



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

**Buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la
gestión sostenible comunitaria, provincia de Chimborazo**

Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en turismo

Autor:

Gaona Vicente, Edixa Liliana

Tutor:

Mgs. Henry Mauricio Villa Yáñez

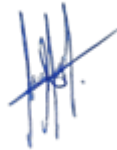
Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Gaona Vicente Edixa Liliana, con cédula de ciudadanía 1900890953, autora del trabajo de investigación titulado: “Buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la gestión sostenible comunitaria, provincia de Chimborazo”, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, a los 27 días del mes de noviembre de 2024.

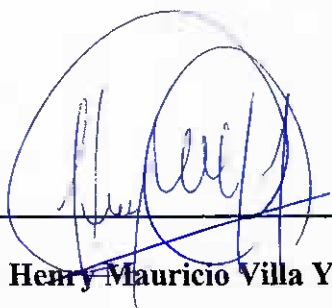


Gaona Vicente Edixa Liliana
C. I:1900890953

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Mgs. Henry Mauricio Villa Yánez catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: Buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la gestión sostenible comunitaria, provincia de Chimborazo, bajo la autoría de Gaona Vicente Edixa Liliana; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 29 días del mes de Julio de 2024.



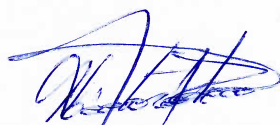
Mgs. Henry Mauricio Villa Yánez

C.I:0603923491

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la gestión sostenible comunitaria, provincia de Chimborazo, presentado por Gaona Vicente Edixa Liliana, con cédula de identidad número 1900890953, bajo la tutoría de Mgs. Henry Mauricio Villa Yáñez; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 27 días de noviembre de 2024.



Héctor Pacheco, PhD.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Paula Moreno, Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Silvia Aldaz, PhD.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



CERTIFICACIÓN

Que, **EDIXA LILIANA GAONA VICENTE** con CC: **1900890953**, estudiante de la Carrera de **Turismo**, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **Buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la Gestión Sostenible comunitaria, provincia de Chimborazo**", cumple con el 7 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITING**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 19 de noviembre de 2024.



firmado electrónicamente por:
**HENRY MAURICIO
VILLA YANEZ**

Mgs. Henry Mauricio Villa Yáñez
TUTOR

DEDICATORIA

A mi familia, en especial a mis padres y hermanos, quienes con su amor, apoyo y ejemplo han sido mi mayor fuente de inspiración y motivación para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

A mi novio, por su apoyo incondicional, su paciencia y el amor que me acompaña en cada paso que doy.

A mis compañeros y amigos de esta maravillosa carrera, quienes, con su compañía y su alegría han estado presentes en cada momento importante, brindándome su apoyo cuando más lo he necesitado.

A mis docentes, por sus enseñanzas, orientación y por fomentar en mí el deseo de seguir aprendiendo y creciendo cada día.

AGRADECIMIENTO

Primero, agradezco a Dios por las bendiciones que me ha dado en todo momento y por la fortaleza mental y emocional que me ha permitido superar cada desafío y tristeza durante este proceso.

Mi más profundo agradecimiento a todos mis docentes y mis dos compañeros de clases, quienes no solo me brindaron sus valiosos conocimientos, sino también me han apoyado emocionalmente, lo que ha sido fundamental para mi crecimiento académico y personal.

Finalmente, expreso mi más sincero y profundo agradecimiento al PhD. Daniel Guerrero, director del proyecto al que pertenece mi tesis, y a mi tutor, por sus valiosas enseñanzas y constante colaboración a lo largo de este proceso. Su guía y apoyo han sido fundamentales para avanzar con confianza y determinación en el desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	16
Planteamiento del problema	16
Problema.....	17
Justificación.....	18
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	19
Gestión sostenible.....	19
Dimensiones e indicadores.....	19
Atención de servicios turísticos.....	20
Dimensiones e indicadores	20
Estado del arte.	21
Gestión sostenible.....	21
Atención de los servicios turísticos	23
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	25
Tipo de Investigación.	25
Enfoque de la investigación cuantitativo.....	25
Alcance de la investigación	25
Descriptivo	25
Diseño de la investigación.....	25
No experimental / transversal.....	25
Diseños transversales descriptivos	25
Técnicas de recolección de datos	26
Observación de campo	26
Investigación documental.....	26
Entrevista.....	26
Encuesta.....	26

Instrumentos	27
Bitácora de campo	27
Guía de entrevista	27
Cuestionario.....	27
Excel.....	27
Muestra.....	27
Población de estudio y tamaño de muestra para la entrevista	27
Población y muestra de La Esperanza	27
Población y muestra de Palacio Real	28
Población de estudio y tamaño de muestra para la encuesta a los turistas	28
Población y muestra de los turistas de La Esperanza y Palacio Real.....	28
Muestra de La Esperanza y Palacio Real	28
Fórmula	28
DATOS.....	28
Tamaño de la muestra.....	28
Población y muestra para la encuesta a los colaboradores	29
Población y muestra de La Esperanza	29
Población y muestra de Palacio Real	29
Hipótesis.....	29
Hipótesis General	29
Hipótesis Específicas.....	30
Métodos de análisis, y procesamiento de datos.....	30
Confiabilidad de los instrumentos	30
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
Respuestas sintetizadas de las entrevistas	32
Resumen de las actividades y servicios que se realizan en las dos comunidades	34
Resultados de la encuesta aplicada a turistas nacionales y extranjeros.....	34
Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores internos.....	39
Comprobación de hipótesis	44
Hipótesis general	44
Hipótesis específicas	45
Hipótesis específica 1	45
Hipótesis específica 2.....	45
Hipótesis específica 3.....	45
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
Conclusiones	47

Recomendaciones	47
CAPÍTULO VI. PROPUESTA	48
Título de la Propuesta.....	48
Antecedentes	48
Objetivos de la propuesta	48
Objetivo General	48
Objetivo Específicos.....	48
Justificación.....	49
Desarrollo de la Propuesta.....	49
Estructura de la Propuesta	49
Resultados	49
Anexos.....	49
ALCANCE	50
RESPONSABLES.....	50
Conclusiones	51
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXOS	55
Árbol de problemas	55
Matriz de operacional de variables.....	56
Matriz de consistencia	57
Transcripción de entrevistas.....	58
Resultados encuesta- Atención.....	67
Resultados de la encuesta 2_Inversión y Adecuación.....	76

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1 Población y Muestra de La Esperanza	28
Tabla 2 Población y Muestra de Palacio Real	28
Tabla 3 Población y Muestra de La Esperanza	29
Tabla 4 Población y Muestra de Palacio Real	29
Tabla 5 Confiabilidad de los instrumentos (Encuesta de Atención)	30
Tabla 6 Confiabilidad de los instrumentos (Encuesta de Inversión y adecuación)	30
.....	
Tabla 7 Respuestas sintetizadas de las entrevistas.	32
Tabla 8 Actividades y servicios de Palacio Real.....	34
Tabla 9 Actividades y servicios de La Esperanza	34
Tabla 10 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta de Atención	34
Tabla 11 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta de Inversión y Adecuación	39
Tabla 12 Matriz de operacional de variables.....	56
Tabla 13 Matriz de consistencia	57
Tabla 14 Resultados de la entrevista 1	58
Tabla 15 Resultados de la entrevista 2	60
Tabla 16 Resultados de la entrevista 3	62
Tabla 17 Resultados de la entrevista 4	65
Tabla 18 Sexo	67
Tabla 19 Edad.....	68
Tabla 20 Nivel de instrucción.....	68
Tabla 21 ¿Qué comunidad ha visitado usted?	69
Tabla 22 Puntualidad y planificación por parte de los prestadores de servicios..	69
Tabla 23 Accesibilidad a los atractivos y servicios.....	70
Tabla 24 Atención del personal en la prestación de los servicios turísticos.	70
Tabla 25 Atención del personal en la operación de las actividades turísticas.....	71
Tabla 26 Variedad de actividades y servicios turísticos.....	71
Tabla 27 Estado de los recursos naturales en los que se desarrollan las actividades.....	72
.....	
Tabla 28 Participación de la comunidad en el cuidado del medio ambiente.....	72
Tabla 29 Conciencia ambiental de los residentes de la comunidad.	73
Tabla 30 Cuidado del entorno natural en la realización de las actividades turísticas.....	73
.....	
Tabla 31 Uso de prácticas sostenibles en el turismo.	74
Tabla 32 Manejo de los residuos generados por las actividades turísticas.....	74
Tabla 33 Participación de la comunidad en actividades de conservación cultural.....	75
.....	
Tabla 34 Preservación de las tradiciones culturales.	75
Tabla 35 Sexo	76
Tabla 36 Edad.....	76
Tabla 37 Nivel de instrucción.....	77
Tabla 38 Comunidad a la que pertenece.....	77
Tabla 39 Variedad y calidad de los recursos naturales de la comunidad.	78
Tabla 40 Calidad de los recursos culturales.	78
Tabla 41 Conservación de los museos.....	79
Tabla 42 Accesibilidad a los recursos turísticos naturales.	79
Tabla 43 Conocimiento del personal sobre la historia, cultura y tradiciones.....	80
Tabla 44 Capacidades del personal turístico para solucionar problemas.	80

Tabla 45	Compromiso del personal turístico con las capacitaciones.	81
Tabla 46	Aptitudes del personal para la realización de las actividades.	81
Tabla 47	Compromiso del personal con las responsabilidades asignadas.	81
Tabla 48	Estado de las instalaciones de alojamiento de la comunidad.	82
Tabla 49	Estado de las instalaciones de alimentación de la comunidad.	82
Tabla 50	Señalización de los senderos.	83
Tabla 51	Servicio de guianza en la comunidad.	83
Tabla 52	Servicio de alojamiento en la comunidad.	84
Tabla 53	Servicio de alimentación en la comunidad.	84
Tabla 54	Seguridad en comunidad.	85
Tabla 55	Estado de los baños públicos de la comunidad.	85
Tabla 56	Conectividad e internet dentro de la comunidad.	86
Tabla 57	Estado de los centros de información.	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Fases del instructivo de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos comunitarios.....	49
Figura 2 Estructura de la propuesta.....	50
Figura 3 Portada del instructivo	50
Figura 4 Árbol de problemas.....	55
Figura 5 Sexo	68
Figura 6 Edad	68
Figura 7 Nivel de instrucción	69
Figura 8 ¿Qué comunidad ha visitado usted?.....	69
Figura 9 Puntualidad y planificación por parte de los prestadores de servicios.	70
Figura 10 Accesibilidad a los atractivos y servicios.	70
Figura 11 Atención del personal en la prestación de los servicios turísticos.	71
Figura 12 Atención del personal en la operación de las actividades turísticas. ...	71
Figura 13 Variedad de actividades y servicios turísticos.	72
Figura 14 Estado de los recursos naturales en los que se desarrollan las actividades.	72
.....	
Figura 15 Participación de la comunidad en el cuidado del medio ambiente.	73
Figura 16 Conciencia ambiental de los residentes de la comunidad.....	73
Figura 17 Cuidado del entorno natural en la realización de las actividades turísticas.	74
.....	
Figura 18 Uso de prácticas sostenibles en el turismo.....	74
Figura 19 Manejo de los residuos generados por las actividades turísticas.	75
Figura 20 Participación de la comunidad en actividades de conservación cultural.	75
.....	
Figura 21 Preservación de las tradiciones culturales.	76
Figura 22 Sexo	76
Figura 23 Edad	77
Figura 24 Nivel de instrucción	77
Figura 25 Comunidad a la que pertenece	78
Figura 26 Variedad y calidad de los recursos naturales de la comunidad.....	78
Figura 27 Calidad de los recursos culturales.....	79
Figura 28 Conservación de los museos.	79
Figura 29 Accesibilidad a los recursos turísticos naturales.....	79
Figura 30 Conocimiento del personal sobre la historia, cultura y tradiciones.	80
Figura 31 Capacidades del personal turístico para solucionar problemas.....	80
Figura 32 Compromiso del personal turístico con las capacitaciones.	81
Figura 33 Aptitudes del personal para la realización de las actividades.	81
Figura 34 Compromiso del personal con las responsabilidades asignadas.	82
Figura 35 Estado de las instalaciones de alojamiento de la comunidad.....	82
Figura 36 Estado de las instalaciones de alimentación de la comunidad.....	83
Figura 37 Señalización de los senderos.....	83
Figura 38 Servicio de guianza en la comunidad.	84
Figura 39 Servicio de alojamiento en la comunidad.	84
Figura 40 Servicio de alimentación en la comunidad.	85
Figura 41 Seguridad en comunidad.....	85
Figura 42 Estado de los baños públicos de la comunidad.....	85
Figura 43 Conectividad e internet dentro de la comunidad.	86
Figura 44 Estado de los centros de información.	86

RESUMEN

Esta investigación abordó la débil gestión sostenible de los destinos comunitarios a través del proceso de atención del Modelo de Gestión Turística Sostenible Comunitario MGTSC, teniendo por objetivo principal el análisis del proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la gestión sostenible comunitaria de la provincia de Chimborazo, en las comunidades de La Esperanza y Palacio Real. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, no experimental de corte transversal; las técnicas empleadas fueron la observación de campo, investigación documental, encuestas y la entrevista semiestructurada. Los instrumentos complementarios fueron la bitácora de campo, cuestionarios y la guía de entrevista. Con los resultados se confirma que la identificación de las actividades y servicios turísticos ayudan a determinar la situación de la atención en los destinos comunitarios, la determinación de los recursos en las actividades y servicios turísticos facilita el proceso de adecuación y definir dichas adecuaciones permite diseñar el proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la gestión sostenible comunitaria, finalmente se concluye diciendo que esto se realizará a través del desarrollo de un instructivo en el cual se especificará el proceso de atención en servicios como guianza, alojamiento y alimentación, teniendo como único objetivo mejorar la comprensión y aplicación de estos procesos en las comunidades.

Palabras claves: Atención, Servicios Turísticos, Gestión Sostenible, Buenas Prácticas, Turismo Comunitario.

Abstract

This research addressed the weak sustainable management of community destinations through the care process of the Community Sustainable Tourism Management Model MGTSC, having as its primary objective the analysis of the process of good practices of care of tourism services for community sustainable management in the province of Chimborazo, in the communities of La Esperanza and Palacio Real. The research adopted a quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional approach; the techniques used were field observation, documentary research, surveys, and semi-structured interviews. The complementary instruments were the field logbook, questionnaires, and the interview guide. The results confirm that the identification of tourism activities and services helps to determine the situation of care in community destinations, the determination of resources in tourism activities and services facilitates the process of adaptation, and defining these adaptations allows designing the process of good care practices of tourism services for sustainable community management. Finally, it is concluded by saying that this will be done through the development of an instructive in which the process of care in services such as guiding, lodging, and food will be specified, with the sole objective of improving the understanding and application of these processes in the communities.

Keywords: Attention, tourism services, sustainable management, good practices, community tourism.

Reviewed by:



Lcda. Yesenia Merino Uquillas

ENGLISH PROFESSOR

0603819871

CAPÍTULO I.

INTRODUCCIÓN

La gestión sostenible tiene como propósito disminuir los efectos negativos que se pueden producir en el medio ambiente, fomentando la preservación de los recursos turísticos naturales y culturales. Esto se logra a través de estrategias que buscan contrastar con los desafíos ambientales, sociales, económicos y políticos. En este ámbito, la atención constituye la parte intangible del servicio, la cual incluye las interacciones personales y el cuidado de los turistas. La cual, abarca desde la información y orientación brindada por el personal hasta la calidad de los servicios en alojamientos, restaurantes, atracciones y otras instalaciones turísticas. La gestión sostenible se puede lograr una vez que exista un equilibrio entre el medio social, cultural, político y natural (Basantes, C., 2018).

La relevancia de este estudio radica en que, aunque existen modelos como el "Modelo de Gestión Turística Sostenible desde la Cosmovisión Andina (MGTSC)" de Guerrero, D. (2023), el cual ha dejado en evidencia la existencia de una débil gestión sostenible en los destinos comunitarios de la provincia de Chimborazo, lo cual afecta tanto a los recursos turísticos como a la calidad de la atención brindada a los visitantes, limitando el impacto positivo que estas actividades podrían generar.

La problemática central se centra en identificar y analizar las principales debilidades en las prácticas de atención turística en los destinos comunitarios. Este trabajo busca responder preguntas como: ¿Cuál es el proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos que benefician a la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo?

El objetivo principal del estudio es analizar el proceso de buenas prácticas de atención en los servicios turísticos, promoviendo una gestión sostenible que beneficie tanto a los visitantes como a las comunidades receptoras.

El estudio se desarrolló desde el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. Las técnicas de recolección de datos incluyeron observación de campo, investigación documental, encuestas y entrevistas semiestructuradas, utilizando instrumentos como bitácoras, cuestionarios y guías de entrevista. Las muestras estuvieron compuestas por dos miembros clave de cada comunidad, 95 turistas por comunidad y colaboradores internos, permitiendo una visión integral de la atención, inversión y adecuación en estas comunidades.

La tesis está estructurada en seis capítulos: el primero aborda la introducción, el segundo el marco teórico, el tercero la metodología, el cuarto los resultados y la discusión, el quinto, las conclusiones y recomendaciones y finalmente el sexto la propuesta.

Finalmente, los resultados obtenidos proporcionan una visión más clara sobre el estado de la atención en las comunidades, destacando aspectos clave como el número de actividades turísticas, el estado de los recursos turísticos naturales, la participación de la comunidad en el cuidado del medio ambiente, el uso de prácticas sostenibles, la accesibilidad y señalización de los senderos, el conocimiento, aptitudes, capacidades y compromiso del personal, el estado de las instalaciones de alojamiento y alimentación, etc. Estos hallazgos permitieron diseñar el proceso de atención que contribuya a la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo.

Planteamiento del problema

En los últimos años se ha observado un aumento de prácticas sostenibles para el cuidado del medio ambiente. Esto se debe a que la gestión sostenible se ha convertido en un enfoque clave para abordar los desafíos ambientales, sociales, políticos y económicos que están asociados con la creciente industria turística. Desde la Conferencia de las Naciones

Unidas en el 1992, la situación de la gestión sostenible en América Latina ha experimentado varios avances, entre estos la conciencia pública sobre el desarrollo sostenible, el cual en la antigüedad no tenía importancia como actualmente la tiene (Naciones Unidas, 2001).

Ecuador es un país con una diversidad impresionante en términos geográficos y culturales, en el cual se han podido observar un aumento de prácticas turísticas, las cuales se centran en la gestión sostenible del turismo de las comunidades indígenas (Cooperación para el Desarrollo y la Educación Social (CODESPA), 2011; Ruiz, E., et al. 2008).

En la provincia de Chimborazo, la gestión sostenible comunitaria se ha convertido en un tema de interés debido a que las comunidades que habitan en ella pueden beneficiarse del turismo de manera sostenible, preservando sus tradiciones y entornos naturales (Organización humanitaria que trabaja para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones vulnerables (CARE), Ecuador (2014), afirma que la nacionalidad Kichwa presente en las provincias de Azuay, Bolívar, Cañar, Chimborazo, Cotopaxi, Imbabura, Pichincha, Loja y Zamora, suma alrededor de 562 886 habitantes. Por otro lado, el pueblo Puruhá habita en los cantones de Alausí, Chambo, Cumandá, Guamote, Pallatanga, Penipe y Riobamba, con una población aproximada de 400 mil habitantes, así lo dice la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), la cual cree que los principales ejes productivos de las comunidades son el sector agropecuario, la manufactura y el turismo (SENPLADES, 2015).

El problema se origina en diversos factores interrelacionados. La débil atención turística es resultado de recursos económicos y humanos limitados, así como de un personal poco capacitado. A esto se suma la débil organización interna, provocada por una comunicación ineficiente y la escasa participación comunitaria. También se identifica una débil planeación turística, vinculada a la poca formación académica en el área y la resistencia al cambio por parte de los involucrados. Finalmente, la escasa dirección y control surge de la desorganización interna y del bajo compromiso del personal, dificultando la consolidación de una gestión efectiva.

Estas causas generan efectos que impactan negativamente a las comunidades, como la prestación de actividades turísticas inadecuadas, que disminuyen la satisfacción de los visitantes. Además, se produce un desperdicio de recursos y oportunidades, lo que limita el desarrollo económico local. La desarticulación de los objetivos y estrategias comunitarias afecta la coordinación y gestión del destino, lo que, sumado a la poca afluencia de turistas, reduce los ingresos económicos y dificulta la sostenibilidad del turismo en la región.

No obstante, a pesar de los esfuerzos, recursos e intervenciones en las comunidades de la provincia de Chimborazo, Guerrero, D., (2023), dice que no es posible afirmar que las comunidades de la provincia cuentan con un enfoque de gestión turística sostenible, como tampoco acciones que mejoren la competitividad en estas comunidades.

Por esto, es razonable afirmar la existencia de una débil gestión sostenible de los destinos comunitarios en la provincia de Chimborazo. Además, Guerrero, D., (2023), sugiere que es necesario que las comunidades indígenas asignen a una persona jurídica que planifique las acciones de la gestión turística, en representación de la comunidad, esta responsabilidad conllevará un poder político necesario para organizar y comunicar sobre la oferta turística comunitaria, lo cual permitirá determinar la información, atención y actividades a desarrollarse en el destino para determinar criterios de calidad en los servicios turísticos para complementar la experiencia del turista.

Problema

Débil gestión sostenible en los destinos comunitarios de la provincia de Chimborazo

Justificación

La gestión turística sostenible ha sido estudiada desde muchos enfoques tales como: estrategias para la gestión sostenible del turismo rural, propuestas de modelos de gestión, aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario, etc. en los mismos estudios se pretende darle una respuesta a esta problemática, lo que significa que es un tema de relevancia social.

