



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

Estudio de facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón
Riobamba

Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en Turismo

Autor:

Belduma Ajila, Nathaly Milena

Tutor:

Ph. D. Calvopiña Andrade, Diego Mauricio

Riobamba, Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Nathaly Milena Belduma Ajila, con cédula de ciudadanía 075054089-0, autora del trabajo de investigación titulado: Estudio de facilidades turísticas en la Parroquia Punín del Cantón Riobamba certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 24 de enero del 2025.



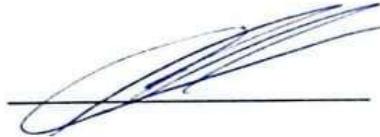
Nathaly Milena Belduma Ajila

C.I: 075054089-0

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: Estudio de facilidades turísticas en la Parroquia Punín del Cantón Riobamba, bajo la autoría de Nathaly Milena Belduma Ajila; 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 26 días del mes de julio de 2024.



Ph.D. Diego Mauricio Calvopiña Andrade

C.I: 0602083552

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

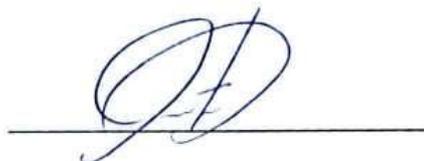
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "Estudio de facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba" presentado por Nathaly Milena Belduma Ajila, con cédula de identidad número 075054089-0, bajo la tutoría 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 24 días del mes de enero de 2025.

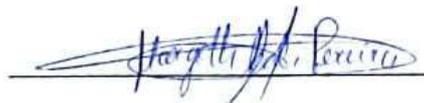
Mgs. Andrea Margarita Garrido Patrel
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Danilo Paul Quintana Puga
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

UNACH-RGF-01-04-08.17

VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **BELDUMA AJILA NATHALY MILENA** con CC: **0750540890**, estudiante de la Carrera **TURISMO**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**ESTUDIO DE FACILIDADES TURÍSTICAS EN LA PARROQUIA PUNÍN DEL CANTÓN RIOBAMBA**", cumple con el 6 %, 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, 19 de diciembre de 2024



PhD. Diego Calvopiña
TUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado primeramente a Dios por las bendiciones recibidas, por haberme dado la fuerza para seguir adelante, a mis queridos padres, por su amor incondicional, mi mayor ejemplo de esfuerzo, sacrificio y superación, además de brindarme su apoyo constante y su sabiduría, que han sido la guía y el sostén a lo largo de mi vida. Gracias por creer en mí y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis hermanos, por su compañía y sus palabras de ánimo en los momentos difíciles. Su presencia ha sido fundamental en este camino.

A mis amigos, por su comprensión, paciencia y por brindarme momentos de alegría y descanso durante este arduo proceso.

A mis profesores y mentores, por su dedicación y pasión por la enseñanza, que me han inspirado a alcanzar nuevas metas y a seguir aprendiendo cada día.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra manera, han contribuido con su apoyo, consejos y aliento. Esta tesis es también un reflejo de sus contribuciones y generosidad.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primordialmente a Dios por guiarme, por iluminar mi camino, por darme fortalezas en mis momentos difíciles, para la culminación de esta tesis no habría sido posible sin el apoyo y la colaboración de muchas personas, a quienes deseo expresar mi más profundo agradecimiento.

Agradezco a mis padres, cuyo amor, paciencia y apoyo incondicional han sido mi mayor fortaleza. Su fe en mí, por su amor y apoyo incondicional y sus sabios consejos me han guiado en cada paso a lo largo de mi formación académica

A mi asesor de tesis, por su invaluable orientación, dedicación y paciencia. Sus conocimientos y sugerencias han sido fundamentales para la realización de este trabajo. Gracias por su constante estímulo y por creer en mi capacidad para llevar a cabo este proyecto.

A mis amigos y compañeros, por su apoyo moral, compañía y por compartir este camino conmigo. Sus palabras de ánimo y momentos de distracción fueron un alivio en los momentos de mayor tensión.

Finalmente, agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por la oportunidad de estudiar y cumplir una de mis metas, de una forma u otra, me brindaron su apoyo y contribuyeron al éxito de esta tesis. Su ayuda y apoyo no serán olvidados.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

INDICE DE ANEXOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I: INTRODUCCION	20
1.1 Antecedentes	22
1.2 Problema.....	23
1.3 Justificación.....	23
1.3.1 Justificación teórica	24
1.3.2 Justificación practica	24
1.3.3 Justificación metodológica	24
1.4 Objetivos	24
1.4.1 General.....	24
1.4.2 Específicos.....	25

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	26
2.1 Marco teórico variable de investigación: Facilidades turísticas.....	26
2.2 Facilidades Turísticas.....	26
2.2.1 Instalaciones	28
2.2.2 Servicios	31
2.2.3 Satisfacción.....	34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	38
3.1 Enfoques de la investigación.....	39
3.1.1 Enfoque cuantitativo.....	39
3.2 Tipo de investigación	39
3.2.1 Investigación descriptiva	39
3.2.2 Investigación de campo	40
3.3 Técnicas de recolección de datos	40
3.3.1 Encuestas	40
3.3.2 Entrevista	41
3.4 Instrumento.....	41
3.4.1 Cuestionario.....	41
3.5 Población de Estudio.....	42
3.5.1 Tamaño de la muestra.....	42
3.5.2 Cálculo de la muestra	43
3.6 Hipótesis.....	43

3.7 Validez de Instrumentos.....	44
3.8 Confiabilidad de Instrumentos	44
3.9 Alfa de Cronbach, Variable de investigación (Facilidades turísticas)	45
3.10 Fiabilidad-Facilidades Turísticas de la población.....	45
3.11 Fiabilidad-Facilidades Turísticas de turistas	46
3.12 Métodos de análisis y procesamiento de datos.....	46
3.12.1 Método de análisis.....	46
3.12.2 Procesamiento de datos	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable de investigación “Facilidades turísticas”.....	47
4.2 Discusión.....	50
4.3 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable de investigación “Facilidades turísticas”.....	50
4.4 Discusión.....	53
4.5 Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista.....	57
1. ¿Qué opina sobre la calidad de las instalaciones de los servicios complementarios de la parroquia Punín?	57
2. ¿Está satisfecho/a con el tiempo que le brinda el guía turístico en su circuito o ruta?.....	57
3. ¿Cree usted que es suficiente la infraestructura turística que hay en la Parroquia Punín? 57	
4. ¿Está de acuerdo con los precios vs servicios en el destino turístico?	57

5. ¿Volvería a visitar y recomendaría este destino turístico? Si o No ¿Por qué?	58
4.6 Discusión	58
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1 Conclusiones	59
5.2 Recomendaciones.....	60
CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....	61
6.1 Introducción	61
6.2 Objetivos	62
6.2.1 Objetivo General.....	62
6.2.2 Objetivos Específicos	62
6.3 Justificación.....	62
6.4 Información de la parroquia Punín.....	63
6.5 Infraestructura	64
6.6 Desarrollo de la propuesta.....	65
6.7 Fortalecer capacidades	66
6.8 Desarrollo de un recurso informativo de guía.....	69
6.9 Innovación y tecnología	69
6.10 Acciones Propuestas:	69
6.11 Impacto Esperado:.....	70
6.12 Manual Infográfico desarrollado y publicado en CANVA	70
6.13 Recorrido virtual desarrollado en Thinglink	71

6.14 Conclusiones y recomendaciones.....	72
6.14.1 Conclusiones.....	72
6.14.2 Recomendaciones	72
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXOS	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población de estudio</i>	42
Tabla 2 <i>Validación de Instrumentos de Investigación</i>	44
Tabla 3 <i>Confiabilidad</i>	45
Tabla 4 <i>Estadísticas de Fiabilidad</i>	45
Tabla 5 <i>Estadísticas de Fiabilidad</i>	46
Tabla 6 <i>Interpretación y Análisis de encuesta a pobladores</i>	47
Tabla 7 <i>Interpretación y Análisis de encuestas a Turistas</i>	50
Tabla 8. <i>Análisis e interpretación de la entrevista a grupo de turistas</i>	55
Tabla 9. <i>Principales atractivos de la parroquia Punín</i>	63
Tabla 10.	65
Tabla 11 <i>Matriz operacional de variables</i>	78
Tabla 12 <i>Tabla de Frecuencia de edad de encuestados</i>	88
Tabla 13 <i>Tabla de Frecuencia de Sexo de encuestados</i>	89
Tabla 14 <i>Nivel de Educación</i>	89
Tabla 15 <i>Procedencia</i>	90
Tabla 16 <i>Diversidad de equipamiento turístico en la Parroquia Punín</i>	91
Tabla 17 <i>Accesibilidad a las infraestructuras turísticas en la Parroquia Punín</i>	92
Tabla 18 <i>Oferta de alojamiento disponible en la Parroquia Punín</i>	93
Tabla 19 <i>Calidad del servicio de transporte público hacia la Parroquia Punín</i>	94
Tabla 20 <i>Nivel de satisfacción de la oferta gastronómica que se brinda en la Parroquia Punín</i>	95
Tabla 21 <i>Nivel de servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín</i>	96
Tabla 22 <i>Experiencia turística en las actividades realizadas en la parroquia y sus alrededores</i>	97

Tabla 23 <i>Confiabilidad de Información</i>	98
Tabla 24 <i>Confiabilidad de servicios turísticos</i>	99
Tabla 25 <i>Disposición para volver a visitar el destino turístico en un futuro</i>	100
Tabla 26 <i>Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones turísticas</i> ...	101
Tabla 27 <i>Interacción con el personal de establecimientos turísticos</i>	102
Tabla 28 <i>Edad de encuestados</i>	103
Tabla 29 <i>Sexo de encuestados</i>	104
Tabla 30 <i>Nivel de Educación</i>	105
Tabla 31 <i>Procedencia</i>	106
Tabla 32 <i>Diversidad de equipamiento turístico en la Parroquia Punín</i>	107
Tabla 33 <i>Accesibilidad a las infraestructuras turísticas en la Parroquia Punín</i>	108
Tabla 34 <i>Oferta de alojamiento disponible en la Parroquia Punín</i>	109
Tabla 35 <i>Calidad del servicio de transporte público hacia la Parroquia Punín</i>	110
Tabla 36 <i>Nivel de satisfacción de la oferta gastronómica que se brinda en la Parroquia Punín</i>	111
Tabla 37 <i>Nivel de servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín</i>	112
Tabla 38 <i>Experiencia turística en las actividades realizadas en la parroquia y sus alrededores</i>	113
Tabla 39 <i>Confiabilidad de información</i>	114
Tabla 40 <i>Confiabilidad de los servicios turísticos</i>	115
Tabla 41 <i>Disposición para volver a visitar el destino turístico en un futuro</i>	116
Tabla 42 <i>Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones turísticas</i> ...	117
Tabla 43 <i>Interacción con el personal de establecimientos turísticos</i>	118

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Punín</i>	66
Figura 2 <i>Código QR de Manual Infográfico</i>	71
Figura 3 Edad de encuestados.....	88
Figura 4 Sexo de encuestados	89
Figura 5 Nivel de Educación	90
Figura 6 Procedencia	91
Figura 7 Diversidad de equipamiento turístico en la Parroquia Punín	92
Figura 8 Accesibilidad a las infraestructuras turísticas en la Parroquia Punín.....	93
Figura 9 Oferta de alojamiento disponible en la Parroquia Punín	94
Figura 10 Calidad del servicio de transporte público hacia la Parroquia Punín.....	95
Figura 11 Nivel de satisfacción de la oferta gastronómica que se brinda en la Parroquia Punín	96
Figura 12 Nivel de servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín	97
Figura 13 Experiencia turística en las actividades realizadas en la parroquia y sus alrededores	98
Figura 14 Confiabilidad de Información	99
Figura 15 Confiabilidad de servicios turísticos	100
Figura 16 Disposición para volver a visitar el destino turístico en un futuro.....	101
Figura 17 Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones turísticas	102
Figura 18 Interacción con el personal de establecimientos turísticos.....	103
Figura 19 Edad de encuestados.....	104
Figura 20 Sexo de encuestados.....	104
Figura 21 Nivel de Educación	105

Figura 22 Procedencia	106
Figura 23 Diversidad de equipamiento turístico en la Parroquia Punín	107
Figura 24 Accesibilidad a las infraestructuras turísticas en la Parroquia Punín.....	108
Figura 25 Oferta de alojamiento disponible en la Parroquia Punín	109
Figura 26 Calidad del servicio de transporte público hacia la Parroquia Punín	110
Figura 27 Nivel de satisfacción de la oferta gastronómica que se brinda en la Parroquia Punín	112
Figura 28 Nivel de servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín	112
Figura 29 Experiencia turística en las actividades realizadas en la parroquia y sus alrededores	113
Figura 30 Confiabilidad de información.....	114
Figura 31 Confiabilidad de los servicios turísticos.....	115
Figura 32 Disposición para volver a visitar el destino turístico en un futuro.....	116
Figura 33 Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones turísticas	118
Figura 34 Interacción con el personal de establecimientos turísticos.....	118

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Árbol de problemas.....	77
Anexo 2 Matriz operacional de variables	77
Anexo 3 Matriz de consistencia.....	78
Anexo 4 Cuestionario a población de la parroquia Punín	80
Anexo 5 Cuestionario a grupo de turistas.....	82
Anexo 6 Entrevista a turistas	84
Anexo 7 Validación de instrumentos.....	84
Anexo 8 Análisis e interpretación de resultados.....	88

RESUMEN

Este estudio aborda el problema de las inadecuadas oportunidades turísticas en la Diócesis de Punín en el estado de Riobamba. Esta falta ha resultado en una pérdida significativa de oportunidades de desarrollo social, económico y turístico para las comunidades locales, un flujo deficiente de visitantes debido a la falta de infraestructura adecuada y señalización inadecuada o en mal estado, y ha tenido un impacto negativo en las comunidades locales, como lo demuestra la falta de Recursos turísticos profesionales.

La investigación está encaminada a identificar los factores determinantes que influyen en esta deficiencia, con el objetivo de ofrecer soluciones que contribuyan al desarrollo integral del turismo en la región. Utilizando métodos de investigación cuantitativa descriptiva y a escala de campo, se recopilaron datos a través de encuestas estructuradas a residentes locales y turistas, lo que permitió una comprensión detallada del estado actual de las atracciones turísticas de Punín.

Los resultados enfatizan la importancia de las instalaciones turísticas no sólo para atraer turistas, sino también para la protección y promoción del patrimonio cultural. Además, se identificaron áreas fuertes y oportunidades de mejora, que son esenciales para el desarrollo de estrategias, conclusiones y recomendaciones encaminadas a fortalecer el turismo en la Diócesis de Punín en beneficio de la comunidad local y los visitantes.

Palabras claves: Parroquia Punín, Desarrollo social y económico, Infraestructuras turísticas, Servicios turísticos especializados, Patrimonio cultural, Estrategias de turismo, Comunidad local.

ABSTRACT

This study addresses the problem of inadequate tourism opportunities in the Diocese of Punín in the state of Riobamba. However, it also highlights the untapped potential for significant growth in social, economic, and tourism development opportunities for local communities. The current lack of adequate infrastructure, poor signage, and the negative impact on the local communities, as evidenced by the lack of professional tourism resources, are all areas that can be improved. The research aims to identify the determining factors that influence this deficiency and offer solutions that contribute to the comprehensive development of tourism in the region. Using a combination of descriptive research methods, such as literature review and case studies, and field-scale quantitative research methods, such as structured surveys of residents and tourists, data was collected. This approach allowed for a detailed understanding of the current state of Punín's tourist attractions. The results emphasize the importance of tourism facilities not only for attracting tourists but also for protecting and promoting cultural heritage. It also underscores the crucial role of the local community in this process. In addition, strong areas and opportunities for improvement were identified, which are essential for developing strategies, conclusions, and recommendations aimed at strengthening tourism in the Diocese of Punín for the benefit of the local community and visitors.

Keywords: Punín parish, social and economic development, tourism infrastructure, Urgent need for Specialized tourism services, cultural heritage, tourism strategies, local community.



Reviewed by:
Mgs. Kerly Cabezas
ENGLISH PORFESSOR
I.D. 0604042382

CAPÍTULO I: INTRODUCCION

La importancia de las atracciones turísticas para el desarrollo de un destino es ampliamente reconocida. Según Chilón y Velarde, (2023), "las instalaciones turísticas son bienes físicos, servicios especializados e instrumentos que facilitan y posibilitan la experiencia y satisfacción de los turistas durante su visita a los atractivos turísticos". Estas facilidades no sólo aportan a la calidad de los atractivos y destinos ofrecidos, sino que también reflejan la identidad y el carácter único de la zona.

La industria turística ha experimentado un crecimiento significativo en todo el mundo, convirtiéndose en un motor clave para el desarrollo económico y social de diversas regiones. En este, el estudio de facilidades turísticas se erige como un elemento fundamental para comprender y potenciar el atractivo de destinos específicos. El patrimonio cultural de un lugar está estrechamente relacionado con las facilidades turísticas, ya que estos últimos "contribuyen a la experiencia del visitante y enriquecen su comprensión de la historia y la cultura de los lugares que visitan". Además, las atracciones turísticas son importantes no sólo para atraer turistas, sino también para la protección y promoción del patrimonio cultural del país.

Al reconocer y proteger este patrimonio, las facilidades turísticas se convierten en elementos clave que pueden impulsar la atracción de visitantes y contribuir al crecimiento económico local. Es por ello que este estudio busca no sólo destacar las bellezas naturales y culturales de Punín, sino también identificar las necesidades y oportunidades de mejora en infraestructura, servicios y promoción turística.

Por otro lado, el turismo juega un papel fundamental en el desarrollo económico y cultural de las regiones, especialmente en áreas rurales que poseen atractivos únicos y auténticos. En la provincia de Chimborazo este encuentro se convierte en una oportunidad para que los turistas conozcan cada rincón, cada tradición las mismas que conforman un tapiz cultural

único. La parroquia Punín, con sus ancestrales raíces, historia y paisajes, es uno de esos hilos que merece ser tejido con cuidado, el mismo que a futuro puede llegar hacer un ejemplo representativo de un destino turístico con un potencial aún por descubrir y desarrollar.

El capítulo II se proporciona información detallada acerca de la variable “facilidades turísticas” y con ellos conceptos concretos acerca de las dimensiones e indicadores para tener claro acerca del tema que se desarrolló en el trabajo de investigación.

La metodología que se describe para este estudio en el capítulo III se basa en un enfoque de investigación cuantitativa, complementado con un alcance descriptivo y de campo. Se llevó a cabo un levantamiento de información mediante encuestas estructuradas a lugareños y turistas que visitaron la Parroquia Punín. Estas encuestas fueron diseñadas para recopilar datos cuantitativos sobre la percepción y satisfacción de los lugareños y visitantes respecto a las facilidades turísticas disponibles, así como sus preferencias y sugerencias de mejora.

En el capítulo IV se detalla los resultados obtenidos los mismo que proporcionan una visión detallada del estado actual de las instalaciones turísticas en la Parroquia Punín, identificando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora. Dicha información será fundamental para formular estrategias, conclusiones y recomendaciones que permitan potenciar el turismo de la zona, en beneficio de la parroquia y de los visitantes.

1.1 Antecedentes

En investigaciones anteriores se ha comprobado que existe poca información acerca de las facilidades turísticas en la Parroquia Punín, por tal motivo se realizó una búsqueda de información con relación a la implementación de un producto turístico, a continuación, se presentan investigaciones de varios autores:

Según Vallejo Moyano Andrea Priscila en su investigación de Estudio de factibilidad para la implementación de un Producto turístico para la parroquia Punín, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo publicado en su artículo de revista 2015 menciona:

Esta parroquia posee una deficiente planificación y gestión en el aprovechamiento de los atractivos naturales y culturales, por lo que la actividad turística en el sector es mínima ya sea por desconocimiento o la ausencia de proyectos investigativos relacionados con el turismo. Por lo expuesto anteriormente, las autoridades y pobladores de la parroquia se consideran aprovechar los recursos de manera sustentable e integral. Es así que la parroquia Punín requiere la creación de un producto turístico como punto de partida para el aprovechamiento eficaz del territorio y para poder conocer las oportunidades reales que permita incursionar en la actividad turística enfocada a la generación de divisas y al SUMAK KAWSAY de la población. Vallejo A , (2015)

Según Elva María Yungán Zambrano, en su investigación de Estudio de factibilidad para la implementación de un producto turístico religioso en la parroquia Punín del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo en el 2014, previa como requisito para obtener el título profesional de Ingeniería en ecoturismo, en la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo Facultad De Recursos Naturales Escuela De Ingeniería En Ecoturismo menciona:

Actualmente la afluencia de feligreses a la parroquia se da de manera desorganizada y sin ningún tipo de planificación provocando presión sobre el territorio y los bienes patrimoniales que se asientan en el mismo. Debido a este problema se ha visto la necesidad de realizar un

estudio de factibilidad que permita establecer la viabilidad social, ambiental y económica de un producto de turismo religioso que permita tener como resultado un producto turístico de calidad y permita poner en práctica un turismo consciente y de respeto hacia el patrimonio de la parroquia. Yúngan E, (2015)

1.2 Problema

El problema que se identifica son las deficientes facilidades turísticas en la zona. Esta carencia genera tres aspectos negativos significativos: primero, la pérdida de oportunidades de desarrollo social, económico y turístico para la comunidad local; segundo, un flujo turístico débil debido a la falta de infraestructuras adecuadas y señalización insuficiente o deteriorada; y tercero, un impacto directo en la comunidad local, reflejado en la escasez de servicios turísticos especializados, como guías capacitados y establecimientos de calidad. Estas causas subyacentes contribuyen a perpetuar la problemática, evidenciando la urgente necesidad de abordar la situación para impulsar el desarrollo integral del turismo de la Parroquia Punín.

De acuerdo con el planteamiento del problema se ha desarrollado la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los factores determinantes que inciden en la deficiencia de las facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba?

