



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

Participación comunitaria para la sostenibilidad turística del centro  
histórico de la ciudad de Riobamba

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en Turismo**

**Autor:**

Chávez Guffante, Wellington Sebastián

**Tutor:**

PhD. Diego Mauricio Calvopiña Andrade

**Riobamba, Ecuador. 2025**

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Wellington Sebastián Chávez Guffante**, con cédula de ciudadanía **060502278-9**, autor del trabajo de investigación titulado: **Participación comunitaria para la sostenibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Riobamba**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 20 de enero de 2025.



---

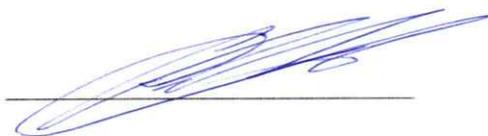
Wellington Sebastián Chávez Guffante

C.I: 0605022789

## **DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR**

Quien suscribe, Diego Mauricio Calvopiña Andrade 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: “Participación comunitaria para la sostenibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Riobamba”, bajo la autoría del estudiante Wellington Sebastián Chávez Guffante; 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 7 días del mes de octubre de 2024



PhD. Diego Mauricio Calvopiña Andrade

C.I: 0602083552

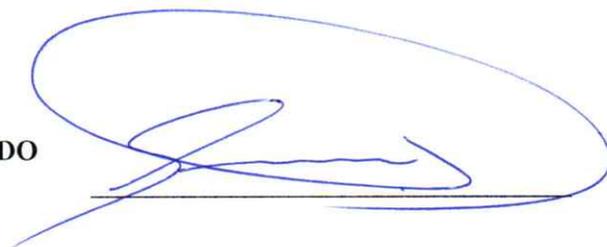
## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “Participación comunitaria para la sostenibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Riobamba”, presentado por Wellington Sebastián Chávez Guffante, con cédula de identidad número 060502278-9, bajo la tutoría de PhD. Diego Mauricio Calvopiña Andrade; 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 20 días del mes de enero de 2025.

PhD. Daniel Guerrero

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO**

A large, stylized handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a horizontal line.

Msc. Margoth Cali

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Margoth Cali', with a horizontal line underneath.

PhD. Héctor Pacheco

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Héctor Pacheco', with a horizontal line underneath.



Dirección  
Académica  
VICERRECTORADO ACADÉMICO

*en movimiento*



UNACH-RGF-01-04-08.17  
VERSIÓN 01: 06-09-2021

# CERTIFICACIÓN

Que, Chávez Guffante Wellington Sebastián con CC: 0605022789, estudiante de la Carrera Turismo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "Participación comunitaria para la sostenibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Riobamba", cumple con el 8%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio Turnitin, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 12 de diciembre de 2024



Firmado electrónicamente por:  
DIEGO MAURICIO  
CALVOPINA ANDRADE

---

PhD. Diego Calvopiña  
TUTOR

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi familia, que con su amor y apoyo incondicional me han sabido guiar en todas las etapas de mi vida.

Wellington Chávez Guffante

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a mi familia por todo su apoyo.

También agradezco a mis docentes por su don de gente y por todas sus enseñanzas tanto para la vida profesional como personal.

Finalmente agradezco a la prestigiosa Universidad Nacional de Chimborazo, por formar profesionales críticos al servicio de la sociedad.

Wellington Chávez Guffante

## ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICATAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGREDECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.1.1 Problema General.....	17
1.1.2. Problemas específicos.....	17
1.2. Objetivos.....	17
1.2.1 Objetivo General.....	17
1.2.2 Objetivos Específicos.....	17
1.3. Justificación.....	17
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación práctica.....	17
1.3.3. Justificación metodológica.....	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Marco Teórico.....	20

2.2.1.	Turismo y Sostenibilidad Turística.....	20
2.2.2.	Participación comunitaria para la sostenibilidad turística .....	23
2.2.3.	Importancia del Centro Histórico para el turismo sostenible .....	27
2.3.	Estado del Arte.....	30
CAPÍTULO III. METODOLOGIA.....		32
3.1.	Tipo de Investigación.....	32
3.2.	Diseño de Investigación.....	32
3.3.	Técnicas de recolección de datos.....	33
3.3.1.	Validez de los instrumentos .....	33
3.3.2.	Confiabilidad de los instrumentos .....	33
3.4.	Población de estudio .....	35
3.5.	Tamaño de la muestra .....	36
3.7.	Métodos de análisis, y procesamiento de datos. ....	37
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		38
4.1.	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	38
4.1.1.	Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos: .....	38
4.1.2.	Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los comerciantes y residentes: 41	
4.1.3.	Entrevista:.....	43
4.2.	Discusión.....	47
4.3.	Comprobación de hipótesis.....	50
4.3.1.	Comprobación de hipótesis específica 1 .....	50
4.3.2.	Comprobación de hipótesis específica 2 .....	51
4.3.3.	Comprobación de hipótesis específica 3 .....	52
4.3.4.	Comprobación de hipótesis general .....	52
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		52
5.2.	Conclusiones.....	53
5.3.	Recomendaciones .....	53
CAPÍTULO VI. PROPUESTA .....		55
6.1.	Objetivos.....	55

6.2. Estrategias .....	55
6.3. Cronograma de actividades.....	56
6.4. Estrategias de evaluación de la propuesta.....	57
VII. REFERENCIAS .....	58
VIII. ANEXOS .....	61
Anexo 1. Árbol de problemas .....	61
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables .....	62
Anexo 3. Matriz de Consistencia .....	63
Anexo 4. Encuesta a prestadores de servicios turísticos.....	65
Anexo 5. Encuesta a residentes y comerciantes.....	67
Anexo 6. Entrevista a Autoridad.....	69
Anexo 7. Validez de instrumentos .....	71
Anexo 8. Tablas y Gráficos de Resultados .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS.

<b>Tabla 1.</b> Indicadores para medir el nivel de participación comunitaria para la sostenibilidad turística. ....	26
<b>Tabla 2.</b> Rango de medición Alpha de Cronbach.....	34
<b>Tabla 3.</b> Confiabilidad cuestionario dirigido a prestadores de servicios turísticos. ....	34
<b>Tabla 4.</b> Confiabilidad cuestionario dirigido a comerciantes y residentes. ....	35
<b>Tabla 5.</b> Número de establecimientos turísticos ubicados en el Centro Histórico de Riobamba que conforman la población investigada .....	35
<b>Tabla 6.</b> Número de bienes inmuebles ubicados en el Centro Histórico de Riobamba que conforman la población investigada.....	36
<b>Tabla 7.</b> Número de comerciantes y residentes que conforman la muestra.....	37
<b>Tabla 8.</b> Análisis e interpretación de resultados de los prestadores de establecimientos turísticos. ....	38
<b>Tabla 9.</b> Análisis e interpretación de resultados de los comerciantes y residentes.....	41
<b>Tabla 10.</b> Acceso a información sobre sostenibilidad turística. ....	50
<b>Tabla 11.</b> Impacto de la información sobre sostenibilidad turística en prestadores de servicio turísticos, comerciantes y residentes. ....	51
<b>Tabla 12.</b> Acciones impulsadas por la comunidad para la sostenibilidad turística. ....	52
<b>Tabla 13.</b> Estrategias para la participación de la comunidad en el desarrollo turístico sostenible del centro histórico de la ciudad de Riobamba.....	55
<b>Tabla 14.</b> Cronograma de actividades .....	57
<b>Tabla 15.</b> Género de los prestadores de servicios turísticos. ....	73
<b>Tabla 16.</b> Edad de los prestadores de servicios turísticos.....	74
<b>Tabla 17.</b> .Servicio turístico que ofertan los prestadores.....	75
<b>Tabla 18.</b> Acceso a información de los prestadores de servicios turísticos.....	76
<b>Tabla 19.</b> <i>Impacto de la información de los prestadores de servicios turísticos.</i> ....	78
<b>Tabla 20.</b> Acciones que determinan la participación de la comunidad en la actividad turística de los prestadores turísticos.....	80
<b>Tabla 21.</b> Género de los comerciantes y residentes del Centro Histórico. ....	82
<b>Tabla 22.</b> Edad de los comerciantes y residentes del Centro Histórico.....	83
<b>Tabla 23.</b> Acceso a la información de los comerciantes y residentes.....	84
<b>Tabla 24.</b> Impacto de la información de los comerciantes y residentes. ....	86
<b>Tabla 25.</b> Acciones que determinan la participación de los comerciantes y residentes en la actividad turística.....	88

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Gráfico 1.</b> Género de los prestadores de servicios turísticos.....	73
<b>Gráfico 2.</b> Edad de los prestadores de servicios turísticos.....	74
<b>Gráfico 3.</b> Servicio turístico que ofertan los prestadores.....	75
<b>Gráfico 4.</b> Acceso a la información de los prestadores de servicios turísticos.....	77
<b>Gráfico 5.</b> Impacto de la información de los prestadores de servicios turísticos .....	79
<b>Gráfico 6.</b> Acciones que determinan la participación de los establecimientos en la actividad turística .....	81
<b>Gráfico 7.</b> Género de los comerciantes y residentes del Centro Histórico .....	82
<b>Gráfico 8.</b> Edad de los comerciantes y residentes del Centro Histórico.....	83
<b>Gráfico 9.</b> Acceso a la información de los comerciantes y residentes.....	85
<b>Gráfico 10.</b> Impacto de la información de los comerciantes y residentes .....	87
<b>Gráfico 11.</b> Acciones que determinan la participación de los comerciantes y residentes en la actividad turística.....	89

## RESUMEN

El turismo es un fenómeno social que impacta significativamente en el desarrollo del país, sin embargo, se mantienen prácticas orientadas principalmente al bienestar económico, sin considerar la necesidad de preservar el patrimonio cultural y ambiental, afectando incluso el bienestar de los residentes; por lo que es necesario la participación comunitaria para alcanzar un turismo sostenible que genere un sentido de pertenencia y asegure que el crecimiento turístico sea inclusivo y equitativo. En ese marco, el presente estudio tiene como objetivo analizar el nivel de participación comunitaria para la sostenibilidad turística del Centro Histórico de la ciudad de Riobamba a partir del estudio de indicadores establecidos por la Organización Mundial del Turismo (OMT), alrededor de tres dimensiones, acceso de la comunidad a información relacionada con sostenibilidad turística, impacto de la información y acciones que determinan la participación comunitaria en el desarrollo turístico. El enfoque aplicado en la investigación fue cuantitativo – descriptivo, se utilizó para la recolección de información dos encuestas dirigidas a una muestra probabilística de prestadores de los establecimientos turísticos y a los comerciantes y residentes del centro histórico de la ciudad de Riobamba; y, una encuesta dirigida a la autoridad encargada de la gestión turística del GAD municipal del cantón. Se determinó que el nivel de participación de la comunidad en el desarrollo turístico del Centro Histórico es débil, lo que se expresa en la preponderancia de la opción “nunca” respecto al acceso e impacto de la información sobre sostenibilidad turística; así como respecto a la ejecución de acciones que determinan la participación comunitaria en el análisis, discusión de necesidades y propuestas orientadas al fortalecimiento del turismo. Se concluye que la información sobre sostenibilidad turística es deficiente, no tiene un impacto significativo y conlleva a la generación de propuestas, proyectos y planes de turismo poco participativos.

**Palabras claves:** participación comunitaria, sostenibilidad turística, centro histórico, turismo.

## ABSTRACT

Tourism is a social phenomenon that significantly impacts the development of the country; however, practices oriented mainly to economic well-being are maintained without considering the need to preserve the cultural and environmental heritage, even affecting the well-being of residents; therefore, community participation is necessary to achieve sustainable tourism that generates a sense of belonging and ensures that tourism growth is inclusive and equitable. Within this framework, the present study aims to analyze the level of community participation in tourism sustainability in the Historic Center of the city of Riobamba based on the study of indicators established by the World Tourism Organization (UNWTO) around three dimensions, community access to information related to tourism sustainability, impact of information and actions that determine community participation in tourism development. The approach applied in the research was quantitative-descriptive; two surveys were used to collect information directed to a probabilistic sample of providers of tourist establishments and merchants and residents of the historic center of the city of Riobamba, and a survey directed to the authority in charge of tourism management of the municipal GAD of the canton. It was determined that the level of community participation in the tourist development of the Historic Center is weak, which is expressed in the preponderance of the option never concerning access and impact of information on tourist sustainability, as well as concerning the execution of actions that determine community participation in the analysis, discussion of needs and proposals aimed at strengthening tourism. It is concluded that information on tourist sustainability needs to be improved, has a significant impact, and leads to the generation of proposals, projects, and tourism plans with little participation.

**Keywords:** community participation, tourist sustainability, historic center, tourism.

Reviewed by:



Lic. Eduardo Barreno Freire. Msc.

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604936211

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.

En un mundo caracterizado por una crisis sistemática de carácter socio – económica, política y ambiental, organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas -ONU, lideran acciones orientadas a mejorar las condiciones de vida de la población a nivel del globo terráqueo. A través del establecimiento de la agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible, se pretende que los países y sociedades creen condiciones de equidad y justicia donde ninguna persona se quede atrás (ONU, 2015); lo que implica el impulso de estrategias que contribuyan al crecimiento económico paralelamente con la satisfacción de las necesidades sociales y el cuidado del ambiente; garantizando una vida digna para la población presente y futura.

En ese marco, la Organización Mundial del Turismo - OMT aboga por la concreción de actividades turísticas pensadas desde y para la sostenibilidad económica, social y ambiental (OMT, s. f.); siendo una de sus principales prioridades promover y apoyar todas aquellas acciones turísticas encaminadas a la optimización de los recursos de la naturaleza, el rescate de la identidad cultural de los pueblos y el bienestar socio-económico de las comunidades locales (ONU, 2008)

Para lograr la sostenibilidad turística se requiere el compromiso y participación de los colectivos sociales en la gestión y desarrollo del turismo, junto con autoridades locales, agentes y servidores turísticos, instituciones públicas y privadas; y todos aquellos sectores interesados en el fortalecimiento de la actividad turística. Por ello, es necesario su concienciación sobre el rol preponderante que deben cumplir como comunidades receptoras.

A pesar de los esfuerzos realizados, aún se enfrenta serios problemas como el desarrollo de actividades turísticas que afectan los ecosistemas como resultado de su fragilidad pero también a consecuencia de las acciones del hombre (Alvarado Ramos et al., 2022); además del impacto generado a nivel social, pues a criterio de Torres Lezama y Araujo Bocange (2013) el desarrollo turístico ha repercutido en la desaparición de las artesanías locales, el progresivo desplazamiento de las comunidades locales de sus zonas o territorios en pro del crecimiento de la industria turística, la transformación de los valores de la población, la pérdida de la identidad, entre otros. Resultado de una gestión turística planificada de manera unilateral, poco pertinente, limitada participación de la comunidad; lo que trae como consecuencia desinterés, desmotivación, escaso sentido de pertenencia por parte de los habitantes.

Lo mencionado se expresa a nivel regional, nacional y local. Particularmente en este estudio se presta atención al Centro Histórico de Riobamba; pues a pesar del debate generado en torno al sector, como bien señala Carrión, Fernando (2001) “es innegable su papel como eje urbano, constructor de memoria histórica e identitaria, lugar de encuentro o eslabón que integra el pasado con el futuro, centro de poder político - ideológico de las ciudades y elemento de políticas públicas” (p. 37).

Por tanto, se constituye en un espacio que crea importantes oportunidades para el fortalecimiento de las actividades y servicios turísticos que no son posibles desarrollar en otras zonas de la ciudad. Activar positivamente estas oportunidades, es fundamental para la reactivación de cualquier centro histórico. Sin embargo este proceso será efectivo en la medida en que se lo desarrolle de manera sostenible.

Se analizan tres dimensiones con el fin de evaluar el nivel de sostenibilidad existente en el centro histórico de Riobamba; a partir de los criterios establecidos por la OMT, como ejes constitutivos de un conjunto mas amplio de parámetros considerados por este organismo. En este caso se consideraron: acceso a información sobre sostenibilidad turística, impacto generado y las acciones impulsadas por los actores sociales.

Los resultados obtenidos proporcionan importante información que estará al alcance de académicos, autoridades locales, profesionales del turismo; a fin de brindar información para la reflexión y la definición de acciones tendientes a fortalecer la sostenibilidad turística del centro histórico mediante un modelo de gestión participativo que logre el involucramiento de los actores sociales, particularmente de quienes habitan en esta zona.

El informe contiene 6 capítulos. En el primero se presenta la introducción, en el capítulo dos se desarrollan los antecedentes y el marco teórico que sustenta la investigación, en el tercer capítulo se detalla el procedimiento metodológico aplicado para el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos, en el cuarto capítulo se presentan los resultados y la discusión de los hallazgos obtenidos, en el quinto se redactan las conclusiones y recomendaciones y finalmente en el sexto capítulo se presenta la propuesta.

### **1.1.Planteamiento del problema.**

En el caso particular del Centro Histórico de la ciudad de Riobamba se evidencia un escaso acceso de la comunidad a la información sobre prácticas de turismo sostenible, así como una deficiente utilización de la información sobre sostenibilidad turística, debido al inadecuado uso de los espacios, mal manejo de residuos, y propuestas y planes de turismo poco participativas; situaciones que se han generado una débil participación comunitaria para el fortalecimiento de la sostenibilidad turística, teniendo como efectos el desaprovechamiento de los recursos que tributen al fortalecimiento de la actividad turística, desinterés de la población respecto al desarrollo turístico sostenible y una panificación turística que no responde integralmente a la realidad y a las necesidades de los involucrados

Por esta razón, este estudio de corte cuantitativo – descriptivo pretende a través de un proceso riguroso y sistemático responder la siguiente interrogante:

### **1.1.1 Problema General.**

- ¿Cuál es el nivel de participación comunitaria para la sostenibilidad turística del Centro Histórico de la ciudad de Riobamba?

### **1.1.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de acceso a información sobre turismo sostenible que tienen los actores turísticos?
- ¿Cuál es el impacto que ha generado la información sobre sostenibilidad turística en la comunidad?
- ¿Cuáles son las acciones impulsadas por la comunidad a partir del conocimiento existente respecto a la sostenibilidad turística?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

- Analizar el nivel de participación comunitaria para la sostenibilidad turística del Centro Histórico de la ciudad de Riobamba mediante un sistema de indicadores.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de acceso a información sobre turismo sostenible que tienen los actores turísticos mediante un sistema de indicadores.
- Distinguir el impacto que ha generado la información sobre sostenibilidad turística en la comunidad mediante un sistema de indicadores.
- Identificar las acciones impulsadas por la comunidad a partir del conocimiento existente respecto a la sostenibilidad turística mediante un sistema de indicadores.

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

Mediante la investigación se pretende un mejor entendimiento conceptual de lo que significa la participación comunitaria para la sostenibilidad turística y sus implicaciones permitiendo asumir una posición teórica para la generación de propuestas turísticas que tributen al desarrollo sostenible, garantizando la satisfacción de las necesidades de la población actual y futura.

### **1.3.2. Justificación práctica**

Los resultados del estudio permiten la creación de estrategias que coadyuven al fortalecimiento de la participación comunitaria y al desarrollo sostenible del turismo; particularmente del centro histórico de la ciudad de Riobamba. Se espera que el trabajo realizado aporte en la construcción de nuevas propuestas implementadas por otros investigadores, actores turísticos, entidades gubernamentales o la ciudadanía en general.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Es relevante desde el punto de vista metodológico porque se analizan los sistemas de indicadores que miden la participación comunitaria para la sostenibilidad turística propuestos por la OMT en el 2005. Además de la determinación de un procedimiento para la recolección de datos a partir del análisis documental y el trabajo de campo que permite relacionarse directamente y conocer la percepción de los comerciantes, residentes y prestadores de servicios turísticos, así como también la gestión realizada por la autoridad encargada.

## **1.4. Planteamiento de hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

El nivel de participación comunitaria para la sostenibilidad turística del Centro Histórico de Riobamba es deficiente debido a un acceso limitado a información, bajo impacto percibido de dicha información e insuficientes acciones realizadas por parte de la comunidad para promover el turismo sostenible.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- Ho: El nivel de acceso a información que tienen los actores turísticos sobre turismo sostenible es bajo
- H1: El nivel de acceso a información que tienen los actores turísticos sobre turismo sostenible es alto
  
- Ho: el impacto que ha generado la información sobre sostenibilidad turística en la comunidad es bajo.
- H1: el impacto que ha generado la información sobre sostenibilidad turística en la comunidad es alto.
  
- Ho: Las acciones impulsadas por la comunidad a partir del conocimiento existente respecto a la sostenibilidad turística son insuficientes.
- H1: Las acciones impulsadas por la comunidad a partir del conocimiento existente respecto a la sostenibilidad turística son suficientes.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.**

### **2.1. Antecedentes**

A nivel regional se encontraron investigaciones de relevancia que contribuyen con importantes aportes respecto a la necesidad de la participación comunitaria para el fortalecimiento de la sostenibilidad turística. A continuación, se exponen algunos de los trabajos científicos – académicos que han permitido orientar teórica y metodológicamente la presente investigación.

El trabajo realizado por Murcia García et al. (2020), corresponde a un estudio de caso realizado en la ciudad de Ibagué (Colombia) que pretendió establecer la participación ciudadana como factor asociado al desarrollo del turismo sostenible. A través de la metodología implementada se detectaron una serie de falencias que han afectado la oferta turística de Ibagué, además; de los bajos niveles de participación ciudadana; encontrando como principal causa la relación entre partidos políticos y ciudadanos, lo que priva la participación e impide la discusión sobre la importancia del desarrollo local. Por otra parte, se cuestiona el rol de las instituciones educativas en la formación de ciudadanos que conozcan su entorno y el lugar que habitan desde la perspectiva del desarrollo local; pues para los autores, los estudiantes universitarios son actores claves para el crecimiento territorial y el fortalecimiento del turismo sostenible.