La gestión sostenible comunitaria de la provincia del Chimborazo es débil debido a la ausencia de congruencia y cohesión de criterios internos, lo cual se refleja en las limitadas prácticas en atención en las actividades y servicios de los destinos comunitarios; circunstancia que es ocasionada por un limitado conocimiento, recursos económicos y humanos. De los efectos evidentes se puede observar una deficiente comunicación, participación, organización, confianza y resiliencia ante el cambio y la necesidad adaptativa propia del ámbito turístico.

Por esto, se pretende abordar la problemática a través del diseño del proceso de atención de los servicios turísticos las cuales sirvan para el fortalecimiento de la gestión sostenible de los destinos comunitarios; el objetivo se va a realizar a través de una investigación con fuentes secundarias y con fuentes primarias.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo.

Objetivos específicos

Categorizar las actividades y servicios turísticos que se desarrollan con los recursos culturales y naturales de las comunidades en la provincia de Chimborazo.

Diferenciar los recursos humanos y económicos necesarios en las actividades y servicios turísticos comunitarios en la provincia de Chimborazo.

Establecer las adecuaciones necesarias para las actividades y servicios turísticos comunitarios en la provincia de Chimborazo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Gestión sostenible

La gestión sostenible se basa en una visión única y coherente con las actividades que tienen lugar dentro de los destinos comunitarios, por lo cual no deben seguir alineándose en el clásico sistema de producción de bienes y servicios, ya que, hoy en día es más conveniente establecer los objetivos en función a la sustentabilidad de todos los recursos involucrados en la gestión, para de esta manera disminuir el impacto ambiental, social, económico y político de los destinos turísticos (Kaptein, y Wempe, 2001; Elkington, 1997; Muriel, 2018 y Albuja y Sandoval, 2020).

La gestión sostenible tiene como propósito disminuir los efectos negativos que las actividades turísticas puedan ocasionar en las comunidades, por lo cual busca fomentar la preservación de los recursos turísticos naturales y culturales a través de la participación comunitaria, y a la vez, obtener beneficios económicos, sociales, políticos y ambientales para las comunidades, teniendo en cuenta los impactos que estas puedan tener a largo plazo (Martínez y Blanco, 2013; Locano, 2013 y Weaver y Lawton, 2014).

Dimensiones e indicadores.

Planeación: La planeación es conocida como el hecho de definir y establecer una serie de pasos orientados a la obtención de uno o varios resultados, pero en lo personal los autores consideran que planear consiste en la creación de un conjunto de órdenes establecidas a partir de la recolección, análisis y entendimiento de información la cual está asociada con nuestra capacidad de imaginar un futuro deseado (Lema, A., y Kirchner, S., 2012).

Objetivos: Los objetivos son enunciados que indican un final, los cuales a través de acciones se encargan de conseguir su logro (Murillo, G., 2020).

Estrategias: Las estrategias son los medios que permiten alcanzar los objetivos que se han planteado al principio del proceso de planificación (Murillo, G., 2020).

Organización: De acuerdo con la investigación de Parra, C., y Pilar, A., (2009) la organización es un ser vivo, sobre el cual algunos insumos como materia prima, personal, procesos, entre otros, se encargan de producir bienes, servicios, etc.

Estructura organizativa: La estructura organizacional es representada por un organigrama que muestra las relaciones de autoridad, los grupos de trabajo, los departamentos o divisiones, y en el que se describe las relaciones internas, la división de mano de obra y el medio de coordinar la actividad dentro de la organización (Parra, C., y Pilar, A., 2009).

Recurso humano: Es un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. El mismo se encarga del reclutamiento, selección, contratación, bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos (Gamarra, M., 2023).

Dirección y control: El control es la comprobación, inspección, fiscalización e intervención mientras tanto que a la dirección la define como la acción y efecto de dirigir. Por lo tanto, podemos decir que la dirección y control son funciones que se utilizan para alcanzar objetivos y realizar las respectivas correcciones para asegurar el cumplimiento de los objetivos (RAE, 2024).

Eficiencia: La eficiencia es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado con el mínimo posible de recursos (RAE, 2024).

Evaluación: La evaluación es el proceso de estimar, apreciar, calcular el valor, la calidad o el rendimiento de algo. (RAE, 2024)

Atención de servicios turísticos

La atención de los servicios turísticos son el conjunto actividades, funciones y acciones que optimizan el uso de instalaciones o infraestructura turística, además dan el valor económico a los atractivos o recursos turísticos que los destinos poseen, esta se da durante todo el servicio, está involucrada en la producción, distribución, comercialización y venta. Por otro lado, los servicios se refieren a los bienes y servicios ofrecidos por los proveedores al mercado los cuales permiten satisfacer al turista, y contribuyen al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes (Cavassa, C. 2017; Santana, 2018; Organización de los Estados Americanos (OEA), 1980; Chavez, 2021 y Figueroa, C., 2016).

Aldaz, H., et al. (2021), en su investigación resaltó la importancia de la calidad de los servicios turísticos para el desarrollo y promoción del turismo comunitario en las regiones rurales del cantón Riobamba. Por lo que se puede pensar que la calidad de los servicios turísticos es un factor crucial para el éxito y la sostenibilidad de las empresas turísticas en estas áreas. Además, los autores sugieren establecer estándares para regular las prácticas de los proveedores de servicios turísticos, promover actividades turísticas basadas en la solidaridad para fortalecer la participación de la comunidad y finalmente fomentar la atención de los servicios turísticos para de esta manera obtener beneficios sociales, económicos y ambientales.

Guerrero, D., et al. (2023), mencionan la importancia de que los profesionales en turismo traten a los turistas de manera amigable, cortés y respetuosa, comprendiendo las necesidades y deseos que los turistas puedan llegar a tener, gracias a este estudio se pudo observar una débil organización por parte de las comunidades, por lo que se sugiere mejorar esta organización para elevar la hospitalidad y poder ofrecer una mejor atención a los turistas.

La gestión sostenible y la atención de los servicios turísticos en destinos comunitarios implican la participación de la comunidad en todas las actividades y decisiones que se puedan llegar a tomar, se habla también de una cuidadosa planificación que considera la capacidad del destino y los intereses de los pobladores, la preservación del entorno y la cultura, el desarrollo económico local, la promoción del turismo responsable, la diversificación de ofertas turísticas, la construcción de infraestructuras sostenibles y un monitoreo en la realización de todas las actividades turísticas.

Dimensiones e indicadores

Actividades: Las actividades son el conjunto de operaciones o tareas propias que realiza una persona o entidad, en cuanto a las actividades turísticas estas abarcan actividades de ocio, la recreación y la exploración las cuales permiten a los turistas personalizar su experiencia según sus preferencias (RAE, 2024).

Caracterización: La caracterización se refiere al proceso de describir y desarrollar las características distintivas de un personaje, objeto, lugar o idea, de modo que claramente se distinga de los demás (RAE, 2024).

Equipamiento: El equipamiento turístico se divide en alojamiento, alimentación, esparcimiento y servicios turísticos, y son aquellos que facilitan la visita a los turistas (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021).

Inversión: La define a la inversión como la acción o efecto de invertir. Pero si hablamos de manera general se puede decir que la inversión implica destinar recursos, ya sean económicos, tiempo o esfuerzos, esperando así obtener beneficios a futuros. (RAE, 2024)

Adaptación: Para Fierro, A., (1996), la adaptación es un fenómeno relacional en la cual los individuos deben adaptarse al entorno o circunstancias, de acuerdo con sus necesidades y demandas, y con eso hacerlo vivible, habitable.

Adquisición: La adquisición es la acción de adquirir algo. Sus sinónimos son transacción, obtención, logro, consecución, compra, ganancia (RAE, 2024).

Adecuación: Para Jaimes, P., (2015), la adecuación se refiere al proceso de adaptar las cosas para que sean apropiados, correctos o adaptados a una situación específica.

Recursos turísticos: Los recursos turísticos son elementos que debe poseer un destino para brindar servicios de calidad, estos se dividen en siete categorías clave, recursos naturales, recursos asociados al ocio, recursos culturales, recursos para la celebración de ferias, congresos y negocios, infraestructura, alojamiento y restauración, y complementarios (Nasimba, C., y Cejas, M., 2015).

Facilidades turísticas: Las facilidades turísticas son aquellas que colaboran en la generación y constitución del producto turístico, al posibilitar la permanencia del turista en el centro receptor, tales como alojamiento, gastronomía, transporte, guías, atractivos turísticos, infraestructuras, servicios (Nasimba, C., y Cejas, M., 2015).

Atención: La atención es la acción de atender con cortesía, demostración de respeto u obsequio (RAE, 2024).

Buenas prácticas: Las buenas prácticas son aquellas acciones de prevención, corrección o mejoramiento que se pueden implementar en todas las áreas de servicio y operación de las empresas turísticas. Las mismas deben garantizar que se está produciendo el menor impacto posible (Gonzáles, F., 2021).

Participación comunitaria: La participación comunitaria es el proceso de intervención en el cual la población de una comunidad, para abordar la solución de problemas, o conflictos que se identifican en la misma (Chirino, C., 2017).

Estado del arte.

Gestión sostenible

Cedeño, C., et al. (2020), en su investigación “Estrategias para la gestión sostenible del turismo rural alternativo en la Ruta del Encanto del cantón de Portoviejo” concluye que la importancia de comprender el potencial y las limitaciones de la gestión sostenible se debe a que el turismo rural alternativo es de suma importancia. Afirma que, el turismo alternativo, ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural, son grandes potenciales que contribuyen significativamente al desarrollo socioeconómico de las comunidades.

Basantes, C., (2018), en su investigación “Project Management Institute (Propuesta de un modelo de gestión aplicando los lineamientos del PMI), en proyectos de turismo comunitario dentro de la Reserva de la producción faunística de Chimborazo” afirma que se identificaron diversos desafíos en el ámbito del turismo comunitario, las comunidades desconocen el potencial del turismo comunitario como alternativa de desarrollo, hay escasa inversión pública, débil organización comunitaria, débil calidad en los productos turísticos comunitarios, así como el desconocimiento en temas de marketing. La propuesta que se presentó es el conjunto de estrategias que buscan aprovechar y proteger adecuadamente los recursos naturales, fomentar las costumbres y tradiciones, suscribir convenios de cooperación interinstitucional, etc.

Inostroza, G., (2008), en su investigación “Aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la región andina” menciona que este modelo debe reconocer que esta modalidad forma parte del Turismo Rural, en marcándose en un modelo integrado de desarrollo turístico. Se destaca también la importancia del control del producto turístico por parte de la comunidad, hacer más eficiente el proceso de gestión comunitaria, también dice que el turismo comunitario va más allá del enfoque mercantil y productivista,

incluyendo un manejo sostenible de los recursos y la responsabilidad social. El reto está en lograr que el turismo comunitario sea rentable económicamente, que cumpla con estándares de calidad, que sea competitivo en el mercado y que exista una adecuada articulación entre diferentes actores, etc.

“Enfoque metodológico para la formulación de un sistema de gestión para la sostenibilidad en destinos turísticos” propuesto por Obando, J., et al. (2010), explica que el éxito de un modelo de normalización y certificación en turismo sostenible depende del grado de implementación de un Sistema de Gestión para la Sostenibilidad, mismo que requiere la participación y compromiso de todos los actores locales del destino, también recomienda verificar las condiciones legales al principio del proceso, ya que, los conflictos legales pueden afectar las acciones de gestión, al igual que el proceso de certificación y normalización en destinos.

Ayuso, S., (2003), en su investigación “Gestión sostenible en la industria turística: retórica y práctica en el sector hotelero español” propuso un modelo de gestión empresarial de turismo sostenible, basado en la evaluación comparativa de instrumentos políticos, la exploración de teorías sobre motivaciones y factores de éxito. Además, realizó recomendaciones dirigidas a actores políticos y privados, en el cual dice que se debe trabajar tratando siempre de promover un desarrollo turístico más sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

“La gestión turística sostenible de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca Ecuador: Ámbito Empresarial” propuesta por Galarza, M., (2018), en la cual afirma que no existen instrumentos que posibiliten un incremento en la gestión turística sostenible de establecimientos de alojamiento en la ciudad de Cuenca, o beneficios que permitan aumentar la participación de los establecimientos en prácticas sostenibles, así mismo, destaca un escaso manejo de la percepción de la calidad centrada en la atención al cliente, y un limitado conocimiento sobre temas relacionados con la sostenibilidad.

Velasco, M., (2009), en su investigación “Gestión turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural” propone que la gestión turística del patrimonio cultural se base en la reflexión sobre cómo disminuir las acciones que afecten a todos los actores involucrados. Destaca la importancia de la ética, la responsabilidad en el sector privado y la necesidad de compensaciones económicas para reinvertir en el bien patrimonial. Además, propone que los gestores de patrimonio deben comprender la lógica del turista y aceptar que el entretenimiento y el ocio pueden enriquecer su conocimiento y su economía.

“Fundamentos para una gestión turística sostenible de la fiesta de los patios en Córdoba” propuesta por Colmenarejo, R., (2015), en la cual se habla de cómo las personas que viven en casas patio en Córdoba reducen su vulnerabilidad y fortalece su resiliencia. Las oportunidades creadas por políticas públicas han disminuido la vulnerabilidad, especialmente en educación, empleo y atención sanitaria. Se enfatiza la necesidad de considerar estas dimensiones en la gestión turística sostenible para preservar la calidad de vida y el patrimonio inmaterial.

Aucancela, B., y Velasco, V., (2021), en su artículo “Gestión turística como herramienta de desarrollo sostenible de la microcuenca del río Chimborazo, cantón Riobamba” afirman que hay una relación fuerte y positiva en cuanto a la importancia de gestión turística y desarrollo sostenible, pero una relación escasa o nula en la realidad actual.

Navarrete, B., (2011), en su investigación “La gestión sostenible y su comunicación en el sector hotelero de la ciudad de Málaga” afirma que la crisis económica y la competencia, dejan en claro la necesidad de prácticas más sostenibles, esto se debe ya que, aunque los hoteles incorporan acciones medioambientales, la concienciación sobre su

importancia es muy limitada. Lo cual es provocado debido a que el conocimiento sobre la sostenibilidad y la aplicación son muy escasos.

Atención de los servicios turísticos

“Importancia de la calidad del servicio y la confianza del turista en la lealtad hacia el destino turístico” propuesta por Solís, M., et al. (2013), en la cual se destaca el papel del marketing en la relación cliente y proveedor, enfocándose en la calidad percibida y la confianza como factores clave para desarrollar lealtad del turista. Además, se establece correlación positiva entre la lealtad y las variables de calidad y confianza, respaldando la importancia de estas al momento de fidelizar los turistas.

La investigación “Calidad turística y buenas prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana” por Romani, M., (2017), dice que los resultados de la investigación demostraron una relación significativa entre la calidad turística y las buenas prácticas de servicios turísticos en Lima Metropolitana, lo que quiere decir que se percibe buena calidad turística cuando se implementan buenas prácticas de servicios turísticos.

“La Calidad del Servicio Turístico Comunitario: Análisis desde el Estudio en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba” propuesta por Pilca, E., et al. (2022), reveló la ausencia de una relación entre la calidad y el servicio turístico comunitario, se identificaron también que las características tangibles, como la infraestructura, no guardan correlación con la calidad del servicio, al igual que los procesos, las cualidades intangibles no se relacionan con el servicio turístico comunitario, y recalcan la necesidad de fortalecer las capacidades del personal en turismo para adaptarse a las nuevas demandas por parte de los turistas.

Castellucci, D., (2009), en su investigación “La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros” afirma que, en los destinos turísticos maduros, se señalan problemas como la saturación del espacio público, servicios de mala calidad, y la escasa capacidad para generar alternativas de productos turísticos. Entre los resultados destaca la necesidad de intervención gubernamental y acciones conjuntas con los encargados para abordar la deficiencia en la calidad de los servicios turísticos. Por otro lado, los aspectos socioculturales que influyen en la satisfacción del usuario resaltan la importancia de la cultura organizacional de las empresas turísticas y su relación con la cultura de la calidad.

Bazán, K., (2020), en su investigación “Calidad de los servicios turísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el Hotel Emperador, Chiclayo – Lambayeque” asegura que, muchos establecimientos se centran en generar ingresos y descuidan aspectos cruciales de la calidad del servicio esto se debe a la falta de conocimiento teórico y práctico, lo cual afecta a la prestación de servicios de calidad, para esto, presenta un plan de acción con objetivos para mejorar la satisfacción del cliente, buscando el posicionamiento en el mercado, se recomienda también la participación de todos los colaboradores, una comunicación efectiva entre altos mandos y empleados implicados en la atención al cliente, y el desarrollo de propuestas para optimizar la prestación de servicios.

Facón, F., (2009), en su trabajo titulado “Calidad de los servicios turísticos” La investigación destaca la importancia de la calidad en los servicios turísticos y señala los desafíos relacionados con el crecimiento del turismo. Para esto propone nuevos enfoques para investigar la calidad del servicio; observación, encuestas a un grupo particular, encuestas del mercado total, compradores de incógnito, reunión de clientes y encuestas a compañeros. Esto con el objetivo de lograr mejorar la calidad de los servicios en destinos turísticos.

“Validación de un constructo para determinar la calidad de los servicios turísticos” por Calvopiña, D., (2018) la cual destaca la importancia de la calidad del servicio turístico, se enfoca en la percepción del cliente, se identifica dos atributos clave: la valoración directa

y la comparación entre expectativas y percepciones reales. Integra diversas perspectivas teóricas, se valida y garantiza la fiabilidad de los instrumentos de medición. La diferencia entre expectativas y percepciones sugiere áreas de mejora, y se deduce la relación entre ambos aspectos.

“Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos” por Pasquotto, M., et al. (2012), el cual afirma que partir del Modelo de Regresión Logística elaborado para medir el nivel de satisfacción de los consumidores de servicios turísticos en Jardim/MS indican que la satisfacción de los consumidores está fuertemente vinculada a las variables de accesibilidad e infraestructura de los atractivos turísticos, destacando su importancia más allá de los costos de los atractivos.

Según González, F., (2021), en su investigación “Las buenas prácticas y turismo sostenible en los centros turísticos comunitarios registrados del cantón Riobamba” afirma que hay una relación entre las buenas prácticas y el turismo sostenible en los centros turísticos comunitarios registrados en el cantón Riobamba, pero a su vez determina la necesidad de diseñar programas que incorporen los indicadores y criterios de turismo sostenible, la formación de equipos especializados y finalmente la implementación de estrategias para fortalecer la participación comunitaria y la conservación de recursos naturales y culturales.

“Evaluación de buenas prácticas en servicios de ecoturismo comunitario en la ecorregión Valdiviana, Chile” por Guala, C., y Szmulewicz E., (2007), ellos evidenciaron que existen diferencias entre las organizaciones, posteriormente definieron buenas prácticas prioritarias y se evaluó su cumplimiento, aquí identificaron un bajo nivel de cumplimiento en la mayoría de estas, lo que indica la importancia de abordar cuestiones ambientales, económicas y sociales para fortalecer el ecoturismo comunitario.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.

La metodología es una parte esencial, ya que describe el proceso del estudio, y debido a que, para Mejía, J., (2022), el paradigma positivista tiene el interés de generar conocimiento de la realidad de los temas que se está investigando, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo. Además, adopta un diseño no experimental de corte transversal para la recolección de datos. Las técnicas empleadas son la observación de campo, la investigación documental, encuestas y la entrevista semiestructurada. Los instrumentos utilizados incluyen la bitácora de campo, que permitió un registro detallado de las observaciones, cuestionarios y la guía de entrevista.

Tipo de Investigación.

Enfoque de la investigación cuantitativo

Según Hernández, R., et al. (2014) el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, basándose en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo debido a que a través de la recolección de información se llegó a conocer la realidad de la atención.

Alcance de la investigación

Descriptivo

Los estudios descriptivos pretenden recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables de estudio, dependiendo del objetivo del estudio, pero, no busca encontrar relación alguna entre ellas, lo que sí busca, es detallar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se esté investigando (Hernández, R., et al. 2014).

Es descriptivo, debido a que a través de la recolección de datos de fuentes primarias y secundarias se describió los hallazgos más relevantes, entre algunas de estos están las características, percepción de los turistas sobre la atención, estado actual de los recursos humanos y económicos de las comunidades, etc., todo esto con la finalidad de describir las dos variables de estudio.

Diseño de la investigación

No experimental / transversal

Los estudios no experimentales son aquellos que se realizan sin la manipulación de variables, por otro lado, los diseños de investigación transversales recolectan datos en un solo momento (Hernández, R., et al. 2014).

Tuvo un diseño no experimental y de corte transversal debido a que no hubo una manipulación de variables, además de que se realiza la recolección de datos en un determinado momento con el fin de poder describir las variables del estudio.

Diseños transversales descriptivos

Los diseños transversales descriptivos tienen como objetivo investigar la incidencia de las variables en una población, para lo cual se debe ubicar las variables en un grupo y proporcionar su descripción (Hernández, R., et al. 2014).

Tuvo un diseño transversal descriptivo debido a que lo que se buscó principalmente fue describir cual es el estado o como se encontraban actualmente las variables de investigación.

Técnicas de recolección de datos

Observación de campo

La observación es un método de recolección de datos que consiste en el registro confiable de comportamientos y situaciones observables, lo cual se realiza a través de un conjunto de categorías y subcategorías que lo compongan (Hernández, R., et al. 2014).

