



**Universidad Nacional de Chimborazo**

**Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas**

**Carrera de Gestión Turística y Hotelera**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de  
Ingeniero en Gestión Turística y Hotelera

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**“GESTIÓN Y SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD  
DE RIOBAMBA”**

**Autor**

Alexander Inahin Taris Almache

**Tutor:**

Dr. Héctor Germán Pacheco Sanunga

**Riobamba - Ecuador**

**2020**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Yo. Dr. Héctor Germán Pacheco Sanunga, certifico que el presente proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Turística y Hotelera, con el tema **“GESTIÓN Y SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”** ha sido elaborado por el Sr. Alexander Inahin Taris Almache, el mismo que ha sido dirigido y revisado durante todo el proceso de investigación por mi persona en calidad de tutor, por lo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Es todo cuanto puedo afirmar en honor a la verdad.

Atentamente:



---

Dr. Héctor Germán Pacheco Sanunga

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los miembros del tribunal del proyecto de investigación titulado “**GESTIÓN Y SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA**”, presentado por el estudiante: Alexander Inahin Taris Almache y dirigido por: Dr. Héctor Germán Pacheco Sanunga.

Una vez expuesta la sustentación oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuestos afirman:

Dr. Víctor Velasco  
**Presidente del tribunal**



Mgs. Pablo Méndez  
**Miembro 1 del tribunal**



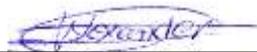
Mgs. Danilo Quintana  
**Miembro 2 del tribunal**



## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad del presente proyecto de investigación, ideas y resultados obtenidos corresponden únicamente a:

Alexander Inahin Taris Almache (Autor) con C.I.: 020252097-9 y el Dr. Héctor Germán Pacheco Sanunga PhD. (Tutor) y el contenido de este proyecto a la Universidad Nacional de Chimborazo.



**Alexander Inahin Taris Almache**

C.I.: 020252097-9

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme el regalo de la vida y las fuerzas necesarias para superar cada prueba de la vida, agradezco a mis padres, familiares, amigos, profesores y a la Universidad Nacional de Chimborazo que han brindado el apoyo para la realización de la investigación y permitirme cumplir un objetivo más en mi vida.

## **DEDICATORIA**

La investigación realizada está dedicada especialmente a mis padres y familiares que me ha apoyado hasta la actualidad, a los profesores y a la Universidad Nacional de Chimborazo por convertirse en mi segunda familia y por brindarme los conocimientos necesarios para continuar con mi carrera profesional.

## Índice General

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Situación Problemática .....	3
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.2.1. Problema General de investigación.....	4
1.2.2. Problemas Específicos de investigación.....	4
1.3. Justificación .....	4
1.3.1. Justificación Teórica.....	5
1.3.2. Justificación Práctica .....	5
1.3.3. Justificación Metodológica.....	5
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos .....	6
1.5. Hipótesis .....	6
1.5.1. Hipótesis General .....	6
1.5.2. Hipótesis Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación .....	7
2.2. Marco Filosófico o Epistemológico de la investigación.....	8
2.2.1. Epistemológico de Gestión.....	8
2.3. Bases Teóricas/Estado del arte .....	9
2.3.1. Bases Teóricas: Variable Independiente.....	9
2.3.1.1. Gestión. – .....	9
2.3.1.2. Planificación. – .....	9
2.3.1.3. Organización. – .....	9
2.3.1.4. Dirección. –.....	10

2.3.1.5.	Control. - .....	10
2.3.1.6.	Objetivos. - .....	10
2.3.1.7.	Toma de Decisiones. - .....	10
2.3.1.8.	Coordinar Recursos. - .....	10
2.3.1.9.	Coordinar Actividades. - .....	10
2.3.1.10.	Influir. - .....	10
2.3.1.11.	Esfuerzo Común. - .....	10
2.3.1.12.	Evaluación. - .....	11
2.3.1.13.	Cumplimiento. - .....	11
2.3.2.1.	Seguridad Turística. - .....	11
2.3.2.2.	Protección de la vida. - .....	11
2.3.2.3.	Protección de la salud. - .....	11
2.3.2.4.	Integridad psicológica. - .....	11
2.3.2.5.	Integridad económica. - .....	11
2.3.2.6.	Seguridad. - .....	12
2.3.2.7.	Igualdad de condiciones en el servicio. - .....	12
2.3.2.8.	Riesgos Sanitarios. - .....	12
2.3.2.9.	Valores Sociales y Personales. - .....	12
2.3.2.10.	Estado Emocional. - .....	12
2.3.2.11.	Estafas. - .....	13
2.3.2.12.	Robos. - .....	13
2.3.3.	Estado del arte. ....	13
2.3.3.1.	Gestión .....	13
2.3.3.2.	Seguridad Turística .....	14
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....		15
3.1.	Tipo de la investigación .....	15
3.1.2.	Investigación No Experimental .....	15

3.1.3.	Exploratorio .....	15
3.1.4.	Descriptivo .....	15
3.1.5.	Relacional o Correlacional .....	15
3.2.	Unidad de análisis .....	16
3.3.	Población de estudio .....	16
3.4.	Muestra .....	17
3.4.1.	Muestra: Población 1 .....	17
3.4.2.	Muestra: Población 2 .....	17
3.5.	Selección de la muestra .....	18
3.6.	Operacionalización de variables .....	18
3.7.	Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación .....	18
3.7.1.	Métodos .....	18
3.7.2.	Técnicas .....	19
3.7.3.	Instrumentos .....	19
3.8.	Validez de los instrumentos .....	19
3.9.	Confiabilidad de los instrumentos .....	20
3.9.1.	Rango de medición: Alpha de Cronbach .....	20
3.9.2.	Confiabilidad Variable: Gestión .....	20
3.9.3.	Confiabilidad Variable: Seguridad Turística .....	20
3.10.	Análisis e interpretación de la información .....	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		22
4.1.	Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	22
4.1.1.	Variable Gestión .....	22
4.1.2.	Variable Seguridad Turística .....	24
4.2.	Pruebas de hipótesis .....	25
4.3.	Presentación de resultados .....	26
4.3.1.	Hipótesis específica: Planificación .....	26

4.3.2.	Hipótesis específica: Organización .....	26
4.3.3.	Hipótesis específica: Dirección .....	27
4.3.4.	Hipótesis específica: Control .....	28
4.3.5.	Hipótesis General .....	29
5.	Conclusiones .....	30
6.	Recomendaciones.....	31
	Bibliografía.....	32
	ANEXOS .....	37
	Anexo 1: Propuesta.....	37
1.	Tema .....	37
2.	Introducción.....	37
3.	Justificación .....	37
4.	Objetivos.....	38
4.1.	Objetivo General .....	38
4.2.	Objetivos Específicos .....	38
5.	Desarrollo de la Propuesta.....	38
5.1.	Diagnóstico situacional .....	38
5.2.	Definir estrategias de Solución .....	39
5.3.	Consolidación de un comité de Seguridad Turística.....	43
6.	Conclusiones y Recomendaciones .....	44
6.1.	Conclusiones .....	44
6.2.	Recomendaciones .....	44
	Anexo 2: Árbol de problemas .....	46
	Anexo 3: Matriz de Operacionalización de variables .....	47
	Anexo 4: Matriz de Consistencia .....	48
	Anexo 5: Carta de aceptación, Dirección de Gestión de Turismo .....	49
	Anexo 6: Encuestas.....	50

Anexo 6.1: Encuesta, “Gestión” .....	50
Anexo 6.2.: Encuesta, “Seguridad Turística” .....	52
Anexo 7: Tabla de evaluación de expertos .....	54
Anexo 7.1.: Tabla de evaluación de expertos, “Gestión” .....	54
Anexo 7.2.: Tabla de evaluación de expertos, “Seguridad Turística” .....	55
Anexo 8: Validez del instrumento .....	56
Anexo 8.1.: Variable “Gestión” .....	56
Anexo 8.2.: Variable “Seguridad Turística” .....	59
Anexo 9: Análisis e Interpretación de la información .....	62
Anexo 9.1. Variable “Gestión” .....	62
Anexos 9.2. Variable “Seguridad Turística” .....	74

## Índice de Cuadros

Cuadro 1. Distribución de la población de la variable Gestión.....	16
Cuadro 2. Distribución de la población de la variable Seguridad Turística.....	16
Cuadro 3. Funcionarios, Dirección de Gestión de Turismo.....	17
Cuadro 4. Expertos seleccionados, validación del instrumento de investigación.....	19
Cuadro 5. Criterios de confiabilidad.....	20
Cuadro 6. Alpha de Cronbach, Gestión.....	20
Cuadro 7. Alpha de Cronbach, Seguridad Turística.....	20
Cuadro 8. Resumen: interpretación de datos, Gestión.....	22
Cuadro 9. Resumen: interpretación de datos, Seguridad Turística.....	24
Cuadro 10. Criterios de Relación de Spearman.....	25
Cuadro 11. Valor de correlación para la hipótesis específica: Planificación.....	26
Cuadro 12. Valor de correlación para la hipótesis específica: Organización.....	27
Cuadro 13. Valor de correlación para la hipótesis específica: Dirección.....	28
Cuadro 14. Valor de correlación para la hipótesis específica: Control.....	28
Cuadro 15. Valor de correlación para la hipótesis general: Gestión.....	29
Cuadro 16. Diagnóstico situacional.....	38
Cuadro 17. Estrategias de Planificación.....	39
Cuadro 18. Estrategias de Organización.....	40
Cuadro 19. Estrategias de Dirección.....	41
Cuadro 20. Estrategias de Control.....	42
Cuadro 21. Árbol de problemas.....	46
Cuadro 22. Matriz de Operacionalización de variables.....	47
Cuadro 23. Matriz de Consistencia.....	48

## Índice de Tablas

Tabla 1. Género .....	62
Tabla 2. Edad.....	63
Tabla 3. Instrucción .....	64
Tabla 4. Cargo .....	65
Tabla 5. Variable Gestión, Ítem 1.....	66
Tabla 6. Variable Gestión, Ítem 2.....	67
Tabla 7. Variable Gestión, Ítem 3.....	68
Tabla 8. Variable Gestión, Ítem 4.....	69
Tabla 9. Variable Gestión, Ítem 5.....	70
Tabla 10. Variable Gestión, Ítem 6.....	71
Tabla 11. Variable Gestión, Ítem 7.....	72
Tabla 12. Variable Gestión, Ítem 8.....	73
Tabla 13. Género .....	74
Tabla 14. Edad.....	75
Tabla 15. Instrucción .....	76
Tabla 16. Procedencia.....	77
Tabla 17. Variable Seguridad Turística, Ítem 1.....	78
Tabla 18. Variable Seguridad Turística, Ítem 2.....	79
Tabla 19. Variable Seguridad Turística, Ítem 3.....	80
Tabla 20. Variable Seguridad Turística, Ítem 4.....	81
Tabla 21. Variable Seguridad Turística, Ítem 5.....	82
Tabla 22. Variable Seguridad Turística, Ítem 6.....	83
Tabla 23. Variable Seguridad Turística, Ítem 7.....	84

## Índice de Gráficos

Gráfico 1. Género .....	62
Gráfico 2. Edad.....	63
Gráfico 3. Instrucción .....	64
Gráfico 4. Cargo .....	65
Gráfico 5. Variable Gestión, Ítem 1 .....	66
Gráfico 6. Variable Gestión, Ítem 2 .....	67
Gráfico 7. Variable Gestión, Ítem 3. ....	68
Gráfico 8. Variable Gestión, Ítem 4. ....	69
Gráfico 9. Variable Gestión, Ítem 5. ....	70
Gráfico 10. Variable Gestión, Ítem 6. ....	71
Gráfico 11. Variable Gestión, Ítem 7. ....	72
Gráfico 12. Variable Gestión, Ítem 8. ....	73
Gráfico 13. Género .....	74
Gráfico 14. Edad.....	75
Gráfico 15. Instrucción .....	76
Gráfico 16. Procedencia. ....	77
Gráfico 17. Variable Seguridad Turística, Ítem 1. ....	78
Gráfico 18. Variable Seguridad Turística, Ítem 2. ....	79
Gráfico 19. Variable Seguridad Turística, Ítem 3. ....	80
Gráfico 20. Variable Seguridad Turística, Ítem 4. ....	81
Gráfico 21. Variable Seguridad Turística, Ítem 5. ....	82
Gráfico 22. Variable Seguridad Turística, Ítem 6. ....	83
Gráfico 23. Variable Seguridad Turística, Ítem 7. ....	84

## RESUMEN

En la investigación se analizó la relación que existe entre la gestión de la Dirección de Gestión Turística y la seguridad turística en la ciudad de Riobamba. Además, se caracteriza por una investigación exploratoria, descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental, es decir, las variables de estudio no fueron manipuladas de ninguna manera, en función de la población de estudio, se determinó una muestra para cada variable. En la variable de gestión, se consideraron técnicos y analistas de la Dirección de Gestión Turística, evaluando las siguientes dimensiones: planificación, organización, gestión y control. Para la variable de seguridad turística, solo se tuvieron en cuenta los turistas nacionales que visitan la ciudad de Riobamba, evaluando las siguientes dimensiones: protección de la vida, protección de la salud, integridad psicológica e integridad económica.

Para la recopilación de información, se desarrollaron cuestionarios que contribuyeron a la elaboración de encuestas que se aplicaron en su totalidad para cada variable, la información obtenida dio paso a la verificación de hipótesis generales y específicas a través de la aplicación de la medida Rho de Spearman estableciendo la correlación que existe entre las dos variables, lo que demuestra que la gestión no está relacionada con la seguridad turística.

A pesar de los resultados, se realizó un diagnóstico situacional que reveló las debilidades en la seguridad turística, y finalmente se elaboró una propuesta en la que se diseñaron estrategias como una solución alternativa para mejorar la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.

**Palabras claves:** Gestión, Seguridad Turística, planificación, organización, dirección, control.

## Abstract

In this research work, the relationship that exists between the management from the Tourism Management Direction and tourist security in the city of Riobamba was analyzed. In addition, it is characterized by an exploratory, descriptive and correlational research, with a non-experimental design, that is, the study variables were not manipulated in any way, based on the study population, a sample was determined for each variable. For the management variable, technicians and analysts from the Tourism Management Direction were considered, evaluating the following dimensions: planning, organization, direction and control. For the tourist security variable, only national tourists who visit the city of Riobamba were taken into consideration, evaluating the following dimensions: life protection, health protection, psychological integrity and economic integrity.

For the compilation of information, questionnaires were developed, they contributed to the elaboration of surveys that were totally applied for each variable, the information obtained gave way to the verification of general and specific hypotheses through the application of the Rho measure of Spearman establishing the correlation existing between both variables, demonstrating that management is not related to tourist security.

Despite the results, a situational diagnosis was carried out, it revealed the weaknesses in tourist security, and finally a proposal was elaborated in which strategies were designed as an alternative solution to improve tourist security in the city of Riobamba.

**Keywords:** Management, Tourist Security, planning, organization, direction, control.



Reviewed by: Armas Geovanny, Mgs.  
Linguistic Competences Professor

## INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que se ha realizado tiene como enfoque la seguridad turística en la ciudad de Riobamba, en la actualidad la actividad turística está en pleno auge, cada año las cifras de entrada y salida de turistas va en aumento, ante la movilidad de varias personas a diferentes lugares nace la necesidad de garantizar la seguridad de los visitantes, de esta manera es como la inseguridad se presentó como problema principal de la investigación, además se indaga él porque es importante y como se relación con la gestión de las entidades que se involucran de forma directa con la actividad turística y entender que la seguridad turística no es algo nuevo, sino algo que nace a la par con el desplazamiento de las personas, ejemplos claros como en la Edad Antigua cuando las personas buscaban los medios y rutas seguras para viajar hacia la ciudad de Olimpia para ser partícipes y espectadores de los juegos, trasladarse a otras ciudades, etc.

Actualmente el Ecuador posee programas, proyectos e investigaciones acerca de la seguridad turística, permitiendo que en algunas ciudades del Ecuador hayan logrado gestionar la seguridad turística al momento de realizar actividades, esto con un fin propicio, el cual es el beneficio social y económica en cada ciudad. Para la realización de la investigación se plantearon objetivos que encaminen y direccionen su desarrollo, definiendo como objetivo principal: “Determinar la relación de la gestión con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.”, de la misma manera se planteó una hipótesis la cual nos ayudaría a obtener un resultado previo con posibilidades de comprobación, la hipótesis se planteó de la siguiente manera “La gestión se relaciona con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba”.

El proyecto de investigación está compuesto por 4 Capítulos: en el Capítulo I se detalla la situación de la problemática, la formulación y definición del problema general y los problemas específicos, se menciona la justificación los objetivos e hipótesis general y específicos, que direccionan la investigación. El Capítulo II hace referencia al marco teórico y marco epistemológico de la investigación, se realizó revisiones de investigaciones referentes al tema, los cuales permitieron desarrollar los antecedentes, estado del arte y definiciones de varios autores sobre cada variable con sus respectivas dimensiones e indicadores. El Capítulo III describe la metodología y diseño de la investigación, además define a la población a investigar, la técnica y el instrumento que fueron validados antes de su aplicación, el nivel de confiabilidad y la muestra que se

utilizó para obtener información, incluye el análisis e interpretación de la información obtenida de las encuestas aplicadas. El Capítulo IV evidencia la comprobación de las hipótesis, general y específicos, dichas hipótesis que fueron sometidas a comprobación, teniendo como resultado la aceptación de la hipótesis nula en todos sus casos.

Terminada la comprobación de hipótesis y gracias a toda la información recolectada en la investigación el último paso es el planteamiento de la propuesta, dicha propuesta que se basa en la formulación de estrategias de gestión para la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Situación Problemática

A nivel mundial la inseguridad es tomada como un factor negativo en especial para la economía de una localidad, en un informe sobre los modelos de seguridad turística en México se afirma que la inseguridad influye en el desempeño de las actividades, una medida que se toma a consideración es la acción por parte de la policía turística hacia los visitantes, sino se toman acciones los niveles de inseguridad ocasionarían un riesgo en la integridad física y psicológica de los visitantes.

En el Ecuador el tema de seguridad es un tema importante en varias ciudades, se han creado planes, programas y proyectos que ayuden a disminuir el porcentaje de inseguridad, para un visitante la seguridad es un factor importante para toma la decisión de visitar un país, de acuerdo al mapa de inseguridad presentado por “infobae” en su diario digital, Ecuador se encuentra en un nivel medio de seguridad a nivel mundial, con este detalle es claro que aún falta mucho por trabajar, la inseguridad es un punto negativo para el desarrollo, en el cual se debe trabajar.

En la ciudad de Riobamba la seguridad es uno de los factores claves para una sociedad más tranquila, un turista al visitar una localidad está expuesto a varios accidentes o incidentes, ya sea por acontecimientos sociales (robos, estafas, discriminación, etc.) o acontecimientos naturales que puedan dañar al visitante.

Esto es un punto de referencia a un trabajo que involucre a las entidades relacionadas directamente con la actividad turística con la formulación de nuevas estrategias que permitan garantizar totalmente la seguridad y salvaguardar la integridad de los turistas al visitar o realzar actividades en la ciudad.

Es así como el problema principal que se manifiesta es la inseguridad turística, causado por la deficiente gestión en las entidades de turismo, y teniendo como efectos la disminución de la demanda turística, pocas estrategias que direccionen el desarrollo y la disminución de los porcentajes de robos y estafas que puede sufrir un turista, además de varios factores que no permitan la ejecución efectiva de las actividades turísticas.

De esta manera se llega a formular la siguiente interrogante: **¿Cómo se relaciona la gestión con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba?**

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General de investigación.**

¿Cómo se relaciona la gestión con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba?

### **1.2.2. Problemas Específicos de investigación**

- ¿Cómo se relaciona la planificación con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba?
- ¿Cómo se relaciona la organización con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba?
- ¿Cómo se relaciona la dirección con la seguridad turística en la en la ciudad de Riobamba?
- ¿Cómo se relaciona el control con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba?

## **1.3. Justificación**

La investigación realizada se fundamentó en el beneficio de los involucrados, permitiendo plantear una mejor gestión para poder resolver los problemas mediante la creación de estrategias acordes a los resultados obtenidos.

Por ende es necesario crear nuevas estrategias que permitan que el turista e incluso los habitantes de la ciudad sientan el crecimiento en la seguridad, implementar nuevas modalidades que se incluyan o se vinculen con la actividad turística, en cualquier punto de la ciudad, Riobamba tiene los recursos para ser un potencial turístico pero requiere de mucho trabajo, y hacer que la seguridad sea un factor clave se convierte en un paso más al progreso, creando en la mente del turista la seguridad y la tranquilidad, y que ya no piense que se encuentra en el papel de víctima de la delincuencia.

La investigación está ligada con los siguientes objetivos:

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles.

Plan Toda un Vida (PTV): Objetivo 7. Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

Promovemos las libertades (expresión, pensamiento, culto, conciencia, asociación) para construir una sociedad sobre la base de la asociatividad y confianza interpersonal, con un Estado que garantiza los derechos.

### **1.3.1. Justificación Teórica**

La investigación generó conocimiento, siendo la base o punto de partida para cualquier ámbito relacionado al tema y también en un referente o iniciativa para futuras investigaciones, incrementando los beneficios a los estudiantes no solo del ámbito turístico sino también a la Universidad Nacional de Chimborazo (Unach) y Profesionales, y quizás con el tiempo en número de beneficiarios aumente con la aparición de nuevas problemáticas a resolver.

### **1.3.2. Justificación Práctica**

Con la realización de la investigación se planteó como meta descubrir y brindar una solución al fenómeno social que se presenta en el lugar, además permitirá brindar ayuda a los involucrados relacionados al turismo, con componentes para la elaboración de propuestas que permitan solucionar los problemas, dando como resultado el bienestar de la ciudadanía, turistas y entidades relacionadas a la actividad turística.

