiere los mismos criterios distintivos (Korstanje M Y Kennedy J, 2012).

En ese mismo contexto, se nos menciona que, en sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosas o prohibidas por las reglamentaciones nacionales (Organización de las Naciones Unidas [ONU], (2020).

Las áreas geográficas que cuentan con un mayor desarrollo en la implementación de normas, políticas y prácticas seguras, y por tanto de calidad se encuentran entre los destinos más

visitados, lo que hace que se deba seguir en el estudio, la planificación y la implantación de medidas en un constante proceso de mejora continua, favoreciendo el desarrollo de las poblaciones de destino, estableciendo estándares de calidad más adaptados a las necesidades de la industria, y un fomento de actividades alter nativas a las preferencias tradicionales del turismo (Juna J, 2018).

En el Ecuador la seguridad turística es un factor predominante que garantiza y motiva a los turistas a visitar un lugar o un destino, ya sea en su propio país o en el extranjero. En muchas ciudades del mundo existen atractivos patrimoniales que tienen gran afluencia de turistas, por lo que es necesario establecer normas de seguridad en los mismos (Chandi, 2022).

La provincia de Tungurahua, ubicada en la parte central de la región Sierra de la República del Ecuador, es una de las zonas con numerosos atractivos turísticos, conocida por su diversidad en ambientes naturales, historia, culturas, tradiciones y poder económico en base al emprendimiento y empuje de su gente. Estas características conducen a que se incremente el interés de nacionales y extranjeros por visitar la provincia, especialmente en las festividades anuales que se realizan en cada una de sus ciudades. Mas aún si su origen es precolombino o religioso, estas festividades atraen la atención de los turistas que son los que determinan la calidad de las fiestas, y por lo que es de vital importancia conocer su nivel de satisfacción con el desarrollo de estas (Salas et al, 2019).

De este modo el turismo es la actividad que genera beneficio no solo a la localidad o a las personas que la ejercen esta actividad sino también al turista siempre y cuando este se sienta a gusto y seguro con todo lo que experimenta, esto conduce a crear una sinergia en los aspectos económicos; ambientales y socioculturales (Isidoro et al., 2018).

La seguridad turística en el mundo se rige bajo la Organización Mundial del Turismo (OMT), quien se encarga de estudiar los índices de seguridad que son dirigidos a turistas como

también al destino, esto con el fin de medir riesgos que sean reales y que se generan en algunos países del mundo (Chandi Yépez et al., 2022).

CAPÍTULO III

3 METODOLOGIA.

3.1 Tipo de Investigación.

3.1.1 Investigación no experimental

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como “reales” y, en consecuencia, tenemos mayor confianza en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Sampieri H, 2014).

En ese mismo contexto, la presente investigación se clasifica como un estudio no experimental. Esto significa que no se alteró ni se experimentó con la variable principal, ya que esta no es manipulable. En lugar de intervenir directamente en los factores que se están analizando, se opta por observar y registrar los fenómenos tal como ocurren de manera natural. Este enfoque nos permitió obtener una visión más precisa y objetiva de los efectos que existen en la variable estudiada, sin la influencia de intervenciones externas que podrían sesgar los resultados. La naturaleza no experimental de este estudio asegura que las conclusiones derivadas se basen en la observación directa de los hechos y no en modificaciones inducidas por el investigador.

3.1.2 Nivel exploratorio

En este tipo de investigaciones se puede utilizar tanto el método cualitativo, como cuantitativo. En el alcance exploratorio, la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características. En el método cuantitativo, se aplican procesos de análisis de datos básicos en donde se puede identificar la frecuencia en la cual se presenta el fenómeno de interés y sus características generales (Ramos, 2020).

Por lo tanto, el estudio sobre la percepción de la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia de Ambato se clasifica como exploratorio porque busca explorar un área con información limitada, identificar los factores relevantes y establecer una base para investigaciones futuras.

3.1.3 Nivel Descriptivo

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Sampieri H, 2014).

Esta investigación se considera de nivel descriptivo porque se enfoca en detallar y documentar sistemáticamente las características y factores relacionados con la percepción de seguridad entre los visitantes del parque. El objetivo principal es proporcionar una descripción

precisa y detallada de cómo los visitantes perciben la seguridad en el entorno del parque, identificando patrones, tendencias y posibles áreas de preocupación. A través de métodos de recopilación de datos como encuestas, entrevistas y observaciones directas, se busca obtener una comprensión profunda y completa de las experiencias y opiniones de los visitantes. Este enfoque descriptivo permite no solo captar una instantánea de la situación actual, sino también establecer una base sólida de información que puede ser utilizada para futuras investigaciones o para la implementación de mejoras en la gestión de la seguridad del parque.

3.1.4 Investigación Transversal

El diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico. También es conocido como estudio de prevalencia o encuesta transversal; su objetivo primordial es identificar la frecuencia de una condición o enfermedad en la población estudiada y es uno de los diseños básicos en epidemiología al igual que el diseño de casos y controles y el de cohortes (Milena R, 2018).

El estudio se enfoca en recolectar y analizar datos en un solo punto en el tiempo para obtener una visión actual de cómo los visitantes perciben la seguridad en el parque. Al optar por un diseño transversal, se busca capturar una instantánea precisa de las percepciones de seguridad de los visitantes en un momento específico. La recopilación de datos se realiza mediante encuestas estructuradas, entrevistas y observaciones directas, proporcionando una base sólida de información que refleja el estado actual de la seguridad percibida.

3.1.5 Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo "utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías" (Metodología de la investigación, 2014, p. 4).

3.1.6 Unidad de análisis

- Variable seguridad turística

Considera como unidad de análisis al turista nacional

3.1.7 Técnicas de recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir y medir información de forma organizada y con un objetivo específico. Usualmente se usan en investigación científica y empresarial, estadística y marketing.

3.2 Instrumentos

3.2.1 Encuesta

El instrumento utilizado es un cuestionario, el cual fue desarrollado técnicamente y según los parámetros de medición de la escala Likert, que comprende las siguientes opciones: muy insatisfecho (1), insatisfactorio (2), neutral (3), satisfactorio (4) y muy satisfactorio (5). Se realizaron ítems tanto para datos generales como específicos, basados en la variable y dimensiones desarrolladas para la investigación, obteniendo información de los turistas que visitan el Parque de la Familia. La encuesta, que consto de 25 preguntas, fue dirigida específicamente a los turistas que llegan al parque y se llevó a cabo durante un fin de semana.

3.2.2 Entrevista

Además, se realizaron entrevistas dirigidas a las autoridades del parque, las cuales constaron de 5 preguntas. Estas entrevistas complementaron la información obtenida, proporcionando una perspectiva más completa sobre la percepción de seguridad en el parque.

3.3 Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas 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 (Hernández Sampieri et al., 1991).

3.4 Alpha 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 Henrique et al., 2010).

De acuerdo con los criterios propuestos, el resultado de la aplicación del Alpha de Cronbach debe ser igual o mayor a 0.7, permitiendo la continuidad de la investigación.

3.5 Confiabilidad Variable: Seguridad turística

Tabla 1 Estadística de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	25

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala Alejandro (2024)

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0:0,5[Inaceptable
[0,5:0,6[Pobre
[0,6:0,7[Débil
[0,7:0,8[Aceptable
[0,8:0,9[Bueno
[0,9:1]	Excelente

Fuente: (Chavéz, 2018)

Elaboración: Zavala Alejandro (2024)

Al aplicar el estadístico Alpha de Cronbach para la variable “Seguridad Turística”, se obtuvo como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0,971, siendo considerado como **EXCELENTE**, es decir se encuentra dentro del rango aceptado de confiabilidad para su aplicación.

3.6 Población de estudio y tamaño de muestra

Una muestra será o no representativa, si fue seleccionada al azar, es decir todos los sujetos de la población blanco tienen la misma posibilidad de ser seleccionados en la muestra. La población accesible es el conjunto de sujetos que pertenecen a la población blanco, que están disponibles para la investigación (Otzen & Manterola, 2017).

El muestreo probabilístico es una técnica de muestreo en donde los individuos de la población son elegidos aleatoriamente y cada uno cuenta con la misma probabilidad positiva de ser elegidos y formar parte de la muestra. Por consiguiente, es un tipo de muestreo que es más recomendable para las investigaciones, debido a que es más eficiente, preciso y nos aseguran la representatividad de la muestra extraída, además el investigador debe garantizar que cada individuo de la población posea las mismas oportunidades (Parra Laura, 2017).

Para garantizar la representatividad y validez de los hallazgos del presente estudio, se utilizará un método de muestreo probabilístico. El método de muestreo probabilístico mencionado ha sido seleccionado cuidadosamente para elegir una muestra de los participantes del estudio. De esta manera, basándonos en la probabilidad y brindando a cada componente de la población la oportunidad de ser incluido en la muestra, reducimos el sesgo.

Se evidenció la necesidad de utilizar el método conocido anteriormente como muestreo probabilístico para el presente estudio debido a la necesidad de llegar a conclusiones confiables y generalizables sobre la población de interés.

3.7 Población de estudio

3.7.1 Población variable: Seguridad Turística

La recopilación de datos se aplicará a los visitantes que han participado en alguna actividad turística en el Parque Provincial de la Familia.

3.7.2 Muestra de Población

Para determinar la muestra de la variable Seguridad Turística, se consideraron 30866 visitantes nacionales al Parque Provincial de la Familia (Tungurahua, 2019). Se aplicó el método estadístico de la población finita sugerido por (Morillas, 2010).

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de Ocurrencia

q= Probabilidad de No Ocurrencia

E= Error Máximo aceptable

Cálculo de la muestra

Datos

n=?

N= 30866

Z= 95% (1.96)

p= 0,50

q= 0,50

E= 0,05 (5%)

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 31866}{(31866 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{31866 * 0,9604}{79,6625 + 0,9604}$$

$$n = 379$$

Redondeamos el tamaño de la muestra al número entero más cercano:

$n = 380$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra necesaria para una población de 31,866, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, es aproximadamente 380.

3.8 Métodos de análisis, y procesamiento de datos.

Las siguientes métodos, técnicas e instrumentos se utilizaron como base para la herramienta de investigación.

3.8.1 Método

El método descriptivo “el propósito es detallar algunas propiedades esenciales de grupos uniformes de fenómenos, emplea criterios sistemáticos que facilitan la determinación de la estructura o el comportamiento de los fenómenos en análisis, ofreciendo datos sistemáticos y comparables con los de otras fuentes” (Guevara Gladys, n.d.)

3.8.2 Procesamiento de datos

3.8.3 Microsoft Excel y IBM SPSS versión 29

Tras los resultados obtenidos al aplicar encuestas a los visitantes del parque provincial de la familia, se incorporaron a una base de datos diseñada en MICROSOFT EXCEL, para luego ser validados con el programa estadístico IBM SPSS versión 29 para el análisis y procesamiento de datos.

3.8.4 Análisis e interpretación de la información

El coeficiente de Alfa de Cronbach se utilizó para evaluar la confiabilidad de los instrumentos de investigación, los cuales fueron creados 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

Se tabularon e interpretaron los datos de las personas que participaron en una actividad turística en el Parque de la Familia, después se emplearon los instrumentos. Para facilitar su comprensión, los resultados se muestran de manera clara en tablas y gráficos.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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 aplicaron 380 instrumentos en total, los cuales fueron distribuidos en la variable de “Seguridad Turística”. Los detalles completos de los datos procesados se encuentran a partir de la (Tabla 9) en la sección de anexos del proyecto de investigación.

4.1 Encuesta aplicada a los visitantes del Parque de la Familia (Variable Seguridad turística)

Tabla 2 Interpretación

Nº	ÍTEMS	INTERPRETACIÓN
INFORMACIÓN GENERAL		
1	Genero	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 56.58% son hombres y el 43.42% son mujeres. <i>Se concluye que hay una mayor participación masculina en la encuesta.</i>
2	Edad	Los resultados obtenidos muestran que las edades de los encuestados varían entre los 18 y 68 años, con la mayor concentración en el grupo de 31 a 45 años. <i>Se concluye que la mayoría de los encuestados se encuentran en la etapa de adultos jóvenes y media.</i>
3	Instrucción	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 7.63% tiene nivel educativo de primaria, el 45% de secundaria, el 42.37% de universidad y el 5% de maestría. <i>Se concluye que la mayoría de los encuestados tiene al menos educación secundaria, con una gran proporción que ha alcanzado la educación universitaria.</i>
4	Con quien visita el parque	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 67.89% visita el parque en familia, el 19.21% lo hace con su pareja y el

		12.89% con amigos. <i>Se concluye que la mayoría de los encuestados visitan el parque en familia.</i>
5	Procedencia	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 82.37% proviene de Ambato, el 7.63% de Quito, el 4.21% de Riobamba, el 3.42% de Píllaro y el 2.37% de Latacunga. <i>Se concluye que la mayoría de los encuestados son residentes de Ambato.</i>
VARIABLE DE SEGURIDAD TURÍSTICA		
1	Las instalaciones recreativas (juegos, canchas, etc.) son seguras y adecuadas para su uso	Los resultados obtenidos muestran que el 50.53% de la población encuestada califica como satisfactorio la seguridad de las instalaciones recreativas en el Parque Provincial de la Familia. <i>Se concluye que los encuestados califican positivamente la seguridad y adecuación de las instalaciones recreativas.</i>
2	El suministro de agua y la disposición de desechos en las baterías sanitarias son adecuados	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 51.58% califica como satisfactorio, seguido del 30.00% como muy satisfactorio, la distribución que tiene el suministro de agua y disposición de desechos en baterías sanitarias. <i>Se concluye que el 81.58% de los encuestados califican positivamente el suministro de agua y la disposición de desechos en las baterías sanitarias.</i>
3	Los contenedores de basura están distribuidos por todo el parque	Se observa que del total de los encuestados el 81.05% califica de manera satisfactoria la distribución de los contenedores de basura en el Parque Provincial de la Familia. <i>Se concluye que el de los encuestados califican positivamente la distribución de contenedores de basura por todo el parque.</i>
4	Las señaléticas indican las áreas recreativas, rutas de caminata y otros puntos de interés	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 3.16% como Insatisfactorio, el 14.47% como Neutral, el 49.47% como Satisfactorio y el 32.63% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 82.10% de los encuestados califican positivamente las señaléticas del parque.</i>
5	Los espacios de estacionamiento están delimitados y vigilados para garantizar la seguridad de los vehículos	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 3.42% como Insatisfactorio, el 11.84% como Neutral, el 48.16% como

		Satisfactorio y el 36.32% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 84.48% de los encuestados califican positivamente los espacios de estacionamiento.</i>
6	Los visitantes del parque reciben información clara sobre las medidas de seguridad y emergencia	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 3.16% como Insatisfactorio, el 16.32% como Neutral, el 51.32% como Satisfactorio y el 28.95% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 80.27% de los encuestados califican positivamente la información recibida sobre las medidas de seguridad y emergencia.</i>
7	Los derechos de los visitantes del parque son respetados en todo momento	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 3.68% como Insatisfactorio, el 13.68% como Neutral, el 47.37% como Satisfactorio y el 35.00% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 82.37% de los encuestados califican positivamente el respeto por los derechos de los visitantes del parque.</i>
8	Las instalaciones físicas del parque (equipos de juego, caminos, senderos, áreas deportivas, de picnic y áreas verdes) son mantenidas en buen estado	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 4.47% como Insatisfactorio, el 10.26% como Neutral, el 48.16% como Satisfactorio y el 36.84% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 84.47% de los encuestados califican positivamente el mantenimiento de las instalaciones físicas del parque.</i>
9	El ambiente del parque promueve un sentido de bienestar emocional y psicológico entre los visitantes	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 3.16% como Insatisfactorio, el 12.11% como Neutral, el 51.58% como Satisfactorio y el 32.89% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 84.47% de los encuestados califican positivamente el ambiente del parque.</i>
10	Los precios de los servicios y productos en el parque son competitivos y razonables	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 3.16% como Insatisfactorio, el 11.32% como Neutral, el 50.53% como Satisfactorio y el 34.74% como Muy Satisfactorio.

		<i>Se concluye que el 85.27% de los encuestados califican positivamente los precios de los servicios y productos en el parque.</i>
11	Los procedimientos de seguridad establecidos son claros y fáciles de entender	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 3.68% como Insatisfactorio, el 12.63% como Neutral, el 54.47% como Satisfactorio y el 28.95% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 83.42% de los encuestados califican positivamente la claridad de los procedimientos de seguridad establecidos.</i>
12	La información personal de visitantes se protege adecuadamente	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 3.16% como Insatisfactorio, el 13.42% como Neutral, el 49.21% como Satisfactorio y el 33.95% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 83.16% de los encuestados califican positivamente la protección de la información personal de los visitantes.</i>
13	Visualización de medidas correctivas para mitigar la vulnerabilidad del visitante: (Patrullaje Regular, carteles informativos, encuestas y feedback)	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 3.42% como Insatisfactorio, el 13.42% como Neutral, el 52.63% como Satisfactorio y el 30.26% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 82.89% de los encuestados califican positivamente la visualización de medidas correctivas para mitigar la vulnerabilidad del visitante.</i>
14	Monitoreo activo para la seguridad del visitante	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 3.42% como Insatisfactorio, el 13.42% como Neutral, el 49.21% como Satisfactorio y el 33.68% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 82.89% de los encuestados califican positivamente el monitoreo activo para la seguridad del visitante.</i>
15	Protocolos de seguridad en las áreas habilitadas	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 2.89% como Insatisfactorio, el 13.68% como Neutral, el 50.53% como Satisfactorio y el 32.63% como Muy Satisfactorio.