Durante esta investigación se han realizado algunas salidas de campo en las cuales se realizaron varios registros sobre el conocimiento de los prestadores de servicios, y el estado de instalaciones de las comunidades.

Investigación documental

Hernández, R., et al. (2014), reconoce la Investigación Documental como “datos secundarios”, además considera que esta técnica implica la revisión de documentos, registros públicos y archivos físicos de fuentes escritas o grabadas, como, fuentes documentales, como son libros, periódicos, revistas, grabaciones, etc. es decir información que otro investigador ya haya estudiado o que se puede encontrar en otros lugares.

Una de las técnicas que se utilizaron en la realización de la investigación fue la investigación documental, ya que se realizó una búsqueda de información que era necesaria para dar respuesta a las necesidades u objetivos que tiene la investigación, entre las fuentes más relevantes está el “Modelo de Gestión Turística Sostenible desde la Cosmovisión Andina de las Organizaciones Comunitarias de la Provincia de Chimborazo, Ecuador” propuesto por (Guerrero, D., 2023), “Importancia de la calidad del servicio y la confianza del turista en la lealtad hacia el destino turístico” (Solís, M., et al. 2013), “Project Management Institute (Propuesta de un modelo de gestión aplicando los lineamientos del PMI), en proyectos de turismo comunitario dentro de la Reserva de la producción faunística de Chimborazo” (Basantes, C., 2018), “Las buenas prácticas y turismo sostenible en los centros turísticos comunitarios registrados del cantón Riobamba” (González, F., 2021), etc.

Entrevista

Conforme los criterios de Hernández, R., et al. 2014), reconocen tres clases de entrevista, entre ellas está la entrevista semiestructurada, el cual la define como aquella que se basa en una guía no tan formal y rígida, ya que esta permite que el entrevistador pueda introducir preguntas que no se encuentran en el cuestionario pero que pueden ir surgiendo en el momento.

La entrevista semiestructurada fue aplicada a personajes que otorgaron información clave sobre pobladores, colaboradores relacionados con la actividad turística, practicas sostenibles, etc. Para esto se tomó como muestra a los presidentes de las comunidades y a los administradores de estas.

Encuesta

Según Malhotra, N., (2008), la encuesta se basa en un interrogatorio de los individuos a quienes se les plantea las preguntas con respecto a sus actitudes, conocimiento, motivaciones, o información específica que se busque investigar. Estas preguntas se pueden realizar verbalmente, escritas, ya sea en hojas o de la forma en la que se pueda obtener la información.

En esta investigación se realizaron encuestas con la intención de preguntar a los turistas y colaboradores de las comunidades recabar información con relación a la atención, inversión y adecuación de las comunidades.

Instrumentos

Bitácora de campo

Para Hernández, R., et al. (2014), el diario de campo o bitácora, que es una especie de diario personal, donde además se incluyen aspectos como descripciones del ambiente, mapas, listado de objetos o artefactos recogidos en el contexto, fotografías y videos que fueron tomados y aspectos importantes del desarrollo de la investigación.

Se utilizaron bitácoras de campo ya que, este instrumento permitió el registro de las acciones importantes observadas durante las intervenciones e interacción con los sujetos de estudio o en el campo.

Guía de entrevista

Hernández, R., et al. (2014), menciona que guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para la investigación, en la cual se incluyen sólo las preguntas importantes de las cuales pueden ir surgiendo más preguntas dependiendo del contexto de la entrevista.

Se utilizó una guía de preguntas para la entrevista debido a que se necesitaba preparar y llevar a cabo entrevistas de manera organizada y efectiva.

Cuestionario

El cuestionario es un instrumento de la encuesta, el cual consiste en formular un conjunto de preguntas escritas que están relacionadas con las variables e indicadores de la investigación. Tiene la finalidad de recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo (Ñaupas, H., et al. 2018).

Este instrumento se utilizó para la aplicación de la encuesta, con la intención de recopilar información específica que permitió obtener datos de manera estructurada y sistemática, facilitando el análisis y la interpretación de resultados. Las preguntas estaban en una escala de medición tipo Likert donde 1 era Muy malo, 2 Malo, 3 Bueno, 4 Muy bueno y 5 Excelente.

Excel

Se utilizó Excel exportado desde IBM.SPSS Statistics versión 27, se utilizaron las tablas dinámicas, gráficos. Estos resultados fueron integrados directamente en mi investigación los cuales dieron pie a las conclusiones y facilitaron la visualización de los hallazgos en mi investigación, estos gráficos y tablas se encuentran en los anexos.

Muestra

Ñaupas, H., et al. (2018), considera que la muestra es una porción de la población que cumplen con ciertas características que se necesitan para realizar la investigación. Por la naturaleza de esta investigación es necesario usar un tipo de muestreo no probabilístico mediante el método de selección por conveniencia.

Este tipo de muestreo era el más rápido ya que se eligió a los participantes que podían brindar la información que se necesita, en este caso se consideró para la muestra personas con el conocimiento y capacidad de respuesta sobre los temas de interés del estudio, entre estos los presidentes y administradores de cada comunidad.

Población de estudio y tamaño de muestra para la entrevista

Población y muestra de La Esperanza

La población es de 15 personas, debido a que se ha considerado únicamente a las personas que conforma la Organización de Gestión Comunitaria (OGC) La Esperanza, ya

que, son ellas las que poseen esta información y podían contestar las preguntas de la entrevista.

Tabla 1

Población y Muestra de La Esperanza

Población	Muestra
15	2 personas, presidente y administrador

Nota: Esta tabla muestra la población y muestra que se tomó de la primera comunidad, la cual es Palacio Real.

Población y muestra de Palacio Real

La población es de 14 personas, debido a que se ha considerado únicamente a las personas que conforman la Organización de Gestión Comunitaria (OGC) Palacio Real, ya que son ellas las que poseen esta información y podían contestar las preguntas de la entrevista.

Tabla 2

Población y Muestra de Palacio Real

Población	Muestra
14 personas	2 personas, presidente y administrador

Nota: Esta tabla muestra la población y muestra que se tomó de la segunda comunidad, la cual es La Esperanza.

Dando un total de 4 personas como muestra para la entrevista.

Población de estudio y tamaño de muestra para la encuesta a los turistas

Población y muestra de los turistas de La Esperanza y Palacio Real

En marzo del presente año se realizó la investigación en la cual se determinó que el número de turistas que acuden a La Esperanza y a Palacio Real es de 600 personas, ya que a cada una de estas recibe 300 turistas anualmente.

Muestra de La Esperanza y Palacio Real

Fórmula

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

DATOS

n=?

N= 600

p= 0,90

q= 0,10

E= 0,05

95% de confianza (Z) equivale a es **Z**= 1,96

Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2(0.9)(0.1)(600)}{(600)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.9)(0.1)}$$

n= 190 turistas

Nota: Se estableció que para la determinación de las muestras de las dos comunidades $p = 0.9$ y $q = 0.10$ debido a que antes de la aplicación de la encuesta se realizaron visitas de campo y se pudo observar cómo se estaban ofertando los servicios y por lo tanto como estaba la atención, además, esta no era la única encuesta que se aplicaría esta misma población, ya que al trabajar de la mano con las comunidades las probabilidades de que nos faciliten el acceso a la información y al contacto con los turistas.

Población y muestra para la encuesta a los colaboradores

Población y muestra de La Esperanza

La población es de 15 personas, debido a que se ha considerado únicamente a las personas que conforma la Organización de Gestión Comunitaria (OGC) La Esperanza, ya que eran aquellas que poseían esta información y podían contestar las preguntas de la encuesta.

Tabla 3

Población y Muestra de La Esperanza

Población	Muestra
15	10 personas

Nota: Esta tabla muestra la población y muestra que se tomó de la primera comunidad, la cual es La Esperanza.

Es importante aclarar que la muestra fue de 10 personas ya que desde un principio eran las únicas que asistían a las capacitaciones y, por lo tanto, pudieron responder la encuesta.

Población y muestra de Palacio Real

La población es de 14 personas, debido a que se ha considerado únicamente a las personas que conforma la Organización de Gestión Comunitaria (OGC) Palacio Real, ya que, son ellas las que poseían esta información y podían contestar las preguntas de la encuesta.

Tabla

4

Población y Muestra de Palacio Real

Población	Muestra
14 personas	9 personas

Nota: Esta tabla muestra la población y muestra que se tomó de la segunda comunidad, la cual es Palacio Real.

Es importante aclarar que, de las 14 personas previstas, solo se contó con el apoyo de 9, debido a que fueron las únicas que asistieron a las capacitaciones y, por lo tanto, pudieron responder la encuesta.

Hipótesis

Hipótesis General

El análisis del proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos beneficia significativamente a la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo.

Hipótesis Específicas

La categorización de las actividades y servicios turísticos que se desarrollan ayudan a determinar la situación de la atención en los destinos comunitarios.

La diferenciación de los recursos en las actividades y servicios turísticos de los destinos comunitarios facilita el proceso de atención en los destinos comunitarios.

El establecimiento de las adecuaciones permite diseñar el proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo.

Métodos de análisis, y procesamiento de datos.

Para el análisis estadístico esta investigación utilizó el software Statistical Package for the Social Sciences SPSS V27, (Paquete estadístico para ciencias sociales), el cual se trata de un software especializado en el análisis y procesamiento estadístico de información cuantitativa.

Para esto, se inició con la recolección de datos, mismos que fueron recolectados a través de una encuesta, la cual estaba dirigida a 190 turistas que fueron la muestra que se tomó de una población de 600 turistas que visitaron las dos comunidades, es decir, 300 por cada comunidad. Luego, los datos fueron ingresados manualmente en SPSS. Cada ítem (Elemento) de la encuesta fue codificada numéricamente para facilitar el análisis, para esto fue necesario, crear tablas de frecuencia para las variables y a la vez gráficos de barras para visualizar la distribución de las respuestas, las cuales presentaban los resultados de manera clara y comprensible.

Para finalizar se llevó a cabo la interpretación de los resultados y a partir de los resultados, se formularon recomendaciones y sugerencias para futuras investigaciones.

Confiabilidad de los instrumentos

Bajo el criterio de George, D., y Mallery, P. (2003), quienes sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa > 0.9 es excelente

Coeficiente alfa > 0.8 es bueno

Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable

Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable

Coeficiente alfa > 0.5 es pobre

Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Tabla 5

Confiabilidad de los instrumentos (Encuesta de Atención)

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,982	14 elementos

Nota: Esta tabla muestra la confiabilidad del segundo instrumento, el cual fue una encuesta dirigida a un grupo de 198 turistas que habían visitado las dos comunidades.

Por lo que bajo el criterio de los autores podemos decir que el valor de la confiabilidad del instrumento es ,982, lo que quiere decir que el instrumento es Excelente.

Tabla 6

Confiabilidad de los instrumentos (Encuesta de Inversión y adecuación)

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos

0.891	19 elementos
-------	--------------

Nota: Esta tabla muestra la confiabilidad del tercer instrumento, el cual fue una encuesta dirigida a colaboradores internos de las dos comunidades de estudio.

Bajo el criterio de los autores podemos decir que el instrumento es Bueno ya que el valor de la confiabilidad del instrumento es ,891.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Respuestas sintetizadas de las entrevistas

Tabla 7

Respuestas sintetizadas de las entrevistas.

N. °	Fecha	03/06/2024	Técnica/Tipo Informantes	Entrevista/Semiestructurada			
	Investigador	Edixa Gaona		Presidentes y administradores de las comunidades			
	Pregunta			Respuestas entrevista 1	Respuestas entrevista 2	Respuestas entrevista 3	Respuestas entrevista 4
	Comunidades:			Palacio Real	Palacio Real	La Esperanza	La Esperanza
1.	¿Cuál es el número de miembros de la población total de la comuna indígena?		300 personas	300 personas	300 personas	300 personas	
2.	¿Cuántos miembros de la comunidad están directamente relacionados con la actividad turística en el territorio comunitario?		14 personas	14 personas	17 personas	16 personas	
3.	¿Cuántos miembros de la comunidad están indirectamente relacionados con la actividad turística en el territorio comunitario?		250 personas	300 personas	60 personas	70 personas	
4.	¿Cuántos miembros de la comunidad comparten las costumbres, tradiciones, saberes y vestimenta identitaria cultural?		150 personas	150 personas	250 personas	280 personas	
5.	¿Cuántos miembros de la comunidad están a favor del desarrollo del emprendimiento turístico comunitario?		300 personas	300 personas	300 personas	290 personas	
6.	¿Cuántos miembros de la comunidad se benefician directamente de la comercialización de servicios y actividades turísticas?		300 personas	300 personas	25 personas	25 personas	

N°	Pregunta	Respuestas entrevista 1	Respuestas entrevista 2	Respuestas entrevista 3	Respuestas entrevista 4
7.	¿Cuántas actividades turísticas tienen un enfoque y uso del patrimonio cultural del territorio comunitario?	1 actividad	1 actividad	0	0
8.	¿Cuáles son estas actividades? Enlístelas	Llama terapia	Llama terapia	Ninguna	Ninguna
9.	¿Cuántas actividades turísticas tienen un enfoque y uso del patrimonio ambiental del territorio comunitario?	1 actividad	1 actividad	4 actividades	4 actividades
10.	¿Cuáles son estas actividades? Enlístelas	Senderismo	Senderismo	Senderismo Cabalgata Camping	Senderismo Cabalgata Camping
11.	¿Cuántas actividades turísticas incluyen a personas con discapacidades físicas y sensoriales en el territorio comunitario?	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna
12.	¿Existen prácticas sostenibles que se implementan en el desarrollo de las actividades turísticas en la comunidad?	Ninguna	1	1	1

Nota: Esta tabla muestra los resultados que se obtuvieron con la aplicación de las entrevistas a los presidentes y administradores de las comunidades de Palacio Real y La Esperanza.

Resumen de las actividades y servicios que se realizan en las dos comunidades

A continuación, se muestran dos tablas resumen de las actividades y servicios que se realizan actualmente en la comunidad.

Tabla 8

Actividades y servicios de Palacio Real

Actividades turísticas	Servicios turísticos
Senderismo	Alimentos y bebidas Guianza

Nota: Esta tabla muestra de manera resumida las actividades y servicios que se realizan en la comunidad de Palacio Real

Tabla 9

Actividades y servicios de La Esperanza

Actividades turísticas	Servicios turísticos
Senderismo Cabalgata Camping	Alojamiento Alimentos y bebidas Guianza

Nota: Esta tabla muestra de manera resumida las actividades y servicios que se realizan en la comunidad de La Esperanza.

Resultados de la encuesta aplicada a turistas nacionales y extranjeros

Tabla 10

Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta de Atención

Nº	Análisis e interpretación
I. INFORMACIÓN GENERAL	
	El tamaño de la muestra fue de 194 turistas , de los cuales:
	<ul style="list-style-type: none"> ● 81 turistas (41,8%) fueron del sexo masculino. ● 113 turistas (58,2%) fueron del sexo femenino.
1. Sexo	<p>Lo que sugieren que, los turistas que más frecuentan y prefieren esta modalidad de turismo son las mujeres mientras que por otro lado los hombres también lo prefieren, pero en menos cantidad.</p> <p>Los resultados indican la distribución de edades de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 20 a 25 años: 67,5%. ● 26 a 35 años: 7,7%. ● 36 a 45 años: 13,9%. ● 46 a 55 años: 9,3%. ● Más de 56 años: 1,6%.
2. Edad	<p>Esto sugiere que la mayoría de los turistas son jóvenes, con edades entre 20 y 45 años. Esto podría deberse a las actividades, intereses y preferencias que se alinean mejor con este grupo, o podría indicar que las estrategias de promoción de las comunidades están atrayendo principalmente a estos segmentos. Por otro lado, el hecho de que pocas personas</p>

mayores visiten las comunidades podría significar que las comunidades no cuentan con las facilidades, actividades, o promoción adecuada para llegar a este grupo de personas. La distribución del nivel de instrucción entre los encuestados fue la siguiente:

- **Primaria:** 2,6%.
- **Secundaria:** 13,4%.
- **Universitario:** 64,4%.
- **Educación Superior:** 10,8%.
- **Posgrado:** 8,8%.

3. Nivel de instrucción

Estos resultados lo que indican que el turismo comunitario atrae principalmente a turistas con nivel de instrucción Universitaria y algo que fortalece esta idea es que hay un número significativo de turistas con educación superior y de posgrado. Por otro lado, la poca presencia de personas con educación primaria podría indicar que este grupo tiene menor acceso o interés por esta modalidad de turismo.

Los datos muestran los turistas encuestados de las dos comunidades:

- **La Esperanza:** 50,5% de los turistas encuestados.
- **Palacio Real:** 49,5% de los turistas encuestados.

4. ¿Qué comunidad ha visitado usted?

Cabe aclarar que fue necesario mantener un proceso controlado con la intención de equilibrar el número de respuestas entre las comunidades para de esta manera obtener una comparación justa y equitativa.

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA
ATENCIÓN TURÍSTICA

N° Items

5. Puntualidad y planificación por parte de los prestadores de servicios.

Los datos reflejan las calificaciones otorgadas por los turistas a la puntualidad y planificación de los prestadores de servicios en las comunidades:

- **Muy Malo:** 2,1%.
- **Malo:** 6,2%.
- **Bueno:** 46,9%.
- **Muy Bueno:** 26,8%.
- **Excelente:** 18%.

Lo que indica que la organización y la puntualidad que los prestadores de servicios brindan en las comunidades son adecuados. Sin embargo, algunos turistas las calificaron como Malo, lo que nos hace pensar que la puntualidad y planificación es buena en ciertas áreas, pero necesita mejorar en otras.

6. Accesibilidad a los atractivos y servicios.

Los datos sobre la accesibilidad a los atractivos y servicios, según las calificaciones de los encuestados, son los siguientes:

- **Muy Malo:** 1,0%.
- **Malo:** 5,7%.
- **Bueno:** 48,5%.

- **Muy Buena:** 25,3%.
 - **Excelente:** 19,5%.
- Según estos datos la accesibilidad a los atractivos y servicios cumple en gran medida con los requisitos que se deben tener. Sin embargo, un pequeño porcentaje de turistas calificaron la accesibilidad como Malo. Lo que indica que tal vez las comunidades necesitan mejorar ciertos parámetros para que accesibilidad a los atractivos y servicios sea excelente.
- Los resultados sobre la atención del personal en la prestación de servicios turísticos, según las calificaciones de los encuestados, son los siguientes:
- **Muy Malo:** 0,5%.
 - **Malo:** 7,7%.
 - **Bueno:** 40,7%.
 - **Muy Bueno:** 31,4%.
 - **Excelente:** 19,7%.
7. **Atención del personal en la prestación de los servicios turísticos.**
- Lo que sugiere que, de manera general, los turistas están satisfechos con la atención brindada por el personal durante la prestación de los servicios turísticos. Sin embargo, un pequeño porcentaje encuentran la misma como Muy Mala y Mala, lo que podría indicar que un pequeño grupo de turistas ha tenido experiencias poco agradables en cuanto a la atención en estas comunidades.
- Las calificaciones sobre la atención del personal en la operación de actividades turísticas son las siguientes:
- **Muy Mala:** 1,5%.
 - **Mala:** 5,2%.
 - **Buena:** 45,9%.
 - **Muy Buena:** 27,3%.
 - **Excelente:** 20,1%.
8. **Atención del personal en la operación de las actividades turísticas.**
- Estos datos podrían significar que el personal gestiona y opera las actividades de una manera de manera adecuada sus actividades y servicios, lo que hace que los turistas estén satisfechos con las mismas. Pero, por otro lado, una pequeña parte la calificó como mala, lo que podría indicar que hay problemas en la atención durante la operación de las actividades turísticas, surgiendo la necesidad de identificar y corregir estos problemas.
- Las calificaciones otorgadas por los turistas a la variedad de actividades y servicios turísticos son las siguientes:
- **Muy Malo:** 1,5%.
 - **Malo:** 14,9%.
 - **Bueno:** 41,2%.
 - **Muy Bueno:** 24,7%.
 - **Excelente:** 17,7%.
9. **Variedad de actividades y servicios turísticos.**
- Los resultados indican que la mayoría de los turistas encuentran la diversidad de actividades y servicios comunitarios satisfactoria. Sin embargo, un número de turistas calificaron la variedad como mala, lo que indica que

se podría mejorar o variar las actividades y servicios que se ofrecen, para mejorar así la experiencia de los turistas.

CONSERVACIÓN PATRIMONIAL, AMBIENTAL Y CULTURAL

Los datos sobre las calificaciones sobre el estado de los recursos naturales otorgadas por los encuestados son los siguientes:

- | | | |
|-----|--|--|
| 10. | Estado de los recursos naturales en los que se desarrollan las actividades. | <ul style="list-style-type: none"> • Muy Malo: 1,5%. • Malo: 7,2%. • Bueno: 47,4%. • Muy Bueno: 24,7%. • Excelente: 19,2%. |
|-----|--|--|

Estos datos indican que estado de los recursos naturales en los que se desarrollan las actividades se encuentra en condiciones adecuadas, lo que sugiere que las comunidades tienen una gestión adecuada en el cuidado y conservación de estos recursos.

Los resultados sobre la participación de la comunidad en el cuidado del medio ambiente las calificaciones otorgadas son los siguientes:

- | | | |
|-----|--|--|
| 11. | Participación de la comunidad en el cuidado del medio ambiente. | <ul style="list-style-type: none"> • Muy Malo: 1,0%. • Malo: 9,3%. • Bueno: 42,8%. • Muy Bueno: 25,8%. • Excelente: 21,1%. |
|-----|--|--|

Lo que indica que la mayoría de los turistas perciben que la comunidad tiene una participación adecuada en el cuidado del medio ambiente. Sin embargo, un porcentaje pequeño considera que no es así, lo que sugiere que podría haber áreas donde no es tan efectiva la participación para el cuidado del medio ambiente y que la participación de la comunidad podría mejorar.