### **1.3.3. Justificación Metodológica**

Al realizar la investigación se obtuvo datos verídicos e información real, para esto se aplicó encuestas a los involucrados (Dirección de Gestión de Turismo y turistas nacionales), los datos fueron procesados siendo un punto clave para tomar decisiones al momento de brindar una solución al fenómeno social de propiciar seguridad a los visitantes, se convirtió en la base para futuras investigaciones y a la vez con la información obtenida poder realizar proyecciones que permitan anticiparse ante futuros problemas.

Genera conocimientos técnicos, de los cuales la Unach y las entidades relacionadas a la actividad turística podrán tener acceso para continuar con futuras investigaciones, ampliando las posibilidades de resolver totalmente los problemas.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación de la gestión con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación de la planificación con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- Determinar la relación de la organización con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- Determinar la relación de la dirección con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- Determinar la relación del control con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- Diseñar la propuesta a partir de los resultados de la investigación.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

La gestión se relaciona con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.

### **1.5.2. Hipótesis Específicos**

- ✓ La planificación se relaciona con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- ✓ La organización se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba.
- ✓ La dirección se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba.
- ✓ El control se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

En la tesis titulada “PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA LA PARROQUIA PACTO- DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA” de la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo concluye que: “La propuesta del modelo de gestión turística, propone regular y planificar la actividad turística, al ser este una herramienta estratégica que permite el desarrollo integral y participativo de la comunidad anfitriona, teniendo como meta la satisfacción plena de las necesidades y tendencia de la demanda y mercado turístico competitivo.” (Varela, 2015)

En el proyecto de investigación titulada “Percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.” de la UNIVERSIDAD DE CUENCA, previo a la obtención del título de Ingeniera en Turismo, toma a consideración ciertas estrategias los cuales: “podrían constituir un aporte a la mejora de la calidad de la oferta turística, así como a su imagen a nivel nacional o nivel internacional, a través de la mejora de la percepción de seguridad turística.” (Arias, 2018)

En la tesis titulada “Impulso de la gestión turística e imagen regional para el desarrollo de Ayacucho”, previo a la obtención del título profesional de Licenciada en Administración, en la UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES, afirma que: En una ciudad “Debemos tomar en cuenta todas las características que tiene la ciudad para explotar al máximo cada característica que pueda añadir valor, estas características pueden agruparse en elementos turísticos como la oferta, compuesta por los atributos propios de la región; la demanda, compuesta por los visitantes, así como la proyección de los que se espera recibir; los operadores turísticos y la administración pública y privada vinculada al sector.” (Beltran, 2011)

En el trabajo de investigación titulado “SEGURIDAD TURÍSTICA: FACTOR SOCIAL QUE CONDICIONA Y AFECTA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN LA PLAZA DEL CENTENARIO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS”, previo a la obtención del título de Licenciado en Hotelería y Turismo en la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL concluye que: “La seguridad turística es una variable constante debido a la relación individuo-destino, las cuales son ejes fundamentales para ejercer el turismo, ya que es aquí, donde se vuelven dependiente el

uno del otro, es decir, el individuo necesita estar seguro y tener la suficiente información acerca del lugar a donde se dirige y decidir si emprender el viaje o no.” (Vera, 2016)

En la su tesis titulada “Plan de Seguridad Turística para el Distrito Metropolitano de Quito”, previo a la obtención del grado de Tecnólogo en Administración Turística, en la ESCUELA POLITECNICA DEL EJERCITO afirma que es necesario “Implementar una propuesta de un Plan Estratégico de Seguridad Turística con el fin de mejorar la calidad del servicio turístico, fundamentada en la integración de entidades públicas, privadas, articuladas a la acción de la comunidad, sector educativo y medios de comunicación social.” (Salinas, 2012)

## **2.2. Marco Filosófico o Epistemológico de la investigación**

### **2.2.1. Epistemológico de Gestión**

“El management o gestión, nacida de la administración empresarial se ha convertido en un eje de cambio en las entidades públicas y privadas. Todos procesos identificados, clasificados y posteriormente estudiados tienen que ser gerenciados.” (Gonzalez & Rodriguez, 2014)

“Aparece para hacer frente a la nueva realidad donde la libertad y la autonomía hacen parte de la sociedad de la información y del conocimiento. Aparece flexible y abierta y permite que cada uno sea responsable y capaz de la toma de decisiones por medio de las organizaciones.” (Gonzalez & Rodriguez, 2014)

En el 2002, Lacarrieu & Álvarez afirmaron que, “para finales de los años 1980’s, EUA y Europa habían abandonado el interés por los modelos de Taylor, provocando una preocupación en los procesos humanos y en la toma de decisiones, incluyendo nuevas reflexiones y teorías de la organización.” (Gonzalez & Rodriguez, 2014)

Cada individuo será entonces llamado a construir su propio destino. Grinberg, afirma: “toda esta nueva gramática del gobierno, enseña al management como una forma diferente de pensar y actuar en un mundo incierto”. (Gonzalez & Rodriguez, 2014)

González (2007) lo define como “un proceso de acción integrada por las funciones de; planificación, organización, ejecución y control. Para la utilización exitosa del potencial de desarrollo, de manera objetiva, coordina y participativa.” (Gascón, 2016)

## **Epistemológica de Seguridad Turística**

“La seguridad turística es una nueva especialidad de la seguridad, necesaria en muchos de nuestros países.” (Grünewald, 2015)

Nace de “las necesidades básicas de los visitantes, de manera consciente e inconsciente. Para elegir un destino, la originalidad de la oferta, la calidad, el precio y la seguridad forman parte de los factores a considerar en su decisión.” (Grünewald, 2015)

La OEA con la aparición de la seguridad turística les ha permitido “fomentar la creación de asociaciones público-privadas para garantizar la seguridad en los destinos turísticos”. (OEA, 2020)

Con el único propósito de evaluar vulnerabilidades y mediante sus resultados definir prioridades en la protección del turismo

### **2.3. Bases Teóricas/Estado del arte**

#### **2.3.1. Bases Teóricas: Variable Independiente**

##### **2.3.1.1. Gestión. –**

“Se define como un proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz; que consiste en planificar, organizar, direccionar y controlar cada acción, se basa en los conocimientos de cada eslabón de la cadena, aplicando las estrategias adecuadas que aseguren la una experiencia satisfactoria.” (García, 2017)

##### **2.3.1.2. Planificación. –**

“Establece las bases para definir las metas correctas y después elegir los medios necesarios para alcanzarlas, es además un instrumento para afrontar la inseguridad, por cuanto, en ocasiones suceden imprevistos que por la vía de la planificación se pueden cubrir”. (Quitero, 2009)

##### **2.3.1.3. Organización. –**

"Enlazar y coordina todos los recursos humanos, financieros, físicos, etc. Necesarios para el logro de las metas propuestas y en la ejecución de actividades que incluyan involucrar a más personas en la organización". Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, citado por (Thompson, 2007)

#### **2.3.1.4. Dirección. –**

“Es llevar a cabo actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización. Valores, estilo, liderazgo comunicación, motivación”, Sergio Hernández y Rodríguez, Administración, pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia, citado por (Ruiz, 2012)

#### **2.3.1.5. Control. -**

“Es un proceso que regula las actividades que se están ejecutando, garantizando que se están cumpliendo de acuerdo a como fueron planificadas son pueden ser corregidas ante cualquier alteración en su ejecución”. Robbins (1996), citado por (Valda, 2010)

#### **2.3.1.6. Objetivos. –**

“Son metas que se traza el investigador en relación con los aspectos que desea estudiar y conocer.” (Arias F. , 2006)

#### **2.3.1.7. Toma de Decisiones. –**

Según Freemont E. Kast en 1979 “suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas.” (Morera, 2016)

#### **2.3.1.8. Coordinar Recursos. –**

Encargada de diseñar, planear, coordinar, supervisar y evaluar el ingreso, promoción, permanencia, capacitación y desarrollo del personal administrativo y académico. (Guadalajara, 2020)

#### **2.3.1.9. Coordinar Actividades. –**

“Es el trabajo de ejecución de las actividades, recursos y esfuerzos, acorde a un orden predefinido o simultaneo dentro de las organizaciones, para lograr la armonía, unidad, rapidez y eficacia de acuerdo a los objetivos propuestos”. (Valda, 2012)

#### **2.3.1.10. Influir. –**

“Ejercer autoridad/predominio sobre alguien para que cambie su comportamiento.” (Lexico, 2018)

#### **2.3.1.11. Esfuerzo Común. –**

“Factor para hacer realidad el crecimiento y desarrollo de una sociedad.” (Izaguirre, 2011)

#### **2.3.1.12. Evaluación. –**

“Es un proceso que tiene por objeto determinar en qué medida se han logrado los objetivos previamente establecidos, supone un juicio de valor sobre la programación establecida, y que se emite al contrastar esa información con dichos objetivos.” (Torrice, María, Zubieta, & Lorena, 2007)

#### **2.3.1.13. Cumplimiento. –**

“Es la adquisición compromisos y como personas ser sinceros al momento de concluirlos, permite tomar responsabilidades y condiciona nuestra forma de actuar.” (Giraldo, 2018)

### **2.3.2. Bases Teóricas: Seguridad Turística (variable dependiente)**

#### **2.3.2.1. 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)

#### **2.3.2.2. Protección de la vida. –**

“Es una garantía universal, considerada como el primer y más importante derecho natural que tienen las personas, y para garantizar el cumplimiento de este derecho es necesario penalizar a quienes intenten violentarlo.” (Erazo, 2011)

#### **2.3.2.3. Protección de la salud. –**

“Es un derecho fundamental que poseen todas las personas e incluye el acceso a todos los servicios de atención de salud de calidad en cualquier parte del mundo.” (OMS, 2017)

#### **2.3.2.4. Integridad psicológica. –**

“Conservación de las habilidades motrices, emocionales e intelectuales.” (Gómez, 2016)

#### **2.3.2.5. Integridad económica. –**

“Según una variedad de autores coinciden que hay cuatro características que forman la integridad: justicia, coherencia, principios rectos y recta motivación”. (Bosch & Cavallotti, 2016)

“La economía se identifica como el modo en que se producen o extraen los recursos que se administran y puede ser consumido o invertido.” (Rallo, 2018)

“Procura que la economía de la persona no sea afectada por los intereses de otras personas, evitando estafa y robos”.

#### **2.3.2.6. Seguridad. –**

“Es un conjunto de sistemas, medios organizativos, medios humanos y acciones dispuestas para eliminar, reducir o controlar los riesgos y amenazas.” (CPPM, 2019)

#### **2.3.2.7. Igualdad de condiciones en el servicio. –**

“Ninguna ser humano puede ser discriminado ya sea por su, edad, sexo, etnia, identidad de género, orientación sexual, estado civil, idioma, religión, condición socio-económica, etc. ningún motivo es razón suficiente para invalidar el goce de los derechos”. (Jácome, 2020)

#### **2.3.2.8. Riesgos Sanitarios. –**

“Es una medida que permite determinar los peligros que existen para vulnerar la salud de las personas, considerando situaciones o elementos que alteren el entorno o estilo de vida previniendo cualquier tipo de contaminación y producción de epidemias”. (Cardona, 2016)

#### **2.3.2.9. Valores Sociales y Personales. –**

Valores Sociales forman parte del comportamiento de las personas en una determinada sociedad, se consideran los siguientes: “honestidad, responsabilidad, verdad, solidaridad, la cooperación, entre otros.” (Mora, 2016)

Valores personales: nos definen como individuos de acuerdo a las experiencias vividas y son calificados como “principios indispensables en los que construimos nuestra forma de vida y son las guías para interactuar con otras personas. Es una mezcla de valores familiares y socio-culturales.” (Mora, 2016)

#### **2.3.2.10. Estado Emocional. –**

“Es una actitud que forma parte de nuestra vida, dicha actitud condiciona cada acción que realizamos, consideradas en ocasiones como posibles, influyendo en las decisiones que tomamos.” (Cañamero, 2018)

### **2.3.2.11. Estafas. –**

En el Art. 186 que se encuentra en el Código Orgánico Integral Penal menciona que “la persona que comete un delito de estafa es aquella que desea obtener un beneficio propio o para tercero mediante engaños, efectuando un acto que perjudicial al patrimonio de las personas”. (FGE, 2019)

### **2.3.2.12. Robos. –**

“En el aspecto jurídico tiene un significado muy amplio, abarcando varias categorías, y grados de delitos. Es considerado como la sustracción no autorizada de los bienes de otra persona, privándola permanente mendo de los bienes de ellos.” (Anónimo, 2020)

## **2.3.3. Estado del arte.**

### **2.3.3.1. Gestión**

En la investigación titulada “La gestión pública municipal del turismo y el desarrollo local de la población del distrito de Ate” realizada en Perú, tiene como propósito “analizar, incentivar, promover y ver la realidad de la gestión pública del gobierno local hacía con la población y observar cuál es el grado de conocimiento y concientizado esta la población con la actividad del turismo en su jurisdicción. Teniendo como finalidad fomentar/promover la gestión pública municipal del turismo, en los tres niveles del gobierno (nacional, regional y local).” (Gamboa, 2018)

En la investigación se ha generado estrategias que luego de su aplicación en sus resultados presenten la mejora en la calidad de los productos y servicios, también busca el bienestar institucional dentro del entorno de trabajo de las instituciones involucradas en la actividad, y también involucrando a la población local, siendo también participes de la mejora en la actividad turística.

En la investigación titulada “SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA EMPRESAS TURÍSTICAS” realizada en Colombia, tiene propósito “la formulación del modelo de un Sistema Integrado para la Gestión de Empresas Turísticas, orientado a las MIPYMES (Micro, pequeñas y medianas empresas) articuladas en la cadena productiva como una estrategia que contribuya al desarrollo y sostenibilidad de un destino turístico de clase mundial.”

La investigación analiza las políticas del estado colombiano, además de los conocimientos y experiencias de otros países y estudios de destinos turísticos con la intención de involucrar a las medianas y pequeñas empresas en el desarrollo de la actividad turística y el logro de los objetivos para la mejora de la calidad.

### **2.3.3.2. Seguridad Turística**

En el artículo titulado “Seguridad en el Turismo” realizado en el Estado de México, menciona las “contribuciones al estudio del terrorismo y sus efectos sobre el turismo se complementan en su nuevo libro Seguridad Turística, con la visión de un especialista que ha asesorado a diversos actores, organismos y estados a lo largo del mundo.” (Turismo, 2016)

Su artículo nos brinda un modelo para comprender la seguridad turística desde la visión y experiencia de varias personas que han realizado estudios sobre la seguridad y la relación que tiene con el turismo, sus efectos en la economía, en las actividades del visitante y en la imagen de un destino.

En el programa titulado “Municipio, Turismo & Seguridad”, realizado en Argentina, nos indica que la seguridad tiene un lugar en el turismo, es decir, “la necesidad de seguridad es vital para cada ser humano y proviene del mismo instinto de supervivencia. La seguridad conlleva la inviolabilidad de la persona y el respeto por su integridad mental y física, y los demás derechos y deberes humanos.” (Grünewald, 2019)

El programa en trabajo conjunto con la OEA, contiene una recopilación de varias definiciones y factores referentes al turismo, también contiene sugerencias que permitan la creación de destinos turísticos seguros, su propósito fundamental es la protección del visitante y un trabajo en conjunto de las entidades públicas y privadas, prestadores de servicios y los habitantes de cada localidad de los destinos.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo de la investigación**

El proyecto de investigación presenta la siguiente tipología:

#### **3.1.2. Investigación No Experimental**

“Se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es solo observar al o los fenómenos a investigar, tal como se presentan y manifiestan en su contexto natural.”. The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, (2009), citado por (Sampieri, 2014)

Este tipo de investigación permite observar el problema de estudio en su naturaleza, sin ninguna alteración en su medio o manifestación para obtener información para ser analizado.

#### **3.1.3. Exploratorio**

“El objetivo buscar información relacionada al problema de investigación, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir que se indaga sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas”. (Sampieri, 2014)

Este tipo de investigación permite identificar y/o reconocer el problema mediante indagaciones bibliográficas o de campo.

#### **3.1.4. Descriptivo**

“Busca especificar las propiedades y las características de cualquier fenómeno que se someta a un análisis, pretenden recoger información sobre las variables”. (Sampieri, 2014)

Permite conocer las características del problema, como se presenta y en determinados casos identificar la causa que lo origino.

#### **3.1.5. Relacional o Correlacional**

“Su objetivo es conocer la relación que existe entre dos o más variables dentro de un contexto en particular, puede existir vínculos entre tres, cuatro o más variables”. (Sampieri, 2014)

Permitió identificar la relación entre la variable Gestión con la variable Seguridad Turística, conocer qué tipo de efectos causa el problema de la investigación.

### 3.2. Unidad de análisis

Las unidades de análisis del proyecto de investigación son:

- En el caso de la variable Gestión (independiente)

Lo constituyen de manera individual técnicos y analistas de la Dirección de Turismo

- En el caso de la variable Seguridad Turística (dependiente)

Considera como unidad de análisis al turista nacional

### 3.3. Población de estudio

**Población 1:** Técnicos y Analistas de la Dirección de Gestión de Turismo.

**Cuadro 1.** Distribución de la población de la variable Gestión.

<b>Variable Independiente</b>	<b>Población</b>
Gestión	Técnicos Analistas

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

**Población 2:** Turistas que visitan la ciudad de Riobamba.

**Cuadro 2.** Distribución de la población de la variable Seguridad Turística

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Población</b>
Seguridad Turística	Turistas nacionales mayores de 15 años, que visitan la ciudad de Riobamba

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Se tomó en cuenta solo a los turistas nacionales que visitan la ciudad de Riobamba porque son quienes conocen el problema por su constancia en las visitas a diferencia de los turistas internacionales que en su mayoría contratan paquetes turísticos en agencias de viajes y visitan solo lugares en concreto de la ciudad o la provincia, y a mayores de 15 años para obtener información más acertada con respecto al tema, y porque tienen mayor conocimiento sobre el problema, de acuerdo al boletín proporcionado por la Dirección de Gestión de Turismo, se obtuvo un total de 27877 turistas nacionales (Turismo D. d., 2019).

### 3.4. Muestra

#### 3.4.1. Muestra: Población 1

La muestra de la población de la variable Gestión corresponde a los técnicos y analistas de la Dirección de Gestión de Turismo de la ciudad de Riobamba, distribuidos de la siguiente manera.

**Cuadro 3.** Funcionarios, Dirección de Gestión de Turismo

N°	Cargo	Total
1	Técnicos	6
2	Analistas	2

Elaboración: Taxis, Alexander (2020)

#### 3.4.2. Muestra: Población 2

Para determinar la muestra de la variable Seguridad Turística se consideró a los turistas que visitan la ciudad de Riobamba con un total de 27.877 turistas nacionales, se procedió a calcular la muestra de la investigación, utilizando la fórmula estadística de la población finita propuesta por Antonio Morillas:

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

**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**= 27.877

**Z**= 95% (1.96)

**p**= 0,50

**q**= 0,50

**E**= 0,05 (5%)

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

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 27.877}{27.877 * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{26.773,0708}{70,6529}$$

$$n = 379$$

### **3.5. Selección de la muestra**

**Muestra 1:** Debido a que la población o universo es reducida se procedió a trabajar con la totalidad para la aplicación de las encuestas, con un total de 8 encuestas en la Dirección de Gestión de Turismo de la ciudad de Riobamba.

**Muestra 2:** La muestra obtenida es probabilística, eso quiere decir que es aleatoria y se aplica a los turistas nacionales que visitan la ciudad de Riobamba, quienes fueron localizados en los lugares de mayor concentración como: Terminal Terrestre, Plaza Alfaro, Parques: Maldonado, Sucre, 21 de Abril, Guayaquil, teniendo un total de 379 turistas nacionales.

### **3.6. Operacionalización de variables**

En este apartado se podrá observar el proceso de realización de la investigación, el cual fue desarrollado a partir de la operacionalización de las variables, ver (Anexo 3) y matriz de consistencia, ver (Anexo 4), en donde se describen: los problemas, objetivos e hipótesis planteadas para la investigación, y de igual manera estas matrices ayudaron para la realización de los instrumentos de investigación (Encuestas).

### **3.7. Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación**

Para la obtención de la información, la herramienta que se utilizó en la investigación estuvo fundamentado bajo los siguientes métodos, técnica e instrumento que se mencionan a continuación.

#### **3.7.1. Métodos**

Se utilizaron principalmente el método científico y el método analítico-sintético.

El método científico “clarifica las relaciones entre variables que afectan al fenómeno bajo estudio; de igual manera, planea con cuidado los aspectos metodológicos, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados”. (Sampieri, 2014)

El método analítico “se define como un método que se aplica al análisis de los objetos de estudio en sus diversas formas de expresión”. (Lopera, Ramírez, Zuluaga, & Ortiz, 2010)

El método sintético se define como “un proceso que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis, trata de hacer una explicación metódica y breve”. (Jiménez, 2020)

### 3.7.2. Técnicas

La técnica utilizada es la encuesta, y fue concebida para ser aplicada a turistas nacionales y a los técnicos y analistas de la Dirección de Turismo.

### 3.7.3. Instrumentos

El instrumento utilizado es el cuestionario, que está estructurado de manera técnica y bajo parámetros de medición de escala de Likert; donde se realizó Ítems de información general y específica en función de las variables y dimensiones establecidas para la investigación logrando obtener información tanto de los turistas que visitan la ciudad y como fuente principal a las autoridades y representantes de la Dirección de Turismo.

Posterior a la obtención de los datos se procedió al procesamiento, análisis de datos e interpretación de los resultados.