Por otra parte, la Universidad de Zulia realizó una investigación sobre los procesos de participación de la comunidad en el desarrollo del turismo y las repercusiones de esta actividad en la localidad. El estudio cuantitativo - descriptivo se fundamentó en la percepción de los representantes de veintinueve Consejos Comunales del Municipio Carirubana de la Península de Paraguaná -Venezuela. Se determinó la significativa importancia que tiene la actividad turística para el crecimiento socio – económico de las comunidades; sin embargo, reconocieron que la actividad turística también ha producido resultados desfavorables. Concluyeron que era necesaria la participación de las comunidades en la planificación y ejecución de las actividades turísticas, mejorando la sinergia entre los diferentes actores y sectores locales, para tomar decisiones consensuadas en pro de un turismo sostenible. (Narváez et al., 2018)

Así mismo, en la investigación realizada por Damian (2016) a través de un estudio de caso; propuso medir la sostenibilidad del destino turístico a través de la participación de los actores del destino, mediante el uso de técnicas multicriterio. La participación en el proceso de medición de los distintos grupos de interés no solo permitió tener una visión de la sostenibilidad del destino turístico, sino también propicio el establecimiento de acciones futuras que contribuyan al desarrollo a largo plazo. Estas estrategias de acción contarían con la aprobación de todos los implicados, evitando los conflictos de intereses de los grupos.(Damian, 2016)

En el estudio de la Universidad Agraria de La Habana sobre la participación comunitaria en la conservación del medioambiente: clave para el desarrollo local sostenible realizada en el municipio Nueva Paz; se determinó que existen importantes propuestas para la conservación del

ambiente, sin embargo, varias fracasan por no considerar la participación de los implicados como condición indiscutible para garantizar su efectividad. Se valoró la importancia de comprometer e involucrar a la comunidad en la autogestión y desarrollo sostenible, aspectos indispensables para las acciones de conservación medioambiental.

Finalmente, como se evidencia en las investigaciones que anteceden; la participación comunitaria es eje fundamental para lograr el desarrollo sostenible y el impulso de una actividad turística pertinente y de calidad. Para ello, es necesario contar con el conocimiento y compromiso de la sociedad local, garantizando un uso racional y responsable de los recursos naturales, sociales, económicos y culturales; en aras de solucionar los problemas de la colectividad sin afectar a las generaciones futuras.

En ese sentido; se requiere avanzar hacia el desarrollo turístico sostenible, que conlleve crecimiento económico con equidad, uso racional de los recursos naturales y la implementación de estrategias adecuadas que involucren la participación de todos en la resolución de los problemas de su localidad (Pérez, 2014).

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Turismo y Sostenibilidad Turística**

#### **2.2.1.1. Turismo**

El turismo es una actividad socio - cultural - económica que implica el desplazamiento de individuos de un lugar a otro por razones personales, familiares o profesionales, lo que conlleva salir de su entorno habitual, desarrollar una serie de actividades que suponen un gasto turístico (OMT, 2008).

Esta actividad experimenta un crecimiento significativo, convirtiéndose en un sector importante para la economía mundial; pues, aproximadamente genera el 10% del PIB y millones de empleos a nivel del globo terráqueo; por lo que se le considera como un importante catalizador económico y generador de empleo, contribuyendo a la prosperidad y al desarrollo sostenible (Pololikashvili, 2021).

Por otra parte, la actividad turística desempeña un papel decisivo en la interacción con diferentes culturas, fomenta la tolerancia, el respeto mutuo, el fortalecimiento de las relaciones interculturales, el cuidado y conservación del patrimonio cultural tangible e intangible. El turismo debe ser una fuerza transformadora que permita alcanzar el desarrollo sostenible; capaz de luchar contra el cambio climático, el crecimiento integral de los pueblos, el bienestar de los residentes locales y la generación de soluciones globales (Rifai, 2017).

Sin embargo, a medida que el turismo ha ido ganando popularidad, también ha surgido la preocupación por sus impactos negativos. Su crecimiento descontrolado puede poner en riesgo la sostenibilidad ambiental y la autenticidad de los destinos. Como señala Martha Honey,

directora ejecutiva del Centro para el Turismo Sostenible; el turismo debe evolucionar hacia prácticas más responsables y sostenibles que minimicen los impactos negativos y maximicen los beneficios para las comunidades locales y el medio ambiente (Honey, 2019).

En este sentido, el concepto de turismo sostenible ha ganado fuerza en los últimos años, por lo que es importante ubicarlo en las esferas donde impacta directamente y así proponer nuevas alternativas de hacer turismo donde los aspectos sociales, económicos y ambientales se puedan conjugar para hacer del turismo una actividad con mucho mayor proyección que la que tiene actualmente (Jiménez, 2006). En ese marco, se plantean algunas reflexiones que permitan comprender la sostenibilidad turística como un constructo complejo.

### **2.2.1.2.Sostenibilidad turística**

La sostenibilidad turística se refiere a la gestión responsable y equilibrada del turismo, teniendo en cuenta los aspectos ambientales, socio- económicos y de gestión. Es un enfoque que busca preservar los recursos naturales, motivar la participación de los habitantes locales y generar beneficios a largo plazo. La OMT señala que la sostenibilidad turística se logra cuando turistas y agentes turísticos respetan y cuidan los lugares de acogida; las comunidades receptoras aceptan y respetan a los turistas; mientras que, las autoridades son las responsables de proteger y fomentar un turismo responsable (OMT, 2008).

Por otra parte, Ayuso (2019) considera que la sostenibilidad turística se basa en la calidad de la estancia que se brinda al consumidor y en la mejora de la calidad de vida de la población residente (nivel de ingresos, prestigio, generación de empleo directo e indirecto). Así mismo, la actividad turística debe ser perdurable y prolongarse en el tiempo, por lo que los recursos deben consumirse de forma racional, evitando la sobreexplotación, proporcionando un servicio de calidad, exquisito y debidamente planificado (Ayuso, 2019).

El turismo sostenible no solo debe considerarse como una opción, sino como una necesidad urgente. Pues cada vez es más imperioso el cuidado y protección de los ecosistemas, el respeto por la diversidad cultural consecuencia de un mundo globalizado; y, el empoderamiento de las comunidades locales para alcanzar un desarrollo turístico equilibrado y responsable (Font, 2018).

Estas citas subrayan la importancia de la sostenibilidad turística, resaltando la necesidad de proteger los recursos naturales y culturales, promover la participación de los habitantes locales y garantizar un desarrollo turístico equilibrado y responsable. El enfoque en la sostenibilidad turística no beneficia únicamente a los destinos turísticos, sino también; contribuye al bienestar de la comunidad y de los turistas.

### **2.2.1.3. Factores necesarios para alcanzar la sostenibilidad turística**

La OMT (2019) ha identificado una serie de factores clave para lograr la sostenibilidad turística. Estos factores son fundamentales para promover un turismo responsable y equilibrado.

#### **1. Planificación y gestión sostenible**

Esto implica la generación de marcos normativos y regulatorios, determinación de principios, políticas y objetivos que promuevan la sostenibilidad; la implementación de planes de acción turística a corto, mediano y largo plazo y la implementación de una gestión turística consecuente con el medio ambiente, la economía y la sociedad.

#### **2. Participación y beneficio de la comunidad local**

Es necesario contar con una gestión participativa, en donde se incorporen las perspectivas, experiencias y miradas de los actores sociales y residentes de los destinos turísticos, a fin de garantizar el control local sobre los recursos turísticos, y la distribución equitativa de los beneficios económicos y sociales generados por la actividad turística.

#### **3. Protección del medio ambiente y los recursos naturales**

La conservación de los ecosistemas, la bio - diversidad y los recursos naturales, así como la gestión adecuada de los desechos, la reducción de la contaminación, la implementación de energías alternativa y el uso sostenible del agua; son puntos importantes en la construcción de un turismo sostenible.

#### **4. Preservación del patrimonio cultural y la diversidad**

El respeto y la promoción de las tradiciones culturales, la protección de los sitios y monumentos históricos, el fomento del turismo culturalmente responsable que contribuya a la conservación y valorización de la diversidad cultural.

#### **5. Promoción de la calidad y la autenticidad**

Hay que ofrecer productos y servicios turísticos que reflejen y den muestras de la identidad local, promover interacciones auténticas entre turistas y comunidades locales, y evitar la homogeneización y la masificación turística.

Estos factores, identificados por la OMT, son fundamentales para lograr la sostenibilidad turística y garantizar que la actividad turística impacte positivamente en los habitantes de las localidades, de manera equilibrada y a largo plazo. Al adoptar un enfoque integral que tenga en cuenta estos factores, es posible fomentar un quehacer turístico social, ambiental, económico responsable e inclusivo.

En este caso, se analizará como variable de la investigación la participación comunitaria como factor importante para lograr la sostenibilidad turística.

## **2.2.2. Participación comunitaria para la sostenibilidad turística**

### **2.2.2.1. Comunidad**

Es fundamental definir el concepto de comunidad, que se refiere a un grupo de personas que comparten características similares, como el idioma, las costumbres, los valores, las actividades, la perspectiva del mundo y la edad (Medina, 2000). Dentro de la comunidad se forma una identidad colectiva que la distingue de otros grupos y que se comparte y transmite entre sus miembros.

El concepto comunidad abarca la interacción de los involucrados a través de procesos participativos entre los miembros de la comunidad con el fin de brindar aportes, gestionar, y asumir el desarrollo de un proyecto o empresa (Puig, 2004; Vargas, 2011). De allí el término participación comunitaria.

### **2.2.2.2. Participación comunitaria**

De acuerdo con Hernández (2007) al interior de una comunidad la participación debe ser definida en función de un conjunto de normas o reglas preestablecidas por sus miembros y de la implementación de comportamientos y actitudes basadas en el respeto, paciencia, tolerancia, empatía. Lo que permitirá procesos participativos incluyentes.

Según Gursoy, Chi y Lu (2018) la participación comunitaria para la sostenibilidad turística se refiere a la colaboración y cooperación activa de la comunidad en el desarrollo, gestión y resolución de necesidades relacionadas con el turismo. Involucra a los residentes locales, líderes comunitarios y organizaciones en la implementación de iniciativas turísticas que potencialicen los beneficios socio – económicos y ambientales.

Para lograrlo, de acuerdo con Coria, Llurdés y Villarino (2019) es menester la integración activa de la comunidad local en el diseño, ejecución y seguimiento de proyectos turísticos. Incluye la participación de los residentes en la toma de decisiones, la identificación de necesidades y oportunidades, y la contribución a la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales. Se busca fomentar la cohesión social, el empoderamiento de la comunidad y el desarrollo de un turismo responsable y sostenible.

Así mismo, Jamal y Becken (2020) coinciden en que la participación comunitaria para la sostenibilidad turística se refiere a la inclusión activa y significativa de la comunidad local en todas las etapas del desarrollo turístico; donde exista el diálogo abierto y transparente, la cooperación entre los actores involucrados y la distribución equitativa de los beneficios. La participación comunitaria busca generar un sentido de apropiación, responsabilidad y cuidado hacia los recursos naturales y culturales, promoviendo así un turismo más sostenible y resiliente.

Los aspectos analizados destacan la importancia de la participación de la comunidad local en las diferentes etapas de la gestión turística y en la implementación de proyectos turísticos, con el fin de promover la sostenibilidad económica, social y ambiental. La participación comunitaria busca garantizar la equidad, la inclusión y el respeto por los valores y necesidades de la comunidad, al tiempo que se persigue el desarrollo de un turismo responsable y beneficioso para todos los actores involucrados.

### **2.2.2.3. Indicadores para medir la participación comunitaria para la sostenibilidad turística**

Para medir el nivel de participación comunitaria para la sostenibilidad turística es importante contar con un conjunto de indicadores que permitan simplificar, cuantificar, analizar, entender y caracterizar la variable de estudio, haciéndola comprensible (Rivas García & Magadán, 2007).

Los indicadores de sostenibilidad turística según (SECTUR, 2014) citado por (Camacho et al., 2016) son considerados;

Herramientas de evaluación que permiten cuantificar los impactos de dicha actividad, además de encauzar y reorientar estrategias y actividades para asegurar la experiencia satisfactoria de los visitantes y para conservar y proteger los recursos naturales, así como para obtener propuestas de mejora en la calidad de vida de las comunidades locales y los gestores de la actividad a través de los beneficios económicos logrados. (p. 157)

Según Rivas & Magadán (2007)

Los sistemas de indicadores pueden diseñarse para distintos fines, pero; en cualquier caso, suponen una nueva perspectiva para los sistemas de información turística. Las iniciativas se han multiplicado en los últimos años y atestiguan la relevancia de estos sistemas como elemento de diagnóstico y seguimiento de la actividad turística y de las políticas relacionadas. Organismos internacionales como la OCDE (1993) o la OMT (1995) han promovido trabajos que han servido de base para elaboraciones posteriores de sistemas de indicadores. (p.31)

En ese marco, la OMT ha propuesto un conjunto de indicadores que, si bien no son universales, responden a determinados procesos. En este caso, se han seleccionado aquellos que este organismo propone y que son apropiados para cumplir con el propósito de la investigación, relacionados a concienciar a la comunidad sobre la importancia de su participación en la gestión de acciones que potencialicen el desarrollo económico local, el fortalecimiento social y la conservación y protección ambiental y patrimonial.

### **2.2.2.4. Toma de conciencia y participación comunitaria.**

De acuerdo con la OMT para lograr el desarrollo sostenible es imprescindible que en las comunidades receptoras se desarrolle el sentido de pertenencia y responsabilidad respecto al turismo sostenible. Lograrlo amerita un proceso prolongado de concienciación que conlleve al involucramiento e implicación de los miembros de la comunidad hasta llegar a potencializar su capacidad de actuación en función de la comprensión adquirida con respecto a la importancia de la sostenibilidad turística y los beneficios que esta genera; a la vez que permita determinar la forma de participar en la construcción de un planteamiento sostenible del turismo (OMT, 2005).

Por otra parte, las personas que promueven la práctica del turismo sostenible pretenden incidir en el comportamiento de turistas o visitantes y todas aquellas personas predispuestas a conservar el patrimonio cultural, los atractivos turísticos, los recursos comunitarios y medioambientales; despertando el interés por participar en la gestión turística y en la implementación de acciones en aras de garantizar actividades turísticas sostenibles.

Para alcanzar estos propósitos, se requiere partir de un diagnóstico que permita conocer en primera instancia el nivel de acceso que tiene la comunidad a información relacionado a prácticas de turismo sostenible, el impacto que ha generado la información recibida si es que a ocurrido y las acciones impulsadas por la comunidad para alcanzar la sostenibilidad turística; aspectos que se considera deben ser evaluados de forma objetiva.

En ese ámbito, se propone trabajar alrededor de las siguientes dimensiones:

#### **A. Acceso a la información**

Si se facilita al máximo el acceso de los ciudadanos a la información general, sin duda se suscitará un mayor interés por el proceso; la información disponible debe presentarse de varias formas, en función del público, y en los idiomas que se entiendan fácilmente y que resulten pertinentes. (OMT, 2005, p.95)

#### **B. Impacto de la información**

Comprender cómo utilizan las comunidades y organismos la información sobre el turismo sostenible contribuye a garantizar la posible relevancia de ésta. En relación con este aspecto, también reviste importancia el potencial de una educación y formación permanentes para mejorar dicha comprensión. El objetivo que se persigue cuando se habla de que la comunidad haga suya la cuestión del desarrollo turístico (sentido de apropiación) es la sensibilización que se genera entre las partes interesadas. Es fundamental contar en la comunidad con personas entusiastas que respalden activamente el proceso de gestión, ya que no sólo tienen capacidad para inspirar a los demás, sino también para alimentar el proceso de concienciación debido a su contacto con los grupos interesados más amplios. (OMT, 2005, p.95)

### C. Acciones a partir de la información

El conocimiento y el deseo de cambiar las cosas, si se desea obtener resultados, exige acción. Las personas que promueven la práctica del turismo sostenible pretenden en última instancia influir en la conducta real de visitantes e interesados para conservar los atractivos turísticos y los recursos comunitarios y medioambientales. Fomentando la toma de conciencia, un sentido de responsabilidad que ayude a entender mejor y, finalmente, la acción, las personas pueden empezar a cambiar las cosas desarrollando una práctica de turismo sostenible.(OMT, 2005, p.95)

**Tabla 1.**

Indicadores para medir el nivel de participación comunitaria para la sostenibilidad turística.

Dimensiones	Indicadores
<b>Acceso a la información</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Medios/canales utilizados para promover el turismo sostenible.</li><li>• Talleres, cursos o programas de formación en turismo sostenible ofrecidos a la comunidad.</li><li>• Programas de educación y sensibilización turística para la comunidad</li><li>• Reuniones en las que las comunidades locales están involucradas para tratar temas turísticos</li><li>• Visitantes que reciben información sobre prácticas de turismo sostenible antes de su visita al destino y en el destino.</li></ul>
<b>Impacto de la información</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nivel de inclusión de las opiniones y propuestas de la comunidad en la planificación turística.</li><li>• Nivel de satisfacción de la comunidad con la calidad y cantidad de información que recibe sobre las cuestiones turísticas y la sostenibilidad.</li><li>• Porcentaje de residentes que comprenden el significado del turismo sostenible.</li><li>• Porcentaje de residentes que reconocen las ventajas que tiene el turismo para el desarrollo de la comunidad.</li><li>• Aspectos o principios de la sostenibilidad turística incorporados en la planificación estratégica del GAD.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimientos del sector turístico que aplican conceptos de turismo sostenible en su empresa.</li> </ul>
<p><b>Acciones que determinan la participación de la comunidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de los residentes en la identificación de necesidades y oportunidades para la sostenibilidad turística</li> <li>• Porcentaje de participación de la comunidad en la toma de decisiones turísticas.</li> <li>• Porcentaje de proyectos turísticos liderados por la comunidad.</li> <li>• Existencia de iniciativas de emprendimiento local</li> <li>• Contribución de la comunidad en la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales.</li> <li>• Número de establecimientos turísticos que ofrecen interpretación sobre la práctica del turismo sostenible.</li> <li>• Número de establecimientos que cuentan con certificaciones en el marco de un programa medioambiental o de sostenibilidad.</li> </ul>

Fuente: (ONU, 2005)

Elaboración Propia

### **2.2.3. Centro Histórico y turismo sostenible**

#### **2.2.3.1. Centro Histórico**

Los centros históricos son la parte más antigua de cualquier ciudad, representan las primeras construcciones de su fundación e incluyen espacios donde se ubican los principales mercados, comercios, oficinas públicas y casas de las familias fundadoras. Estos espacios representan lo que en alguna época de la historia no solo fue el corazón mismo de las ciudades si no toda su extensión (Ramos Sánchez & Terrazas Juárez, s.f).

Según el Coloquio de Quito definió el término Centro Histórico como;

Todos aquellos asentamientos humanos vivos, fuertemente condicionados por una estructura física proveniente del pasado, reconocibles como representativos de la evolución de un pueblo. Como tales se comprenden, tanto asentamientos que se mantienen íntegros, desde aldeas o ciudades, como aquellos que a causa de su

crecimiento, constituyen hoy parte de una estructura mayor. UNESCO-PNUD (1977) citado en (Chateloin, 2008, p. 17)

Así se llega al concepto actual de centro histórico, el mismo que encierra dos dimensiones la espacial y la temporal. De acuerdo con la FLACSO – Ecuador (2009) su carácter de centralidad por su ubicación física dentro de las ciudades y por su funcionalidad, permitió; la sucesión de diversas expresiones arquitectónicas y sociales, y; el surgimiento de una serie de hechos históricos relevantes producidos a lo largo del tiempo. Así mismo señala; “durante siglos lo que hoy se conoce como centro histórico albergó todas las funciones que caracterizan a una ciudad, para lo cual; se produjeron tipologías arquitectónicas y urbanas específicas que respondieron a la diversidad y dimensión de las necesidades ciudadinas” (p.33).

El reconocimiento del centro histórico en el marco urbano de la ciudad se produce por el acelerado proceso de urbanización y modernización de la sociedad resultado del modelo de industrialización que se implementa a partir del siglo XV. Los cambios acelerados generan preocupación en las élites locales quienes se preocupan ante el riesgo de pérdida del imaginario cultural nacional (CARRION 2006; 174) citado en (FLACSO 2009, p.34).

En ese marco, en América Latina le apuesta por mejorar las condiciones de los centros históricos hace más de 40 años; lo que según Delavaud (2008) “parte de la idea de preservación de estos espacios, iniciando con la preservación de los edificios históricos y la rehabilitación de gran parte de sus barrios centrales, además del intento por revitalizaciones eficaces en contextos difíciles de prioridad social” (p.34).

Los centros históricos son considerados espacios de grandes oportunidades; las plazas y las calles peatonales se convierten en lugares acogedores y los edificios vueltos a pintar aportan el decorado necesario para los comercios y los servicios. La intención es que este espacio sea atractivo para los habitantes del resto de la ciudad, para los visitantes nacionales y por supuesto, para los turistas. (Delavaud, 2008, p.34).

Por tanto, el centro histórico de una ciudad, con su rica historia, arquitectura y cultura, representa un activo invaluable para el desarrollo del turismo. Sin embargo, es crucial que este desarrollo sea sostenible, preservando el patrimonio cultural y mejorando la calidad de vida de los residentes.

### **2.2.3.2.El centro histórico como atractivo turístico**

Por su riqueza patrimonial y cultural estos espacios ofrecen una experiencia turística única, basada en la inmersión en la historia y la cultura local. Además, los centros históricos pueden revitalizar la economía local y promover su desarrollo.

El centro histórico puede albergar una variedad de tipos de turismo, entre los que destacan:

- Turismo cultural: Visitas a museos, monumentos, iglesias y centros históricos, motivadas por el interés en conocer la historia y las tradiciones locales.
- Turismo gastronómico: Que permite disfrutar de la gastronomía local en restaurantes y mercados tradicionales.
- Turismo de eventos: Participación en festivales, ferias y eventos culturales, que enriquecen la experiencia turística y generan dinamismo en la ciudad.
- Turismo de negocios: Congresos, conferencias y reuniones en instalaciones ubicadas en el centro histórico, aprovechando su atractivo y accesibilidad.