		<i>Se concluye que el 83.16% de los encuestados califican positivamente los protocolos de seguridad en las áreas habilitadas.</i>
16	Políticas de seguridad en las actividades y operaciones	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 3.16% como Insatisfactorio, el 13.95% como Neutral, el 54.47% como Satisfactorio y el 28.16% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 82.63% de los encuestados califican positivamente las políticas de seguridad en las actividades y operaciones.</i>
17	Las áreas de riesgo están identificadas y protegidas	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 2.63% como Insatisfactorio, el 13.68% como Neutral, el 52.89% como Satisfactorio y el 30.53% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 83.42% de los encuestados califican positivamente la identificación de áreas de riesgo.</i>
18	Sistemas de control de acceso: (cámaras, códigos QR, tickets electrónicos)	En cuanto a los sistemas de control de acceso (cámaras, códigos QR, tickets electrónicos), el 0.53% de los encuestados califica como Muy Insatisfactorio, el 3.42% como Insatisfactorio, el 13.42% como Neutral, el 54.74% como Satisfactorio y el 27.89% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 82.63% de los encuestados tienen una opinión positiva sobre los sistemas de control de acceso.</i>
19	Seguridad mientras utiliza las instalaciones	Sobre la seguridad mientras utilizan las instalaciones, el 0.26% de los encuestados califica como Muy Insatisfactorio, el 3.16% como Insatisfactorio, el 13.16% como Neutral, el 53.16% como Satisfactorio y el 30.26% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 83.42% de los encuestados consideran positiva la seguridad mientras utilizan las instalaciones.</i>
20	El parque transmite seguridad a los usuarios	Respecto a si el parque transmite seguridad a los usuarios, el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 2.37% como Insatisfactorio, el 12.89% como Neutral, el 58.16% como Satisfactorio y el 26.32% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 84.48% de los encuestados perciben de manera positiva la seguridad en el parque.</i>

21	Respeto por el entorno y las normativas del lugar	En relación con el respeto por el entorno y las normativas del lugar, el 2.63% de los encuestados califica como Muy Insatisfactorio, el 7.89% como Insatisfactorio, el 40.53% como Neutral, el 39.47% como Satisfactorio y el 9.47% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 48.94% de los encuestados tienen una opinión positiva sobre el respeto por el entorno y las normativas.</i>
22	Seguridad y limpieza del Parque de la Familia	En cuanto a la seguridad y limpieza del Parque de la Familia, el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 2.37% como Insatisfactorio, el 13.95% como Neutral, el 51.32% como Satisfactorio y el 32.11% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 83.43% de los encuestados califican positivamente la seguridad y limpieza del parque.</i>
23	Sensación de relajación y bienestar durante la visita	Sobre la sensación de relajación y bienestar durante la visita, el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 2.11% como Insatisfactorio, el 11.05% como Neutral, el 51.84% como Satisfactorio y el 34.74% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 86.58% de los encuestados tienen una opinión positiva sobre su sensación de relajación y bienestar durante la visita.</i>
24	Presencia adecuada de personal de seguridad en el lugar	En cuanto a la presencia adecuada de personal de seguridad en el lugar, el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 2.11% como Insatisfactorio, el 10.53% como Neutral, el 52.11% como Satisfactorio y el 35.00% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 87.11% de los encuestados consideran positiva la presencia de personal de seguridad en el lugar.</i>
25	Intención de regresar al Parque de la Familia	Finalmente, sobre la intención de regresar al Parque de la Familia, el 0.26% califica como Muy Insatisfactorio, el 2.11% como Insatisfactorio, el 8.42% como Neutral, el 41.32% como Satisfactorio y el 47.89% como Muy Satisfactorio. <i>Se concluye que el 89.21% de los encuestados tienen la intención de regresar al parque.</i>

4.2 Entrevista aplicada a la autoridad del Parque Provincial de la Familia

Tabla 3 Interpretación de Entrevistas

N°	ÍTEM	INTERPRETACIÓN
1	¿Cuáles son las principales medidas y protocolos que el parque turístico ha implementado para garantizar la seguridad y el bienestar de los visitantes?	La administradora del Parque Provincial de la Familia, explicó que el parque cuenta con una unidad de seguridad conformada por 11 guardias que trabajan en turnos de 24 horas, asegurando vigilancia permanente. Los guardias tienen un sistema de comunicación interna para reportar novedades al punto base, que luego se comunica con la administración. El parque tiene un plan de autoprotección que cubre seguridad y primeros auxilios, activándose un punto de mando en emergencias para coordinar la evacuación y comunicación con los visitantes.
		El jefe de seguridad, menciona que el parque ha implementado cámaras de vigilancia en puntos estratégicos y realiza patrullajes constantes. Los procedimientos de seguridad se comunican a los visitantes solo de ser necesario.
		Encargada de limpieza, señala que además de mantener la limpieza, el equipo de limpieza reporta cualquier anomalía o daño a la infraestructura. Los visitantes son informados sobre las normas de higiene a través de señalización clara y visible.
2	En términos de seguridad alimentaria, ¿qué medidas específicas se han tomado para asegurar que los establecimientos de comida en el parque cumplan con estándares estrictos de higiene y seguridad alimentaria?	Para asegurar la seguridad alimentaria, el parque realiza controles semanales para monitorear el cumplimiento de normas de higiene en los establecimientos de comida, incluyendo el uso de uniformes, cofias y guantes por parte del personal.
		El jefe de seguridad, los establecimientos de comida son inspeccionados semanalmente por la unidad de seguridad para asegurar que cumplen con las normativas sanitarias. Además, se realizan capacitaciones trimestrales sobre manipulación de alimentos.
		Encargada de limpieza menciona que el equipo de limpieza realiza inspecciones

		diarias en los establecimientos de comida para asegurar que se mantengan limpios y desinfectados. Cualquier incumplimiento se reporta inmediatamente a la administración.
3	¿Cómo evalúan la efectividad de las medidas de seguridad implementadas en el parque? ¿Qué acciones se están tomando para abordar las preocupaciones de seguridad de los visitantes y mejorar su experiencia general en términos de seguridad?	La administradora indicó que el parque, con 16 años de operación sin incidentes graves, mantiene su prestigio como un espacio seguro gracias a la seguridad privada y la constante vigilancia de los guardias. Los visitantes inicialmente pueden tener dudas sobre la seguridad, pero estas se disipan al observar al personal de seguridad y mantenimiento en acción.
		El jefe de seguridad destaca que la efectividad de las medidas se evalúa a través de encuestas de satisfacción.
		Encargada de limpieza, la efectividad se evalúa a través de la observación. Se ha incrementado la frecuencia de limpieza en áreas de alto tráfico para reducir riesgos sanitarios.
	Administrador del parque	
4	¿Qué estrategias utilizan para garantizar que la información de seguridad proporcionada sea clara, precisa y confiable para todos los visitantes? ¿Cómo se manejan las actualizaciones de seguridad y cómo se comunican a los visitantes?	El parque utiliza un código QR ubicado en los baños para encuestas de servicio, aunque la participación es baja debido a la falta de hábito de los visitantes en usar este medio. La administración se comunica con los visitantes en caso de emergencias a través de radios de comunicación y procedimientos establecidos en el plan de autoprotección.
	Jefe de seguridad del parque	El jefe de seguridad explica que utilizan folletos informativos distribuidos en la entrada del parque y actualizan la información de seguridad en el sitio web del parque.
	limpieza	Encargada de limpieza indica que se utilizan carteles y folletos informativos en varias áreas del parque, además de anuncios por megafonía para comunicar información importante.
5	¿Qué planes tienen para mejorar aún más la seguridad y la experiencia del visitante en el futuro?	El parque actualiza anualmente su plan de autoprotección y realiza capacitaciones trimestrales para el personal de seguridad y brigadas de evacuación y primeros auxilios. Sin embargo, estas capacitaciones están limitadas por factores económicos, concentrándose a menudo en el último cuatrimestre del año.

	El jefe de seguridad menciona que están planificando la instalación de más puntos de emergencia. También se planea aumentar el número de guardias.
	Encargada de limpieza menciona que se están planeando nuevas campañas de concienciación sobre la importancia de mantener el parque limpio y seguro.

4.3 TABLA DE DOBLE ENTRADA

Tabla 4 Tabla de doble entrada

N	ÍTEM	VISITANTES	AUTORIDADES	CONCLUSIÓN
1	Visitantes ¿Cuáles son las principales medidas y protocolos que el parque turístico ha implementado para garantizar la seguridad y el bienestar de los visitantes?	Los visitantes se sienten conformes con la seguridad en el parque tanto por guardias como el resto de las áreas.	Existe un plan de autoprotección que incluye seguridad y primeros auxilios.	Se concluye que tanto los visitantes como las autoridades están de acuerdo en la existencia de protocolos de seguridad en el Parque de la Familia.
2	¿En términos de seguridad alimentaria, ¿qué medidas específicas se han tomado para asegurar que los establecimientos de comida en el parque cumplan con estándares estrictos de higiene y precios competitivos?	Los visitantes califican positivamente los procedimientos en la seguridad alimentaria y productos del parque.	Uso adecuado de uniformes, gorras y guantes por parte del personal.	Se concluye que tanto los visitantes como las autoridades están de acuerdo en los procedimientos de seguridad, tanto alimentaria como operativa.
3	¿Cómo evalúan la efectividad de las medidas de seguridad implementadas en el parque?	Los visitantes califican positivamente el monitoreo activo para la seguridad del visitante.	Efectividad de las medidas de seguridad crea un ambiente adecuado para los visitantes.	Se concluye que tanto los visitantes como las autoridades están de acuerdo en que se refleja un nivel de confianza elevado en la gestión de seguridad del parque como un espacio seguro y bien cuidado.
4	¿Cómo se manejan las actualizaciones de seguridad y cómo se comunican a los visitantes?	Los visitantes tienen una opinión positiva sobre los sistemas de control de acceso.	Utilizan un código QR ubicado en los baños para encuestas de satisfacción.	Se concluye que tanto los visitantes como las autoridades están de acuerdo tienen una opinión positiva sobre los sistemas de control de acceso y el monitoreo activo de la seguridad.

5	¿Qué planes tienen para mejorar aún más la seguridad y la experiencia del visitante en el futuro?	Los visitantes tienen una percepción favorable a la seguridad en el parque y esta da la intención de un retorno al mismo.	Se actualiza anualmente su plan de autoprotección y realiza capacitaciones trimestrales para el personal de seguridad.	Se concluye que tanto los visitantes como las autoridades están de acuerdo con la mejora de la seguridad y la experiencia del visitante.
---	---	---	--	--

4.4 Prueba de hipótesis

Basado en los resultados, se puede concluir que:

- A. **H1:** La implementación efectiva de la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia tiene un impacto significativo en la reputación del destino.
- B. **H0:** La implementación efectiva de la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia NO tiene un impacto significativo en la reputación del destino.
- C. De acuerdo con los resultados obtenidos la seguridad turística recibió calificaciones positivas, por lo tanto, se apoya la hipótesis alternativa, y se rechazada la hipótesis nula, ya que los datos muestran que la implementación de la seguridad turística es un factor importante para los visitantes del parque.

4.5 Hipótesis específica 1

- A. **HI** Los visitantes del Parque Provincial de la Familia perciben que las medidas de seguridad actuales son suficientes para garantizar su bienestar.
- B. **H0** Los visitantes del Parque Provincial de la Familia perciben que las medidas de seguridad actuales NO son suficientes para garantizar su bienestar.

Tabla 5 Comprobación de la primera hipótesis

ÍTEM	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
7	¿Los derechos de los visitantes son respetados en todo momento? 82.37% positivo	Indica que los visitantes sienten que sus derechos están protegidos, lo cual refuerza la sensación de bienestar.

13	¿Existen medidas correctivas (patrullaje, encuestas)?	medidas visibles, carteles,	82.89% positivo	La mayoría percibe que las medidas correctivas son suficientes para garantizar su seguridad.
19	¿Se sienten seguros al utilizar las instalaciones del parque?		83.42% positivo	Este dato sugiere que los visitantes confían en las instalaciones del parque, lo que es esencial para su bienestar.

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Interpretación:

Se rechaza la hipótesis nula, y se apoya la hipótesis alternativa ya que los visitantes consideran suficientes las medidas de seguridad actuales con un 82.83 de aprobación, esto contrasta con estudio realizado en 2023 el cual analizó la actividad turística y la percepción de seguridad ciudadana en el cantón Ambato.

4.6 Hipótesis específica 2

- **H1** Los visitantes del Parque Provincial de la Familia perciben un nivel alto de seguridad en las tecnologías de ingreso.
- **H0** Los visitantes del Parque Provincial de la Familia NO perciben un nivel alto de seguridad en las tecnologías de ingreso.

Tabla 6 Comprobación de la segunda hipótesis

ÍTEM		RESULTADO	INTERPRETACIÓN
18	¿Las tecnologías de ingreso (cámaras, QR, tickets) son seguras?	82.63% positivo	Los visitantes confían en los sistemas de acceso implementados
22	¿La seguridad y limpieza del parque son satisfactorias?	83.43% positivo	Este resultado indica que los visitantes sienten que el control general del parque es seguro y confiable.

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Interpretación:

Se rechaza la hipótesis nula, y se apoya la hipótesis alternativa ya que los visitantes perciben un nivel alto de seguridad en las tecnologías de ingreso 83.03.

CAPÍTULO V.

5 CONCLUSIONES

- El 84.48% de los encuestados percibe de manera positiva la seguridad general en el parque. Este resultado refleja un alto nivel de confianza en las medidas de seguridad implementadas, lo cual es vital para la atracción y retención de visitantes, mientras que el 15.52% restante no se siente conforme con las medidas implementadas. Esto indica que, a pesar del alto nivel de confianza general, aún hay un porcentaje de visitantes que no perciben la seguridad de forma adecuada, lo que sugiere la necesidad de revisar y mejorar ciertos aspectos de la seguridad.
- El 82.63%, tiene una opinión positiva sobre los sistemas de control de acceso del Parque de la Familia. Esto indica que los visitantes perciben estos sistemas como efectivos y seguros, lo cual es esencial para mantener un ambiente controlado y ordenado en el parque , pero un 17.37% no está satisfecho con ellos. Esto señala que, aunque la mayoría de los visitantes perciben los sistemas como efectivos, hay una minoría considerable que encuentra deficiencias o inconvenientes en estos sistemas, lo que podría impactar en su sensación de seguridad y bienestar.
- Un 83.42% de los encuestados considera que la seguridad turística mientras utiliza las instalaciones del parque es satisfactoria o muy satisfactoria. Esta alta percepción de seguridad es crucial para garantizar una experiencia positiva y libre de preocupaciones para los visitantes, pero el 16.58% no comparte esa percepción. Esto muestra que, aunque la mayoría de los visitantes se sienten seguros en las instalaciones, aún hay una proporción

significativa que no experimenta esta misma sensación de seguridad, lo que puede afectar su disfrute de las áreas recreativas.

- La intención de regresar al parque es alta, con un 89.21% de los encuestados expresando su deseo de volver. Este dato es significativo, ya que sugiere una experiencia positiva y una alta satisfacción general entre los visitantes, factores que son determinantes para el éxito continuo del parque, mientras que un 10.79% no lo haría, lo que podría estar relacionado con su percepción negativa de la seguridad u otros factores. Este grupo es importante, ya que refleja una fracción de los visitantes cuya experiencia no fue suficientemente positiva como para querer volver, lo cual podría ser una señal para mejorar aspectos específicos del parque.

6 RECOMENDACIONES

- Es aconsejable seguir con la investigación y examinar las debilidades de manera regular y con la intervención de un experto, ya que la información suele ser ambigua, flexible y existe la oportunidad de descubrir nuevos problemas que requieran ser resueltos mediante la generación de nuevas opciones de solución.
- Se recomienda a las autoridades implementar programas de capacitación continua para el personal de seguridad, asegurando que estén al día con las mejores prácticas y protocolos de seguridad. La presencia adecuada de personal capacitado es fundamental para mantener la percepción positiva de seguridad entre los visitantes.
- Basado en los resultados obtenidos, se recomienda continuar educando a los visitantes sobre las normativas del parque y la importancia de respetar el entorno. Campañas de concienciación y señalización adecuada pueden ayudar a mejorar aún más el respeto por el entorno y la seguridad turística.
- Se recomienda realizar estudios periódicos utilizando la misma metodología exploratoria, descriptiva y no experimental aplicada en esta investigación, con encuestas y entrevistas regulares a visitantes y personal del parque. Esto permitirá evaluar continuamente la percepción de seguridad, identificar áreas de mejora y optimizar las medidas implementadas, garantizando una gestión basada en datos actualizados para ofrecer una experiencia más segura y satisfactoria a los turistas.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

PROPUESTA

Tema: Estrategias para la mejora de la seguridad turística

Introducción

El turismo es una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial, y su impacto se refleja en diversas áreas, incluyendo el desarrollo social, cultural y económico de las regiones. En este contexto, la seguridad turística juega un papel fundamental para garantizar que los destinos sean percibidos como seguros y atractivos para los visitantes. La Provincia de Tungurahua, y en particular el Parque Provincial de la Familia, se destacan como un ejemplo de destino turístico que busca continuamente mejorar sus estándares de seguridad y calidad para brindar una experiencia satisfactoria a sus visitantes.