### 3.8. Validez de los instrumentos

La validación de los instrumentos es indispensable para corroborar la necesidad de la investigación; que fue realizada conjuntamente con el tutor del proyecto; para el posterior análisis de un grupo de expertos, mismos que están enunciados en el siguiente cuadro, y que fueron seleccionados de acuerdo a su experiencia, perfil y conocimiento en el tema.

**Cuadro 4.** Expertos seleccionados, validación del instrumento de investigación

N°	EXPERTO	CARGO	ASIGNACIÓN DEL TRIBUNAL
1	Mgs. Pablo Méndez	DOCENTE UNACH	Miembro 1
2	Mgs. Danilo Quintana	DOCENTE UNACH	Miembro 2
3	Dr. Víctor Velasco	DOCENTE UNACH	Presidente
4	Dr. Héctor Pacheco	DOCENTE UNACH	Tutor

**Fuente:** Dirección de Carrera GTH

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

A partir de las fases de revisión de los instrumentos se concluye que cumplen con los parámetros establecidos y cumplen con los objetivos de la investigación y ante su aprobación se procedió a la aplicación de las encuestas.

### 3.9. Confiabilidad de los instrumentos

#### 3.9.1. Rango de medición: Alpha de Cronbach

Para continuar con la investigación, se utilizó el método de consistencia interna, es decir se aplicó el Alpha de Cronbach, dicho método considera criterios de confiabilidad, estos se detallan en la siguiente tabla:

**Cuadro 5.** Criterios de confiabilidad

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 & Rodríguez, 2018)

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

De acuerdo a 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.

#### 3.9.2. Confiabilidad Variable: Gestión

**Cuadro 6.** Alpha de Cronbach, Gestión

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	8

**Fuente:** IBM SPSS Statistics V25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Al aplicar el estadístico Alpha de Cronbach para la variable independiente “Gestión”, se obtuvo como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0,891, siendo considerado como **BUENO**, es decir se encuentra dentro del rango aceptado de confiabilidad para su aplicación.

#### 3.9.3. Confiabilidad Variable: Seguridad Turística

**Cuadro 7.** Alpha de Cronbach, Seguridad Turística

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,701	7

**Fuente:** IBM SPSS Statistics V25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Al aplicar el estadístico Alpha de Cronbach para la variable dependiente “Seguridad Turística”, se obtuvo como resultado un coeficiente de confiabilidad de 0,701, siendo

considerado como **ACEPTABLE**, es decir se encuentra dentro del rango aceptado de confiabilidad para su aplicación.

### **3.10. Análisis e interpretación de la información**

Posterior a la obtención de los resultados ante la aplicación de las encuestas a los técnicos y analistas de la Dirección de Gestión de Turismo y a los turistas nacionales que visitan la ciudad de Riobamba, fueron agregados a una base de datos realizada en MICROSOFT EXCEL 2016, para luego ser validados con la utilización del programa IBM SPSS STATISTICS V25. Ver (Anexo 8) para visualizar las respectivas tablas, gráficos y análisis de cada Ítem.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

#### 4.1.1. Variable Gestión

De acuerdo a los resultados obtenidos posterior a la aplicación de las encuestas a los funcionarios de la Dirección de Gestión de Turismo de la ciudad de Riobamba, luego de realizar el análisis estadístico descriptivo en cada ítem, los resultados se reflejan en la sección de anexos, en donde se muestran las respectivas tablas y gráficos de cada variable, con el respectivo cálculo de su frecuencia y porcentaje. En el siguiente cuadro se describen de forma simplificada los resultados de la información obtenida:

**Cuadro 8.** Resumen: interpretación de datos, Gestión

N°	ÍTEMS	INTERPRETACIÓN
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1</b>	Género	Los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas nos mostraron que el 87,50% son del género femenino y el 12,50% son del género masculino. Concluyendo que el mayor porcentaje de los encuestados es del género femenino con el 87,50%.
<b>2</b>	Edad	Los resultados de las encuestas aplicadas muestran que el 25% tienen 25 años, el 12,50% tienen 28 años, el 50% tienen 29 años y el 12,50% tienen 36 años. Concluyendo que el mayor porcentaje de los encuestados, el 50% tienen 29 años de edad.
<b>3</b>	Instrucción	Los resultados obtenidos muestran que, del total de los encuestados, el 37,50% tienen un Post-Grado y el 62,50% tienen una instrucción Universitaria. Se concluye que el mayor porcentaje de los encuestados tienen una instrucción Universitaria siendo el 62,50%.
<b>4</b>	Cargo	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 25% son Analistas y el 75% son Técnicos. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 75% son Técnicos de Turismo.
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN</b>		
<b>PLANIFICACIÓN</b>		
<b>1</b>	Los objetivos planteados para el sector turístico de la ciudad favorecen las expectativas propuestas	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 25% califican como Regular a los objetivos planteados, el 50% como Satisfactorio y el 25% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 50% califica como Satisfactorio a los objetivos planteados.
<b>2</b>	Las decisiones tomadas por su institución logran potencializar el sector turístico.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 12,50% califican como Regular a las decisiones tomadas, el 75% como Satisfactorio y el 12,50% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 75% califica como Satisfactorio a las decisiones tomadas.
<b>ORGANIZACIÓN</b>		
<b>3</b>	La contribución de los recursos con los que cuenta actualmente, (Económicos, talento humano, infraestructura, etc.), en la creación y/o implementación de estrategias para potencializar el turismo en la ciudad.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 12,50% califican como Poco Satisfactorio a los recursos con los que cuentan, el 25% como Regular y el 62,50% como Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 62,50% califica como Satisfactorio a los recursos con los que cuentan.

4	Logro de los resultados esperados en función de las actividades propuestas por la institución para la ejecución de estrategias en el sector. Logro de los resultados esperados en función de las actividades propuestas por la institución para la ejecución de estrategias en el sector.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 62,50% califican como Satisfactorio a las actividades propuestas y el 37,50% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 62,50% califican como Satisfactorio a las actividades propuestas.
<b>DIRECCIÓN</b>		
5	Influencias de las estrategias de trabajo en equipo de la institución para el trabajo mutuo y empoderamiento.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 12,50% califican como Poco Satisfactorio a la influencia de las estrategias, el 37,50% como Satisfactorio y el 50% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 50% califica como Muy Satisfactorio a la influencia de las estrategias.
6	Impacto del esfuerzo de su equipo de trabajo para cumplir los objetivos propuestos.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 25% califican como Regular al esfuerzo del equipo de trabajo, el 62,50% como Satisfactorio y el 12,50% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 62,50% califica como Satisfactorio al esfuerzo del equipo de trabajo.
<b>CONTROL</b>		
7	Efectividad de los métodos de evaluación para obtener resultados exactos o verídicos para tomar decisiones.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 50% califican como Regular a los métodos de evaluación, el 25% como Satisfactorio y el 25% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 50% califica como Regular a los métodos de evaluación.
8	Eficiencia de los controles de cumplimiento de las actividades en el sector turístico	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 37,50% califican como Regular a los controles de cumplimiento, el 50% como Satisfactorio y el 12,50% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 50% califica como Satisfactorio a los controles de cumplimiento.

**Fuente:** Análisis e interpretación de la información

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

## 4.1.2. Variable Seguridad Turística

**Cuadro 9.** Resumen: interpretación de datos, Seguridad Turística

N°	ÍTEMS	INTERPRETACIÓN
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		
1	Género	Los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas, mostraron que el 48,28% son del género femenino y el 51,72% son del género masculino. Concluyendo que el mayor porcentaje de los encuestados es del género masculino con el 51,72%.
2	Edad	Los resultados de las encuestas aplicadas muestran que el 0,79% son menores o tienen 15 años, el 7,92% tienen entre 16-19 años, el 18,73% tienen entre 20-23 años, el 23,22% tienen entre 24-27 años, el 11,35% tienen entre 28-31 años, el 11,61% tienen entre 32-35 años, el 11,87% tienen entre 36-39 años, el 4,49% tienen entre 40-43 años, el 5,54% tienen entre 44-47 años, el 2,37% tienen entre 48-51 años y el 2,11% tienen entre 52 o 55 años. Concluyendo que el mayor porcentaje de los encuestados, el 23,22% tienen entre 24-27 años de edad.
3	Instrucción	Los resultados obtenidos muestran que, del total de los encuestados, el 7,65% tienen un Post-Grado, el 50,40% tienen una instrucción Secundaria y el 41,95% tienen una instrucción Universitaria. Se concluye que el mayor porcentaje de los encuestados tienen una instrucción Secundaria, siendo el 50,40%.
4	Procedencia	Los resultados obtenidos, muestran que el 5,54% de los turistas son de la provincia de Azuay, el 19,53% son de la provincia Bolívar, el 6,33% de la provincia de Cotopaxi, el 1,58% de la provincia de El Oro, el 2,37% de la provincia de Esmeraldas, el 14,51% de la provincia del Guayas, el 1,85% de la provincia de Imbabura, el 1,85% de la provincia de Loja, el 5,01% de la provincia de Los Ríos, el 1,58% de la provincia de Manabí, el 4,75% de la provincia de Morona Santiago, el 6,07% de la provincia de Napo, el 3,96% de la provincia de Pastaza, el 12,40% de la provincia de Pichincha, el 0,26% de la provincia de Santa Elena, el 1,85% de la provincia de Sto. Domingo, el 0,53% de la provincia de Sucumbíos, el 9,50% de la provincia de Tungurahua y el 0,53% de la provincia de Zamora Chinchipe. Se concluye que el mayor porcentaje de turistas, el 18,80% son de la provincia de Bolívar.
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN</b>		
<b>PROTECCIÓN DE LA VIDA</b>		
1	Nivel de seguridad percibido al momento de realizar actividades turísticas en la ciudad de Riobamba.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 32,19% califican como Nada Satisfactorio al nivel de seguridad, el 39,58% como Poco Satisfactorio, el 26,65% como Regular y el 1,58% como Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 39,58% califica como Poco Satisfactorio al nivel de seguridad.
2	Igualdad de condiciones para el servicio de la entidades públicas y privadas de la ciudad de Riobamba.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 22,16% califican como Nada Satisfactorio la igualdad de condiciones en el servicio, el 46,17% como Poco Satisfactorio, el 28,76% como Regular y el 2,90% como Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 46,17% califica como Poco Satisfactorio a la igualdad de condiciones en el servicio.
<b>PROTECCIÓN DE LA SALUD</b>		
3	Percepción de riesgos sanitarios en la actividad turística en la ciudad de Riobamba.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 12,40% califican como Nada Satisfactorio a la percepción de los riesgos sanitarios, el 41,16% como Poco Satisfactorio, el 40,63% como Regular, el 5,54% como Satisfactorio y el 0,26% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 41,16% califica como Poco Satisfactorio a la percepción de riesgos sanitarios.

<b>INTEGRIDAD PSICOLÓGICA</b>		
<b>4</b>	Integridad psicológica basada en valores sociales y personales dentro del turismo en la ciudad de Riobamba.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 6,07% califican como Nada Satisfactorio a la integridad psicológica, el 34,30% como Poco Satisfactorio, el 47,76% como Regular y el 11,87% como Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 47,76% califica como Regular a la integridad psicológica.
<b>5</b>	Nivel de importancia del estado emocional para realizar actividades turísticas en la ciudad de Riobamba.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 1,32% califican como Nada Satisfactorio al nivel del estado emocional, el 16,09% como Poco Satisfactorio, el 43,27% como Regular, el 39,05% como Satisfactorio y el 0,26% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 43,27% califica como Regular al nivel del estado emocional.
<b>INTEGRIDAD ECONÓMICA</b>		
<b>6</b>	Nivel de percepción de estafas en la contratación de servicios turísticos en la ciudad de Riobamba.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 3,17% califican como Nada Satisfactorio al nivel de percepción de estafas, el 38,26% como Poco Satisfactorio, el 32,45% como Regular, el 25,07% como Satisfactorio y el 1,06% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 38,26% califica como Poco Satisfactorio al nivel de percepción de estafas.
<b>7</b>	Nivel de percepción de robos en la prestación de servicios turísticos en la ciudad de Riobamba.	Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0,53% califican como Nada Satisfactorio al nivel de percepción de robos, el 24,01% como Poco Satisfactorio, el 44,85% como Regular, el 30,34% como Satisfactorio y el 0,26% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 44,85% califica como Regular nivel de percepción de robos.

**Fuente:** Análisis e interpretación de la información

**Elaboración:** Taxis, Alexander (2020)

## 4.2. Pruebas de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis general y específicos se utilizó el estadígrafo de correlación de Rho de Spearman, permitiendo conocer una medida de la correlación entre dos variables aleatorias dicho, método es utilizado para pruebas estadísticas no paramétricas, posee criterios de relación, detallados en la siguiente tabla:

**Cuadro 10.** Criterios de Relación de Spearman

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva perfecta
+0,11 a +0,50	Correlación positiva perfecta
+0,51 a +0,75	Correlación positiva perfecta
+0,76 a +0,90	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Mondragón 2014

**Elaboración:** Taxis, Alexander (2020)

### 4.3. Presentación de resultados

#### 4.3.1. Hipótesis específica: Planificación

##### a) Planteamiento de la Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** La planificación no se relaciona con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.

**H<sub>1</sub>:** La planificación se relaciona con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.

##### b) Nivel de Significancia (P\_valor)

**Alpha=** 0,05

##### c) Estadístico de Prueba

Correlación Rho Spearman

##### d) Lectura de P\_valor (sig)

**Cuadro 11.** Valor de correlación para la hipótesis específica: Planificación

			Planificación	Seguridad Turística
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	-,441
		Sig. (bilateral)	.	,274
		N	8	8
	Seguridad Turística	Coefficiente de correlación	-,441	1,000
		Sig. (bilateral)	,274	.
		N	8	379

**Fuente:** IBM SPSS Statistics V25

**Elaboración:** Taris, Alexander 2020

##### e) Toma de Decisión

Se observa que p\_valor 0,274 es mayor que alfa 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>) y se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). “La planificación no se relaciona con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.”, con -,441 también se demuestra que existe una correlación negativa media.

#### 4.3.2. Hipótesis específica: Organización

##### a) Planteamiento de la Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** La organización no se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba.

**H<sub>1</sub>:** La organización se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba.

##### b) Nivel de Significancia (P\_valor)

**Alpha=** 0,05

### c) Estadístico de Prueba

Correlación Rho Spearman

### d) Lectura de P\_valor (sig)

**Cuadro 12.** Valor de correlación para la hipótesis específica: Organización

		Organización	Seguridad Turística
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,577
		N	8
	Seguridad Turística	Coefficiente de correlación	-,577
		Sig. (bilateral)	,134
		N	8

**Fuente:** IBM SPSS Statistics V25

**Elaboración:** Taris, Alexander 2020

### e) Toma de decisión

Se observa que p\_valor 0,134 es mayor que alfa 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). “La organización no se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba.”, con -,577 también se demuestra que existe una correlación negativa considerable.

### 4.3.3. Hipótesis específica: Dirección

#### a) Planteamiento de la Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** La dirección no se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba.

**H<sub>1</sub>:** La dirección se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba.

#### b) Nivel de Significancia (P\_valor)

**Alpha=** 0,05

#### c) Estadístico de Prueba

Correlación Rho Spearman

#### d) Lectura de P\_valor (sig)

**Cuadro 13.** Valor de correlación para la hipótesis específica: Dirección

			Dirección	Seguridad Turística
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	-,418
		Sig. (bilateral)	.	,302
		N	8	8
	Seguridad Turística	Coeficiente de correlación	-,418	1,000
		Sig. (bilateral)	,302	.
		N	8	279

**Fuente:** IBM SPSS Statistics V25

**Elaboración:** Taris, Alexander 2020

#### e) Toma de decisión

Se observa que p\_valor 0,302 es mayor que alfa 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). “La dirección no se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba.”, con -,418 también se demuestra que existe una correlación negativa media.

### 4.3.4. Hipótesis específica: Control

#### a) Planteamiento de la Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** El control no se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba.

**H<sub>1</sub>:** El control se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba.

#### b) Nivel de Significancia (P\_valor)

**Alpha=** 0,05

#### c) Estadístico de Prueba

Correlación Rho Spearman

#### d) Lectura de P\_valor (sig)

**Cuadro 14.** Valor de correlación para la hipótesis específica: Control

			Control	Seguridad Turística
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	-,289
		Sig. (bilateral)	.	,488
		N	8	8
	Seguridad Turística	Coeficiente de correlación	-,289	1,000
		Sig. (bilateral)	,488	.
		N	8	379

**Fuente:** IBM SPSS Statistics V25

**Elaboración:** Taris, Alexander 2020

#### e) Toma de decisión

Se observa que p\_ valor 0,488 es mayor que alfa 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). “El control no se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba.”, con -,289 también se demuestra que existe una correlación negativa media.

### 4.3.5. Hipótesis General

#### a) Planteamiento de la Hipótesis

**H<sub>0</sub>:** La gestión no se relaciona con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.

**H<sub>1</sub>:** La gestión se relaciona con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.

#### b) Nivel de Significancia (P\_valor)

Alpha= 0,05

#### c) Estadístico de Prueba

Correlación Rho Spearman

#### d) Lectura de P\_valor (sig)

**Cuadro 15.** Valor de correlación para la hipótesis general: Gestión

			Gestión	Seguridad Turística
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	-,500
		Sig. (bilateral)	.	,207
		N	8	8
	Seguridad Turística	Coeficiente de correlación	-,500	1,000
		Sig. (bilateral)	,207	.
		N	8	379

**Fuente:** IBM SPSS Statistics V25

**Elaboración:** Taris, Alexander 2020

#### e) Toma de decisión

Se observa que p\_ valor 0,207 es mayor que alfa 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). “La gestión no se relaciona con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.”, con -,500 también se demuestra que existe una correlación negativa media.

## 5. Conclusiones

- Mediante la comprobación de hipótesis se logró demostrar que la gestión y seguridad turística en la ciudad de Riobamba no se relacionan, sin embargo, se concluye que la seguridad es de vital importancia para un visitante ya que se manifiesta como una necesidad al momento de realizar sus actividades turísticas.
- De acuerdo a los resultados que se obtuvo se evidenció que la planificación y la seguridad turística en la ciudad de Riobamba no se relacionan, a pesar de los resultados, se concluye que la planificación es un factor muy importante para el manejo de la actividad turística, elemento indispensable para dar el primer paso hacia la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- El resultado obtenido en la comprobación de hipótesis demostró que la organización y la seguridad turística en la ciudad de Riobamba no se relacionan, pero la ausencia de este elemento puede afectar el desarrollo turístico, con actividades poco coordinadas correspondientes a la seguridad.
- Se evidenció que la dirección no se relaciona con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba, pero considera de vital importancia para la correcta ejecución de estrategias y la participación de los involucrados y que ayuden a la mejora de la seguridad turística.
- Con los resultados de la comprobación de hipótesis se observó que el control no se relaciona con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba, sin embargo, el control se considera un factor clave para la adecuada ejecución y desarrollo de la actividad turística, evitando la intervención de actividades que ocasionen un malestar en el visitante o un desequilibrio en los resultados esperados.
- La información y los resultados obtenidos en toda la investigación dio paso a la elaboración de una propuesta, respondiendo a las debilidades encontradas en el análisis situacional para diseñar estrategias de gestión para la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.

## 6. Recomendaciones

- Se recomienda a los actores involucrados en la gestión prioricen el tema de seguridad turística en la ciudad de Riobamba, bajo una perspectiva que integren a instituciones públicas, privadas y habitantes de la localidad que están involucrados de forma directa o indirecta en la actividad turística promoviendo un camino hacia una el trabajo en equipo.
- Es importante que exista una planificación que sea exclusiva al tema de seguridad turística, ya que la ciudad posee varios atractivos turísticos, al poner en marcha la planificación se convierte en un eje primordial para que el visitante ejecute sus actividades con normalidad incrementando su interés por volver.
- Es importante vincular a los actores involucrados en la actividad turística, promoviendo y ejecutando de forma coordinada y en constante sincronía actividades que se hayan analizado previamente en la elaboración de una planificación para que permitan la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- Se recomienda que en la planificación que se elabore se involucren a expertos en el tema de seguridad, que ayuden a direccionar las actividades relacionadas con la seguridad turística y a la vez proporcionar nuevas estrategias que permitan la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- Se recomienda mantener un control de las actividades que se ejecuten en conjunto con los involucrados, mediante reportes y observaciones de campo para que de esta manera la población y los visitantes tengan conocimiento de los esfuerzos para mantener una ciudad segura en todos los aspectos.
- Es importante tomar a consideración las estrategias propuestas para que a futuro con la correcta ejecución sean la solución al problema y/o también sean el punto de partida para más investigaciones relacionadas al mismo tema.