### **2.2.3.3. Turismo sostenible en el Centro Histórico**

Para garantizar la sostenibilidad del turismo en el centro histórico, es necesario adoptar una serie de medidas que minimicen el impacto negativo y maximicen los beneficios para la comunidad local y el medio ambiente.

Entre las más importantes se considera: la conservación del patrimonio mediante la restauración y preservación de edificios históricos y otros; la implementación de sistemas eficientes de recolección y reciclaje de residuos; el uso de energías renovables; el fomento de la movilidad sostenible mediante el uso del transporte público, la bicicleta y los desplazamientos a pie y la participación comunitaria que permita el involucramiento de los residentes en la gestión e impulso de la actividad turística.

### **2.2.3.4. Evolución del Turismo en el Centro Histórico de Riobamba**

Según datos de la Municipalidad de Riobamba y la Cámara de Turismo de Chimborazo (2023), se considera que en el centro histórico de la ciudad, ha existido un incremento de la actividad turística expresada a través de los siguientes parámetros:

- Aumento del número de turistas nacionales que visitan el centro histórico, especialmente durante feriados y temporadas vacacionales. Este crecimiento lo atribuyen a una mayor conciencia sobre la riqueza histórica y cultural de la ciudad, así como a una mejora en la infraestructura vial y de servicios turísticos.
- Diversificación de la oferta turística, la misma que ha evolucionado más allá de las visitas a iglesias y conventos, incorporando experiencias más inmersivas como rutas gastronómicas, talleres artesanales, visitas a museos temáticos y turismo comunitario, lo que ha permitido atraer a un público más amplio y satisfacer diferentes intereses.
- Creciente demanda por experiencias auténticas y enriquecedoras, lo que ha impulsado el desarrollo de productos turísticos basados en el patrimonio cultural de Riobamba. Los visitantes muestran un gran interés por conocer la historia, las tradiciones y las costumbres de la ciudad, así como por interactuar con las comunidades locales.

### **2.2.3.5. Rol de la comunidad en el turismo sostenible del Centro Histórico**

La comunidad local es un actor fundamental en el desarrollo del turismo sostenible en el centro histórico. Su participación es esencial para:

- **Preservación de la cultura:** Los residentes locales son los guardianes de la cultura y las tradiciones, y pueden transmitir este conocimiento a los visitantes.
- **Generación de empleo:** El turismo puede crear oportunidades de empleo para los residentes locales, mejorando su calidad de vida.
- **Empoderamiento:** La participación en la gestión del turismo empodera a la comunidad y les brinda un sentido de pertenencia.
- **Sostenibilidad a largo plazo:** La comunidad local tiene un interés a largo plazo en la sostenibilidad del turismo, ya que depende de la preservación de su patrimonio y calidad de vida.

Finalmente, se puede decir que el centro histórico es un recurso invaluable para el desarrollo del turismo sostenible. Al promover la conservación del patrimonio, la participación comunitaria y la adopción de prácticas sostenibles, las ciudades pueden transformar sus centros históricos en destinos turísticos atractivos y dinámicos.

### **2.3.Estado del Arte**

El desarrollo a escala humana contribuye a entender que el mejoramiento de la calidad de vida no es una búsqueda individual o solitaria y que la sociedad no es una agregación de individuos. Los miembros de una comunidad comparten y difieren de acuerdo con sus intereses, formas de ver la vida, principios y valores, limitaciones, condiciones específicas de acceso a bienes y otros recursos; los que, a su vez, están estrechamente relacionados con la búsqueda del bienestar. Estas características dan lugar a grupos sociales que buscan una mayor calidad de vida, y en esa medida, el desarrollo a escala humana identifica la autodependencia como proceso que fomenta la participación en las decisiones, la creatividad social, autonomía política, distribución justa de la riqueza y tolerancia a la diversidad de identidades (Moreno & Ochoa, 2011).

Para ello, al interior de la sociedad deben existir vínculos estrechos entre las entidades e instituciones que promueven el desarrollo y las comunidades en las cuales se organiza la población, a través de la participación ciudadana.

En Colombia los Ministerios de Agricultura, Comercio, Industria y Turismo han aplicado diferentes metodologías y modelos para involucrar a la población de lugares y territorios específicos en procesos de desarrollo, producción y generación económica de diferentes sectores, entre ellos el turismo; dos modelos usados fueron el de las Cadenas Productivas, que se trabajó desde el Ministerio de Agricultura, y el de Cadenas de Valor del Instituto Alexander Humboldt

La participación comunitaria es considerada de gran importancia en el mundo contemporáneo para garantizar la sostenibilidad de los Programas o Proyectos de Desarrollo a nivel local, y su esencia es involucrar a la población en la toma de decisiones, a partir de la identificación conjunta de los problemas o necesidades, y la búsqueda de alternativas de

solución; para ello, en este proceso, cada vez más los actores implicados deben “formar parte” y “sentirse parte” para que puedan “tomar parte” (Pérez, 2014).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzar los Objetivos en 15 años.

Actualmente, se está progresando en muchos lugares, pero, en general, las medidas encaminadas a lograr los Objetivos todavía no avanzan a la velocidad ni en la escala necesarias. El año 2020 debe marcar el inicio de una década de acción ambiciosa a fin de alcanzar los Objetivos para 2030.

En ese marco, el turismo al igual que otras actividades económicas ha acogido los distintos enunciados del llamado “Informe Brundtland”, con el cual se buscó promover el desarrollo sustentable a través de acciones que ayuden a lograr “integridad ecológica, eficiencia económica y equidad social”. Al hablarse de sostenibilidad, a decir del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y la OMT, se tiene el objetivo de crear una mejor vida para toda la población; tanto en el presente como para el futuro. Por ende, una de las características de la idea de sustentabilidad radica en ser opuesto al “cortoplacismo” por fundamentarse en una visión a largo plazo y; para el caso del turismo, reconociendo los límites del desarrollo turístico.

Al respecto, de acuerdo con Tarlombani da Silveira (2005); el turismo debe realizarse de manera ordenada, enmarcado en una visión a largo plazo y que contribuya al desarrollo económico de las regiones mejorando la calidad de vida de la población local y garantizando la conservación ambiental en los espacios de destino. Esta visión se sustenta en lo indicado por la Organización Mundial del Turismo (1998) para quienes, el turismo sustentable es entendido como “aquel que satisface las necesidades presentes de los turistas, al mismo tiempo que preserva los destinos e incrementa nuevas oportunidades para el futuro”; es decir compatibiliza el desarrollo turístico y la conservación de los recursos utilizados en dicho desarrollo.

A este momento es importante destacar que el turismo sostenible no es una forma distinta de hacer turismo, sino más bien, este puede ser definido como “aquel turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”; tal como lo señala el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente et al. (2006). Al hablar de turismo sustentable, se considera la importancia de buscar una relación más productiva y armoniosa entre el visitante, la comunidad local y el lugar; evitando el desgaste de los recursos naturales y culturales, el engaño al visitante y la explotación de la población local (Garrod & Fyall 1998:201).

## **CAPÍTULO III. METODOLOGIA.**

### **3.1. Tipo de Investigación.**

Cuantitativa – Descriptiva pues el propósito es caracterizar el proceso de participación de la comunidad para la sostenibilidad turística a través del análisis de tres dimensiones que son el acceso a información, impacto y acciones en las que participa la comunidad orientada a la sostenibilidad turística. Este análisis se realizó a partir de un conjunto de indicadores cuantificables que permitieron comprender el problema tal como se presenta en la realidad.

Se aplicó la investigación documental con el fin de detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio (Hernández Sampieri et al., 2014). En esta investigación se procedió al análisis y sistematización de información escrita obtenida de publicaciones científicas, libros, y documentos oficiales de la Organización Mundial del Turismo, Ministerio de Turismo del Ecuador, y GAD Riobamba.

Así mismo, se aplicó la investigación de campo que se basa en la observación y en el estudio sistemático del comportamiento que tiene un hecho con el objetivo de obtener datos. (Hernández Sampieri et al., 2014) Esto permitió el acercamiento del investigador con el sector de estudio y sus involucrados, posibilitando la recolección de las percepciones de la población investigada, quienes proporcionaron a través de la aplicación de diversos instrumentos información significativa para la presente investigación.

El método implementado en el presente estudio es el inductivo- deductivo que inició con observaciones individuales, a partir de las cuales se plantearon generalizaciones cuyo contenido rebasa el de los hechos inicialmente observados. Las generalizaciones permiten hacer predicciones cuya confirmación las refuerza y cuyo fracaso las debilita y puede obligar a modificarlas o hasta rechazarlas. Este método acepta la existencia de una realidad externa y postula la capacidad del hombre para percibirla a través de sus sentidos y entenderla por medio de su inteligencia. (Pérez Tamayo, 2019). Siendo importante en esta investigación, puesto que se ha procedido a la recolección de datos por cada uno de los actores y sectores involucrados en el centro histórico de la ciudad de Riobamba, para posteriormente proceder al análisis de datos que permiten el establecimiento de conclusiones sobre el nivel de participación de la comunidad para el desarrollo turístico sostenible.

### **3.2. Diseño de Investigación**

El procedimiento empleado fue no experimental u observacional; consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández Sampieri et al., 2010)

En este caso, el propósito fue capturar la situación investigada de la manera como se presenta en la realidad, sin alterar la variable de estudio.

También, el diseño de investigación se tipifica como transversal, ya que la variable será analizada en un tiempo específico y una sola vez. Los diseños transversales tienen como objeto recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, siendo su propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández Sampieri et al., 2010)

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Para la generación de información se utilizó la técnica de la encuesta, por lo cual se diseñaron 2 cuestionarios con una escala de Likert de 1 a 5, siendo 1 Nunca, 2 Rara vez, 3 A veces, 4 Casi siempre, 5 Siempre; que fueron aplicadas de manera presencial. El primer instrumento se aplicó en los establecimientos turísticos que ofertan servicios de operación, alojamiento y alimentos y; bebidas dentro del centro histórico (Anexo 4); mientras que el segundo, fue aplicado a los comerciantes y residentes del sector. (Anexo 5)

También se aplicó una entrevista estructurada a la autoridad encargada de la gestión turística del GAD Municipal del cantón Riobamba (Anexo 6), con la finalidad de profundizar el análisis respecto al trabajo que han venido realizando las autoridades correspondientes en torno a garantizar el involucramiento de la comunidad en los procesos orientados a la sostenibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Riobamba.

En ese marco, la entrevista fue diseñada considerando 5 categorías de análisis: relevancia de la sostenibilidad turística en la gestión desarrollada por el municipio de la ciudad, metas propuestas para alcanzar la sostenibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Riobamba, determinación de canales y estrategias de comunicación impulsadas por el GAD para garantizar a la comunidad el acceso a información, acciones para la sostenibilidad turística y mecanismos tendientes a lograr la incorporación de la población en la gestión turística.

Estos criterios fueron considerados con el fin de saber la importancia que tiene para las autoridades locales el desarrollo de un turismo sostenible y en esa medida también identificar las acciones impulsadas entorno a las tres dimensiones consideradas para este estudio.

#### **3.3.1. Validez de los instrumentos**

Para la validez de los cuestionarios pertenecientes a este trabajo de investigación, se contó con la revisión del tutor PhD. Diego Calvopiña, docente de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional de Chimborazo. (Anexo 7)

#### **3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos**

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) se realizó en primer lugar; una prueba piloto al 15% de la muestra con respecto

a los segmentos de estudio, para aplicar el Alpha de Cronbach con el fin de determinar el nivel de fiabilidad de los instrumentos mencionados.

Para el rango de medición de este trabajo de investigación, se utilizó el método de Alpha de Cronbach, en donde los autores Chaves & Rodriguez (2018), nos detallan los intervalos de confiabilidad y su valoración de fiabilidad en la siguiente tabla:

**Tabla 2.**

Rango de medición Alpha de Cronbach

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

**Fuente:** (Chaves-Barboza & Rodríguez-Miranda, 2018)

Para considerar a un cuestionario fiable dentro de los criterios del Alpha de Cronbach, el valor de este; debe ser igual o superior a 0,7. Es decir, su valoración de fiabilidad deberá ser aceptable, bueno o excelente, de acuerdo con el valor calculado de los ítems analizados.

### **3.3.2.1. Cuestionario dirigido prestadores de servicios turísticos**

**Tabla 3.**

Confiabilidad cuestionario dirigido a prestadores de servicios turísticos.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,911	18

Elaboración propia

Se obtuvo como resultado del análisis de confiabilidad 0,911 lo que significa que el cuestionario aplicado a los prestadores de servicios turísticos del centro histórico de la ciudad de Riobamba tiene un nivel de fiabilidad excelente, demostrando que el cuestionario tiene consistencia interna y por tanto es adecuada para la investigación.

### 3.3.2.2. Cuestionario dirigido a comerciantes y residentes.

**Tabla 4.**

Confiabilidad cuestionario dirigido a comerciantes y residentes.

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,815	13

Elaboración propia.

Se obtuvo como resultado del análisis de confiabilidad 0,815 lo que significa que el cuestionario aplicado a los comerciantes y residentes del centro histórico de la ciudad de Riobamba tiene un nivel de fiabilidad bueno, demostrando que el cuestionario tiene una consistencia interna y por tanto es adecuada para la investigación.

### 3.4. Población de estudio

La población de estudio está conformada por las personas que forman parte del centro histórico de la ciudad de Riobamba y que se encuentran directamente relacionadas con este sector, como son comerciantes, residentes y prestadores de servicios turísticos de operación, alojamiento y alimentos y bebidas.

Según la resolución emitida por el Ministerio de Turismo que declara al Centro Histórico de Riobamba como Rincón Mágico, establece que la zona cuenta con 53 establecimientos turísticos. (MINTUR, 2023b) En ese marco, y en virtud de no contar con el número específico según el servicio que prestan; se consideró su proporcionalidad en función del catastro turístico nacional, que establece que en la ciudad de Riobamba existen 308 establecimientos. (MINTUR, 2023a). Por tanto, se trabaja con el total de la población distribuida según se indica en la siguiente tabla.

**Tabla 5.**

Número de establecimientos turísticos ubicados en el Centro Histórico de Riobamba que conforman la población investigada

<b>Servicio</b>	<b>Prestadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Alimentos y bebidas	39	73,70%
Alojamiento	10	19,81%
Operadoras turísticas	4	6,49%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Fuente: (MINTUR, 2023b)

Elaboración propia

Por otra parte, para determinar la población de comerciantes y residente, se consideró el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2020 -2030 del cantón Riobamba; donde se manifiesta que los bienes inmuebles declarados dentro del centro histórico son utilizados para

vivienda y comercio un 82,66%, servicios públicos el 3,83% y para fines religiosos 3,43%. Con respecto al uso destinado a vivienda y comercio se distribuye de acuerdo con el siguiente detalle:

**Tabla 6.**

Número de bienes inmuebles ubicados en el Centro Histórico de Riobamba que conforman la población investigada

<b>Tipo</b>	<b>Bienes inmuebles</b>	<b>Porcentaje</b>
Comercio	337	84,89%
Vivienda	60	15,11%
<b>Total</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>

Fuente: (GAD Riobamba, 2020)

Elaboración propia

Por lo que la población de estudio conformada por comerciantes y residentes se establece en función de los bienes inmuebles declarados como patrimoniales, los cuales son 397.

### 3.5. Tamaño de la muestra

Por el número de unidades de análisis que constituye la población de prestadores turísticos del centro histórico, se decide trabajar con su totalidad, conformada por los establecimientos antes indicados en la Tabla 5.

En el caso de los residentes y comerciantes se aplica la siguiente fórmula para la obtención de la muestra:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

**Donde:**

N = población

Z= nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = margen de error

**Datos:**

N = 397

Z = 95% (1,96)

p = 0,5

q = 0,5

e = 5%

$$n = \frac{397 * (95\%)^2 * 0,5 * 0,5}{(5\%)^2 * (397 - 1) + (95\%)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{397 * 3,84 * 0,25}{(5\%)^2 * (396) + (95\%)^2 * 0,25}$$

$$n = \frac{397 * 3,84 * 0,25}{0,99 + 3.84 * 0,25}$$

$$n = \frac{381,12}{0,99 + 3.84 * 0,25}$$

$$n = \frac{381,12}{0,99 + 0,96}$$

$$n = \frac{381,12}{1,95}$$

$$n = 196$$

El criterio para la selección de la muestra se realizó mediante un muestreo probabilístico estratificado, es decir, se dividió a la población en dos segmentos; residentes y comerciantes

La muestra está conformada por 196 bienes inmuebles distribuidos así:

**Tabla 7.**

Número de comerciantes y residentes que conforman la muestra.

<b>Tipo</b>	<b>Bienes inmuebles</b>	<b>Porcentaje</b>
Comerciantes	166	84,89%
Residentes	30	15,11%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia.

### 3.6. Unidad de análisis

Sobre la unidad de análisis se ha considerado a 53 prestadores de servicios turísticos y a una muestra de 196 comerciantes y residentes del centro histórico de la ciudad de Riobamba, quienes dan razón sobre el acceso a información, el impacto de la información y las acciones que han realizado a partir del conocimiento sobre sostenibilidad turística.

### 3.7. Métodos de análisis, y procesamiento de datos.

Los resultados obtenidos se presentan a través de tablas y gráficos de frecuencia por cada dimensión de análisis; acceso, impacto y acciones implementadas; organizadas en función de los hallazgos obtenidos a partir de las percepciones de los prestadores de servicios turísticos y de los residentes y comerciantes del Centro Histórico de la Ciudad de Riobamba.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Después de obtener los resultados mediante la aplicación de los cuestionarios a los prestadores de servicios turísticos y a los comerciantes y residentes del centro histórico de la ciudad de Riobamba; así como también la entrevista a la autoridad encargada, se efectuó el análisis descriptivo de cada uno de los ítems, lo cual permitió generar el análisis, interpretación y discusión de los resultados. Las tablas y gráficos se encuentran en los anexos de la investigación (Anexo 8).

#### 4.1.1. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos:

**Tabla 8.**

Análisis e interpretación de resultados de los prestadores de establecimientos turísticos.

N°	Ítems	Análisis e Interpretación
<b>Información General</b>		
a)	Género	Se determina que los prestadores de servicios de operación, alojamiento y alimentos y bebidas en su mayoría son de género masculino con un 52,83% frente al 47,17% de los prestadores de género femenino.
b)	Edad	Se manifiesta que la edad de los prestadores en los establecimientos turísticos un 24,53% tienen entre 25 y 30 años, mientras que un 20,75% tienen entre 31 y 35 años. El 16,98% tienen tanto los prestadores de 36 a 40 años como los de 41 a 45 años. Un 11,32% tienen más de 50 años y tan solo un 9,43% tienen entre 46 y 50 años.
c)	Servicio turístico ofertado	Se evidencia que los establecimientos turísticos en su mayoría son de alimentos y bebidas con el 73,58%, el 18,87% son de alojamiento y únicamente el 7,55%, brindan servicios de operación.
<b>Acceso a información</b>		
1	Recibe a través de algunos medios o canales información sobre turismo sostenible.	El 28,30% de los encuestados indica que nunca o solo a veces recibe información sobre turismo sostenible a través de algún medio; un 24,50% recibe esta información rara vez, mientras que solo un 15,10% la recibe casi siempre, y apenas el 3,80% afirma recibirla siempre. Se concluye que la mayoría de los prestadores nunca o solo a veces reciben información.
2	Participa en talleres, cursos o programas de concienciación organizados por instituciones públicas o privadas orientadas al cuidado y preservación del centro histórico de la ciudad de Riobamba.	Se observa que un 47,20% nunca participa en talleres, cursos o programas de concienciación sobre el cuidado del centro histórico, lo que indica una baja participación en este tipo de eventos. Un 28,30% rara vez participa, y un pequeño 9,40% lo hace a veces, mientras que el 13,20% asiste casi siempre y solo el 1,90% asiste siempre. Se concluye que la mayoría nunca ha participado en talleres, cursos o programas de concienciación.

3	Ha sido invitado a participar en programas de educación y sensibilización sobre sostenibilidad turística	El 60,40% de los encuestados nunca ha sido invitado a programas de educación sobre sostenibilidad turística. El 18,90% ha sido invitado rara vez, mientras que un 9,40% ha recibido invitaciones a veces. Tanto el 5,70% de los encuestados que ha sido invitado casi siempre como el 5,70% que ha sido invitado siempre representan una porción menor. Se concluye que la mayoría nunca ha sido invitada a programas de educación sobre sostenibilidad turística.
4	Ha participado en reuniones convocadas por instituciones públicas o privadas orientadas al fortalecimiento e inserción de la comunidad en el desarrollo turístico del centro histórico de Riobamba.	Un 62,30% de los encuestados nunca ha asistido a reuniones sobre desarrollo turístico del centro histórico. Un 18,90% asiste rara vez y solo un 5,7% lo hace a veces, mientras que el 11,3% asiste casi siempre y un mínimo 1,9% siempre. Se concluye que la mayoría nunca ha asistido a reuniones sobre desarrollo turístico del centro histórico.
5	Brinda información sobre prácticas de turismo sostenible a los turistas, antes y durante su visita al destino.	El 37,70% de los encuestados nunca brinda información sobre prácticas de turismo sostenible a los turistas, lo que podría deberse a una falta de conocimiento en el tema. Un 22,6% lo hace a veces y un 18,9% rara vez, mientras que el 5,7% lo hace casi siempre y el 15,1% siempre. Se concluye que la mayoría nunca brinda información sobre prácticas de turismo sostenible.