El Parque Provincial de la Familia, ubicado en el cantón Ambato, es un espacio recreativo que atrae a un gran número de turistas locales y extranjeros. Este parque ofrece una variedad de actividades recreativas, educativas y de esparcimiento en un entorno natural que invita a la relajación y al disfrute en familia. Sin embargo, la percepción de seguridad y la calidad de las instalaciones son aspectos cruciales que pueden influir en la decisión de los visitantes de regresar o recomendar el lugar.

En este sentido, se han identificado áreas clave que requieren mejoras significativas para elevar la satisfacción de los visitantes. Estas áreas incluyen la seguridad mientras se utilizan las instalaciones, el respeto por el entorno y las normativas del lugar, la presencia adecuada de personal de seguridad, la limpieza y seguridad del parque, y la eficiencia de los sistemas de control de acceso. Cada una de estas áreas ha sido abordada mediante estrategias detalladas que buscan

mejorar la percepción y la experiencia de los turistas, asegurando que el Parque de la Familia se mantenga como un destino preferido y seguro para todos.

La implementación de estas estrategias no solo busca resolver problemas actuales, sino también anticiparse a futuros desafíos, promoviendo un entorno de constante mejora y adaptación. Así, el Parque Provincial de la Familia se posiciona como un modelo de gestión turística, donde la seguridad y la calidad son pilares fundamentales para el desarrollo sostenible del turismo en la región.

Justificación

Es incuestionable la relevancia del turismo como impulsor del crecimiento económico y social en la Provincia de Tungurahua. En este escenario, el Parque Provincial de la Familia emerge como un lugar de gran importancia tanto para los residentes locales como para los visitantes tanto nacionales como extranjeros. No obstante, para conservar y incrementar el número de visitantes, es vital asegurar elevados niveles de seguridad y calidad en todas las zonas del parque. La sensación de seguridad y la higiene son elementos cruciales en la elección de los turistas para visitar y sugerir un lugar.

Es fundamental establecer estrategias para la seguridad y la limpieza del Parque Provincial de la Familia, con el fin de cumplir con las expectativas de los visitantes y garantizar una experiencia gratificante. No solo potenciarán la satisfacción instantánea de los visitantes, sino que también impulsarán el crecimiento sostenible del parque, produciendo ventajas a largo plazo tanto para la comunidad local como para el sector turístico en su totalidad.

Objetivo General

Diseñar estrategias para la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

Objetivos específicos

- Definir estrategias para las medidas de seguridad que se utilizan las instalaciones en el Parque de la Familia.
- Definir estrategias para sistemas de acceso en el Parque de la Familia.
- Definir estrategias de seguridad para turistas en instalaciones en el Parque de la Familia.

ESTRATEGIAS PROPUESTAS PARA LA SEGURIDAD TURÍSTICA

Tabla 7 Estrategia 1

ESTRATEGIA 1 MEDIDAS DE SEGURIDAD				
OBJETIVO	Reducir al mínimo los accidentes y mejorar la percepción de seguridad durante el uso de las instalaciones recreativas del parque.			
DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar medidas de seguridad preventiva para garantizar la protección de los turistas mientras usan las instalaciones recreativas y deportivas del parque, minimizando riesgos y accidentes. 			
PASOS PARA EJECUTAR LA ESTRATEGIA	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un diagnóstico de las áreas de riesgo en las instalaciones. • Implementar señalización clara en puntos críticos. • Capacitar al personal del parque en primeros auxilios y manejo de situaciones de emergencia. • Realizar campañas informativas a los turistas sobre el uso correcto de las instalaciones. 			
META	Disminuir los incidentes de inseguridad durante el periodo de implementación.			
BENEFICIARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Turistas • Prestadores de servicio 			
INVERSIÓN ESTIMADA	300\$			
DURACIÓN	Plazo 6 meses			
Encargado de implementar	Involucrados	Lugar	Recursos	
<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de seguridad del parque • Ingenieros o técnicos de seguridad • Coordinador de riesgos • Gobiernos locales o reguladores 	Administración del parque.	Parque Provincial de la Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos: Diseñadores que ejecuten la estrategia • Recursos tecnológicos Laptop, Sistemas de comunicación, Software de gestión de riesgos • Recursos materiales Esferos, hojas, marcadores 	

Fuente: Autor.

Elaborado por: Zavala (2024)

Ilustración 1 Medidas de Seguridad



SMILE

Implementamos medidas para que disfrutes del parque sin preocupaciones.

Pasos o recomendaciones para el usuario:
"Respetar la señalización."
"Seguir las indicaciones del personal."
"Reportar cualquier situación sospechosa."

PARQUE INFANTIL

EMERGENCIAS MARQUE 911

Fuente: Autor.

Elaborado por: Zavala (2024)

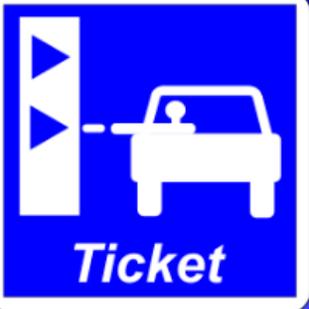
Tabla 8 Estrategia 2

ESTRATEGIA 2	
SISTEMAS DE ACCESO	
OBJETIVO	Mejorar la seguridad en los puntos de ingreso y salida del parque, asegurando que solo ingresen personas autorizadas.
DESCRIPCIÓN	Optimizar los sistemas de acceso para mejorar la seguridad en los puntos de entrada y salida del parque, evitando el ingreso de personas no autorizadas y agilizando el flujo de turistas.
PASOS PARA EJECUTAR LA ESTRATEGIA	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los sistemas de acceso actuales y detectar vulnerabilidades.
META	Implementar un sistema de acceso seguro y eficiente.
BENEFICIARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Turistas • Prestadores de servicio • Personal encargado de seguridad
INVERSIÓN ESTIMADA	200\$
DURACIÓN	4 meses

Encargado de implementar	Involucrados	Lugar	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de seguridad del parque • Ingenieros o técnicos de seguridad • Coordinador de riesgos • Gobiernos locales o reguladores 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de comunicación • Personal de seguridad del parque. 	Parque Provincial de la Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos: Diseñadores que ejecuten la propuesta • Recursos tecnológicos: Laptop, Sistemas de comunicación, Software de gestión de riesgos • Recursos materiales: Esferos, hojas, marcadores

Fuente: Autor.

Elaborado por: Zavala (2024)



Ticket

Tu seguridad comienza en la entrada

LOS MEJORES SISTEMAS DE ACCESO SEGURO



Pasos o recomendaciones para el usuario:

- "Lleva siempre tu boleto de acceso."
- "Utiliza los puntos de entrada y salida señalizados."
- "Reporta cualquier situación anormal al personal de seguridad."

Fuente: Autor.

Elaborado por: Zavala (2024)

Tabla 9 Estrategia 3

ESTRATEGIA 3	
SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES	
OBJETIVO	Aumentar la seguridad física de las instalaciones del parque para reducir accidentes y daños materiales.
DESCRIPCIÓN	Fortalecer las medidas de seguridad en todas las instalaciones del parque, incluyendo zonas de juegos, áreas deportivas y espacios de recreación.
PASOS PARA EJECUTAR LA ESTRATEGIA	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una auditoría de las instalaciones para identificar áreas de alto riesgo. • Colocar barandas, protecciones o cerramientos en zonas peligrosas. • Implementar procedimientos de mantenimiento regular de las instalaciones para evitar accidentes.
META	Garantizar que el 100% de las instalaciones cuenten con medidas de seguridad apropiadas.
BENEFICIARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Turistas • Prestadores de servicio
INVERSIÓN ESTIMADA	500\$
DURACIÓN	Plazo 4 meses

Encargado de implementar	Involucrados	Lugar	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de seguridad del parque • Ingenieros o técnicos de seguridad • Coordinador de riesgos • Gobiernos locales o reguladores 	Jefe de Seguridad, equipo de seguridad.	Parque Provincial de la Familia	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos: Diseñadores que ejecuten la estrategia • Recursos tecnológicos Laptop, Sistemas de comunicación, Software de gestión de riesgos • Recursos materiales Esferos, hojas, marcadores

Fuente: Autor.

Elaborado por: Zavala (2024)

Ilustración 3 Seguridad en las instalaciones

PARQUE PROVINCIAL

¡Seguridad en cada paso!

Protegiendo tus momentos de diversión

Nos aseguramos de que las instalaciones del parque sean seguras para ti y tu familia.

Pasos o recomendaciones para el usuario

"Utiliza las instalaciones de manera responsable."
"Sigue las reglas de uso de cada zona."
"Respeta las señales y advertencias."



¡Disfruta del parque de forma segura!

Fuente: Autor.

Elaborado por: Zavala (2024)

Ficha de evaluación

A continuación, se presenta una lista de cotejo en donde se encuentran conjunto de características que pueden contener el recurso. Marque su selección SI o NO de acuerdo con la apreciación de cada característica durante su evaluación al recurso

Tabla 10 Ficha de evaluación

N	Ítem	Si	No
1	¿Considera adecuada la seguridad turística mientras se utilizan las instalaciones del Parque de la Familia?		
2	¿Considera eficientes los sistemas de acceso en el Parque de la Familia?		
3	¿Considera adecuada la seguridad en las instalaciones del Parque de la Familia?		

Fuente: Autor.

Elaborado por: Zavala (2024)

Código QR: Ficha de Evaluación

Código QR: Propuesta

Ilustración 4 Códigos QR



BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez J. (2017). *Seguridad y percepción de riesgo en la formación de imagen turística: Brasil a través de los agentes autónomos formadores de imagen ante los Juegos Olímpicos*. https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/19526/AlvarezdeLaTorre_Jaime_TD_2017.pdf
- Analuisa L. (2013). *Las políticas de seguridad turística y su cumplimiento actual por parte de las entidades de control en beneficio del desarrollo turístico de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. tps://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5152/1/Tth_2013_109.pdf
- Ardila, A. (2015). Turismo, los orígenes y significados. *Revista Turismo y Sociedad*, 17, 143–153. <https://doi.org/10.18601/01207555.n17.09>
- Arévalo, P. F. (Enero de 2023). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f0ff6fe6-f2d8-43bb-b920-dec436dfe8a3/content>
- Ascanio Alfredo. (2012). Dialnet-LaSeguridadTuristicaEnElPacíficoAmericano. *International Journal of Safety and Security in Tourism & Hospitality*, 1, 20–27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4022570>
- Castro C. (2019). *Plan de seguridad turística para el panecillo*. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1934/1/UISRAEL-EC-ADMH-378.242-2019-006.pdf>
- Chandi, A., Hidalgo, C., Toapanta, D., & España, A. (2022). Análisis de la seguridad turística y su influencia en la demanda de turistas en los atractivos turísticos naturales del cantón Montúfar. *Tierra Infinita*, 8(1), 92–107. <https://doi.org/10.32645/26028131.1155>

- Chavéz, E., & Rodríguez, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Ensayos Pedagógicos*. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/10645/13202>
- Da Hora Henrique, Torres Gina, & Arica Jose. (2010). *Confiabilidade em Questionários para Qualidade: Um Estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach* (Vol. 11, Issue 2). <https://seer.ufrgs.br/index.php/ProdutoProducao/article/view/9321/8252>
- Del Pezo R. (2024). *Estrategias de seguridad turística para el desarrollo del turismo sol y playa, en la comuna san pablo, provincia de santa elena*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11092/1/UPSE-TTU-2024-0002.pdf>
- García F. (2019). *Fortalecimiento de la seguridad turística en Fatima Nunila Garcia pintado servicios turísticos aprobada por*. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3093/1/TL_GarciaPintadoFatima.pdf
- Grünewald, L., Compilador, Handszuh, H. F., Víctor, J., Montero, R., Cuervo, J., Olivares, J., Martínez, Y., María De Jesús, M., Hervert, P., & Keaton, K. (2000). *Municipio, Turismo y Seguridad*. www.turismoparatodos.org.ar
- Guevara Gladys, V. A. C. N. (n.d.). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Retrieved July 15, 2024, from <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hernández Sampieri, Roberto., Fernández Collado, Carlos., & Baptista Lucio, Pilar. (1991). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

- Isidoro, P., Acosta, M., Mercedes, L., & Ponce, V. (2018). Educación y seguridad turística: lineamientos estratégicos para la playa santa marianita en manabí, ecuador. *Revista EDUCARE*, 22(2), 74–97. <https://revistas.investigacion-pelipb.com/index.php/educare/article/view/32/32>
- Juna J, M. P. (2018). *La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180757663011>
- Korstanje M, & Kennedy J. (2012). *Discutiendo la seguridad turística: nuevos tiempos, nuevos enfoques*. 2, 181. www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno
- Marchan C, M. K. V. M. (2023). Estudio de la calidad de los servicios turísticos y seguridad turística en Huanta, Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(1), 163-175. , 174. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v15n1/2218-3620-rus-15-01-3529.pdf>
- Milena R, F. M. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141–146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Ministerio , d. (s.f). Obtenido de <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/servicio-de-migracion-obtiene-96-de-satisfaccion-entre-usuarios-del-aeropuerto-de-guayaquil/>
- Morillas, A. (2010). *U-Cursos*. Obtenido de U-Cursos: https://www.u-cursos.cl/ingenieria/2010/1/IN3401/1/material_docente/bajar?id_material=280296
- ONU. (2020). *Código Ético Mundial para el Turismo*. [https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/lotaipoctubre2012/septiembre/a\)%202%20BASE%20LEGAL/Codigo_Etico_Mundial_Turismo.PDF](https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/lotaipoctubre2012/septiembre/a)%202%20BASE%20LEGAL/Codigo_Etico_Mundial_Turismo.PDF)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. In *Int. J. Morphol* (Vol. 35, Issue 1). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Parra Laura, V. M. (2017). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*.
<https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>
- Ramos, C. (2020). Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6.
<https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Ruíz K, T. B. (2020). *Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto facultad de Ciencias Económicas escuela profesional de turismo*.
<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/3885/1/TURISMO%20-%20Karla%20Del%20Roc%20Ru%20R%20Bella%20Christina%20Tello%20Re%20a1tegui.pdf>
- Sacta J. (2023). *Facilidades y seguridad turística en la comunidad La Moya, cantón Riobamba*.
<https://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10748/1/Sacta%20Cabezas%20J.%20282023%29%20Facilidades%20y%20seguridad%20tur%20C3%ADstica%20en%20la%20comunidad%20La%20Moya%20cant%20B3n%20Riobamba..pdf>
- Salas, P., Velastegui, J., & Salas Wilson. (2019). Análisis documental sobre calidad y seguridad turística en las festividades de Tungurahua, Ecuador. *Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, Vol. 6(1), 96–110.
<https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1172/546>
- Salinas M. (2012). *Plan de seguridad turística para el distrito metropolitano de Quito*.
<https://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/6254>
- Sampieri H, C. F. P. B. (2014). Metodología de la investigación. *McGRAW-HILL*, 6.
file:///C:/Users/alejo/Desktop/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

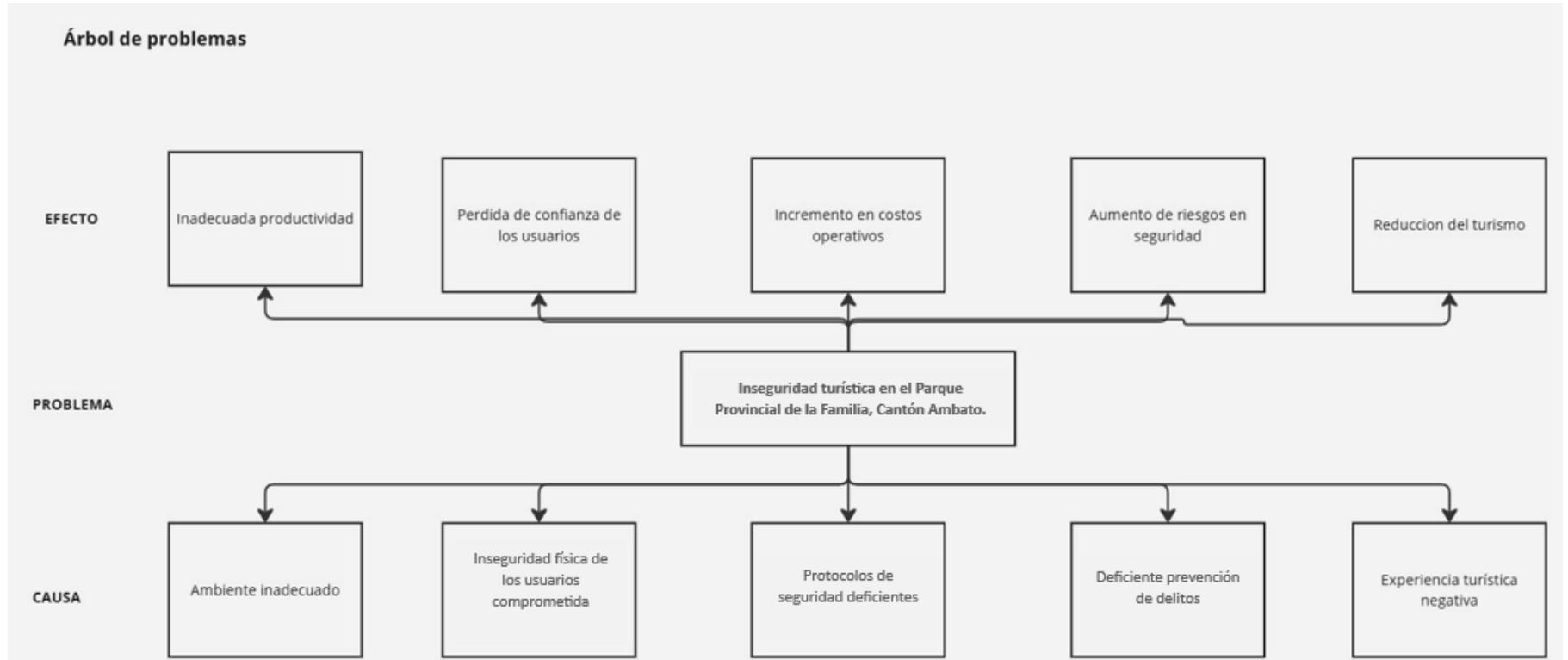
Saucedo L. (2021). *(In)seguridad y Turismo en la Triple Frontera. Análisis desde la teoría constructivista de las Relaciones Internacionales.*

https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/146217/Documento_completo.%20MAESTR%C3%8DA%20IRI-UNLAP2b.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tungurahua, G. P. (2019). *Boletín sobre estadísticas de turismo de Tungurahua.* Ambato.