## Bibliografía

- Anónimo. (2020). *Abogado*. Recuperado el Febrero de 2020, de Abogado: <https://www.abogado.com/recursos/ley-criminal/descripcion-general-del-robo.html>
- Arias, F. (2006). *Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de investigación*. Caracas: Episteme. Recuperado el Octubre de 2019, de psicologiayempresa.
- Arias, M. (2018). *Percepción de la seguridad turística en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador*. Cuenca. Recuperado el 19 de Noviembre de 2019, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30798/1/3.%20Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Beltran, M. (2011). *Impulso de la gestión turística e imagen regional para el Desarrollo de Ayacucho*. Lima. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/870/beltran\\_me.pdf;jsessionid=2943EDDA06C87B02D6CAE2A98D39C63F?sequence=1](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/870/beltran_me.pdf;jsessionid=2943EDDA06C87B02D6CAE2A98D39C63F?sequence=1)
- Bosch, M., & Cavallotti, R. (9 de Junio de 2016). *¿Es posible una definición de integridad en el ámbito de la ética empresarial?* España. Recuperado el 28 de Enero de 2020, de <http://www.eafit.edu.co/centro-integridad/guias-docentes/SiteAssets/Es%20posible%20una%20definicion%20de%20integridad.pdf>
- Cañamero, R. (2018). *Execoach*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2019, de Execoach: <https://www.execoach.es/estados-emocionales/>
- Cardona, A. (11 de Julio de 2016). *OnSalus*. Obtenido de OnSalus: <https://www.onsalus.com/definicion-de-riesgo-sanitario-18546.html>
- 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>

- CPPM. (2019). *SEGURIDAD INTEGRAL EN EDIFICIOS E INSTALACIONES*. Recuperado el 2020
- Erazo, S. (1 de Septiembre de 2011). *ambitojuridico.com*. Recuperado el 29 de Octubre de 2019, de ambitojuridico.com: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-constitucional/la-vida-como-derecho-fundamental-de-las-personas/>
- FGE. (22 de Marzo de 2019). *Fiscalia*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2019, de Fiscalia: <https://www.fiscalia.gob.ec/FiscaliaInforma/fiscalia-informa-boletin281.pdf>
- Gamboa, J. (2018). *La gestión pública municipal del turismo y el desarrollo local de la población del distrito de Ate, 2016*. Perú. Recuperado el 26 de Enero de 2020, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15234/Gamboa\\_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15234/Gamboa_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, N. (2017). *MODELO DE GESTIÓN PARA FOMENTAR EL DESARROLLO TURÍSTICO DE LAS COMUNIDADES MANABITAS, ECUADOR*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019
- Gascón, D. (2016). *LA GESTIÓN DEL TURISMO RURAL COMO FACTOR DE DESARROLLO LOCAL EN LOS MUNICIPIOS*. Cuba. Recuperado el 21 de Noviembre de 2019
- Giraldo, K. (2018). *Mentalidad Sin Límites*. Recuperado el 23 de Enero de 2020, de Mentalidad Sin Límites: <https://www.kathegiraldo.com/cumplimiento/>
- Gómez, J. (8 de Marzo de 2016). *sites.google.com*. Obtenido de sites.google.com: <https://sites.google.com/site/integridadpersonalgomez/integridad-fisica-psiquica-y-moral-de-las-personas>
- Gonzalez, & Rodriguez. (2014). *Marco Epistemologico de la Gestión*. Buenos Aires. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019
- Grünewald, L. (2015). *Foro de Seguridad*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2019, de Foro de Seguridad: [http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc\\_4054.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm)
- Grünewald, L. (2015). *Foro de Seguridad*. Recuperado el 19 de Enero de 2020, de Foro de Seguridad: [http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc\\_4054.htm](http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm)

- Grünewald, L. (2019). *Municipio, Turismo & Seguridad*. Recuperado el 17 de Febrero de 2020, de [https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo\\_seguridad\\_s.pdf](https://www.oas.org/en/sedi/pub/turismo_seguridad_s.pdf)
- Guadalajara, U. d. (2020). *Universidad de Guadalajara*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2019, de Universidad de Guadalajara: <http://udg.mx/es/nuestra/gobierno/secretaria-general/recursos-humanos>
- Izagirre, M. (11 de Diciembre de 2011). *Analitica*. Recuperado el 23 de Enero de 2020, de Analitica: <https://www.analitica.com/opinion/opinion-nacional/la-importancia-del-esfuerzo-comun/>
- Jácome, A. (2020). *La igualdad y no discriminación como eje de nuestros derechos*. Obtenido de La igualdad y no discriminación como eje de nuestros derechos: <https://www.derechoecuador.com/la-igualdad-y-no-discriminacion-como-eje-de-nuestros-derechos>
- Jiménez, A. (2020). *Metodo analitico y sintetico*. México. Recuperado el 2020, de [https://www.academia.edu/16835717/Metodo\\_analitico\\_y\\_sintetico](https://www.academia.edu/16835717/Metodo_analitico_y_sintetico)
- Lexico. (2018). *Lexico*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de Lexico: <https://www.lexico.com/es/definicion/influir>
- Lopera, D., Ramírez, A., Zuluaga, U., & Ortiz, J. (Octubre de 11 de 2010). *El método analítico*. Colombia. Recuperado el 2020, de Prezi: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v2n2/v2n2a8.pdf>
- Mora, R. (2016). *PENSACREAT*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2019, de PENSACREAT: <https://sites.google.com/site/pensacreat/unidad-iii/valores-personales-sociales-y-universales>
- Morera, E. (Noviembre de 2016). *calameo*. Recuperado el 29 de Octubre de 2019, de calameo: <https://es.calameo.com/read/0050001677454b2063b68>
- OEA. (2020). *OEA*. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de OEA: <http://www.oas.org/es/sms/cicte/prog-seguridad-turistica.asp>
- OMS. (29 de Diciembre de 2017). *Organizacion Mundial de la Salud*. Recuperado el 29 de Octubre de 2019, de Organizacion Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health>

- Quitero, J. (2009). <http://www.eumed.net/>. Recuperado el 29 de Octubre de 2019, de <http://www.eumed.net/: http://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp2.htm>
- Rallo, J. (27 de Febrero de 2018). *World Economic Forum*. Recuperado el 28 de Enero de 2020, de World Economic Forum: <https://es.weforum.org/agenda/2018/02/que-es-la-economia-y-como-puedes-mejorar-tu-cultura-economica/>
- Ruiz, P. (8 de Julio de 2012). *Dirección*. México: RED TERCER MILENIO S.C. Recuperado el 18 de Octubre de 2019, de Emprendices: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Direccion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf)
- Salinas, M. (2012). *Plan de Seguridad Turística para el Distrito Metropolitano de Quito*. Quito. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/6254>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigacion*. México: Best Seller. Recuperado el 2020
- Thompson, I. (Agosto de 2007). *promonegocios.net*. Recuperado el 29 de Octubre de 2019, de [promonegocios.net](https://www.promonegocios.net/): <https://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- Torrico, F., María, J., Zubieta, F., & Lorena, C. (2007). *LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE*. Cochabamba. Recuperado el 15 de febrero de 2020
- Turismo, D. d. (2019). *Proyecto de información con enfoque en el flujo turístico de la ciudad de Riobamba*. Riobamba.
- Turismo, S. e. (Junio de 2016). *scielo*. Recuperado el 28 de Enero de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362016000100225](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362016000100225)
- UNESCO. (2003). Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para a Educación, la Ciencia y la Cultura: <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/intangible-heritage/>

- Valda, C. (10 de Marzo de 2010). *Grandes Pymes*. Recuperado el Abril de 2020, de Grandes Pymes: <https://www.grandespymes.com.ar/2010/03/10/el-control-administrativo-su-importancia/>
- Valda, C. (6 de Noviembre de 2012). *Grandes Pymes*. Recuperado el Abril de 2020, de Grandes Pymes: <https://www.grandespymes.com.ar/2012/11/06/tecnicas-de-organizacion-y-coordinacion-en-la-empresa/>
- Varela, L. (2015). *PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA LA PARROQUIA PACTO- DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA*. Quito. Recuperado el 15 de Noviembre de 2019, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10956/1/T-UCE-0004-20-2016.pdf>
- Vera, A. (2016). *Seguridad Turística: Factor social que condiciona y afecta el desarrollo del turismo en la plaza del Centenario de la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15066/1/TESIS%20ARMANDO%20ANDRE%20VERA%20MU%c3%91OZ.pdf>

## ANEXOS

### **Anexo 1: Propuesta**

#### **1. Tema**

Estrategias de Gestión para la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Riobamba

#### **2. Introducción**

En la actualidad la actividad turística en varios sectores del país se ha convertido en un factor clave para el desarrollo económico de una población, además de permitir que los turistas conozcan nuevos lugares con experiencias únicas, para lograr dicha satisfacción se debe involucrar muchos factores tales como: atención al cliente, servicios de calidad, acceso a información de los atractivos, guianza, seguridad, etc. Son varios factores que se deben vincular para lograr las expectativas deseadas con el turista. Dentro de esos factores el punto clave de esta investigación es la seguridad, una persona al percibir que no corre ningún riesgo físico o psicológico le permite encontrar la tranquilidad e indistintamente a la actividad que realice lo hace de la mejor manera ya que sabe que no corre peligro, dentro del turismo la seguridad es muy importante.

La actividad turística posee ciertos tipos de riesgo varía de acuerdo al entorno en el que se esté realizando las actividades. La vulnerabilidad de los visitantes está latente por lo que está expuesto de forma directa o indirecta a cualquier tipo accidente o incidente, prevenir que estos aspectos negativos sucedan repercute en la imagen de los atractivos o lugares que el turista visita. Ante los resultados obtenidos y para la realización de la propuesta, se desarrolló un diagnóstico situacional participativo, dicho diagnóstico permitió identificar las diferentes debilidades, fortalezas amenazas y oportunidades en la gestión y en la seguridad turística de la ciudad, a partir de los resultados de la matriz se procedió a plantear estrategias para mejorar la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.

#### **3. Justificación**

La propuesta realizada esta vinculada al tema de investigación va encaminada a la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Riobamba, es decir al problema planteado en la investigación, brindando estrategias de mejora basados en los resultados que se obtuvo de la comprobación de cada hipótesis, permitiendo la creación de una solución para

minimizar el impacto del problema y maximizar a futuro el desarrollo de la actividad turística en la ciudad, ofertando productos y servicios de calidad y a la vez superar las expectativas y satisfacer las necesidades de los visitantes.

## 4. Objetivos

### 4.1. Objetivo General

Definir estrategias de gestión para la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.

### 4.2. Objetivos Específicos

- ❖ Definir estrategias de planificación para la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- ❖ Definir estrategias de organización para la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- ❖ Definir estrategias de dirección para la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- ❖ Definir estrategias de control para la mejora de la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.

## 5. Desarrollo de la Propuesta

### 5.1. Diagnóstico situacional

A continuación, se presenta los resultados del diagnóstico situacional participativo, tomado de la opinión de los involucrados en la gestión (Dirección de Gestión de Turismo) y los involucrados en la seguridad turística (turistas nacionales).

**Cuadro 16.** Diagnóstico situacional.

Indicadores	Gestión		Seguridad Turística	
	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
Objetivos	X		X	
Toma de Decisiones	X		X	
Coordinar Recursos	X		X	
Coordinar Actividades	X		X	
Influir	X		X	
Esfuerzo común	X		X	
Evaluación	X		X	
Cumplimiento	X		X	
Seguridad		X		X
Igualdad de condiciones en el servicio		X		X
Riesgos Sanitarios		X		X
Valores Sociales y Culturales	X		X	
Estado emocional	X		X	
Estafas		X		X
Robos		X		X

**Fuente:** Encuestas aplicadas

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

## 5.2. Definir estrategias de Solución

**Cuadro 17.** Estrategias de Planificación.

DEBILIDAD	CAUSA	EFECTO	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES	TIEMPO
Bajos niveles de seguridad turística en la ciudad de Riobamba	Poco personal adecuado o que son asignados a otras actividades.	Descuido de otras actividades importantes,	Diseñar proyectos, programas y planes de seguridad turística, en conjunto con el GAD Municipal, policía nacional y demás entidades que estén involucrados en el tema de seguridad, en donde prioricen los sectores con mayor nivel de inseguridad.	*Dirección de Gestión de Turismo	6 Meses
Desigualdad de condiciones en el servicio por parte de entidades públicas y privadas	Cultura de las personas, no poseen la vocación o las aptitudes para ofrecer o atender a los clientes.	Malestar, disgustos y posibles comentarios negativos hacia el prestador de servicios y su localidad	Crear programas de capacitación sobre servicio y atención al cliente, tips que permitan a los prestadores de servicio brindar un buen servicio	*Dirección de Gestión de Turismo	
Riesgos sanitarios durante la ejecución de actividades turísticas	Descuido, falta de respeto y cultura de las personas en especial en lugares públicos de mucha aglomeración de personas como mercados o parques	Enfermedades, posibles epidemias que afecten la salud de los visitantes.	Generar ideas para la elaboración de programas de salubridad enfocados en los mercados y espacios públicos con mayor contaminación en la ciudad, analizando los posibles actores a involucrar para el desarrollo de las propuestas a discutir.	*Dirección de Gestión de Turismo	
Valores social y cultural de las personas al interactuar con los visitantes que llegan a la ciudad	Malestar, desagrado, insinuación de falta de respeto por parte de los habitantes de la localidad hacia los visitantes	Mala imagen hacia la ciudad, poco interés para visitarla	Diseñar programas, charlas o promover capacitaciones a los prestadores de servicios o a la localidad, sobre temas de cordialidad en todos los aspectos posibles, como la interacción, atención al cliente, etc.	*Dirección de Gestión de Turismo	
Importancia del estado emocional antes, durante y después de la ejecución de las actividades	Poca animación turística, ambiente no favorable o adecuado para ejecutar la actividad	Desagrado de los visitantes, poco interés en la participación en cada actividad	Crear programas de diversión turística para todas las edades, con estrategias o medios para conectar a los visitantes con el lugar y las actividades, creando ambientes agradables para la participación satisfactoria en cada actividad.	*Dirección de Gestión de Turismo	
Niveles considerables de percepción de estafas en la contratación de servicios	Precios alterados, formas de atención y servicio no adecuados	Malestar, disgustos, buscan otras opciones que satisfagan sus necesidades al precio justo, con probabilidad alta de buscar en otra ciudad	Diseñar una canal que permita denunciar o poner en conocimiento su malestar de los visitantes al adquirir un bien o servicio, y en conjunto con el departamento o entidad correspondiente poner en conocimiento para que tome las medidas correspondientes.	*Dirección de Gestión de Turismo	
Niveles considerables de percepción de robos en la prestación de servicios	Productos o servicios en diferentes condiciones, no como lo ofertan en redes sociales o en cualquier publicidad, la mayoría no brinda la opción a cambio o reparo de los mismos	Comentarios negativos, problemas judiciales, insinuaciones de una mala reputación e imagen del prestador de bienes o servicios		*Dirección de Gestión de Turismo	

**Fuente:** Diagnóstico situacional

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

**Cuadro 18.** Estrategias de Organización.

METAS PLANTEADAS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLES	TIEMPO
Diseñar proyectos, programas y planes de seguridad turística, en conjunto con el GAD Municipal, policía nacional y demás entidades que estén involucrados en el tema de seguridad, en donde prioricen los sectores con mayor nivel de inseguridad.	Establecer fechas en las cuales se realice reuniones con los involucrados, en la primera hacer la invitación a cada representante o delegado de cada entidad a involucrar, en la segunda generar y establecer las actividades y responsabilidades a cumplir y la tercera para determinar el cronograma en el que se ejecutaran las actividades. Notificar mediante documentos oficiales la invitación y participación al Sr. Alcalde, un delegado de la policía nacional y ministerio de turismo, ECU 911.	Dirección de Gestión de Turismo	<b>1 mes</b>
Crear programas de capacitación sobre servicio y atención al cliente, tips que permitan a los prestadores de servicio brindar un buen servicio	Establecer fechas en las cuales se realice reuniones con los involucrados, en la primera hacer la invitación a cada representante o delegado de cada entidad a involucrar, en la segunda generar y establecer las actividades y responsabilidades a cumplir y la tercera para determinar el cronograma en el que se ejecutaran las actividades. Notificar mediante documentos oficiales la invitación y participación al Sr. Alcalde, un representante del ministerio de turismo a expertos, profesores, etc. Que estén involucrados en los temas de servicio y atención al cliente	Dirección de Gestión de Turismo	
Diseñar Programas de salubridad enfocados en los mercados y espacios públicos con mayor contaminación en la ciudad,	Establecer fechas en las cuales se realice reuniones con los involucrados, en la primera hacer la invitación a cada representante o delegado de cada entidad a involucrar, en la segunda generar y establecer las actividades y responsabilidades a cumplir y la tercera para determinar el cronograma en el que se ejecutaran las actividades. Notificar mediante documentos oficiales la invitación y participación al Sr. Alcalde, un representante del ministerio de salud pública, ministerio de turismo y expertos que estén involucrados en el tema.	Dirección de Gestión de Turismo	
Diseñar programas, charlas o promover capacitaciones a los prestadores de servicios o a la localidad, sobre temas de cordialidad en todos los aspectos posibles, como la interacción, atención al cliente, etc.	Establecer fechas en las cuales se realice reuniones con los involucrados, en la primera hacer la invitación a cada representante o delegado de cada entidad a involucrar, en la segunda generar y establecer las actividades y responsabilidades a cumplir y la tercera para determinar el cronograma en el que se ejecutaran las actividades. Notificar mediante documentos oficiales la invitación y participación al Sr. Alcalde, un representante del ministerio de turismo y a expertos involucrados en los temas de atención al cliente y relaciones públicas..	Dirección de Gestión de Turismo	
Crear programas de diversión turística para todas las edades, con estrategias o medios para conectar a los visitantes con el lugar y las actividades, creando ambientes de agradables para la participación satisfactoria en cada actividad.	Establecer fechas en las cuales se realice reuniones con los involucrados, en la primera hacer la invitación a cada representante o delegado de cada entidad a involucrar, en la segunda generar y establecer las actividades y responsabilidades a cumplir y la tercera para determinar el cronograma en el que se ejecutaran las actividades. Notificar mediante documentos oficiales la invitación y participación al Sr. Alcalde, un representante del ministerio de turismo, guías locales y expertos involucrados temas de animación turística.	Dirección de Gestión de Turismo	
Diseñar una canal que permita denunciar o poner en conocimiento su malestar de los visitantes al adquirir un bien o servicio, y en conjunto con el departamento o entidad correspondiente poner en conocimiento para que tome las medidas correspondientes.	Establecer fechas en las cuales se realice reuniones con los involucrados, en la primera hacer la invitación a cada representante o delegado de cada entidad a involucrar, en la segunda generar y establecer las actividades y responsabilidades a cumplir y la tercera para determinar el cronograma en el que se ejecutaran las actividades. Notificar mediante documentos oficiales la invitación y participación al Sr. Alcalde, un representante del ministerio de turismo, policía nacional y expertos involucrados temas de animación turística.	Dirección de Gestión de Turismo	
Diseñar una canal que permita denunciar o poner en conocimiento su malestar de los visitantes al adquirir un bien o servicio, y en conjunto con el departamento o entidad correspondiente poner en conocimiento para que tome las medidas correspondientes		Dirección de Gestión de Turismo	

**Fuente:** Diagnóstico situacional  
**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

**Cuadro 19.** Estrategias de Dirección.

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>
Elegir un líder por cada grupo de trabajo para los distintos proyectos, programas o planes, de preferencia a un representante que este tenga más conocimientos y este mas involucrado en los temas que se pretende realizar.	Dirección de Gestión de Turismo en conjunto con todos los presentes, elección por votación	2h
El líder de grupo en conjunto con su equipo de trabajo deberá analizar cada actividad a realizar, coordinar responsabilidades dentro de los plazos establecidos en la planificación previamente estructurado	Líder de Grupo	1 semana
Cada líder, con criterios aceptables y que garanticen el adecuado desarrollo de las actividades, de ser necesario, puede notificar la necesidad de involucrar a mas actores dentro de la participación y ejecución de las actividades. Los posibles actores a involucrar pueden ser representantes de la Cruz Roja, Cuerpo de Bomberos y el sector privado (quienes puedan beneficiarse de la mejora de la seguridad turística)	Líder de Grupo, Dirección de Gestión de Turismo	1 semana

**Fuente:** Diagnóstico situacional

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

**Cuadro 20.** Estrategias de Control.

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>
Diseñar esquemas o formatos que permita monitorear cada actividad, el desempeño de los miembros de cada grupo de trabajo y el desarrollo de los proyectos, programas, planes, etc.	Dirección de Gestión de Turismo, Representantes de las entidades involucradas	1 semana
Establecer periodos de tiempo para que cada líder de grupo presente los resultados de las evaluaciones sobre el desarrollo de cada actividad y el desempeño de cada miembro de su equipo de trabajo, que serán enviados a los responsables en la Dirección de Gestión de Turismo.	Líder de grupo, Dirección de Gestión de Turismo	1 semana
Los responsables de la Dirección de Gestión de Turismo luego de la recepción de los resultados deberá evaluar el desempeño en las actividades propuestas de cada líder de grupo, los resultados de las evaluaciones de los líderes de grupo deberán ser notificados al Sr. Alcalde e informar el avance y desarrollo de las actividades ejecutadas y tomar las decisiones correspondientes	Dirección de Gestión de Turismo	1 semana

**Fuente:** Diagnóstico situacional

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

### **5.3. Consolidación de un comité de Seguridad Turística**

La consolidación de un comité de seguridad turística es el medio para que se puedan analizar, aplicar y realizar en respectivo seguimiento sobre el cumplimiento de las estrategias formuladas y demás alternativas que puedan brindar soluciones, también podrán abordar temas relacionados con la seguridad de los turistas, asignando tareas y responsabilidades a cada uno de sus integrantes, cuyo cumplimiento sea verificado y evaluado en reuniones de seguimiento que se generen antes y después de las temporadas turísticas.

El Comité de Seguridad Turística se conformaría por:

- Alcalde municipal.
- Secretario.
- Representantes del Sector Privado
- Un delegado del Ministerio de Turismo.
- Un delegado de la Dirección de Gestión de Turismo.
- Un Delegado del Ministerio Salud.
- Un delegado de la Policía Nacional.
- Un representante de la Cruz Roja.
- Un representante del ECU 911.
- Un representante del Cuerpo de Bomberos.
- Prestadores de Servicios

Como consecuencia de las reuniones, se implementaría matrices de compromisos, que, de manera conjunta definirán planes, programas y actividades dirigidas a atacar aquellas problemáticas que afecten la seguridad turística.

Para lo cual se debe sensibilizar a las partes interesadas sobre la importancia de la participación de cada miembro, proponer cronogramas de reuniones y elevar el nivel de importancia de la problemática que no se ha solucionado y que requiera la intervención inmediata para la encontrar una solución.