#### **Impacto de la información**

6	Se incorporan aspectos o principios de la sostenibilidad turística en la planificación estratégica de su organización	El 37,70% de los encuestados señala que nunca incorpora aspectos de sostenibilidad en la planificación estratégica de su organización, un 24,50% lo hace a veces, mientras que el 17% los incorpora rara vez. Solo el 11,30% incorpora sostenibilidad casi siempre, y el 9,40% lo hace siempre. Se concluye que solo una minoría se enfoca en la sostenibilidad en sus planes estratégicos.
7	Aplica conceptos de turismo sostenible en su empresa.	El 37,70% de los encuestados nunca aplica conceptos de turismo sostenible en su empresa. Un 22,60% los aplica a veces, mientras que un 13,20% lo hace rara vez. Sin embargo, el 20,80% aplica estos conceptos siempre y un 5,70% lo hace casi siempre. Se concluye que hay cierto interés, pero aún falta una implementación a gran escala.
8	Han sido invitados a participar en la generación de propuestas para la planificación y gestión turística de la ciudad.	El 49,10% de los encuestados nunca ha sido invitado a participar en la generación de propuestas para la planificación y gestión turística. Un 24,50% ha sido invitado rara vez, y un 17% a veces. Un pequeño 7,50% ha sido invitado casi siempre y solo un 1,90% siempre. Se concluye que la mayoría de los prestadores nunca han sido invitados a participar en la generación de propuestas.
9	Se implementan estrategias para incorporar a los establecimientos turísticos del centro histórico de la ciudad de Riobamba, en las actividades turísticas.	El 37,70% indica que nunca se implementan estrategias para integrar establecimientos turísticos del centro histórico en actividades. Un 28,30% considera que estas estrategias se implementan rara vez, y un 17% a veces. Solo el 11,30% cree que estas estrategias se implementan casi siempre y un 5,70% siempre. Se concluye que la mayoría de los prestadores nunca son integrados.

10	Cree que las actividades turísticas desarrolladas en el centro histórico de la ciudad garantizan el cuidado del medio ambiente y preservación de los bienes patrimoniales.	El 34% de los encuestados no cree que las actividades turísticas en el centro histórico garanticen el cuidado ambiental y patrimonial, mientras que un 24,50% rara vez percibe que se logren estos objetivos. Un 22,60% considera que a veces se alcanza la sostenibilidad, y tanto el 9,40% que respondió casi siempre como siempre reflejan que existe ciertas excepciones respecto al impacto ambiental positivo del turismo.
11	Considera que las actividades turísticas impulsadas en el Centro Histórico de Riobamba están contribuyendo al desarrollo socioeconómico de los actores del sector.	El 30,20% de los encuestados opina que las actividades turísticas en el centro histórico contribuyen al desarrollo socioeconómico a veces, mientras que el 28,30% cree que rara vez lo hacen. Un 17% considera que estas actividades casi siempre o nunca generan beneficios socioeconómicos, mientras que solo un 7,50% considera que siempre contribuyen.
<b>Acciones que determinan la participación de la comunidad en la actividad turística</b>		
12	Participa en la identificación de necesidades y oportunidades para la sostenibilidad turística	El 37,70% de los encuestados nunca participa en la identificación de necesidades y oportunidades para la sostenibilidad turística, y un 34% lo hace rara vez. Un 17% participa a veces, mientras que el 7,5% participa casi siempre y el 3,8% siempre. Se concluye que la mayoría nunca participa en la identificación de necesidades y oportunidades para la sostenibilidad turística.
13	Participa en la toma de decisiones turísticas.	La mayoría de los encuestados (58,50%) nunca participa en la toma de decisiones turísticas. Un 18,90% participa a veces y el 17% rara vez, mientras que solo el 5,70% participa casi siempre y ninguno participa siempre.
14	Participa en proyectos turísticos liderados por la comunidad.	El 60,40% de los encuestados nunca participa en proyectos turísticos liderados por la comunidad, lo que muestra una baja participación en estos esfuerzos. Un 15,10% participa rara vez y otro 15,10% a veces, mientras que solo el 1,90% participa casi siempre y el 7,50% siempre. Se concluye que la mayoría de los prestadores no participan en proyectos turísticos liderados por la comunidad.
15	Existen iniciativas de emprendimiento local que fortalezcan la actividad turística	Un 37,70% considera que rara vez existen iniciativas de emprendimiento local para fortalecer la actividad turística, mientras que un 34% opina que estas iniciativas nunca están presentes. Solo un 15,10% observa su existencia a veces y un 13,20% casi siempre; nadie respondió que siempre existen. Se concluye que la mayoría indica rara vez existen iniciativas de emprendimiento local.
16	Contribuye en la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales del Centro Histórico de la ciudad.	El 30,20% de los encuestados contribuye a la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales a veces, y un 22,60% nunca contribuye. Otro 22,60% rara vez contribuye, mientras que el 20,80% lo hace casi siempre y solo un 3,80% siempre. Se concluye que la mayoría de los prestadores a veces contribuye a la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales.

17	Ofrece información sobre la práctica del turismo sostenible.	Un 30,20% de los encuestados nunca o rara vez ofrece información sobre turismo sostenible. Un 13,20% brinda esta información a veces, mientras que el 20,80% lo hace casi siempre y el 5,70% siempre. Se concluye que una parte significativa de la comunidad tiene una baja participación en la promoción del turismo sostenible.
18	Cuenta con certificaciones en el marco de un programa medioambiental o de sostenibilidad.	El 30,20% no posee certificaciones medioambientales o de sostenibilidad, mientras que el 24,50% indica que siempre las tiene. Un 18,90% rara vez posee certificaciones y un 17% a veces, mientras que el 9,40% las posee casi siempre. Se concluye que una parte importante de prestadores carece de certificaciones.

Elaboración propia.

#### 4.1.2. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los comerciantes y residentes:

**Tabla 9.**

Análisis e interpretación de resultados de los comerciantes y residentes.

Nº	Ítems	Análisis e Interpretación
<b>Información General</b>		
a)	Género	Se menciona que los comerciantes y residentes del Centro Histórico de la ciudad de Riobamba en su mayoría son de género femenino con un 69,90%, mientras que son de género masculino un 30,10%.
b)	Edad	Se menciona que el 50% de los comerciantes y residentes encuestados del centro histórico de la ciudad de Riobamba tienen entre 25 y 30 años, seguido por el 13,27% de los que tienen más de 50 años, el 11,73% tienen entre 36 y 40 años, el 10,20% tienen entre 31 y 35 años, mientras que tan solo el 9,69% y el 5,10% tienen de 41 a 45 años y de 46 a 50 años respectivamente.
<b>Acceso a información</b>		
1	Recibe a través de algunos medios o canales información sobre turismo sostenible.	El 32,70% de los encuestados nunca recibe información sobre turismo sostenible a través de medios o canales, y un 25,50% lo hace rara vez. Un 27,60% indica que recibe esta información a veces, mientras que solo el 9,20% la recibe casi siempre y el 5,10% siempre. Se concluye que la mayoría de los comerciantes y residentes tienen acceso limitado a la información sobre turismo sostenible.
2	Participa en talleres, cursos o programas de concienciación organizados por instituciones públicas o privadas orientadas al cuidado y preservación del centro histórico de la ciudad de Riobamba.	Una gran mayoría, el 70,90%, de los encuestados nunca participa en talleres o cursos de concienciación sobre la preservación del centro histórico. Un 21,90% participa rara vez, y solo un 6,10% lo hace a veces. La participación casi siempre es del 1%, y ninguno participa siempre. Se concluye que existe una baja asistencia a eventos de concienciación entre los comerciantes y residentes.
3	Se desarrolla programas de educación y sensibilización sobre	El 56,60% considera que nunca se desarrollan programas de educación y sensibilización sobre sostenibilidad turística para

sostenibilidad turística dirigida a los residentes y comerciantes del centro histórico de la ciudad de Riobamba.

residentes y comerciantes del centro histórico, y un 31,60% opina que estos programas rara vez se llevan a cabo. Un 9,70% percibe que se desarrollan a veces, mientras que solo el 1% considera que estos programas se implementan casi siempre o siempre.

4 Ha participado en reuniones convocadas por instituciones públicas o privadas orientadas al fortalecimiento e inserción de la comunidad en el desarrollo turístico del centro histórico de Riobamba.

El 67,90% de los encuestados nunca ha participado en reuniones convocadas por instituciones para fortalecer la comunidad en el desarrollo turístico del centro histórico. Un 13,80% participa rara vez, y el 15,80% lo hace a veces. Solo el 1,50% ha participado casi siempre, y el 1% siempre.

### Impacto de la información

5 Han sido invitados a participar en la generación de propuestas para la planificación y gestión turística de la ciudad.

El 73,50% de los encuestados nunca ha sido invitado a participar en la generación de propuestas para la planificación y gestión turística de la ciudad. Un 17,30% ha recibido esta invitación rara vez, mientras que el 6,60% ha sido invitado a veces. Solo el 1,50% ha sido invitado casi siempre y el 1% siempre. Se concluye que la gran mayoría de los comerciantes y residentes están excluidos de la toma de decisiones en el desarrollo turístico.

6 Se implementan estrategias para incorporar a los residentes y comerciantes del centro histórico de la ciudad de Riobamba en las actividades turísticas.

La mitad de los encuestados (50,50%) considera que nunca se implementan estrategias para incorporar a los residentes y comerciantes en las actividades turísticas, y un 30,10% cree que estas estrategias rara vez se llevan a cabo. Un 14,30% percibe que estas estrategias se implementan a veces, mientras que un 4,10% opina que casi siempre y un 1% que siempre.

7 Cree que las actividades turísticas desarrolladas en el centro histórico de la ciudad garantizan el cuidado del medio ambiente y preservación de los bienes patrimoniales.

Un 29,10% de los encuestados considera que rara vez las actividades turísticas en el centro histórico garantizan el cuidado ambiental y la preservación del patrimonio, mientras que un 27,60% opina que nunca lo hacen. Un 25,50% cree que estas actividades logran estos objetivos a veces, y un 10,70% casi siempre. Solo un 7,10% cree que siempre se garantiza el cuidado ambiental y patrimonial.

8 Considera que las actividades turísticas impulsadas en el Centro Histórico de Riobamba están contribuyendo al desarrollo socioeconómico de los actores del sector.

Un 26% de los encuestados considera que las actividades turísticas en el Centro Histórico de Riobamba contribuyen a veces al desarrollo socioeconómico de los actores del sector. Un 24,50% piensa que esto ocurre rara vez, mientras que el 17,90% opina que casi siempre contribuyen. Un 17,30% considera que casi siempre hay una contribución socioeconómica y un 14,30% cree que siempre la hay. Se concluye que hay una percepción dividida, aunque predominan las opiniones que cuestionan el impacto socioeconómico positivo de las actividades turísticas.

### Acciones que determinan la participación de la comunidad en la actividad turística

9 Participa en la identificación de necesidades y oportunidades para la sostenibilidad turística

El 58,70% de los encuestados nunca participa en la identificación de necesidades y oportunidades para la sostenibilidad turística. Un 24,50% participa rara vez, y un 13,30% lo hace a veces. Solo un 1,50% participa casi siempre, y un 2% siempre. Se concluye que la mayoría de los

		comerciantes y residentes no están involucrados en estos procesos clave para la sostenibilidad.
10	Participa en la toma de decisiones turísticas.	Un 74% de los encuestados nunca participa en la toma de decisiones turísticas. Un 20,40% participa rara vez, y un 4,10% lo hace a veces. Solo un 1% participa casi siempre y un 0,5% siempre. Se concluye que la mayoría de los comerciantes y residentes no tienen influencia en las decisiones relacionadas con el turismo en la ciudad.
11	Participa en proyectos turísticos liderados por la comunidad.	El 73% de los encuestados nunca participa en proyectos turísticos liderados por la comunidad. Un 20,40% participa rara vez, mientras que un 5,10% lo hace a veces. Ninguno de los encuestados participa casi siempre o siempre.
12	Existen iniciativas de emprendimiento local que fortalezcan la actividad turística	El 45,90% de los encuestados considera que nunca existen iniciativas de emprendimiento local que fortalezcan la actividad turística. Un 31,60% piensa que estas iniciativas rara vez existen, mientras que un 14,30% opina que a veces. Un 5,10% cree que casi siempre existen estas iniciativas, y solo un 3,10% piensa que siempre.
13	Contribuye en la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales del Centro Histórico de la ciudad.	Un 42,90% de los encuestados considera que nunca contribuye a la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales del centro histórico. Un 20,90% lo hace rara vez, y un 14,80% a veces. Un 8,20% contribuye casi siempre, y un 13,30% siempre. Se concluye que, aunque una parte de la comunidad está comprometida con la conservación, la mayoría no está involucrada de manera activa o constante en estas actividades.

Elaboración propia

#### 4.1.3. Entrevista:

Realizada a la Coordinadora de Turismo del GAD-Riobamba.

Con respecto a la entrevista realizada a la Ing. María Cristina Uzcátegui Riofrío como coordinadora de los procesos de desarrollo turístico del municipio de Riobamba; se obtuvieron los siguientes hallazgos; los mismos que fueron organizados en 4 categorías de análisis: relevancia de la sostenibilidad turística, metas propuestas para alcanzar la sostenibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Riobamba, acceso a información y estrategias de comunicación, y; finalmente, acciones para la sostenibilidad turística.

#### Relevancia de la sostenibilidad turística

Respecto a la relevancia que tiene para el GAD de Riobamba la sostenibilidad turística; se determinó que su importancia repercute en el desarrollo de actividades turísticas sostenibles y sustentables a partir del cumplimiento de estándares que permitan certificar a la ciudad como destino sostenible. Lo que se aprecia cuando señala:

“Es importante debido a que nos va a permitir desarrollar actividades turísticas de manera prolongada en el tiempo, de manera sostenible y sustentable” y continúa al decir “Como municipio de Riobamba se está trabajando para que en unos 2 años podamos consolidar el proyecto de ser un destino sostenible a través de cumplimiento de estándares con la WTM que nos permitan obtener esta certificación”.

### **Metas propuestas para alcanzar la sostenibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Riobamba**

Se menciona que en la planificación estratégica de la Dirección Turística se han determinado una serie de propuestas y acciones orientadas a fortalecer la actividad turística sostenible del centro histórico de la ciudad, a través de la creación de circuitos, experiencias turísticas, atractivos turísticos e iniciativas locales orientadas a la rehabilitación de la identidad y valoración del patrimonio, así lo indica;

“En este año, en el mes de abril se obtuvo el reconocimiento del primer rincón mágico a nuestro centro histórico patrimonial, en el que se ha trabajado dos circuitos, tenemos nueve experiencias turísticas dentro del centro histórico, 32 atractivos turísticos patrimoniales y 22 iniciativas locales. Adicional nuestro plan maestro sectorial de turismo, que está vigente hasta el año 2024, tenemos un proyecto identificado denominado rehabilitación de la identidad y valor patrimonial, en el que se establecen alrededor de 10 actividades las que están orientadas a impulsar la actividad turística en el sector de forma sostenible”.

### **Acceso a información y estrategias de comunicación.**

Con respecto a la categoría mencionada se indicó que el centro histórico cuenta con puntos de información turística, refiriéndose específicamente a la casa museo como un punto estratégico; así se aprecia cuando señala;

“Sí en la casa museo, está ubicado este punto ya que por su ubicación céntrica es representada por la casa museo y la tenemos porque es un edificio patrimonial, es un edificio de dominio del municipio y donde tenemos las facilidades para que ingresen turistas y para nosotros poderles entregar la información necesaria”.

Así mismo al referirse a los medios y canales utilizados para promover el turismo sostenible en el centro histórico; se manifiesta el uso principalmente de redes sociales o página del municipio de Riobamba;

“A través de nuestras redes sociales, tanto de turismo que lo podemos encontrar en Facebook o Instagram como Riobamba Turismo o del municipio de Riobamba, se han implementado algunas campañas donde se incentiva los recorridos por el centro histórico”

Además, se aprecia la importancia que tiene para la entrevistada la promoción de Riobamba como “rincón mágico” lo que se considera fundamental para la activación turística de la zona;

“Se promociona el tema del rincón mágico, una importante declaratoria, pues reconoce a la ciudad que es capital de provincia y que cuenta con un número de atracciones importantes para la activación turística de la zona. Entonces este rincón mágico que fue declarado tuvo que cumplir con algunos parámetros, que justifican la importancia del centro histórico”.

Así mismo, al consultar si la DITUR cuenta con un inventario o datos estadísticos sobre el número de establecimientos que brindan información sobre la práctica de turismo sostenible; la entrevistada contesto tácitamente que era una actividad propia de cada establecimiento y; por tanto, no existe seguimiento o control sobre las acciones implementadas;

“No datos estadísticos de eso no tenemos. No se exige que los establecimientos hagan eso, se deja a criterio de cada uno”

Por otra parte, se indica que existen estrategias de comunicación utilizadas para concienciar a los habitantes sobre la preservación del centro histórico que van desde la creación de campañas publicitarias, hasta recorridos a lo largo del centro histórico. Sin embargo, cabe mencionar que las acciones no son dirigidas de manera explícita hacia la población involucrada en la zona, lo que se deduce de la narrativa de la entrevistada;

“Sí, tenemos una campaña denominada cuidar nuestro patrimonio, que está potenciada por la Dirección de Gestión de Patrimonio. Fue dirigida a 8 unidades de educativas, entre estas San Felipe Neri, San Vicente de Paúl, La Salle, Amelia Gallegos, Salesianos, Santa Mariana de Jesús, María Auxiliadora y Miguel Ángel León, teniendo un número aproximado de 1500 beneficiarios de los diversos recorridos”

Finalmente, se evidencia el interés por parte del GAD Municipal de desarrollar eventos de capacitación sobre diferentes temáticas que de manera directa o indirecta coadyuven al fortalecimiento de un turismo sostenible, dirigidos al público general y prestadores de servicios; lo que constituye una propuesta relevante para garantizar la calidad y pertinencia de las actividades turísticas.

“Sí, bueno, a través del proceso de desarrollo turístico tenemos un programa que está dentro de innovación y capacitación turística, dirigida tanto a público general como a nuestros prestadores de servicio. Desde el mes de junio se han generado varias capacitaciones con expositores a nivel nacional e internacional para generar el tema de calidad en la prestación de servicios, hemos tenido importantes ponentes como por ejemplo Jorge Mollier, que es director de una certificadora que trabaja con la WTM en

Latinoamérica, así también hemos tenido la participación del argentino Pablo Sububini que tuvimos la anterior semana justamente en las capacitaciones de manera por webinar y se trabajó en gestión de destinos basados en la calidad”. “Entonces sí hemos generado varias capacitaciones en el tema de calidad turística, además que hace años atrás había tenido un convenio con la certificadora TURCER una que certificaron varios emprendimientos turísticos, centros de turismo comunitario, etc”.

### **Acciones para la sostenibilidad turística**

Con el fin de conocer los proyectos que se han impulsado desde el municipio de Riobamba para el desarrollo de un turismo sostenible; desde la narrativa de la coordinadora de turismo del GAD, se percibe que las acciones se han desarrollado principalmente con la participación de los operadores turísticos, a fin de identificar en primera instancia sus necesidades y a partir de ello la generación de propuestas que permitan el fortalecimiento de la actividad turística. Lo que se observa cuando manifiesta;

“Sí, por supuesto que sí. Hemos mantenido mesas de diálogo ya desde hace un par de meses de tecnificación, la nueva administración en la que se ha incorporado a ellos para poder conversar, cuáles son las necesidades que tienen actualmente; principalmente los operadores turísticos trabajan en el City Tour que lo estamos denominando rincón mágico, con ellos hemos trabajado e identificado la ruta de las cúpulas del cielo, que son una ruta que ingresan al Teatro León y al edificio de Correos del Ecuador. Estos edificios son de dominio municipal, entonces para nosotros es bastante importante dentro de la oferta. Se está trabajando también para crear un modelo de gestión en donde las operadoras puedan ingresar a estos sitios sin reserva, sino más bien ya pagando un valor para cada uno de los pasajeros”.

Por otra parte, se proponen actividades para promover la participación de la comunidad en el desarrollo turístico. De acuerdo con el criterio de la entrevistada considera que la metodología aplicada para la creación del nuevo plan maestro sectorial de turismo sería una herramienta útil y funcional para lograr la participación de habitantes y actores turísticos de la ciudad;

“Si, bueno, hay el tema de iniciar con el proceso de desarrollar el nuevo plan maestro sectorial de turismo, que está puesto en marcha desde el año 2014, pues del actual que tenemos desde 2021, este constituye una herramienta de participación ciudadana, pues el tema de levantamiento de línea base de diagnóstico se lo hace con la población, con los distintos actores turísticos de la ciudad. Entonces del primer plan maestro ya se llevó a cabo bajo esta metodología y el segundo que lo desarrollamos desde el próximo año”

## **Incorporación de la población en la gestión turística**

De lo mencionado, se concluye que la participación de la población en la gestión turística se concentra en la fase inicial de diagnóstico y de manera puntual en determinados momentos de la gestión; donde se han vinculado algunos actores sociales y turísticos. Sin embargo, cabe mencionar que no es una actividad permanente, continua o sostenida en las diferentes etapas de la gestión turística; ni tampoco involucra directamente a los actores y sectores procedentes del centro histórico.

“Se han generado mesas de trabajo, no con la ciudadanía que trabaja o vive netamente en el centro histórico, pero sí con los actores sociales y turísticos que están involucrados en la zona”. “Además, para lo de rincón mágico se hizo un levantamiento de 22 iniciativas locales que no son prestadores de servicio, pero que si tienen un tema de atracción dentro de la zona, como por ejemplo hemos trabajado con los artesanos, con las personas que de manera ambulante también trabajan en la zona y que constituyen algo representativo para la ciudad, como por ejemplo las personas que venden ponche, la señora de los helados de paila que está en el parque y cosas así, no netamente con los habitantes del centro histórico”

### **4.2. Discusión**

- **Acceso a información**

De los resultados obtenidos sobre la variable acceso a información se desprende que es deficiente; pues el 69,06% del total de operadores turísticos, servicios de alimentación y alojamiento; y, el 80,23% de residentes y comerciantes del centro histórico Riobamba, consideran que nunca o rara vez han recibido información sobre turismo sostenible sea mediante algún medio de información, participación en talleres u otros eventos de formación orientadas al cuidado y preservación del centro histórico; no han sido invitados a programas de educación y sensibilización sobre sostenibilidad turística, ni a reuniones convocadas por instituciones públicas y/o privadas orientadas al fortalecimiento e inserción de la comunidad en el desarrollo turístico del centro histórico, lo que se corrobora con las reflexiones de la coordinadora de turismo del GAD Municipal de Riobamba, quien señala el desarrollo de ciertas actividades de difusión y capacitación que evidencian un proceso poco sostenido, discontinuo, generalizado; lo que no permite evaluar el impacto generado por estas.