Los resultados sobre la conciencia ambiental son los siguientes:

- | | | |
|-----|--|---|
| 12. | Conciencia ambiental de los residentes de la comunidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Muy Malo: 1,5%. • Malo: 11,9%. • Bueno: 39,2%. • Muy Bueno: 27,8%. • Excelente: 19,6%. |
|-----|--|---|

Estos resultados sugieren que hay un compromiso significativo con las prácticas ambientales por parte de la comunidad. Sin embargo, en vista de que algunos de ellos que consideran que la conciencia ambiental es mala, nos da a entender que hay áreas de mejora necesarias.

Los resultados sobre el cuidado del entorno natural son los siguientes:

- | | | |
|-----|---|--|
| 13. | Cuidado del entorno natural en la realización de las actividades turísticas. | <ul style="list-style-type: none"> • Muy Malo: 1,0%. • Malo: 6,7%. • Bueno: 43,3%. • Muy Bueno: 27,8%. • Excelente: 21,2%. |
|-----|---|--|

- Lo que se puede interpretar es que las comunidades tienen un gran compromiso con el cuidado del medio ambiente, pero, por otro lado, por las calificaciones negativas también se podría pensar que pueden existir puntos que las comunidades deban mejorar.
- Los resultados sobre las calificaciones del uso de prácticas sostenibles son los siguientes:
- **Muy Malo:** 1,0%.
 - **Malo:** 10,3%.
 - **Bueno:** 44,3%.
 - **Muy Bueno:** 23,7%.
 - **Excelente:** 20,7%.
- Los resultados indican que las comunidades están comprometidas con la sostenibilidad, pero siempre hay áreas en las que se puede mejorar.
- Los resultados sobre el manejo de residuos son los siguientes:
- **Muy Malo:** 0,5%.
 - **Malo:** 9,3%.
 - **Bueno:** 44,6%.
 - **Muy Bueno:** 28,5%.
 - **Excelente:** 17,1%.
- Como se observa en los resultados la mayoría de los encuestados considera que el manejo de los residuos generados por las actividades turísticas está siendo manejado de una manera adecuada, lo que indica que las comunidades se están esforzando por mantener un buen estado de los recursos de la comunidad.
- Los resultados sobre la participación en actividades de conservación cultural son los siguientes:
- **Muy Malo:** 1,0%.
 - **Malo:** 10,3%.
 - **Bueno:** 41,2%.
 - **Muy Bueno:** 29,4%.
 - **Excelente:** 18,1%.
- Los resultados indican que las comunidades tienen un gran compromiso con la conservación cultural que tiene cada una de ellas.
- Los resultados sobre la preservación de las tradiciones culturales son los siguientes:
- **Muy Malo:** 1,0%.
 - **Malo:** 8,2%.
 - **Bueno:** 43,8%.
 - **Muy Bueno:** 27,8%.
 - **Excelente:** 19,2%.
- Estos resultados indican que, a pesar de los desafíos actuales como la aculturación y pérdida de identidad, las comunidades hacen todo lo posible para preservar las tradiciones culturales que cada una tiene.

18. Experiencia general en esta comunidad.	<p>Los resultados sobre la experiencia general de los turistas en la comunidad son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy Malo: 0,5%. • Malo: 9,3%. • Bueno: 43,8%. • Muy Bueno: 27,3%. • Excelente: 19,1%. <p>Los resultados indican que de manera general la experiencia que tuvieron los turistas en las comunidades fue positiva, es decir que cumplieron o superaron sus expectativas.</p>
---	---

Nota: Esta tabla muestra los análisis e interpretaciones que se hicieron de las tablas y gráficos obtenidos de los resultados de la encuesta de Atención

Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores internos.

Tabla 11

Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta de Inversión y Adecuación

N° I. INFORMACIÓN GENERAL	Análisis e interpretación
1. Sexo	<p>En cuanto al sexo de los colaboradores internos, se observa que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mujeres: 89,5% • Hombres: 10,5%
2. Edad	<p>Estos datos indican una mayor participación de mujeres en las actividades relacionadas con el turismo comunitario, lo que sugiere que los hombres pueden estar más comprometidos con trabajos agrícolas o en el campo.</p> <p>En cuanto a la edad de los colaboradores internos, se observa la siguiente distribución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 a 25 años: 5,3% • 26 a 35 años: 10,5% • 36 a 45 años: 5,3% • 46 a 55 años: 47,4% • 56 años en adelante: 31,5%
3. Nivel de instrucción	<p>Esto indican que la mayoría de los colaboradores de las comunidades tienen edades avanzadas. lo que nos lleva a pensar que las responsabilidades solo se las confían a personas mayores con experiencia o que en definitiva los jóvenes no están interesados en participar.</p> <p>Los resultados indican que la distribución del nivel de instrucción de los colaboradores internos es la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin estudio: 5,3% • Educación Primaria: 73,7% • Educación Secundaria: 10,5% • Nivel Universitario: 10,5% <p>Esto indica que la mayor parte de los colaboradores tiene un nivel de instrucción básico; esto puede influir en la manera en la que se llevan a cabo las actividades del turismo comunitario.</p>

			En cuanto a la pertenencia a comunidades, se observa que:
			<ul style="list-style-type: none"> • La Esperanza: 52,6%. • Palacio Real: 47,4%.
4.	¿A qué comunidad pertenece?		Lo que se debe a que en los días que se aplicaron las encuestas no todos los colaboradores asistieron a las capacitaciones, así que se trabajó solo con los que asistieron y por ende no respondieron la encuesta.

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA RECURSOS TURÍSTICOS

N°	Items	
		En cuanto a la variedad y calidad de los recursos naturales de la comunidad, los resultados son los siguientes:
		<ul style="list-style-type: none">• Malo: 10,5%.• Bueno: 78,9%.• Muy Bueno: 10,6%.
5.	Variedad y calidad de los recursos naturales de la comunidad.	Estos resultados sugieren que los colaboradores perciben los recursos naturales de la comunidad como diversos y de buena calidad, pero a su vez que podrían existir áreas específicas de mejora en la gestión o conservación de estos recursos.
		Los resultados sobre la calidad de los recursos culturales son:
6.	Calidad de los recursos culturales.	<ul style="list-style-type: none">• Malo: 5,3%.• Bueno: 73,7%.• Muy Bueno: 15,8%.• Excelente: 5,2%.
		Lo que muestra que los colaboradores están satisfechos con la calidad de los recursos culturales que cada comunidad posee.
		En relación con la conservación de los museos, los resultados son los siguientes:
7.	Conservación de los museos.	<ul style="list-style-type: none">• Malo: 5,3%.• Bueno: 52,6%.• Muy Bueno: 26,3%.• Excelente: 15,8%.
		Estos resultados indican que las dos comunidades tienen un gran compromiso con el cuidado de los museos y esto se ve reflejados en la conservación que tiene los mismos.
		Respecto a la accesibilidad a los recursos turísticos naturales, se presentan los siguientes datos:
8.	Accesibilidad a los recursos naturales	<ul style="list-style-type: none">• Malo: 5,3%.• Bueno: 57,9%.• Muy Bueno: 36,8%.
		Por lo que es acertado pensar que los caminos y senderos se encuentran en aptas condiciones, pero también teniendo en cuenta que no todas las opiniones son positivas se puede pensar que posiblemente existen puntos a mejorar en cuanto a la accesibilidad.

RECURSOS HUMANOS

<p>9. Conocimiento del personal sobre la historia, cultura y tradiciones locales.</p>	<p>Respecto al conocimiento del personal sobre la historia, cultura y tradiciones locales, se presentan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malo: 0%. • Bueno: 68,4%. • Muy Bueno: 21,1%. • Excelente: 10,5%. <p>Estos hallazgos afirman que la mayoría de los colaboradores internos conocen bien la historia, cultura y tradiciones locales. Además, están comprometidos a preservar aquellas cosas que las hace únicas y las distingue de otras, impartiendo los saberes que tienen con sus hijos y a su vez con los turistas que los visitan en cada comunidad.</p>
<p>10. Capacidades del personal turístico para solucionar problemas.</p>	<p>Respecto a las capacidades del personal turístico para solucionar problemas, se presentan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malo: 10,5%. • Bueno: 57,9%. • Muy Bueno: 21,1%. • Excelente: 10,5%. <p>Lo que sugiere que los colaboradores consideran que sus compañeros están preparados para resolver situaciones problemáticas, las cuales se puedan dar durante la prestación de los servicios, y a pesar de que no todos puedan hacerlo de manera inmediata se pueden apoyar entre ellos y dar soluciones eficaces.</p>
<p>11. Compromiso del personal turístico con las capacitaciones.</p>	<p>Respecto al compromiso del personal turístico con las capacitaciones, se presentan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malo: 5,3%. • Bueno: 31,6%. • Muy Bueno: 57,9%. • Excelente: 5,2%.
<p>12. Aptitudes del personal para la realización de las actividades.</p>	<p>Lo que indica que la mayoría de los colaboradores internos están comprometidos con las capacitaciones que se llevaron a cabo en cada una de las comunidades, los resultados negativos pueden deberse a que no todos asistían, ya sea por otros compromisos o desinterés, pero, a pesar de que no todos estén comprometidos al 100% es una muy buena señal ver que la mayoría de los involucrados asisten a estas capacitaciones.</p> <p>Respecto a las aptitudes del personal para la realización de las actividades, se presentan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bueno: 52,6%. • Muy Bueno: 42,1%. • Excelente: 5,3%. <p>Viendo las calificaciones podemos concluir que el personal cuenta con las capacidades, habilidades para desempeñar las actividades que se les designan.</p>

<p>13. Compromiso del personal con las responsabilidades asignadas.</p>	<p>Respecto al compromiso del personal con las responsabilidades asignadas, se presentan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bueno: 52,6%. • Muy Bueno: 31,6%. • Excelente: 15,8% <p>Estos resultados indican que el personal está comprometido con sus funciones, además de que cumple con las responsabilidades que tiene, lo que facilita la prestación y atención durante los servicios.</p>
<p>FACILIDADES TURÍSTICAS</p>	
<p>14. Estado de las instalaciones de alojamiento de la comunidad.</p>	<p>Respecto al estado de las instalaciones de alojamiento de la comunidad, se presentan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy Malo: 5,3%. • Malo: 5,3%. • Bueno: 36,8%. • Muy Bueno: 36,8%. • Excelente: 15,8%. <p>La mayoría de los colaboradores tiene una percepción positiva del estado de las instalaciones de alojamiento, lo que indica que las instalaciones están en un estado adecuado para satisfacer las necesidades de los clientes, aunque las calificaciones negativas sugieren que hay áreas que requieren mejorar.</p>
<p>15. Estado de las instalaciones de alimentación de la comunidad.</p>	<p>Respecto al estado de las instalaciones de alimentación de la comunidad, se presentan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malo: 5,3%. • Bueno: 26,3%. • Muy Bueno: 52,6%. • Excelente: 15,8%. <p>Estos resultados sugieren que, de manera general, el estado de las instalaciones de alimentación está en óptimas condiciones, bien mantenidas, limpias y funcionales, pero se podrían seguir mejorando.</p>
<p>16. Señalización de los senderos.</p>	<p>Respecto a la señalización de los senderos, se presentan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malo: 5,3%. • Bueno: 73,7%. • Muy Bueno: 15,8%. • Excelente: 5,2 %. <p>Esto indica que la señalización de los senderos es buena o adecuada, facilita la orientación y mejora la experiencia de los turistas. Aunque por otro lado puede que no todos los senderos cuentan con la señalización adecuada y necesiten mejoras, pero en su mayoría los senderos están en buen estado.</p>
<p>17. Servicio de guianza en la comunidad.</p>	<p>Respecto al servicio de guianza en la comunidad, se presentan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malo: 5,3%.

		<ul style="list-style-type: none"> • Bueno: 63,2%. • Muy Bueno: 26,3%. • Excelente: 5,2 %. <p>Esto sugiere que el servicio de guianza en la comunidad es muy bueno y lo que contribuye positivamente a la experiencia de los turistas, lo cual puede deberse a que las habilidades de guianza que tienen las guías de comunidad, los cuales obtuvieron de manera empírica.</p> <p>:</p> <p>Respecto al servicio de alojamiento en la comunidad, se presentan los siguientes datos</p>												
18.	Servicio de alojamiento en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Malo: 15,8 % • Bueno: 21,1%. • Muy Bueno: 42,1%. • Excelente: 21,0%. <p>Esto indica que el servicio de alojamiento es prestado de manera adecuada en las dos comunidades. Por lo que si bien el servicio es bueno es esencial mejorar la prestación de este servicio para garantizar una experiencia satisfactoria para todos los huéspedes.</p> <p>Respecto al servicio de alimentación en la comunidad, se presentan los siguientes datos:</p>												
19.	Servicio de alimentación en la comunidad.	<table> <tr> <td>•</td><td>Malo:</td><td>5,3%.</td></tr> <tr> <td>•</td><td>Bueno:</td><td>21,1%.</td></tr> <tr> <td>•</td><td>Muy Bueno:</td><td>47,4%.</td></tr> <tr> <td>•</td><td>Excelente:</td><td>26,2%.</td></tr> </table> <p>Viendo estos resultados es acertado pensar que los prestadores de servicios están realizando y brindando de manera adecuada el servicio de alimentación, lo que indicaría que hay un alto grado de conocimiento y prestación del servicio.</p> <p>Respecto a la seguridad en la comunidad, se presentan los siguientes datos:</p>	•	Malo:	5,3%.	•	Bueno:	21,1%.	•	Muy Bueno:	47,4%.	•	Excelente:	26,2%.
•	Malo:	5,3%.												
•	Bueno:	21,1%.												
•	Muy Bueno:	47,4%.												
•	Excelente:	26,2%.												
20.	Seguridad en comunidad.	<table> <tr> <td>•</td><td>Malo:</td><td>21,1%.</td></tr> <tr> <td>•</td><td>Bueno:</td><td>36,8%.</td></tr> <tr> <td>•</td><td>Muy Bueno:</td><td>36,8%.</td></tr> <tr> <td>•</td><td>Excelente:</td><td>5,3%.</td></tr> </table> <p>Estos resultados reflejan que la mayoría consideran que la seguridad es buena, pero ciertos colaboradores consideran que no lo es tanto, lo que indica que, si bien la mayoría de los encuestados se siente relativamente segura, pero que es importante abordar aspectos de seguridad que pueden estar generando insatisfacción para mejorar la experiencia general de la comunidad.</p> <p>Respecto al estado de los baños públicos de la comunidad, se presentan los siguientes datos:</p>	•	Malo:	21,1%.	•	Bueno:	36,8%.	•	Muy Bueno:	36,8%.	•	Excelente:	5,3%.
•	Malo:	21,1%.												
•	Bueno:	36,8%.												
•	Muy Bueno:	36,8%.												
•	Excelente:	5,3%.												
21.	Estado de los baños públicos de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Bueno: 78,9%. • Muy Bueno: 21,1%. 												
Estos resultados indican que las instalaciones cumplen														

		con las expectativas de la mayoría de los colaboradores, pero no se puede descartar la idea de que existen ciertos aspectos que se deberían mejorar para optimizar aún más las condiciones y brindar una experiencia aún mejor. Respecto a la conectividad e internet dentro de la comunidad, se presentan los siguientes datos:
		<ul style="list-style-type: none"> • Bueno: 73,7%. • Muy Bueno: 26,3%.
22.	Conectividad e internet dentro de la comunidad.	La mayoría de los colaboradores consideran que la conectividad e internet son muy buenas lo que indica que la infraestructura digital es adecuada para la mayoría de los usuarios, lo que es muy importante ya que este aspecto ayuda a mejorar la experiencia del visitante. Respecto al estado de los centros de información, se presentan los siguientes datos:
		<ul style="list-style-type: none"> • Malo: 5,3%. • Bueno: 52,6%. • Muy Bueno: 42,1%.
23.	Estado de los centros de información.	Esto refleja una percepción mayormente positiva acerca del estado de los centros de información de las comunidades, pero se debe tener en cuenta que una de las comunidades no cuenta con este centro de información, sino que usan el área de alimentación para informar a los turistas en este sitio.

Nota: Esta tabla muestra los análisis e interpretaciones que se hicieron de los tablas y gráficos obtenidos de los resultados de la encuesta de Inversión y Adecuación.

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

H₁: El análisis del proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos beneficia significativamente a la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo.

H₀: El análisis del proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos no beneficia significativamente a la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo.

Los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas que se encuentran en los resultados y discusión, mismos que responden a la pregunta general de investigación: ¿Cuál es el proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos que benefician a la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo?, confirmando así que analizar la situación actual del proceso de atención en las comunidades facilita la identificación de adecuaciones necesarias para fortalecer los servicios y mantener una gestión sostenible, consiguiendo así estructurar y adaptar dicho proceso a las necesidades de cada comunidad permite mejorar la atención al turista, optimizando los recursos culturales, naturales y humanos disponibles, lo que beneficiaría significativamente a la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo, por lo cual, en base a estos hallazgos se acepta la hipótesis “**H₁:** El análisis del proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos beneficia significativamente a la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo”.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁: La categorización de las actividades y servicios turísticos que se desarrollan ayudan a determinar la situación de la atención en los destinos comunitarios.

H₀: La categorización de las actividades y servicios turísticos que se desarrollan no ayudan a determinar la situación de la atención en los destinos comunitarios.

Con los resultados que se obtuvieron de la guía semiestructurada de la entrevista, lo que se puede observar en la tabla resumen de las actividades y servicios de las comunidades, y de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los turistas, responde a la segunda pregunta de investigación: ¿Qué actividades y servicios turísticos que se desarrollan con los recursos culturales y naturales de los destinos comunitarios?, de lo cual podemos afirmar que la categorización de actividades y servicios proporciona una visión clara de las experiencias turísticas y sobre la percepción que estos tuvieron acerca de la atención recibida durante la prestación de los servicios en cada comunidad. Esto se debe a que dicha clasificación permite identificar fortalezas y debilidades en la atención, lo que permite aceptar la hipótesis “**H₁:** La categorización de las actividades y servicios turísticos que se desarrollan ayudan a determinar la situación de la atención en los destinos comunitarios”.

Hipótesis específica 2

H₁: La diferenciación de los recursos en las actividades y servicios turísticos de los destinos comunitarios facilita el proceso de adecuación en los destinos comunitarios.

H₀: La diferenciación de los recursos en las actividades y servicios turísticos de los destinos comunitarios no facilita el proceso de adecuación en los destinos comunitarios.

Los resultados obtenidos en la encuesta a los prestadores de servicios es decir la encuesta “Inversión-Adecuación”, que responden a la tercera pregunta de investigación: ¿Cuáles son los recursos humanos y económicos requeridos para las actividades y servicios turísticos de los destinos comunitarios?, y muestran que la identificación de recursos económicos y humanos es crucial para el funcionamiento de los servicios turísticos. Además, que cuando los prestadores de servicios evalúan de manera interna cuales son los recursos con los que cuentan y con cuales no, se puede identificar con mayor facilidad las adecuaciones que les hace faltan, en base a esto se acepta la hipótesis “**H₁:** La diferenciación de los recursos en las actividades y servicios turísticos de los destinos comunitarios facilita el proceso de adecuación en los destinos comunitarios.”

Hipótesis específica 3

H₁: El establecimiento de las adecuaciones permite diseñar el proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la gestión sostenible comunitaria.

H₀: El establecimiento de las adecuaciones no permite diseñar el proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la gestión sostenible comunitaria.

Los resultados que se obtuvieron de los tres instrumentos, es decir, la dos encuestas y la entrevista, permitieron saber cuáles son las adecuaciones que cada comunidad debe priorizar, y en qué aspectos de la atención deben mejorar lo que responde a la cuarta pregunta de investigación: ¿Qué adecuaciones son las necesarias para las actividades y servicios turísticos de los destinos comunitarios? la primera mejora de senderos y la creación de centros de información, los cuales, son elementos clave para establecer buenas prácticas de atención. Estas definiciones son fundamentales para el diseño de un proceso que fomente la sostenibilidad y la calidad del servicio, lo que confirma la hipótesis “**H₁:** El establecimiento

de las adecuaciones permite diseñar el proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la gestión sostenible comunitaria”.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La investigación ha demostrado que la identificación y evaluación de las actividades y servicios turísticos en las comunidades son fundamentales para entender la calidad de la atención y la sostenibilidad del turismo. La ausencia de un proceso claro hace que exista una gestión ineficaz que no responde a las necesidades del entorno
- La categorización de las actividades y servicios que se desarrollan con los recursos culturales y naturales de las comunidades se logró a través de una entrevista semiestructurada. Esta entrevista dejó en claro que Palacio Real ofrece senderismo como una actividad turística y dentro de los servicios ofrece alimentos y bebidas, y guianza, por otro lado, La Esperanza tiene actividades que incluyen senderismo, cabalgata y camping, y los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, y guianza.
- La diferenciación de los recursos económicos y humanos de los destinos comunitarios se obtuvo a través de una encuesta aplicada a los colaboradores internos, en la cual los resultados indican que los recursos económicos van desde el compromiso con el cuidado de su patrimonio, recursos culturales y naturales, infraestructura turística, y el equipamiento para las actividades. Por otro lado, el recurso humano se compone por personal como guías, cocineros, meseros, administradores y camareros.
- En base a los resultados obtenidos a través de la encuesta, las adecuaciones que debe priorizar la comunidad de Palacio Real son ampliar la oferta de actividades turísticas, mejorar la señalización de los senderos y crear un centro de información turística, por otro lado, La Esperanza debe mantener los senderos y rutas para cabalgatas bien señalizados y accesibles, mejorar las áreas de camping e implementar un sistema de registro en los centros de información.