## **6. Conclusiones y Recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones**

- El desarrollo de la propuesta ha permitido diseñar estrategias de gestión para convertirse en una alternativa de solución ante el problema investigado, permitiendo disminuir los impactos negativos que produce la inseguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- Las estrategias establecidas fueron analizadas y planteadas de acuerdo a las debilidades encontradas en el diagnóstico situacional participativo, además las estrategias se convirtieron en una guía que ayudará y contribuirá en la mejora de la calidad en la seguridad turística en la ciudad de Riobamba.
- Se ha establecido la consolidación de un comité relacionado con la seguridad turística como el motor que ayude a lograr los resultados esperados mediante la aplicación de las estrategias planteadas, además de proponer nuevas estrategias y actividades que garanticen la seguridad en la actividad turística dentro de la ciudad.
- Mediante el análisis de los posibles actores y participantes en la consolidación del comité de seguridad turística, se determinó que es importante involucrar a más entidades del sector público y también del sector privado y realizar la invitación a la ciudadanía que de forma directa o indirecta contemplan los efectos de la inseguridad turística.

### **6.2. Recomendaciones**

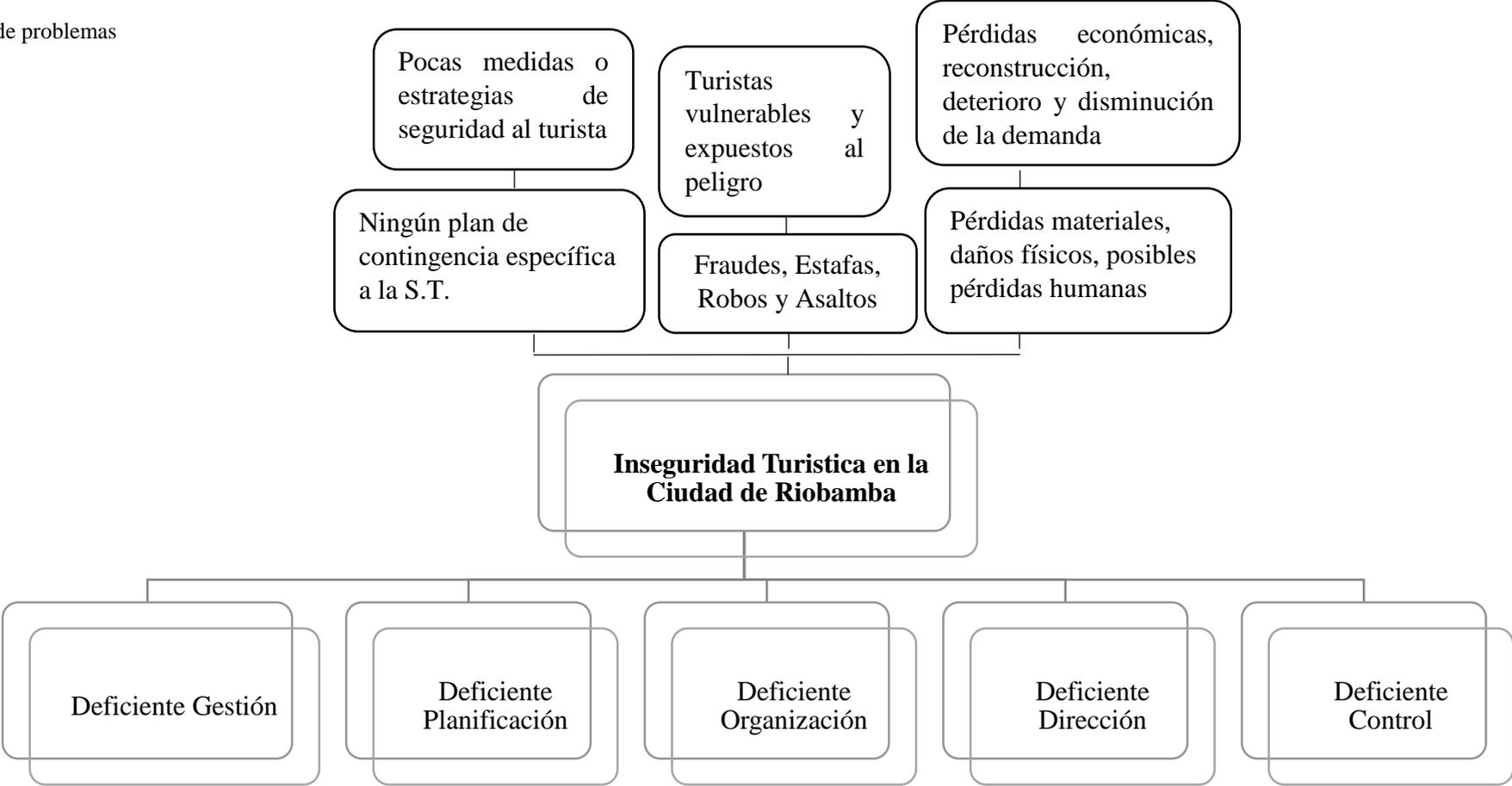
- Es importante que la propuesta planteada sea un punto de partida o referencia para el desarrollo de más alternativas de solución al problema investigado o a diferentes problemas similares, permitiendo que se garantice la seguridad del visitante.
- Es recomendable continuar con la investigación y analizar las debilidades con periodicidad y con la participación de experto, la información tiende a ser cambiante y existe la posibilidad de encontrar nuevos problemas que necesiten ser solucionadas con la creación de nuevas alternativas de solución.
- Se recomienda que la consolidación de un comité de seguridad turística sea puesta a consideración, ya que así el trabajo en conjunto de varios expertos y la participación de la Dirección de Gestión de Turismo se convierta en un grupo de

trabajo fuerte que garantice la búsqueda y solución de problemas, permitiendo que la calidad de la seguridad en la actividad turística en la ciudad sea la mejor.

- Es recomendable que dentro del comité de seguridad turística se involucre a más entidades como el Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja, Sector Privado y a los prestadores de servicios a ser partícipes del comité, convirtiéndose en los actores que den a conocer los problemas que existen en la ciudad y al mismo tiempo generar soluciones que permitan disminuir los efectos de la inseguridad, el trabajo en equipo incentiva a la realización de una sociedad unida y tranquila en la que el visitante sin temor a nada pueda realizar sus actividades en la ciudad.

**Anexo 2: Árbol de problemas**

**Cuadro 21.** Árbol de problemas



**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización de variables

Cuadro 22. Matriz de Operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Métodos, Técnicas e instrumentos
<b>Gestión</b>	“Se define como un proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz; que consiste en planificar, organizar, direccionar y controlar cada acción, se basa en los conocimientos de cada eslabón de la cadena, aplicando las estrategias adecuadas que aseguren la una experiencia satisfactoria.” (García, 2017)	Acciones que en conjunto permiten la mejora continua en un proceso de elaboración de un bien y servicio, permitiendo el porcentaje mínimo de errores y alcanzar la calidad total	Planificación Organización Dirección Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos</li> <li>Toma de Decisiones</li> <li>Coordinar Recursos</li> <li>Coordinar Actividades</li> <li>Influir</li> <li>Esfuerzo común</li> <li>Evaluación</li> <li>Cumplimiento</li> </ul>		<b>Métodos:</b> Científico, Analítico-Sintético <b>Técnicas:</b> Cuestionario <b>Instrumentos:</b> Encuesta
Variable Dependiente	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Métodos, Técnicas e instrumentos
<b>Seguridad Turística</b>	“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)	Protección física y mental, salvaguardar la integridad, evitar las niveles de riesgo que provoquen convertirse en víctima de actos delictivos u otros que atenten contra la vida de las personas	Protección de la vida Protección de la salud Integridad psicológica Integridad económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad</li> <li>Igualdad de condiciones en el servicio</li> <li>Riesgos Sanitarios</li> <li>Valores Sociales y Culturales</li> <li>Estado emocional</li> <li>Estafas</li> <li>Robos</li> </ul>		<b>Métodos:</b> Científico, Analítico-Sintético <b>Técnicas:</b> Cuestionario <b>Instrumentos:</b> Encuesta

Elaboración: Taris, Alexander (2020)

## Anexo 4: Matriz de Consistencia

**Cuadro 23.** Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS
¿Cómo se relaciona la gestión con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba?	Determinar la relación de la gestión con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba	La gestión se relaciona con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> <b>Gestión:</b> “Se define como un proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz; que consiste en planificar, organizar, direccionar y controlar cada acción, se basa en los conocimientos de cada eslabón de la cadena, aplicando las estrategias adecuadas que aseguren la una experiencia satisfactoria.” (García, 2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Objetivos</li> <li>•Toma de Decisiones</li> <li>•Coordinar Recursos</li> <li>•Coordinar Actividades</li> <li>•Influir</li> <li>•Esfuerzo común</li> <li>•Evaluación</li> <li>•Cumplimiento</li> </ul>	<b>Métodos:</b> Científico, Analítico-Sintético <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario	MICROSOFT EXCEL 2016  IBM SPSS STATISTICS V25
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS
*¿Cómo se relaciona la planificación con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba? *¿Cómo se relaciona la organización con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba? *¿Cómo se relaciona la dirección con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba? *¿Cómo se relaciona el control con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba?	*Determinar la relación de la planificación con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba *Determinar la relación de la organización con la seguridad turística en la ciudad de Riobamba *Determinar la relación de la dirección con la seguridad turística de la ciudad en Riobamba *Determinar la relación del control con la seguridad turística de la ciudad en Riobamba	*La planificación se relaciona con la seguridad turística de la ciudad en Riobamba *La organización se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba *La dirección se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba *El control se relaciona con la seguridad turística en la ciudad Riobamba	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> <b>Seguridad Turística:</b> “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"> <li>•Seguridad</li> <li>•Igualdad de condiciones</li> <li>•Riesgos sanitarios</li> <li>•Valores sociales y culturales</li> <li>•Estado Emocional</li> <li>•Estafas</li> <li>•Robos</li> </ul>	<b>Métodos:</b> Científico, Analítico-Sintético <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario	MICROSOFT EXCEL 2016  IBM SPSS STATISTICS V25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

## Anexo 5: Carta de aceptación, Dirección de Gestión de Turismo



Municipio de  
Riobamba

Dirección de Gestión  
de Turismo

Riobamba, 31 de enero de 2020  
Oficio No. GADMR-GT-2020-037-OE

Ingeniero  
Víctor Velasco S.  
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA/TURISMO - UNACH**  
En su despacho.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo a nombre de la Dirección de Gestión de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba.

En atención al Oficio Nro. 056-CGYH/T-2020, me permito emitir para los fines consiguientes el presente documento que representa una "CARTA DE ACEPTACIÓN" para el desarrollo del proyecto de investigación titulado "GESTIÓN Y SEGURIDAD TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA" del Sr. Taris Almache Alexander, estudiante de décimo semestre de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo y se brindará las facilidades previa coordinación entre las partes; designándole como Tutora a la Ing. Belén Villagómez Técnica de Turismo.

Por su gentil atención, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Ing. Renato Dillon Gallegos  
**DIRECTOR DE GESTIÓN DE TURISMO**  
GAD M RIOBAMBA



CARRERA GESTIÓN  
TURÍSTICA Y HOTELERA

FECHA: 03-07-2020

HORA: 11:12

RECIBIDO POR: [Signature]

032947389  
[turismo@gadmriobamba.gob.ec](mailto:turismo@gadmriobamba.gob.ec)  
[www.gadmriobamba.gob.ec](http://www.gadmriobamba.gob.ec)

## Anexo 6: Encuestas

### Anexo 6.1: Encuesta, “Gestión”



Universidad Nacional de Chimborazo  
Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas  
Carrera de Gestión Turística y Hotelera



Formulario N°. \_\_\_\_\_

**Encuesta correspondiente a la variable Gestión, dirigida a los funcionarios del  
GAD Riobamba: Dirección de Turismo.**

❖ Ciudad: \_\_\_\_\_ Fecha de Encuesta: / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

El propósito de esta encuesta es obtener la información de la Gestión en los Organismo reguladores de Turismo en la ciudad de Riobamba.

#### INSTRUCCIONES GENERALES:

- Marque con una (X) su respuesta.
- El cuestionario contiene una escala donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto.
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de la investigación.

#### CONFIDENCIALIDAD:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos son estrictamente confidenciales y el investigador mantendrá la reserva correspondiente.

#### A. INFORMACIÓN GENERAL

1. Genero.	2. Edad	3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?	4. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la entidad?
a) Masculino b) Femenino			

#### B. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

Nº	Ítem	Nada Satisfactor	Poco Satisfactor	Regular	Satisfactor	Muy Satisfactor
		1	2	3	4	5
1	Los objetivos planteados para el sector turístico de la ciudad favorecen las expectativas propuestas.					
2	Las decisiones tomadas por su institución logran potencializar el sector turístico.					
3	La contribución de los recursos con los que cuenta actualmente, (Económicos, talento humano, infraestructura, etc.), en la creación y/o implementación de estrategias para potencializar el turismo en la ciudad.					
4	Logro de los resultados esperados en función de las actividades propuestas por la institución para la ejecución de estrategias en el sector.					
5	Influencias de las estrategias de trabajo en equipo de la institución para el trabajo mutuo y empoderamiento.					
6	Impacto del esfuerzo de su equipo de trabajo para cumplir los objetivos propuestos.					
7	Efectividad de los métodos de evaluación para obtener resultados exactos o verídicos para tomar decisiones.					
8	Eficiencia de los controles de cumplimiento de las actividades en el sector turístico					

**Le agradecemos por su colaboración.**

Encuesta correspondiente a la variable "Gestión", dirigida a los funcionarios del GAD Riobamba: Dirección de Turismo.

❖ Ciudad: Riobamba Fecha de Encuesta: 13/02/2020

El propósito de esta encuesta es obtener la información de la Gestión en el GAD Riobamba: Dirección de Turismo.

**INSTRUCCIONES GENERALES:**

- Marque con una (X) su respuesta.
- El cuestionario contiene una escala donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto.
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de la investigación.

**CONFIDENCIALIDAD:**

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos son estrictamente confidenciales y el investigador mantendrá la reserva correspondiente.

**A. INFORMACIÓN GENERAL**

1. Genero.	2. Edad	3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?	4. ¿Cuál es el cargo que desempeña en la entidad?
a) Masculino b) Femenino <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	29	Masterado	Técnico de Turismo SPAZ

**B. INFORMACIÓN ESPECÍFICA**

N°	Ítem	Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
		1	2	3	4	5
1	Los objetivos planteados para el sector turístico de la ciudad favorecen las expectativas propuestas.				<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Las decisiones tomadas por su institución logran potencializar el sector turístico.				<input checked="" type="checkbox"/>	
3	La contribución de los recursos con los que cuenta actualmente, (Económicos, talento humano, infraestructura, etc.), en la creación y/o implementación de estrategias para potencializar el turismo en la ciudad.			<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Logro de los resultados esperados en función de las actividades propuestas por la institución para la ejecución de estrategias en el sector.				<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Influencias de las estrategias de trabajo en equipo de la institución para el trabajo mutuo y empoderamiento.				<input checked="" type="checkbox"/>	
6	Impacto del esfuerzo de su equipo de trabajo para cumplir los objetivos propuestos.				<input checked="" type="checkbox"/>	
7	Efectividad de los métodos de evaluación para obtener resultados exactos o verídicos para tomar decisiones.				<input checked="" type="checkbox"/>	
8	Eficiencia de los controles de cumplimiento de las actividades en el sector turístico.				<input checked="" type="checkbox"/>	

Le agradecemos por su colaboración.

## Anexo 6.2.: Encuesta, “Seguridad Turística”



Universidad Nacional de Chimborazo  
Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas  
Carrera de Gestión Turística y Hotelera



Formulario N°. \_\_\_\_\_

Encuesta correspondiente a la variable “Seguridad Turística”, dirigida a los turistas nacionales que visitan la ciudad de Riobamba.

❖ Ciudad: \_\_\_\_\_ Fecha de Encuesta: / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

El propósito de esta encuesta es obtener la información acerca de la Seguridad Turística en la ciudad de Riobamba

### INSTRUCCIONES GENERALES:

- Marque con una (X) su respuesta.
- El cuestionario contiene una escala donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto.
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de la investigación.

### CONFIDENCIALIDAD:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos son estrictamente confidenciales y el investigador mantendrá la reserva correspondiente.

### A. INFORMACIÓN GENERAL

1. Genero.		2. Edad	3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?	4. Procedencia
a) Masculino	b) Femenino			

### B. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

Nº	Ítem	Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Regular	Satisfactorio	May Satisfactorio
		1	2	3	4	5
1	Nivel de seguridad percibido al momento de realizar actividades turísticas en la ciudad de Riobamba.					
2	Igualdad de condiciones para el servicio de la entidades públicas y privadas de la ciudad de Riobamba.					
3	Percepción de riesgos sanitarios en la actividad turística en la ciudad de Riobamba.					
4	Integridad psicológica basada en valores sociales y personales dentro del turismo en la ciudad de Riobamba.					
5	Nivel de importancia del estado emocional para realizar actividades turísticas en la ciudad de Riobamba.					
6	Nivel de percepción de estafas en la contratación de servicios turísticos en la ciudad de Riobamba.					
7	Nivel de percepción de robos en la prestación de servicios turísticos en la ciudad de Riobamba.					

Le agradecemos por su colaboración.

Formulario N° 001

Encuesta correspondiente a la variable "Seguridad Turística", dirigida a los turistas nacionales que visitan la ciudad de Riobamba.

❖ Ciudad: \_\_\_\_\_ Fecha de Encuesta: 25 / 01 / 2020

El propósito de esta encuesta es obtener la información acerca de la Seguridad Turística en la ciudad de Riobamba.

**INSTRUCCIONES GENERALES:**

- Marque con una (X) su respuesta.
- El cuestionario contiene una escala donde 1 es el puntaje más bajo y 5 el más alto.
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de la investigación.

**CONFIDENCIALIDAD:**

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos son estrictamente confidenciales y el investigador mantendrá la reserva correspondiente.

**A. INFORMACIÓN GENERAL**

1. Genero.		2. Edad	3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?	4. Procedencia.
c) Masculino	d) Femenino			
<input checked="" type="checkbox"/>		23	universidad	Ecuador

**B. INFORMACIÓN ESPECÍFICA**

N°	Ítem	Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Regular	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
		1	2	3	4	5
1	Nivel de seguridad percibido al momento de realizar actividades turísticas en la ciudad de Riobamba.			X		
2	Igualdad de condiciones para el servicio de la entidades públicas y privadas de la ciudad de Riobamba.		X			
3	Percepción de riesgos sanitarios en la actividad turística en la ciudad de Riobamba.				X	
4	Integridad psicológica basada en valores sociales y personales dentro del turismo en la ciudad de Riobamba.				X	
5	Nivel de importancia del estado emocional para realizar actividades turísticas en la ciudad de Riobamba.				X	
6	Nivel de percepción de estafas en la contratación de servicios turísticos en la ciudad de Riobamba.			X		
7	Nivel de percepción de robos en la prestación de servicios turísticos en la ciudad de Riobamba.			X		

Le agradecemos por su colaboración.

## Anexo 7: Tabla de evaluación de expertos

### Anexo 7.1.: Tabla de evaluación de expertos, “Gestión”



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



#### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APPELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: .....

TÍTULO/GRADO:

PhD.....	( )
Doctor.....	( )
Magister...	( )

Fecha: .....

#### TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“Gestión y Seguridad Turística en la ciudad de Riobamba”

El instrumento de medición pertenece a la variable: Gestión

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas (Ítems) 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 sobre Gestión en el GAD Riobamba y Mintur zona 3.

Nº	Preguntas/Ítems	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 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?			
	<b>Total:</b>			



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



SUGERENCIAS: .....

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

Firma del Experto

**Anexo 7.2.: Tabla de evaluación de expertos, “Seguridad Turística”**



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



**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** .....

**TÍTULO/GRADO:**

PhD.....	( )
Doctor.....	( )
Magister...	( )

**Fecha:** .....

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

“Gestión y Seguridad Turística en la ciudad de Riobamba”

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 (Ítems) 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 sobre Seguridad Turística.

Nº	Preguntas/Ítems	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 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?			
<b>Total:</b>				



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



**SUGERENCIAS:** .....

.....

.....

.....

.....

**Firma del Experto**

## Anexo 8: Validez del instrumento

### Anexo 8.1.: Variable “Gestión”

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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

APPELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: .....

TÍTULO/GRADO:

PhD.....	( )
Doctor.....	( )
Magister...	( )

Fecha: .....

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
 “Gestión y Seguridad Turística en la ciudad de Riobamba”

El instrumento de medición pertenece a la variable: Gestión  
 Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas (Items) marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre Gestión en el GAD Riobamba y Mintur zona 3.

Nº	Preguntas/Items	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 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		
<b>Total:</b>				

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

**SUGERENCIAS:** .....

.....

.....

.....

.....

  
 Firma del Experto

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Mendoza Nolasco Pablo Andrés

TÍTULO/GRADO:

PhD.....	( )
Doctor.....	( )
Magister...	(x)

Fecha: 17-01-2020

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"Gestión y Seguridad Turística en la ciudad de Riobamba"

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Gestión**  
Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas (Ítems) 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 sobre Gestión.

Nº	Preguntas/Ítems	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 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		
<b>Total:</b>		10x		

SUGERENCIAS: .....

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

Firma del Experto

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

APPELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Quintana Piza Danilo Paul

TÍTULO/GRADO:

PhD.....	( )
Doctor.....	( )
Magister...	( X )

Fecha: 24-01-2020

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"Gestión y Seguridad Turística en la ciudad de Riobamba"

El instrumento de medición pertenece a la variable: Gestión  
Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas (Items) marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre Gestión en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal y Ministerio de Turismo zona 3.