Esto sin duda, incide negativamente en el desarrollo de una gestión turística sostenible, que responda a los requerimientos y necesidades sociales, culturales y ambientales, pues a criterio de Gursoy y Rutherford (2004) la cantidad y calidad de consultas y reuniones en las que las comunidades locales se informan, conocen y se involucran, la calidad de las interacciones entre residentes locales y responsables de la toma de decisiones turísticas repercute en el fortalecimiento de la conciencia y compromiso de los ciudadanos, quienes a criterio de

(Carrillo, 2021) no estarán preparados para evitar los impactos negativos que puede tener la actividad turística para el medio ambiente y las comunidades anfitrionas si no se concientizan y participan activamente en el desarrollo de las actividades turísticas.

Así mismo Navarro Gamboa, Vazquez Solís, Van't Hooft, & Reyes Agüero (Navarro Gamboa et al., 2019) consideran necesario empoderar a las comunidades locales, para logra un equilibrio entre el desarrollo turístico y la preservación del entorno; para lo cual es fundamental la creación de estrategias y recursos informativos dirigidos a la comunidad. Así, el turismo se convertirá en una herramienta para el bienestar de todos, tanto en el presente como en el futuro.

Acceder a información sobre sostenibilidad turística es esencial para empoderar a las comunidades y lograr un turismo más equitativo y responsable. Al proporcionar conocimientos y herramientas se crean oportunidades para una participación consciente en la construcción de un futuro turístico sostenible.

- **Impacto de la información**

De acuerdo con los hallazgos obtenidos sobre el impacto que ha generado la información sobre sostenibilidad turística en los actores sociales del Centro Histórico de la ciudad de Riobamba, se determinó que a pesar de que en la Planificación Estratégica del GAD Municipal del cantón Riobamba (2020) se propone una gestión turística sostenible, sin embargo; en el caso de los establecimientos turísticos ubicados en el sector señalaron que nunca y a veces incorporan dentro de sus planificaciones estratégicas principios para la sostenibilidad turística o aplican conceptos relacionados; lo que se contradice con las directrices establecidas en el PLANDETUR 2020 donde se asevera la necesidad urgente de implementar en el Ecuador una gestión turística sostenible “que cuide la riqueza histórico-cultural, el medio ambiente, las comunidades y reactive la economía” (Rivera Guerrero, 2019)

Según Bertoni (2008) la planificación estratégica es una opción viable para impulsar el desarrollo turístico sostenible, como un proceso de cambio cualitativo que garantice el aprovechamiento de los espacios turísticos. La planificación estratégica, desde el punto de vista metodológico consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos prioritarios para definir los cursos de acción a manera de estrategias y alcanzar dichos objetivos Carrera, G. & Oviedo, M. (2022); desde este enfoque, el no incorporar los fundamentos del turismo sostenible como objetivo importante dentro de la planificación estratégica es una muestra de que las organizaciones turísticas del centro histórico establecen metas, políticas y estrategias de cara a una actividad turística unilateral.

Por ello es necesario el empoderamiento y participación comprometida de la comunidad, sector público y privado, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, entre otros, para la generación de propuestas a corto, mediano y largo plazo que permitan innovar la oferta turística actual como una estrategia sostenible de contribución al bienestar colectivo. Sin

embargo, se aprecia que los esfuerzos y estrategias implementadas por el GAD municipal para incorporar a los actores turísticos y comunidad (residentes y comerciantes del centro histórico de la ciudad de Riobamba) aún son incipientes, lo que refleja la escasa inclusión de las opiniones y propuestas de la comunidad en la planificación turística.

Pues, a criterio de Moreno, Sariago y Ávila (2018) la planificación de la actividad turística es el primer paso para garantizar que el desarrollo turístico sea satisfactorio para todos los actores involucrados. Por tanto, debe ser el resultado de un proceso reflexivo y flexible donde se logre la implicación de gestores, actores sociales y miembros de las organizaciones; con quienes se podrán definir aquellas áreas en las que es preciso actuar, las prioridades e indicadores que permitan definir las políticas y líneas de actuación, objetivos concretos, plazos de ejecución y los recursos que se destinen a cada área de actuación. Para lograrlo “debe existir una voluntad real de participación ciudadana, entendida de la forma más amplia posible estimulando a la participación de todas las entidades y asociaciones que formen el entramado social de la ciudad” (Fernández, 2020) pg.98

- **Acciones determinan la participación de la comunidad.**

Los resultados obtenidos respecto a las acciones que determinan la participación de la comunidad (prestadores de servicios turísticos, residentes y comerciantes) en el desarrollo del turismo sostenible evidencian desde la narrativa de los actores sociales una escasa participación tanto para la identificación de necesidades y oportunidades para la sostenibilidad, la toma de decisiones relacionadas a la actividad turística así como para la participación en proyectos turísticos liderados por la comunidad o la generación de iniciativas de emprendimiento local que favorezcan la actividad turística; lo que repercute en su compromiso para la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales del centro histórico de la ciudad o para la difusión y socialización de prácticas de turismo sostenible.

Pues como señalan García, Ramírez-Casallas y Valderrama-Riveros (Murcia García et al., 2020):

La participación de los ciudadanos en el desarrollo local, es relevante en estos periodos en donde las realidades sociales presentan vastas perspectivas que demandan soluciones inmediatas, requiriéndose de la unión y la solidaridad, el trabajo autogestionado de la comunidad para hacerle frente a las soluciones planteadas desde la base social...El deseo de servir a la comunidad involucra la energía interna y el motor que mueve a la persona al compromiso colectivo, factor determinante y requerido para el desarrollo del turismo desde las propias propuestas que se incluyan en el sistema de planeación participativa” p. 145-146.

Si no se logra un proceso participativo de forma planificada, sistemática, metodológica que nazca desde las principales esferas gubernamentales a nivel local y de los diferentes sectores

que conforman el centro histórico de la ciudad de Riobamba, se corre el riesgo de afectar su valor cultural, la calidad de vida de los residentes y las oportunidades económicas locales.

Por ello es necesario un cambio de actitud principalmente de los responsables de la gestión turística y de todos quienes de manera pública o privada están vinculados a esta actividad. Es menester implicarse en una práctica orientada a la sostenibilidad turística, con la participación de autoridades, sectores económicos, productivos, de servicios y comunidad. El fin, lograr su concienciación y la participación eficaz en los procesos de planificación turística y en la toma de decisiones responsables, fundamentadas y pertinentes que promuevan la conservación de los atractivos turísticos y los recursos comunitarios y medioambientales. (Tenor Peña, 2014)

### 4.3. Comprobación de hipótesis

#### 4.3.1. Comprobación de hipótesis específica 1

- Ho: El nivel de acceso a información que tienen los actores turísticos sobre turismo sostenible es bajo
- H1: El nivel de acceso a información que tienen los actores turísticos sobre turismo sostenible es alto.

**Tabla 10.**

Acceso a información sobre sostenibilidad turística.

Escala	Prestadores de servicios turísticos		Residentes y comerciantes	
	N	%	N	%
Nunca	125	47,17%	447	57,02%
Rara vez	58	21,89%	182	23,21%
A veces	40	15,09%	116	14,80%
Casi siempre	27	10,19%	25	3,19%
Siempre	15	5,66%	14	1,79%
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>	<b>784</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

Según los resultados obtenidos, respecto al nivel de acceso a información sobre turismo sostenible por parte de prestadores de servicios turísticos, residentes y comerciantes del centro histórico de la ciudad de Riobamba se detectó que en la mayor parte de indicadores relacionados a la dimensión acceso a información (anexo 8: tabla 18 y 23) se inclinan a la opción nunca y rara vez; con un porcentaje total del 69,06% y el 80,23% respectivamente; mientras que el 25,28% en el caso de los prestadores de servicios turísticos y el 17,99% de los comerciantes y residentes del sector escogieron las opciones a veces y casi siempre; y, tan solo el 5,66% de prestadores de servicios y el 1,79% de residentes y comerciantes respondieron siempre. Lo que

demuestra que los canales, medios o actividades tendientes a proveer de información sobre turismo sostenible aún es deficiente, teniendo acceso a ella un porcentaje bajo de actores sociales.

**Toma de decisión:** Se confirma la Ho. que indica el nivel de acceso a información que tienen los actores turísticos sobre turismo sostenible es bajo.

#### 4.3.2. Comprobación de hipótesis específica 2

- Ho: el impacto que ha generado la información sobre sostenibilidad turística en la comunidad es bajo.
- H1: el impacto que ha generado la información sobre sostenibilidad turística en la comunidad es alto.

**Tabla 11.**

Impacto de la información sobre sostenibilidad turística en prestadores de servicio turísticos, comerciantes y residentes.

Escala	Prestadores de servicios turísticos		Residentes y comerciantes	
	N	%	N	%
Nunca	113	35,53%	331	42,22%
Rara vez	72	22,64%	198	25,26%
A veces	71	22,33%	142	18,11%
Casi siempre	33	10,38%	67	8,55%
Siempre	29	9,12%	46	5,87%
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>	<b>784</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos, respecto al impacto generado por la información sobre sostenibilidad turística en los actores del centro histórico de la ciudad de Riobamba se determinó en función de las respuestas a los indicadores establecidos para esta dimensión (anexo 8: Tabla 19 y 24) que el 58,17% de prestadores de servicios turísticos y el 67,48% de residentes y comerciantes consideran como respuestas predominantes las opciones nunca y rara vez; en el caso de la opción a veces y casi siempre suman un 32,71% los prestadores de servicios y un 26,76% los residentes, mientras que únicamente el 9,12% y el 5,87% respectivamente consideran que en la comunidad impacta la información sobre sostenibilidad turística siempre. Los porcentajes reflejan que en el caso de los prestadores de servicios turísticos el impacto es mayor que en los residentes, lo que puede explicarse por estar directamente relacionados a la actividad turística; sin embargo, en general se percibe que aún el impacto de la información en los actores sociales del centro histórico sigue siendo bajo.

**Toma de decisión:** Se confirma la Ho que indica el impacto que ha generado la información sobre sostenibilidad turística en la comunidad es bajo.

### 4.3.3. Comprobación de hipótesis específica 3

- Ho: Las acciones impulsadas por la comunidad a partir del conocimiento existente respecto a la sostenibilidad turística son insuficientes.
- H1: Las acciones impulsadas por la comunidad a partir del conocimiento existente respecto a la sostenibilidad turística son suficientes.

**Tabla 12.**

Acciones impulsadas por la comunidad para la sostenibilidad turística.

Escala	Prestadores de servicios turísticos		Residentes y comerciantes	
	N	%	N	%
Nunca	145	39,08%	577	58,88%
Rara vez	93	25,07%	231	23,57%
A veces	67	18,06%	101	10,31%
Casi siempre	42	11,32%	34	3,47%
Siempre	24	6,47%	37	3,78%
<b>Total</b>	<b>371</b>	<b>100%</b>	<b>980</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos, respecto a las acciones impulsadas por la comunidad para la sostenibilidad turística por parte de prestadores de servicios turísticos, residentes y comerciantes del centro histórico de la ciudad de Riobamba se evidenció que de acuerdo con los indicadores evaluados en esta dimensión (anexo 8: tabla 20 y 25) se inclinan a la opción nunca y rara vez; con un porcentaje total del 64,15% y el 82,45% respectivamente; el 29,38% en el caso de los prestadores de servicios turísticos y el 13,78% de comerciantes y residentes del sector escogieron las opciones a veces y casi siempre; y, tan solo el 6,47% de prestadores de servicios y el 3,78% de comerciantes y residentes respondieron siempre. Lo que demuestra que; la participación de la comunidad en actividades orientadas a la sostenibilidad turística es insuficiente.

**Toma de decisión:** Se confirma la Ho. que indica, las acciones impulsadas por la comunidad a partir del conocimiento existente respecto a la sostenibilidad turística son insuficientes.

### 4.3.4. Comprobación de hipótesis general

Los resultados obtenidos demuestran que se cumple la hipótesis general:

El nivel de participación comunitaria para la sostenibilidad turística del Centro Histórico de Riobamba es deficiente debido a un acceso limitado a información, bajo impacto percibido de dicha información e insuficientes acciones realizadas por parte de la comunidad para promover el turismo sostenible.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- De acuerdo a los datos proporcionados por los encuestados; se determinó que la comunidad conformada por comerciantes, residentes y prestadores de establecimientos turísticos del centro histórico de la ciudad de Riobamba tienen un nivel de acceso a información sobre sostenibilidad turística bajo, debido a la limitada existencia de canales, medios y actividades que contribuyan a la generación de información orientada a la sostenibilidad turística.
- Sobre el impacto de la información sobre sostenibilidad turística en los actores del centro histórico de la ciudad de Riobamba, se determinó que, aunque el GAD Municipal de Riobamba ha propuesto estrategias para una gestión turística sostenible, los establecimientos turísticos ubicados en el sector no reflejan un compromiso sólido con estos principios, pues en sus planificaciones estratégicas nunca o a veces incorporan aspectos claves del turismo sostenible, tampoco participan en los procesos de planificación turística, ni han logrado el involucramiento de la comunidad en las actividades turísticas, demostrando un impacto bajo.
- Finalmente, se concluye que los actores sociales del Centro Histórico de la ciudad de Riobamba tienen un nivel de participación insuficientes en la ejecución de acciones orientadas al fortalecimiento de la actividad turística, lo que se refleja según los hallazgos obtenidos en la escasa participación tanto para la identificación de necesidades y oportunidades, toma de decisiones turísticas, generación de proyectos turísticos, escasa participación en la construcción de iniciativas de emprendimiento local, en proyectos de conservación y promoción de los recursos naturales y culturales, entre otros.

### **5.2. Recomendaciones**

- Para mitigar las consecuencias negativas derivadas de la falta de información sobre sostenibilidad turística, es fundamental implementar estrategias de comunicación efectiva que involucren a todos los actores sociales. Entre ellas: desarrollo de campañas de comunicación y sensibilización que informen a los habitantes del centro histórico sobre los conceptos básicos de sostenibilidad turística, los beneficios de adoptar prácticas sostenibles y las amenazas que enfrenta el patrimonio cultural y natural; organización de talleres y capacitaciones para los habitantes, los empresarios turísticos y los gestores públicos, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos y habilidades en materia de sostenibilidad turística; participación activa de los habitantes en la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo turístico, a través de la creación de espacios de diálogo y consulta; señalización informativa en lugares estratégicos del centro histórico, para comunicar las normas de comportamiento y las buenas prácticas turísticas; uso de las tecnologías de la información y la comunicación para difundir información sobre sostenibilidad turística, a través de redes sociales, aplicaciones móviles y páginas web.

- Es necesario fortalecer la participación comunitaria, promover una mayor inclusión de la comunidad en la planificación turística, facilitando espacios de diálogo y colaboración donde tanto prestadores de servicios turísticos, como residentes y comerciantes puedan expresar sus necesidades y propuestas. Este proceso debe ser inclusivo y continuo para asegurar que las estrategias respondan a los intereses de todos los actores sociales.
- Para fortalecer la participación de la comunidad en el desarrollo de acciones orientadas al fortalecimiento de un turismo sostenible, se recomienda: creación de espacios de participación formales e informales donde los ciudadanos puedan expresar sus opiniones, ideas y propuestas sobre el desarrollo turístico; ejecución de programas de capacitación para que los ciudadanos adquieran los conocimientos y las herramientas necesarias para participar de manera efectiva en la gestión turística; el establecimiento de canales de comunicación claros y transparentes entre las autoridades, los empresarios turísticos y los ciudadanos; creación de organizaciones comunitarias y redes de colaboración que permitan a los ciudadanos organizarse y defender sus intereses; el reconocimiento a la participación ciudadana a través de incentivos como la participación en concursos, la obtención de certificaciones o el acceso a servicios municipales.
- Promover la participación ciudadana e involucrar a los habitantes en la toma de decisiones en la gestión turística permitirá la construcción de un modelo de desarrollo más sostenible y equitativo, que beneficie tanto a los residentes como a los visitantes potencializando actividades turísticas que contribuyan al desarrollo económico, social y cultural de la ciudad, sin comprometer la conservación del patrimonio y la calidad de vida de los residentes.

## CAPÍTULO VI. PROPUESTA

La presente propuesta surge ante los hallazgos obtenidos en la investigación, considerando necesario concienciar a los actores sociales del centro histórico de la ciudad de Riobamba sobre la importancia de la participación comunitaria para la sostenibilidad turística mediante el fomento de un enfoque colaborativo que permita involucrar a los prestadores de servicios turísticos, residentes y comerciantes del sector en la planificación y gestión del turismo.

Esta propuesta busca fortalecer el vínculo entre la comunidad y el turismo, debido a que la participación comunitaria es clave para garantizar un turismo sostenible que genere beneficios equitativos para todos los involucrados.

### 6.1. Objetivos

#### Objetivo General

Promover la participación de la comunidad en el desarrollo turístico sostenible del centro histórico de la ciudad de Riobamba, generando conciencia sobre sus beneficios y fomentando buenas prácticas de turismo sostenible.

#### Objetivos Específicos

1. Establecer estrategias de comunicación que permitan mejorar el acceso a información sobre sostenibilidad turística de los actores sociales del centro histórico de la ciudad de Riobamba.
2. Proponer estrategias que permitan concienciar a los actores sociales del centro histórico de la ciudad de Riobamba sobre la importancia de la sostenibilidad turística.
3. Fomentar estrategias que incentiven la participación de la comunidad del centro histórico de Riobamba en la implementación de acciones concretas de sostenibilidad turística.

### 6.2. Estrategias

#### Tabla 13.

Estrategias para la participación de la comunidad en el desarrollo turístico sostenible del centro histórico de la ciudad de Riobamba.

Actividad	Descripción de la actividad	Recursos	Responsable
<b>Estrategias de comunicación</b>			
Programas de capacitación en sostenibilidad turística	Implementación de cursos para guiar a los prestadores de servicios turísticos en técnicas de sostenibilidad turística.	Material educativo, instructores capacitados	GAD municipal.

Campana de comunicaci3n.	Lanzamiento de la campana de comunicaci3n para promover el turismo sostenible y dar a conocer los esfuerzos locales en sostenibilidad a travs de redes sociales y medios tradicionales.	Recursos grficos, redes sociales, medios locales	Responsable de comunicaci3n del GAD de Riobamba, prestadores de servicios tursticos del centro histrico.
<b>Estrategias de concienciaci3n</b>			
Talleres de sensibilizaci3n	Realizaci3n de taller para educar a la comunidad sobre prcticas sostenibles en turismo, incluyendo el uso responsable de recursos y la importancia de la conservaci3n.	Material didctico, espacios comunitarios, facilitadores expertos	Instituciones de educaci3n superior GAD Riobamba
Organizaci3n de eventos sobre buenas prcticas de turismo sostenible.	Realizaci3n de eventos donde se presenten proyectos locales relacionados con la sostenibilidad turstica, permitiendo la interacci3n directa entre la comunidad y los actores tursticos.	Espacios pblicos, materiales promocionales	GAD Municipal y dirigentes barriales.
<b>Estrategias que incentiven la implementaci3n de acciones para la sostenibilidad turstica</b>			
Organizaci3n de eventos culturales.	Organizaci3n de eventos que celebren la cultura local y promuevan el turismo sostenible, generando sentido de pertenencia en la comunidad.	Espacios pblicos, materiales promocionales, patrocinadores	GAD Municipal y grupos comunitarios
Reuniones comunitarias	Organizar encuentros para discutir ideas y proyectos tursticos.	Computadoras, proyector, papelotes.	Instituciones de educaci3n superior de la ciudad.
Involucramiento en Proyectos Locales	Incentivar a la participaci3n de la comunidad en diferentes proyectos como adcentamiento de espacios pblicos (parques y plazas) y viviendas, que mejoren el entorno y fortalezcan los vnculos comunitarios.	Boletines informativos.	GAD municipal de Riobamba / dirigentes barriales

Elaboraci3n propia

### 6.3. Cronograma de actividades

La campana de concienciaci3n se propone desarrollar en un lapso de 6 meses; a fin de crear las condiciones adecuadas para que cada una de las actividades se ejecuten con la participaci3n de todos y todas.

**Tabla 14.**

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Ejecución de estrategias de comunicación	X	X				
Ejecución de estrategias para la concienciación			X	X		
Ejecución de estrategias que motiven la implementación de acciones para la sostenibilidad turística					X	X
Evaluación parcial y final de los avances de la propuesta.		X		X		X

Elaboración Propia

**6.4. Estrategias de evaluación de la propuesta**

Para evaluar el impacto de la propuesta, se plantean las siguientes estrategias:

- Realizar encuestas antes y después de la implementación de la propuesta para medir cambios en la percepción y conocimiento sobre turismo sostenible entre los miembros de la comunidad; además de incluir preguntas sobre el grado de participación comunitaria en proyectos turísticos y su impacto percibido en el bienestar local.
- Reuniones y talleres participativos donde se discutan los resultados obtenidos a través de las encuestas y se recojan opiniones sobre la efectividad de las actividades realizadas, además que permitan ajustar las estrategias futuras con base en el feedback recibido por los actores sociales.
- Implementación de un sistema de monitoreo continuo que incluya revisiones periódicas del impacto turístico mediante observaciones directas, entrevistas con actores locales y análisis de datos cuantitativos. Este sistema permitirá ajustar las acciones en tiempo real y asegurar que se mantenga el enfoque sostenible.

**Evaluación final:** Al final del período de implementación es necesario realizar una evaluación que compile todos los datos recolectados, analice los impactos positivos y negativos, y proponga recomendaciones para futuras iniciativas.