Recomendaciones

- Se recomienda a los investigadores del proyecto, diseñar un instructivo que contenga el proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos de alojamiento, guianza y alimentación, este debe contener el paso a paso de la atención en cada uno de los procesos antes mencionados, esperando que las comunidades implementen el manual en cada una de las mismas.
- Se recomienda a futuros investigadores investigar cómo las actividades y servicios identificados contribuyen a la economía local y el bienestar social de las comunidades, identificando áreas de mejora para maximizar los beneficios, es decir analizar el impacto económico y social del turismo en las comunidades.
- Se recomienda a los futuros investigadores analizar si la infraestructura turística existente está adecuada para las actividades que se realizan y si el personal está capacitado para manejar el equipamiento y las instalaciones, garantizando una experiencia de calidad para los turistas.
- Se recomienda a futuros investigadores realizar un estudio que evalúen cómo las mejoras en señalización de senderos y centros de información influyen en la satisfacción y seguridad de los turistas.
- Debido a que uno de los hallazgos más relevantes es que ninguna de las comunidades evaluadas ofrece actividades turísticas accesibles, se recomienda a futuros investigadores realizar un estudio de mercado para identificar por qué las comunidades no ofrecen actividades turísticas accesibles para personas con discapacidades físicas y sensoriales.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

Título de la Propuesta

“Buenas prácticas de atención de los servicios turísticos comunitarios”

Antecedentes

Guerrero, D., (2023) realizó su investigación “Modelo de Gestión Turística Sostenible desde la Cosmovisión Andina de las Organizaciones Comunitarias de la provincia de Chimborazo, Ecuador”. En el cual se seleccionaron dos comunidades, Galte Laime y Nizag, para evaluar la efectividad del modelo bajo distintas condiciones de implementación.

Por un lado, la comunidad Galte Laime, asignada como grupo de control, mantuvo su estructura organizativa y métodos tradicionales de gestión turística sin recibir asesoría ni capacitación específica sobre el modelo. Como resultado, se observaron pocos cambios en los factores internos, con una pequeña incorporación de miembros que mantienen las costumbres y vestimenta cultural. Sin embargo, en los factores externos, la satisfacción de los turistas y la infraestructura mostraron resultados negativos, indicando un aumento en evaluaciones desfavorables de los servicios y una tendencia a la degradación de la calidad en la oferta turística.

Por otro lado, la comunidad Nizag, seleccionada como grupo experimental, recibió acompañamiento directo y capacitación de parte de los investigadores para implementar el MGTSC. Esto incluyó talleres en los que se trató los 4 procesos: planificación, mercadotecnia, atención, y calidad con un enfoque en sostenibilidad. La comunidad también experimentó una reestructuración organizativa con asignación clara de roles y responsabilidades. Los resultados fueron positivos tanto en factores internos como externos. Nizag registró un aumento en la participación comunitaria en el turismo, introdujo actividades accesibles para personas con discapacidad, y mostró mejoras en los canales de difusión turística y en la satisfacción de los turistas, con una tendencia de crecimiento y fortalecimiento en la gestión turística comunitaria.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Diseñar el procedimiento de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos como parte del “Modelo de Gestión Turística Sostenible desde la Cosmovisión Andina de las Organizaciones Comunitarias (MGTSC)” para el desarrollo de destinos turísticos comunitarios de la provincia de Chimborazo.

Objetivo Específicos

- Describir el procedimiento de buenas prácticas en la atención de servicios turísticos comunitarios alineados con el MGTSC.
- Especificar las buenas prácticas recomendadas en los servicios de guianza, alojamiento y alimentación.
- Elaboración del material para capacitación a los prestadores de servicios como parte del instructivo de buenas prácticas de atención en los destinos turísticos comunitarios.

Justificación

Las buenas prácticas se fundamentan en la necesidad de mejorar los servicios turísticos en las comunidades de Palacio Real y La Esperanza, de acuerdo con los resultados, aunque se brinda atención en los destinos, hay aspectos específicos que deben ser fortalecidos para cumplir con las expectativas y necesidades de los visitantes. Es fundamental que el procedimiento de atención en estas comunidades inicie con la identificación y clasificación de las actividades turísticas, así como con una evaluación de la inversión y adecuaciones necesarias. Esto permitirá un servicio de mayor calidad y mejor orientación para los turistas, incrementando el interés en los atractivos culturales y naturales de la región y contribuyendo al desarrollo sostenible de estos destinos.

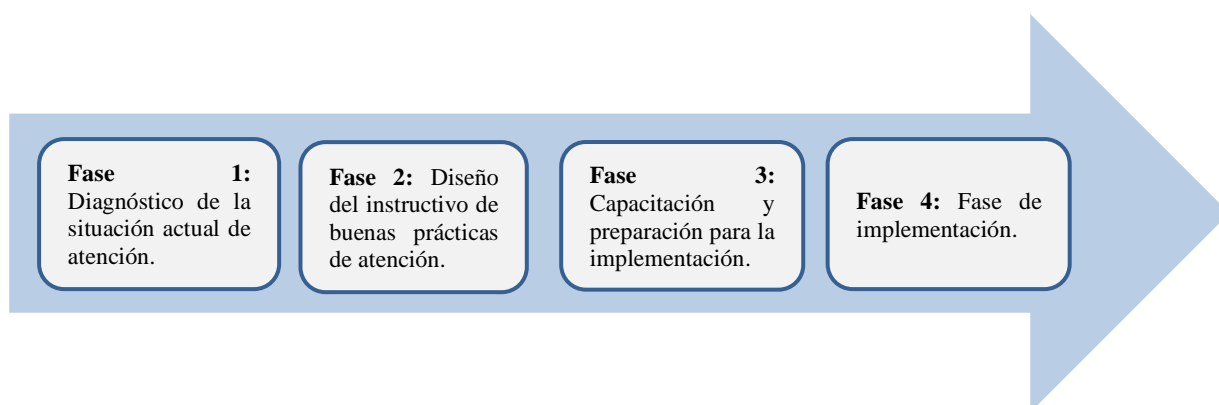
Desarrollo de la Propuesta

Las buenas prácticas de atención en los servicios turísticos comunitarios para las comunidades de Palacio Real y La Esperanza establecen un conjunto de directrices para mejorar la atención en los servicios de guianza, alojamiento y alimentación. Su objetivo es facilitar un servicio de calidad, alineado con las expectativas de los turistas y con los valores de la cosmovisión andina, que permita reforzar la satisfacción del visitante y contribuir al desarrollo sostenible de estos destinos turísticos.

Estructura de la Propuesta

Figura 1

Fases del instructivo de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos comunitarios.



Resultados

A través de un diagnóstico inicial y retroalimentación de turistas y prestadores de servicios, se identificaron áreas prioritarias donde la atención turística requiere mejoras. Estas incluyen aspectos como la calidad en la comunicación con los visitantes, la adecuación de los servicios para distintos perfiles de turistas y la necesidad de incorporar prácticas de sostenibilidad y hospitalidad en la atención diaria.

Se diseñó un instructivo de buenas prácticas que detalla procedimientos claros y prácticos en los servicios de guianza, alojamiento y alimentación, el cual está adaptado a la infraestructura, recursos y contexto local, ofreciendo lineamientos específicos para mejorar la atención turística en las de las comunidades.

Se implementaron sesiones de capacitación para formar a los prestadores de servicios en la correcta aplicación de las buenas prácticas establecidas en el instructivo.

Anexos

Anexo 1 Caracterización del proceso

MACROPROCESO: Gestión turística sostenible

PROCESO: Atención

Nombre del proceso: Atención

Código: AT001

INFORMACIÓN GENERAL

OBJETIVO

Definir el procedimiento de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos como proceso fundamental del “Modelo de Gestión Turística Sostenible desde la Cosmovisión Andina de las Organizaciones Comunitarias” para el desarrollo de destinos turísticos comunitarios de la provincia de Chimborazo.

ALCANCE

Este instructivo es aplicable en las organizaciones comunitarias que implementan o ejecutan el procedimiento de atención del MGTSC.

RESPONSABLES

Administrador y presidente de la comunidad.

PROCEDIMIENTOS

- Atención en el servicio guianza.
- Atención en el servicio de alojamiento.
- Atención en el servicio de alimentación.

2.1 ATENCIÓN

No.	Entrada	Actividad	Responsable	¿Cómo?	¿Condición?	Salida
1	Instructivo	Capacitación	Administrador	Encargándose de que el instructivo se aplique	Ninguna	Atención mejorada

Figura
Estructura de la propuesta

2

... EL SERVICIO DE GUIANZA EN SENDERISMO Y CABALGATA

Definición del Equipamiento Necesario

Indica un inventario de equipo disponible, faltante, y evalúa las condiciones del equipo para determinar si es adecuado para el primer uso y equipo de la necesidad necesaria o mantenimiento preventivo.

1. Definición de Senderismo y Cabalga

Indica los servicios más demandados según el tipo de visita (por día, fin de semana, etc.).

• Analizar de que los senderos están bien mantenidos y seguros.

Atención en el servicio de
guianza en senderismo y
cabalgata

... ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

1. Definición del Equipamiento Necesario

Indica un inventario de equipo disponible, faltante, y evalúa las condiciones del equipo para determinar si es adecuado para el primer uso y equipo de la necesidad necesaria o mantenimiento preventivo.

2. Definición de la Ruta para el Servicio

Indica de que los senderos están bien mantenidos y seguros.

• Analizar de que los colchones, almohada y fogón de buena calidad y estar en buen condiciones.

Atención en el servicio de
alojamiento

2. ALCANCE	1
3. DEFINICIONES	1
4. PROCEDIMIENTO/DETALLE	3
5. ANEXOS	17
6. CONTROL DE VERSIONES	17

ESTRUCTURA DEL
INSTRUCTIVO

... ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

1. Definición del Equipamiento Necesario

Indica un inventario de equipo disponible, faltante, y evalúa las condiciones del equipo para determinar si es adecuado para el primer uso y equipo de la necesidad necesaria o mantenimiento preventivo.

2. Definición de la Ruta para el Servicio

Indica de que los senderos están bien mantenidos y seguros.

• Analizar de tener el equipamiento necesario para la conservación y preparación de alimentos.

Atención en el servicio de
alimentación

Figura 3
Portada del instructivo



BUENAS PRÁCTICAS DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS

Enlace del instructivo: https://unachedu-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/edixa_gaona_unach_edu_ec/EdJxhjU4_5tJts1Uj9KFkjEB-eDn10bS4r20sz7_Qd4zeQ?e=D7b9Cr

Conclusiones

- La descripción de los pasos del procedimiento de buenas prácticas de atención permitió establecer una estructura clara y sistemática para los servicios turísticos comunitarios, alineada con el Modelo de Gestión Turística Sostenible Comunitaria, facilita la implementación uniforme del procedimiento en las comunidades.
- La especificación de prácticas recomendadas en los servicios de guianza, alojamiento y alimentación proporciona directrices detalladas que mejoran la calidad y consistencia de la atención, asegurando que se cumplan los estándares esperados en cada servicio turístico ofrecido.
- La elaboración del material para las capacitaciones de prestadores de servicios para aplicar el instructivo resulta fundamental para asegurar la correcta implementación de los procedimientos descritos, fortaleciendo las competencias del personal y promoviendo un servicio de atención al cliente que eleva la satisfacción de los turistas.

BIBLIOGRAFÍA

Universidad Estatal de Milagro. (2019). Generalidades de los serviciosturísticos. UNEMI. Obtenido de https://sga.unemi.edu.ec/media/recursotema/Documento_201912912217.pdf

Albuja, D., y Sandoval, D. (2020). Sistemas de Gestión y su Importancia para el Desarrollo Sostenible. ISSN impresa, 2.

Arce, L. (2010). Cómo lograr definir objetivos y estrategias empresariales. Perspectivas.

Aucancela, B., y Velasco, V. (2021). Gestión turística como herramienta de desarrollo sostenible de la microcuenca del Río Chimborazo, cantón Riobamba. Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades, (13), 102-116. doi:<https://doi.org/10.37135/chk.002.13>

Ayuso, S. (2003). Gestión sostenible en la industria turística: Retórica y prácticas en el sector hotelero español. Universidad Autónoma de Barcelona.

Basantes, C. (2018). Project Management Institute (Propuesta de un modelo de gestión aplicando los lineamientos del PMI), en proyectos de turismo comunitario dentro de la Reserva de la producción faunística de Chimborazo. Centro universitario Quito.

Calvopiña, D. (2019). Validación de un constructo para determinar la calidad de los servicios turísticos. Industrial Data, 22(1), 61-68.

CARE Ecuador. (2014). Etnohistoria de los pueblos y nacionalidades originarias de Ecuador. Obtenido de <https://www.care.org.ec/wpcontent/uploads/2016/02/Modulo-2.pdf>

Castellucci, D. (2009). La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros. Redalyc. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/276/27621943003.pdf>

Cavassa, C. R. (2017). Utntyh. Obtenido de <https://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>

Cedeño, C. (2020). Estrategias para la gestión sostenible del turismo rural alternativo en la Ruta del RECUS. Recus. Obtenido de <http://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus>

Chavez, J. (2021). CEUPE. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/servicios-turísticos.html>

Chirino, C. (2017). Revisión histórica sobre la participación comunitaria y sus distintas connotaciones. . Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología.

CODESPA. (2011). Modelo de gestión del turismo rural comunitario de CODESPA. . Obtenido de <https://www.codespa.org/app/uploads/modelo-gestión-turismo-rural-comunitario.pdf>

Fierro, A. (1996). La alianza cognitivo-conductual y la psicología de la acción. En: A. Fierro . (Ed.), Manual de Psicología de la personalidad. Barcelona: Paidós.

Figuerola, C. (2016). Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1894/P-UTB-FCJSE-HTURIS-000018.02.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Garlaza, M. (2018). La gestión turística sostenible de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca Ecuador: Ámbito empresarial. . Killkana Sociales.

George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference* (4th ed.). . Allyn & Bacon. .

González, F. (2021). *Las buenas prácticas y turismo sostenible en los centros turísticos comunitarios registrados del cantón Riobamba*. Universidad Nacional de Chimborazo.

Guala, C., y Szmulewicz, E. (2007). *Evaluación de buenas prácticas en servicios de ecoturismo comunitario en la ecorregión valdiviana, Chile*. . *Gestión Turística*, (8), 9-23.

Guerrero, D. (2023). *Modelo de Gestión Turística Sostenible desde la Cosmovisión Andina*. Universidad Anáhuac.

Hernández, S., et al. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill / Interamericana Editores. . ISBN 978-1-4562-2396-0.

Kaptein, M., y Wempe, J. (2001). *Sustainable management*. *Journal of Corporate Citizenship*, 5.

Lema, A., y Kirchner, S. (2012). *Planeación estratégica para áreas funcionales*. Alfaomega.

Lilbanya, B. (2020). *Calidad de los servicios turísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el Hotel Emperador, Chiclayo – Lambayeque*.

Mejía, J. (2022). *Los paradigmas en la investigación científica*. . *Revista Ciencia Agraria*, 1(3). doi:<https://doi.org/10.35622/j.rca.2022.03.001>.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2021). *Metodología Formulación y Evaluación de Proyectos de Instalaciones Turísticas*. SNI.

Muriel, M. (2018). *Importancia de la gestión sostenible en las empresas del siglo XXI*. *Epoch Fade*, 8. Obtenido de ESPOCH FADE, 8.

Naciones Unidas. (2001). *Desarrollo sostenible: Perspectivas de América Latina y El Caribe*. CEPAL. Series Seminarios y conferencias.

Naranjo, P., et al. (2019). *Modelos de gestión turística: Mirada crítica desde diferentes perspectivas*. . *RECUS Revista Ecológica*, 3.

Nasimba, C., y Cejas, M. (2015). *Diseño de productos turísticos y sus facilidades*. *Qualitas*, 10, 22-39.

Navarrete, B. (2011). *La gestión sostenible y su comunicación en el sector hotelero de la ciudad de Málaga*. *Prisma Social*, (6), 1-32.

Obando, L., et al. (2010). *Enfoque metodológico para la formulación de un sistema de gestión para la sostenibilidad en destinos turísticos*. . *Turismo y Sociedad*.

ONU . (2023). *Organización de las Naciones*. Obtenido de <https://research.un.org/es/docs/dev>

Parra, C., y Liz, A. (2009). *La estructura y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica*. . *Gestión y Sociedad*, 1(1), 12.

Pasquotto, M., et al. (2012). *Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios*. . *Estudios y Perspectivas en Turismo*.

Pilco, E. e. (2022). *La calidad del servicio turístico comunitario: Análisis desde el estudio en la parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba*. . *Polo del Conocimiento*, 7(4), 136-149. .

Real Academia Española. (2024). *Rae*. Obtenido de <https://dle.rae.es/procedimiento?m=form>, Real academia española.

Ruiz, E., et al. (2008). *Turismo comunitario en Ecuador*. *Revista de turismo y patrimonio cultural*. doi:<http://dx.doi.org/10.25145/j.pasos.2008.06.031>

Santana, Y. (2018). Los-Servicios Turísticos Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES. . Zona 3- Centro. Quito: SENPLADES. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/373759197/>

SENPLADES., S. N. (2015). Agenda Zonal. Zona 3-.

Skewes, J., et al. (2012). Turismo comunitario o de base comunitaria: una experiencia alternativa de hospitalidad vivida en el mundo mapuche. Tralcao sur de chile. . Cultur, 11.

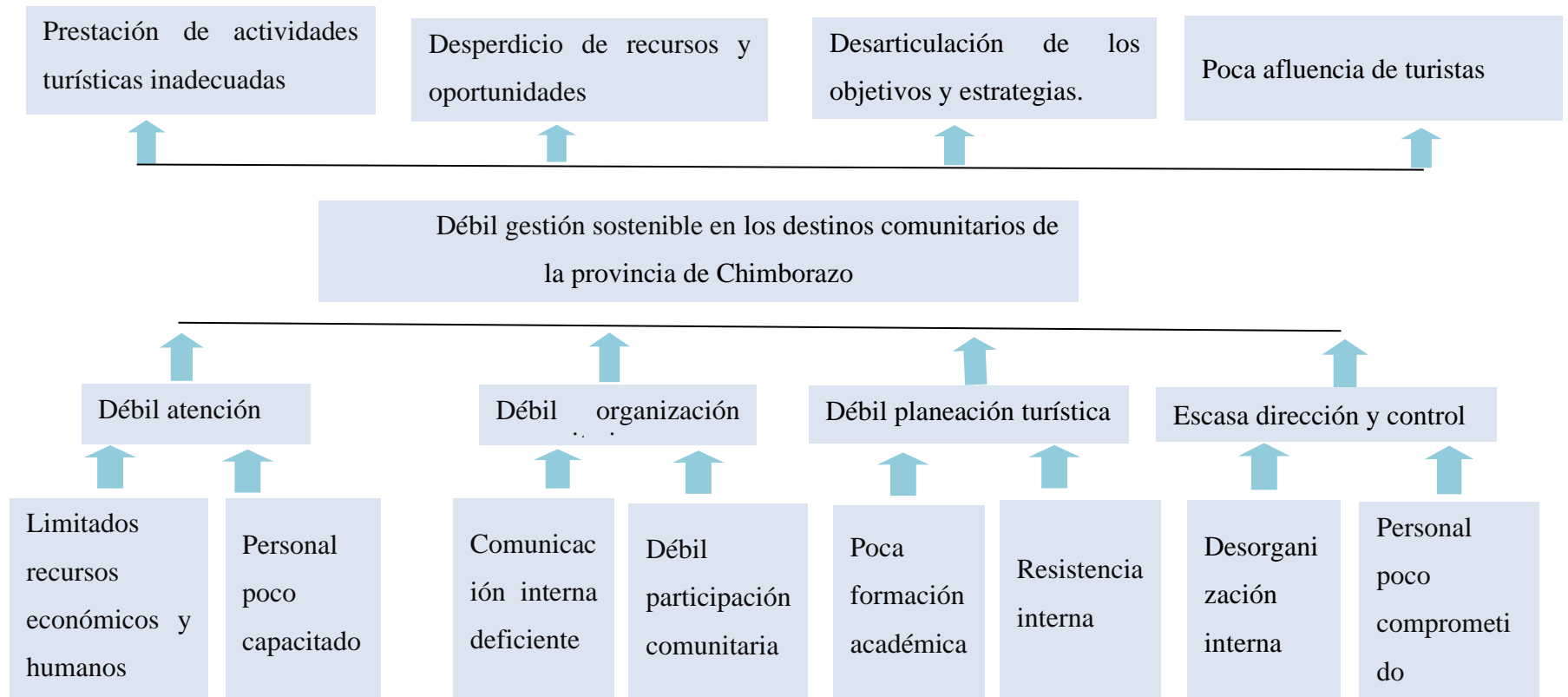
Solis, M., et al. (2013). Importancia de la calidad del servicio y la confianza del turista en la lealtad hacia el destino turístico. ResearchGate. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/310767247>

Velasco, M. (2009). Gestión turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural. Cuadernos de Turismo, (23), 237–254. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/70121>

ANEXOS

Árbol de problemas

Figura 4
Árbol de problemas



Matriz de operacional de variables

Tabla 12

Matriz de operacional de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Atención de servicios turísticos (Cavassa, 2017) (Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), 2019) (Chavez, 2021) (Figuerola, C., 2016)	La atención de los servicios turísticos incluye su producción, distribución, comercialización, venta y prestación y se refieren a los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico, que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje (Figuerola, C., 2016).	La atención de los servicios turísticos es el conjunto actividades, inversiones y las adecuaciones de los destinos en base a las buenas prácticas, los cuales se encargan de satisfacer las necesidades y deseos del turista durante su viaje	Actividades	Acciones de conservación patrimonial ambiental y cultural Atención	Observación Ficha de Campo Encuesta Entrevista
			Inversión	Recursos turísticos	
			Adecuación	Recursos humanos Facilidades turísticas	
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Gestión sostenible (Kaptein y Wempe, 2001) (Elkington 1997) (Donaldson y Dunfee 1999) (OMT, 2020)	La gestión sostenible implica planificar las actividades turísticas, adoptar prácticas responsables, fomentar la participación y la conciencia local, para promover el uso eficiente de los recursos que benefician la comunidad local y a los visitantes. (OMT, 2020).	La gestión sostenible es el conjunto de acciones que requieren de una planeación, organización, dirección y control de las actividades del destino a través de la participación comunitaria para garantizar la sostenibilidad en los mismos.	Planeación	Objetivos Estrategias	Revisión documental
			Organización	Estructura organizativa Recursos humanos	
			Dirección y control	Eficiencia Evaluación	

Nota: Esta tabla muestra las dos variables de estudio, sus definiciones, las dimensiones, indicadores e instrumentos que se utilizan en la investigación.