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el fin de analizar y solucionar la problemática que tiene la parroquia Punín debido a la deficiente facilidades turísticas. El turismo es una alternativa fundamental para la generación de economía. Punín contiene recursos culturales y naturales, el mismo que se debe aprovechar mejorando e implementando nuevas facilidades turísticas el cual permitirá en un futuro ser reconocido a nivel nacional.

1.3.1 Justificación teórica

El estudio de facilidades turísticas en la parroquia Punín perteneciente al Cantón Riobamba, es un tema importante ya que son elementos primordiales para el desarrollo de destinos turísticos, especialmente en contextos rurales como la parroquia Punín. Es por ello que el presente trabajo de investigación aportará con conocimiento a nuevas investigaciones de manera efectiva contribuyéndole positivamente a autoridades locales, habitantes, visitantes, estudiantes en el tema de facilidades turísticas.

1.3.2 Justificación practica

La investigación busca mejorar la oferta turística de Punín a través del análisis de facilidades turísticas para fomentar su desarrollo económico y social mediante un trabajo de campo y con el apoyo de herramientas de recopilación de datos, cuyos resultados es esencial para planificar y realizar nuevas propuestas llegando a posicionar a Punín como un destino turístico más atractivo y competitivo.

1.3.3 Justificación metodológica

La investigación se ejecutó en base a una metodología que puede servir como referente para futuros estudios de facilidades turísticas el mismo que permitirán cumplir con los objetivos propuestos, se utilizaron técnicas de investigación como encuestas y entrevistas para obtener una visión integral del tema. Esta combinación de técnicas permitió tanto cuantificar aspectos como profundizar en la percepción de cada uno de los involucrados en tema.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

- Analizar los factores determinantes que inciden en las deficientes facilidades turísticas en la Parroquia Punín del Cantón Riobamba.

1.4.2 Específicos

- Analizar las instalaciones que comprenden como bienes, servicios e infraestructura turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba.
- Identificar las principales deficiencias en los servicios turísticos en la parroquia Punín del Cantón Riobamba.
- Examinar el nivel de satisfacción de los turistas con respecto a las facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico variable de investigación: Facilidades turísticas

En la investigación es importante estudiar los términos o conceptos de la variable y al mismo tiempo los indicadores de cada dimensión a estudiar de esta forma tener conocimiento y buen entendimiento acerca del tema.

2.2 Facilidades Turísticas

Las facilidades turísticas del país son un elemento esencial de su atractivo y reconocimiento global. Ecuador se distingue por la variedad de oportunidades que ofrece a los visitantes, desde exuberantes paisajes naturales hasta una rica historia y cultura. Las facilidades turísticas no se limitan a la infraestructura física como hoteles, restaurantes y atracciones turísticas, sino que incluyen diversos aspectos, desde las tradiciones locales hasta las prácticas de hospitalidad arraigadas.

Es importante entender que el patrimonio cultural de un lugar está estrechamente relacionado con las facilidades turísticas, ya que estos últimos reflejan la identidad y el carácter únicos de la zona. Desde las pintorescas plazas de las ciudades coloniales hasta las majestuosas ruinas de civilizaciones antiguas, cada elemento contribuye a la experiencia del visitante y enriquece su comprensión de la historia y la cultura de los lugares que visita.

Además, las atracciones turísticas son importantes no sólo para atraer turistas, sino también para la protección y promoción del patrimonio cultural del país. Al reconocer y proteger este patrimonio, aseguramos su preservación para las generaciones futuras, al tiempo que promovemos una comprensión y apreciación más profunda de la diversidad cultural.

Según lo dicho por Bonilla, (2017), las facilidades turísticas son el conjunto de bienes y servicios que hacen posible la actividad turística. Refiriéndose a cada una de las diferentes

instalaciones donde los visitantes pueden satisfacer sus necesidades y los servicios complementarios para la práctica del turismo.

En este sentido se puede decir que facilidades turísticas son las principales instalaciones y servicios, los cuales consisten en transporte, hospedaje, alimentos y bebidas, recreación y entretenimiento, entre otros (pág. 11).

Para Tomalá, (2019) las facilidades turísticas hacen referencia a “toda infraestructura de complemento y apoyo que posibilita la visitación en el atractivo con el fin de reforzar la experiencia turística” (p.8).

Por otra parte, Nasimba y Cejas, (2015) manifiestan que las “facilidades turísticas como tal son: alojamiento, gastronomía, transporte, guías, amenidades turísticas, infraestructuras, servicios, como parte de los componentes que permiten la generación y constitución del producto turístico” (p.22).

Las facilidades turísticas son los elementos complementarios del atractivo, pues como su nombre lo dice facilitan la permanencia del turista haciendo de su estancia una experiencia más agradable y placentera. Pues el destino proveerá al turista de instalaciones de hospedaje, alimentación, distracciones, amenidades y otros servicios acordes a las necesidades del turista. Durán, (2013).

Por lo tanto, se puede mencionar que las facilidades turísticas son elementos fundamentales que hacen posible la actividad turística al satisfacer las necesidades de los visitantes y mejorar su experiencia. Estas facilidades incluyen una variedad de servicios e infraestructuras como transporte, alojamiento, gastronomía, guías turísticos, y recreación, entre otros. Se destacan, así como componentes esenciales para la generación y constitución del producto turístico, contribuyendo significativamente al desarrollo y promoción de destinos turísticos.

2.2.1 Instalaciones

Son las instalaciones físicas que se relacionan directamente con el recurso o atractivo turístico y se utilizan para realizar la visita turística

Las instalaciones turísticas son bienes físicos, servicios especializados e instrumentos que facilitan y posibilitan la experiencia y satisfacción de los turistas durante su visita en de los atractivos turísticos. Las instalaciones turísticas son las responsables de que el turista tenga la suficiente comodidad y factibilidad para que la experiencia turística sea totalmente del agrado del visitante y a su vez el destino se vea beneficiado con la preferencia del cliente, es decir aporta a la calidad de los atractivos y destinos turísticos ofertados.

Las instalaciones turísticas deben estar adaptadas a la naturaleza o características de los distintos atractivos, por ejemplo desde un acondicionamiento para visitas a lugares paradisiacos con presencia de fauna y flora endémica, que requiere de un acondicionamiento que procure una “explotación” o uso con carácter de conservación, preservación y armonía con el medio ambiente, como la instalación de señalización de ecosistemas vulnerables, accesibilidad a los atractivos elaborados bajo parámetros de sostenibilidad, servicios complementarios específicos, etc. También la implementación de instalaciones en atractivos turísticos culturales que signifiquen la implementación de museos de sitio, salas de interpretación y servicios básicos que constituyan parte del valor agregado al atractivo cultural en sí mismo. (Chilón y Velarde, 2023)

Por otro lado, podemos mencionar que las instalaciones turísticas son infraestructuras físicas y servicios especializados que están directamente relacionados con los recursos o atractivos turísticos y se utilizan para la visita turística. Estas instalaciones juegan un papel fundamental en la experiencia y satisfacción de los turistas durante su visita, ya que proporcionan comodidad y facilitan la experiencia turística. Es importante que estas instalaciones estén adaptadas a las características de los atractivos, ya sea mediante

acondicionamientos para lugares naturales o culturales, señalización, accesibilidad y servicios complementarios, con el objetivo de garantizar una experiencia turística positiva y sostenible.

2.2.1.1 Equipamiento

El equipamiento está conformado por el conjunto de establecimientos que brindan servicios básicos: alojamiento, gastronomía, transporte, agencias y operadores mayoristas de viajes, balnearios y actividades recreativas. (Chilón y Velarde, 2023)

Se entiende por equipamiento turístico todos aquellos servicios o instalaciones en los que se apoya la organización de la actividad turística. El primero y más inmediato de estos equipamientos nace de la necesidad de acoger al visitante temporal, en el sentido más amplio del término, permitiendo y facilitando la permanencia del visitante en un lugar mediante arquitecturas específicas. La importancia de estas edificaciones es enorme. Gran parte del éxito de la llamada "industria sin chimeneas" depende de que los equipamientos existentes sean propicios para que la actividad turística pueda efectivamente darse. Zamudio, (2013)

Sin embargo, se puede decir que el equipamiento turístico comprende el conjunto de establecimientos e instalaciones que ofrecen servicios básicos para los turistas, como alojamiento, gastronomía, transporte, agencias de viajes, balnearios y actividades recreativas. Estos servicios son fundamentales para la organización y desarrollo de la actividad turística, ya que permiten y facilitan la permanencia del visitante en un lugar mediante infraestructuras específicas. La calidad y adecuación de estos equipamientos son esenciales para el éxito de la industria turística, ya que influyen directamente en la experiencia y satisfacción del turista.

2.2.1.2 Infraestructuras

Comprende todas las obras con las que cuenta el sector, las cuales han sido realizadas por los gobiernos seccionales y benefician tanto a locales como a los visitantes, entre ellos se puede mencionar a las vías de acceso, servicios de transportación pública, hospitales, red de

agua pública, energía eléctrica, servicio de telecomunicación, recolección de desechos sólidos, entre otros. Guerrero, (2013)

Según Blanco (2008, citado en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MINCIT], 2021), establece que:

La infraestructura turística es “la dotación de bienes y servicios con que cuenta un territorio para sostener sus estructuras sociales y productivas y como tal condiciona el desarrollo turístico. Forman parte de la misma los siguientes:

Servicios básicos: Agua, electricidad, teléfono, recolección de basura, red sanitaria, etc.

Transportes: Puertos, aeropuertos, autobús, taxi.

Caminos: Rutas existentes, estado.

Servicios: Comercio, salud, educación, comunicaciones, etc.”.

La infraestructura general es la base para que un destino se encuentre en condiciones que permitan a la población la facilidad de desarrollarse como una sociedad activa. Por su parte la infraestructura turística como se mencionó permite el desarrollo turístico, es por ello por lo que deben existir planes estratégicos y gestiones para que cada destino mantenga dicha infraestructura de modo que el turista disfrute y se sienta cómodo de acuerdo con las instalaciones o servicios que este requiera. (p. 11)

A nivel global, la infraestructura turística se ha desarrollado exponencialmente, es así que el turismo es uno de los sectores más competitivos junto a la agroindustria ya que ocupa el tercer lugar en la generación de divisas. Por ende, el turismo representa un elemento fundamental para el desarrollo de la socioeconomía de todos los países, por lo que se le da gran importancia al impulso de las actividades asociadas con la recreación, a fin de satisfacer las demandas de los turistas. (Gambarota y Lorda, 2017)

Por lo tanto, se puede mencionar que las infraestructuras turísticas comprenden todas las obras y servicios que un territorio ofrece para sostener sus estructuras sociales y productivas,

condicionando así el desarrollo turístico. Esto incluye servicios básicos como agua, electricidad y recolección de basura, transporte como puertos y aeropuertos, caminos y una variedad de servicios como comercio, salud, educación y comunicaciones. Esta infraestructura es fundamental para garantizar una experiencia turística satisfactoria y contribuir al desarrollo económico y social de una región.

2.2.2 Servicios

Según Ramírez, (2017) menciona que “El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socioeconómica de una determinada corriente turística”.

El servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución de este, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores.

El servicio turístico está directamente mandado a satisfacer la corriente turística, cual comprende personas con fines turísticos que se desplazan de un lugar a otro, constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a la rutina, para así satisfacer la demanda turística en cualquier ámbito hotelero o no hotelero.

Por otra parte, se puede mencionar que el servicio turístico se refiere al conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas que satisfacen las necesidades de servicios planteadas por una corriente turística específica. Incluye técnicas relacionadas con la transferencia y venta de bienes turísticos, así como políticas de oferta y demanda, preparación y distribución de productos turísticos, comercio y satisfacción de necesidades de un segmento particular de consumidores.

2.2.2.1 Alojamiento

Son infraestructuras o instalaciones turísticas conocidas como establecimientos hoteleros o de hospedaje que se disponen al turista para asegurar su pernoctación en determinado lugar. De no existir dichas instalaciones el turista solo puede visitar por un día, convirtiéndose solo en un excursionista. Estos establecimientos pueden ofrecer servicios básicos y/o complementarios para mejorar la calidad del servicio. (Gorotiza, 2017)

“El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, se fundamenta en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros” (Baño, 2018)

Según el Reglamento General de Actividades Turísticas del Ministerio de Turismo (MINTUR, 2015), los alojamientos se clasifican en dos grupos:

Alojamientos Hoteleros: están conformados por los subgrupos: hoteles, hostales y pensiones, hosterías, moteles, refugios, cabañas.

Alojamientos Extra hoteleros: constan de complejos vacacionales, campamentos y apartamentos.

Por lo tanto, se puede mencionar que los alojamientos turísticos son instalaciones o infraestructuras diseñadas para asegurar la pernoctación de los turistas en un lugar determinado. Estos establecimientos, también conocidos como establecimientos hoteleros o de hospedaje, son fundamentales para permitir que los turistas prolonguen su estadía más allá de un día, convirtiéndolos en visitantes que pueden explorar y disfrutar del destino por más tiempo. Los alojamientos turísticos pueden ofrecer una variedad de servicios básicos y complementarios para mejorar la experiencia del cliente. Estos servicios pueden incluir desde simples alojamientos hasta instalaciones de lujo con una amplia gama de comodidades.

2.2.2.2 Transporte

Son las empresas que se encargan de la movilización del turista desde su origen hacia el destino de su elección a cambio de un incentivo económico. Estas pueden ser terrestres, marítimas o aéreas, y a su vez pueden ser públicas o privadas (Gorotiza, 2017).

“El transporte está constituido por medios requeridos por los turistas para trasladarse de un lugar a otro. El transporte puede ser de tipo aéreo internacional y nacional, como también la transportación entre ciudades mediante vía terrestre, acuática o ferroviaria” (Baño, 2018).

Por otra parte, se puede mencionar que el transporte turístico es aquellas que se encargan de movilizar al turista desde su lugar de origen hasta el destino elegido, a cambio de un pago. Estas empresas pueden operar en distintos medios de transporte, como terrestre, marítimo o aéreo, y pueden ser de naturaleza pública o privada. El transporte turístico comprende los medios necesarios para que los turistas se desplacen de un lugar a otro, ya sea a nivel nacional o internacional, utilizando medios como aviones, autobuses, barcos o trenes.

2.2.2.3 Alimentación

En su sentido cultural, puede ser entendida como un sistema de representaciones donde lo que es o no comestible y cómo debe ser consumido son elementos que componen redes de significados. La estructura social se entiende a través del lenguaje de la alimentación. Así, lo que es comestible para una cultura no lo es para otra, al igual que la manera de comer, de preparar los alimentos, o de armar el menú. Todo esto forma parte de un conjunto de significados sociales y simbólicos diversos (Menasche y Gomensoro, 2007).

Por lo tanto, se puede mencionar que la alimentación, desde una perspectiva cultural, se puede definir como un sistema de representaciones en el que se establecen qué alimentos es o no son aptos para el consumo y cómo deben ser consumidos, formando redes de significados. La estructura social se refleja a través del lenguaje de la alimentación, donde lo que es comestible y la forma de consumirlo varían entre culturas, al igual que la preparación de

alimentos y la composición de menús. Todos estos aspectos forman parte de un conjunto de significados sociales y simbólicos diversos.

2.2.2.4 Guía

El guía de turismo desempeña un papel de gran importancia, por ser una de las primeras personas con las que contacta el turista en el destino, atendiéndolo, informándolo y orientándolo durante su estancia. La calidad de la prestación de sus servicios determina en muchos casos la imagen y el grado de satisfacción que los visitantes se lleven del destino escogido, ya que el guía es responsable de su asistencia, conducción e información. De ahí la necesidad de contar con profesionales especializados, con una buena formación y amplios conocimientos, precisos y actualizados. (Ramallo, 2015)

Sin embargo, se puede mencionar que el guía de turismo juega un papel crucial al ser una de las primeras personas con las que contacta el turista en el destino, La calidad de los servicios que ofrece el guía influye significativamente en la imagen y la satisfacción que los visitantes tienen del destino, ya que este es responsable de su asistencia, conducción e información. Por tanto, es fundamental contar con guías de turismo profesionales, especializados, con una buena formación y amplios conocimientos, precisos y actualizados.

2.2.3 Satisfacción

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Kotler)

Es absolutamente necesario orientar la empresa hacia el cliente, de forma que una vez haber entendido sus necesidades hay que hacerlas llegar hasta el último rincón de la empresa liderando una cultura empresarial de orientación hacia el cliente.

La satisfacción del cliente tiene un punto central básico, y este está en la actitud de las personas de la organización y su compromiso con la visión que la empresa quiere dar a este concepto de cliente para cautivarlo.

Por tanto, es muy importante la formación del personal y su adiestramiento para el logro de la satisfacción de los clientes y su fidelización. Si se explica al personal el papel que juega en el proceso de satisfacción y conoce como y de qué modo se va a supervisar, a recompensar, a reconocerla y ascenderla, se lograra que todos actúen en la misma dirección. Lara, (2003)

Por otro lado, se puede argumentar que la satisfacción del cliente se refiere al nivel de satisfacción que experimenta una persona al comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Es fundamental que las empresas estén orientadas hacia el cliente, entendiendo y haciendo llegar sus necesidades a todos los niveles de la organización, lo que implica liderar una cultura empresarial de orientación hacia el cliente. La actitud y compromiso del personal de la organización son fundamentales para lograr la satisfacción del cliente, así como su fidelización.

2.2.3.1 Lealtad

El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro. (Thompson, 2006)

Uno de los hechos más significativos en la relación con los clientes es el logro de su lealtad, lo cual significa la aceptación y la preferencia del consumidor por un determinado producto o servicio, en forma tal que se produce el efecto de repetición de compra y frecuencia de compra, inclusive con preferencia en el lugar de compra y en las condiciones de la misma. Mejía, (2015)

Por otra parte, se puede mencionar que la lealtad del cliente se refiere a la aceptación y preferencia de un consumidor por un producto o servicio, lo que se traduce en la repetición y frecuencia de compra, así como en la preferencia por el lugar y las condiciones de compra. Esto beneficia a la empresa al obtener la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro, generando beneficios a través de la lealtad del cliente.

2.2.3.2 Calidad

El término calidad tiene múltiples significados y definiciones según la evolución que ha tenido el término en su todavía reciente historia, y en su abordaje por diferentes autores. A pesar de la importancia creciente de la Gestión de la Calidad, aún no se ha producido un avance significativo en una definición clara y ampliamente aceptada de la misma. Por el contrario, existen numerosas dificultades, tanto conceptuales como prácticas que lo hace un concepto difícil de definir (Garvin, citado por Camisón, 1996)

Por otra parte, la Norma ISO 9000:2005 (2005:8) define a la calidad como "el grado que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos". El término calidad puede utilizarse acompañado de adjetivos como pobre, buena, excelente. Inherente, en contraposición a asignado, significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente. La calidad orientada hacia el cliente es un concepto que responde a las exigencias cambiantes de los clientes, y como tal, no está contemplado en términos absolutos; habrá tantos niveles de calidad como clientes. Esta acepción del término calidad, está estrechamente vinculada a atributos tangibles (puntualidad, cantidad acordada, temperatura) e intangibles (cordialidad, profesionalismo, seriedad) y su objetivación es en muchos casos difícil, aunque sin duda, es un enfoque vital hacia la aproximación al nivel de excelencia de un producto o servicio.

Por lo tanto, se puede decir que la calidad se refiere al grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos establecidos. A lo largo de su historia,

este término ha evolucionado y ha sido abordado de diversas maneras por diferentes autores, lo que ha generado múltiples significados y definiciones. A pesar de la importancia creciente de la Gestión de la Calidad, todavía no existe una definición clara y ampliamente aceptada de este concepto, lo que se ve reflejado en las numerosas dificultades conceptuales y prácticas para definirlo.

2.2.3.3 Confianza

La confianza se define de variadas maneras. Por un lado, ésta puede ser definida como la convicción que tiene una de las partes de que sus necesidades se verán satisfechas en un futuro por las acciones emprendidas por la otra parte (Anderson y Weitz, 1989). También se puede considerar como la creencia en que la promesa que entrega una de las partes es firme y segura y que esa parte cumplirá con sus obligaciones (Schurr y Ozanne, 1985). Otra definición es la referida a la voluntad de contar con el intercambio de la otra parte en quien se confía (Moorman et al. 1993).

Según San Martín, (2003), la confianza provee de seguridad emocional al turista, ya que lleva a una de las partes de la relación a creer que la otra parte actuará con responsabilidad y esa seguridad será mayor cuanto más positivas sean las emociones que el destino turístico despierte en el consumidor.

Por lo tanto, se puede mencionar que la confianza se puede definir como la convicción de que las necesidades serán satisfechas en el futuro por las acciones de otra parte, la creencia en la firmeza de una promesa y la seguridad de que se cumplirán las obligaciones, así como la disposición a contar con el intercambio de la otra parte en quien se confía. Además, la confianza proporciona seguridad emocional al turista, ya que implica creer que la otra parte actuará con responsabilidad, siendo esta seguridad mayor cuanto más positivas sean las emociones que el destino turístico despierte en el consumidor.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

La metodología propuesta para el estudio de facilidades turísticas en la Parroquia Punín del Cantón Riobamba se basó en un enfoque de investigación cuantitativa, complementado con un alcance descriptivo y de campo por lo que se pudo obtener datos precisos y relevantes.

En primer lugar, se llevó a cabo un levantamiento de información mediante encuestas estructuradas a turistas y pobladores que residen y visitaron la Parroquia Punín. Estas encuestas fueron diseñadas para recopilar datos cuantitativos sobre la percepción y satisfacción tanto de los pobladores como de los turistas respecto a las facilidades turísticas disponibles, así como sus preferencias y sugerencias de mejora.

Además, se realizó un análisis cuantitativo de datos secundarios, como registros de visitantes en puntos turísticos clave, estadísticas de ocupación hotelera y datos económicos relacionados con el turismo de la parroquia. Esto permitió obtener una visión general de la situación actual del turismo de la Parroquia Punín y establecer comparaciones y tendencias a lo largo del tiempo.