ANEXOS

Anexo 1: Árbol de problemas



Fuente: Elaboración Zavala Alejandro (2024)

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 11. Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS
SEGURIDAD TURÍSTICA Reisinger, Y, Y Mavondo, F. (2005). (Grünewald, 2010).	La seguridad turística es uno de los ejes principales para generar y fortalecer un ambiente que sea adecuado para el desarrollo y la integridad de los turistas, teniendo en cuenta que se deben efectuar todas las medidas necesarias para operar con todos los protocolos de seguridad para la prevención de delitos en contra de los derechos humanos, siendo los turistas los principales objetivos a cuidar (Gómez, 2020).	Ambiente Adecuado	Las áreas recreativas son espacios sostenibles al aire libre que pueden incluir múltiples elementos urbanos y servicios: fuentes de agua, aseos, recogida de residuos, mesas, bancos, señalización, sendas, estacionamiento de vehículos, circuitos para el ejercicio físico y parques infantiles (UNODC, 2019).	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas recreativas • Baterías sanitarias. • Depósito de residuos • Señalización • Estacionamiento 	Técnicas: Encuesta Entrevista Instrumentos: Cuestionario Método de investigación Likert
		Integridad física de los turistas	La preservación de la seguridad, bienestar y derechos de los viajeros durante su experiencia turística. Esto implica garantizar la seguridad física y emocional de los turistas, así como protegerlos contra el fraude, el robo y cualquier forma de explotación o violencia (Tarlow, 2006).	<ul style="list-style-type: none"> • Preservación de la seguridad • Derechos de los viajeros • Seguridad física • Seguridad emocional • Integridad Económica 	
		Protocolos de seguridad	Conjunto de procedimientos y reglas establecidos para proteger a las personas. Incluyen medidas tanto preventivas como reactivas, como la seguridad física, la seguridad cibernética y la seguridad de la información. Los protocolos de seguridad son cruciales para proteger la integridad y reducir las vulnerabilidades y reducen del impacto de las amenazas potenciales (Burke, 2004).	<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto de procedimientos • Seguridad de la información • Protocolos de seguridad • Reducción de vulnerabilidad • Reducción de amenazas 	
		Prevención de delitos	Implementación de políticas de seguridad, la mejora del entorno físico y social para	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de seguridad 	

			disminuir las oportunidades delictivas, la promoción de la participación y conciencia comunitaria, y la aplicación efectiva de recursos tecnológicos que fortalezcan la seguridad y el bienestar de los usuarios. El objetivo principal es crear un ambiente seguro, acogedor y confiable donde los visitantes puedan disfrutar de sus actividades (Perry & Lindell, 2007).	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora del entorno físico • Recursos tecnológicos • Bienestar de los usuarios ● Ambiente seguro 	
		Experiencia turística	Fenómeno multidimensional que abarca las actividades y comportamientos de los turistas, sus motivaciones y expectativas, así como los efectos psicológicos y emocionales del viaje, y cómo estos se integran la opinión e intención de regreso (Burke, 2004).	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de los turistas • Expectativas • Efectos psicológicos • Opinión de Seguridad ● Repetición de visitas 	

Elaborado por: Zavala, Alejandro (2024)

Anexo 3: Matriz de consistencia

Tabla 12. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS
¿De qué manera impacta la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua?	Analizar el impacto de la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia, cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.	La implementación efectiva de la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia tiene un impacto significativo en la reputación del destino.	Seguridad Turística: “Incluye elementos importantes que garanticen la protección de la vida, de la salud, la integridad psicológica y económica de los visitantes al momento de seleccionar un destino.” (UNESCO, 2003)	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas recreativas • Baterías sanitarias. • Depósito de residuos • Señalización • Estacionamiento • Preservación de la seguridad • Derechos de los viajeros • Seguridad física • Seguridad emocional • Integridad Económica • Conjunto de procedimientos • Seguridad de la información • Protocolos de seguridad • Reducción de vulnerabilidad • Reducción de amenazas • Políticas de seguridad • Mejora del entorno física • Recursos tecnológicos • Bienestar de los usuarios • Ambiente seguro • Comportamiento de los turistas • Expectativas • Efectos psicológicos • Opinión de Seguridad • Repetición de visitas 	Técnicas: Encuesta Entrevista Instrumentos: Cuestionario Método de investigación Likert	IBM SPSS versión 29
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS			TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS
	*Establecer la situación actual de la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia, cantón Ambato. *Establecer la percepción de seguridad del turista en las tecnologías de ingreso en el Parque Provincial de la Familia, cantón Ambato. *Diseñar una propuesta para la seguridad turística en el Parque Provincial de la Familia según los datos obtenidos.	*Los visitantes del Parque Provincial de la Familia perciben que las medidas de seguridad actuales son suficientes para garantizar su bienestar. *Los turistas que visitan el Parque Provincial de la Familia perciben un nivel alto de seguridad en las tecnologías de ingreso.			Técnicas: Encuesta Entrevista Instrumentos: Cuestionario Método de investigación Likert	IBM SPSS versión 29

Anexo 4: Encuestas de la Variable Independiente: Seguridad Ciudadana



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y

ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE TURISMO

**ENCUESTA DIRIGIDA A VISITANTES DEL PARQUE DE LA FAMILIA, CANTÓN
AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, SOBRE EL IMPACTO DE LA SEGURIDAD
TURÍSTICA.**

El objetivo de esta encuesta es obtener datos acerca de la opinión de la Seguridad Turística en el
Parque Provincial de la Familia, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

Encuestador: Zavala López Daniel Alejandro

Formulario N.º 001

Fecha de la encuesta: / ____ / ____ / ____ /

Instrucciones

- Leer detenidamente las preguntas y marque con una X la respuesta de acuerdo su opinión
- Teniendo en consideración la escala de valoración (LIKERT)
- Contestar con toda sinceridad.

1 Muy insatisfecho

2: Insatisfactorio

3: Neutral

4: Satisfactorio

5: Muy satisfactorio

CONFIDENCIALIDAD

Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos en la misma son confidenciales y el
investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

A. INFORMACIÓN GENERAL

1. GENERO		2. EDAD		3. ¿CUÁL ES SU NIVEL DE INSTRUCCIÓN?		4. ¿CON QUIÉN EL VISITA PARQUE?		5. PROCEDENCIA	
Masculino		18-30		Primaria		Familia			
Femenino		31-45		Secundaria		Pareja			
Otro		46-60		Tercer Nivel		Amigos			
				Maestría					
				Otro					

B. INFORMACIÓN ESPECIFICA

N	ÍTEMS	OPINIÓN SOBRE EL USO				
		Muy insatisfecho	Insatisfactorio	Neutral	Satisfactorio	Muy satisfiecho
	AMBIENTE ADECUADO	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones recreativas (juegos, canchas, etc.) son seguras y adecuadas para su uso.					
2	El suministro de agua y la disposición de desechos en las baterías sanitarias son adecuados.					
3	Los contenedores de basura están distribuidos por todo el parque.					
4	Las señaléticas indican las áreas recreativas, rutas de caminata y otros puntos de interés.					
5	Los espacios de estacionamiento están delimitados y vigilados para la seguridad de los vehículos.					
	INTEGRIDAD DE LOS TURISTAS	Muy insatisfecho	Insatisfactorio	Neutral	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
		1	2	3	4	5
1	Los visitantes del parque reciben información clara sobre las medidas de seguridad y emergencia.					
2	Los derechos de los visitantes del parque son respetados en todo momento.					
3	Las instalaciones físicas del parque (equipos de juego, caminos, senderos, áreas deportivas, de picnic y áreas verdes) son mantenidas en buen estado.					
4	El ambiente del parque promueve un bienestar emocional y psicológico entre los visitantes.					
5	Los precios de los servicios y productos en el parque son competitivos y razonables.					
	PROTOCOLOS DE SEGURIDAD	Muy insatisfecho	Insatisfactorio	Neutral	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
		1	2	3	4	5
1	Los procedimientos de seguridad establecidos son claros y fáciles de entender.					
2	La información personal de visitantes se protege adecuadamente.					

3	Visualización de medidas correctivas para mitigar la vulnerabilidad del visitante: (Patrullaje Regular, carteles informativos, encuestas y feedback).					
4	Monitoreo activo para la seguridad del visitante.					
5	Protocolos de seguridad en las áreas habilitadas.					
	PREVENCIÓN DE DELITOS	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
		1	2	3	4	5
1	Políticas de seguridad en las actividades y operaciones.					
2	Las áreas de riesgo están identificadas y protegidas.					
3	Sistemas de control de acceso: (cámaras, códigos QR, tickets electrónicos).					
4	Seguridad mientras utiliza las instalaciones.					
5	El parque transmite seguridad a los usuarios.					
	EXPERIENCIA TURÍSTICA.	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
		1	2	3	4	5
1	Respeto por el entorno y las normativas del lugar.					
2	Seguridad y limpieza del Parque de la Familia.					
3	Sensación de relajación y bienestar durante la visita.					
4	Presencia adecuada de personal de seguridad en el lugar.					
5	Intención de regresar al Parque de la Familia.					

Le agradecemos por su colaboración.

Anexo 5: Preguntas para entrevista

PREGUNTAS PARA ENTREVISTA A AUTORIDADES DEL PARQUE DE LA FAMILIA
¿Cuáles son las principales medidas y protocolos que el parque temático familiar ha implementado para garantizar la seguridad y el bienestar de los visitantes? ¿Cómo se aseguran de que estos procedimientos estén comunicados de manera efectiva y comprensible para todos los visitantes?
En términos de seguridad alimentaria, ¿qué medidas específicas se han tomado para asegurar que los establecimientos de comida en el parque cumplan con estándares estrictos de higiene y seguridad alimentaria?
¿Cómo evalúan la efectividad de las medidas de seguridad implementadas en el parque? ¿Qué acciones se están tomando para abordar las preocupaciones de seguridad de los visitantes y mejorar su experiencia general en términos de seguridad?
¿Qué estrategias utilizan para garantizar que la información de seguridad proporcionada sea clara, precisa y confiable para todos los visitantes? ¿Cómo se manejan las actualizaciones de seguridad y cómo se comunican a los visitantes?
¿Cómo evalúan la experiencia general de los visitantes en el parque en términos de satisfacción y seguridad? Además, ¿qué planes tienen para mejorar aún más la seguridad y la experiencia del visitante en el futuro?

Anexo 6: Certificado para realizacion de encuestas y entrevista

 **Honorable Gobierno
Provincial de Tungurahua**

Bolivar 491 y Castillo esquina
(03) 373 0220
Casilla: 18-01-320
gobierno.provincial@tungurahua.gob.ec





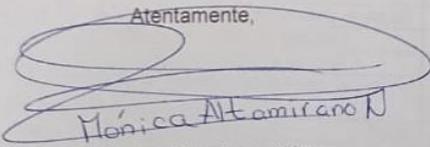

CERTIFICADO

A petición del Señor **ZAVALA LÓPEZ DANIEL ALEJANDRO**, con cédula de ciudadanía N° 1850653492, estudiante de la Universidad Nacional de Chimborazo quien ha solicitado al Señor Prefecto del la Provincia de Tungurahua autorizar el ingreso al Parque Provincial de la Familia para realizar encuestas y entrevistas al personal del área administrativa, debido a que está realizando su tesis de grado en la carrera de Turismo, con el tema **"IMPACTO DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE PROVINCIAL DE LA FAMILIA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA"**; a través de este documento certifico que se ha **AUTORIZADO** al Señor Daniel Zavala para que proceda a realizar las encuestas necesarias a los visitantes de este centro turístico y las entrevistas al personal administrativo, con el compromiso que estos resultados, conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado serán compartidos al Parque Provincial, con la finalidad de que se usen para fortalecer el servicio que ofrecemos al momento.

Es todo cuanto puedo mencionar en honor a la verdad, haciendo uso del presente como él creyera conveniente.

Ambato, 30 de junio de 2024

Atentamente,


Ing. Mónica Altamirano Núñez

Administradora del Parque Provincial de la Familia
H. Gobierno Provincial de Tungurahua
1803319159
3730220 Extensión 3201 – 3203 0991964852

Tungurahua
para el Ecuador y el mundo

www.tungurahua.gob.ec

Anexo 7: Oficio de solicitud para el ingreso al Parque Provincial de la Familia

Ambato, junio 21 del 2024

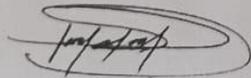
Doctor
Manuel Caizabanda
Perfecto Provincial de Tungurahua
Presente

De mi consideración:

Reciba un atento saludo de quienes saluda, Daniel Alejandro Zavala López con cédula de ciudadanía 1850653492, estudiantes de la UNACH (Universidad Nacional de Chimborazo) me encuentro realizando mi tesis de grado en la carrera de TURISMO con el tema "IMPACTO DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE PROVINCIAL DE LA FAMILIA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA" razón por la que solicito de manera más comedida me autoriza el ingreso al parque a realizar encuestas y entrevistas al personal del área administrativa.

Por la favorable atención que preste a la presente, agradecemos

Atentamente,



Daniel Alejandro Zavala López
Cel. 09 63948827
Mail: alejoandro0@hotmail.es

GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA

25 JUN 2024

F:.....HORA: 13:11
UNIDAD DE ARCHIVO

Anexo 8: Tabla de evaluación de expertos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	()

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: Universidad Nacional de Chimborazo

FECHA:

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

IMPACTO DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE DE LA FAMILIA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Seguridad turística

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas de Gestión.

N	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?			
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?			
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?			
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?			
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?			
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?			
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?			
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?			
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener datos requeridos?			
	Total:			

SUGERENCIAS:

.....
.....
.....

Firma del Experto:

Anexo 9: Validación de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Silvia Aldaz Hernandez

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	(X)
Doctor.....	()
Magister.....	()

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: Universidad Nacional de Chimborazo

FECHA: 4/07/2024

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:
IMPACTO DE LA SEGURIDAD TURÍSTICA EN EL PARQUE PROVINCIAL DE LA FAMILIA, CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Seguridad turística
 Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas de Gestión.

N	Preguntas	Aprecia		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 se menciona 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 se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener datos requeridos?	X		
Total:		11		

SUGERENCIAS:

.....

.....

Firma del Experto:

Tabla 13. Sexo del encuestado

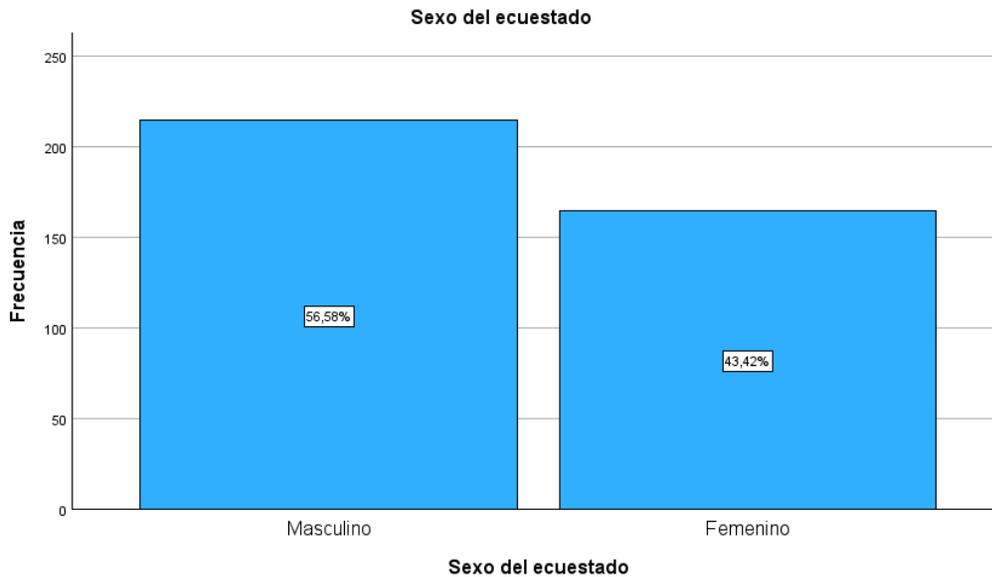
Sexo del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	215	56,58	56,58	56,6
	Femenino	165	43,42	43,42	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 1. Sexo



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 56.58% son hombres y el 43.42% son mujeres. Se concluye que hay una mayor participación masculina en la encuesta.