## VII. REFERENCIAS

- Alvarado Ramos, E. N., Monge Moreno, C. R., & Carrión Buenaño, D. P. (2022). Impactos ambientales generados por la actividad turística en el Parque Nacional Machalilla, Manabí-Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(10), Article 10. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i10.4736>
- Ayuso, M. (2019). La sostenibilidad en el sector turístico: definiciones, modelos y casos paradigmáticos (Universitat Jaume I). [https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/186180/TFG\\_2019\\_Ayuso\\_Campos\\_Maria\\_Amparo.pdf?se](https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/186180/TFG_2019_Ayuso_Campos_Maria_Amparo.pdf?se)
- Bertoni, M. (2008). Turismo sostenible: Su interpretación y alcance operativo. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 17, 155-163. <https://doi.org/10.15446/rcdg.n17.10925>
- Camacho, E., Carrillo, A., Rioja, T., & Espinoza, E. (2016). Indicadores de sostenibilidad para el ecoturismo en México: Estado actual. *XIV(1)*, 156-168.
- Carrera Mora, G. N., & Oviedo Costales, M. S. (2022). Planificación estratégica para el desarrollo Turístico sostenible del cantón Pastaza. *Tierra Infinita*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.32645/26028131.1154>
- Carrillo, M. V. (2021). Título. *Vida Científica Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 4*, 9(17), Article 17. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/6621>
- Carrión Mena, F. (editor). (2001). Los centros históricos de América Latina y el Caribe. Quito, Ecuador : FLACSO Ecuador. <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/20927>
- Chaves-Barboza, E., & Rodríguez-Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), Article 1. <https://doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Damian, I. M. (2016). Estudio de la sostenibilidad en destinos turísticos a través de la participación comunitaria: El caso de la Costa del Sol.
- Fernández, J. L. F. (2020). El turismo sostenible en España. Análisis de los planes estratégicos de sostenibilidad de Zaragoza y Barcelona. *ROTUR. Revista de Ocio y Turismo*, 14(1), Article 1. <https://doi.org/10.17979/rotur.2020.14.1.5942>
- Font, X. (2018). Biosphere Responsible Tourism. *Biosphere Responsible Tourism*. <https://www.responsibletourismstitute.com/es/member/xavier-font/22>
- GAD Riobamba. (2020, 2030). Plan PDyOT 2020—2030—Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2020—2030—Municipio Riobamba. <https://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/ordenamiento-territorial/plan-pdyot-2020-2030#>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición). Mc Graw Hill. [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta edición). Mc Graw Hill. [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Honey, M. (2019). “La falta de sostenibilidad nos va a afectar a todos; ya nos está afectando” – DREFF. <https://www.dreff.org/2016/la-falta-de-sostenibilidad-nos-va-a-afectar-a-todos-ya-nos-esta-afectando/>

- Jiménez, C. C. (2006). Una revisión conceptual aplicada. *El periplo sustentable*, 11.
- MINTUR. (2023a). Catastro Turístico. Portal de servicios. <https://servicios.turismo.gob.ec/catastro-turistico/>
- MINTUR. (2023b). El primer Rincón Mágico del Ecuador fue declarado en Riobamba – Ministerio de Turismo. <https://www.turismo.gob.ec/el-primer-rincon-magico-del-ecuador-fue-declarado-en-riobamba/>
- Moreno, E., & Ochoa, F. (2011). Turismo Sostenible, Cadena de valor y Participación comunitaria en Suesca (Cundinamarca), Colombia. 12, 197-214.
- Moreno Melgarejo, A., Sariago López, I., & Ávila Bercial, R. (2018). La planificación y la gestión como herramientas de desarrollo de los destinos turísticos. *TURYDES Revista Turismo y Desarrollo local sostenible*, diciembre. <https://www.eumed.net/rev/turydes/25/gestion-destinos.html>
- Murcia García, C., Ramírez-Casallas, J. F., & Valderrama Riveros, O. C. (2020). La participación ciudadana, factor asociado al desarrollo del turismo sostenible: Caso ciudad de Ibagué (Colombia). *Anales de Geografía de la Universidad Complutense*, 40(1), 135-158. <https://doi.org/10.5209/aguc.69336>
- Narváez, M., Fernández, G., & Gutierrez, C. (2018). Participación de las Comunidades Organizadas en el Desarrollo Turístico Local (Paraguaná – Venezuela). *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 106. <https://doi.org/10.31876/revista.v23i81.23471>
- Navarro Gamboa, M., Vazquez Solís, V., Van 'T Hooft, A., & Reyes Agüero, J. A. (2019). Participación comunitaria y turismo alternativo en zonas indígenas en el contexto mexicano: Cuatro estudios de caso. *El Periplo Sustentable*, 36, 7. <https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i36.9081>
- OMT. (s. f.). ONU Turismo | Agencia especializada de las Naciones Unidas. Recuperado 17 de septiembre de 2024, de <https://www.unwto.org/es/acerca-de-onu-turismo>
- OMT. (2005). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook—Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos Guía práctica (Versión española)*.
- OMT. (2008). *Glosario de términos de turismo | OMT*. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- ONU. (2015). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible. Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- ONU, T. (2008). *Desarrollo Sostenible del Turismo | ONU Turismo*. <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Pérez, E. A. (2014). La participación comunitaria en la conservación del medioambiente: clave para el desarrollo local sostenible. 21.
- Pérez Tamayo, R. (2019). Evolución histórica de las ideas sobre el método científico. <https://profeinfo.wordpress.com/wp-content/uploads/2019/03/tema-mecc81todo-ruy-perez.pdf>
- Pololikashvili, Z. (2021). *Secretario General de ONU Turismo | ONU Turismo*. <https://www.unwto.org/es/zurab-pololikashvili>
- Ramos Sánchez, P. A., & Terrazas Juárez, A. R. (s.f). Los centros históricos como espacios para el desarrollo territorial: Nuevas propuestas desde un enfoque integral. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n9/e6.html>
- Rifai, T. (2017, septiembre 13). Taleb Rifai, OMT: «el turismo es una fuerza para el desarrollo sostenible». *Smart Travel News*. <https://www.smarttravel.news/taleb-rifai-omt-el-turismo-es-una-fuerza-para-el-desarrollo-sostenible/>

Rivas García, J., & Magadán, M. (2007). Los Indicadores de Sostenibilidad en el Turismo. Revista de economía. <https://elprincipalisimo.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/10/los-indicadores-de-sostenibilidad-en-el-turismo.pdf>

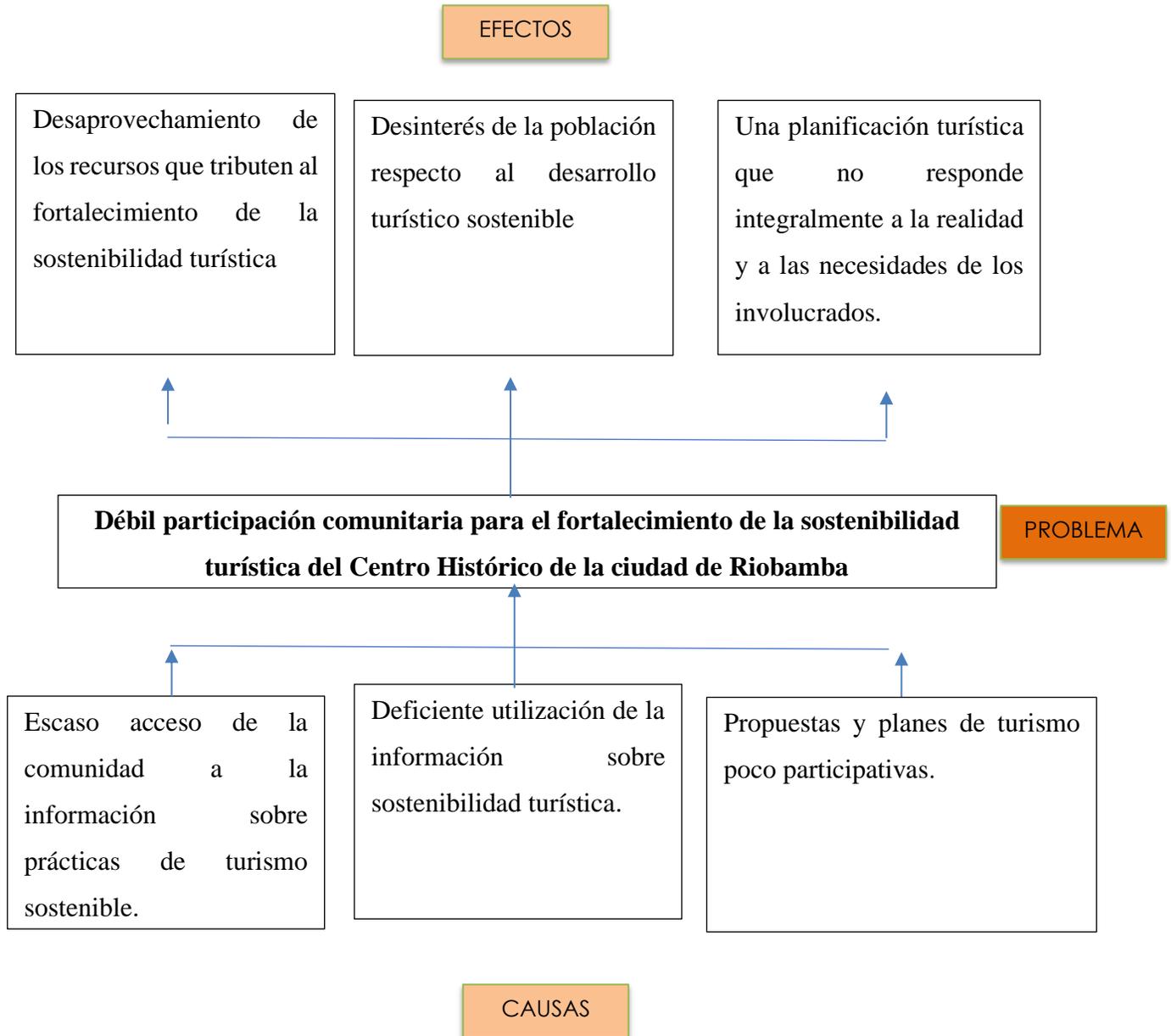
Rivera Guerrero, Á. (2019). Planeacion estrategica para el desarrollo sustentable en el sector turistico. Journal of business and entrepreneurial studie, 3(2), 11-22. <https://doi.org/10.31876/jbes.v3i2.22>

Tenor Peña, M. Á. (2014). Formación y conciencia de la comunidad dominicana: Pilar básico para el desarrollo turístico y económico. CULTUR: Revista de Cultura e Turismo, 8(1), 160-179.

Torres Lezama, V. (2013). Antropología del turismo. La industria sin chimeneas—2013. [https://www.academia.edu/6635586/ANTROPOLOG%C3%8DA\\_DEL\\_TURISMO\\_La\\_industria\\_sin\\_chimeneas\\_2013](https://www.academia.edu/6635586/ANTROPOLOG%C3%8DA_DEL_TURISMO_La_industria_sin_chimeneas_2013)

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1. Árbol de problemas



Elaborado por: Wellington Chávez

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones o Categorías	Definiciones	Indicadores	Método, Técnica, Instrumento
Participación comunitaria para la sostenibilidad turística	Acceso a la información	Si los ciudadanos saben que existe información sobre la práctica del turismo es más probable que intenten acceder a ella. suscitando un mayor interés por el proceso. (OMT, 2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios/canales utilizados para promover el turismo sostenible.</li> <li>Talleres, cursos o programas de formación en turismo sostenible ofrecidos a la comunidad.</li> <li>Programas de educación y sensibilización turística para la comunidad</li> <li>Reuniones en las que las comunidades locales están involucradas para tratar temas turísticos</li> <li>Visitantes que reciben información sobre prácticas de turismo sostenible antes de su visita al destino y en el destino.</li> </ul>	<b>Método</b> Documental Inductivo- Deductivo <b>Técnica</b> Encuesta Entrevista Análisis <b>Instrumento</b> Documental Cuestionarios Guion de preguntas
La intencionalidad de este proceso está dirigida a fomentar la iniciativa de los propios individuos respecto a la solución de los problemas de carácter comunitario, y eventualmente, a orientar su acción hacia los objetivos previstos. (Galeana y Sainz (2003) Fomentando la toma de conciencia, un sentido de responsabilidad que ayude a entender mejor y, finalmente, la acción, las personas pueden empezar a cambiar las cosas desarrollando una práctica de turismo sostenible. Todo ello precisa varios indicadores para medir el nivel de acceso, de impacto y de participación. (OMT, 2005)	Impacto de la información	Comprender cómo utilizan las comunidades y organismos la información sobre el turismo sostenible contribuye a garantizar la posible relevancia de ésta. (OMT, 2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de inclusión de las opiniones y propuestas de la comunidad en la planificación turística.</li> <li>Nivel de satisfacción de la comunidad con la calidad y cantidad de información que recibe sobre las cuestiones turísticas y la sostenibilidad.</li> <li>Porcentaje de residentes que comprenden el significado del turismo sostenible.</li> <li>Porcentaje de residentes que reconocen las ventajas que tiene el turismo para el desarrollo de la comunidad.</li> <li>Aspectos o principios de la sostenibilidad turística incorporados en la planificación estratégica del GAD.</li> <li>Establecimientos del sector turístico que aplican conceptos de turismo sostenible en su empresa.</li> </ul>	
	Acciones que determinan la participación de la comunidad	Las personas que promueven la práctica del turismo sostenible pretenden en última instancia influir en la conducta real de visitantes e interesados para conservar los atractivos turísticos y los recursos comunitarios y medioambientales. (OMT, 2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación de los residentes en la identificación de necesidades y oportunidades para la sostenibilidad turística</li> <li>Porcentaje de participación de la comunidad en la toma de decisiones turísticas.</li> <li>Porcentaje de proyectos turísticos liderados por la comunidad.</li> <li>Existencia de iniciativas de emprendimiento local</li> <li>Contribución de la comunidad en la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales.</li> <li>Número de establecimientos turísticos que ofrecen interpretación sobre la práctica del turismo sostenible.</li> <li>Número de establecimientos que cuentan con certificaciones en el marco de un programa medioambiental o de sostenibilidad.</li> </ul>	

Elaboración propia

### Anexo 3. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
General	General	General			
¿Cuál es el nivel de participación comunitaria para la sostenibilidad turística del Centro Histórico de la ciudad de Riobamba?	Analizar el nivel de participación comunitaria para la sostenibilidad turística del Centro Histórico de la ciudad de Riobamba mediante un sistema de indicadores	El nivel de participación comunitaria para la sostenibilidad turística del Centro Histórico de Riobamba es deficiente debido a un acceso limitado a información, bajo impacto percibido de dicha información e insuficientes acciones realizadas por parte de la comunidad para promover el turismo sostenible.	Participación comunitaria para la sostenibilidad turística  <b>Dimensiones</b> Acceso a la información Impacto de la información	<b>Método</b> Documental Inductivo-Deductivo  <b>Tipo de investigación</b> Cuantitativa Descriptiva Documental De campo  <b>Diseño de investigación</b> No experimental Transversal	La población de estudio está conformada por las personas que forman parte del centro histórico de la ciudad de Riobamba y que se encuentran directamente relacionadas con este sector, como son comerciantes, residentes y prestadores de servicios turísticos de operación, alojamiento y alimentos y bebidas.
Específicos	Específicos	Específicos			
¿Cuál es el nivel de acceso a información sobre turismo sostenible que tienen los actores turísticos?	Determinar el nivel de acceso a información sobre turismo sostenible que tienen los actores turísticos mediante un sistema de indicadores	Ho: El nivel de acceso a información que tienen los actores turísticos sobre turismo sostenible es bajo  H1: El nivel de acceso a información que tienen los actores turísticos sobre turismo sostenible es alto.	Acciones que determinan la participación de la comunidad.		
{ ¿Cuál es el impacto que ha generado la información sobre sostenibilidad turística en la comunidad?	Distinguir el impacto que ha generado la información sobre sostenibilidad turística en la comunidad mediante un sistema de indicadores	Ho: el impacto que ha generado la información sobre sostenibilidad turística en la comunidad es bajo.			

---

<p>¿Cuáles son las acciones impulsadas por la comunidad a partir del conocimiento existente respecto a la sostenibilidad turística?</p>	<p>Identificar las acciones impulsadas por la comunidad a partir del conocimiento existente respecto a la sostenibilidad turística mediante un sistema de indicadores</p>	<p>H1: el impacto que ha generado la información sobre sostenibilidad turística en la comunidad es alto.</p> <p>Ho: Las acciones impulsadas por la comunidad a partir del conocimiento existente respecto a la sostenibilidad turística son insuficientes.</p> <p>H1: Las acciones impulsadas por la comunidad a partir del conocimiento existente respecto a la sostenibilidad turística son suficientes.</p>
---	---	--

---

Elaboración propia

## Anexo 4. Encuesta a prestadores de servicios turísticos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE TURISMO**  
**ENCUESTA**

**DIRIGIDA A:** Prestadores de servicios turísticos de alimentos y bebidas, alojamiento y operadores en el centro histórico de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

**(Participación comunitaria).**

**Formulario Numero:**

**Fecha de la encuesta:**

**Encuestador:** Chávez Wellington

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Obtener datos para el proyecto “Participación comunitaria para la sostenibilidad turística en el centro histórico de la ciudad de Riobamba”. La misma que será aplicada a prestadores de establecimientos turísticos de alimentos y bebidas, alojamiento y operadores con el fin de conocer la atención que brindan a la participación de la comunidad como eje en el desarrollo del turismo sostenible.

### CONFIDENCIALIDAD

Los datos obtenidos serán de carácter anónimo debido a que son de uso exclusivo para la presente investigación. Lea detenidamente y responda con una (X) según su criterio a las siguientes preguntas.

#### ESCALA DE VALORACIÓN

1= Nunca                      2 = Rara vez      3 = A veces    4 = Casi siempre      5= Siempre

#### 1. Información General

a) ¿Cuál es su género?

1. Masculino	<input type="checkbox"/>	2. Femenino	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------	-------------	--------------------------

b) ¿Cuál es su edad?

1.	20-25	<input type="checkbox"/>
2.	26-31	<input type="checkbox"/>
3.	32-37	<input type="checkbox"/>
4.	38-43	<input type="checkbox"/>
5.	43- 49	<input type="checkbox"/>
6.	50 o más	<input type="checkbox"/>

c) ¿Actividad económica que realiza?

1.	Operadora turística	<input type="checkbox"/>
2.	Alimentos y bebidas	<input type="checkbox"/>
3.	Alojamiento	<input type="checkbox"/>

Ítems	N 1	RV 2	AV 3	CS 4	S 5
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					
1. Recibe a través de algunos medios o canales información sobre turismo sostenible.					
2. Participa en talleres, cursos o programas de concienciación organizados por instituciones públicas o privadas orientadas al cuidado y preservación del centro histórico de la ciudad de Riobamba.					
3. Ha sido invitado a participar en programas de educación y sensibilización sobre sostenibilidad turística					
4. Ha participado en reuniones convocadas por instituciones públicas o privadas orientadas al fortalecimiento e inserción de la comunidad en el desarrollo turístico del centro histórico de Riobamba.					
5. Brinda información sobre prácticas de turismo sostenible a los turistas, antes y durante su visita al destino.					
<b>IMPACTO DE LA INFORMACIÓN</b>					
6. Se incorporan aspectos o principios de la sostenibilidad turística en la planificación estratégica de su organización					
7. Aplica conceptos de turismo sostenible en su empresa.					
8. Han sido invitados a participar en la generación de propuestas para la planificación y gestión turística de la ciudad.					
9. Se implementan estrategias para incorporar a los establecimientos turísticos del centro histórico de la ciudad de Riobamba, en las actividades turísticas.					
10. Cree que las actividades turísticas desarrolladas en el centro histórico de la ciudad garantizan el cuidado del medio ambiente y preservación de los bienes patrimoniales.					
11. Considera que las actividades turísticas impulsadas en el Centro Histórico de Riobamba están contribuyendo al desarrollo socioeconómico de los actores del sector.					
<b>ACCIONES QUE DETERMINAN LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA</b>					
12. Participa en la identificación de necesidades y oportunidades para la sostenibilidad turística					
13. Participa en la toma de decisiones turísticas.					
14. Participa en proyectos turísticos liderados por la comunidad.					
15. Existen iniciativas de emprendimiento local que fortalezcan la actividad turística					
16. Contribuye en la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales del Centro Histórico de la ciudad.					
17. Ofrece información sobre la práctica del turismo sostenible.					
18. Cuenta con certificaciones en el marco de un programa medioambiental o de sostenibilidad.					

## Anexo 5. Encuesta a residentes y comerciantes.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE TURISMO**  
**ENCUESTA**

**DIRIGIDA A:** Comerciantes y residentes del centro histórico de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

(Participación comunitaria).

**Formulario Numero:**

**Fecha de la encuesta:**

**Encuestador:** Chávez Wellington

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Obtener datos para el proyecto “Participación comunitaria para la sostenibilidad turística en el centro histórico de la ciudad de Riobamba”. La misma que será aplicada a los comerciantes y residentes del centro histórico de la ciudad de Riobamba con el fin de conocer su participación como eje en el desarrollo del turismo sostenible.

### CONFIDENCIALIDAD

Los datos obtenidos serán de carácter anónimo debido a que son de uso exclusivo para la presente investigación. Lea detenidamente y responda con una (X) según su criterio a las siguientes preguntas.

#### ESCALA DE VALORACIÓN

1= Nunca

2 = Rara vez

3 = A veces

4 = Casi siempre

5= Siempre

### 1. Información General

¿Cuál es su género?

1. Masculino	<input type="checkbox"/>	2. Femenino	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------	-------------	--------------------------

¿Cuál es su edad?