Nº	Preguntas/Items	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 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		
<b>Total:</b>				

SUGERENCIAS: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma del Experto



**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: *Hecha Nunez Pab. Port.*

TÍTULO/GRADO:

PhD.....	( )
Doctor.....	( )
Magíster...	(x)

Fecha: *17-01-2022*

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"Gestión y Seguridad Turística en la ciudad de Riobamba"

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 (Ítems) 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 sobre Seguridad Turística.

Nº	Preguntas/Ítems	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 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		
<b>Total:</b>		<i>100%</i>		

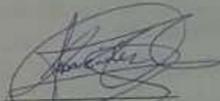
SUGERENCIAS: .....

.....

.....

.....

.....

  
Firma del Experto

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Guineana Puga Danilo Puga

TÍTULO/GRADO:

PhD.....	( )
Doctor.....	( )
Magister...	( X )

Fecha: 24-04-2020

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"Gestión y Seguridad Turística en la ciudad de Riobamba"

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 (Ítems) 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 sobre Seguridad Turística.

Nº	Preguntas/Ítems	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 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		
<b>Total:</b>				

SUGERENCIAS: .....

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

Firma del Experto

## Anexo 9: Análisis e Interpretación de la información

### Anexo 9.1. Variable “Gestión”

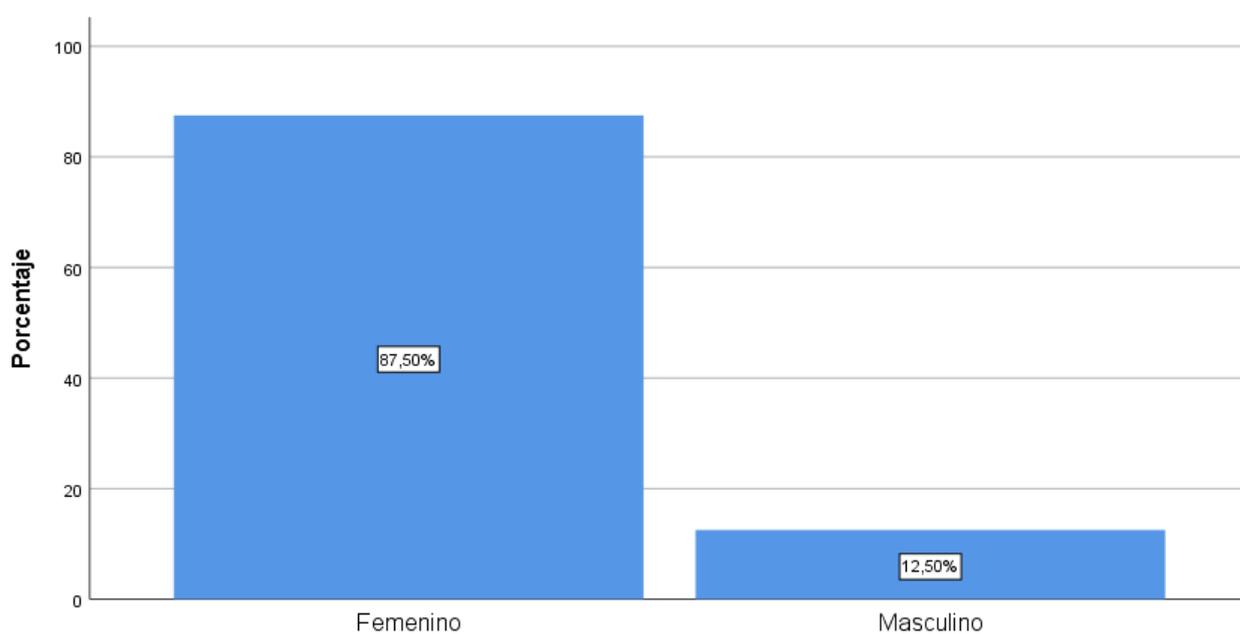
#### Género

**Tabla 1.** Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	7	87,5	87,5	87,5
Válido Masculino	1	12,5	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 1.** Género

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas nos mostraron que el 87,50% son del género femenino y el 12,50% son del género masculino. Concluyendo que el 87,50%, el porcentaje más alto, pertenecen al género femenino.

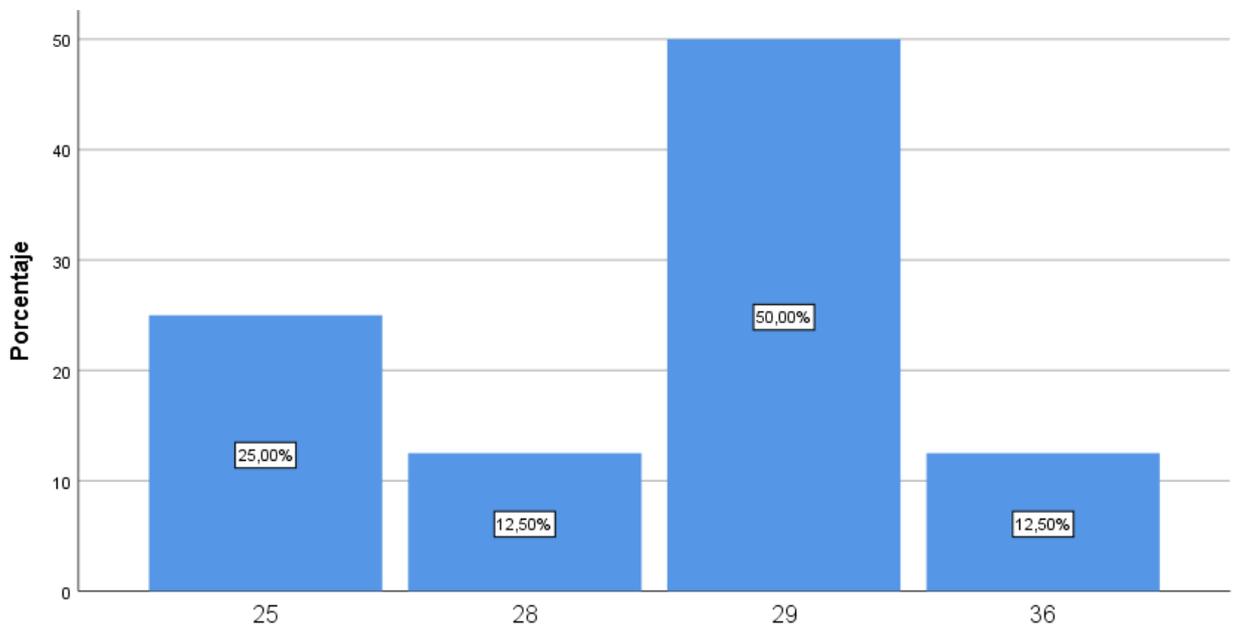
## Edad

**Tabla 2.** Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	25	2	25,0	25,0
	28	1	12,5	37,5
Válido	29	4	50,0	87,5
	36	1	12,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 2.** Edad

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados de las encuestas aplicadas muestran que el 25% tienen 25 años, el 12,50% tienen 28 años, el 50% tienen 29 años y el 12,50% tienen 36 años. Concluyendo que el mayor porcentaje de los encuestados, el 50% tienen 29 años de edad.

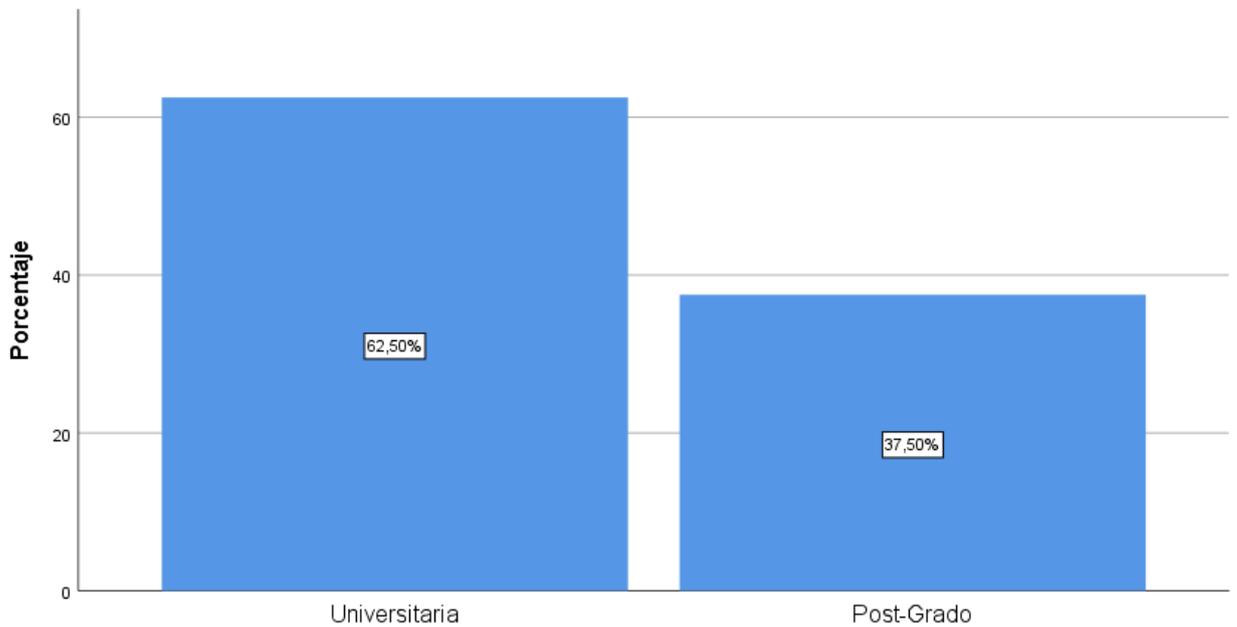
## Instrucción

**Tabla 3.** Instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Universitaria	5	62,5	62,5	100,0
Válido Post-Grado	3	37,5	37,5	37,5
Total	8	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 3.** Instrucción

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que, del total de los encuestados, el 37,50% tienen un Post-Grado y el 62,50% tienen una instrucción Universitaria. Se concluye que el mayor porcentaje de los encuestados tienen una instrucción Universitaria siendo el 62,50%.

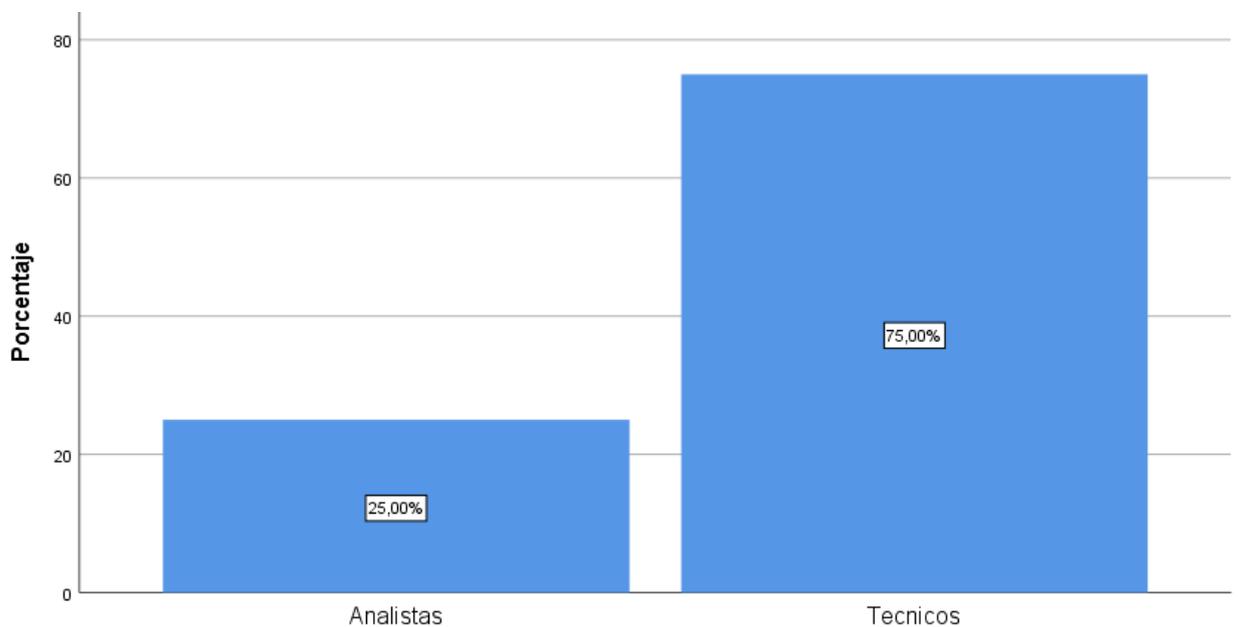
## Cargo

**Tabla 4.** Cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Analistas	2	25,0	25,0	25,0
Válido Técnicos	6	75,0	75,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 4.** Cargo

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 25% son Analistas y el 75% son Técnicos. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 75% son Técnicos de Turismo.

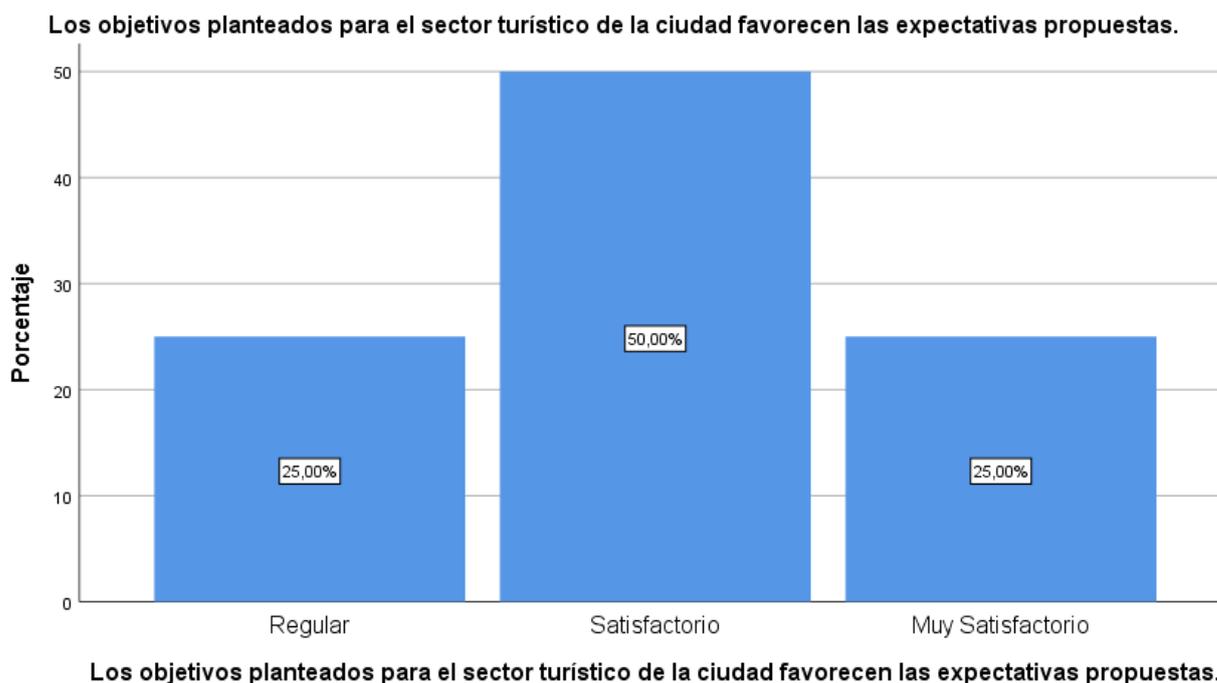
**Ítem1: Los objetivos planteados para el sector turístico de la ciudad favorecen las expectativas propuestas.**

**Tabla 5.** Variable Gestión, Ítem 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	25,0	25,0
	Satisfactorio	4	50,0	75,0
	Muy Satisfactorio	2	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 5.** Variable Gestión, Ítem 1

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 25% califican como Regular a los objetivos planteados, el 50% como Satisfactorio y el 25% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el 50%, el porcentaje más alto de los encuestados, califican como Satisfactorio a los objetivos planteados.

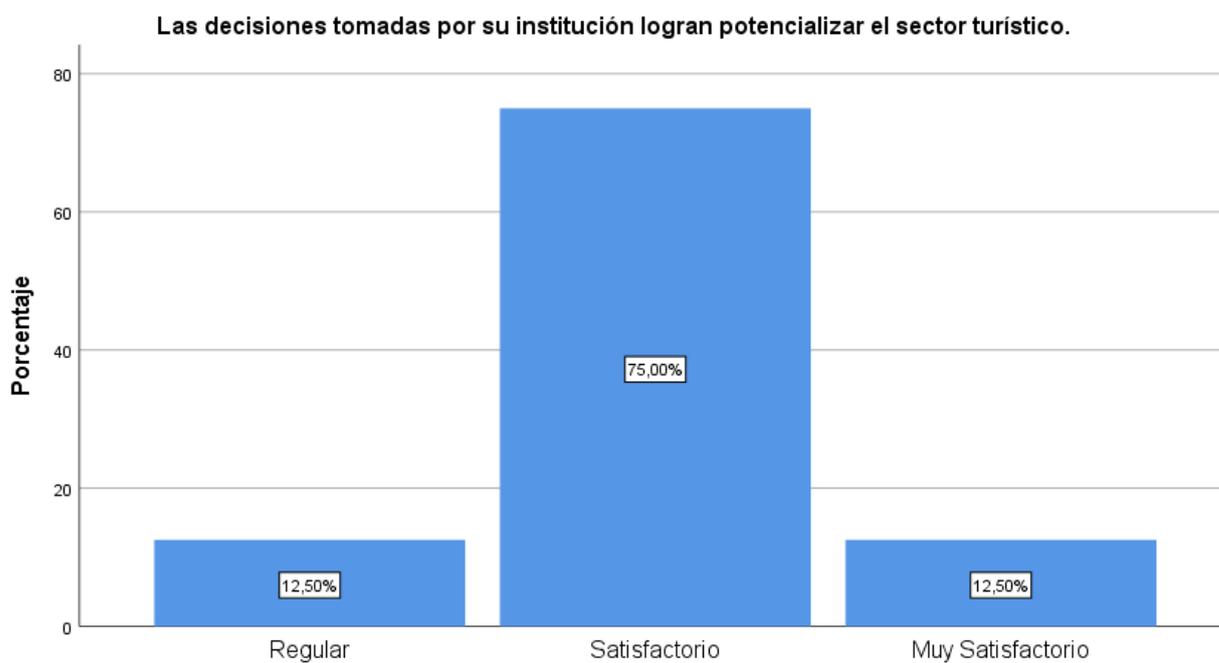
**Ítem 2: Las decisiones tomadas por su institución logran potencializar el sector turístico.**

**Tabla 6.** Variable Gestión, Ítem 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	12,5	12,5
	Satisfactorio	6	75,0	87,5
	Muy Satisfactorio	1	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Las decisiones tomadas por su institución logran potencializar el sector turístico.**

**Gráfico 6.** Variable Gestión, Ítem 2

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 12,50% califican como Regular a las decisiones tomadas, el 75% como Satisfactorio y el 12,50% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el 75%, el mayor porcentaje de encuestados, califican como Satisfactorio a las decisiones tomadas.

**Ítem 3: La contribución de los recursos con los que cuenta actualmente, (Económicos, talento humano, infraestructura, etc.), en la creación y/o implementación de estrategias para potencializar el turismo en la ciudad.**

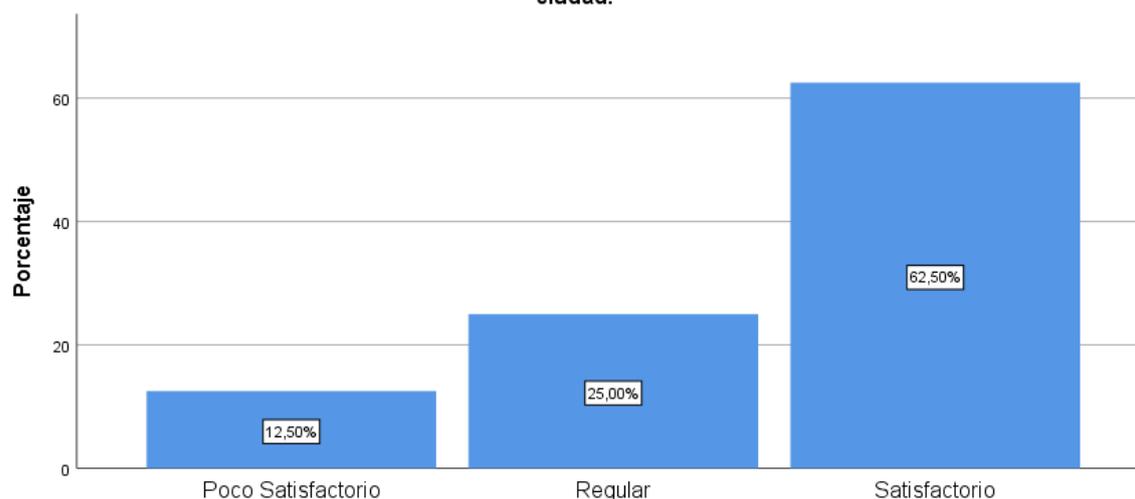
**Tabla 7.** Variable Gestión, Ítem 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Satisfactorio	1	12,5	12,5
	Regular	2	25,0	37,5
	Satisfactorio	5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

La contribución de los recursos con los que cuenta actualmente, (Económicos, talento humano, infraestructura, etc.), en la creación y/o implementación de estrategias para potencializar el turismo en la ciudad.



La contribución de los recursos con los que cuenta actualmente, (Económicos, talento humano, infraestructura, etc.), en la creación y/o implementación de estrategias para potencializar el turismo en la ciudad.

**Gráfico 7.** Variable Gestión, Ítem 3.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 12,50% califican como Poco Satisfactorio a los recursos con los que cuentan, el 25% como Regular y el 62,50% como Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 62,50% califica como Satisfactorio a los recursos con los que cuentan.