Tabla 14. Edad del encuestado

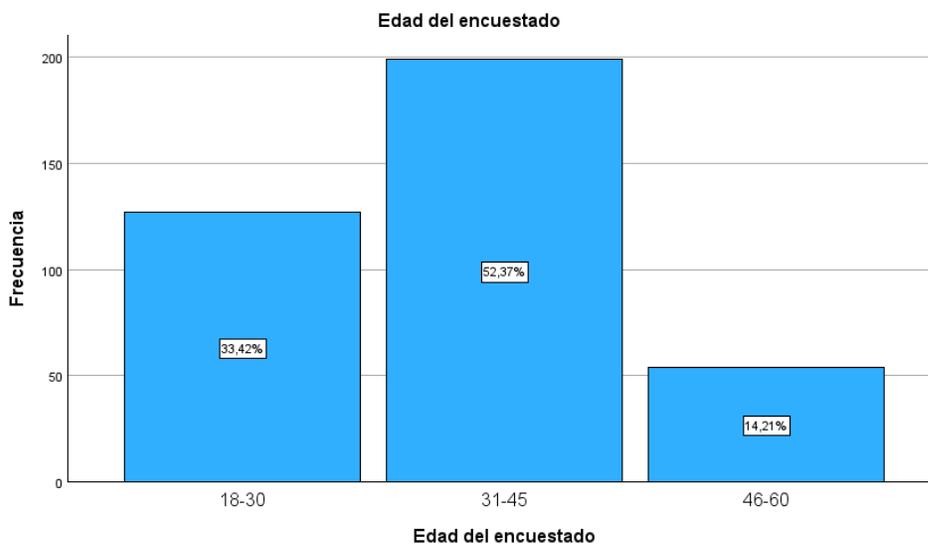
Edad del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-30	127	33,42	33,42	33,42
	31-45	199	52,37	52,37	85,79
	46-60	54	14,21	14,21	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 2. Edad



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Los resultados obtenidos muestran que las edades de los encuestados varían entre los 18 y 68 años, con la mayor concentración en el grupo de 31 a 45 años. Se concluye que la mayoría de los encuestados se encuentran en la etapa de adultos jóvenes y media.

Tabla 15. Instrucción

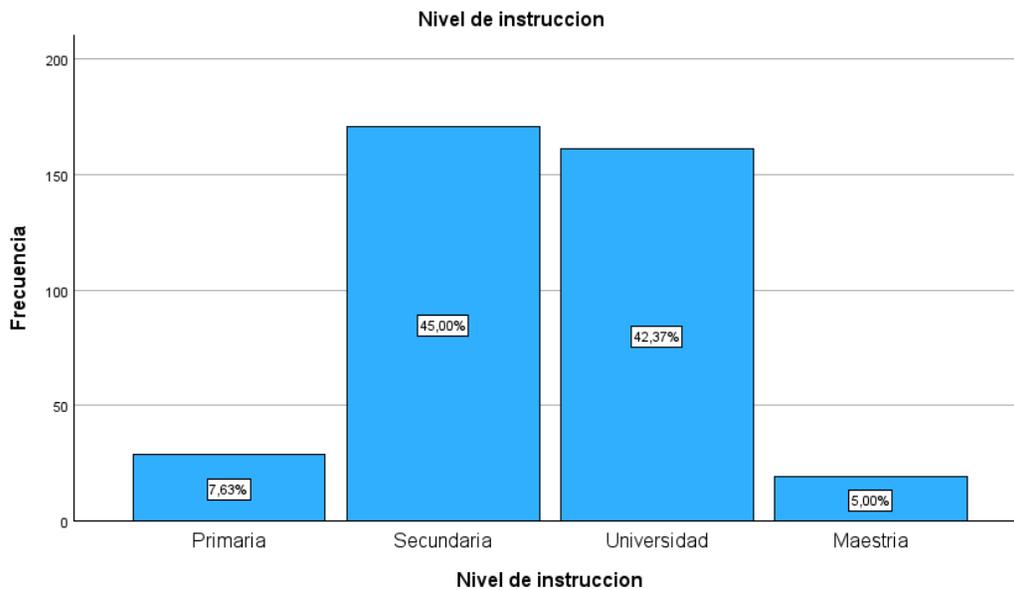
Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	29	7,63	7,63	7,63
	Secundaria	171	45,00	45,00	52,63
	Universidad	161	42,37	42,37	95
	Maestría	19	5,00	5,00	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 3. Instrucción



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 7.63% tiene nivel educativo de primaria, el 45% de secundaria, el 42.37% de universidad y el 5% de maestría. Se concluye que la mayoría de los encuestados tiene al menos educación secundaria, con una gran proporción que ha alcanzado la educación universitariaTabla 16. Con quién visita el parque

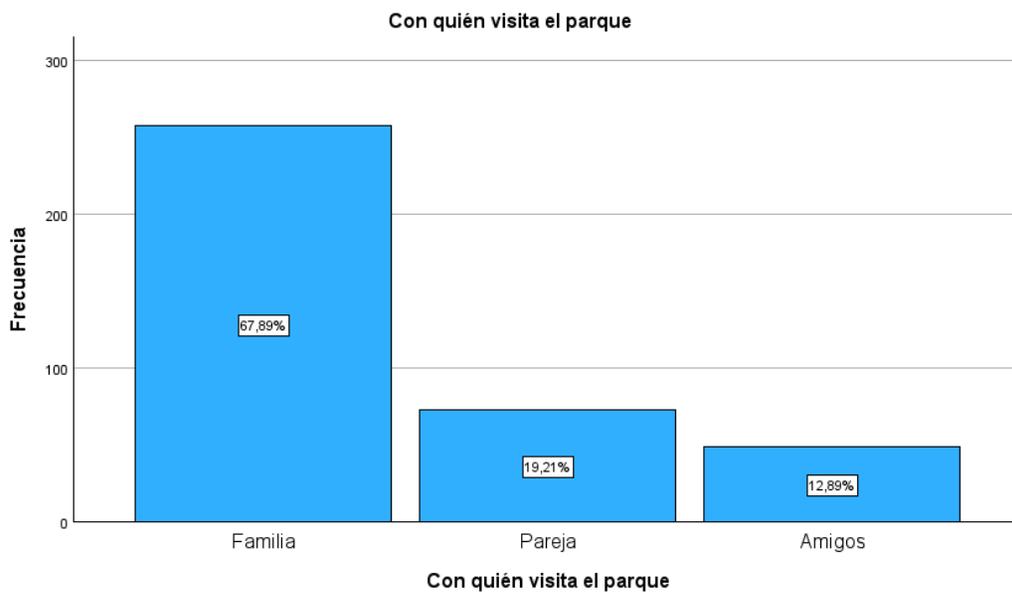
Con quién visita el parque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Familia	258	67,89	67,89	67,89
	Pareja	73	19,21	19,21	87,1
	Amigos	49	12,89	12,89	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 4. Con quién visita el parque



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 67.89% visita el parque en familia, el 19.21% lo hace con su pareja y el 12.89% con amigos. Se concluye que la mayoría de los encuestados visitan el parque en familia.

Tabla 17. Procedencia del encuestado

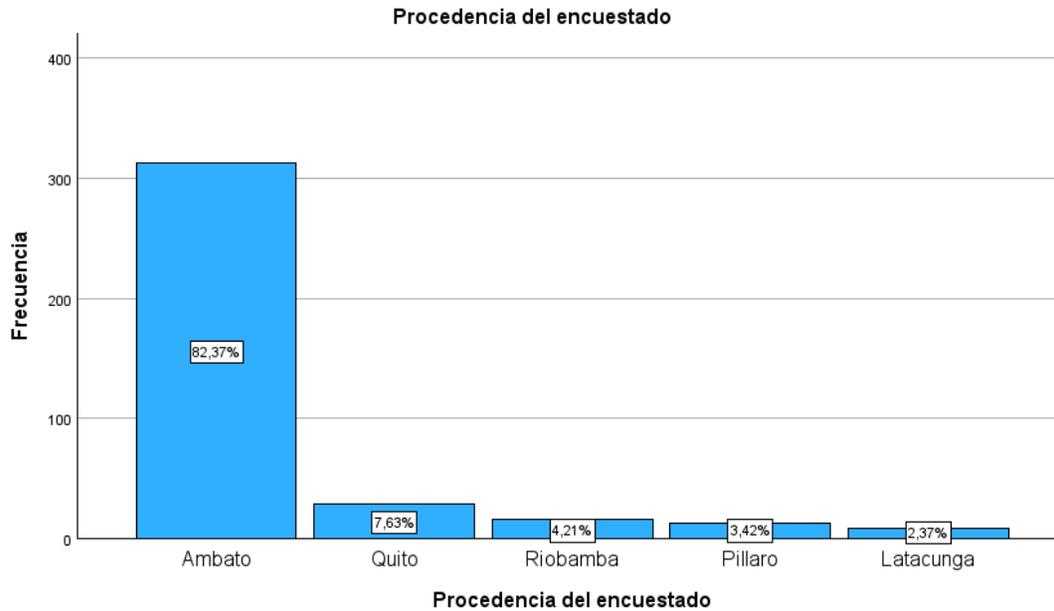
Procedencia del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ambato	313	82,37	82,37	82,37
	Quito	29	7,63	7,63	90,00
	Riobamba	16	4,21	4,21	94,21
	Píllaro	13	3,42	3,42	97,61
	Latacunga	9	2,37	2,37	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 5. Procedencia del encuestado



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 82.37% proviene de Ambato, el 7.63% de Quito, el 4.21% de Riobamba, el 3.42% de Píllaro y el 2.37% de Latacunga. Se concluye que la mayoría de los encuestados son residentes de Ambato.

Tabla 18. Ítem 1

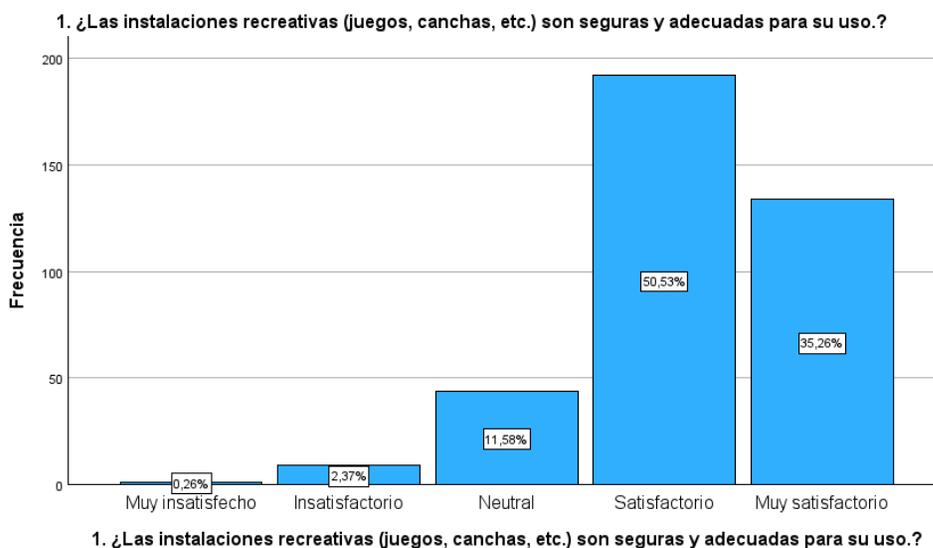
1. ¿Las instalaciones recreativas (juegos, canchas, etc.) son seguras y adecuadas para su uso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	0,26	0,26	0,26
	Insatisfactorio	9	2,37	2,37	2,63
	Neutral	44	11,58	11,58	14,21
	Satisfactorio	192	50,53	50,53	64,74
	Muy satisfactorio	134	35,26	35,26	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 6. Ítem 1



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según los resultados reflejan un alto nivel de aceptación y satisfacción general entre los usuarios, lo que respalda la eficacia de las medidas implementadas en términos de seguridad y calidad en las instalaciones recreativas.

Tabla 19. Ítem 2

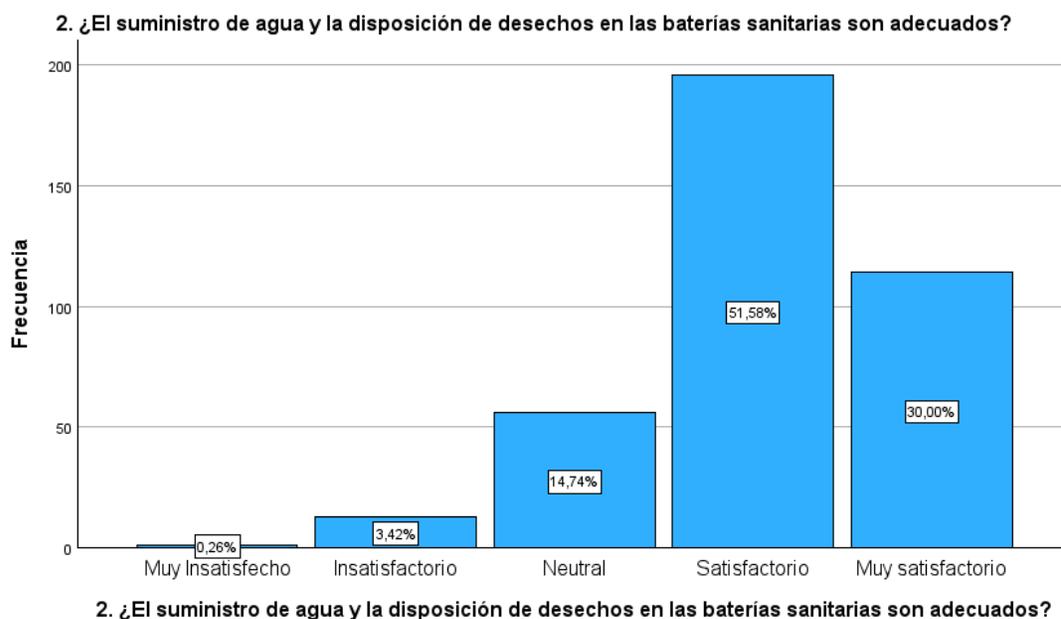
2. ¿El suministro de agua y la disposición de desechos en las baterías sanitarias son adecuados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	1	0,26	0,26	0,26
	Insatisfactorio	13	3,42	3,42	3,68
	Neutral	56	14,74	14,74	18,42
	Satisfactorio	196	51,58	51,58	70,0
	Muy satisfactorio	114	30,00	30,00	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 7. Ítem 2



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según los resultados un alto grado de aceptación general respecto al suministro de agua y la disposición de desechos, indicando que las instalaciones sanitarias cumplen, en gran medida, con las necesidades y expectativas de los usuarios.

Tabla 20. Ítem 3

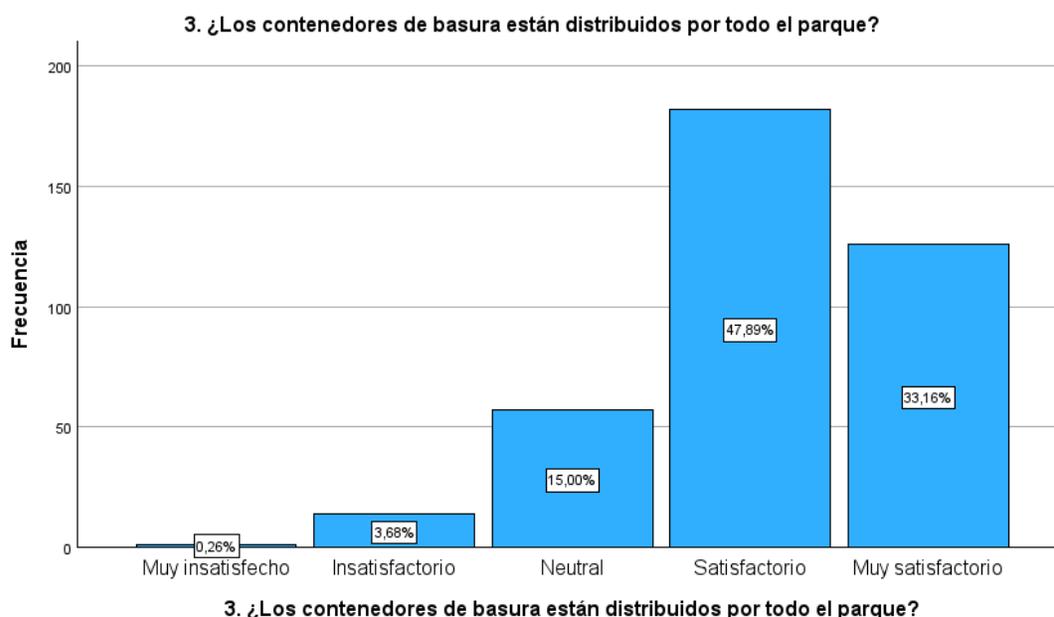
3. ¿Los contenedores de basura están distribuidos por todo el parque?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	0,26	0,26	0,26
	Insatisfactorio	14	3,68	3,68	3,94
	Neutral	57	15,00	15,00	18,94
	Satisfactorio	182	47,89	47,89	66,83
	Muy satisfactorio	126	33,16	33,16	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 8. Ítem 3



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con la distribución de los contenedores de basura, lo que sugiere que esta medida contribuye de manera efectiva a la limpieza y funcionalidad del parque.