Para complementar la investigación cuantitativa, se llevó a cabo una entrevista semiestructurada con actores clave del sector turístico local, como propietarios de establecimientos turísticos, guías locales y representantes de instituciones gubernamentales relacionadas con el turismo. Estas entrevistas proporcionaron información cualitativa sobre los desafíos, oportunidades y percepciones de los actores involucrados en el desarrollo turístico de la Parroquia Punín.

Además, se realizó observaciones directas en el campo para evaluar el estado de las infraestructuras turísticas, la calidad de los servicios ofrecidos y la señalización disponible de la Parroquia Punín. Estas observaciones proporcionaron datos concretos y verificables que complementaron la información recopilada a través de las encuestas y entrevista.

Finalmente, se llevó a cabo un análisis estadístico de los datos recopilados para identificar patrones, tendencias y relaciones significativas entre la variable estudiada. Este análisis permitió obtener conclusiones sólidas y fundamentadas que servirán de base para la formulación de recomendaciones y estrategias de mejora en el ámbito de las facilidades turísticas de la Parroquia Punín del Cantón Riobamba.

3.1 Enfoques de la investigación

3.1.1 Enfoque cuantitativo

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, (2004), menciona que:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Por lo tanto, en la investigación se empleó un enfoque cuantitativo al realizar la encuesta, lo que implica la recolección de datos numéricos que representen las respuestas de los encuestados. Esta fase cuantitativa busca cuantificar y medir la variable identificada durante la fase cuantitativa, permitiendo así un análisis estadístico y la generación de conclusiones más precisas y generalizables.

3.2 Tipo de investigación

3.2.1 Investigación descriptiva

En el trabajo de investigación se detalla todas las propiedades, características de situaciones, fenómenos, comportamientos, actitudes de las personas, el estado actual de las facilidades y todo lo relacionado con nuestra variable fueron descritas detalladamente y se hizo una descripción fiel, por lo que no fueron cambiadas. Se utilizaron métodos descriptivos, que se fueron desarrollando, utilizando métodos cuantitativos o cualitativos; nos centramos

en detallar la realidad de las deficientes facilidades turísticas, una situación particular o las acciones, sentimientos u opiniones de un grupo de personas en un contexto particular. Según Guevara, “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” (2020, p. 171).

3.2.2 Investigación de campo

La investigación de campo recopila los datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa con relación a un problema, este tipo de investigación es esencial para realizar otras como la exploratoria, la correlacional o la mixta. De hecho, en el método hipotético-deductivo (el utilizado en economía) suele ser el paso posterior al establecimiento de las hipótesis Arias, (2020).

Por lo tanto, en la investigación acerca de las facilidades turísticas se basará en una investigación de campo para de esta manera analizar y obtener la información de forma directa y concreta para así investigar las facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Encuestas

“La encuesta tiene como finalidad medir las características de una población mediante la recogida de datos, obtenidos a partir de las respuestas que hayan emitido los encuestados para de esta manera analizarlos estadísticamente” Díaz D, (2017).

Por lo tanto, en la investigación la técnica principal serán las encuestas ya que nos va a permitir conocer y determinar un análisis previo de la situación del cantón con respecto a las deficientes facilidades turísticas.

3.3.2 Entrevista

La entrevista es una técnica de recogida de información que además de ser una de las estrategias utilizadas en procesos de investigación, tiene ya un valor en sí misma. Tanto si se elabora dentro de una investigación, como si se diseña al margen de un estudio sistematizado, tiene unas mismas características y sigue los pasos propios de esta estrategia de recogida de información. Por tanto, todo lo que a continuación se expone servirá tanto para desarrollar la técnica dentro de una investigación como para utilizarla de manera puntual y aislada Folgueiras B, (2017).

Por lo tanto, la segunda técnica es la entrevista ya que puede que en muchas de las ocasiones tengamos que preguntar y conversar un poco más con nuestro encuestado para solventar dudas acerca del tema o problema a solucionar.

3.4 Instrumento

3.4.1 Cuestionario

Meneses, (2016), establece que: El cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. En pocas palabras, se podría decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés (pág. 9)

Por lo tanto, tenemos como primer instrumento el cuestionario ya que se plantearán preguntas acordes al tema a resolver, de igual manera para la entrevista se deberá realizar un

cuestionario o a su vez utilizar el mismo de la encuesta por alguna circunstancia mayor ya que podemos encontrarnos con ciudadanos no videntes o que no sepan leer.

3.5 Población de Estudio

La población de referencia del trabajo de investigación estará constituida por la **PEA** (Población Económicamente Activa) de la Parroquia Punín que es de 1915 personas de un rango de edad de 20 a 44 años según el PDOT del GAD Punín 2019-2023 y a un grupo de 15 turistas de visitan la parroquia Punín, se da este grupo debido a que no se cuenta con un registro de entradas y salidas de turistas en la parroquia.

Tabla 1

Población de estudio

N°	Variable	Unidad de Análisis	Número de Encuestas
1	Facilidades Turísticas	La población de la parroquia	218
		Un grupo de turistas	15

Nota: Elaboración propia, 2024. Población de estudio

3.5.1 Tamaño de la muestra

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

Donde:

- n= Tamaño de la muestra
- N= Población
- E= margen de error admisible (5%).
- E2= Elevado a la potencia 2 (es decir que el margen de error se eleva al cuadrado)
- Z= Nivel de Confianza
- p= Probabilidad a favor (éxito)

- q= Probabilidad en contra (fracaso)

3.5.2 Cálculo de la muestra

Datos

N= 1915

Nc= 95%

Z= 1,96

p= 0,80

q= 0,20

E= 0,05

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

$$n = \frac{1915(1,96)^2(0,80)(0,20)}{(0,05)^2(1915 - 1) + (1,96)^2(0,80)(0,20)}$$

$$n = \frac{1915 \cdot 3,8416 \cdot 0,16}{0,0025(1914) + 3,8416 \cdot 0,16}$$

$$n = \frac{1177,06624}{4,785 + 0,614656}$$

$$n = \frac{1177,06624}{5,399656}$$

$$n = 218$$

3.6 Hipótesis

- Los factores determinantes que inciden en las deficientes facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba, influye negativamente en los criterios de sus pobladores y turistas.

3.7 Validez de Instrumentos

La validez de instrumentos es de suma importancia en esta investigación por lo cual se realizó con el apoyo del docente tutor de este proyecto, también con el arduo trabajo de un grupo de expertos que se detallara a continuación en el siguiente cuadro:

Tabla 2

Validación de Instrumentos de Investigación

N°	Experto	Cargo	Asignación del tribunal
1	Ph.D. Diego Mauricio Calvopiña Andrade	Docente UNACH	Tutor del proyecto de investigación
2	Mgs. Danilo Paul Quintana	Docente UNACH	Miembro 1
3	Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira	Docente UNACH	Miembro 2
4	Mgs. Andrea Margarita Garrido Patrel	Docente UNACH	Presidente de Tribunal

Nota: Elaboración propia, 2024

3.8 Confiabilidad de Instrumentos

La confiabilidad de un instrumento de medición que no sea confiable no puede ser válido, pues si es errático, incongruente e inexacto tampoco medirá con validez el atributo en cuestión. Sin embargo, un instrumento de medición puede ser confiable y no obstante carecer de validez; más aún, un alto grado de confiabilidad no comprueba la validez de un instrumento. Santos, (2017). Para la confiabilidad de instrumentos se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, el cual se lo detalla bajo los siguientes parámetros de fiabilidad:

Tabla 3*Confiabilidad*

Coeficiente	Criterios
Coeficiente alfa > 9	Excelente
Coeficiente alfa > 8	Bueno
Coeficiente alfa > 7	Aceptable
Coeficiente alfa > 6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 5	Pobre
Coeficiente alfa > 4	Inaceptable

Nota: Elaboración propia, 2024.

3.9 Alfa de Cronbach, Variable de investigación (Facilidades turísticas)

En base, a coeficiente de alfa de Cronbach para la variable de investigación, se tiene una fiabilidad y se aplicó 12 ítems, para la población de la Parroquia Punín, el alfa de Cronbach determino un grado de 0,738 calificando con una confiabilidad aceptable dentro del instrumento realizado y para un grupo de turistas que visitan la parroquia Punín exactamente 15 turistas el cual el alfa de Cronbach determinó un grado de 0,979 calificando como excelente dentro del instrumento realizado.

3.10 Fiabilidad-Facilidades Turísticas de la población

Tabla 4*Estadísticas de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,738	12

Nota: Fuente: Elaboración propia, 2024. Encuesta aplicada a lugareños de la parroquia.

Como resultado se obtiene un coeficiente de fiabilidad de 0,738 lo que indica que está en nivel aceptable.

3.11 Fiabilidad-Facilidades Turísticas de turistas

Tabla 5

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,979	12

Nota: Fuente: Elaboración propia, 2024. Encuesta aplicada a un grupo de turistas que visitan la parroquia Punin.

Como resultado se obtiene un coeficiente de fiabilidad de 0,979 lo que indica que está en nivel excelente.

3.12 Métodos de análisis y procesamiento de datos

3.12.1 Método de análisis

El método de análisis se llevó a cabo con el fin de obtener resultados viables, utilizando la aplicación de IBM SPSS Statistics 27. En el mismo que se evaluaron todos los ítems según la escala de Likert, tanto el de los pobladores de la parroquia Punín como por un grupo de turistas que visitan la parroquia Punín. Los resultados se representaron a través de gráficos y tablas.

3.12.2 Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se procedió a realizar mediante la plataforma forms y en la aplicación de Excel 2016. Dentro de ello se elaboró datos, nombres, filtros y más etiquetas para concretar y finalizar en la aplicación IBM SPSS Statistics 27. Para finalizar este procesamiento, se presentó un cuadro de discusión de los resultados, el cual permitió visualizar los enfoques, criterios y argumentos de las encuestas aplicadas a la población de la parroquia y el grupo de turistas que recurren a la parroquia Punín.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable de investigación

“Facilidades turísticas”

Realizado los instrumentos de evaluación que se aplicó para la recolección de datos, se procedió a realizar la tabulación y están representados de manera ordenada en un solo cuadro de resumen con el respectivo número de ítems y análisis.

Tabla 6

Interpretación y Análisis de encuesta a pobladores

N° Item	Análisis
	INFORMACIÓN GENERAL
Edad	De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que: Un 38,53% tiene 40 a 44 años Un 28,44% tiene 35 a 39 años Un 17,43% tiene 30 a 34 años Un 8,72% tiene 25 a 29 años Un 6,88% tiene 20 a 24 años Llegando a una conclusión de que el mayor porcentaje de encuestados pertenece a un rango de 40 a 44 años con un 38,53%.
Sexo	En base al levantamiento de información y los datos que se obtuvieron se obtiene que: Un 55,50% son de sexo femenino Un 44,50% son de sexo masculino Por lo cual se concluye que el mayor porcentaje que es 55,50% son de sexo femenino.
Nivel de Educación	De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que: Un 40,37% su nivel de educación es secundaria Un 22,94% su nivel de estudio es ninguno Un 21,56% su nivel de estudio es primaria Un 15,14% su nivel de estudio es superior Llegando a la conclusión de que el mayor porcentaje de encuestados es un 40,37% que menciona que su nivel de educación es secundaria.
Procedencia	De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que: Un 79,36% son de procedencia de la parroquia Punín Un 14,22% son de procedencia de Riobamba

Un 1,38% son de procedencia de la comunidad de Chalán
Un 1,83% son de procedencia de la comunidad de Chimborazo
Un 2,29% son de procedencia de Licto
Un 0,92% son de procedencia de Macas
En base a los resultados se llega a la conclusión que la mayor parte de encuestados son de Riobamba con un porcentaje de 14,22%.

INFORMACIÓN ESPECIFICA

Diversidad de equipamiento turístico en la Parroquia Punín. En base al levantamiento de información se analiza que:
Un 10,09% Pésimo
Un 14,68% Malo
Un 61,93% Bueno
Un 13,30% Muy Bueno
En conclusión, con los datos que se obtuvieron la mayoría de los encuestados considera que la diversidad de equipamiento turístico es Buena un 61,93%.

Accesibilidad a las infraestructuras turísticas en la Parroquia Punín. En base al levantamiento de información se analiza que:
Un 6,42% Pésimo
Un 27,98% Malo
Un 60,55% Bueno
Un 4,13% Muy Bueno
Un 0,92% Excelente
En conclusión, la mayoría de los encuestados considera que la accesibilidad a las infraestructuras turísticas es buena un 60,55%.

Oferta de alojamiento disponible en la Parroquia Punín. De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que:
Un 16,97% Pésimo
Un 55,05% Malo
Un 27,52% Bueno
Un 0,46% Muy Bueno
En base a los resultados la mayoría de los encuestados considera que la oferta de alojamiento es Mala un 55,05%.

Calidad del servicio de transporte público hacia la Parroquia Punín. De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que:
Un 14,22% Pésimo
Un 14,68% Malo
Un 45,41% Bueno
Un 25,69% Muy Bueno
En base a los resultados la mayoría de los encuestados considera que la calidad del servicio de transporte público es buena 45,41%.

Nivel de satisfacción de la oferta gastronómica que se brinda en la Parroquia Punín. De acuerdo con los datos obtenidos del levantamiento de información se analiza que:
Un 41,28% Pésimo
Un 26,15% Malo
Un 29,36% Bueno
Un 3,21% Muy Bueno
En conclusión, la mayoría de los encuestados considera que la oferta gastronómica es Pésima 41,28%.

Nivel de satisfacción de los servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín. En base a los resultados obtenidos se puede analizar que:
Un 34,86% Pésimo
Un 28,44% Malo
Un 33,49% Bueno
Un 3,21% Muy Bueno
En conclusión, la mayoría de los encuestados es de un 34,86% que considera que los servicios de guía turísticos son Pésimos.

Experiencia turística en las actividades realizadas en la parroquia y sus alrededores. De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que:
Un 4,13% Pésimo
Un 30,28% Malo
Un 63,30% Bueno
Un 2,29% Muy Bueno
En conclusión, la mayoría de los encuestados considera que la experiencia turística es buena 63,30%.

Confiabilidad de información De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que:
Un 5,50% Pésimo
Un 40,83% Malo
Un 48,17% Bueno
Un 5,50% Muy Bueno
En conclusión, la mayoría de los encuestados considera que la confiabilidad de la información es buena 48,17%.

Confiabilidad de los servicios turísticos Una vez recopilados los datos obtuvimos siguientes resultados:
Un 4,59% Pésimo
Un 36,24% Malo
Un 54,59% Bueno
Un 4,13% Muy Bueno
Un 0,46% Excelente
En base a los resultados la mayoría de los encuestados considera que la confiabilidad de los servicios turísticos es buena 54,59%.

Disposición para volver a visitar el destino turístico en un futuro. De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que:
Un 5,50% Pésimo
Un 21,56% Malo
Un 65,14% Bueno
Un 7,80% Muy Bueno
En conclusión, la mayoría de los encuestados tiene disposición para volver a visitar el destino en un futuro, considerándolo Bueno un 65,14%.

Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de En base a los resultados obtenidos se puede analizar que:
Un 15,14% Pésimo
Un 36,24% Malo

las instalaciones turísticas.	Un 40,83% Bueno Un 5,05% Muy Bueno Un 2,75% Excelente En conclusión, la mayoría de los encuestados consideran que la satisfacción con la limpieza y mantenimiento es Buena siendo un 40,83%.
Interacción con el personal de establecimientos turísticos.	De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta realizada: Un 3,21% Pésimo Un 16,97% Malo Un 72,94% Bueno Un 4,13% Muy Bueno Un 2,75% Excelente En conclusión, la mayoría de los encuestados considera que la interacción con el personal es buena un 72,94%.

Nota: Elaborado por: Belduma, (2024)

4.2 Discusión

Con estos resultados obtenidos se logró comprobar que para los lugareños existe una Mala oferta de alojamiento para los turistas puedan tener un descanso placentero al momento que visiten la parroquia y puedan tener la opción de disfrutar los diferentes atractivos que existen dentro de la misma.

Además de ello se puede analizar mediante los lugareños la carencia de guías turísticos que hay y mencionaron que se desarrolle capacitaciones a los mismos pobladores para el tema de guías turísticos el mismo que impulsara la oferta turística e incrementara un desarrollo económico para los mismos pobladores.

4.3 Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable de investigación

“Facilidades turísticas”

Tabla 7

Interpretación y Análisis de encuestas a Turistas

N° Item	Análisis
INFORMACIÓN GENERAL	

Edad	Según los resultados obtenidos se obtiene: Un 33,33% son de 25 a 29 años Un 26,67% son de 35 a 39 años Un 6,67% son de 20 a 24 años Un 13,33% son de 30 a 34 años Un 20% son de 40 a 44 años En conclusión, la mayoría de los encuestados son de un rango de 25 a 29 años con un 33,33%.
Sexo	En base a los datos recopilados se puede analizar que: 40% son de sexo femenino 60% son de sexo masculino En conclusión, el mayor porcentaje de turistas que se encuestaron corresponden a los de sexo femenino con un porcentaje de 60%.
Nivel de Educación	De acuerdo con los datos obtenidos: 20% Secundaria 46,67% Superior 33,33% Cuarto Nivel En conclusión, la mayoría de los turistas tienen educación superior que corresponde a un 46,67%.
Procedencia	En base a los datos obtenidos se puede deducir que: 40% Quito 26,67% Cuenca 13,33% Morona Santiago 20% Guayaquil En conclusión, los turistas provienen mayoritariamente de la ciudad de Quito el cual corresponde a un 40%.

INFORMACIÓN ESPECIFICA

Diversidad de equipamiento turístico en la Parroquia Punín.	Según los datos obtenidos de la encuesta realizada se pudo analizar que: 13,33% Pésimo 40% Malo 26,67% Bueno 13,33% Muy Bueno 6,67% Excelente Por lo tanto, la mayoría de los turistas encuestados consideran la diversidad de equipamiento turístico como Malo que corresponde a un 40%.
Accesibilidad a las infraestructuras turísticas en la Parroquia Punín.	De acuerdo con los datos tabulados y los resultados obtenidos: 53,33% Malo 33,33% Bueno 13,33% Muy Bueno En conclusión, los turistas encuestas la accesibilidad es mayormente percibida como Malo el cual corresponde a un 53,33%.

Oferta de alojamiento disponible en la Parroquia Punín.	<p>de En base a los datos obtenidos:</p> <p>26,67% Pésimo</p> <p>33,33% Malo</p> <p>26,67% Bueno</p> <p>13,33% Muy Bueno</p> <p>En conclusión, la mayoría de los turistas encuestados acerca de la oferta de alojamiento es vista como Malo con un 33,33%.</p>
Calidad del servicio de transporte público hacia la Parroquia Punín.	<p>de De acuerdo con los datos tabulados y analizados:</p> <p>de 20% Malo</p> <p>60% Bueno</p> <p>20% Muy Bueno</p> <p>En conclusión, la calidad del servicio de transporte público es considerada mayormente por los turistas como Buena 60%.</p>
Nivel de satisfacción de la oferta gastronómica que se brinda en la Parroquia Punín.	<p>de En base a los datos obtenidos:</p> <p>de 20% Pésimo</p> <p>40% Malo</p> <p>26,67% Bueno</p> <p>13,33% Muy Bueno</p> <p>En conclusión, la oferta gastronómica tiene calificaciones diferentes, con un mayor porcentaje de 40% que lo considera Malo</p>
Nivel de satisfacción de los servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín.	<p>de En base a los datos recopilados se puede analizar que:</p> <p>de 26,67% Pésimo</p> <p>33,33% Malo</p> <p>20% Bueno</p> <p>13,33% Muy Bueno</p> <p>6,67% Excelente</p> <p>En conclusión, los servicios de guía son mayormente considerado como Malo un 33,33%.</p>
Experiencia turística en las actividades realizadas en la parroquia y sus alrededores.	<p>de En base a los datos obtenidos se puede analizar que:</p> <p>de 40% Pésimo</p> <p>20% Malo</p> <p>26,67% Bueno</p> <p>13,33% Muy Bueno</p> <p>En conclusión, la experiencia turística es evaluada por la mayor parte de los encuestado con un porcentaje de 40% que la califica como Pésimo.</p>
Confiabilidad de información	<p>de El ítem de confiabilidad de la información es vista:</p> <p>de 40% Malo</p> <p>33,33% Bueno</p> <p>20% Muy Bueno</p> <p>6,67% Excelente</p> <p>En conclusión, es evaluada mayormente como Malo que corresponde a un 40%.</p>

Confiabilidad de los servicios turísticos	De acuerdo con los datos obtenidos se analiza que: 20% Pésimo 33,33% Malo 26,67% Bueno 13,33% Muy Bueno 6,67% Excelente En conclusión, la confiabilidad de los servicios turísticos es evaluada mayormente con un porcentaje de 33,33%.
Disposición para volver a visitar el destino turístico en un futuro.	En base a la información levantada se analiza que: 40% Pésimo 20% Malo 26,67% Bueno 13,33% Muy Bueno En conclusión, el ítem de disposición para volver el cual es mayormente negativa, con un porcentaje de 40% que la califica como Pésimo.
Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones turísticas.	De acuerdo con los datos obtenidos se analiza que: 33,33% Pésimo 26,67% Malo 26,67% Bueno 13,33% Muy Bueno En conclusión, la satisfacción con la limpieza y mantenimiento es calificada por la mayor parte de los encuetados con un porcentaje de 33,33%.
Interacción con el personal de establecimientos turísticos.	Mediante la tabulación de los datos obtenidos se analiza que: 26,67% 26,67% 33,33% 13,33% En conclusión, se puede analizar la interacción con el personal que es considerada Buena por la mayoría de los turistas de 33,33%.

Nota: Elaborado por: Belduma, (2024)

4.4 Discusión

La encuesta se aplicó a turistas que visitan la Parroquia Punín, con los datos obtenidos del levantamiento de información que se realizó se logró analizar como que gran parte de los turistas consideran Malo y Pésimo a los ítems como la Diversidad de equipamiento, accesibilidad a las infraestructuras, satisfacción con los guías turísticos el mismo que al igual que los lugareños también evaluaron malo y es necesario considerar o ver alternativas de propuesta para reducir o acatar con la necesidad que tienen ambas partes.