Matriz de consistencia

Tabla 13
Matriz de consistencia

Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
¿Cuál es el proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos que benefician a la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo?	Analizar el proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo.	El análisis del proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos beneficia significativamente a la gestión sostenible comunitaria en la provincia de Chimborazo.	Gestión sostenible	Enfoque: Cuantitativa Alcance: Descriptivo Tipo de investigación: No experimental
¿Qué actividades y servicios turísticos que se desarrollan con los recursos culturales y naturales de los destinos comunitarios?	Categorizar las actividades y servicios turísticos que se desarrollan con los recursos culturales y naturales de las comunidades en la provincia de Chimborazo.	La categorización de las actividades y servicios turísticos que se desarrollan ayudan a determinar la situación de la atención en los destinos comunitarios	Servicios turísticos	Enfoque: Cuantitativa Alcance: Descriptivo Tipo de investigación: No experimental
¿Cuáles son los recursos humanos y económicos requeridos para las actividades y servicios turísticos de los destinos comunitarios?	Diferenciar los recursos humanos y económicos necesarios en las actividades y servicios turísticos comunitarios en la provincia de Chimborazo.	La diferenciación de los recursos en las actividades y servicios turísticos de los destinos comunitarios facilita el proceso de adecuación en los destinos comunitarios.	Servicios turísticos	Enfoque: Cuantitativa Alcance: Descriptivo Tipo de investigación: No experimental
¿Qué adecuaciones son las necesarias para las actividades y servicios turísticos de los destinos comunitarios?	Establecer las adecuaciones necesarias para las actividades y servicios turísticos comunitarios en la provincia de Chimborazo.	El establecimiento de las adecuaciones permite diseñar el proceso de buenas prácticas de atención de los servicios turísticos para la gestión sostenible comunitaria.	Gestión sostenible	Enfoque: Cuantitativa Alcance: Descriptivo Tipo de investigación: No experimental

Nota: Esta tabla muestra la formulación de los problemas de investigación, los objetivos, hipótesis y población de esta investigación.

Transcripción de entrevistas

Tabla 14

Resultados de la entrevista 1

Entrevista N: 1 Fecha: 3 de junio de 2024 **Encuestadora:** Edixa Gaona

Comunidad: Palacio Real

RESULTADO DE LA ENTREVISTA			
Comunidad	Palacio Real	Técnica /Tipo	Entrevista/Semiestructurada
Fecha	03/06/2024	Investigador	Edixa Gaona
INFORMACIÓN GENERAL/GESTIÓN SOSTENIBLE			
Investigador	Muy buenos días, el día de hoy nos encontramos en la comunidad de Palacio Real, ¿por favor me podría ayudar con su nombre?		
Informante	Ta bueno, buenos días. Gracias por la visita que han hecho acá a la comunidad de Palacio Real mi nombre es Marco Proaño		
Investigador	¿Por favor me podría decir que cargo ocupa usted en la comunidad?		
Informante	Mi cargo es llevar la presidencia de la comunidad		
Investigador	Podría ratificar el nombre de la comunidad para que quede en evidencia:		
Informante	Palacio Real		
Investigador	¿Qué edad tiene disculpe?		
Informante	25 años		
Investigador	¿Usted nació aquí?		
Informante	Si		
Información de la comunidad			
Investigador	¿Cuál es el número de miembros de la población total de la comuna indígena?		
Informante	R: Aquí más o menos existen unos 300 hombres, mujeres, niños		
Investigador	¿Cuántos miembros de la comunidad están directamente relacionados con la actividad turística en el territorio comunitario?		
Informante	Pues aquí estamos direccionados toditos, o sea todos somos en grupo, o sea todos nos embarcamos en eso		
Investigador	Ok, digamos que todos están, pero ¿Quién está al frente? ¿Por ejemplo las señoras, cuantas son? Ellas están directamente relacionadas, ¿Cuántas serian?		
Informante	14 son ellas		
Investigador	Ok, y ¿Cuántos miembros de la comunidad están indirectamente relacionados con la actividad turística en el territorio comunitario?		
Informante	Unos 250		
Investigador	¿Cuántos miembros de la comunidad comparten las costumbres, tradiciones, saberes y vestimenta identitaria cultural?		
Informante	O sea, más o menos nosotros estamos relacionados con la mitad, o sea la mitad ya se cambiaron y ya están con otra vestimenta		
Investigador	¿Cuántos miembros de la comunidad están a favor del desarrollo del emprendimiento turístico comunitario?		
Informante	Están casi todos aquí, porque por la vida turística se vive aquí en palacio Real		
Investigador	¿Podríamos decir que...?		
Informante	Con 300		
Investigador	¿Ah los 300? Ok		
Informante	Si, con ellos estamos		

Investigador	¿Cuántos miembros de la comunidad se benefician directamente de la comercialización de servicios y actividades turísticas que actualmente se realizan en la comunidad?
Informante	O sea, todos
Investigador	Entonces todos se relacionan y todos se benefician
Informante	Si todos estamos ahí relacionados
Investigador	¿Cuántas actividades turísticas tienen un enfoque y uso del patrimonio cultural del territorio comunitario?
Informante	Aquí tenemos 1 nomás todavía
Investigador	Una sola entonces ¿La llama terapia?
Informante	Aja
Investigador	¿Cuántas actividades turísticas tienen un enfoque y uso del patrimonio natural del territorio comunitario?
Informante	¿Eso serían los senderos?
Investigador	Si los senderos...
Informante	Tenemos 3
Investigador	3 senderos, ok aquí hay tres senderos, me podría decir si tienen un nombre o...
Informante	Si, si tienen nombre, uno se llama “Hacienda”, otro se llama “Miraloma” y otro alrededor de la comuna que se van por el sitio
Investigador	¿Cómo se llama el tercero el que está alrededor de la comuna?
Informante	La comunidad de palacio Real “Visita a palacio real”
Investigador	¿Cuántas actividades turísticas incluyen a personas con discapacidades físicas y sensoriales en el territorio comunitario?
Informante	O sea, todavía no funcionan, si Dios mediante en julio ya va a funcionar la Llama terapia
Investigador	Oh, ok ¿Existen prácticas sostenibles que se implementan en el desarrollo de las actividades turísticas en la comunidad?
Informante	Mmm
Investigador	Al decir practicas turísticas sostenibles es como que están enfocadas en el cuidado del medio ambiente
Informante	No, no estamos en eso
Investigador	Ok, eso sería todo. Muchísimas gracias
Informante	Ya muchas gracias, les agradezco

Nota: Esta tabla muestra la transcripción textual de la entrevista número 1, la cual fue aplicada al presidente de la comunidad de Palacio Real.

Link del video: [Palacio Real 1.mp4](#)

Tabla 15
Resultados de la entrevista 2

Entrevista N: 2 Fecha: 3 de junio de 2024 **Encuestadora:** Edixa Gaona
Comunidad: Palacio Real

RESULTADO DE LA ENTREVISTA			
COMUNIDAD	Palacio Real	Técnica /Tipo	Entrevista/Semiestructurada
FECHA	03/06/2024	Investigador	Edixa Gaona
INFORMACIÓN GENERAL			
Investigador	Muy buenos días, el día de hoy nos encontramos en la comunidad de Palacio		
	Real, ¿por favor si me ayudar con su nombre?		
Informante	Muy buenos días mi nombre es Rocío Tacuri		
Investigador	Ok, ¿qué cargo ocupa usted aquí disculpe?		
Informante	Yo soy la administradora del proyecto		
Investigador	Ok, me ratifica el nombre de la comunidad:		
Informante	Es Palacio Real		
Investigador	¿Qué edad tiene usted disculpe?:		
Informante	25 años		
Investigador	25 años, ¿Nació aquí?		
Informante	Si, soy de aquí		
Información de la comunidad			
Investigador	Ok, a ver ¿Cuál es el número de miembros de la población total de la		
	comuna indígena?		
Informante	Unos 300		
Investigador	300, ok ¿Cuántos miembros de la comunidad están directamente		
	relacionados con la actividad turística en el territorio comunitario?		
Informante	¿Los que tienen beneficios?		
Investigador	Los que están digamos como la organización, están directamente		
	relacionados, el grupito, o sea puede que sus familiares se beneficien, pero		
	eso es indirectamente		
Informante	Son 14 personas las que trabajamos aquí en el proyecto		
Investigador	Ok ¿Cuántos miembros de la comunidad están indirectamente relacionados		
	con la actividad turística en el territorio comunitario? Ahora si los familiares		
Informante	Los 300 mismo, porque todos se benefician del turismo		
Investigador	¿Cuántos miembros de la comunidad comparten las costumbres, tradiciones,		
	saberes y vestimenta identitaria cultural?		
Informante	Serian el 50%		
Investigador	¿50%, serian...?		
Informante	Si porque ya los jóvenes ya no visten, casi ya, casi la última soy así de mis		
	temporáneas, de ahí si después de mí ya no visten las culturas de aquí		
Investigador	Entonces serian 150, para ratificar		
Informante	Si		
Investigador	Ok ¿Cuántos miembros de la comunidad están a favor del desarrollo del		
	emprendimiento turístico comunitario?		
Informante	Toda la comuna		
Investigador	Toda la comuna ¿Cuántos miembros de la comunidad se benefician		
	directamente de la comercialización de servicios y actividades turísticas?		
Informante	Toda la comuna se beneficia		
Investigador	Ok ¿Cuántas actividades turísticas tienen un enfoque y uso del patrimonio		
	cultural del territorio comunitario?		

Informante	Sería la llama, la llama
Investigador	La llama terapia
Informante	Sería 1 actividad
Investigador	Sería una actividad, ok ¿Cuántas actividades turísticas tienen un enfoque y uso del patrimonio natural del territorio comunitario?
Informante	¿Serían los senderos los senderos?
Investigador	Uhum, ¿cuántos senderos tenemos?
Informante	3 senderos
Investigador	¿Me podría decir es el nombre de los senderos?
Informante	Es la Hacienda, el primero es “La hacienda” el segundo” el “Mirador” y el tercero él es el recorrido de las “13 piedras” que es alrededor de toda la comuna.
Investigador	13 piedras ok ¿Cuántas actividades o existen actividades que incluyen a personas con discapacidades físicas y sensoriales en el territorio comunitario?
Informante	Ahorita estamos en construcción de eso
Investigador	¿Aun no existen?
Informante	Aun no existen
Investigador	Aun no existen ok y ¿Existen prácticas sostenibles que se implementan en el desarrollo de las actividades turísticas de la comunidad? En los senderos, en la llama terapia, en el restaurante
Informante	¿Me puede repetir?
Investigador	Claro, ¿Existen prácticas sostenibles que se implementan en el desarrollo de las actividades? Mencionaba que eran los senderos, en la llama terapia, ¿existen este tipo de prácticas sostenibles?, al hablar de prácticas sostenibles hablamos básicamente del cuidado del medio ambiente
Informante	¿De cómo reciclaje?
Investigador	Eso
Informante	Si aquí si hacemos el reciclaje, de ahí como de otros centros nosotros también si, si hacemos reciclaje
Investigador	¿Qué tipo de reciclaje disculpe?
Informante	Por ejemplo, no mezclamos toda la basura, por ejemplo, tenemos los tachos aquí en la cocina los desperdicios que sería orgánicos a un lado los desperdicios
Investigador	¿De pronto utilizan para el jardín que vi al frente?
Informante	Si
Investigador	Aaah ya, eso sería todo muchísimas gracias
Informante	Gracias
Investigador	Gracias por su colaboración

Nota: Esta tabla muestra la transcripción textual de la entrevista número 2, la cual fue aplicada a la administradora de la comunidad de Palacio Real.

Link video: [Palacio Real 2.mp4](#)

Tabla 16
Resultados de la entrevista 3

Entrevista N: 3 Fecha: 3 de junio de 2024 **Encuestadora:** Edixa Gaona
Comunidad: La Esperanza

RESULTADO DE LA ENTREVISTA			
COMUNIDAD	La Esperanza	Técnica/Tipo	Entrevista/Semiestructurada
FECHA	03/06/2024	Investigador	Edixa Gaona
INFORMACIÓN GENERAL			
Investigador	Muy buenos días, el día de hoy nos encontramos en la comunidad La Esperanza, ¿por favor si me ayudar con su nombre?		
Informante	Disculpe muchas gracias por la visita a la comunidad La Esperanza, yo me llamo Juana Luisa Chiragualle		
Investigador	¿Qué cargo ocupa actualmente en la comunidad?		
Informante	Como presidenta de organización		
Investigador	Presidenta de organización, eh ¿Me podría ratificar el nombre de la comunidad?		
Informante	La comunidad se llama La Esperanza		
Investigador	¿Qué edad tiene usted disculpe?:		
Informante	Yo tengo 46 años		
Investigador	46 años, ok, ¿Usted nació aquí?		
Informante	Si, yo nací aquí		
Información de la comunidad			
Investigador	Ok, ¿Cuál es el número de miembros de la población total de la comuna indígena?		
Informante	O sea que los que viven aquí son 70 jefes de familia, los que migran tan van a ser como 300 así va a ser		
Investigador	¿Ok 300 solo los que viven aquí?		
Informante	70 jefes de familia		
Investigador	Ok, 70 jefes de familia y cuantos serían en total		
Informante	Cómo 300		
Investigador	300, ok ¿Cuántos miembros de la comunidad están directamente relacionados con la actividad turística en territorio?		
Informante	¿Cómo que trabajan?		
Investigador	Tal vez como la organización		
Informante	Como organización llevamos 17 personas		
Investigador	Ok ¿Cuántos miembros de la comunidad están indirectamente relacionados con la actividad turística en el territorio comunitario? Es decir, de esas 17 personas que están encargadas sus familiares ¿cuántos cree que son más o menos?		
Informante	Casi van a ser unos 50 por ahí, algunos somos con marido, tenemos 2 hijos o 1 hijo o así todos así juntos o más		
Investigador	¿50 o tal vez 60?		
Informante	Si por ahí ha de ser		
Investigador	60, ok ¿Cuántos miembros de la comunidad comparten las costumbres, tradiciones, saberes y vestimenta identitaria cultural?		
Informante	O sea que nosotros seguimos como 70 jefes de familia por aquí nosotros vestimos así nuestra vestimenta cultural, algunos salen a otras ciudades, ellos		

cuando vienen acá visten así mismo, vuelta cuando se van a otro lugar se visten de otro, pero cuando vienen acá

Investigador **Digamos que de los 300 cuantos todavía conservan esas costumbres y tradiciones**

Informante Casi en mayoría, algunos no los jóvenes ya no visten como antes

Investigador **¿Cuántos serán?**

Informante Unos 200 o más

Investigador **¿Unos 250 o más?**

Informante Si ya por ahí ha de ser

Investigador **250 ok ¿Cuántos miembros de la comunidad están a favor del desarrollo del emprendimiento turístico comunitario? Por ejemplo, de los 300 cuantos están a favor de que se realice el turismo comunitario**

Informante Casi todo está apoyando así para que vaya saliendo adelante los turistas

Investigador **¿Entonces hay alguien en contra?**

Informante No, todos están a favor

Investigador **Los 300, ok ¿Cuántos miembros de la comunidad se benefician directamente de la comercialización de servicios y actividades turísticas?**

Informante ¿Los trabajadores?

Investigador Ajá, podemos decir que las 17 personas están de ley, pero tal vez existan personas que les ayudan con el transporte, no están dentro de la organización, pero están beneficiándose de la comercialización

Informante Claro, algunos tenemos trabajito, así llevamos al ordeño, otros que traen a los turistas a Riobamba, a Guamote traen y actividades también

Investigador ¿Entonces cuantos serán los que se benefician de la comercialización, más los 16?

Informante Casi unos 25 por ahí

Investigador **ok 25 ¿Cuántas actividades turísticas tienen un enfoque y uso del patrimonio cultural del territorio comunitario?**

Informante ¿cómo?

Investigador **Mi compañera les explicaba que el patrimonio cultural son tal vez sus tradiciones, sus fiestas.**

Informante Aaah eso, nosotros no tenemos otra religión, tenemos solo religión evangélica nosotros tenemos así miércoles, jueves y viernes vuelta en el mes de agosto tenemos una fiesta que se llama campaña evangelística y reunimos a todos ciudades de otra comunidad con los cantos, mensajes así

Investigador **¿Y también les incluyen a los turistas?**

Informante Si, saben, los turistas si saben venir a la iglesia, si

Investigador **Ya, y ¿Cuántas actividades turísticas tienen un enfoque y uso del patrimonio natural del territorio comunitario? Que utilizan la naturaleza para realizar estas actividades**

Informante Esa no entiendo

Investigador Por ejemplo, senderismo, la cabalgata.

Informante Si, eso tenemos senderismo, cabalgata, caminata, así camping y ordeño

Investigador **¿Serían 4?**

Informante Si, otros también hay, pero no me acuerdo

Investigador **¿Cómo cuáles?**

Informante	Eeh, a ver de pronto les hacen sembrar en los huertos
Informante	Si, si tenemos
Investigador	¿Entonces agroturismo, alguna otra actividad que se los pase?
Informante	Si, tenemos una quesería
Investigador	¿Una cacería?
Informante	Una quesería
Investigador	Aaah quesería, ya esa es el ordeño, digamos que es una sola
Informante	Ya, si
Investigador	¿Cuántas actividades o existen actividades que incluyen a personas con discapacidades físicas y sensoriales en el territorio comunitario?
Informante	Si tenemos aquí cuando viene los turistas así incapacitados las compañeras saben cómo llevar y como hacer con ellos
Investigador	Ok, ok, ok y ¿Existen prácticas sostenibles que se implementan en el desarrollo de las actividades turísticas de la comunidad? Por ejemplo, se menciona el reciclaje o t..
Informante	Si, si tenemos reciclaje para vidrios y para plásticos así tenemos el reciclaje
Investigador	Ok, eso sería todo muchísimas gracias
Informante	Dios le pague, gracias disculpará si algo no entiendo
Investigador	No se preocupe con toda la paciencia de mundo se lo explico

Nota: Esta tabla muestra la transcripción textual de la entrevista número 3, la cual fue aplicada a la administradora de la comunidad de La Esperanza

Link del video: [La Esperanza 1.mp4](#)

Tabla 17
Resultados de la entrevista 4

Entrevista N: 4 Fecha: 3 de junio de 2024 **Encuestadora:** Edixa Liliana Gaona
Vicente

Comunidad: La Esperanza

RESULTADO DE LA ENTREVISTA			
COMUNIDAD	La Esperanza	Técnica	Entrevista/ Semiestructurada
FECHA	03/06/2024	Investigador	Edixa Gaona
INFORMACIÓN GENERAL			
Investigador	Muy buenas tardes, el día de hoy nos encontramos en la comunidad La Esperanza, ¿por favor si me ayudar con su nombre?		
Informante	Muy buenas tardes, mejor bienvenida de la Universidad y también me presento mi nombre José Segundo Pilamunga Caizaguano		
Investigador	¿Qué cargo ocupa actualmente en la comunidad?		
Informante	Bueno en la comunidad desde el primero de enero de 2024 estoy como presidente de la comunidad La Esperanza por la confianza de los moradores		
Investigador	¿Me podría ratificar el nombre de la comunidad?		
Informante	La comunidad es la comunidad La Esperanza perteneciente a la parroquia de Sicalpa, cantón Colta provincia de Chimborazo		
Investigador	¿Qué edad tiene disculpe?:		
Informante	Yo tengo 34 años		
Investigador	¿Nació aquí?		
Informante	Si, aquí mis 34 años		
Información de la comunidad			
Investigador	¿Cuál es el número de miembros de la población total de la comuna indígena?		
Informante	Los actores que vivimos aquí son 70 jefes de familia		
Investigador	Y el total de la población		
Informante	el total entre hombres, niños estamos aproximadamente 300 personas		
Investigador	¿De estas 300 personas cuántos miembros de la comunidad están directamente relacionados con la actividad turística en territorio?		
Informante	Directamente como en la cocina, la guianza en lo que es museo, alojamiento y camareras y producción de quesos están 16 personas, pero de diferentes familias de la comunidad		
Investigador	Ok, diferentes familias eh, y ¿cuántos miembros de la comunidad están indirectamente relacionados con la actividad turística en el territorio comunitario? Es decir, de esas 16 personas que están encargadas sus familiares ¿cuántos cree que son más o menos?		
Informante	Bueno con exactitud no le sabría decir, pero de los 16 jefes de familias, que vienen de diferentes hogares, diferentes familias, poniendo solo a 3 por familia, porque de ahí son más unos 4 o 5, yo por ejemplo vengo de una familia de 5, pero pongamos un promedio más o menos unos 60 o 70 personas se involucran		
Investigador	¿Cuántos miembros de la comunidad comparten las costumbres, tradiciones, saberes y vestimenta identitaria cultural?		
Informante	Bueno, un 95% diría porque, unas 5 familias más o menos ponen el vestimenta en este caso el pantalón, pero eso también no siempre sino de vez en cuando nomas, cuando salen a Quito, Guayaquil a algún lado, pero cuando están acá siempre utilizan su vestimenta autentico		
Investigador	Entonces diríamos que un 95% sería		