Tabla 21. Ítem 4

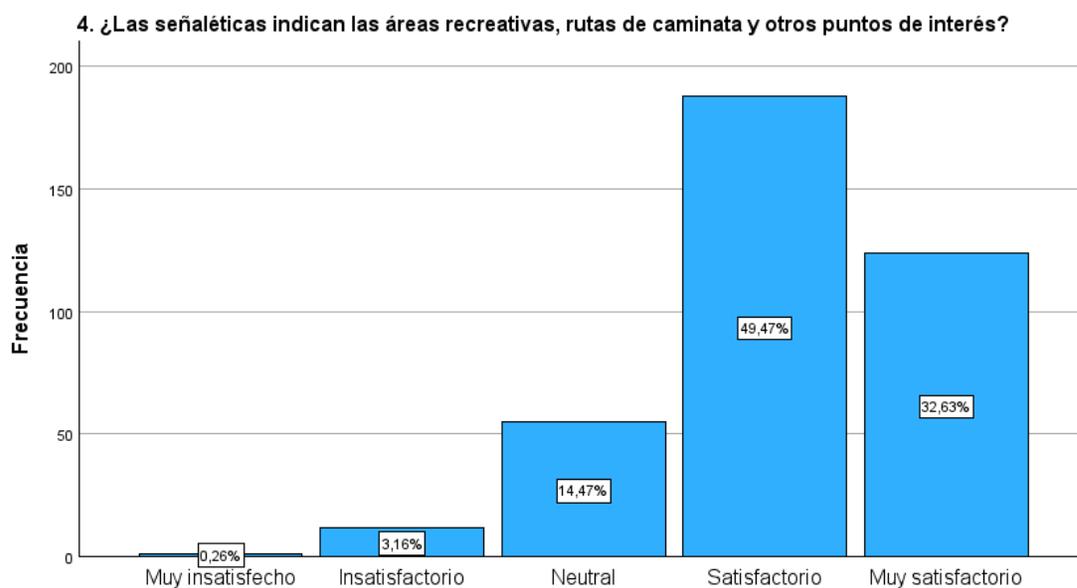
4. ¿Las señaléticas indican las áreas recreativas, rutas de caminata y otros puntos de interés?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	0,26	0,26	0,26
	Insatisfactorio	12	3,16	3,16	3,42
	Neutral	55	14,47	14,47	17,89
	Satisfactorio	188	49,47	49,47	67,36
	Muy satisfactorio	124	32,63	32,63	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 9. Ítem 4



4. ¿Las señaléticas indican las áreas recreativas, rutas de caminata y otros puntos de interés?

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar un alto nivel de satisfacción con las señaléticas del parque, lo que sugiere que cumplen eficazmente su función de orientación y contribuyen a una experiencia positiva para los visitantes.

Tabla 22. Ítem 5

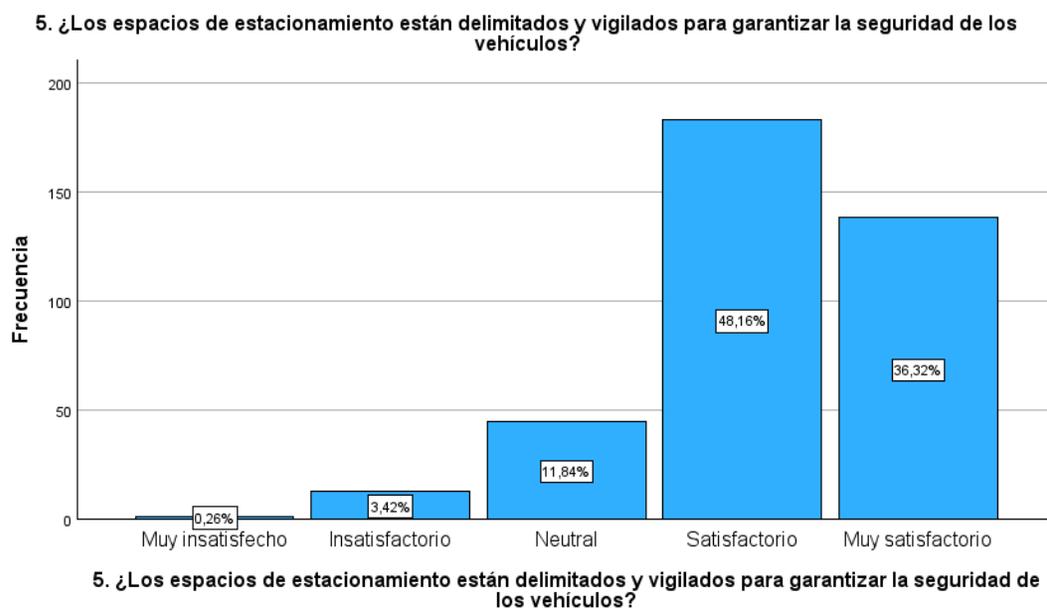
5. ¿Los espacios de estacionamiento están delimitados y vigilados para garantizar la seguridad de los vehículos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	13	3,42	3,42	3,68
	Neutral	45	11,84	11,84	15,52
	Satisfactorio	183	48,16	48,16	63,68
	Muy satisfactorio	138	36,32	36,32	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 10. Ítem 5



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados demuestran un alto nivel de satisfacción con los espacios de estacionamiento, lo que sugiere que cumplen efectivamente las expectativas de los usuarios, facilitando una experiencia cómoda y conveniente en el parque.

Tabla 23. Ítem 6

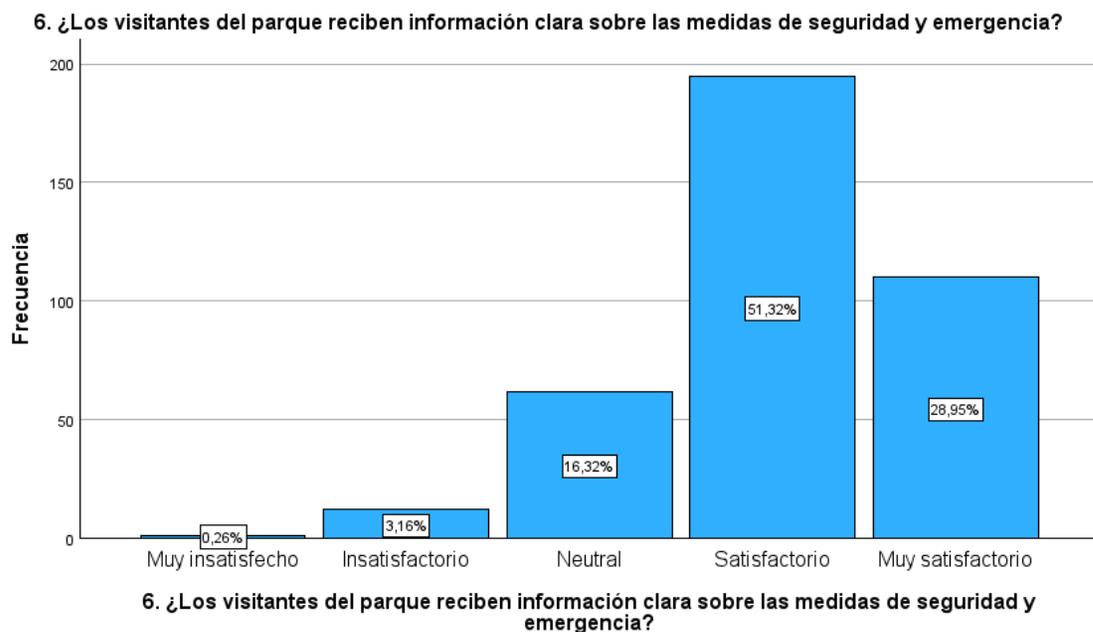
6. ¿Los visitantes del parque reciben información clara sobre las medidas de seguridad y emergencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	12	3,16	3,16	3,42
	Neutral	62	16,32	16,32	19,74
	Satisfactorio	195	51,32	51,32	71,06
	Muy satisfactorio	110	28,95	28,95	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 11. Ítem 6



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados la evidencian de un buen nivel de satisfacción con la información sobre seguridad y emergencia, lo que sugiere que los usuarios se sienten bien informados y respaldados en caso de una eventualidad.

Tabla 24. Ítem 7

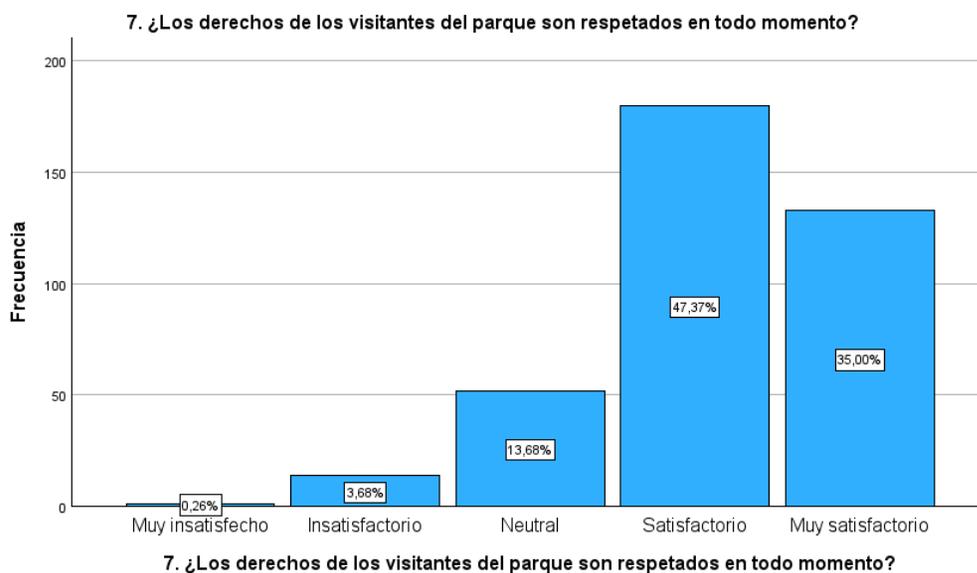
7. ¿Los derechos de los visitantes del parque son respetados en todo momento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	14	3,68	3,68	3,94
	Neutral	52	13,68	13,68	17,62
	Satisfactorio	180	47,37	47,37	64,99
	Muy satisfactorio	133	35,00	35,00	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 12. Ítem 7



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar en estos resultados un sólido nivel de satisfacción respecto al respeto por los derechos de los visitantes, lo que sugiere un entorno donde los usuarios se sienten valorados y tratados de manera justa durante su visita al parque.

Tabla 25. Ítem 8

8. ¿Las instalaciones físicas del parque (equipos de juego, caminos, senderos, áreas deportivas, de picnic y áreas verdes) son mantenidas en buen estado?

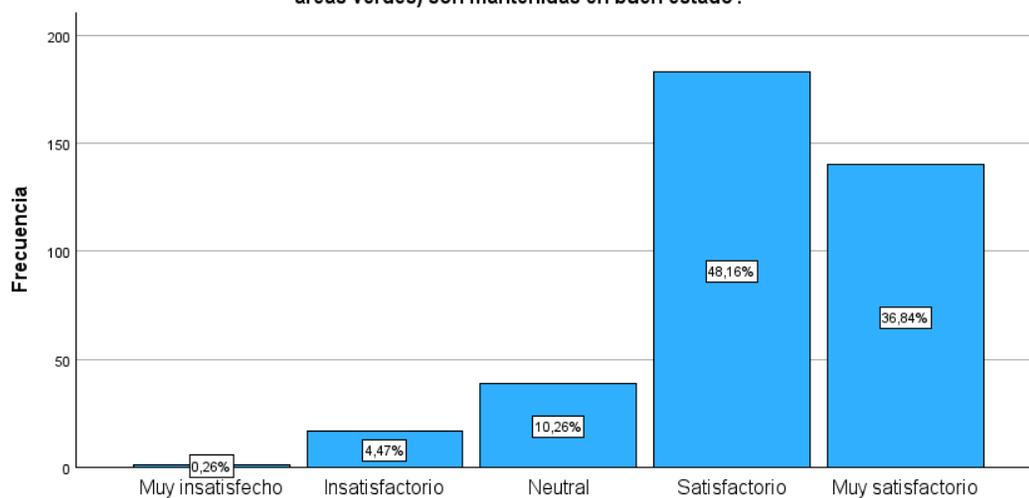
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	17	4,47	4,47	4,73
	Neutral	39	10,26	10,26	14,99
	Satisfactorio	183	48,16	48,16	63,15
	Muy satisfactorio	140	36,84	36,84	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 13. Ítem 8

8. ¿Las instalaciones físicas del parque (equipos de juego, caminos, senderos, áreas deportivas, de picnic y áreas verdes) son mantenidas en buen estado?



8. ¿Las instalaciones físicas del parque (equipos de juego, caminos, senderos, áreas deportivas, de picnic y áreas verdes) son mantenidas en buen estado?

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con el mantenimiento de las instalaciones, lo que sugiere que las acciones de conservación implementadas son efectivas y valoradas por los visitantes del parque.

Tabla 26. Ítem 9

9. ¿El ambiente del parque promueve un sentido de bienestar emocional y psicológico entre los visitantes?

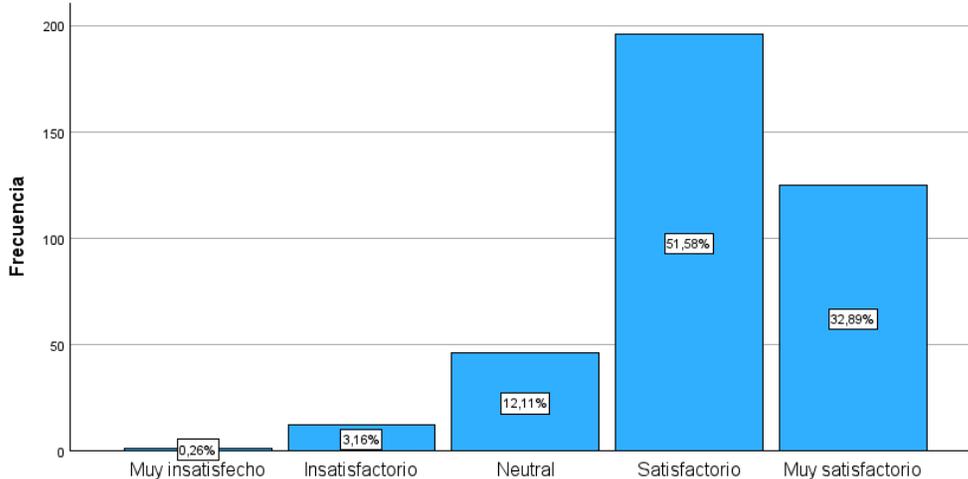
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	12	3,16	3,16	3,42
	Neutral	46	12,11	12,11	15,53
	Satisfactorio	196	51,58	51,58	67,11
	Muy satisfactorio	125	32,89	32,89	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 14. Ítem 9

9. ¿El ambiente del parque promueve un sentido de bienestar emocional y psicológico entre los visitantes?



9. ¿El ambiente del parque promueve un sentido de bienestar emocional y psicológico entre los visitantes?

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con el ambiente del parque, sugiriendo que los visitantes perciben un entorno agradable, bien cuidado y acogedor, lo cual contribuye a una experiencia positiva en general.

Tabla 27. Ítem 10

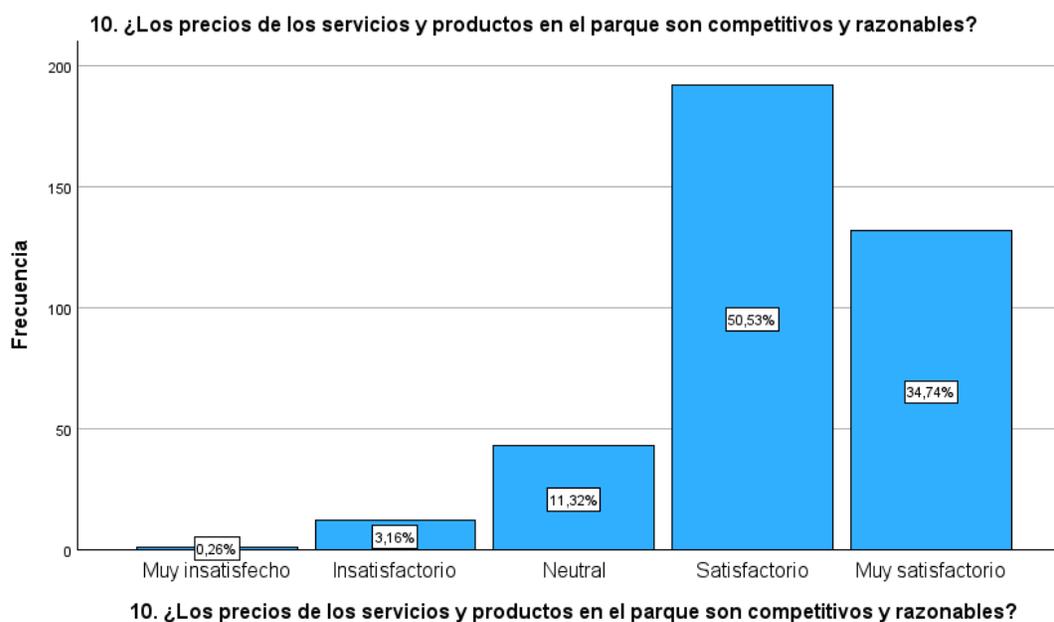
10. ¿Los precios de los servicios y productos en el parque son competitivos y razonables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	12	3,16	3,16	3,42
	Neutral	43	11,32	11,32	14,74
	Satisfactorio	192	50,53	50,53	65,27
	Muy satisfactorio	132	34,74	34,74	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 15. Ítem 10



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con los precios en el parque, lo que sugiere que los visitantes sienten que reciben un buen valor por su dinero, contribuyendo a una experiencia positiva general.