Además, se pudo evidenciar y analizar junto con los datos obtenidos que la Parroquia posee una gran debilidad que las facilidades turísticas existentes son escasas el cual no permite satisfacer o garantizar una estadía cómoda y placentera al turista.

A través de estos resultados obtenidos se pudo analizar la falta de limpieza alrededor de algunos establecimientos, sin embargo, la parroquia y sus prestadores de servicio tienen la intención de realizar un correcto desarrollo turístico, el cual necesitan apoyo de instituciones gubernamentales, financiamiento de instituciones públicas y privadas y lo principal capacitaciones.

Tabla 8. *Análisis e interpretación de la entrevista a grupo de turistas*

N°	Preguntas	Turista 1	Turista 2	Turista 3	Turista 4	Turista 5
1.	¿Qué opina sobre la calidad de las instalaciones de los servicios complementarios de la parroquia Punín?	Es buena las instalaciones ya que fueron remodeladas.	Las instalaciones me parecieron muy básicas y sin mantenimiento	En este caso la limpieza deja mucho que decir.	Esta de mejorar los servicios esenciales como Wifi	Son insuficientes para el número de turistas que visitan a pesar de que no son muchos, pero a veces falta habitaciones y espacio.
2.	¿Está satisfecho/a con el tiempo que le brinda el guía turístico en su circuito o ruta?	Si estoy satisfecho	En este caso fue adecuado, pero podría mejorar con más detalles.	A mi parecer me sentí apresurado.	La guianza estuvo bien, pero creo que se necesitaba más tiempo.	Se necesita que haya guías capacitados en tema de primeros auxilios
3.	¿Cree usted que es suficiente la infraestructura turística que hay en la Parroquia Punín?	No, es suficiente	En base a eso le falta un poco de inversión en accesos y señalización	Un poco de implementación de servicios para turistas con necesidades especiales	Le falta que se realice renovación y remodelación.	Le faltaría hacer innovación con tecnología.
4.	¿Está de acuerdo con los precios vs servicios en el destino turístico?	Si estoy de acuerdo	La relación con la calidad no estoy de acuerdo con el precio, no es justa	Sí, los precios son razonables	Faltan opciones económicas para turistas.	Si, pero hay veces que piden mucho a personas que no son de aquí.
5.	¿Volvería a visitar y recomendaría este destino turístico? Si o No ¿Por qué?	Si por los precios que son accesibles para los turistas.	No mientras realicen	Sí, por la belleza natural del lugar.	No, me gustaría que realicen cosas mas interesantes.	Puede que sí, solo espero que con el

inversiones para
mejorar.

tiempo se involucren
más con la tecnología.

Elaboración: Belduma Nathaly, (2024)

Fuente: Entrevista

4.5 Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista

1. ¿Qué opina sobre la calidad de las instalaciones de los servicios complementarios de la parroquia Punín?

La mayoría de los turistas mencionan que existen deficiencias significativas que afectan la experiencia del turista a pesar de que un solo turista menciona acerca de mejoras realizadas, sin embargo, la poca limpieza, el mantenimiento son los servicios que ocasionan que los turistas se sientan inconformes.

2. ¿Está satisfecho/a con el tiempo que le brinda el guía turístico en su circuito o ruta?

La gran parte de los turistas presentan inquietudes por los guías los mismos que aún no logran convencer a los visitantes, en la cual tienen la perspectiva de que a un futuro estén más preparados y capacitados para este tipo de servicio.

3. ¿Cree usted que es suficiente la infraestructura turística que hay en la Parroquia Punín?

Según los resultados obtenidos en la entrevista que se realizó a un grupo de turistas la infraestructura actual no satisface las expectativas de la materia de los turistas, las mismas que necesitan inversión en accesos, señalización y la integración de innovación tecnológicas.

4. ¿Está de acuerdo con los precios vs servicios en el destino turístico?

Se puede interpretar de acuerdo con las respuestas de los turistas que algunos están conformes con los precios, otros sienten que el destino debería ofrecer más opciones accesibles o deberían ajustar los precios en función de la calidad de los servicios ofrecidos.

5. ¿Volvería a visitar y recomendaría este destino turístico? Si o No ¿Por qué?

Según las respuestas de los turistas se puede apreciar ciertos aspectos del destino una parte significativa de ellos no volvería a menos que se implementen mejoras. Esto refleja una necesidad urgente de innovación y diversificación de la oferta turística para atraer y retener a más turistas.

4.6 Discusión

El presente trabajo tiene como finalidad el estudio de facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba ya que un 55,05% de lugareños y un 33,33% de turistas evalúan la disponibilidad de oferta de alojamiento como malo lo cual proporciona una visión clara acerca de las necesidad y carencia de establecimientos de alojamiento el mismo que no solo afecta la experiencia de los turistas, sino que también limita el potencial económico de la parroquia, lo cual un 26,67% de turistas optan por una calificación a la disposición para volver a visitar el destino turístico en un futuro como pésimo.

El 41,28% de los pobladores califica la oferta gastronómica como pésima, mientras que un 40% de los turistas la califica como mala lo cual no está cumpliendo con las expectativas de los turistas y puede llegar a afectar negativamente en la percepción general del destino.

El 34,86% de los pobladores y un 33,33% de los turistas califican estos servicios como pésimo y malo, con respecto al nivel de servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín.

El estudio de facilidades turísticas es el análisis detallado de los servicios e infraestructuras disponibles en un destino turístico. Este análisis evalúa aspectos como alojamiento, transporte, gastronomía, información turística, actividades recreativas y accesibilidad, entre otros, con el fin de identificar fortalezas y áreas de mejora.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Con el levantamiento de información que se realizó a los pobladores de la parroquia Punín referente a los bienes, servicios e infraestructura se puede concluir que para ellos califican como bueno a la infraestructura turística que corresponde a un 61,93%. Sin embargo, hay una percepción negativa significativa por parte de los turistas ya que es calificada como mala un 40%.

Con las encuestas aplicadas se determinó que las principales deficiencias en la parroquia Punín recaen sobre la oferta de alojamiento evaluada como mala un 55,05% por parte de los pobladores y un 33,03% por parte de los turistas, el servicio de guía turísticos es considerada por los pobladores un 34,86% como Pésimo y los turistas un 33,33% lo evaluaron como malo.

Las encuestas aplicadas permitieron examinar el nivel de satisfacción de los turistas con respecto a las facilidades turísticas en donde se obtuvo un 41,28% de los pobladores la calificaron como pésimo el cual sería una respuesta negativa y por parte de los turistas un 40% en cuestión de satisfacción gastronómica es evaluada como mala.

5.2 Recomendaciones

Aumentar la inversión en infraestructura turística para la mejora de las instalaciones existentes y la construcción de nuevas infraestructuras que puedan atender adecuadamente a los turistas.

Implementar programas de capacitación de temas turísticos a los pobladores, especialmente para aquellos involucrados en el sector turístico.

Recomiendo a investigadores que continúen con el estudio de facilidades turísticas y realicen propuestas o proyectos en la Parroquia Punín con el fin de mejorar y promover el turismo dentro del mismo.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Tema

En base a la problemática expuesta se sugiere la siguiente propuesta denominada: “Embárcate en un viaje único a Punín, donde cada sendero cuenta una historia y cada vista es un susurro de los Andes.”

6.1 Introducción

El turismo ha ido creciendo de manera excepcional cada día con el pasar de los años va a seguir tomando fuerza y más cuando en un destino hay variedad de atractivos y facilidades lo que se quiere lograr en la parroquia Punín es que se conozca lo que posee, lo que nos permitirá brindar conocimiento en pobladores y de esta manera poder generar desarrollo económico, social, ambiental en el ámbito turístico.

Ante esta problemática, con la presente propuesta se pretende diseñar una estrategia de reactivación económica y cultural para Punín, enfocada en la promoción de sus atractivos turísticos a través del fortalecimiento de capacidades, desarrollo de un recurso de guía y la incorporación de herramientas tecnológicas.

El primer eje que es una estrategia de capacitación orientado a desarrollar competencias en los pobladores locales interesados en obtener una certificación como guías turísticos, mejorando su capacidad para ofrecer servicios de calidad a los visitantes. El segundo eje propone la creación de un manual infográfico que actúe como guía visual complementaria a las capacitaciones, facilitando el aprendizaje y la aplicación de los conocimientos adquiridos. Finalmente, el tercer eje se enfoca en la creación de un recorrido virtual que permitirá a turistas y locales explorar los principales atractivos del cantón mediante una plataforma digital interactiva.

6.2 Objetivos

6.2.1 Objetivo General

Definir estrategias turísticas que contribuyan en el fortalecimiento del turismo en la parroquia Punín del Cantón Riobamba.

6.2.2 Objetivos Específicos

Elaborar un manual infográfico con temas relevantes para mejorar el conocimiento de los pobladores en la parroquia Punín.

Realizar una estrategia de capacitación a pobladores para aumentar el número de turistas en la parroquia Punín.

Diseñar e implementar un recorrido virtual que permita a los turistas conocer los principales atractivos turísticos del destino de manera digital.

6.3 Justificación

La parroquia Punín es un lugar con un patrimonio natural y cultural valioso, características que pueden posicionarla como un destino turístico con gran potencial. Sin embargo, presenta algunas dificultades en las facilidades turísticas afectando a la comunidad local como proyección turística de la parroquia.

Los datos muestran una clara necesidad de mejorar los servicios de guía turísticos ya que un 34,86% lo calificaron como Pésimo por parte de los pobladores y un 33,33%, fue Malo por parte de los turistas, lo mismo que fue recalado por los pobladores y turistas. La falta de guías capacitados limita la capacidad de la parroquia para ofrecer experiencias turísticas satisfactorias y de calidad.

Es por lo que, a través de esta propuesta, buscamos desarrollar un programa de capacitación para los pobladores de la parroquia Punín utilizando recurso informativo y

tecnológico, proponiendo en dar a conocer las facilidades turísticas que tiene la parroquia y al mismo tiempo seguir analizando las mismas.

6.4 Información de la parroquia Punín

Punín es una parroquia rural del cantón Riobamba de la provincia de Chimborazo, su herencia cultural se liga con el asentamiento de la descendencia real de los Duchicelas, además, de ser el hogar de grandes caciques y guerreros, guarda una gran riqueza arqueológica tales como: partes de un esqueleto de un mastodonte hallado en el año 1894, así como también, un cráneo puninoide con una antigüedad aproximadamente de 4.950 años antes de Cristo, razón por la cual, se ha catalogado como uno de los hallazgos más importantes ya que muestra los orígenes de la presencia del hombre en el continente (Herra & Ruíz, 2014)

Tabla 9. Principales atractivos de la parroquia Punín

Atractivos turísticos	Descripción	Imagen
Feria de Tzalarón	La feria de Tzalarón, ubicada en la parroquia de Punín, es un atractivo turístico único donde se practica el trueque. Cada viernes, cientos de personas se reúnen para intercambiar productos agrícolas, artesanales y animales. Esta tradición ancestral atrae a visitantes locales y extranjeros interesados en experimentar el comercio de antaño.	
La Iglesia de Punín "San Juan Bautista"	La iglesia de San Juan Bautista de Punín es un importante centro religioso ubicado a 15 kilómetros de Riobamba. Construida en el siglo XIX, ha sido un pilar de fe para las comunidades locales durante generaciones. Además de celebrar diversos sacramentos, la iglesia ha sido testigo de la historia de la región y ha brindado apoyo social a sus habitantes.	

Con una rica historia y una profunda conexión con la comunidad, la iglesia de Punín continúa siendo un lugar de encuentro y espiritualidad para los fieles católicos.

**Museo de la
Iglesia**

Se ha creado una nueva ruta turística en Punín que incluye la iglesia y el convento restaurados, el santuario del Señor de Chuipe y un museo ubicado dentro de la iglesia. Un guía especializado ofrecerá visitas guiadas al templo y al museo, donde se exhibirá parte de la historia local. El museo estará abierto al público de martes a domingo, con entrada gratuita.



**Mirador de
Nauteg**

El mirador de Nauteg ofrece una vista panorámica impresionante de Punín, Riobamba y los nevados cercanos que son: Tungurahua, Altar, Cerro de Tulabug y la quebrada de Kachiguayco. Ubicado al noroeste de la parroquia, se accede por la vía a Nauteg. y Tzalarón. Un bosque de eucaliptos rodea el mirador, añadiendo encanto natural al paisaje.



Elaborado: Elaboración propia

Fuente: gadpunin.gob.ec

6.5 Infraestructura

Punín, un crisol de historia y arquitectura, alberga un rico legado que se remonta a la época incaica. Sus calles muestran una fascinante mezcla de construcciones: desde antiguas chozas de bahareque, testigos silenciosos del pasado, hasta viviendas más modernas que dan cuenta de la evolución de la parroquia a lo largo del tiempo. Esta coexistencia de lo antiguo y lo nuevo convierte a Punín en un destino único donde la historia se palpa en cada rincón.

Por otro lado, la parroquia también presenta una infraestructura y antigua la misma que ha llamado la atención de los turistas, sin embargo, a continuación, se da a conocer el número que existen según el INEC, (2010).

Tabla 10.*Infraestructura de la parroquia Punín*

Tipo	Casos
Casa	2062
Departamento o casa	7
Cuartos arrendados	3
Mediagua	581
Rancho	4
Covacha	48
Choza	72

Fuente: INEC, 2010

Elaborador: Belduma, (2024)

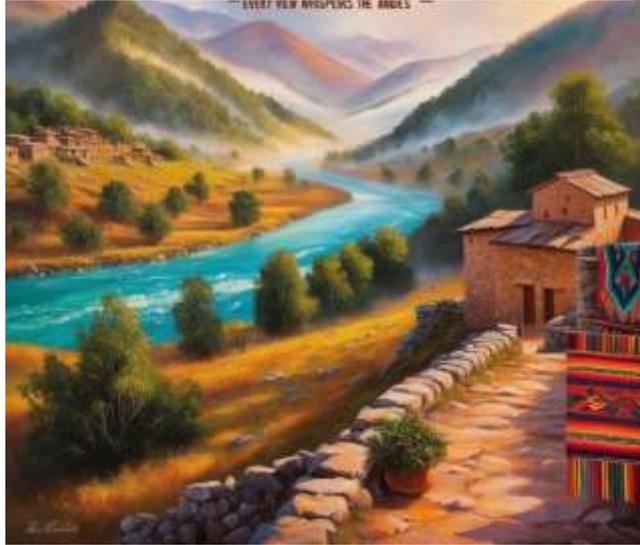
Al dar a conocer los atractivos turísticos y las infraestructuras que hay en la parroquia se procede a continuar con el desarrollo de la propuesta denominada “Embárcate en un viaje único a Punín, donde cada sendero cuenta una historia y cada vista es un susurro de los Andes” la misma que se realizara de acuerdo a los objetivos específicos para lograr cumplir el objetivo propuesto, de acuerdo a los resultados obtenidos con ayuda de los instrumentos de evaluación realizada anteriormente.

6.6 Desarrollo de la propuesta

Mediante el análisis realizado de los ejes planteados de la parroquia Punín, se ha propuesto el desarrollo de un manual infográfico el mismo que contiene temas relevantes e información acerca de la parroquia así mismo se ha utilizado plataformas digitales para crear imágenes, los cuales facilitaran a las personas para la comprensión de información.

Hemos diseñado un recorrido virtual el cual es otro recurso para turistas que deseen conocer los atractivos principales de la parroquia, lo mismo que se ha tomado del análisis para poder realizar esta propuesta, a continuación, se especificara los ejes que hemos desarrollado para esta propuesta.

Figura 1
Punín



Nota: Elaborador por: Belduma, (2024). Utilización de Leonardo IA

“Embárcate en un viaje único a Punín, donde cada sendero cuenta una historia y cada vista es un susurro de los Andes.”

Tiene como finalidad la reactivación económica y cultural del cantón Punín a través del enfoque de trabajo en los siguientes ejes estratégicos:

6.7 Fortalecer capacidades

Estrategia de capacitación: Fortalecer habilidades a locales y personas interesadas en obtener una certificación de guías turísticos para brindar un excelente servicio a los turistas.

Tema a tratar: Fortalecer habilidades a locales y personas interesadas en obtener una certificación de guías turísticos para brindar un excelente servicio a los turistas.

Beneficiario: Habitantes locales de Punín con interés en el turismo, emprendedores turísticos, estudiantes de turismo.

Duración: 40 horas

Presupuesto: \$250

Lugar: Instalaciones de G.A.D.P.R. de Punín

Módulo	Actividades	Alcance	Tiempo (horas)	Responsable	Recursos y Materiales	Presupuesto
Introducción al Turismo	Presentación del sector turístico en Ecuador y Punín, importancia del guía turístico.	Conocer el contexto general del turismo.	2 horas	Experto en turismo local	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones • Videos • Proyector • Laptop 	\$20
Historia y Cultura de Punín	Exploración de la historia, tradiciones, costumbres y sitios arqueológicos de Punín.	Adquirir conocimientos profundos sobre el patrimonio local.	8 horas	Historiador local	<ul style="list-style-type: none"> • Pizarra • Hojas • Visitas guiadas, materiales didácticos. 	\$20
Primeros Auxilios y Seguridad	Capacitación en primeros auxilios, prevención de riesgos y seguridad en el turismo.	Garantizar la seguridad de los turistas.	4 horas	Paramédico	<ul style="list-style-type: none"> • Kit de primeros auxilios, material didáctico. 	\$10
Atención al Cliente y Comunicación Efectiva	Desarrollo de habilidades de comunicación, atención al cliente y resolución de conflictos.	Brindar un servicio de calidad a los turistas.	6 horas	Experto en atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Material didáctico. 	\$50

Interpretación del Patrimonio y Medio Ambiente	Técnicas de interpretación del patrimonio cultural y natural, educación ambiental.	Transmitir el valor del patrimonio local.	8 horas	Biólogo o arqueólogo local	<ul style="list-style-type: none"> • Role-playing, dinámicas grupales. • Visitas a campo 	\$25
Legislación Turística y Ética Profesional	Conocimiento de la legislación turística, ética profesional y sostenibilidad.	Actuar de manera responsable y profesional.	4 horas	Abogado especializado en turismo		\$25
Taller de Elaboración de Rutas Turísticas	Diseño de rutas turísticas, creación de itinerarios y manejo de grupos.	Desarrollar habilidades para diseñar experiencias turísticas.	8 horas	Guía turístico experimentado		\$100

Elaborado por: Belduma, (2024)

6.8 Desarrollo de un recurso informativo de guía

Creación de un manual infográfico: Recurso que les facilitará a las personas como una guía visual complementaria dentro del programa de capacitación.

6.9 Innovación y tecnología

Creación de un recorrido virtual: Se utilizará una plataforma digital que funcione como un espacio interactivo para los locales y turistas.

6.10 Acciones Propuestas:

1. Identificación y Selección de Candidatos:

- Realizar una convocatoria abierta para identificar a los residentes interesados en participar en el programa de capacitación.
- Seleccionar a los candidatos basándose en criterios como el interés, la motivación y el conocimiento local.

2. Desarrollo de Contenidos y Cursos:

- Diseñar un currículo de formación integral que incluya temas como historia local, cultura, geografía, manejo de grupos, técnicas de comunicación y primeros auxilios.
- Incluir módulos específicos sobre ecoturismo y sostenibilidad para promover prácticas turísticas responsables.

3. Realizar una estrategia de Capacitación:

- Colaborar con instituciones educativas y organizaciones especializadas en turismo para ofrecer los cursos de capacitación.
- Utilizar metodologías de enseñanza interactivas y prácticas, incluyendo visitas de campo y simulaciones de guías turísticas.

4. Certificación y Seguimiento:

- Establecer un sistema de certificación para los guías que completen exitosamente el programa de capacitación.
- Realizar un seguimiento continuo y ofrecer oportunidades de formación continua para garantizar que los guías mantengan altos estándares de calidad.

5. Promoción y Difusión

- Promover a los guías turísticos certificados a través de plataformas digitales y redes sociales, destacando sus habilidades y conocimientos.
- Crear una red de guías turísticos locales que colaboren entre sí y compartan experiencias y mejores prácticas.

6.11 Impacto Esperado:

La capacitación de guías turísticos locales no solo mejorará la calidad de los servicios turísticos en la Parroquia Punín, sino que también empoderará a los residentes, generando empleo y fortaleciendo la economía local. Los turistas podrán disfrutar de experiencias más enriquecedoras y educativas, lo que aumentará su satisfacción y la reputación del destino.

6.12 Manual Infográfico desarrollado y publicado en CANVA

Este Manual se desarrolló con el fin para que sea un soporte para la realización de la capacitación para los pobladores de la parroquia Punín, es un Manual infográfico debido a que el mayor porcentaje de los lugareños no cuentan con ningún estudio.

Figura 2

Código QR de Manual Infográfico



Nota: Fuente: Generador de QR. Elaboración propia, 2024

6.13 Recorrido virtual desarrollado en Thinglink

Este recorrido se realizó con el fin de dar a conocer los lugares que más solicitados y desean los turistas conocer así mismo en las capacitaciones se dará a conocer a los pobladores el uso y manejo ya que a través del enlace obtenido solo podrán ingresar de manera rápida.

<https://www.thinglink.com/scene/1895992914928992933>

6.14 Conclusiones y recomendaciones

6.14.1 Conclusiones

La creación de un manual infográfico con temas relevantes para los pobladores ha demostrado ser una herramienta efectiva para mejorar su comprensión sobre los atractivos turísticos y el patrimonio cultural de Punín. Esto contribuye a que los residentes adquieran un rol más activo en el desarrollo turístico y se empoderen como embajadores de su propio entorno.