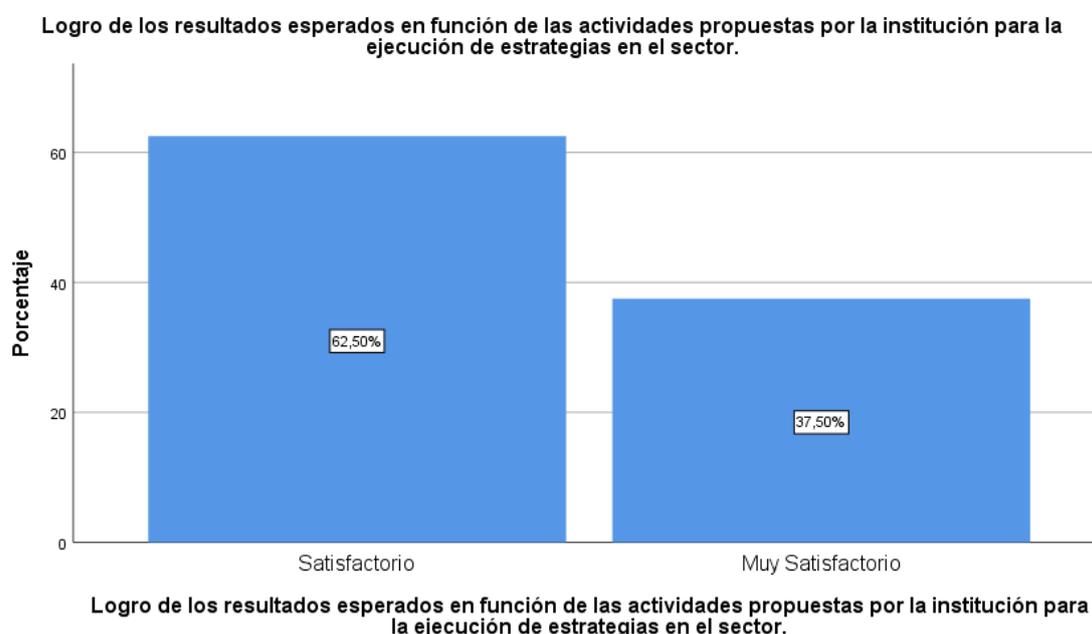
**Ítem 4: Logro de los resultados esperados en función de las actividades propuestas por la institución para la ejecución de estrategias en el sector.**

**Tabla 8.** Variable Gestión, Ítem 4.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfactorio	5	62,5	62,5	62,5
Válido Muy Satisfactorio	3	37,5	37,5	100,0
Total	8	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 8.** Variable Gestión, Ítem 4.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 62,50% califican como Satisfactorio a las actividades propuestas y el 37,50% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 62,50% califican como Satisfactorio a las actividades propuestas.

**Ítem 5: Influencias de las estrategias de trabajo en equipo de la institución para el trabajo mutuo y empoderamiento.**

**Tabla 9.** Variable Gestión, Ítem 5.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Satisfactorio	1	12,5	12,5
	Satisfactorio	3	37,5	50,0
	Muy Satisfactorio	4	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

**Influencias de las estrategias de trabajo en equipo de la institución para el trabajo mutuo y empoderamiento.**



**Gráfico 9.** Variable Gestión, Ítem 5.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 12,50% califican como Poco Satisfactorio a la influencia de las estrategias, el 37,50% como Satisfactorio y el 50% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el 50%, el mayor porcentaje de encuestados, califican como Muy Satisfactorio a la influencia de las estrategias.

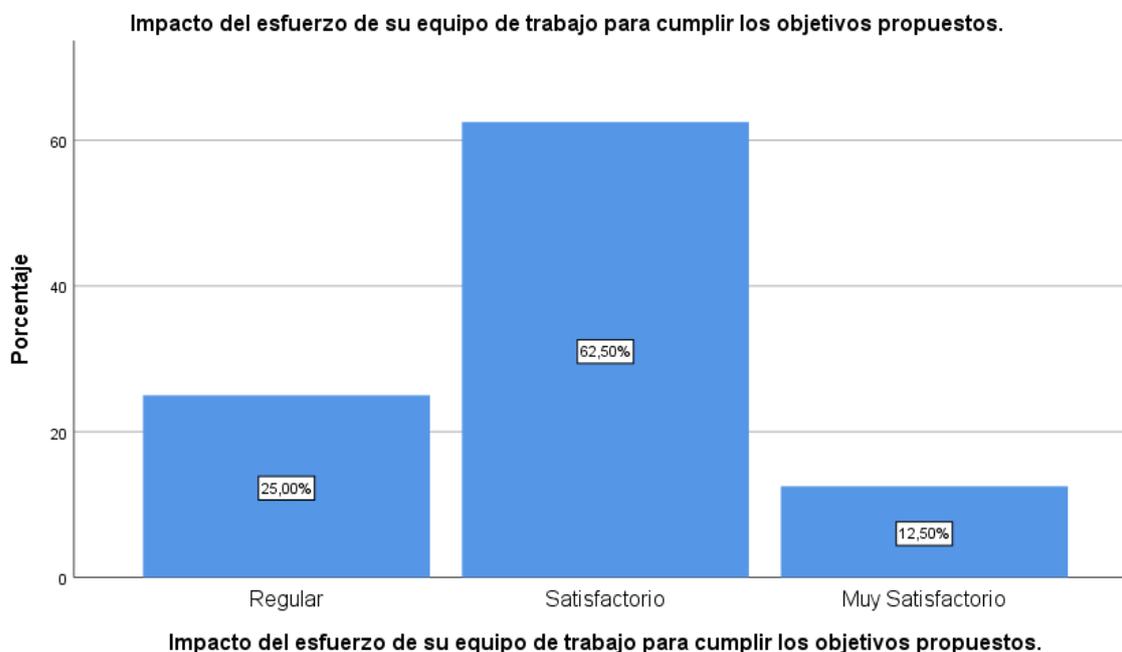
**Ítem 6: Impacto del esfuerzo de su equipo de trabajo para cumplir los objetivos propuestos.**

**Tabla 10.** Variable Gestión, Ítem 6.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	25,0	25,0
	Satisfactorio	5	62,5	87,5
	Muy Satisfactorio	1	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 10.** Variable Gestión, Ítem 6.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 25% califican como Regular al esfuerzo del equipo de trabajo, el 62,50% como Satisfactorio y el 12,50% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el 62,50%, el mayor porcentaje de encuestados, califican como Satisfactorio al esfuerzo del equipo de trabajo.

**Ítem 7: Efectividad de los métodos de evaluación para obtener resultados exactos o verídicos para tomar decisiones.**

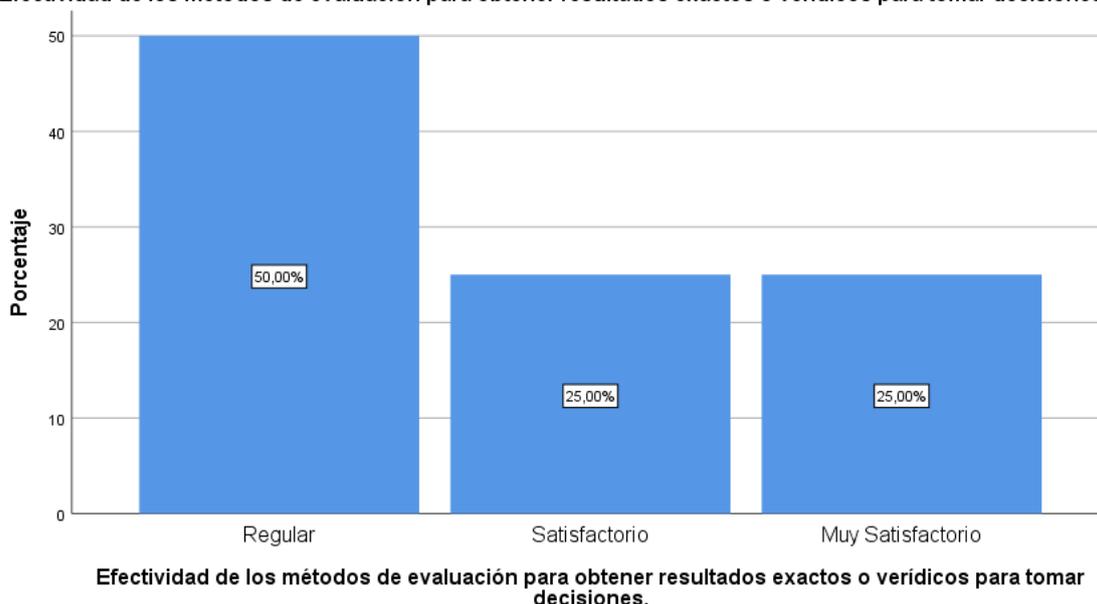
**Tabla 11.** Variable Gestión, Ítem 7.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	4	50,0	50,0	50,0
Satisfactorio	2	25,0	25,0	75,0
Muy Satisfactorio	2	25,0	25,0	100,0
Total	8	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

**Efectividad de los métodos de evaluación para obtener resultados exactos o verídicos para tomar decisiones.**



**Gráfico 11.** Variable Gestión, Ítem 7.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 50% califican como Regular a los métodos de evaluación, el 25% como Satisfactorio y el 25% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el 50%, el mayor porcentaje de encuestados, califican como Regular a los métodos de evaluación.

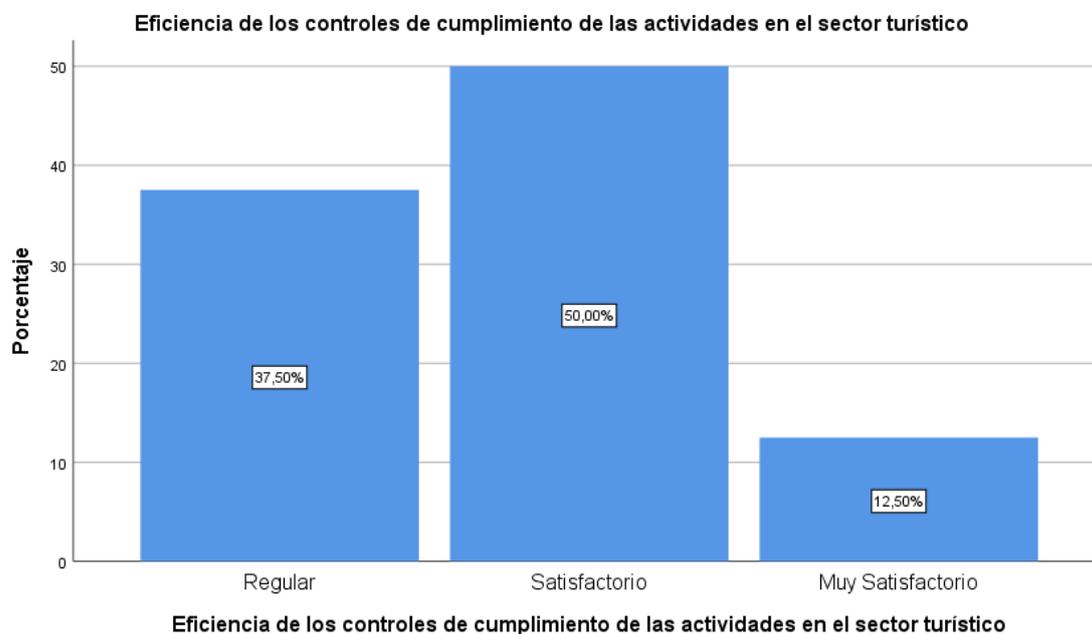
## Ítem 8: Eficiencia de los controles de cumplimiento de las actividades en el sector turístico.

**Tabla 12.** Variable Gestión, Ítem 8.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	37,5	37,5
	Satisfactorio	4	50,0	87,5
	Muy Satisfactorio	1	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 12.** Variable Gestión, Ítem 8.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 37,50% califican como Regular a los controles de cumplimiento, el 50% como Satisfactorio y el 12,50% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el 50%, el mayor porcentaje de encuestados, califican como Satisfactorio a los controles de cumplimiento.

## Anexos 9.2. Variable “Seguridad Turística”

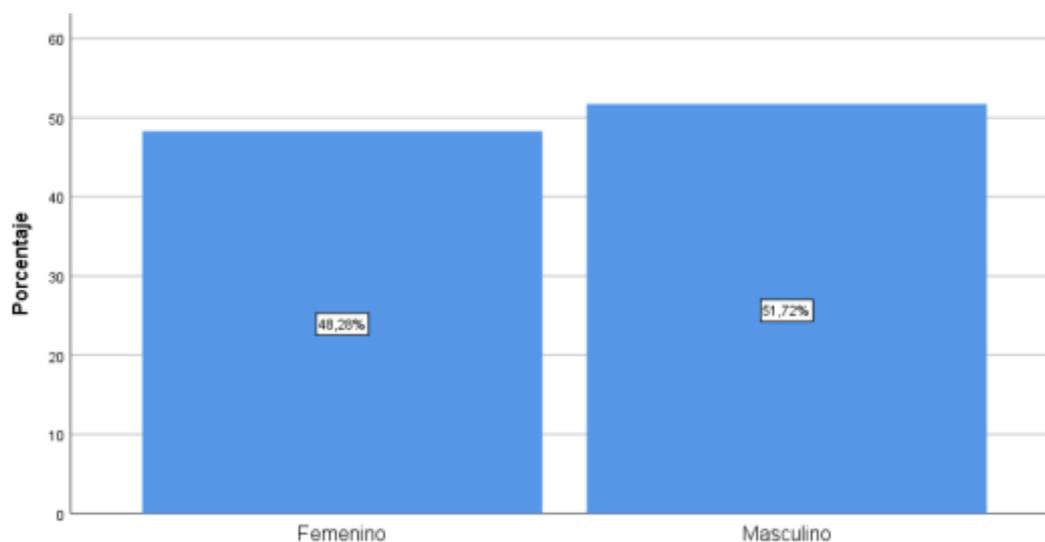
### Género

**Tabla 13.** Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	183	48,3	48,3	48,3
Válido Masculino	196	51,7	51,7	100,0
Total	379	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 13.** Género

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas, mostraron que el 48,28% son del género femenino y el 51,72% son del género masculino. Concluyendo que el mayor porcentaje de los encuestados es del género masculino con el 51,72%.

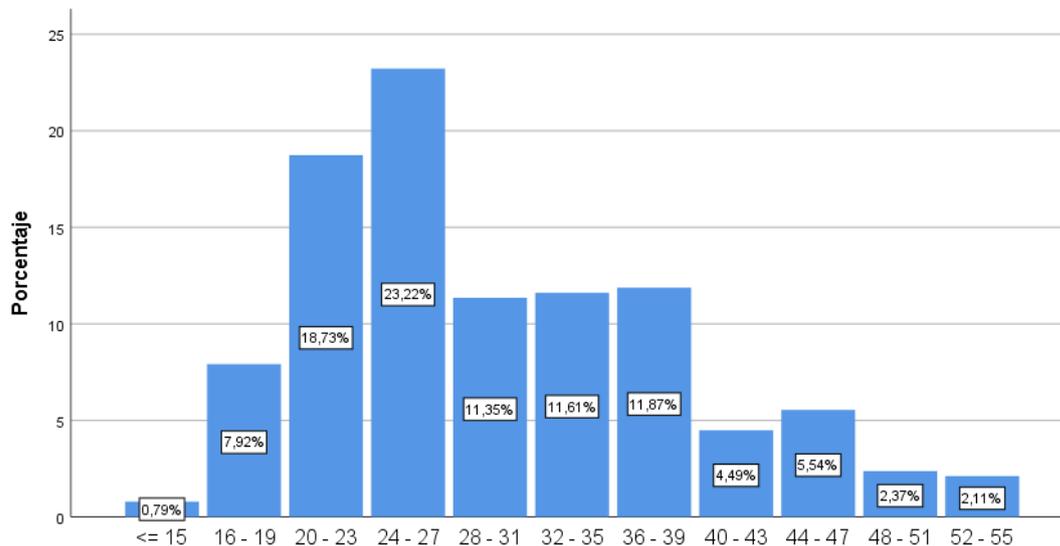
## Edad

**Tabla 14.** Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<= 15	3	,8	,8	,8
16 - 19	30	7,9	7,9	8,7
20 - 23	71	18,7	18,7	27,4
24 - 27	88	23,2	23,2	50,7
28 - 31	43	11,3	11,3	62,0
32 - 35	44	11,6	11,6	73,6
36 - 39	45	11,9	11,9	85,5
40 - 43	17	4,5	4,5	90,0
44 - 47	21	5,5	5,5	95,5
48 - 51	9	2,4	2,4	97,9
52 - 55	8	2,1	2,1	100,0
Total	379	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 14.** Edad

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados de las encuestas aplicadas muestran que el 0,79% son menores o tienen 15 años, el 7,92% tienen entre 16-19 años, el 18,73% tienen entre 20-23 años, el 23,22% tienen entre 24-27 años, el 11,35% tienen entre 28-31 años, el 11,61% tienen entre 32-35 años, el 11,87% tienen entre 36-39 años, el 4,49% tienen entre 40-43 años, el 5,54% tienen entre 44-47 años, el 2,37% tienen entre 48-51 años y el 2,11% tienen entre 52 o 55 años. Concluyendo que el mayor porcentaje de los encuestados, el 23,22% tienen entre 24-27 años de edad.

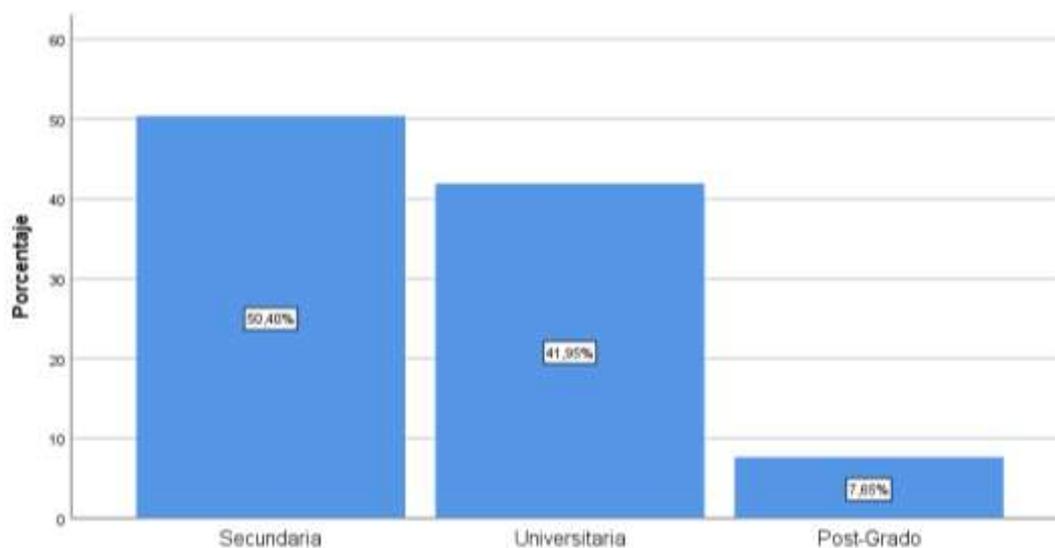
## Instrucción

**Tabla 15.** Instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	191	50,4	58,0
	Universitaria	159	42,0	100,0
	Post-Grado	29	7,7	7,7
	Total	379	100,0	100,0

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 15.** Instrucción

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que, del total de los encuestados, el 7,65% tienen un Post-Grado, el 50,40% tienen una instrucción Secundaria y el 41,95% tienen una instrucción Universitaria. Se concluye que el mayor porcentaje de los encuestados tienen una instrucción Secundaria, siendo el 50,40%.

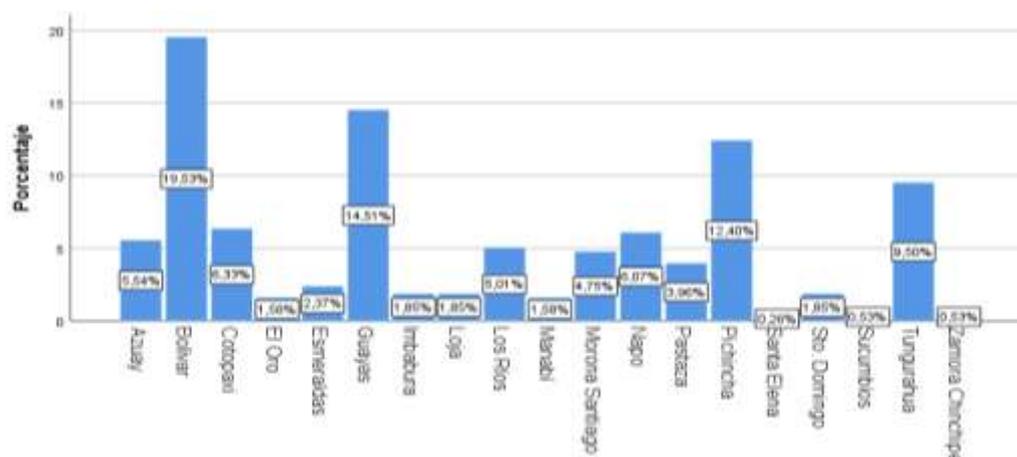
## Procedencia

**Tabla 16.** Procedencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Azuay	21	5,5	5,5	5,5
Bolívar	74	19,5	19,5	25,1
Cotopaxi	24	6,3	6,3	31,4
El Oro	6	1,6	1,6	33,0
Esmeraldas	9	2,4	2,4	35,4
Guayas	55	14,5	14,5	49,9
Imbabura	7	1,8	1,8	51,7
Loja	7	1,8	1,8	53,6
Los Ríos	19	5,0	5,0	58,6
Manabí	6	1,6	1,6	60,2
Válido Morona Santiago	18	4,7	4,7	64,9
Napo	23	6,1	6,1	71,0
Pastaza	15	4,0	4,0	74,9
Pichincha	47	12,4	12,4	87,3
Santa Elena	1	,3	,3	87,6
Sto. Domingo	7	1,8	1,8	89,4
Sucumbíos	2	,5	,5	90,0
Tungurahua	36	9,5	9,5	99,5
Zamora Chinchipe	2	,5	,5	100,0
Total	379	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 16.** Procedencia.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander 2020

Los resultados obtenidos, muestran que el 5,54% de los turistas son de la provincia de Azuay, el 19,53% son de la provincia Bolívar, el 6,33% de la provincia de Cotopaxi, el 1,58% de la provincia de El Oro, el 2,37% de la provincia de Esmeraldas, el 14,51% de la provincia del Guayas, el 1,85% de la provincia de Imbabura, el 1,85% de la provincia de Loja, el 5,01% de la provincia de Los Ríos, el 1,58% de la provincia de Manabí, el 4,75% de la provincia de Morona Santiago, el 6,07% de la provincia de Napo, el 3,96% de la provincia de Pastaza, el 12,40% de la provincia de Pichincha, el 0,26% de la provincia de Santa Elena, el 1,85% de la provincia de Sto. Domingo, el 0,53% de la provincia de Sucumbíos, el 9,50% de la provincia de Tungurahua y el 0,53% de la provincia de Zamora Chinchipe. Se concluye que el mayor porcentaje de turistas, el 18,80% son de la provincia de Bolívar.