Tabla 28. Ítem 11

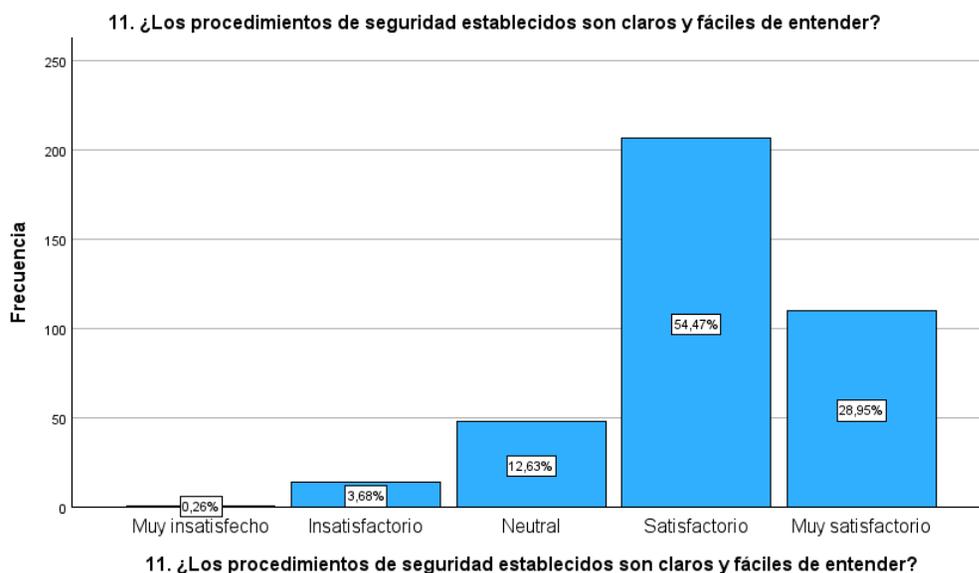
11. ¿Los procedimientos de seguridad establecidos son claros y fáciles de entender?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	14	3,68	3,68	3,94
	Neutral	48	12,63	12,63	16,57
	Satisfactorio	207	54,47	54,47	71,04
	Muy satisfactorio	110	28,95	28,95	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 16. Ítem 11



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con la claridad de los procedimientos de seguridad, lo que sugiere que los visitantes se sienten bien informados y seguros en el parque.

Tabla 29. Ítem 12

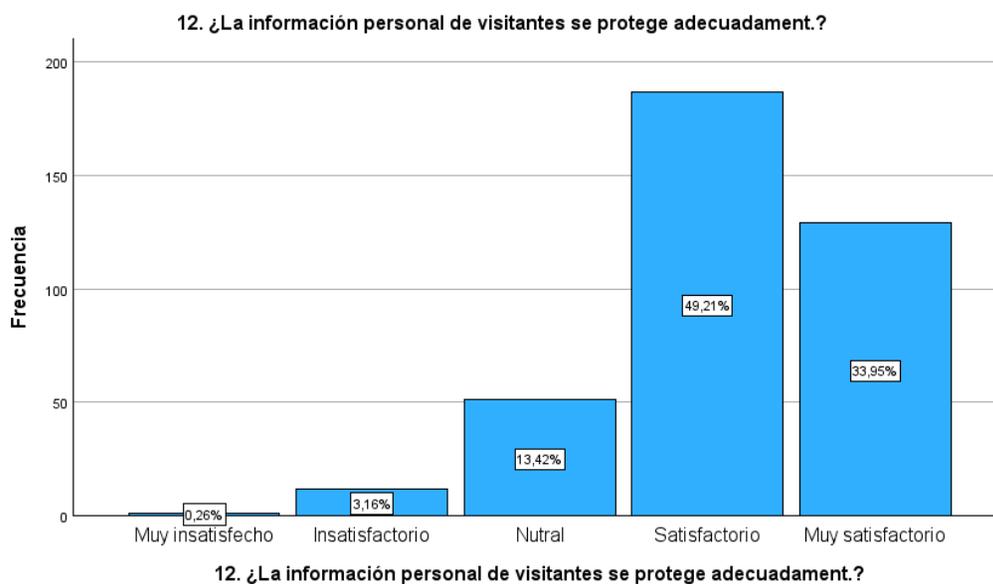
12. ¿La información personal de visitantes se protege adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	12	3,16	3,16	3,42
	Neutral	51	13,42	13,42	16,84
	Satisfactorio	187	49,21	49,21	66,05
	Muy satisfactorio	129	33,95	33,95	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 17. Ítem 12



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

S puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con las medidas de protección de la información personal, lo que sugiere que los visitantes confían en la seguridad de sus datos durante su experiencia en el parque.

Tabla 30. Ítem 13

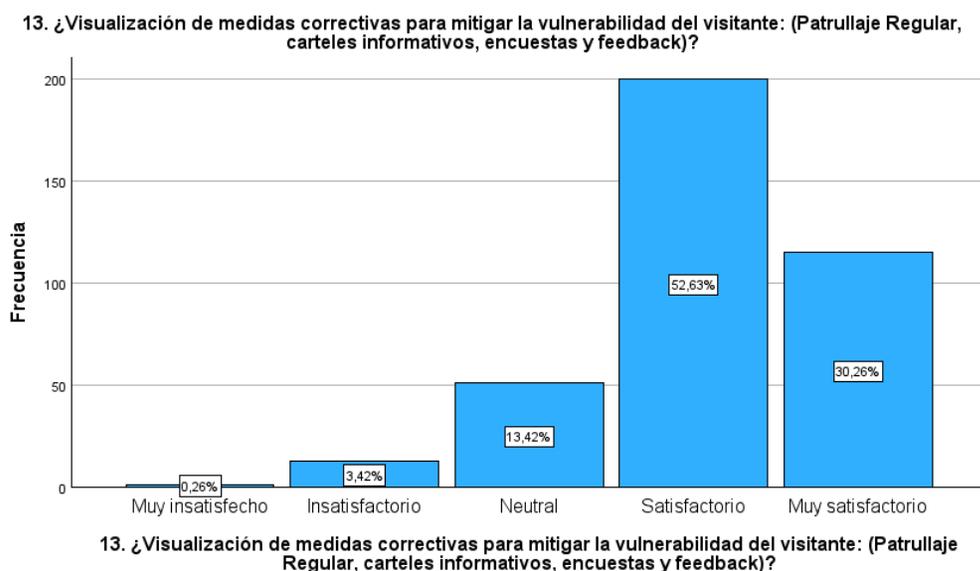
13. ¿Visualización de medidas correctivas para mitigar la vulnerabilidad del visitante: (Patrullaje Regular, carteles informativos, encuestas y feedback)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	13	3,42	3,42	3,68
	Neutral	51	13,42	13,42	17,1
	Satisfactorio	200	52,63	52,63	69,73
	Muy satisfactorio	115	30,26	30,26	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 18. Ítem 13



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con la visualización de las medidas correctivas, lo que sugiere que los visitantes se sienten respaldados y protegidos en cuanto a su seguridad durante su visita al parque.

Tabla 31. Ítem 14

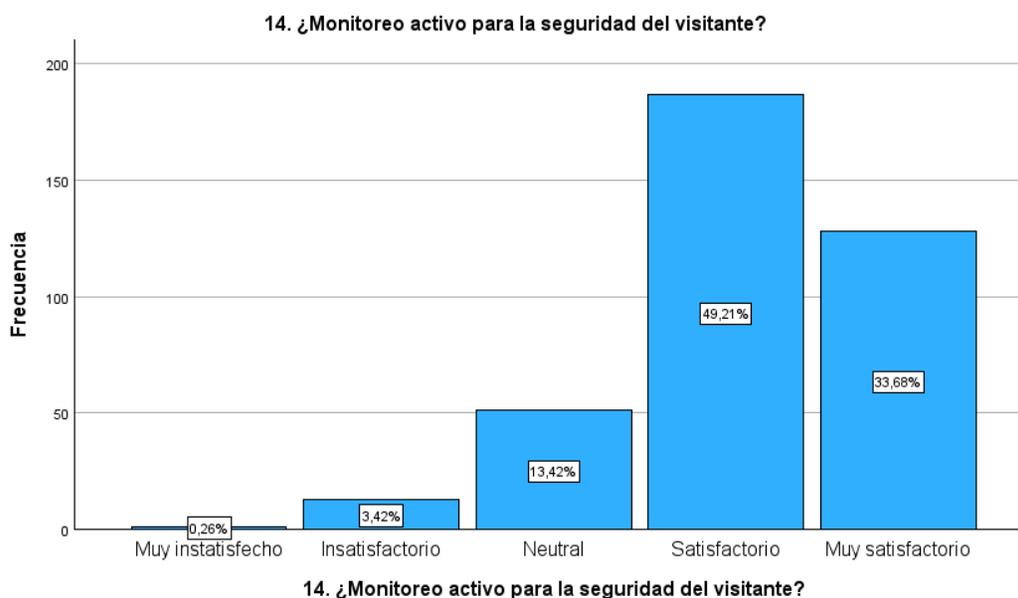
14. ¿Monitoreo activo para la seguridad del visitante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	13	3,42	3,42	3,68
	Neutral	51	13,42	13,42	17,1
	Satisfactorio	187	49,21	49,21	66,31
	Muy satisfactorio	128	33,68	33,68	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 19. Ítem 14



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con el monitoreo activo de seguridad, lo que sugiere que los visitantes se sienten protegidos y respaldados durante su experiencia en el parque.

Tabla 32. Ítem 15

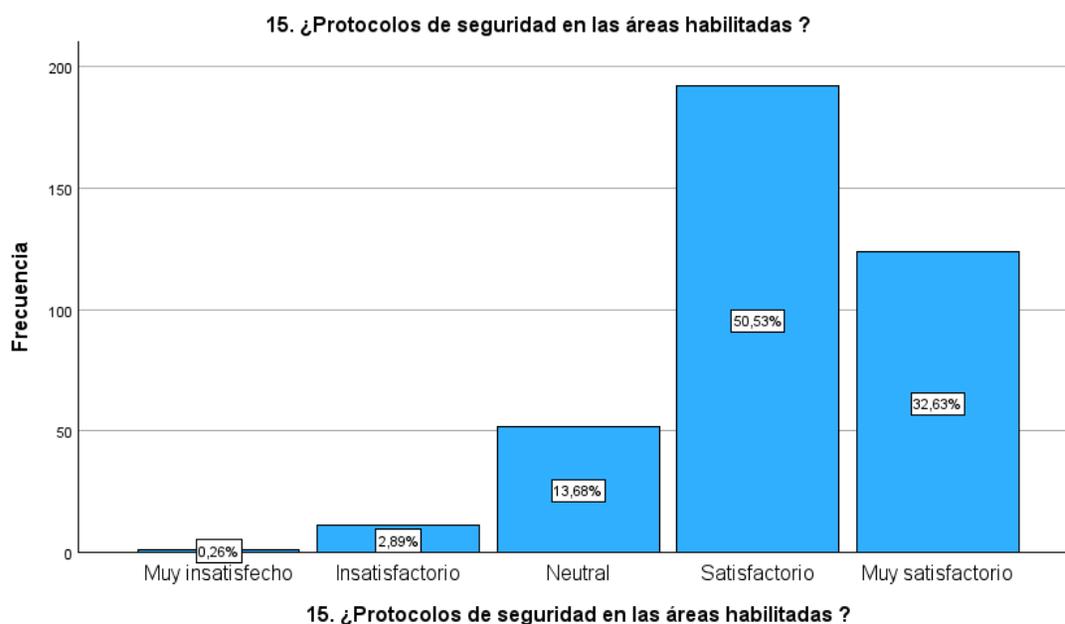
15. ¿Protocolos de seguridad en las áreas habilitadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	11	2,89	2,89	3,15
	Neutral	52	13,68	13,68	16,83
	Satisfactorio	192	50,53	50,53	67,36
	Muy satisfactorio	124	32,63	32,63	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 20. Ítem 15



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con los protocolos de seguridad, lo que sugiere que los visitantes se sienten seguros y respaldados en las áreas habilitadas del parque.

Tabla 33. Ítem 16

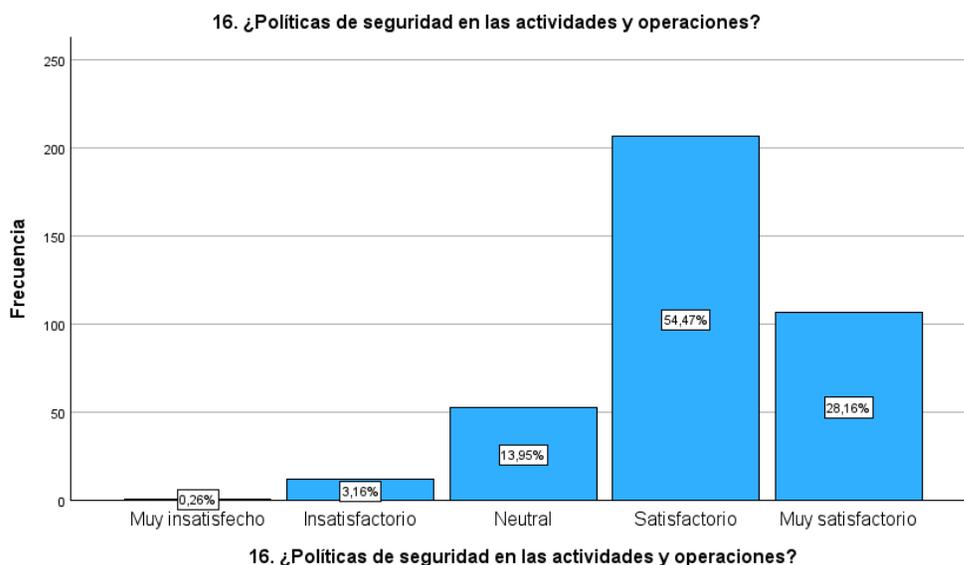
16. ¿Políticas de seguridad en las actividades y operaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	12	3,16	3,16	3,42
	Neutral	53	13,95	13,95	17,37
	Satisfactorio	207	54,47	54,47	71,84
	Muy satisfactorio	107	28,16	28,16	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 21. Ítem 16



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con las políticas de seguridad en las actividades y operaciones, lo que sugiere que los visitantes se sienten protegidos y respaldados en sus interacciones con el parque.

Tabla 34. Ítem 17

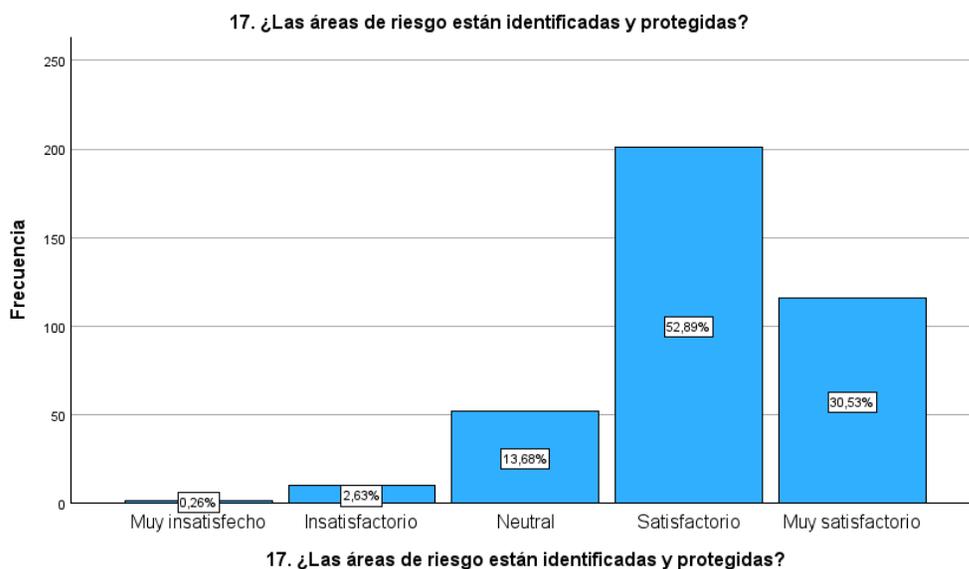
17. ¿Las áreas de riesgo están identificadas y protegidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	10	2,63	2,63	2,89
	Neutral	52	13,68	13,68	16,57
	Satisfactorio	201	52,89	52,89	69,46
	Muy satisfactorio	116	30,53	30,53	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 22. Ítem 17



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con la identificación de áreas de riesgo, lo que sugiere que los visitantes se sienten informados y protegidos al conocer claramente los posibles riesgos dentro del parque.