1.	25-30	<input type="checkbox"/>
2.	31-35	<input type="checkbox"/>
3.	36-40	<input type="checkbox"/>
4.	41-45	<input type="checkbox"/>
5.	46- 50	<input type="checkbox"/>
6.	Más de 50	<input type="checkbox"/>

Ítems	N 1	RV 2	AV 3	CS 4	S 5
<b>ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					
1. Recibe a través de algunos medios o canales información sobre turismo sostenible.					
2. Participa en talleres, cursos o programas de concienciación organizados por instituciones públicas o privadas orientadas al cuidado y preservación del centro histórico de la ciudad de Riobamba.					
3. Se desarrolla programas de educación y sensibilización sobre sostenibilidad turística dirigida a los residentes y comerciantes del centro histórico de la ciudad de Riobamba.					
4. Ha participado en reuniones convocadas por instituciones públicas o privadas orientadas al fortalecimiento e inserción de la comunidad en el desarrollo turístico del centro histórico de Riobamba.					
<b>IMPACTO DE LA INFORMACIÓN</b>					
5. Han sido invitados a participar en la generación de propuestas para la planificación y gestión turística de la ciudad.					
6. Se implementan estrategias para incorporar a los residentes y comerciantes del centro histórico de la ciudad de Riobamba, en las actividades turísticas.					
7. Cree que las actividades turísticas desarrolladas en el centro histórico de la ciudad garantizan el cuidado del medio ambiente y preservación de los bienes patrimoniales.					
8. Considera que las actividades turísticas impulsadas en el Centro Histórico de Riobamba están contribuyendo al desarrollo socioeconómico de los actores del sector.					
<b>ACCIONES QUE DETERMINAN LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA</b>					
9. Participa en la identificación de necesidades y oportunidades para la sostenibilidad turística					
10. Participa en la toma de decisiones turísticas.					
11. Participa en proyectos turísticos liderados por la comunidad.					
12. Existen iniciativas de emprendimiento local que fortalezcan la actividad turística					
13. Contribuye en la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales del Centro Histórico de la ciudad.					

## Anexo 6. Entrevista a Autoridad



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE LAS CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE TURISMO**  
**ENTREVISTA**

**DIRIGIDA A:** Autoridades de instituciones públicas que estén involucradas en el turismo del centro histórico de la ciudad de Riobamba.

**Entrevistador:** Chávez Wellington

### **OBJETIVO DE LA ENTREVISTA**

La presente entrevista tiene como objetivo, obtener datos para el proyecto “Participación comunitaria para la sostenibilidad turístico en el Centro Histórico de la ciudad de Riobamba”

### **CONFIDENCIALIDAD**

Los datos obtenidos serán de carácter anónimo, porque son de uso exclusivo para lapresente investigación.

Lea detenidamente y responda según su criterio a las siguientes preguntas.

1. ¿Podría indicarme su nombre y responsabilidad en la institución por favor?
2. ¿Cuál es su formación académica?
3. ¿Qué importancia tiene para la institución la sostenibilidad turística?
4. ¿El centro histórico cuenta con puntos de información turística? ¿Cuáles y cuál es el objetivo de estos?
5. ¿En la planificación estratégica de la DITUR que metas se han definido para garantizar la sostenibilidad turística del centro histórico?

6. ¿Existen proyectos orientados a la sostenibilidad turística con la participación de los establecimientos turísticos?
7. ¿Qué estrategias de comunicación se utilizan en la ciudad para concienciar sobre la preservación del centro histórico?
8. ¿Cuáles son los medios/canales utilizados para promover el turismo sostenible en el centro histórico?
9. ¿Qué actividades se están impulsando para promover la participación de la comunidad en el desarrollo turístico?
10. ¿La DITUR cuenta con un inventario o datos estadísticos sobre el número de establecimientos que brindan información sobre la práctica de turismo sostenible?
11. ¿Se han desarrollado eventos de capacitación sobre sostenibilidad turística? ¿Cuáles? ¿A quiénes?
12. ¿Cómo se ha incorporado a la población del centro histórico en la planificación y gestión del turismo sostenible?

## Anexo 7. Validez de instrumentos (cuestionarios)



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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Calvopiña Andrade Diego Mauricio

**TÍTULO/GRADO:**

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

**UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:** Universidad Nacional de Chimborazo

**FECHA:** 26/02/2024

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

“Participación comunitaria para la sostenibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Riobamba”

**Variable:** Participación comunitaria

**El instrumento de medición es aplicado a:** Comerciantes y residentes del centro histórico de la ciudad de Riobamba.

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

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

**SUGERENCIAS:** .....

  
**Firma del Experto**  
 Ph.D. Diego Calvopiña



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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Calvopiña Andrade Diego Mauricio

**TÍTULO/GRADO:**

Ph.D.....	<input checked="" type="checkbox"/>
Doctor.....	<input type="checkbox"/>
Magíster.....	<input type="checkbox"/>

**UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:** Universidad Nacional de Chimborazo

**FECHA:** 26/02/2024

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"Participación comunitaria para la sostenibilidad turística del centro histórico de la ciudad de Riobamba"

**Variable:** Participación comunitaria

**El instrumento de medición es aplicado a:** Comerciantes y residentes del centro histórico de la ciudad de Riobamba.

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

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

**SUGERENCIAS:** .....

  
**Firma del Experto**  
 Ph.D. Diego Calvopiña

## Anexo 8. Tablas y Gráficos de Resultados

### - Prestadores de servicios turísticos.

**Tabla 15.**

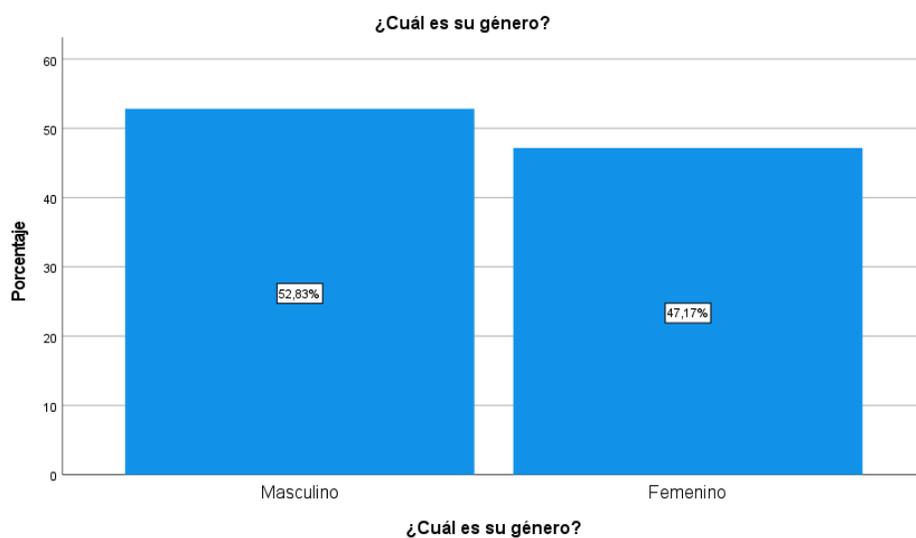
Género de los prestadores de servicios turísticos.

Frecuencia	N	%
Masculino	28	52,83%
Femenino	25	47,17%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

Elaboración propia

**Gráfico 1.**

Género de los prestadores de servicios turísticos.



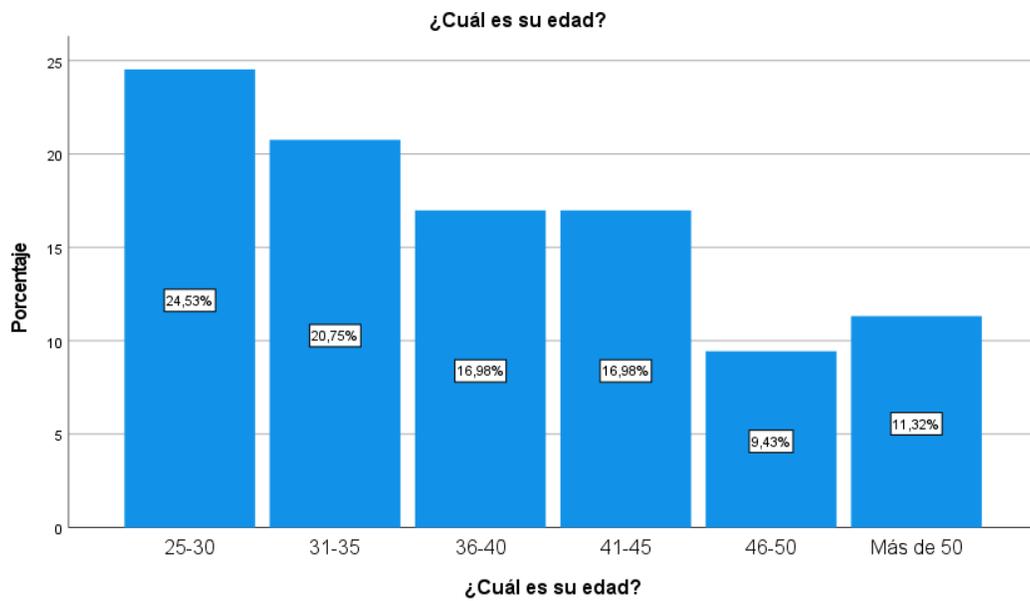
**Tabla 16.**  
Edad de los prestadores de servicios turísticos.

	Frecuencia	N	%
25-30		13	24,53%
31-35		11	20,75%
36-40		9	16,98%
41-45		9	16,98%
46-50		5	9,43%
Más de 50		6	11,32%
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100,0%</b>

Elaboración propia

**Gráfico 2.**

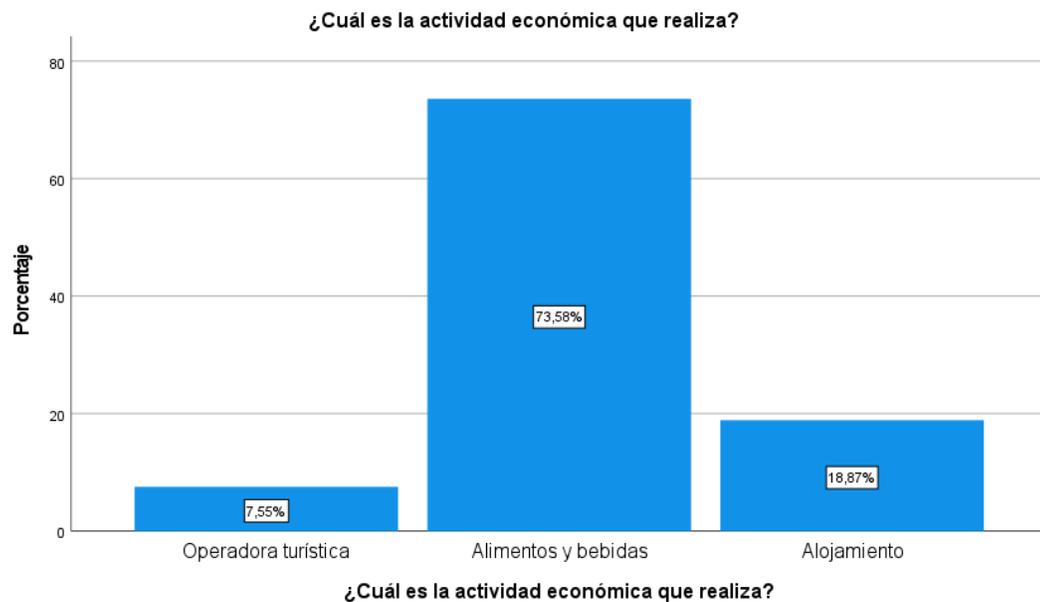
Edad de los prestadores de servicios turísticos.



**Tabla 17.**  
Servicio turístico que ofertan los prestadores.

Frecuencia	N	%
Operadora turística	4	7,55%
Alimentos y bebidas	39	73,58%
Alojamiento	10	18,87%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>

**Gráfico 3.**  
Servicio turístico que ofertan los prestadores.



**Tabla 18.**

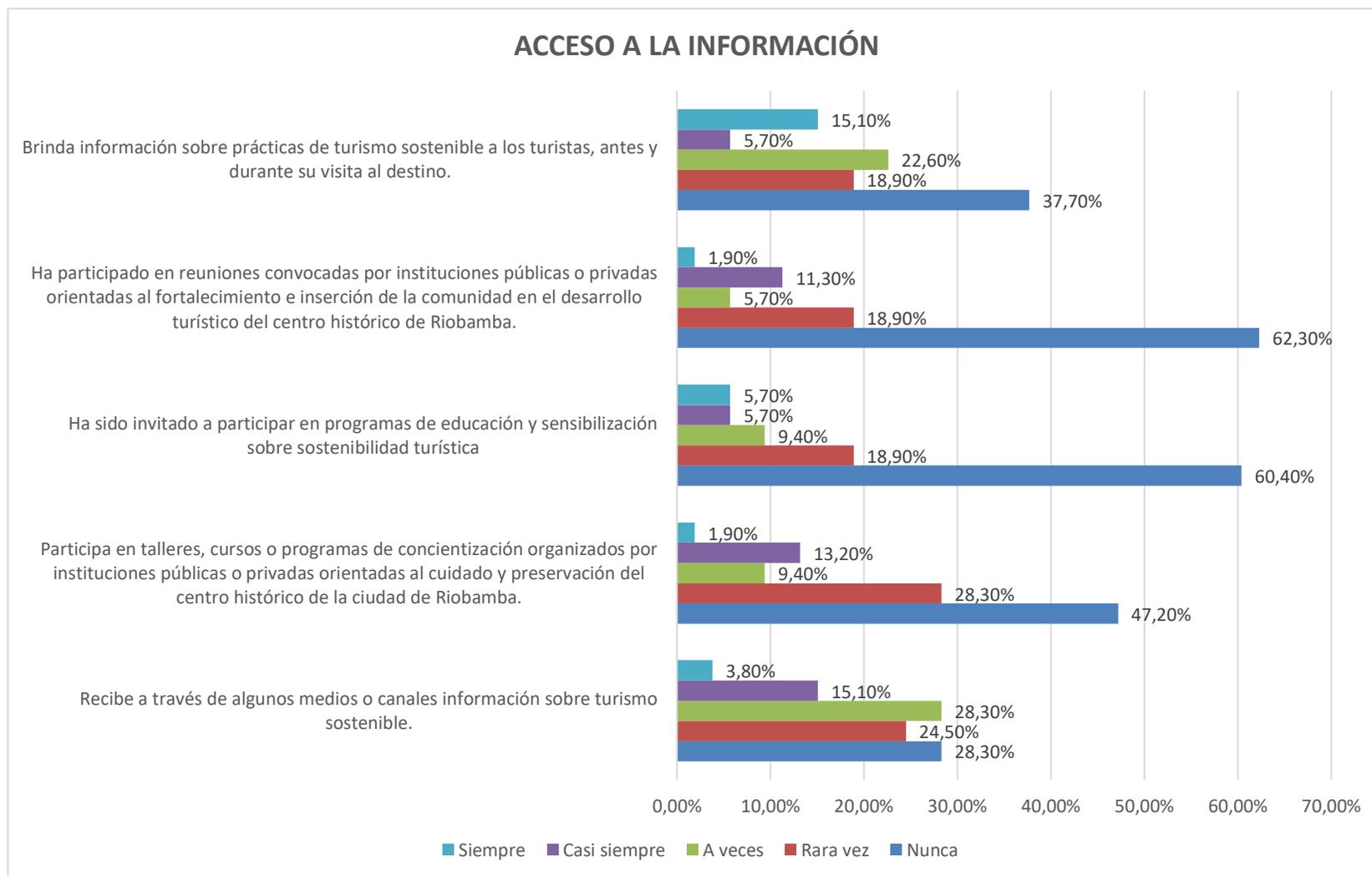
Acceso a información de los prestadores de servicios turísticos

Frecuencia	Nunca		Rara Vez		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	1		2		3		4		5		N	%
Ítems	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Recibe a través de algunos medios o canales información sobre turismo sostenible.	15	28,30%	13	24,50%	15	28,30%	8	15,10%	2	3,80%	<b>53</b>	<b>100%</b>
2. Participa en talleres, cursos o programas de concienciación organizados por instituciones públicas o privadas orientadas al cuidado y preservación del centro histórico de la ciudad de Riobamba.	25	47,20%	15	28,30%	5	9,40%	7	13,20%	1	1,90%	<b>53</b>	<b>100%</b>
3. Ha sido invitado a participar en programas de educación y sensibilización sobre sostenibilidad turística	32	60,40%	10	18,90%	5	9,40%	3	5,70%	3	5,70%	<b>53</b>	<b>100%</b>
4. Ha participado en reuniones convocadas por instituciones públicas o privadas orientadas al fortalecimiento e inserción de la comunidad en el desarrollo turístico del centro histórico de Riobamba.	33	62,30%	10	18,90%	3	5,70%	6	11,30%	1	1,90%	<b>53</b>	<b>100%</b>
5. Brinda información sobre prácticas de turismo sostenible a los turistas, antes y durante su visita al destino.	20	37,70%	10	18,90%	12	22,60%	3	5,70%	8	15,10%	<b>53</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

#### Gráfico 4.

Acceso a la información de los prestadores de servicios turísticos.



**Tabla 19.**

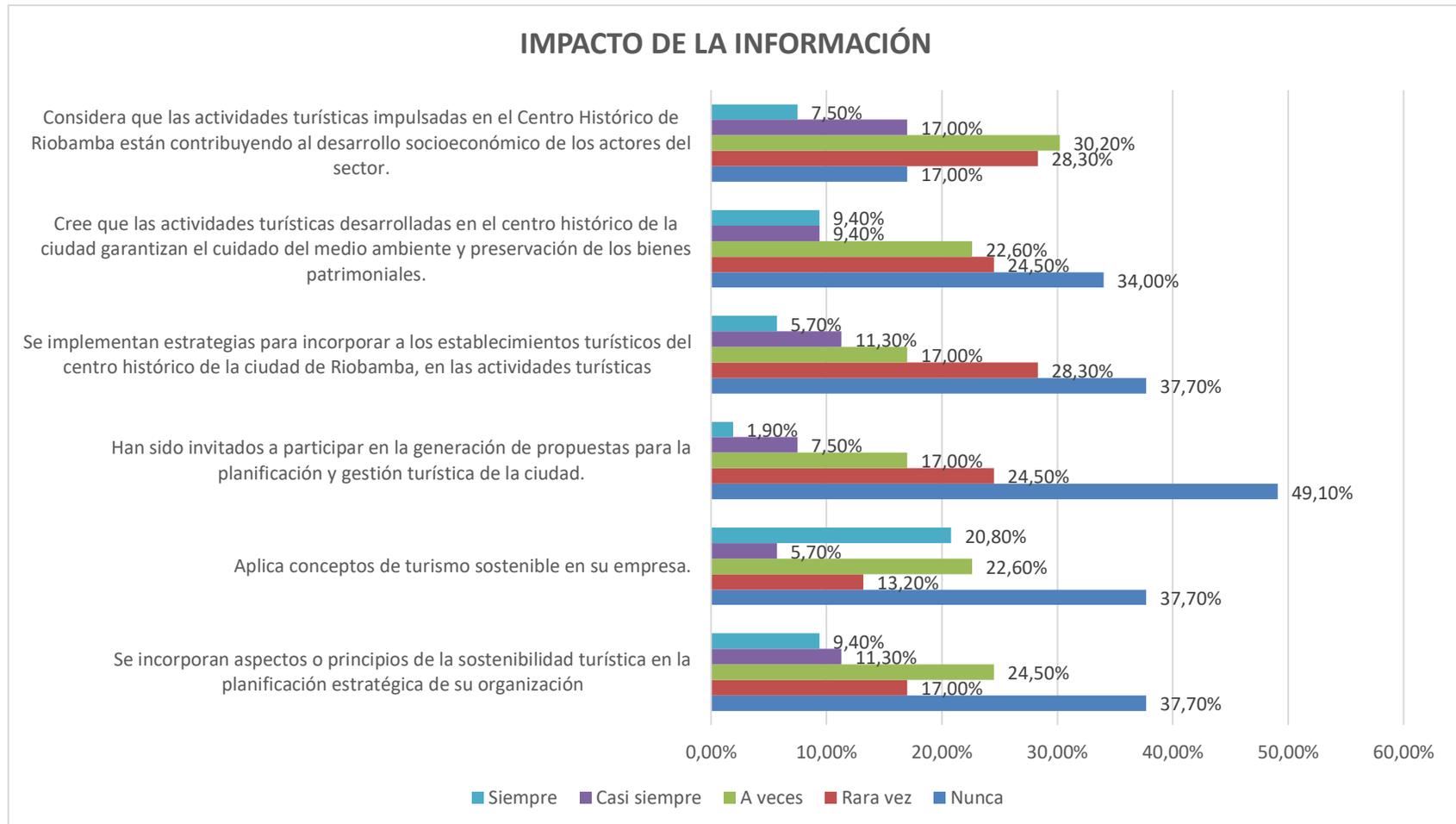
Impacto de la información de los prestadores de servicios turísticos.

Frecuencia Ítems	Nunca 1		Rara Vez 2		A veces 3		Casi Siempre 4		Siempre 5		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Se incorporan aspectos o principios de la sostenibilidad turística en la planificación estratégica de su organización	20	37,70%	9	17,00%	13	24,50%	6	11,30%	5	9,40%	53	100%
2. Aplica conceptos de turismo sostenible en su empresa.	20	37,70%	7	13,20%	12	22,60%	3	5,70%	11	20,80%	53	100%
3. Han sido invitados a participar en la generación de propuestas para la planificación y gestión turística de la ciudad.	26	49,10%	13	24,50%	9	17,00%	4	7,50%	1	1,90%	53	100%
4. Se implementan estrategias para incorporar a los establecimientos turísticos del centro histórico de la ciudad de Riobamba, en las actividades turísticas.	20	37,70%	15	28,30%	9	17,00%	6	11,30%	3	5,70%	53	100%
5. Cree que las actividades turísticas desarrolladas en el centro histórico de la ciudad garantizan el cuidado del medio ambiente y preservación de los bienes patrimoniales.	18	34,00%	13	24,50%	12	22,60%	5	9,40%	5	9,40%	53	100%
6. Considera que las actividades turísticas impulsadas en el Centro Histórico de Riobamba están contribuyendo al desarrollo socioeconómico de los actores del sector.	9	17,00%	15	28,30%	16	30,20%	9	17,00%	4	7,50%	53	100%

Elaboración propia.