Al realizar una estrategia de capacitar a los habitantes de Punín como guías turísticos es clave para impulsar el turismo local. Al compartir sus conocimientos sobre la historia, cultura y atractivos de la zona, los habitantes no solo generarán ingresos adicionales, sino que también promoverán el desarrollo sostenible de su comunidad y fortalecerán su identidad local.

El diseño de un recorrido virtual interactivo ha proporcionado una plataforma innovadora para atraer a turistas nacionales e internacionales. Al integrar herramientas digitales, Punín puede proyectar sus atractivos de forma global, permitiendo a los visitantes explorar el destino antes de su llegada y generando mayor interés por conocerlo en persona, lo que dinamiza la economía local.

6.14.2 Recomendaciones

Las autoridades del GAD parroquial de Punín en coordinación con el departamento de turismo deben supervisar y seguir brindando capacitaciones debido a que los pobladores muestran importancia en estos temas. Además, es necesario seguir desarrollando más recursos de apoyo con el fin de obtener resultados positivos de esta manera se llegará hacer un destino reconocido.

Se debe realizar o crear un recorrido a los turistas cuando lleguen a la parroquia ya que hay turistas que no saben dónde ir al momento que llegan al destino de esta manera tendrán una experiencia satisfactoria y de calidad.

El Gad parroquial de Punín, debe presentar un proyecto para mantenimiento de las facilidades turísticas que hay en la parroquia ya que con el pasar del tiempo se deterioran y no pueden llegar ser atractivos para los turistas.

BIBLIOGRAFÍA

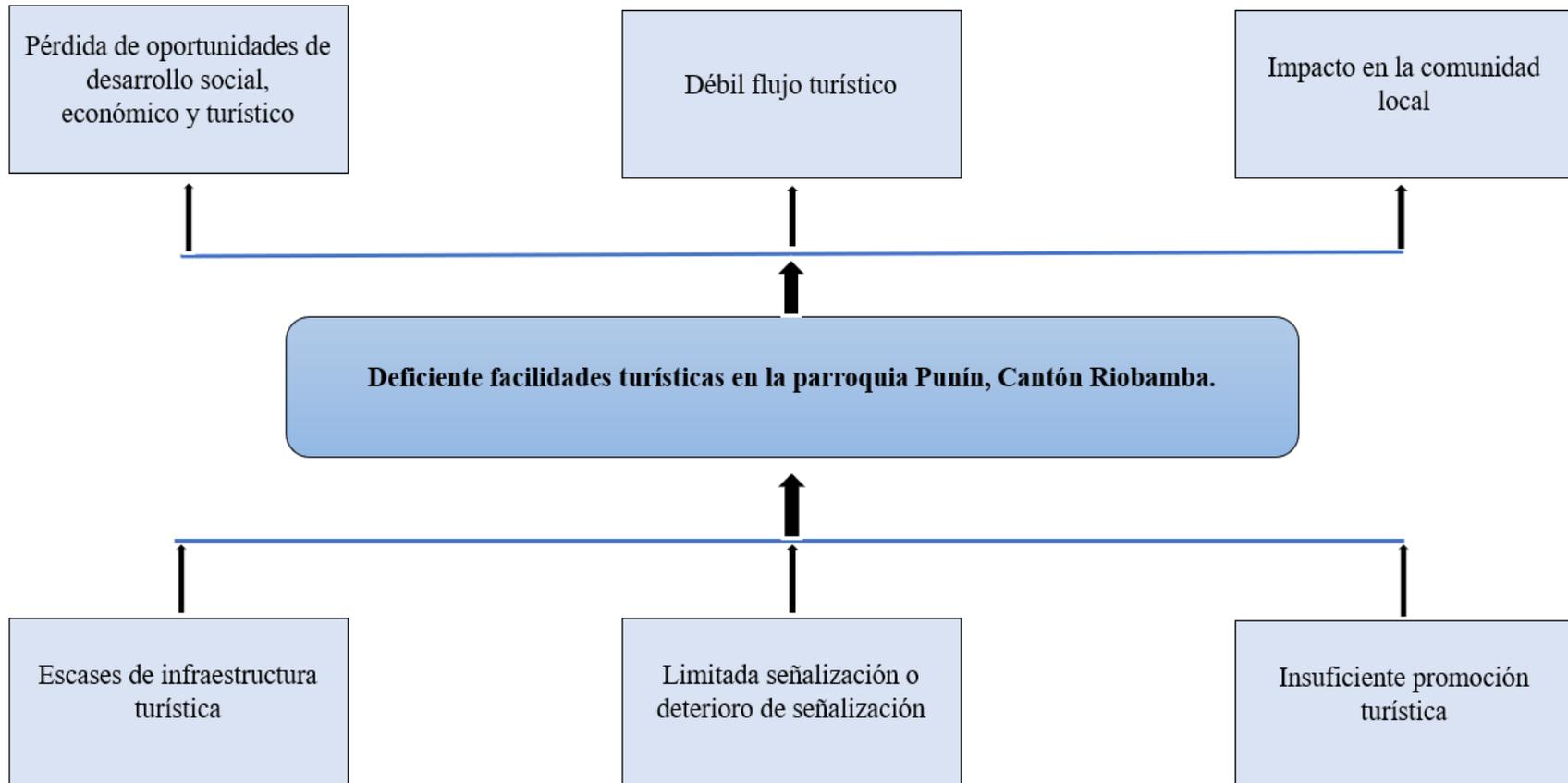
- Baño, E. (2018). Propuesta de adecuación de facilidades turísticas en el sector inga corral de la Asociación Loma Urco, Parroquia El Chaupi, Mejía. *Universidad Tecnica de Ambato, Ambato*, 18. Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/bb4d7237-0304-4fac-b486-4b7adbc507ce/content>
- Chilón, L., & Velarde, S. (2023). LAS INSTALACIONES TURÍSTICAS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO KUNTUR WASI Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL VISITANTE REGIONAL, PROVINCIA DE SAN PABLO 2023. *UPAGU*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/3232/INFORME%20TESIS%20FRANCO%20VELARDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gorotiza, J. (2017). LAS FACILIDADES TURÍSTICAS COMO FACTOR CONDICIONANTE DEL DESARROLLO TURÍSTICO EN LA COMUNA SAN PABLO, CANTÓN SANTA ELENA. *UPSE*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3881/1/UPSE-TDT-2017-0005.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. McGraw-Hill Interamericana*. Obtenido de [file:///C:/Users/59398/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/GTJV08TP/Sampieri2018\[1\].pdf](file:///C:/Users/59398/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/GTJV08TP/Sampieri2018[1].pdf)
- Herra, S., & Ruíz, R. (2014). Obtenido de <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7bfa9c1c-419b-45e2-8747-a0489db30dd3/content>

- Kotler, P. (s.f.). Dirección de Mercadotecnia. 40-41.
- Lara, S. (2003). Satisfacción del cliente. *insucotalca.cl*. Obtenido de <https://www.insucotalca.cl/descargas/2020/recursos/terceros/atenciondeclientes/pdf>
- Mejía, C. (2015). LA LEALTAD DEL CLIENTE. *Planning*. Obtenido de https://planning.com.co/bd/mercadeo_eficaz/Enero2015.pdf
- MINTUR. (2015). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/mintur-turismo-de-aventura-producto-priorizado-en-el-ecuador/>
- Ramallo, E. (2015). El guía turístico, diferencias y similitudes entre Comunidades Autónomas. *Universidad de La Coruña*. Obtenido de <https://doi.org/10.6018/turismo.35.221681>
- Ramírez, C. (2017). SERVICIOS TURÍSTICOS I. *Universidad Tecnológica Nacional*. Obtenido de <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Santos, G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, (Tesis Doctoral) Puebla. *Benemérita Universidad Autónoma De Puebla*. Obtenido de <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44275060/Satisfaccion_del_Cliente-libre.pdf?1459466051=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_Satisfaccion_del_Cliente.pdf&Expires=1708490922&Signature=MVc7YpGRDU3yz4J8VmN~bvrr~vXVNqvqVmcSf10wKbTlg ep8d9
- Vallejo, A. (2015). “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PRODUCTO TURÍSTICO PARA LA PARROQUIA PUNÍN, CANTÓN

- RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO". *DSpace*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/4248/1/23T0477%20.pdf>
- Vallejo, A. (2015). "ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PRODUCTO TURÍSTICO PARA LA PARROQUIA PUNÍN, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO". *DSPACE ESPOCH*, 2-3. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/4248/1/23T0477%20.pdf>
- Yungán, E. (2014). ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PRODUCTO TURÍSTICO RELIGIOSO EN LA PARROQUIA PUNÍN, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. *DSPACE*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3863/1/23T0438%20.pdf>
- Yúngan, E. (2015). ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PRODUCTO TURÍSTICO RELIGIOSO EN LA PARROQUIA PUNÍN, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. *DSPACE ESPOCH*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3863/1/23T0438%20.pdf>
- Zamudio, L. (2013). ARQUITECTURAY TURISMO. LA ARQUITECTURA COMO RECLAMO TURÍSTICO. *Urbano*.

ANEXOS

Anexo 1 *Árbol de problemas*



Anexo 2 *Matriz operacional de variables*

Tabla 11*Matriz operacional de variables***MATRIZ OPERACIONAL DE VARIABLES**

VARIABLE DE INVESTIGACIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Facilidades Turísticas Yanira, (2008) Durán, (2013) Tomalá, (2019) Quadini, (2013) Toapanta, (2022)	Las facilidades turísticas son las que complementan a los atractivos, pues permiten que el turista disfrute su estadía en un ambiente agradable. Son todas aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar diferentes actividades. Fuente: Yanira, (2008)	Es el conjunto de infraestructuras y servicios que permiten a un atractivo cumplir las expectativas de los turistas.	Instalaciones turísticas Servicios Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento • Infraestructura • Alojamiento • Transporte • Alimentación • Guía • Lealtad • Calidad • Confianza 	Encuesta Documentos Entrevista

Anexo 3 *Matriz de consistencia*

Pregunta/Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población
¿Cuáles son los factores determinantes que inciden en la deficiencia de facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba?	Analizar los factores determinantes que inciden en la deficiencia de facilidades turísticas en la Parroquia Punín del Cantón Riobamba.	Existe lo factores determinantes que inciden en la deficiencia de facilidades turísticas en la Parroquia Punín del Cantón Riobamba.	Facilidades Turísticas	<p>Tipo de estudio: El estudio es de tipo cuantitativo</p> <p>Diseño: Es un estudio descriptivo - De campo</p> <p>Área de estudio: Se ejecutará de la Parroquia Punín del Cantón Riobamba.</p>	<p>Población: Organizaciones comunitarias de la provincia de Chimborazo</p>
¿Cuál son las instalaciones que comprenden como bienes, servicios e infraestructura turística en la parroquia Punín del Cantón Riobamba?	Analizar las instalaciones que comprenden como bienes, servicios e infraestructura turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba.	Existe las instalaciones que comprenden como bienes, servicios e infraestructura turística en la parroquia Punín del Cantón Riobamba.	Facilidades Turísticas		
¿Cuáles son las principales deficiencias en los servicios turísticos turísticas en la parroquia Punín?	Identificar las principales deficiencias en los servicios turísticos en la parroquia Punín del Cantón Riobamba.	Existe las principales deficiencias en los servicios turísticos en la parroquia Punín del Cantón Riobamba.	Facilidades Turísticas		
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los turistas con respecto a las facilidades turísticas en la Parroquia Punín?	Examinar el nivel de satisfacción de los turistas con respecto a las facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba.	Existe el nivel de satisfacción de los turistas con respecto a las facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba.	Facilidades Turísticas		

Anexo 4 Cuestionario a población de la parroquia Punín



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

ENCUESTA

Dirigida a: Población de la Parroquia Punín del Cantón Riobamba.

Formulario N° _____ **Fecha de la encuesta** _____

Encuestadora: Nathaly Belduma

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

El objetivo de esta encuesta es recoger información que permita analizar el “Estudio de facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba”.

CONFIDENCIALIDAD

La encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

ENCUESTADOR

Nathaly Milena Belduma Ajila

nathaly.belduma@unach.edu.ec

Parámetros de evaluación

1	2	3	4	5
Pésimo (P)	Malo (M)	Bueno (B)	Muy Bueno (MB)	Excelente (E)

Datos Generales

Edad	20 a 24 años		25 a 29 años		30 a 34 años		35 a 39 años		40 a 44 años	
Sexo	Masculino		Femenino		Otro					
Nivel de Educación	Primaria		Secundaria		Superior		Cuarto Nivel		Ninguno	
Procedencia										

Datos Específicos

Ítems					
Evalúe los siguientes ítems.	P	M	B	MB	E
1. Diversidad de equipamiento turístico en la Parroquia Punín.					
2. Accesibilidad a las infraestructuras turísticas en la Parroquia Punín.					
3. Oferta de alojamiento disponible en la Parroquia Punín.					
4. Calidad del servicio de transporte público hacia la Parroquia Punín.					
5. Nivel de satisfacción de la oferta gastronómica que se brinda en la Parroquia Punín.					
6. Nivel de servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín.					
7. Experiencia turística en las actividades realizadas en la parroquia y sus alrededores.					
8. Confiabilidad de información					
9. Confiabilidad de los precios de los servicios turísticos					
10. Disposición para volver a visitar el destino turístico en el futuro.					
11. Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones turísticas.					
12. Interacción con el personal de establecimientos turísticos.					

Anexo 5 Cuestionario a grupo de turistas



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

ENCUESTA
Dirigida a: Grupo de Turistas

Formulario N° _____ Fecha de la encuesta _____

Encuestadora: Nathaly Belduma

OBJETIVO DE LA ENCUESTA
El objetivo de esta encuesta es recoger información que permita analizar el “Estudio de facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba”.

CONFIDENCIALIDAD
La encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

ENCUESTADOR
Nathaly Milena Belduma Ajila
nathaly.belduma@unach.edu.ec

Parámetros de evaluación

1	2	3	4	5
Pésimo (P)	Malo (M)	Bueno (B)	Muy Bueno (MB)	Excelente (E)

Datos Generales

Edad	20 a 24 años	25 a 29 años	30 a 34 años	35 a 39 años	40 a 44 años
Sexo	Masculino	Femenino	Otro		
Nivel de Educación	Primaria	Secundaria	Superior	Cuarto Nivel	Ninguno
Procedencia					

Datos Específicos

Ítems	P	M	B	MB	E
Evalúe los siguientes ítems.					
1. Diversidad de equipamiento turístico en la Parroquia Punín.					
2. Accesibilidad a las infraestructuras turísticas en la Parroquia Punín.					
3. Oferta de alojamiento disponible en la Parroquia Punín.					
4. Calidad del servicio de transporte público hacia la Parroquia Punín.					
5. Nivel de satisfacción de la oferta gastronómica que se brinda en la Parroquia Punín.					
6. Nivel de servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín.					
7. Experiencia turística en las actividades realizadas en la parroquia y sus alrededores.					
8. Confiabilidad de información					
9. Confiabilidad de los precios de los servicios turísticos					
10. Disposición para volver a visitar el destino turístico en el futuro.					
11. Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones turísticas.					
12. Interacción con el personal de establecimientos turísticos.					



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

ENTREVISTA
Dirigida a: Grupo focal de Turistas

Formulario N° _____ Fecha de la entrevista _____

Entrevistadora: Nathaly Belduma

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

El objetivo de esta entrevista es recoger información que permita analizar el “Estudio de facilidades turísticas en la parroquia Punín del Cantón Riobamba”.

CONFIDENCIALIDAD

La entrevista es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

ENTREVISTADOR

Nathaly Milena Belduma Ajila

nathaly.belduma@unach.edu.ec

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

1. ¿Qué opina sobre la calidad de las instalaciones de los servicios complementarios de la parroquia Punín?
2. ¿Está satisfecho/a con el tiempo que le brinda el guía turístico en su circuito o ruta?
3. ¿Cree usted que es suficiente la infraestructura turística que hay en la Parroquia Punín?
4. ¿Está de acuerdo con los precios vs servicios en el destino turístico?
5. ¿Volvería a visitar y recomendaría este destino turístico? Si o No ¿Por qué?

Sugerencias

.....
¡Gracias por su tiempo y colaboración!



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

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Garrido Patrel Andrea Margarita

TÍTULO/GRADO:

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

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: Universidad Nacional de Chimborazo

FECHA: 22-05-2024...

ESTUDIO DE LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DE LA PARROQUIA PUNÍN, CANTÓN RIOBAMBA

El instrumento de medición pertenece a la variable: Facilidades Turísticas
 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?	✓		
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?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener datos requeridos?	✓		
Total:		11		

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

Firma del Experto



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

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Cali Pereira Margoth Isabel

TÍTULO/GRADO:

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

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: Universidad Nacional de Chimborazo

FECHA: 23-05-2024

ESTUDIO DE LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DE LA PARROQUIA PUNÍN, CANTÓN RIOBAMBA

El instrumento de medición pertenece a la variable: Facilidades Turísticas

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

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

SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

Firma del Experto



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

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Quintana Puga Danilo Paul

TÍTULO/GRADO:

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

UNIVERSIDAD EN QUE LABORA: Universidad Nacional de Chimborazo

FECHA: 23-05-2024..

ESTUDIO DE LAS FACILIDADES TURÍSTICAS DE LA PARROQUIA PUNÍN, CANTÓN RIOBAMBA

El instrumento de medición pertenece a la variable: Facilidades Turísticas

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

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

SUGERENCIAS:

.....

.....


Firma del Experto

Anexo 8 Análisis e interpretación de resultados

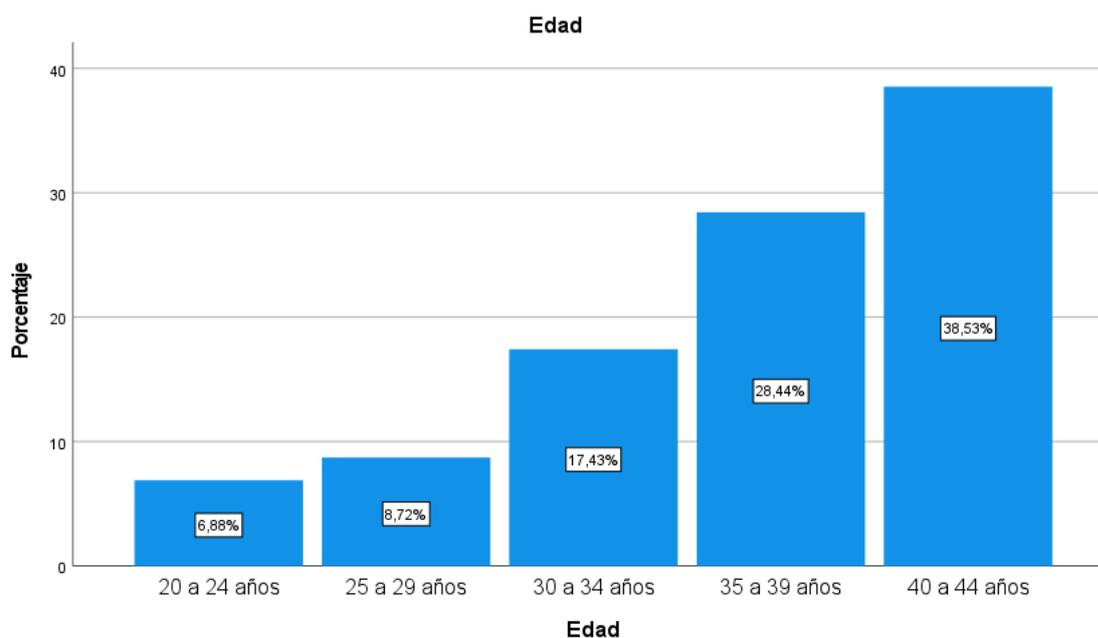
Tabla 12

Tabla de Frecuencia de edad de encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 a 24 años	15	6,88	6,88	6,88
	25 a 29 años	19	8,72	8,72	15,60
	30 a 34 años	38	17,43	17,43	33,03
	35 a 39 años	62	28,44	28,44	61,47
	40 a 44 años	84	38,53	38,53	100,00
	Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 3 Edad de encuestados



De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que la mayoría de los encuestados se encuentran en el rango de 40 a 44 años 38,53%, seguido por el rango de 35 a 39 años 28,44%. Los rangos de 30 a 34 años 17,43% y 25 a 29 años 8,72% tienen menor representación, mientras que el rango de 20 a 24 años es el menos frecuente 6,88%.

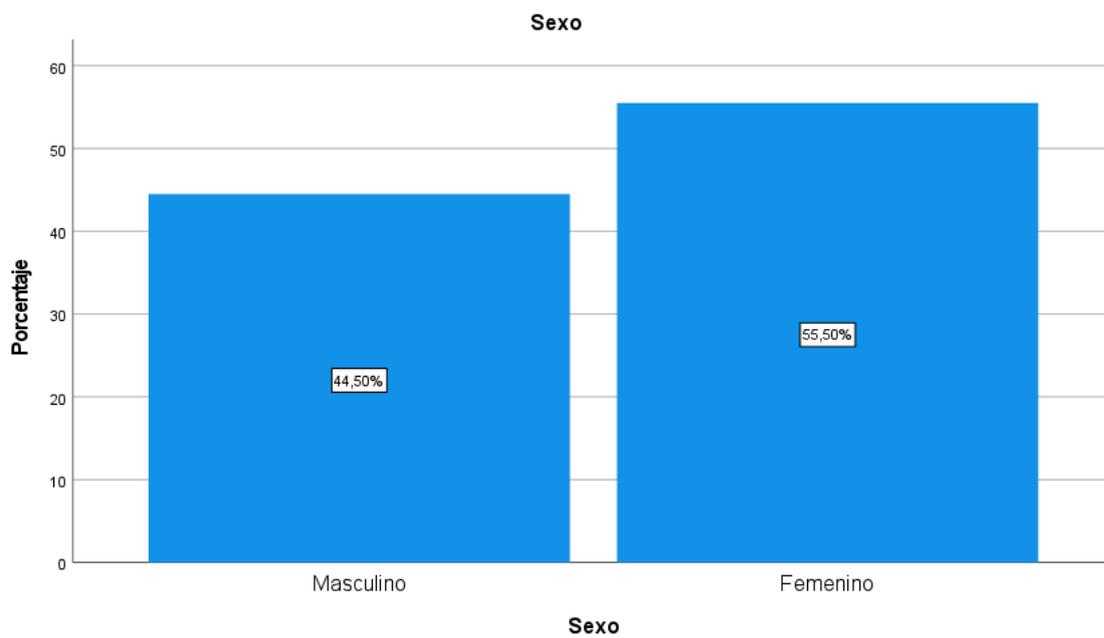
Tabla 13

Tabla de Frecuencia de Sexo de encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	97	44,50	44,50	44,50
	Femenino	121	55,50	55,50	100,00
	Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 4 *Sexo de encuestados*



En base al levantamiento de información y los datos que se obtuvieron el 55,50% de los encuestados en la parroquia son de sexo femenino, mientras que el 44,50% son de sexo masculino.