Informante	Unos 280
Investigador	280, ok ¿Cuántos miembros de la comunidad están a favor del desarrollo del emprendimiento turístico comunitario?
Informante	Yo diría que un 98%, por no decir un 100% un 98%, porque todos están muy de acuerdo y gracias a ese acuerdo la comunidad, por ejemplo, avanzamos en las mingas en tratar de reunir en todo el sentido están muy de acuerdo
Investigador	¿Unos 290?
Informante	Si
Investigador	Ok ¿Cuántos miembros de la comunidad se benefician directamente de la comercialización de servicios y actividades turísticas?
Informante	¿Los trabajadores?
Investigador	Ajá, podemos decir que las 17 personas están de ley, pero tal vez existan personas que les ayudan con el transporte, no están dentro de la organización, pero están beneficiándose de la comercialización
Informante	Claro, algunos tenemos trabajito, así llevamos al ordeño, otros que traen a los turistas a Riobamba, a Guamote traen y actividades también
Investigador	¿Entonces cuantos serán los que se benefician de la comercialización, más los 16?
Informante	Casi unos 25 por ahí
Investigador	¿Cuántas actividades turísticas tienen un enfoque y uso del patrimonio cultural del territorio comunitario?
Informante	Bueno lo que tenemos es en patrimonio cultural tenemos justamente el camping
Investigador	Mmm no, justamente la compañera me mencionaba algo de una fiesta en agosto, que es una fiesta evangélica, que ustedes son evangélicos y realizan una fiesta en la cual se invita a participar a también a los turistas, no recuerdo el nombre, pero algo así me mencionaba
Informante	Aaah muchas gracias por la pregunta, bueno nosotros la comunidad en si son de la religión evangélica entonces un 95% como religión evangélica y un poco acostumbramos es a hacer eventos espirituales en este caso campaña evangelista en ese medio siempre hacemos en el mes de agosto, la segunda semana de mes de agosto del domingo hasta el miércoles entonces hacemos 4 noches y 3 días, en lo cual invitamos a pastores evangélicos de diferentes lugares para tres noches cada uno y artistas o salmistas en esta religión evangélica y también a los coros de las vecinas comunidades de las iglesias y también la comunidad en si algunos residentes que están en algunos diferentes provincias de país a nivel nacional ellos nuevamente retornan acá y pasamos una fiestas espiritual
Investigador	Entonces sería 1
Informante	Si, una
Investigador	Ya, y ¿Cuántas actividades turísticas tienen un enfoque y uso del patrimonio natural del territorio comunitario? Es decir, actividades naturales
Informante	Bueno en la naturaleza lo que tenemos es, cabalgata, caminata, camping, ordeño tenemos en parte natural
Investigador	Algo me mencionaban del agroturismo, es decir que ustedes siembran y les hacen sembrar a los turistas, es otra actividad que realizan o
Informante	Si, también hacemos eso y el recorrido por toda la comunidad
Investigador	¿Entonces serían 4?
Informante	Si

Investigador	¿Cuántas actividades o existen actividades que incluyen a personas con discapacidades físicas y sensoriales en el territorio comunitario?
Informante	Recibir aquí a los turistas
Investigador	Si
Informante	Bueno tenemos aquí las accesibilidades para que puedan ingresar a los hostales pero no tenemos específico adecuado para atenderlos, bueno hasta el momento hemos estado trabajando a través de las páginas para las reservas pero en todos estos años que hemos estado recibiendo no hemos podido recibir a estos tipos de personas no hemos recibido, pero estamos en una planificación estratégica que a los futuro estamos en las proyecciones para poder recibir eso porque también es darle servicios y sin, sería como desvalorizar a las gente y queremos influir en esta situación
Investigador	Finalmente ¿Existen prácticas sostenibles que se implementan en el desarrollo de las actividades turísticas de la comunidad?
Informante	Si
Investigador	Me podría decir cuales son estas prácticas
Informante	En implementaciones de las actividades por ejemplo estamos con un sueño de seguir implantando camping ya no solo en este lugar sino en otros lugares más de nuestras comunidad tenemos también la proyección de hacernos de las actividades hacer los juegos infantiles para los niños también, para que puedan disfrutar más, jugar más y también posiblemente un criadero de truchas para hacer una pequeña pesca deportiva y también pensamos hacer un hidromasaje, entonces en eso estamos en la planificación que tenemos al corto y largo plazo
Investigador	Me comentaba la otra compañera que tiene un lugar para reciclar botellas, plásticos y así los desechos que salen de la actividad turística los envían allá como para no ensuciar la comunidad
Informante	Bueno, en si tenemos una planificación como comunidad una vez al mes todos los vidrios y botellas se recolectan y se llevan al lugar
Investigador	ok, eso sería todo muchísimas gracias por su tiempo
Informante	Gracias a usted

Nota: Esta tabla muestra la transcripción textual de la entrevista número 4, la cual fue aplicada al presidente de la comunidad La Esperanza.

Link del video: [La Esperanza 2.mp4](#)

Resultados encuesta- Atención

Tabla 18

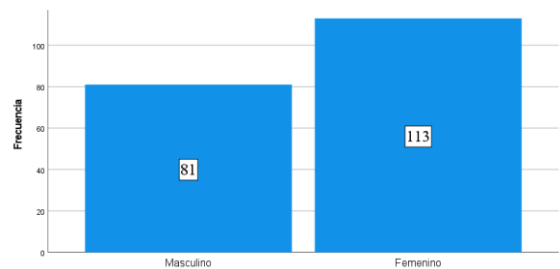
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	81	41,8	41,8	41,8
	Femenino	113	58,2	58,2	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 5

Sexo



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 19

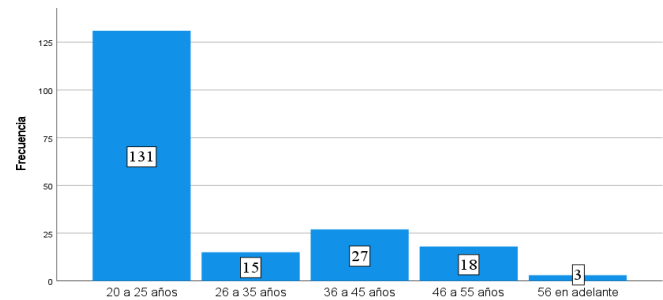
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 a 25 años	131	67,5	67,5	67,5
	26 a 35 años	15	7,7	7,7	75,3
	36 a 45 años	27	13,9	13,9	89,2
	46 a 55 años	18	9,3	9,3	98,5
	56 en adelante	3	1,6	1,6	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 6

Edad



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

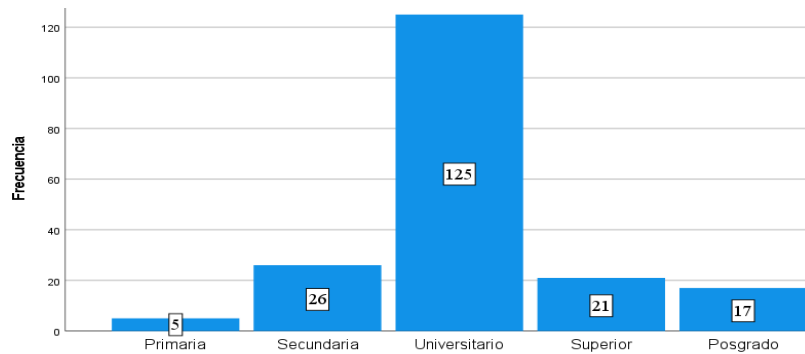
Tabla 20

Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	5	2,6	2,6	2,6
	Secundaria	26	13,4	13,4	16,0
	Universitario	125	64,4	64,4	80,4
	Superior	21	10,8	10,8	91,2
	Posgrado	17	8,8	8,8	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 7
Nivel de instrucción



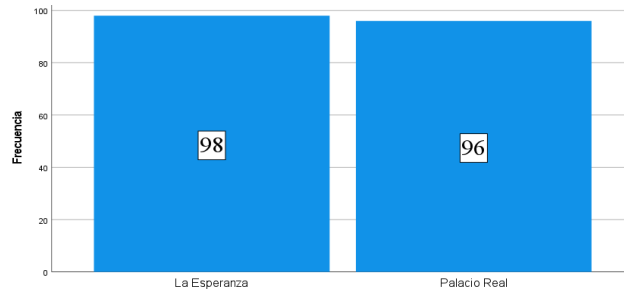
Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 21
¿Qué comunidad ha visitado usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	La Esperanza	98	50,5	50,5	50,5
	Palacio Real	96	49,5	49,5	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 8
¿Qué comunidad ha visitado usted?



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

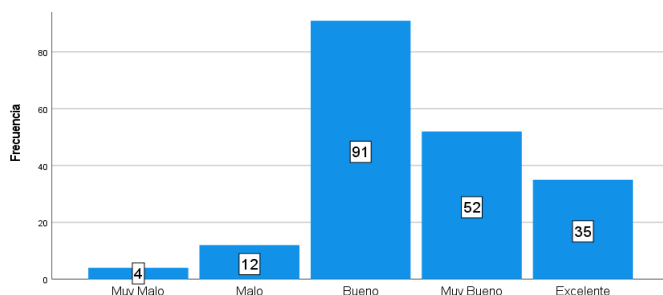
Tabla 22
Puntualidad y planificación por parte de los prestadores de servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	4	2,1	2,1	2,1
	Malo	12	6,2	6,2	8,2
	Bueno	91	46,9	46,9	55,2
	Muy Bueno	52	26,8	26,8	82,4
	Excelente	35	18	18	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 9

Puntualidad y planificación por parte de los prestadores de servicios.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 23

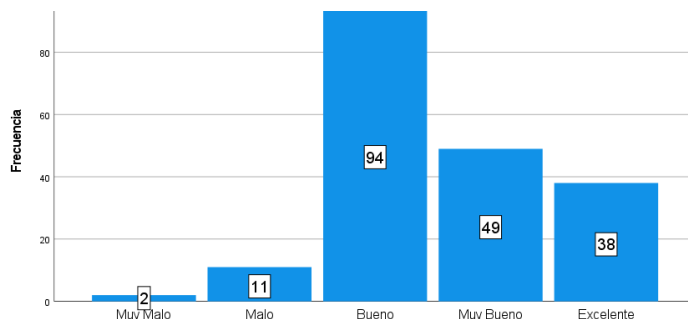
Accesibilidad a los atractivos y servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	1,0	1,0	1,0
	Malo	11	5,7	5,7	6,7
	Bueno	94	48,5	48,5	55,2
	Muy Bueno	49	25,3	25,3	80,4
	Excelente	38	19,6	19,6	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 10

Accesibilidad a los atractivos y servicios.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 24

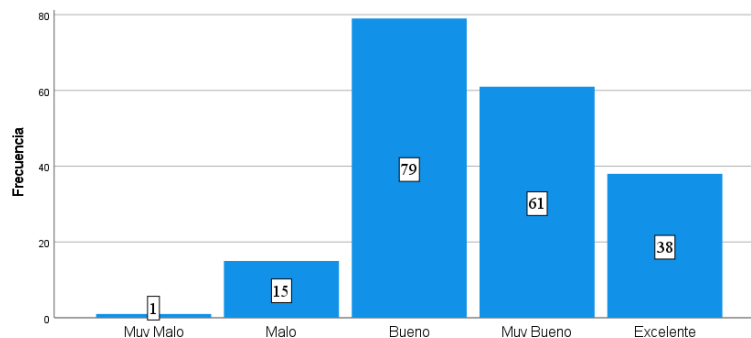
Atención del personal en la prestación de los servicios turísticos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	0,5	0,5	0,5
	Malo	15	7,7	7,7	8,2
	Bueno	79	40,7	40,7	49,0
	Muy Bueno	61	31,4	31,4	80,4
	Excelente	38	19,7	19,6	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 11

Atención del personal en la prestación de los servicios turísticos.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 25

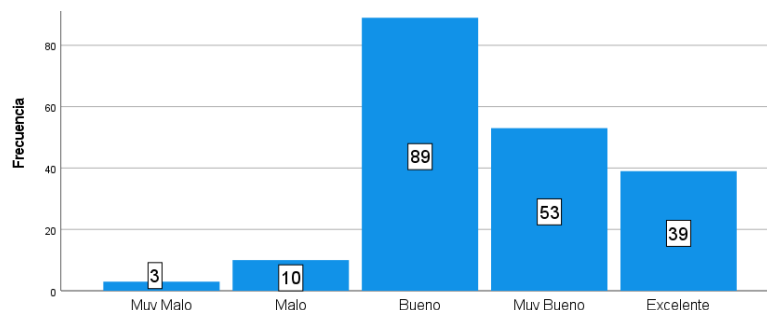
Atención del personal en la operación de las actividades turísticas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	3	1,5	1,5	1,5
	Malo	10	5,2	5,2	6,7
	Bueno	89	45,9	45,9	52,6
	Muy Bueno	53	27,3	27,3	79,9
	Excelente	39	20,1	20,1	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 12

Atención del personal en la operación de las actividades turísticas.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 26

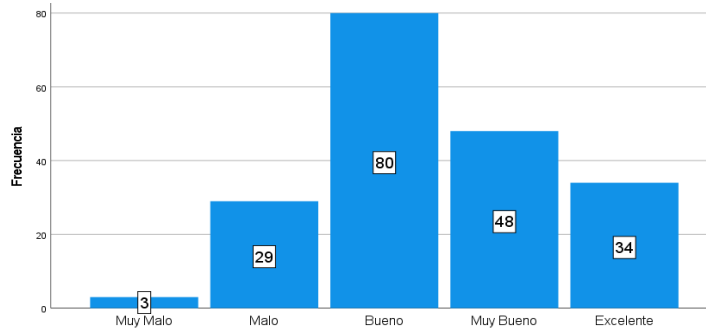
Variedad de actividades y servicios turísticos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	3	1,5	1,5	1,5
	Malo	29	14,9	14,9	16,5
	Bueno	80	41,2	41,2	57,7
	Muy Bueno	48	24,7	24,7	82,5
	Excelente	34	17,7	17,7	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado del Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 13

Variedad de actividades y servicios turísticos.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 27

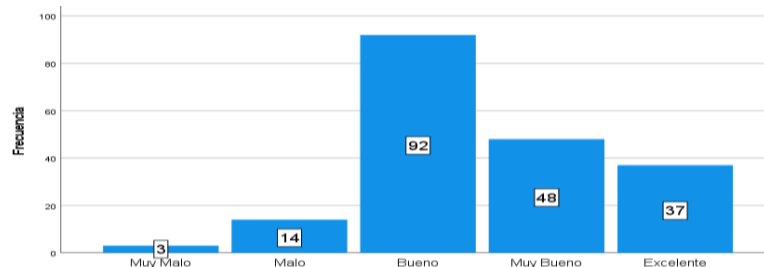
Estado de los recursos naturales en los que se desarrollan las actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	3	1,5	1,5	1,5
	Malo	14	7,2	7,2	8,8
	Bueno	92	47,4	47,4	56,2
	Muy Bueno	48	24,7	24,7	80,9
	Excelente	37	19,2	19,2	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 14

Estado de los recursos naturales en los que se desarrollan las actividades.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 28

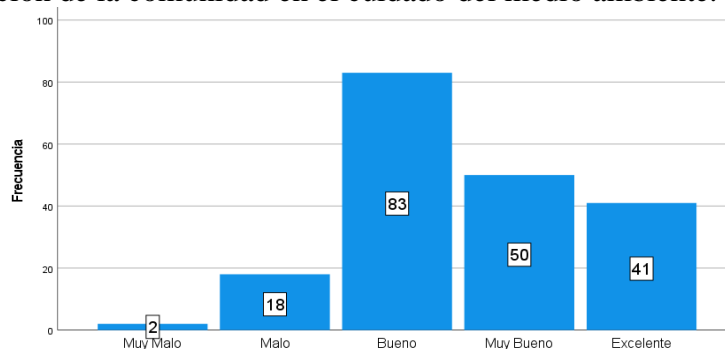
Participación de la comunidad en el cuidado del medio ambiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	1,0	1,0	1,0
	Malo	18	9,3	9,3	10,3
	Bueno	83	42,8	42,8	53,1
	Muy Bueno	50	25,8	25,8	78,9
	Excelente	41	21,1	21,1	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 15

Participación de la comunidad en el cuidado del medio ambiente.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 29

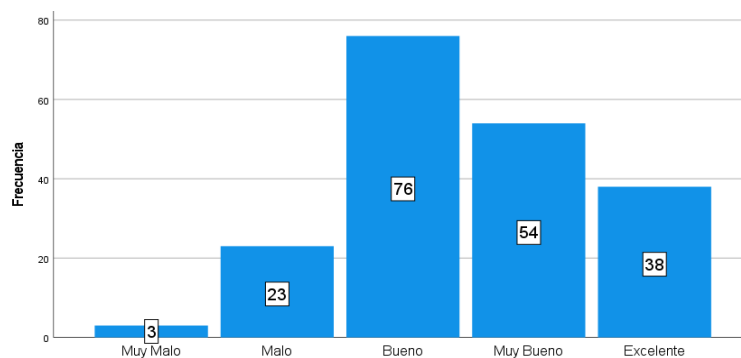
Conciencia ambiental de los residentes de la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	3	1,5	1,5	1,5
	Malo	23	11,9	11,9	13,4
	Bueno	76	39,2	39,2	52,6
	Muy Bueno	54	27,8	27,8	80,4
	Excelente	38	19,6	19,6	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 16

Conciencia ambiental de los residentes de la comunidad.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 30

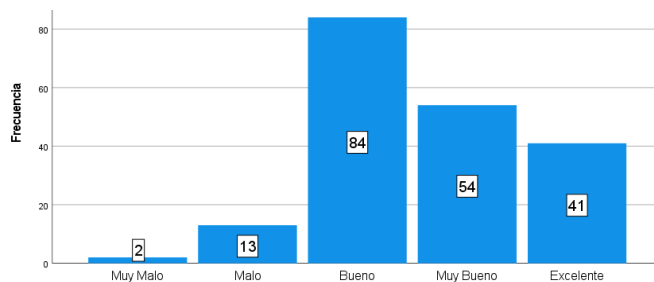
Cuidado del entorno natural en la realización de las actividades turísticas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	1,0	1,0	1,0
	Malo	13	6,7	6,7	7,7
	Bueno	84	43,3	43,3	51,0
	Muy Bueno	54	27,8	27,8	78,9
	Excelente	41	21,2	21,2	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 17

Cuidado del entorno natural en la realización de las actividades turísticas.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 31

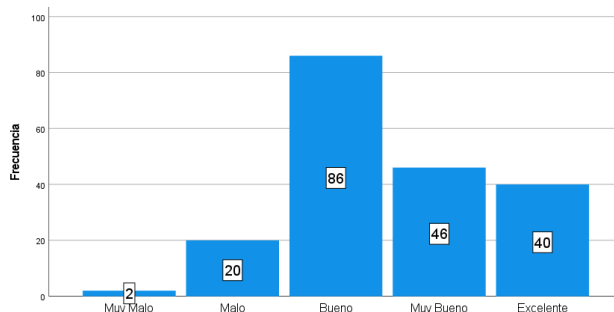
Uso de prácticas sostenibles en el turismo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	1,0	1,0	1,0
	Malo	20	10,3	10,3	11,3
	Bueno	86	44,3	44,3	55,7
	Muy Bueno	46	23,7	23,7	79,4
	Excelente	40	20,7	20,7	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 18

Uso de prácticas sostenibles en el turismo.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 32

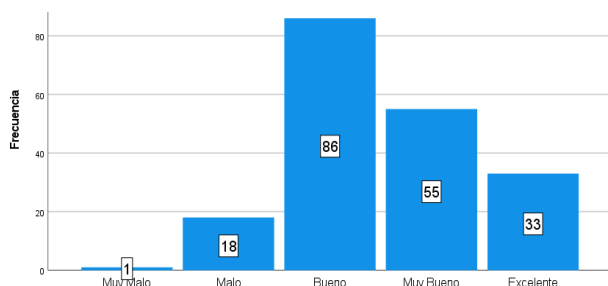
Manejo de los residuos generados por las actividades turísticas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	0,5	0,5	0,5
	Malo	18	9,3	9,3	9,8
	Bueno	86	44,6	44,6	54,4
	Muy Bueno	55	28,5	28,5	82,9
	Excelente	33	17,1	17,1	100,0
	Total	194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 19

Manejo de los residuos generados por las actividades turísticas.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 33