### Gráfico 5.

### Impacto de la información de los prestadores de servicios turísticos



**Tabla 20.**

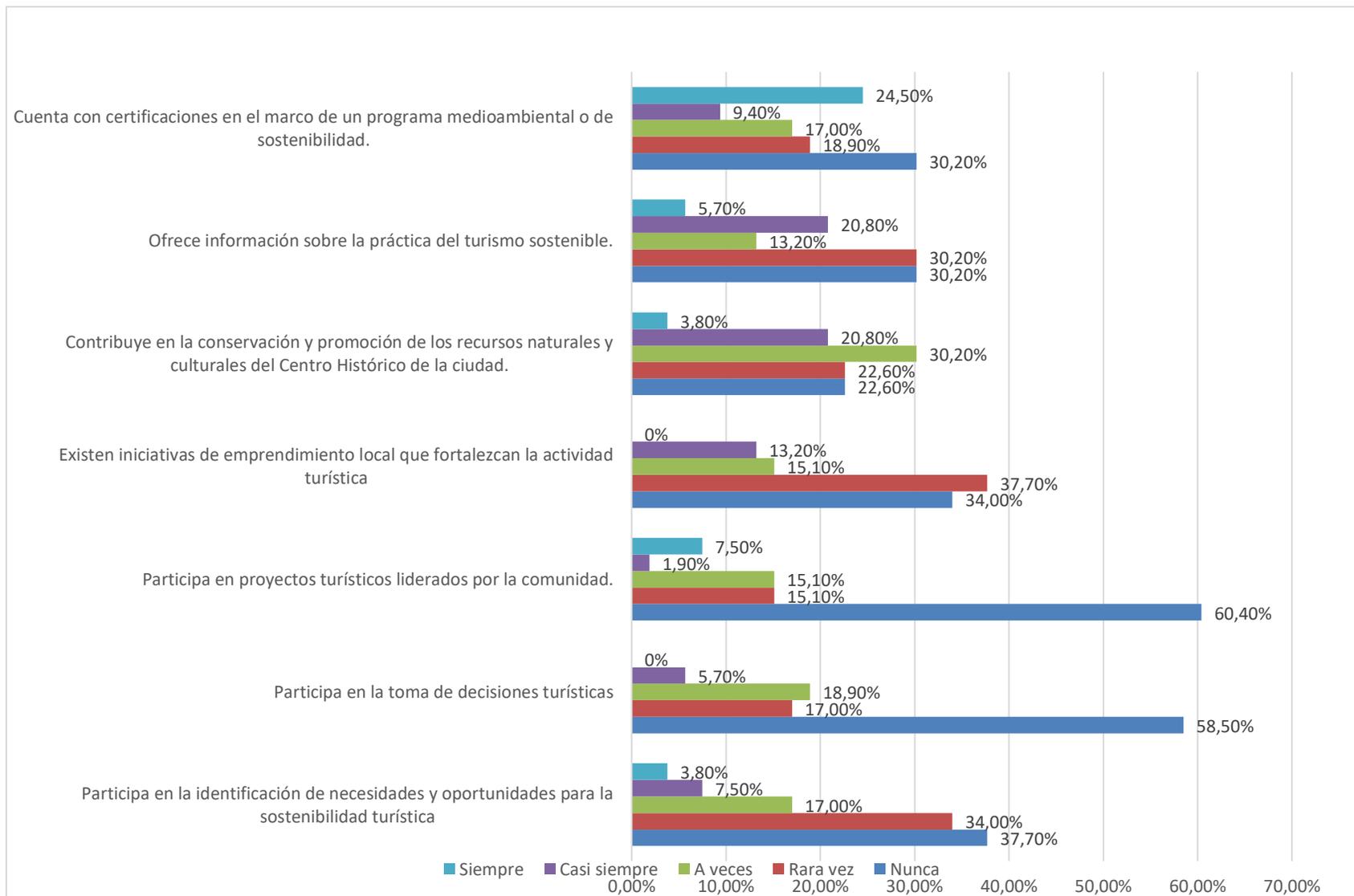
Acciones que determinan la participación de la comunidad en la actividad turística de los prestadores turísticos.

Frecuencia Ítems	Nunca 1		Rara Vez 2		A veces 3		Casi Siempre 4		Siempre 5		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Participa en la identificación de necesidades y oportunidades para la sostenibilidad turística	20	37,70%	18	34,00%	9	17,00%	4	7,50%	2	3,80%	<b>53</b>	<b>100%</b>
2. Participa en la toma de decisiones turísticas.	31	58,50%	9	17,00%	10	18,90%	3	5,70%	0	0,00%	<b>53</b>	<b>100%</b>
3. Participa en proyectos turísticos liderados por la comunidad.	32	60,40%	8	15,10%	8	15,10%	1	1,90%	4	7,50%	<b>53</b>	<b>100%</b>
4. Existen iniciativas de emprendimiento local que fortalezcan la actividad turística	18	34,00%	20	37,70%	8	15,10%	7	13,20%	0	0,00%	<b>53</b>	<b>100%</b>
5. Contribuye en la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales del Centro Histórico de la ciudad.	12	22,60%	12	22,60%	16	30,20%	11	20,80%	2	3,80%	<b>53</b>	<b>100%</b>
6. Ofrece información sobre la práctica del turismo sostenible.	16	30,20%	16	30,20%	7	13,20%	11	20,80%	3	5,70%	<b>53</b>	<b>100%</b>
7. Cuenta con certificaciones en el marco de un programa medioambiental o de sostenibilidad.	16	30,20%	10	18,90%	9	17,00%	5	9,40%	13	24,50%	<b>53</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia.

### Gráfico 6.

Acciones que determinan la participación de los establecimientos en la actividad turística



## - Comerciantes y Residentes

### Información General

**Tabla 21.**

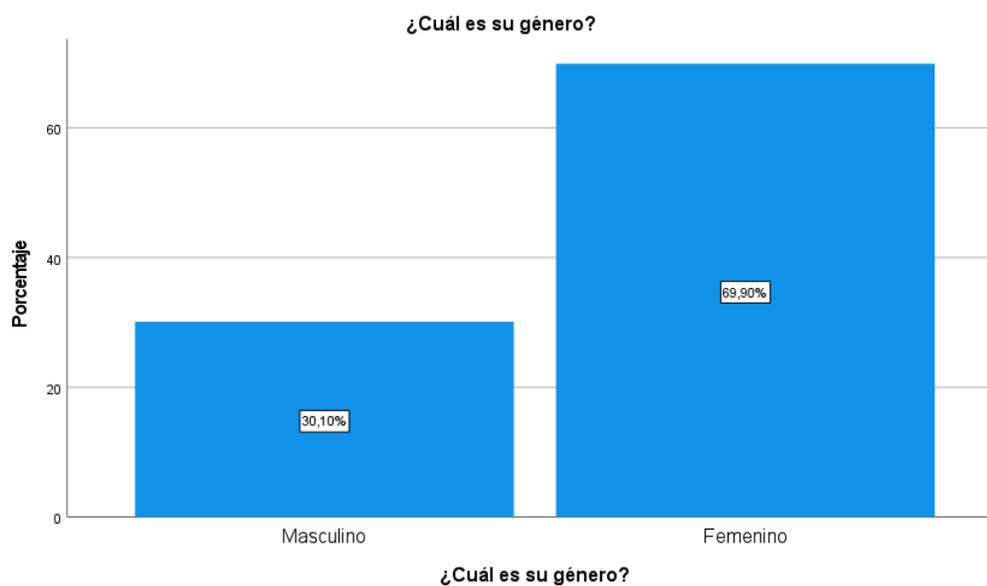
Género de los comerciantes y residentes del Centro Histórico.

Género	N	%
Masculino	59	30,10%
Femenino	137	69,90%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

**Gráfico 7.**

Género de los comerciantes y residentes del Centro Histórico



**Tabla 22.**

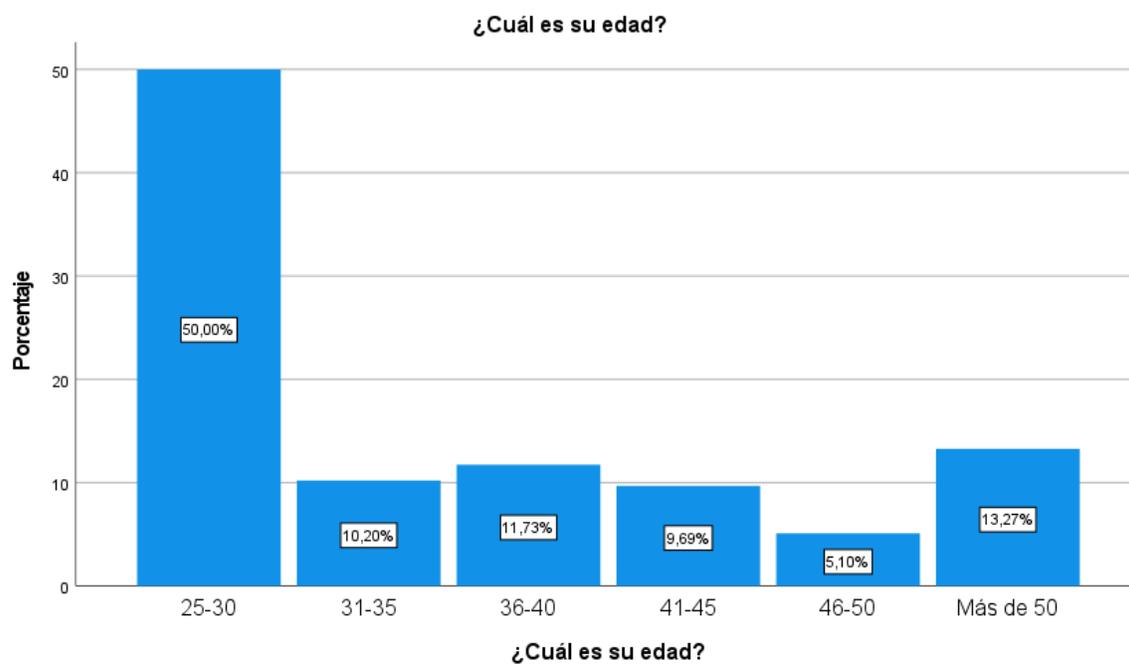
Edad de los comerciantes y residentes del Centro Histórico.

Edad	N	%
25-30	98	50,00%
31-35	20	10,20%
36-40	23	11,73%
41-45	19	9,69%
46-50	10	5,10%
Más de 50	26	13,27%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia.

**Gráfico 8.**

Edad de los comerciantes y residentes del Centro Histórico



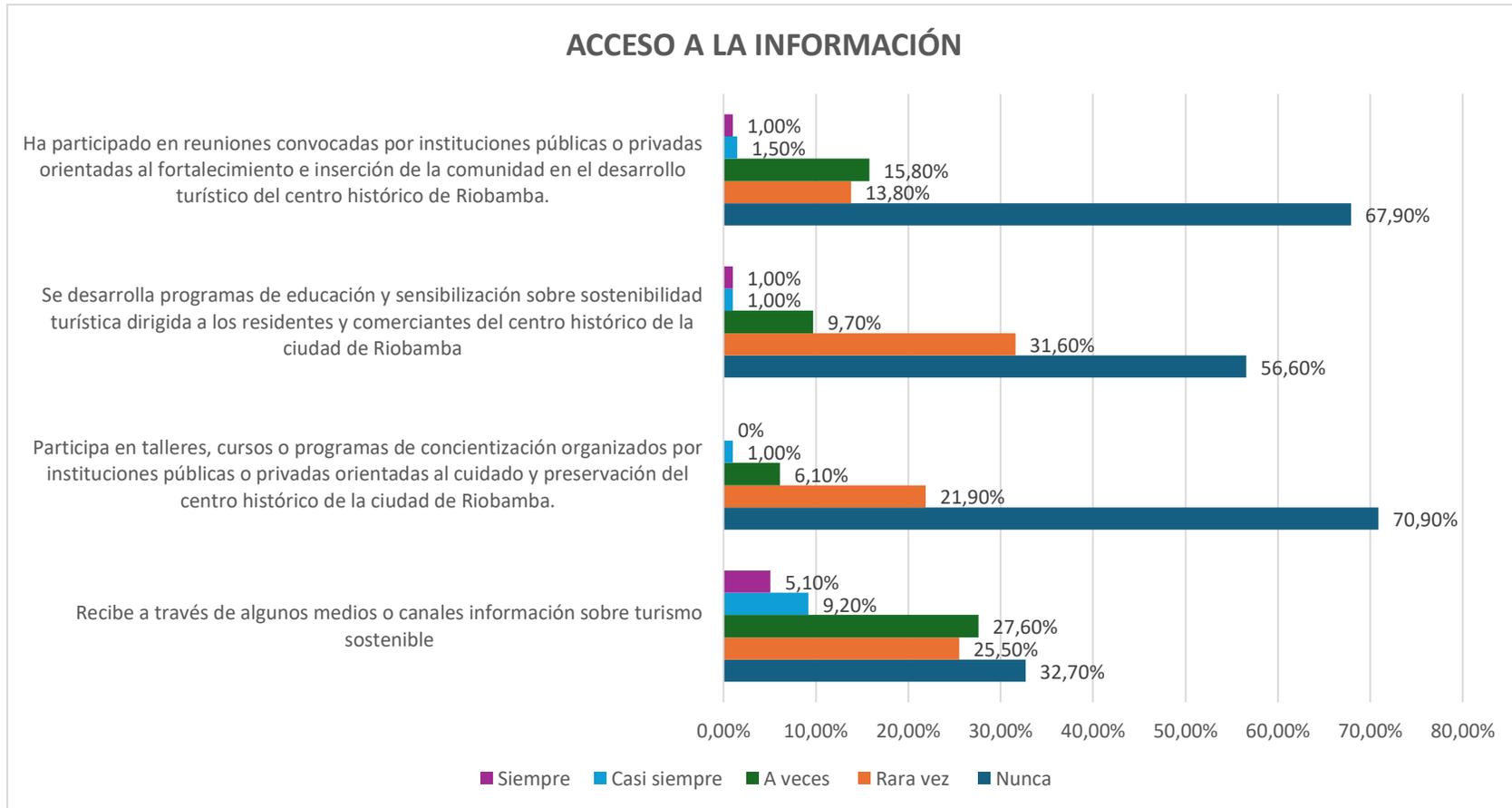
**Tabla 23.****Acceso a la información de los comerciantes y residentes**

Frecuencia Ítems	Nunca 1		Rara Vez 2		A veces 3		Casi Siempre 4		Siempre 5		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Recibe a través de algunos medios o canales información sobre turismo sostenible.	64	32,70%	50	25,50%	54	27,60%	18	9,20%	10	5,10%	<b>196</b>	<b>100%</b>
2. Participa en talleres, cursos o programas de concienciación organizados por instituciones públicas o privadas orientadas al cuidado y preservación del centro histórico de la ciudad de Riobamba.	139	70,90%	43	21,90%	12	6,10%	2	1,00%	0	0,00%	<b>196</b>	<b>100%</b>
3. Se desarrolla programas de educación y sensibilización sobre sostenibilidad turística dirigida a los residentes y comerciantes del centro histórico de la ciudad de Riobamba.	111	56,60%	62	31,60%	19	9,70%	2	1,00%	2	1,00%	<b>196</b>	<b>100%</b>
4. Ha participado en reuniones convocadas por instituciones públicas o privadas orientadas al fortalecimiento e inserción de la comunidad en el desarrollo turístico del centro histórico de Riobamba.	133	67,90%	27	13,80%	31	15,80%	3	1,50%	2	1,00%	<b>196</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia.

### Gráfico 9.

#### Acceso a la información de los comerciantes y residentes



**Tabla 24.**

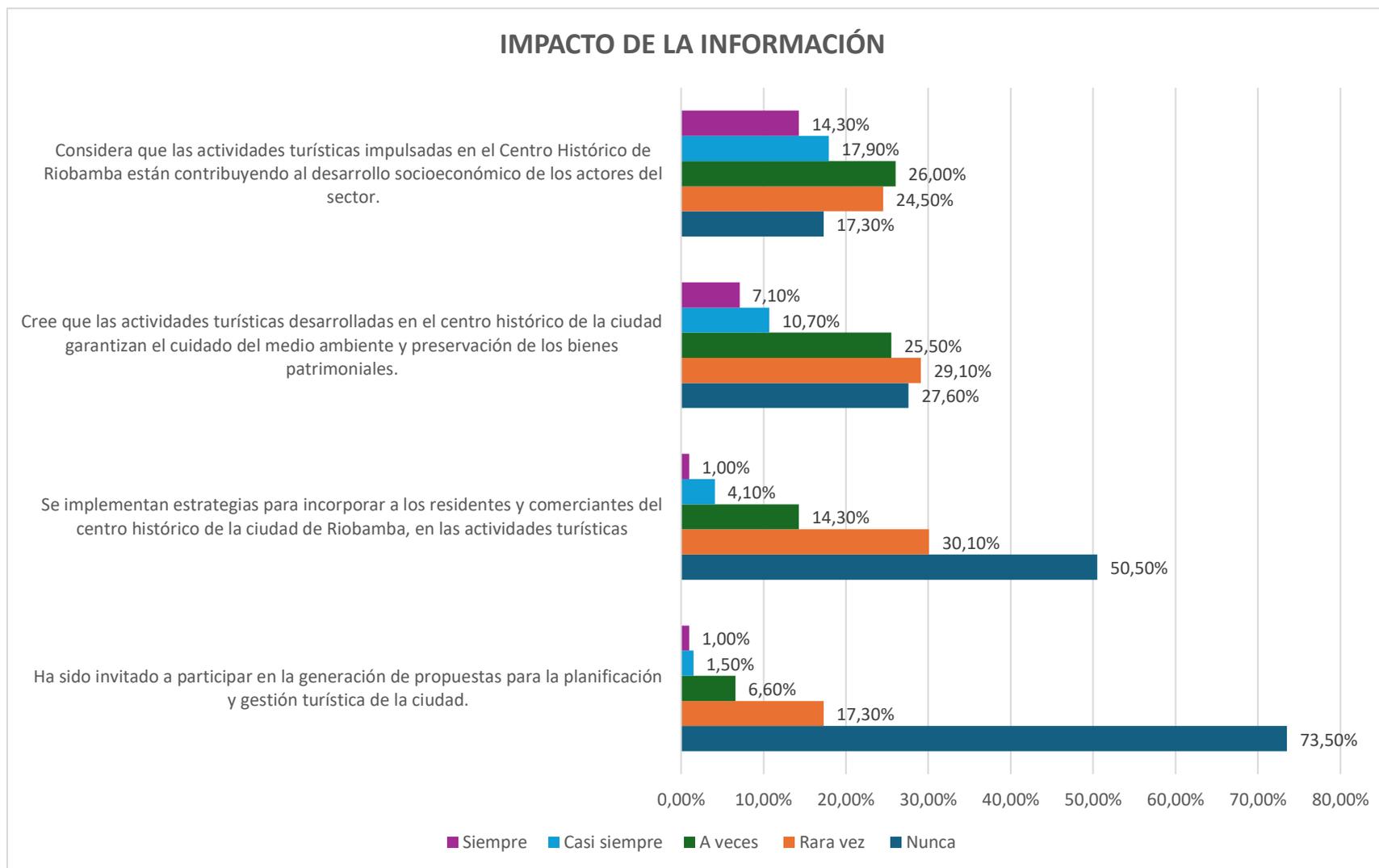
Impacto de la información de los comerciantes y residentes.

Frecuencia Ítems	Nunca 1		Rara Vez 2		A veces 3		Casi Siempre 4		Siempre 5		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Han sido invitados a participar en la generación de propuestas para la planificación y gestión turística de la ciudad.	144	73,50%	34	17,30%	7	6,60%	3	1,50%	2	1,00%	<b>196</b>	<b>100%</b>
2. Se implementan estrategias para incorporar a los residentes y comerciantes del centro histórico de la ciudad de Riobamba en las actividades turísticas.	99	50,50%	59	30,10%	28	14,30%	8	4,10%	2	1,00%	<b>196</b>	<b>100%</b>
3. Cree que las actividades turísticas desarrolladas en el centro histórico de la ciudad garantizan el cuidado del medio ambiente y preservación de los bienes patrimoniales.	54	27,60%	57	29,10%	50	25,50%	21	10,70%	14	7,10%	<b>196</b>	<b>100%</b>
4. Considera que las actividades turísticas impulsadas en el Centro Histórico de Riobamba están contribuyendo al desarrollo socioeconómico de los actores del sector.	34	17,30%	48	24,50%	51	26,00%	35	17,90%	28	14,30%	<b>196</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia.

### Gráfico 10.

Impacto de la información de los comerciantes y residentes



**Tabla 25.**

Acciones que determinan la participación de los comerciantes y residentes en la actividad turística.

Frecuencia	Nunca		Rara Vez		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	1		2		3		4		5			
Ítems	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Participa en la identificación de necesidades y oportunidades para la sostenibilidad turística	115	58,70%	48	24,50%	26	13,30%	3	1,50%	4	2,00%	<b>196</b>	<b>100%</b>
2. Participa en la toma de decisiones turísticas.	145	74,00%	40	20,40%	8	4,10%	2	1,00%	1	0,50%	<b>196</b>	<b>100%</b>
3. Participa en proyectos turísticos liderados por la comunidad.	143	73,00%	40	20,40%	10	5,10%	3	1,50%	0	0,00%	<b>196</b>	<b>100%</b>
4. Existen iniciativas de emprendimiento local que fortalezcan la actividad turística	90	45,90%	62	31,60%	28	14,30%	10	5,10%	6	3,10%	<b>196</b>	<b>100%</b>
5. Contribuye en la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales del Centro Histórico de la ciudad.	84	42,90%	41	20,90%	29	14,80%	16	8,20%	26	13,30%	<b>196</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia.

### Gráfico 11.

Acciones que determinan la participación de los comerciantes y residentes en la actividad turística.