Tabla 35. Ítem 18

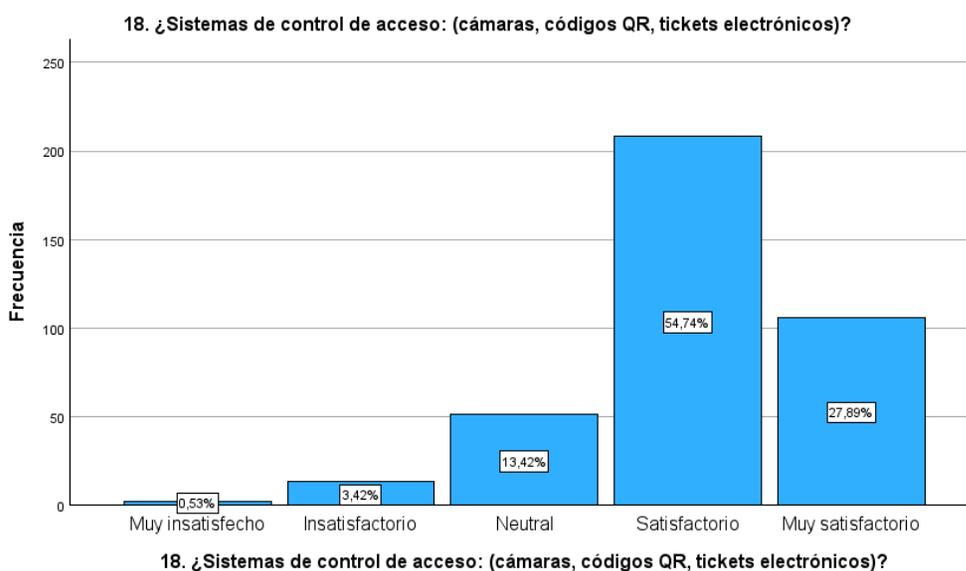
18. ¿Sistemas de control de acceso: (cámaras, códigos QR, tickets electrónicos)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	2	0,53	0,53	0,53
	Insatisfactorio	13	3,42	3,42	3,95
	Neutral	51	13,42	13,42	17,37
	Satisfactorio	208	54,74	54,74	72,11
	Muy satisfactorio	106	27,89	27,89	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 23. Ítem 18



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con los sistemas de control de acceso, lo que sugiere que los visitantes se sienten seguros y cómodos con los métodos utilizados para ingresar y controlar el acceso al parque.

Tabla 36. Ítem 19

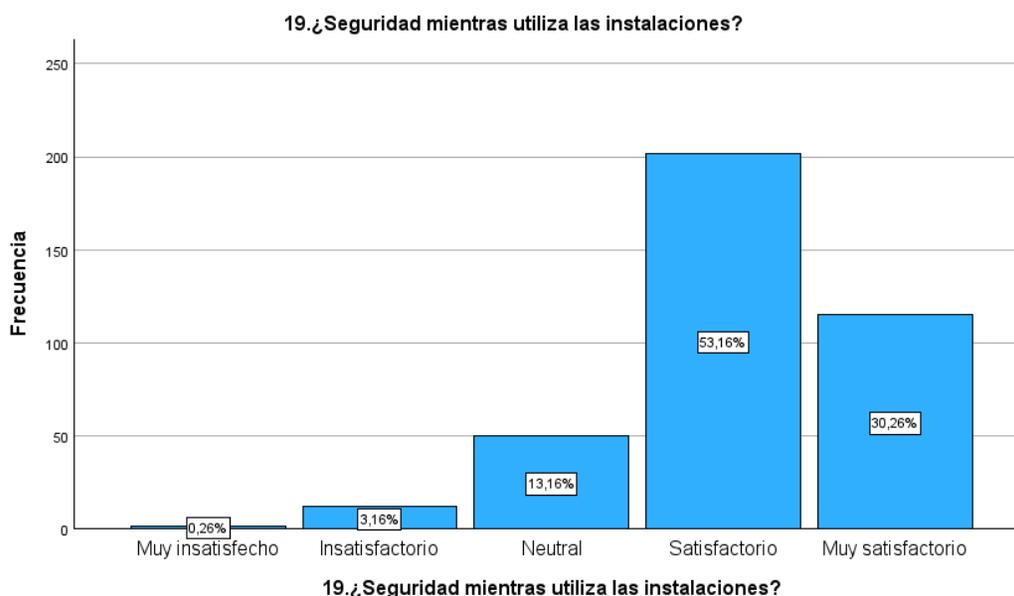
19. ¿Seguridad mientras utiliza las instalaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	12	3,16	3,16	3,42
	Neutral	50	13,16	13,16	16,58
	Satisfactorio	202	53,16	53,16	69,74
	Muy satisfactorio	115	30,26	30,26	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 24. Ítem 19



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con la seguridad mientras se utilizan las instalaciones, lo que sugiere que los visitantes se sienten protegidos y respaldados durante su experiencia en el parque.

Tabla 37. Ítem 20

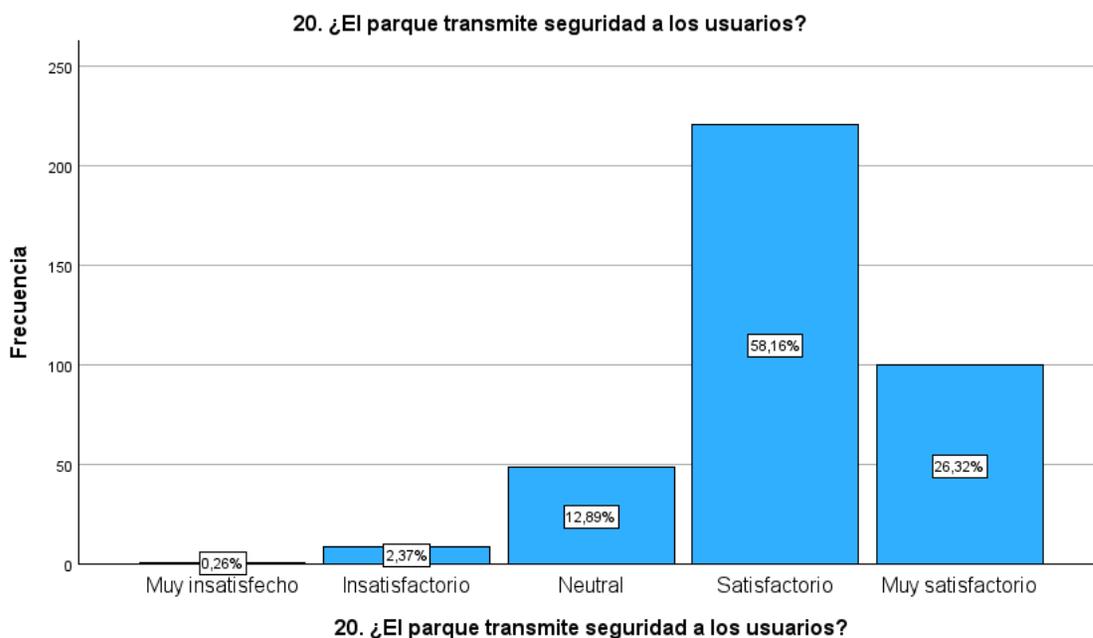
20. ¿El parque transmite seguridad a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	9	2,37	2,37	2,63
	Neutral	49	12,89	12,89	15,52
	Satisfactorio	221	58,16	58,16	73,68
	Muy satisfactorio	100	26,32	26,32	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 25. Ítem 20



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con la seguridad percibida en el parque, lo que sugiere que los visitantes se sienten en general protegidos y respaldados durante su visita.

Tabla 38. Ítem 21

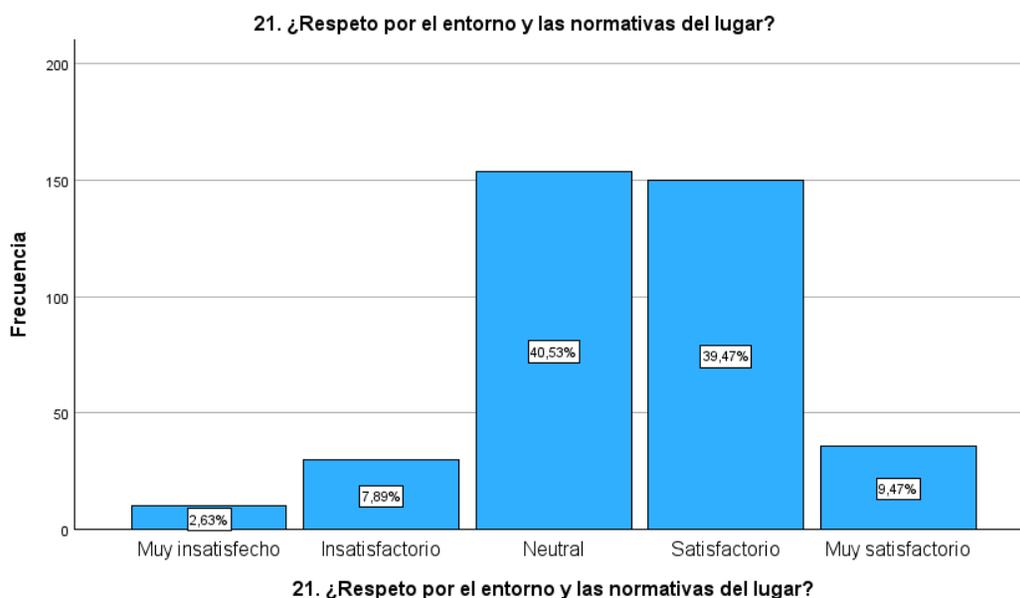
21. ¿Respeto por el entorno y las normativas del lugar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	10	2,63	2,63	2,63
	Insatisfactorio	30	7,89	7,89	10,52
	Neutral	154	40,53	40,53	51,05
	Satisfactorio	150	39,47	39,47	90,52
	Muy satisfactorio	36	9,47	9,47	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 26. Ítem 21



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar que, aunque la mayoría de los visitantes tiene una opinión positiva, los resultados sugieren que hay áreas de mejora en cuanto al respeto por las normativas y el entorno, y que se debe seguir trabajando para aumentar la satisfacción general en este aspecto.

Tabla 39. Ítem 22

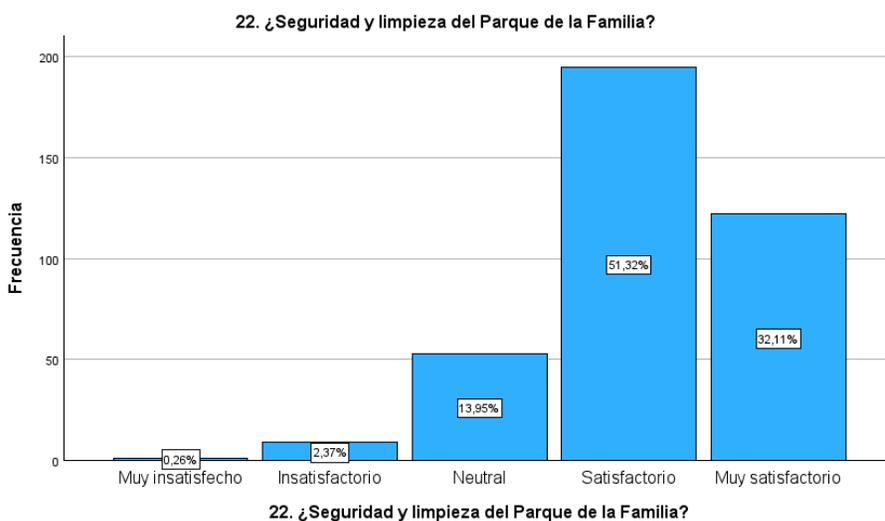
22. ¿Seguridad y limpieza del Parque de la Familia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	9	2,37	2,37	2,63
	Neutral	53	13,95	13,95	16,58
	Satisfactorio	195	51,32	51,32	67,9
	Muy satisfactorio	122	32,11	32,11	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 27. Ítem 22



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con la seguridad y limpieza del parque, lo que sugiere que los visitantes perciben el ambiente del parque como seguro y bien cuidado.

Tabla 40. Ítem 23

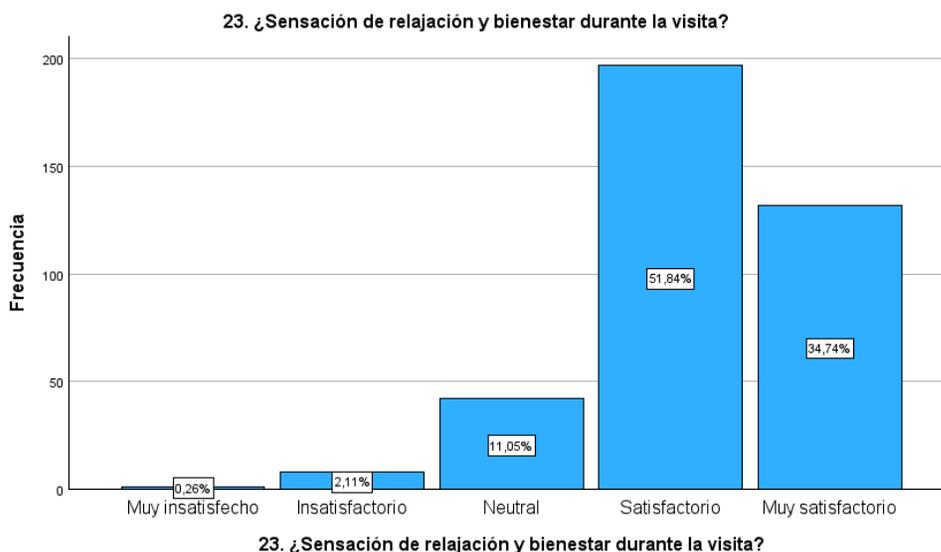
23. ¿Sensación de relajación y bienestar durante la visita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	8	2,11	2,11	2,37
	Neutral	42	11,05	11,05	13,42
	Satisfactorio	197	51,84	51,84	65,26
	Muy satisfactorio	132	34,74	34,74	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 28. Ítem 23



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados una alta satisfacción en cuanto a la sensación de relajación y bienestar, lo que sugiere que el parque ofrece un entorno adecuado para que los visitantes disfruten de una experiencia tranquila y placentera.

Tabla 41. Ítem 24

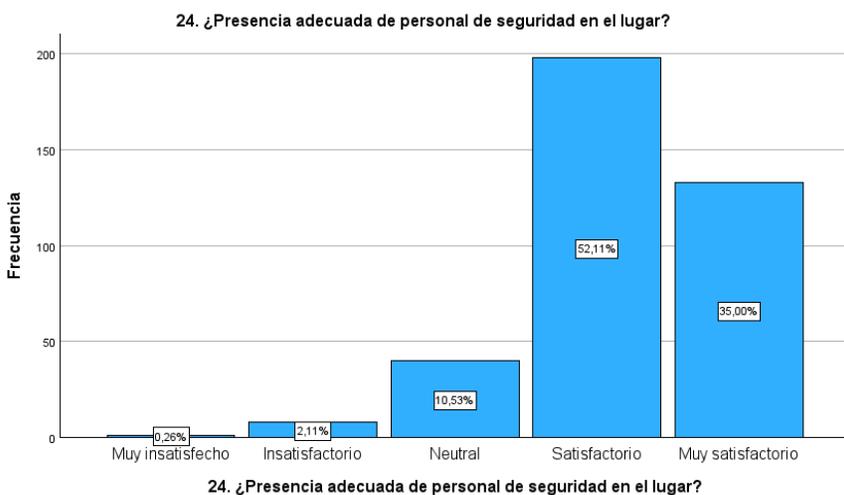
24. ¿Presencia adecuada de personal de seguridad en el lugar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	8	2,11	2,11	2,37
	Neutral	40	10,53	10,53	12,9
	Satisfactorio	198	52,11	52,11	65,01
	Muy satisfactorio	133	35,00	35,00	100,0
	Total		380	100,0	100,0

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 29. Ítem 24



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción con la presencia de personal de seguridad en el parque, lo que sugiere que los visitantes se sienten protegidos y respaldados durante su visita.

Tabla 42. Ítem 25

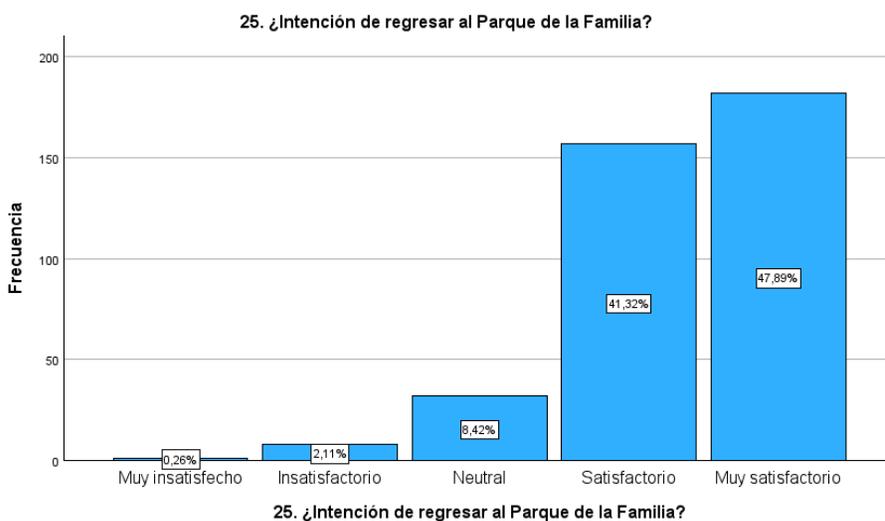
25. ¿Intención de regresar al Parque de la Familia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	,26	,26	,26
	Insatisfactorio	8	2,11	2,11	2,37
	Neutral	32	8,42	8,44	10,81
	Satisfactorio	157	41,32	41,32	52,13
	Muy satisfactorio	182	47,89	47,89	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Gráfico 30. Ítem 25



Fuente: IBM SPSS Statistics

Elaboración: Zavala, Alejandro (2024)

Se puede interpretar según estos resultados un alto nivel de satisfacción general con la experiencia en el parque, ya que la mayoría de los visitantes no solo se sienten satisfechos con los aspectos evaluados, sino que también están dispuestos a regresar en el futuro.