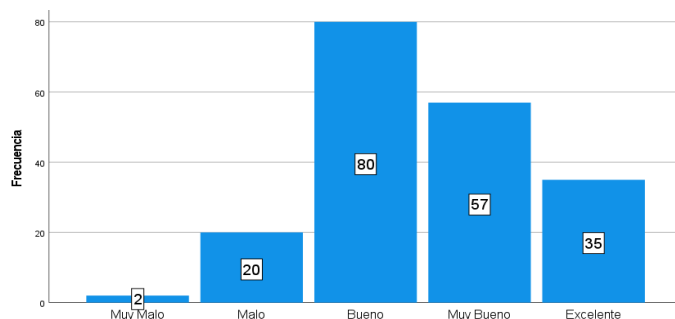
Participación de la comunidad en actividades de conservación cultural.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	1,0	1,0	1,0
	Malo	20	10,3	10,3	11,3
	Bueno	80	41,2	41,2	52,6
	Muy Bueno	57	29,4	29,4	82,0
	Excelente	35	18,1	18,1	100,0
Total		194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 20

Participación de la comunidad en actividades de conservación cultural.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 34

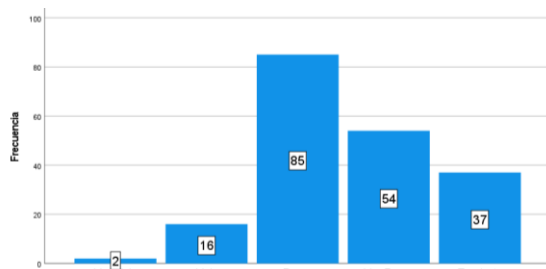
Preservación de las tradiciones culturales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	2	1,0	1,0	1,0
	Malo	16	8,2	8,2	9,3
	Bueno	85	43,8	43,8	53,1
	Muy Bueno	54	27,8	27,8	80,9
	Excelente	37	19,2	19,2	100,0
Total		194	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 21

Preservación de las tradiciones culturales.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Resultados de la encuesta 2_Inversión y Adecuación

Tabla 35

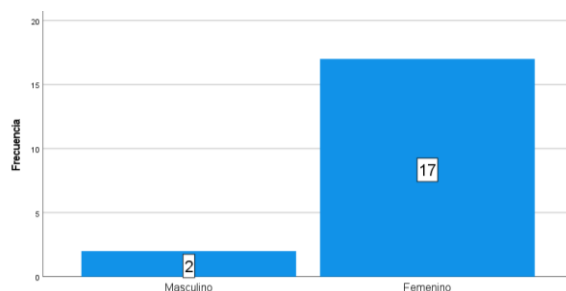
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	2	10,5	10,5	10,5
	Femenino	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 22

Sexo



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 36

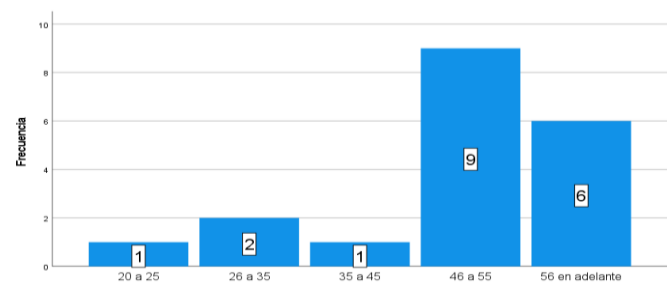
Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 a 25	1	5,3	5,3	5,3
	26 a 35	2	10,5	10,5	15,8
	35 a 45	1	5,3	5,3	21,1
	46 a 55	9	47,4	47,4	68,4
	56 en adelante	6	31,5	31,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 23

Edad



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 37

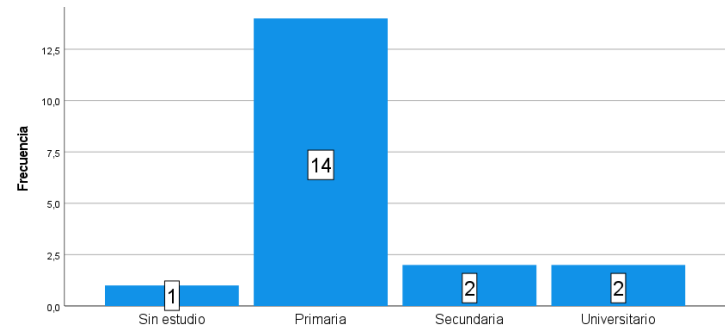
Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin estudio	1	5,3	5,3	5,3
	Primaria	14	73,7	73,7	78,9
	Secundaria	2	10,5	10,5	89,5
	Universitario	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 24

Nivel de instrucción



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 38

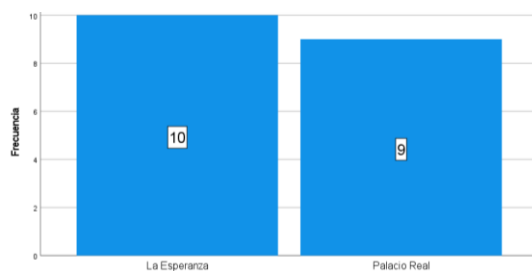
Comunidad a la que pertenece

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	La Esperanza	10	52,6	52,6	52,6
	Palacio Real	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 25

Comunidad a la que pertenece



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 39

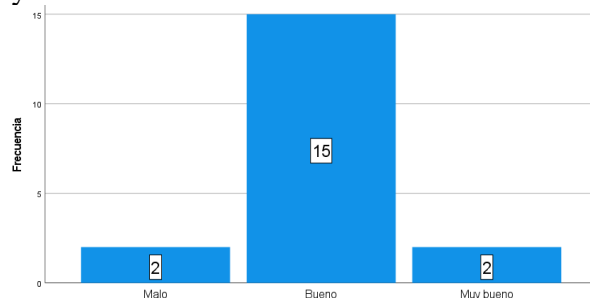
Variedad y calidad de los recursos naturales de la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	10,5	10,5	10,5
	Bueno	15	78,9	78,9	89,5
	Muy bueno	2	10,6	10,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 26

Variedad y calidad de los recursos naturales de la comunidad.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 40

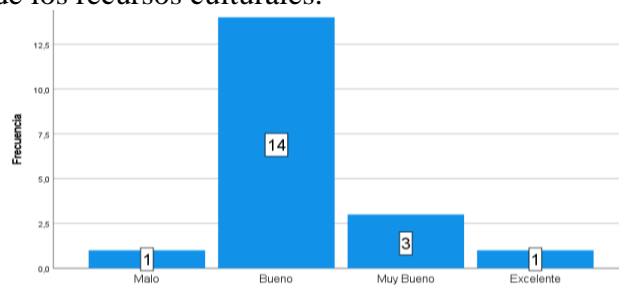
Calidad de los recursos culturales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	5,3	5,3	5,3
	Bueno	14	73,7	73,7	78,9
	Muy Bueno	3	15,8	15,8	94,7
	Excelente	1	5,2	5,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 27

Calidad de los recursos culturales.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 41

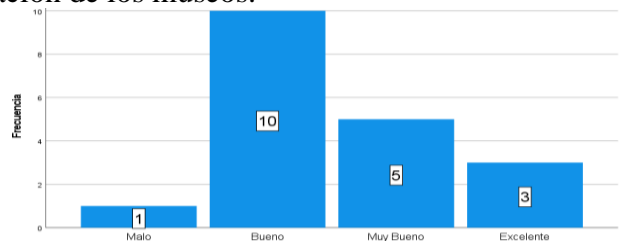
Conservación de los museos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	5,3	5,3	5,3
	Bueno	10	52,6	52,6	57,9
	Muy Bueno	5	26,3	26,3	84,2
	Excelente	3	15,8	15,8	100,0
Total		19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 28

Conservación de los museos.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 42

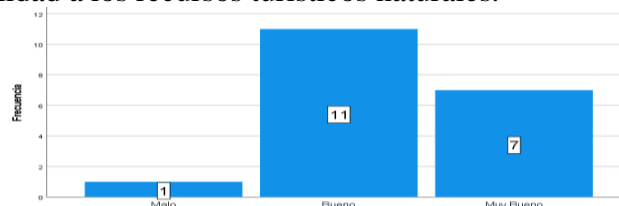
Accesibilidad a los recursos turísticos naturales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	5,3	5,3	5,3
	Bueno	11	57,9	57,9	63,2
	Muy Bueno	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 29

Accesibilidad a los recursos turísticos naturales.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 43

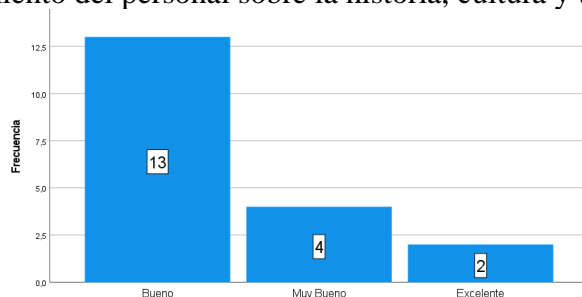
Conocimiento del personal sobre la historia, cultura y tradiciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	13	68,4	68,4	68,4
	Muy Bueno	4	21,1	21,1	89,5
	Excelente	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 30

Conocimiento del personal sobre la historia, cultura y tradiciones.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 44

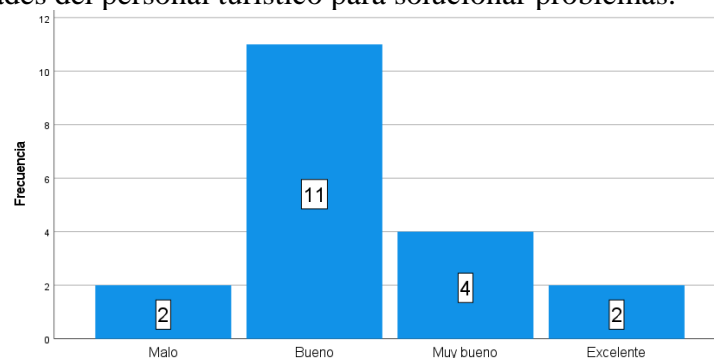
Capacidades del personal turístico para solucionar problemas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	10,5	10,5	10,5
	Bueno	11	57,9	57,9	68,4
	Muy Bueno	4	21,1	21,1	89,5
	Excelente	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 31

Capacidades del personal turístico para solucionar problemas.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 45

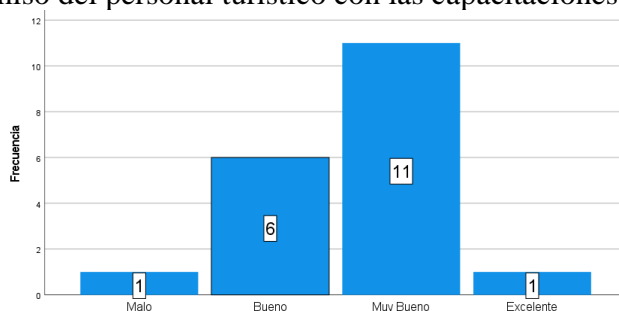
Compromiso del personal turístico con las capacitaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	5,3	5,3	5,3
	Bueno	6	31,6	31,6	36,8
	Muy Bueno	11	57,9	57,9	94,7
	Excelente	1	5,2	5,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 32

Compromiso del personal turístico con las capacitaciones.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 46

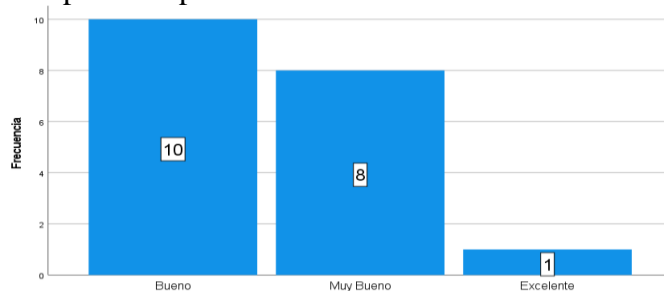
Aptitudes del personal para la realización de las actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	10	52,6	52,6	52,6
	Muy Bueno	8	42,1	42,1	94,7
	Excelente	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 33

Aptitudes del personal para la realización de las actividades.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 47

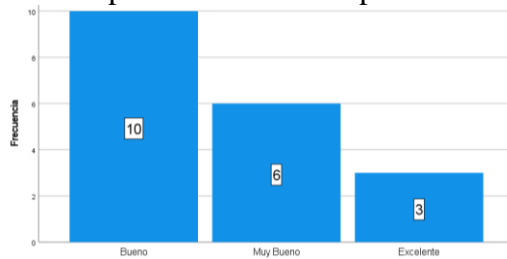
Compromiso del personal con las responsabilidades asignadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	10	52,6	52,6	52,6
	Muy Bueno	6	31,6	31,6	84,2
	Excelente	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 34

Compromiso del personal con las responsabilidades asignadas.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 48

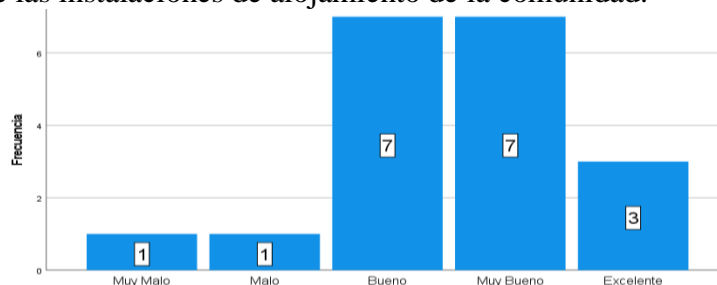
Estado de las instalaciones de alojamiento de la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	1	5,3	5,3	5,3
	Malo	1	5,3	5,3	10,5
	Bueno	7	36,8	36,8	47,4
	Muy Bueno	7	36,8	36,8	84,2
	Excelente	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 35

Estado de las instalaciones de alojamiento de la comunidad.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 49

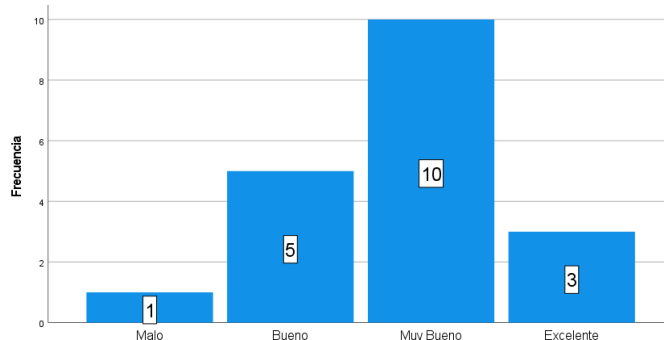
Estado de las instalaciones de alimentación de la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	5,3	5,3	5,3
	Bueno	5	26,3	26,3	31,6
	Muy Bueno	10	52,6	52,6	84,2
	Excelente	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 36

Estado de las instalaciones de alimentación de la comunidad.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 50

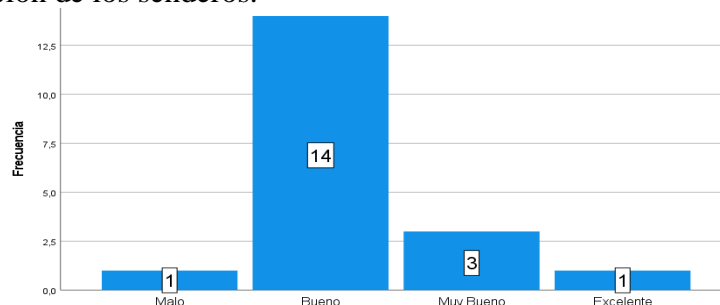
Señalización de los senderos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	5,3	5,3	5,3
	Bueno	14	73,7	73,7	78,9
	Muy Bueno	3	15,8	15,8	94,7
	Excelente	1	5,2	5,2	100,0
Total		19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 37

Señalización de los senderos.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 51

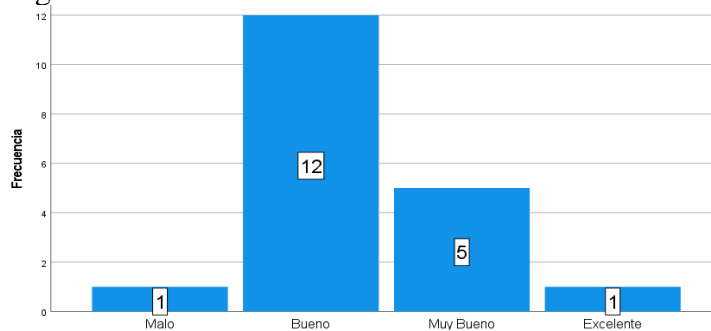
Servicio de guianza en la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	5,3	5,3	5,3
	Bueno	12	63,2	63,2	68,4
	Muy Bueno	5	26,3	26,3	94,7
	Excelente	1	5,2	5,2	100,0
Total		19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 38

Servicio de guianza en la comunidad.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 52

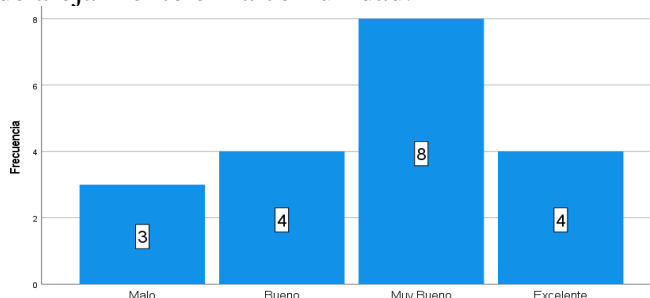
Servicio de alojamiento en la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	15,8	15,8	15,8
	Bueno	4	21,1	21,1	36,8
	Muy Bueno	8	42,1	42,1	78,9
	Excelente	4	21,0	21,0	100,0
Total		19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 39

Servicio de alojamiento en la comunidad.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 53

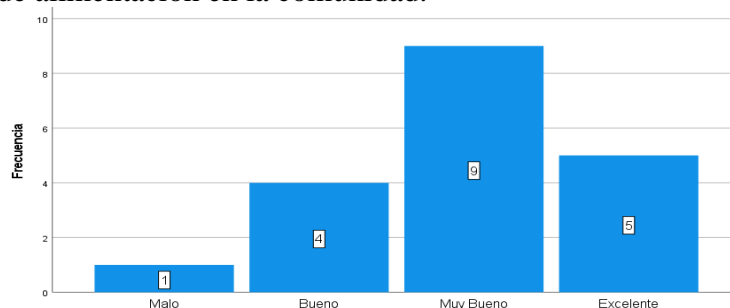
Servicio de alimentación en la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	5,3	5,3	5,3
	Bueno	4	21,1	21,1	26,3
	Muy Bueno	9	47,4	47,4	73,7
	Excelente	5	26,2	26,2	100,0
Total		19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 40

Servicio de alimentación en la comunidad.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 54

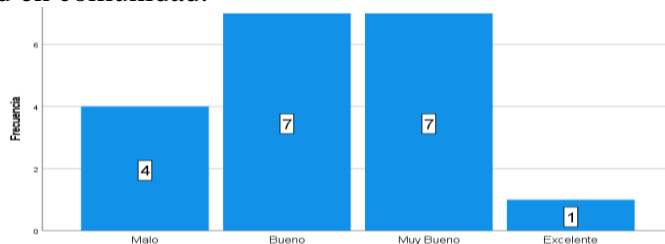
Seguridad en comunidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	4	21,1	21,1	21,1
Bueno	7	36,8	36,8	57,9
Válido Muy Bueno	7	36,8	36,8	94,7
Excelente	1	5,2	5,2	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 41

Seguridad en comunidad.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 55

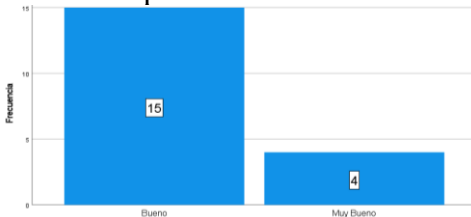
Estado de los baños públicos de la comunidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	15	78,9	78,9	78,9
Válido Muy Bueno	4	21,1	21,1	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 42

Estado de los baños públicos de la comunidad.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 56

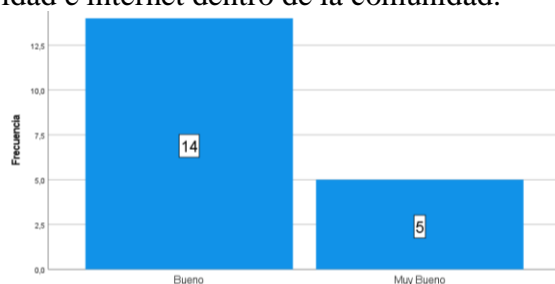
Conectividad e internet dentro de la comunidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	14	73,7	73,7	73,7
	Muy Bueno	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 43

Conectividad e internet dentro de la comunidad.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Tabla 57

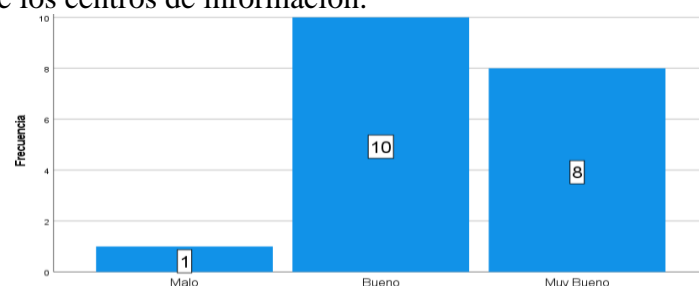
Estado de los centros de información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	5,3	5,3	5,3
	Bueno	10	52,6	52,6	57,9
	Muy Bueno	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).

Figura 44

Estado de los centros de información.



Nota: Adaptado de Software SPSS versión 27, encuestas aplicadas por Gaona, E., (2024).