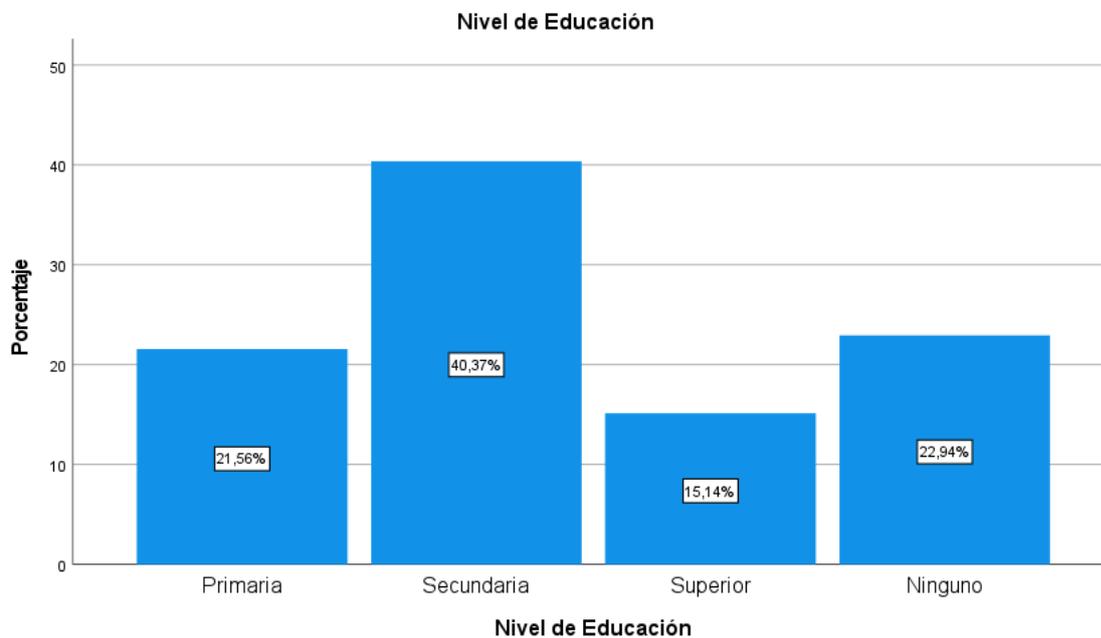
Tabla 14

Nivel de Educación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	47	21,56	21,56	21,56
	Secundaria	88	40,37	40,37	61,93
	Superior	33	15,14	15,14	77,07
	Ninguno	50	22,94	22,94	100,00
	Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 5 Nivel de Educación



De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que el nivel de educación más común es Secundaria 40,37%, seguido por Ninguno 22,94% y Primaria 21,56%. El nivel Superior tiene la menor representación 15,14%.

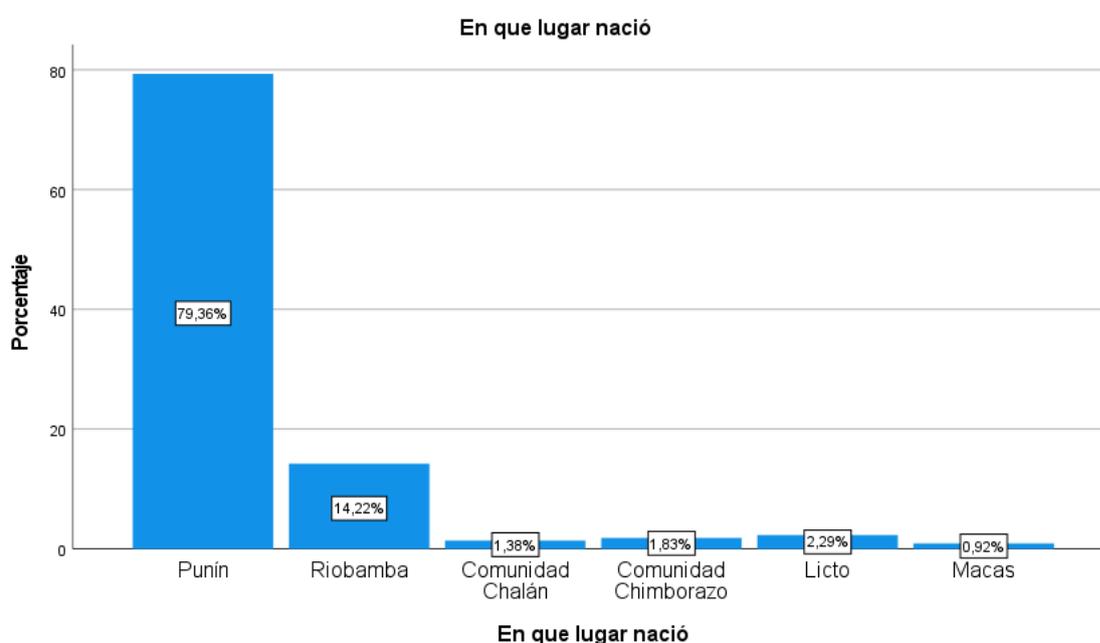
Tabla 15

Procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Punín	173	79,36	79,36	79,36
	Riobamba	31	14,22	14,22	93,58
	Comunidad Chalán	3	1,38	1,38	94,96
	Comunidad Chimborazo	4	1,83	1,83	96,79
	Licto	5	2,29	2,29	99,08
	Macas	2	0,92	0,92	100,00
	Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 6 *Procedencia*



De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar la gran mayoría de los encuestados provienen de la parroquia Punín 79,36%. Riobamba tiene una representación del 14,22%, mientras que las comunidades de Chalán 1,38%, Chimborazo 1,83%, Licto 2,29% y Macas 0,92% tienen una presencia mínima.

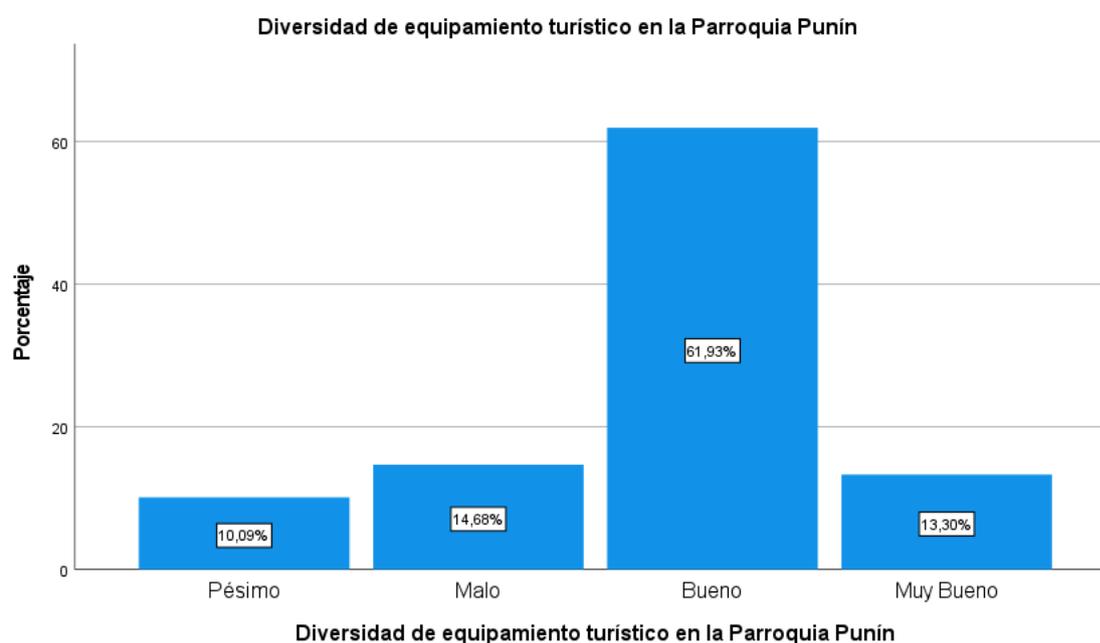
Tabla 16

Diversidad de equipamiento turístico en la Parroquia Punín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	22	10,09	10,09	10,09
	Malo	32	14,68	14,68	24,77
	Bueno	135	61,93	61,93	86,70
	Muy Bueno	29	13,30	13,30	100,00
	Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 7 *Diversidad de equipamiento turístico en la Parroquia Punín*



En base al levantamiento de información y los datos que se obtuvieron la mayoría de los encuestados considera que la diversidad de equipamiento turístico es buena 61,93%. Un 14,68% lo considera Malo y un 10,09% Pésimo. Solo un 13,30% lo considera Muy Bueno.

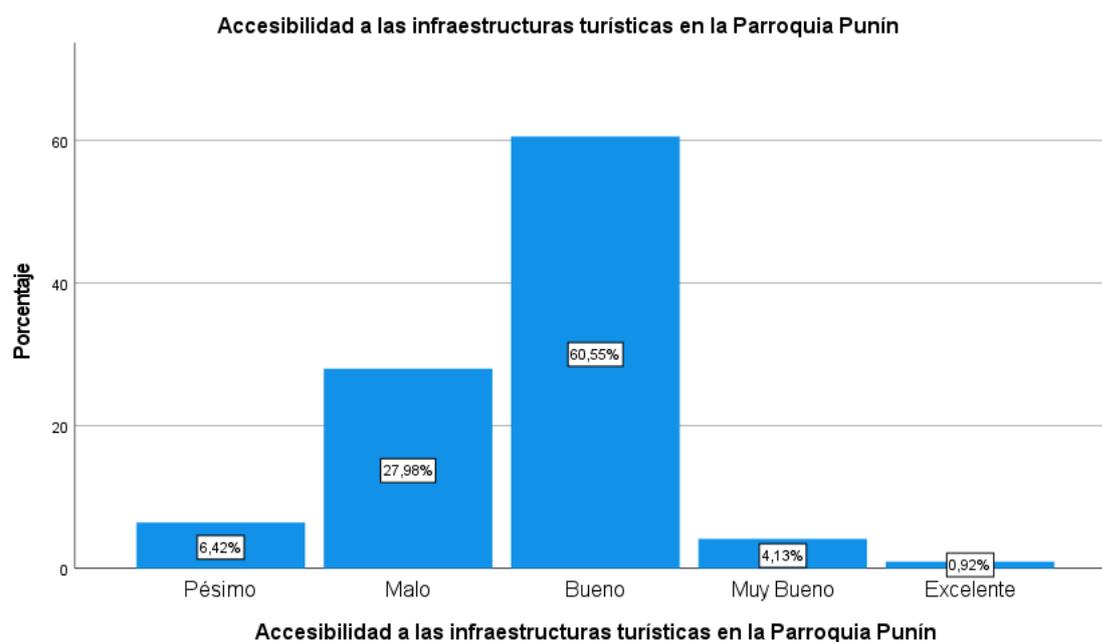
Tabla 17

Accesibilidad a las infraestructuras turísticas en la Parroquia Punín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	14	6,42	6,42	6,42
	Malo	61	27,98	27,98	34,40
	Bueno	132	60,55	60,55	94,95
	Muy Bueno	9	4,13	4,13	99,08
	Excelente	2	0,92	0,92	100,00
	Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 8 *Accesibilidad a las infraestructuras turísticas en la Parroquia Punín*



En base al levantamiento de información y los datos que se obtuvieron La mayoría de los encuestados considera que la accesibilidad a las infraestructuras turísticas es buena 60,55%. Un 27,98% lo considera Malo y un 6,42% Pésimo. Solo un 4,13% lo considera Muy Bueno y un 0,92% Excelente.

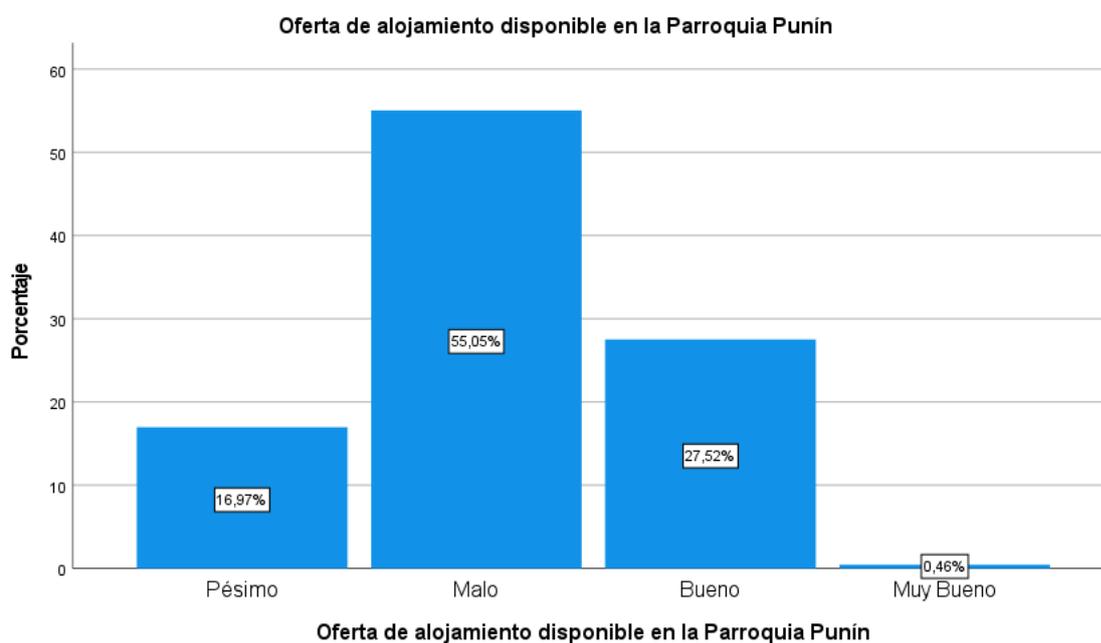
Tabla 18

Oferta de alojamiento disponible en la Parroquia Punín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	37	16,97	16,97	16,97
	Malo	120	55,05	55,05	72,02
	Bueno	60	27,52	27,52	99,54
	Muy Bueno	1	0,46	0,46	100,00
	Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 9 *Oferta de alojamiento disponible en la Parroquia Punín*



De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que la mayoría de los encuestados considera que la oferta de alojamiento es Mala 55,05%. Un 27,52% lo considera Buena y un 16,97% Pésima. Solo un 0,46% lo considera Muy Bueno.

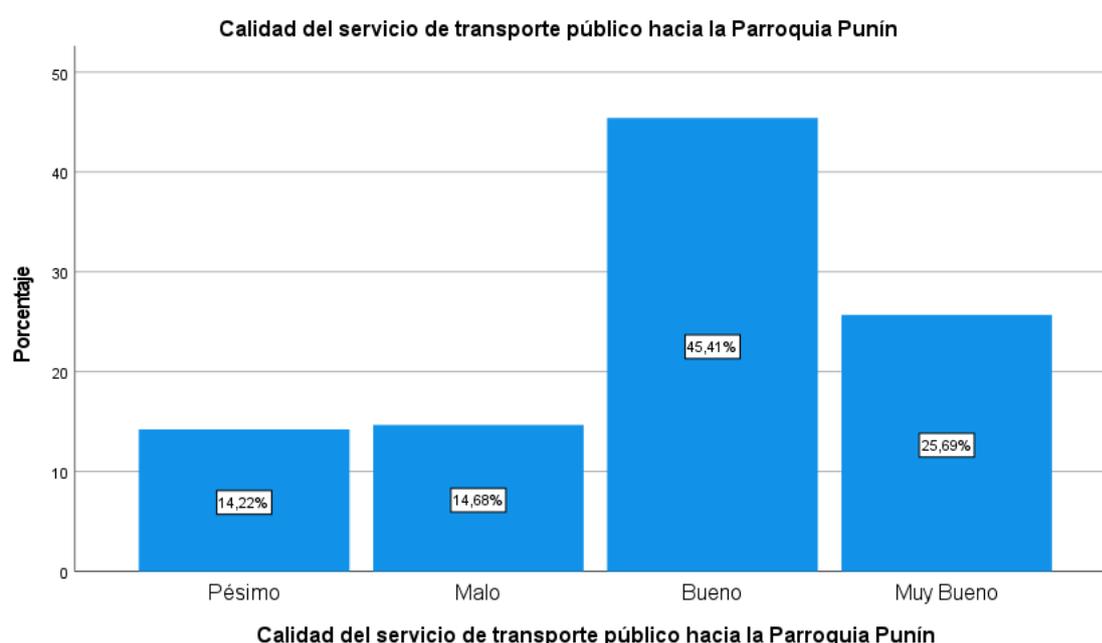
Tabla 19

Calidad del servicio de transporte público hacia la Parroquia Punín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	31	14,22	14,22	14,22
	Malo	32	14,68	14,68	28,90
	Bueno	99	45,41	45,41	74,31
	Muy Bueno	56	25,69	25,69	100,00
	Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 10 *Calidad del servicio de transporte público hacia la Parroquia Punín*



De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que la mayoría de los encuestados considera que la calidad del servicio de transporte público es buena 45,41%. Un 25,69% lo considera Muy Buena, mientras que un 14,22% y 14,68% lo consideran Pésima y Mala respectivamente.

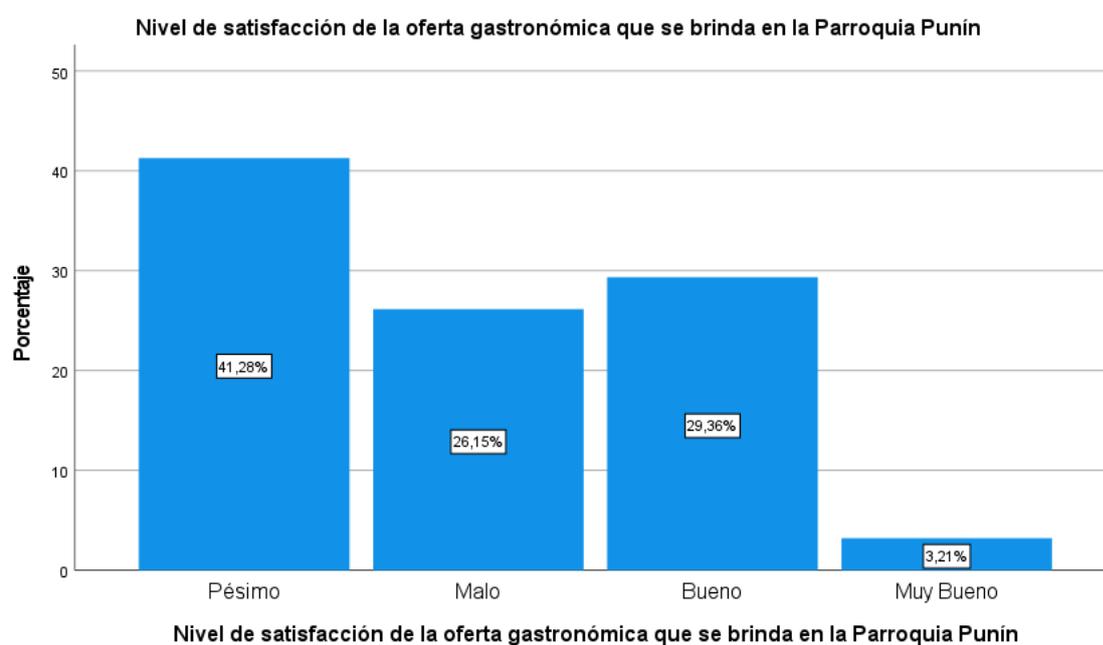
Tabla 20

Nivel de satisfacción de la oferta gastronómica que se brinda en la Parroquia Punín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	90	41,28	41,28	41,28
	Malo	57	26,15	26,15	67,43
	Bueno	64	29,36	29,36	96,79
	Muy Bueno	7	3,21	3,21	100,00
	Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 11 Nivel de satisfacción de la oferta gastronómica que se brinda en la Parroquia Punín



De acuerdo con los datos obtenidos del levantamiento de información se analiza que la mayoría de los encuestados considera que la oferta gastronómica es Pésima 41,28%. Un 29,36% la considera Buena y un 26,15% Mala. Solo un 3,21% se considera Muy Buena.