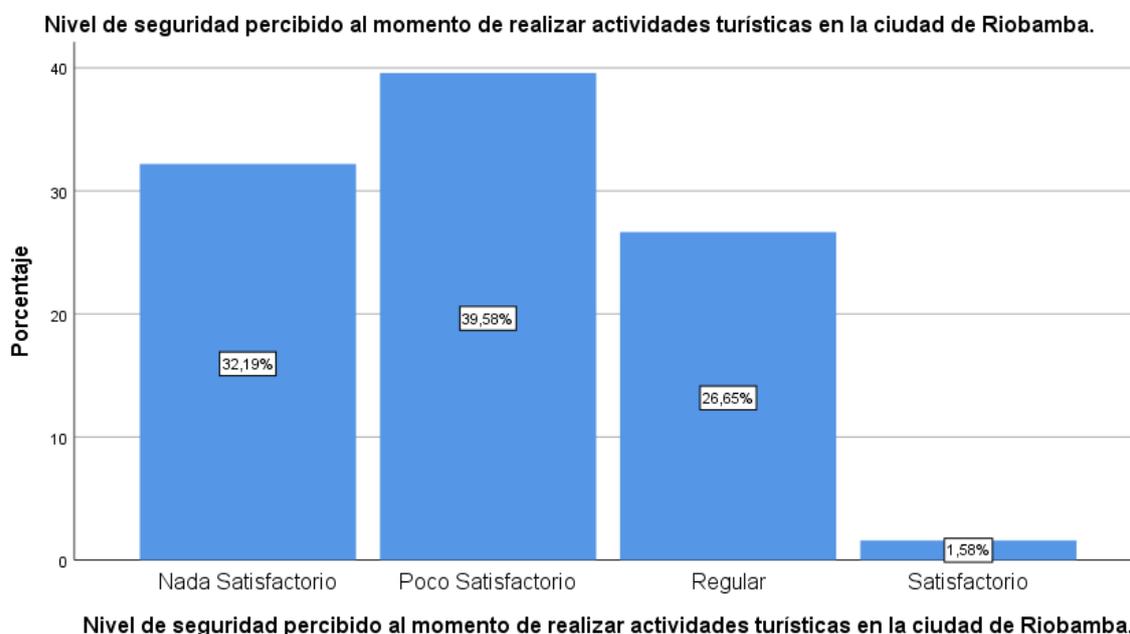
**Ítem 1: Nivel de seguridad percibido al momento de realizar actividades turísticas en la ciudad de Riobamba.**

**Tabla 17.** Variable Seguridad Turística, Ítem 1.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada Satisfactorio	122	32,2	32,2	32,2
Poco Satisfactorio	150	39,6	39,6	71,8
Válido Regular	101	26,6	26,6	98,4
Satisfactorio	6	1,6	1,6	100,0
Total	379	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 17.** Variable Seguridad Turística, Ítem 1.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 32,19% califican como Nada Satisfactorio al nivel de seguridad, el 39,58% como Poco Satisfactorio, el 26,65% como Regular y el 1,58% como Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 39,58% califica como Poco Satisfactorio al nivel de seguridad.

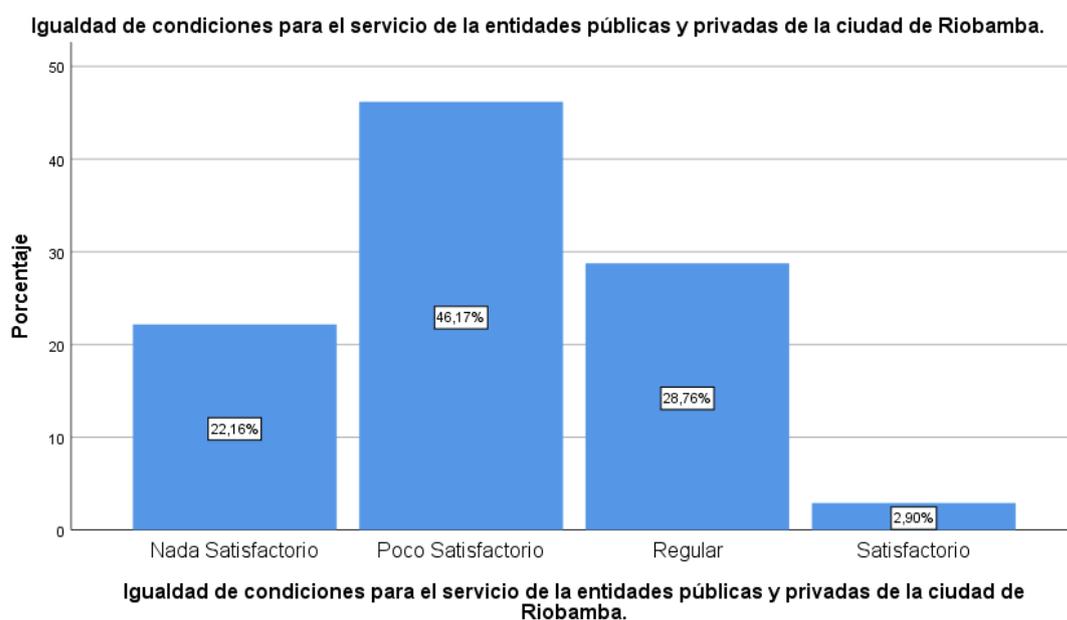
## Ítem 2: Igualdad de condiciones para el servicio de la entidades públicas y privadas de la ciudad de Riobamba

**Tabla 18.** Variable Seguridad Turística, Ítem 2.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada Satisfactorio	84	22,2	22,2	22,2
Poco Satisfactorio	175	46,2	46,2	68,3
Válido Regular	109	28,8	28,8	97,1
Satisfactorio	11	2,9	2,9	100,0
Total	379	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 18.** Variable Seguridad Turística, Ítem 2.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 22,16% califican como Nada Satisfactorio la igualdad de condiciones en el servicio, el 46,17% como Poco Satisfactorio, el 28,76% como Regular y el 2,90% como Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 46,17% califica como Poco Satisfactorio a la igualdad de condiciones en el servicio.

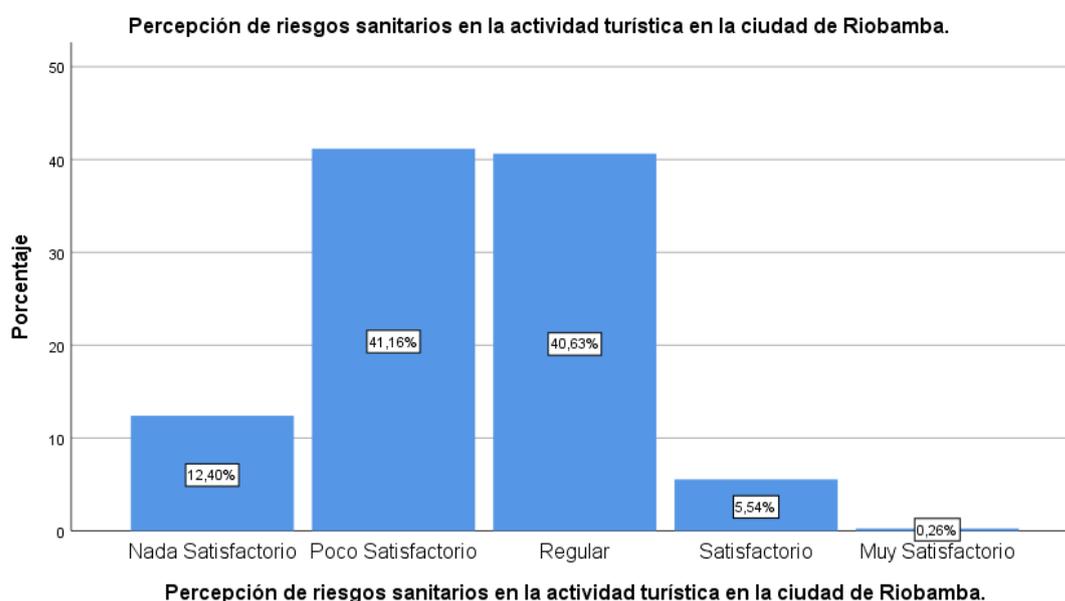
### Ítem 3: Percepción de riesgos sanitarios en la actividad turística en la ciudad de Riobamba.

**Tabla 19.** Variable Seguridad Turística, Ítem 3.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada Satisfactorio	47	12,4	12,4	12,4
Poco Satisfactorio	156	41,2	41,2	53,6
Regular	154	40,6	40,6	94,2
Satisfactorio	21	5,5	5,5	99,7
Muy Satisfactorio	1	,3	,3	100,0
Total	379	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 19.** Variable Seguridad Turística, Ítem 3.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 12,40% califican como Nada Satisfactorio a la percepción de los riesgos sanitarios, el 41,16% como Poco Satisfactorio, el 40,63% como Regular, el 5,54% como Satisfactorio y el 0,26% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el 41,16%, el mayor porcentaje de encuestados, califican como Poco Satisfactorio a la percepción de riesgos sanitarios.

#### Ítem 4: Integridad psicológica basada en valores sociales y personales dentro del turismo en la ciudad de Riobamba.

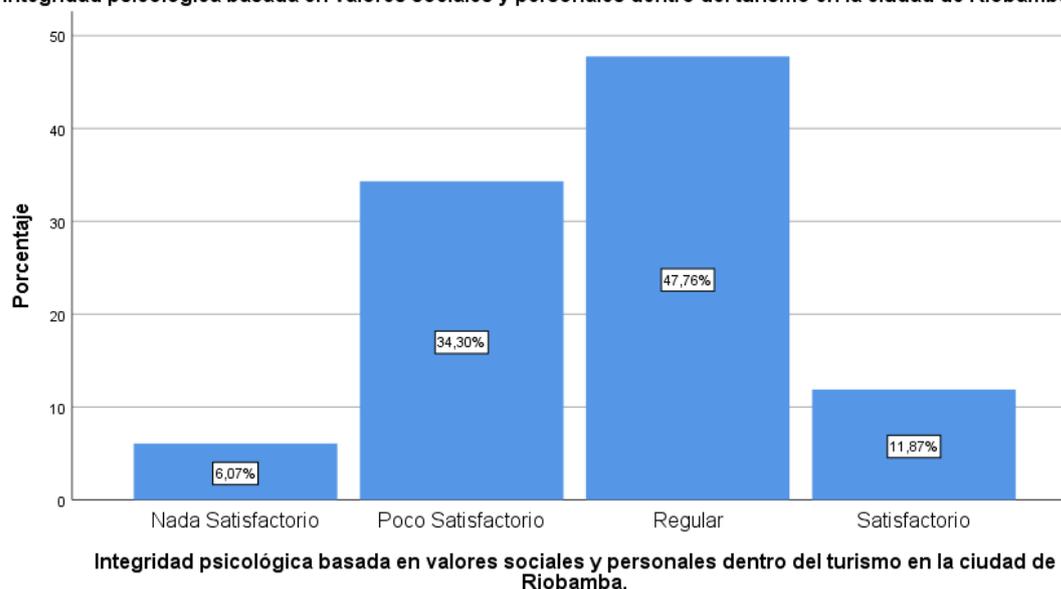
**Tabla 20.** Variable Seguridad Turística, Ítem 4.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada Satisfactorio	23	6,1	6,1	6,1
Poco Satisfactorio	130	34,3	34,3	40,4
Válido Regular	181	47,8	47,8	88,1
Satisfactorio	45	11,9	11,9	100,0
Total	379	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

**Integridad psicológica basada en valores sociales y personales dentro del turismo en la ciudad de Riobamba.**



**Gráfico 20.** Variable Seguridad Turística, Ítem 4.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander 2020

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 6,07% califican como Nada Satisfactorio a la integridad psicológica, el 34,30% como Poco Satisfactorio, el 47,76% como Regular y el 11,87% como Satisfactorio. Se concluye que el 47,76%, el mayor porcentaje de encuestados, califican como Regular a la integridad psicológica.

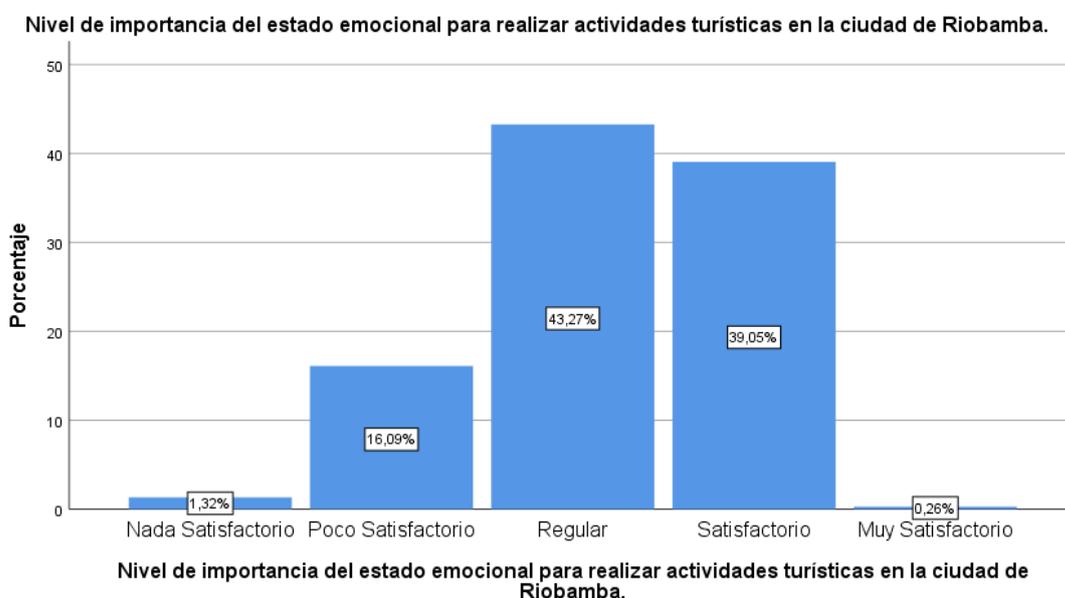
**Ítem 5: Nivel de importancia del estado emocional para realizar actividades turísticas en la ciudad de Riobamba.**

**Tabla 21.** Variable Seguridad Turística, Ítem 5.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada Satisfactorio	5	1,3	1,3	1,3
Poco Satisfactorio	61	16,1	16,1	17,4
Regular	164	43,3	43,3	60,7
Satisfactorio	148	39,1	39,1	99,7
Muy Satisfactorio	1	,3	,3	100,0
Total	379	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 21.** Variable Seguridad Turística, Ítem 5.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander 2020

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 1,32% califican como Nada Satisfactorio al nivel del estado emocional, el 16,09% como Poco Satisfactorio, el 43,27% como Regular, el 39,05% como Satisfactorio y el 0,26% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el mayor porcentaje de encuestados, el 43,27% califica como Regular al nivel del estado emocional.

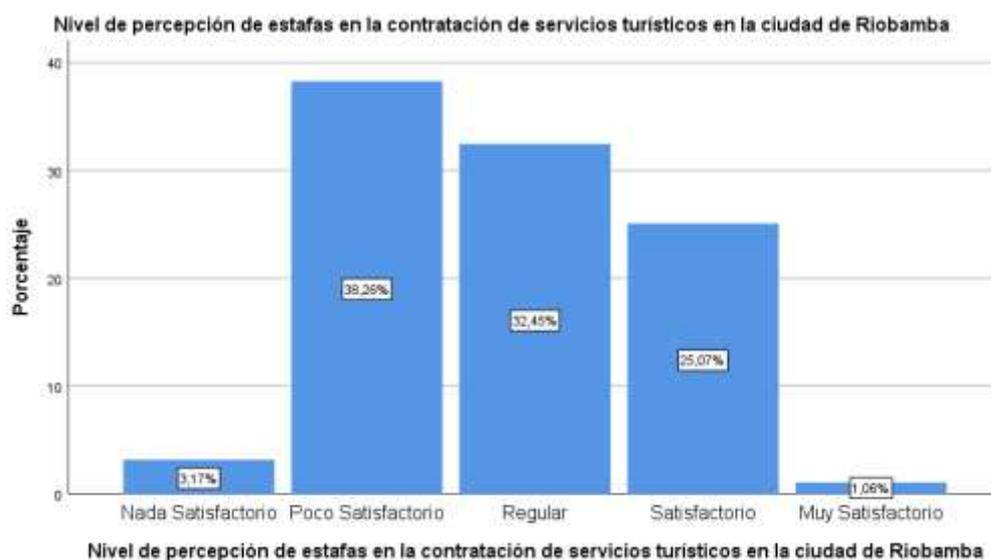
## Ítem 6: Nivel de percepción de estafas en la contratación de servicios turísticos en la ciudad de Riobamba

**Tabla 22.** Variable Seguridad Turística, Ítem 6.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada Satisfactorio	12	3,2	3,2	3,2
Poco Satisfactorio	145	38,3	38,3	41,4
Regular	123	32,5	32,5	73,9
Satisfactorio	95	25,1	25,1	98,9
Muy Satisfactorio	4	1,1	1,1	100,0
Total	379	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 22.** Variable Seguridad Turística, Ítem 6.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 3,17% califican como Nada Satisfactorio al nivel de percepción de estafas, el 38,26% como Poco Satisfactorio, el 32,45% como Regular, el 25,07% como Satisfactorio y el 1,06% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el 38,26%, el mayor porcentaje de encuestados, califican como Poco Satisfactorio al nivel de percepción de estafas.

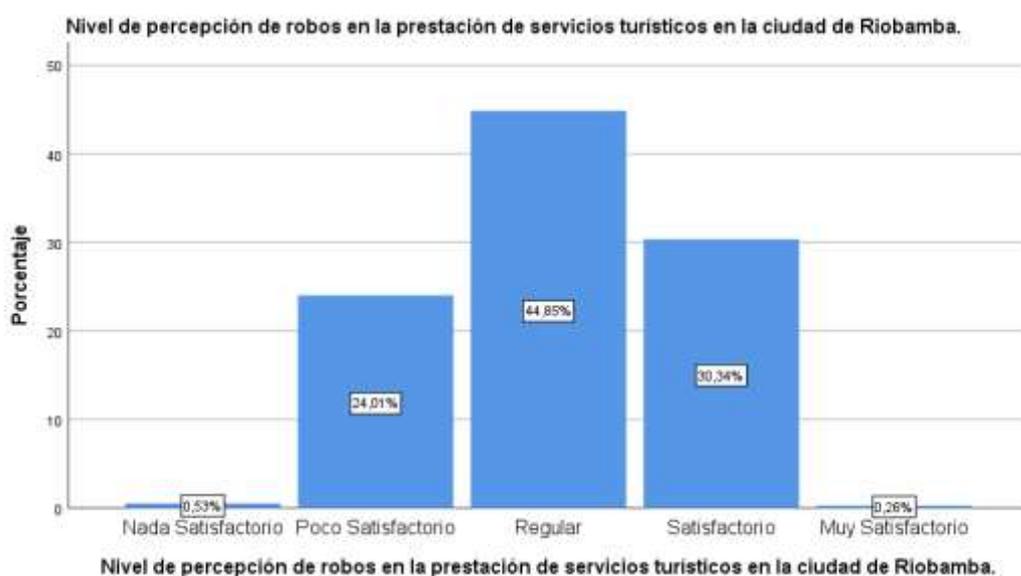
## Ítem 7: Nivel de percepción de robos en la prestación de servicios turísticos en la ciudad de Riobamba

**Tabla 23.** Variable Seguridad Turística, Ítem 7.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nada Satisfactorio	2	,5	,5	,5
Poco Satisfactorio	91	24,0	24,0	24,5
Regular	170	44,9	44,9	69,4
Satisfactorio	115	30,3	30,3	99,7
Muy Satisfactorio	1	,3	,3	100,0
Total	379	100,0	100,0	

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)



**Gráfico 23.** Variable Seguridad Turística, Ítem 7.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics 25

**Elaboración:** Taris, Alexander (2020)

Los resultados obtenidos muestran que del total de los encuestados el 0,53% califican como Nada Satisfactorio al nivel de percepción de robos, el 24,01% como Poco Satisfactorio, el 44,85% como Regular, el 30,34% como Satisfactorio y el 0,26% como Muy Satisfactorio. Se concluye que el 44,85%, el mayor porcentaje de encuestados, califican como Regular nivel de percepción de robos.