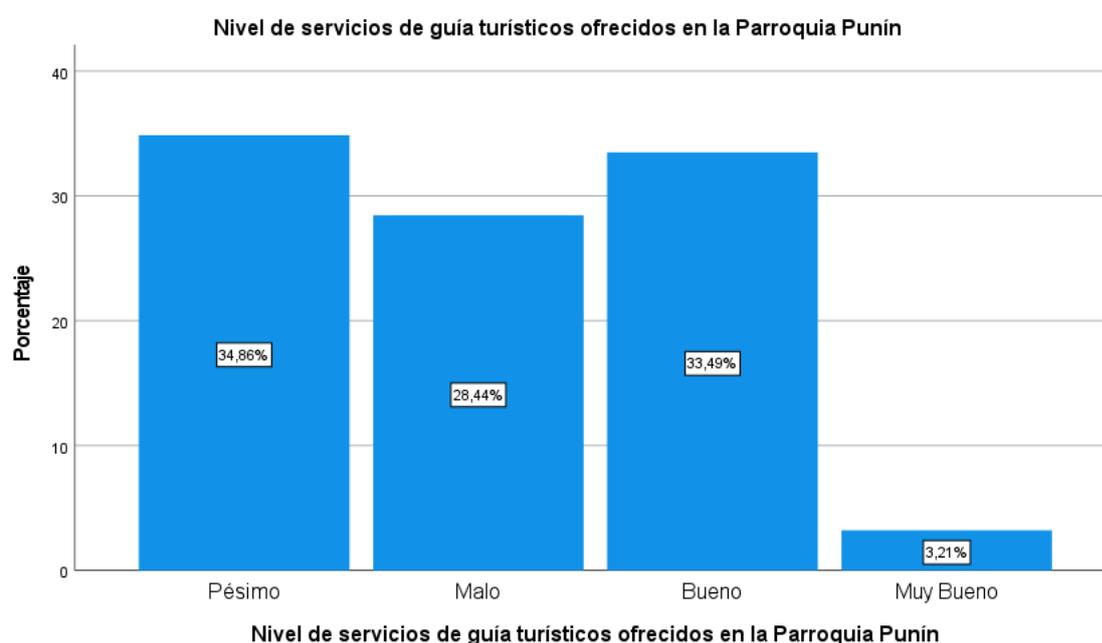
Tabla 21

Nivel de servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	76	34,86	34,86	34,86
	Malo	62	28,44	28,44	63,30
	Bueno	73	33,49	33,49	96,79
	Muy Bueno	7	3,21	3,21	100,00
	Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 12 Nivel de servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín



En base a los resultados obtenidos se puede analizar que las opiniones están más divididas en este aspecto. Un 34,86% considera que los servicios de guía turísticos son Pésimos, mientras que un 33,49% los considera Buenos. Un 28,44% los considera Malos y solo un 3,21% Muy Buenos.

Tabla 22

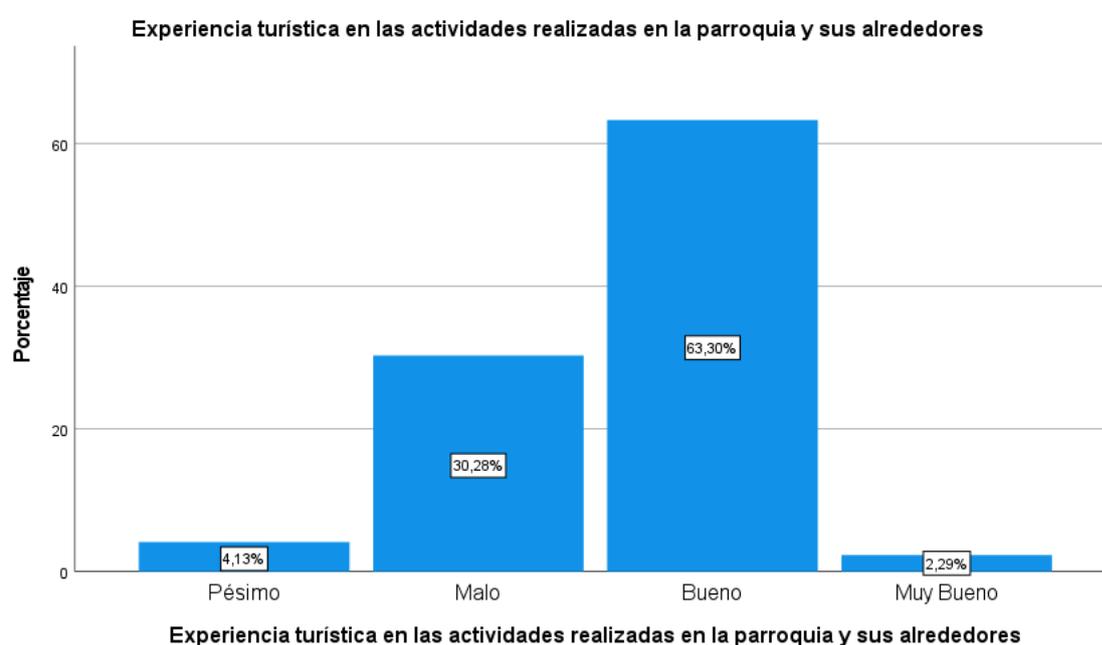
Experiencia turística en las actividades realizadas en la parroquia y sus alrededores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Pésimo	9	4,13	4,13	4,13
	Malo	66	30,28	30,28	34,41
	Bueno	138	63,30	63,30	97,71
	Muy Bueno	5	2,29	2,29	100,00
	Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 13 *Experiencia turística en las actividades realizadas en la parroquia y sus alrededores*



De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que la mayoría de los encuestados considera que la experiencia turística es buena 63,30%. Un 30,28% la considera Mala y un 4,13% Pésima. Solo un 2,29% se considera Muy Buena.

Tabla 23

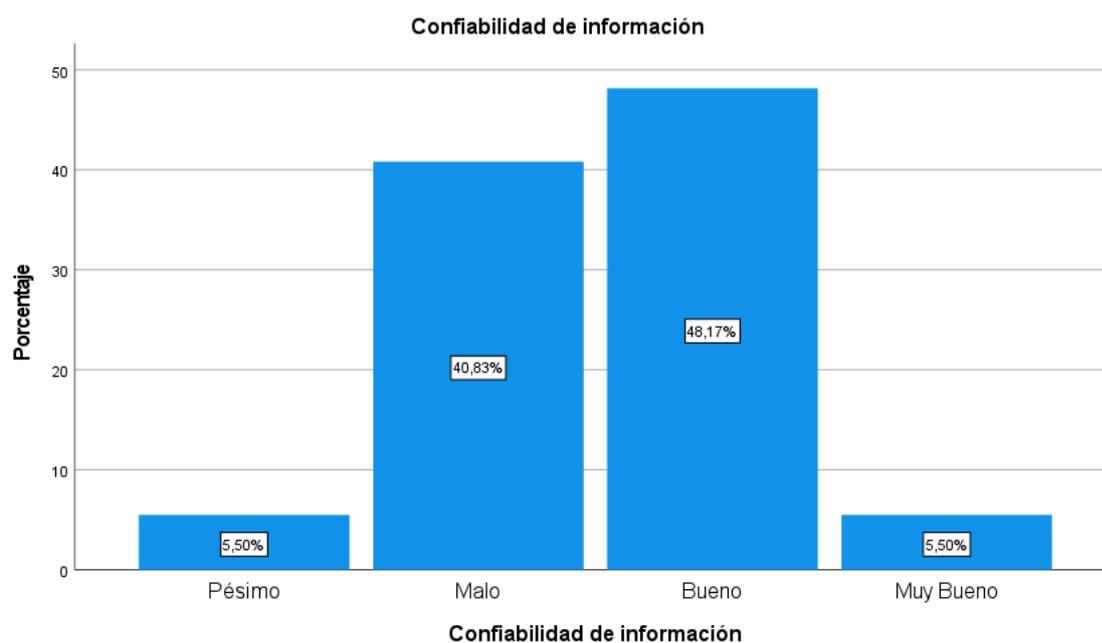
Confiabilidad de Información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	12	5,50	5,50	5,50
	Malo	89	40,83	40,83	46,33
	Bueno	105	48,17	48,17	94,50

Muy Bueno	12	5,50	5,50	100,00
Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 14 *Confiabilidad de Información*



De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que la mayoría de los encuestados considera que la confiabilidad de la información es buena 48,17%. Un 40,83% la considera Mala y un 5,50% Pésima. Un 5,50% también se considera Muy Buena.

Tabla 24

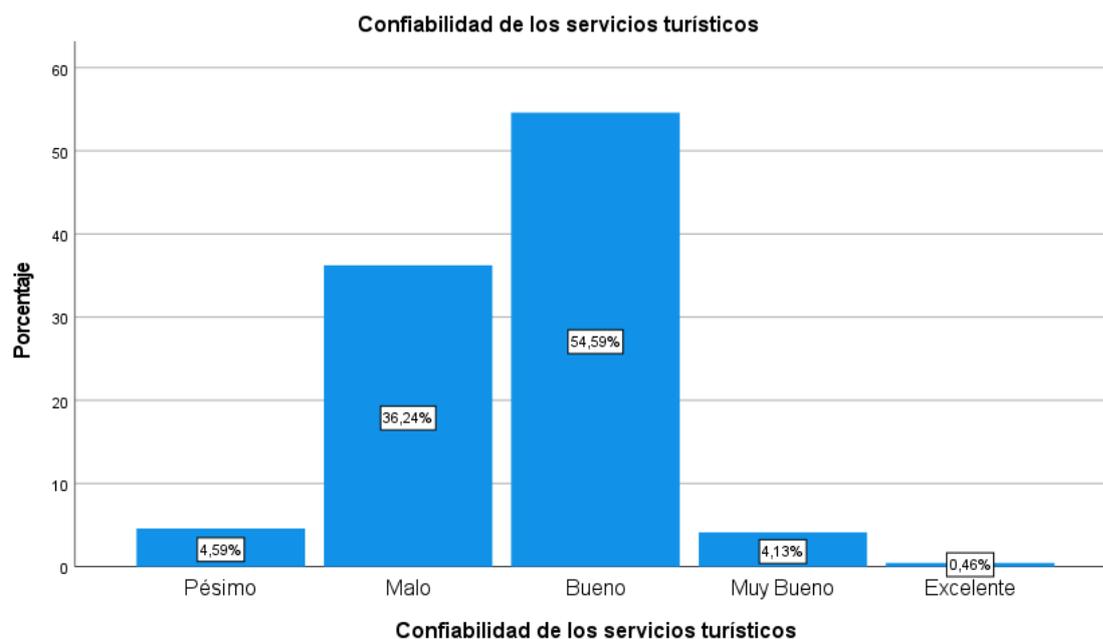
Confiabilidad de servicios turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	10	4,59	4,59	4,59
	Malo	79	36,24	36,24	40,83
	Bueno	119	54,59	54,59	95,42

Muy Bueno	9	4,13	4,13	99,55
Excelente	1	0,46	0,46	100,00
Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 15 *Confiabilidad de servicios turísticos*



Una vez recopilados los datos obtuvimos siguientes resultados en donde se analiza que la mayoría de los encuestados considera que la confiabilidad de los servicios turísticos es buena 54,59%. Un 36,24% la considera Mala y un 4,59% Pésima. Un 4,13% la considera Muy Buena y un 0,46% Excelente.

Tabla 25

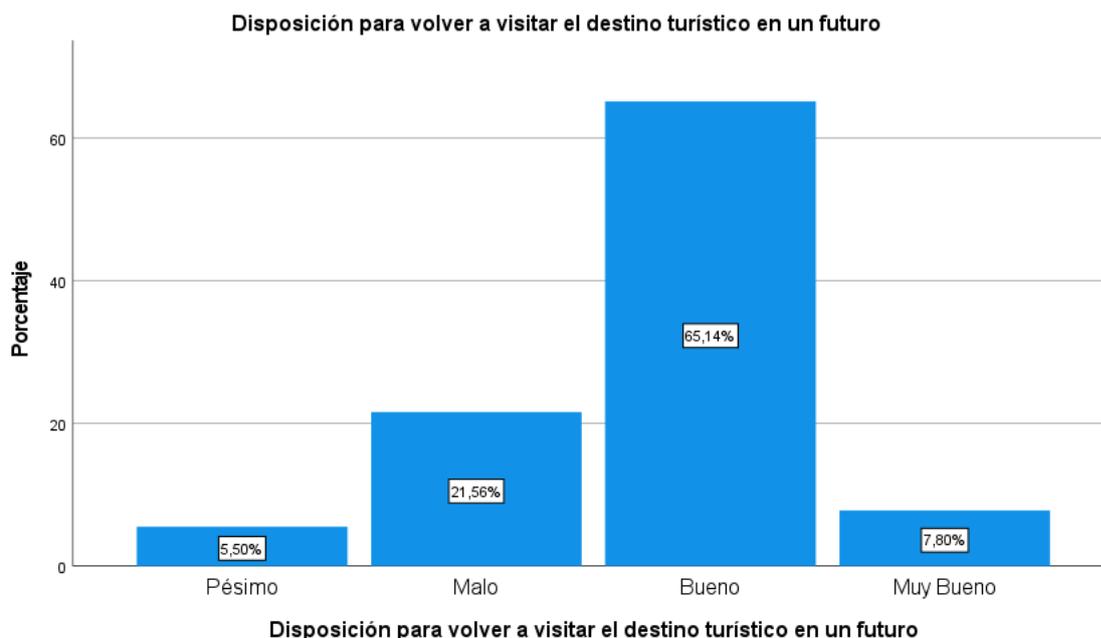
Disposición para volver a visitar el destino turístico en un futuro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	12	5,50	5,50	5,50
	Malo	47	21,56	21,56	27,06
	Bueno	142	65,14	65,14	92,20

Muy Bueno	17	7,80	7,80	100,00
Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 16 Disposición para volver a visitar el destino turístico en un futuro



De acuerdo con los datos obtenidos se puede analizar que la mayoría de los encuestados tiene disposición para volver a visitar el destino en un futuro, considerándolo Bueno 65,14%. Un 21,56% lo considera Malo y un 5,50% Pésimo. Un 7,80% lo considera Muy Bueno.

Tabla 26

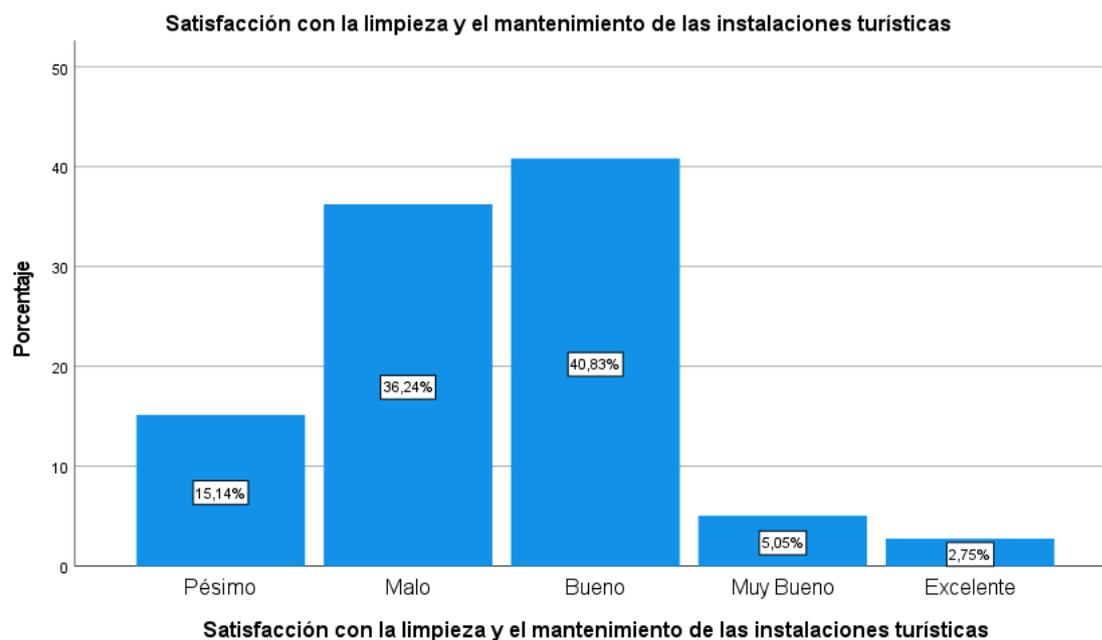
Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones turísticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	33	15,14	15,14	15,14
	Malo	79	36,24	36,24	51,38
	Bueno	89	40,83	40,83	92,21
	Muy Bueno	11	5,05	5,05	97,26

Excelente	6	2,75	2,75	100,00
Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 17 Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones turísticas



En base a los resultados obtenidos se puede analizar que las opiniones están más divididas en este aspecto. Un 40,83% considera que la satisfacción con la limpieza y mantenimiento es Buena, mientras que un 36,24% la considera Mala. Un 15,14% se considera Pésima, un 5,05% Muy Buena y un 2,75% Excelente.

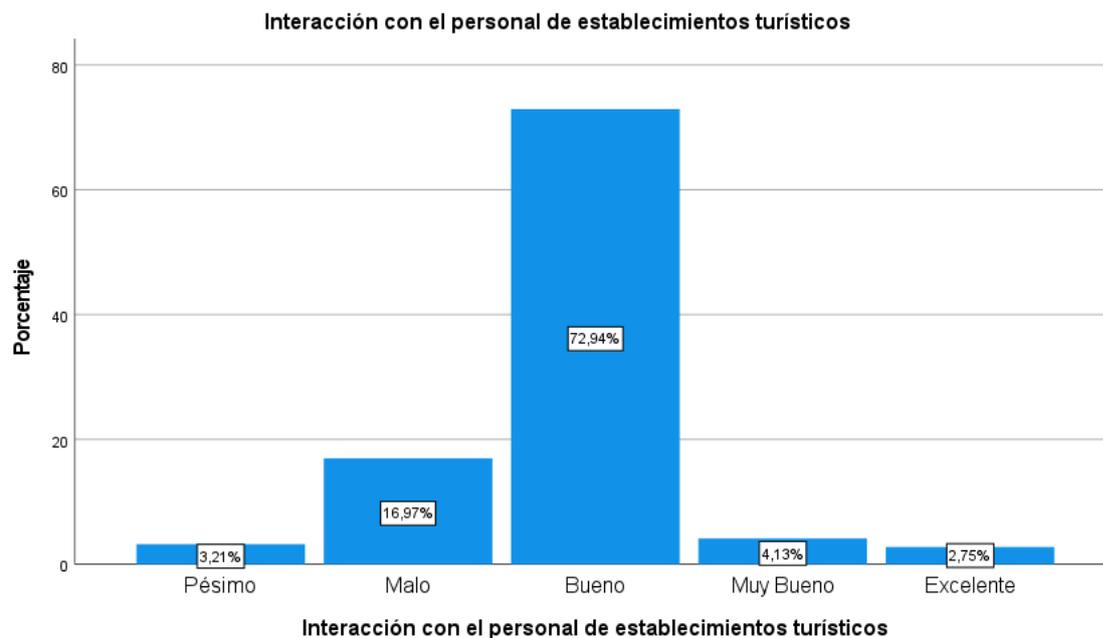
Tabla 27

Interacción con el personal de establecimientos turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	7	3,21	3,21	3,21
	Malo	37	16,97	16,97	20,18
	Bueno	159	72,94	72,94	93,12
	Muy Bueno	9	4,13	4,13	97,25
	Excelente	6	2,75	2,75	100,00
	Total	218	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 18 *Interacción con el personal de establecimientos turísticos*



De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta que se realizó en la Parroquia Punín la mayoría de los encuestados considera que la interacción con el personal es buena 72,94%. Un 16,97% la considera Mala y un 3,21% Pésima. Un 4,13% la considera Muy Buena y un 2,75% Excelente.

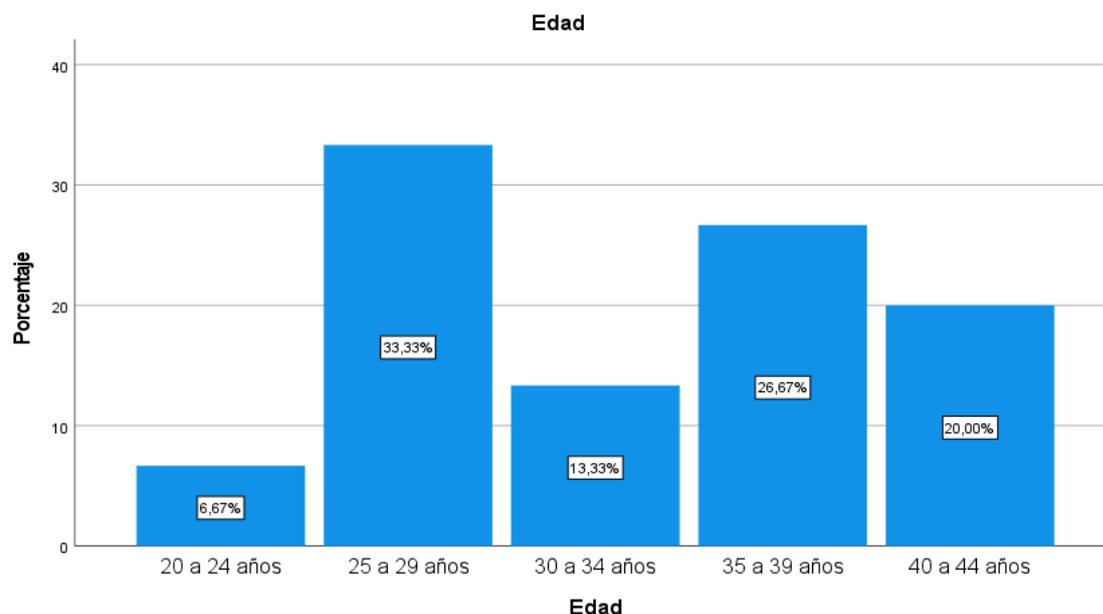
Tabla 28

Edad de encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 20 a 24 años	1	6,67	6,67	6,67
25 a 29 años	5	33,33	33,33	40,00
30 a 34 años	2	13,33	13,33	53,33
35 a 39 años	4	26,67	26,67	80,00
40 a 44 años	3	20,00	20,00	100,00
Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 19 Edad de encuestados



Según los resultados obtenidos la mayoría de los turistas encuestados se encuentran en el rango de 25 a 29 años el cual corresponde a un porcentaje de 33,33%, seguido por aquellos de 35 a 39 años equivalente a un 26,67%. Las frecuencias menores se encuentran en los grupos de 20 a 24 años con un 6,67%, de 30 a 34 años con un porcentaje de 13,33%, y finalmente de 40 a 44 años con un 20%.

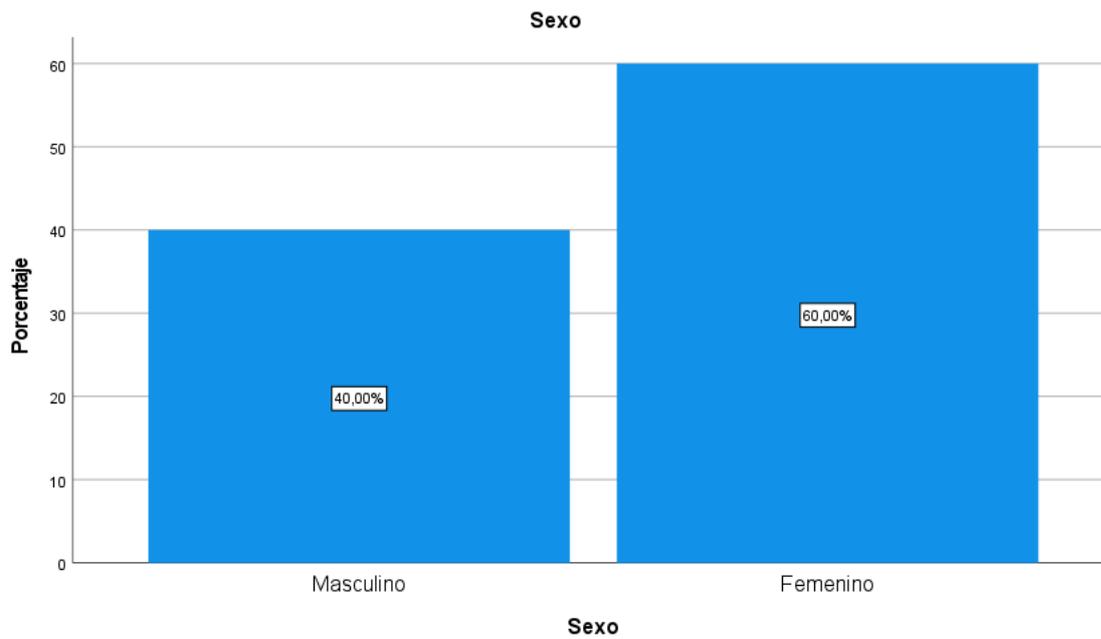
Tabla 29

Sexo de encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	40,00	40,00	40,00
	Femenino	9	60,00	60,00	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 20 Sexo de encuestados



En base a los datos recopilados se puede analizar que el mayor porcentaje de turistas que se encuestaron corresponden a los de sexo femenino con un porcentaje de 60%, en cambio el 40% pertenece a los de sexo masculino.

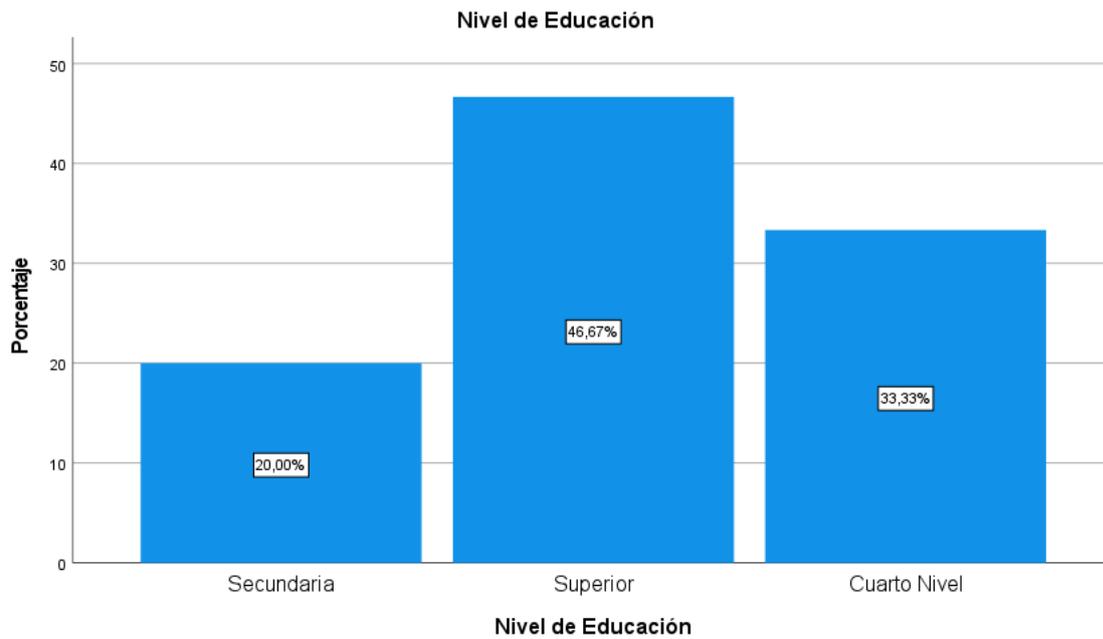
Tabla 30

Nivel de Educación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	3	20,00	20,00	20,00
	Superior	7	46,67	46,67	66,67
	Cuarto Nivel	5	33,33	33,33	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 21 *Nivel de Educación*



De acuerdo con los datos obtenidos la mayoría de los turistas tienen educación superior que corresponde a un 46,67%, seguidos por aquellos con educación de cuarto nivel con un 33,33%, y un 20% con educación secundaria.

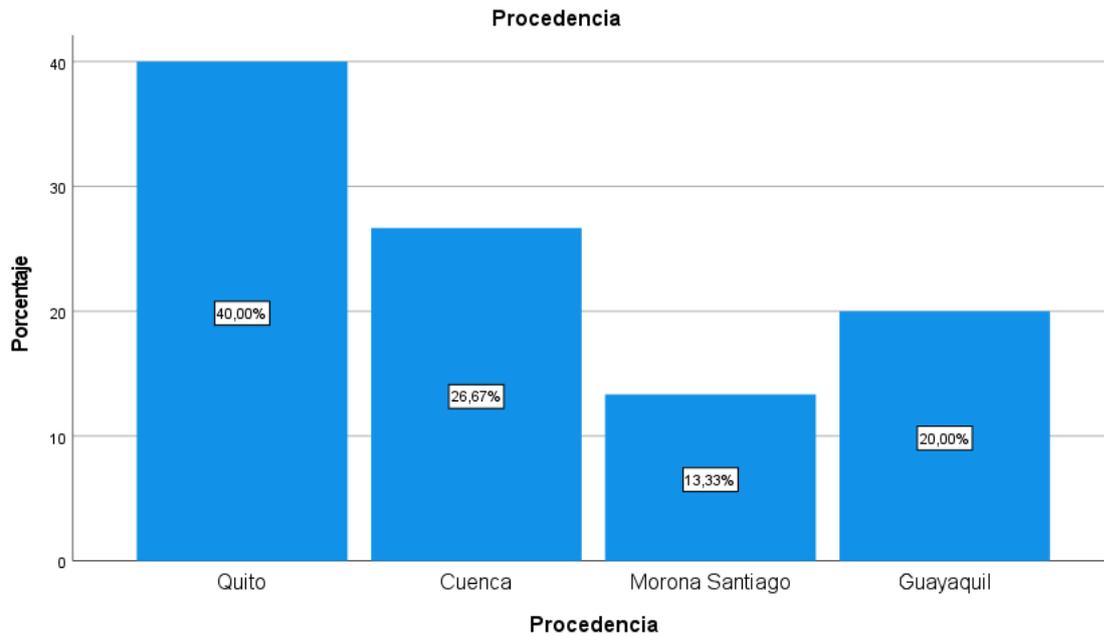
Tabla 31

Procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Quito	6	40,00	40,00	40,00
	Cuenca	4	26,67	26,67	66,67
	Morona Santiago	2	13,33	13,33	80,00
	Guayaquil	3	20,00	20,00	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 22 *Procedencia*



En base a los datos obtenidos se puede deducir que los turistas provienen mayoritariamente de la ciudad de Quito el cual corresponde a un 40%, seguido de la ciudad de Cuenca con un porcentaje de 26,67%, un 20% provienen de la ciudad de Guayaquil, y finalmente de la ciudad de Morona Santiago provienen un 13,33%.

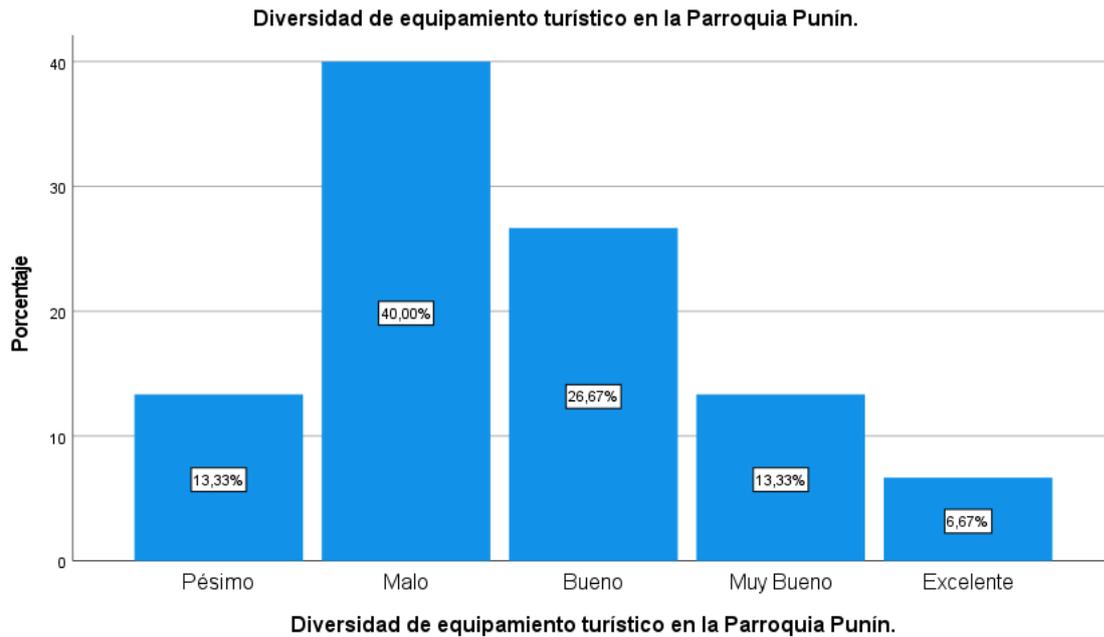
Tabla 32

Diversidad de equipamiento turístico en la Parroquia Punín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	13,33	13,33	13,33
	Malo	6	40,00	40,00	53,33
	Bueno	4	26,67	26,67	80,00
	Muy Bueno	2	13,33	13,33	93,33
	Excelente	1	6,67	6,67	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 23 *Diversidad de equipamiento turístico en la Parroquia Punín*



Según los datos obtenidos de la encuesta realizada se pudo analizar que la mayoría de los turistas encuestados consideran la diversidad de equipamiento turístico como Malo que corresponde a un 40%, un porcentaje de 26,67% consideran Bueno, un porcentaje de 13,33% lo evalúa como Pésimo, Muy Bueno pertenece a un 13,33% que ha calificado, y finalmente un 6,67 por ciento pertenece a los turistas que evalúan como Excelente.

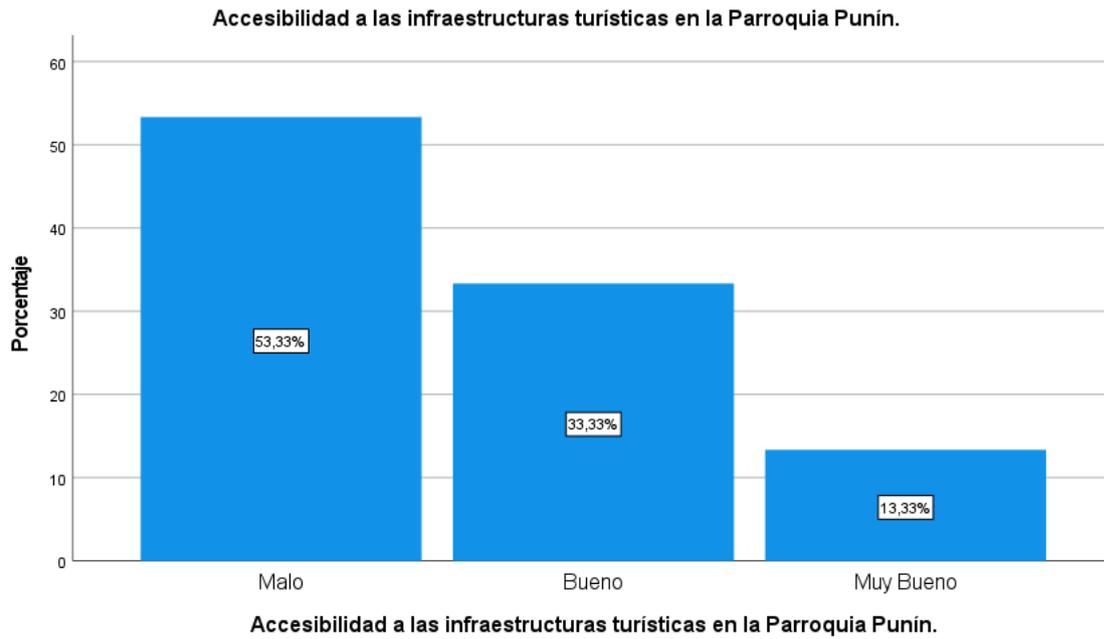
Tabla 33

Accesibilidad a las infraestructuras turísticas en la Parroquia Punín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	53,33	53,33	53,33
	Bueno	5	33,33	33,33	86,66
	Muy Bueno	2	13,33	13,33	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 24 *Accesibilidad a las infraestructuras turísticas en la Parroquia Punín*



De acuerdo con los datos tabulados y los resultados obtenidos de los turistas encuestas la accesibilidad es mayormente percibida como Malo el cual corresponde a un 53,33%, con un 33,33% que la califica como Bueno y un 13,33% como Muy Bueno.

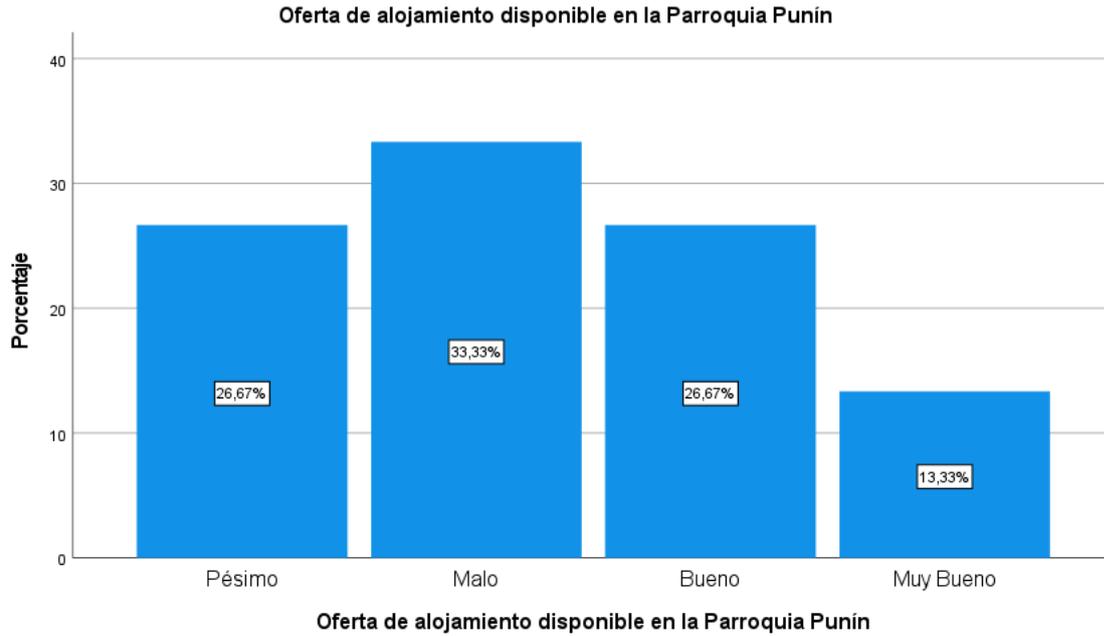
Tabla 34

Oferta de alojamiento disponible en la Parroquia Punin

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	4	26,67	26,67	26,67
	Malo	5	33,33	33,33	60,00
	Bueno	4	26,67	26,67	86,67
	Muy Bueno	2	13,33	13,33	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 25 *Oferta de alojamiento disponible en la Parroquia Punin*



En base a los datos obtenidos de los turistas encuestados la oferta de alojamiento es vista como Malo con un 33,33%, como Pésimo es calificado por un 26,67% de turistas, mientras que un 26,67% de turistas la califica como Bueno y un 13,33% como Muy Bueno

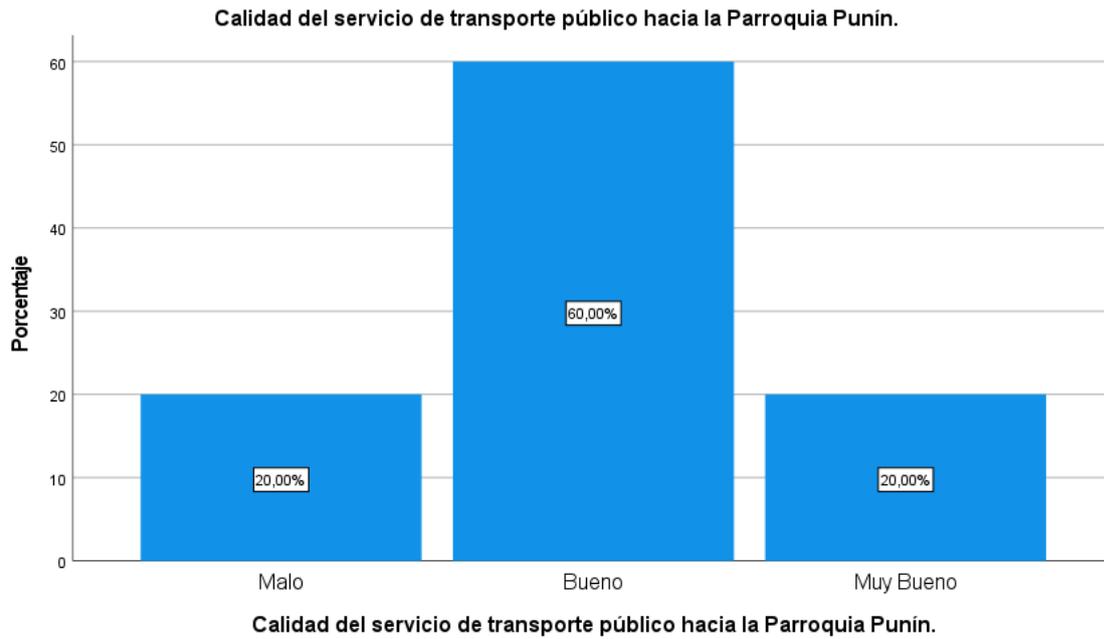
Tabla 35

Calidad del servicio de transporte público hacia la Parroquia Punin

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	20,00	20,00	20,00
	Bueno	9	60,00	60,00	80,00
	Muy Bueno	3	20,00	20,00	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 26 *Calidad del servicio de transporte público hacia la Parroquia Punin*



De acuerdo con los datos tabulados y analizados la calidad del servicio de transporte público es considerada mayormente por los turistas como Buena 60%, seguido por una calificación de Malo el cual pertenece a un 20% y un el porcentaje de 20% pertenece a Muy Bueno.

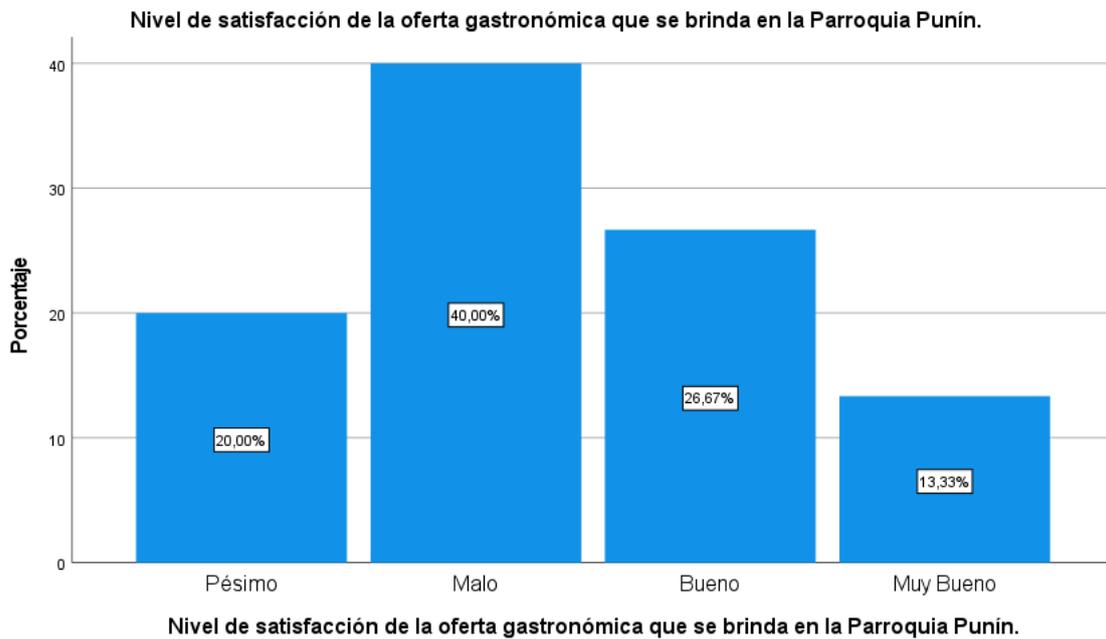
Tabla 36

Nivel de satisfacción de la oferta gastronómica que se brinda en la Parroquia Punín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	3	20,00	20,00	20,00
	Malo	6	40,00	40,00	60,00
	Bueno	4	26,67	26,67	86,67
	Muy Bueno	2	13,33	13,33	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 27 Nivel de satisfacción de la oferta gastronómica que se brinda en la Parroquia Punín



En base a los datos obtenidos la oferta gastronómica tiene calificaciones diferentes, con un porcentaje de 40% que lo considera Malo, un 26,67% corresponde a Bueno, un porcentaje de 20% lo califican como Pésimo, y finalmente un 13,33% pertenece a Muy Bueno

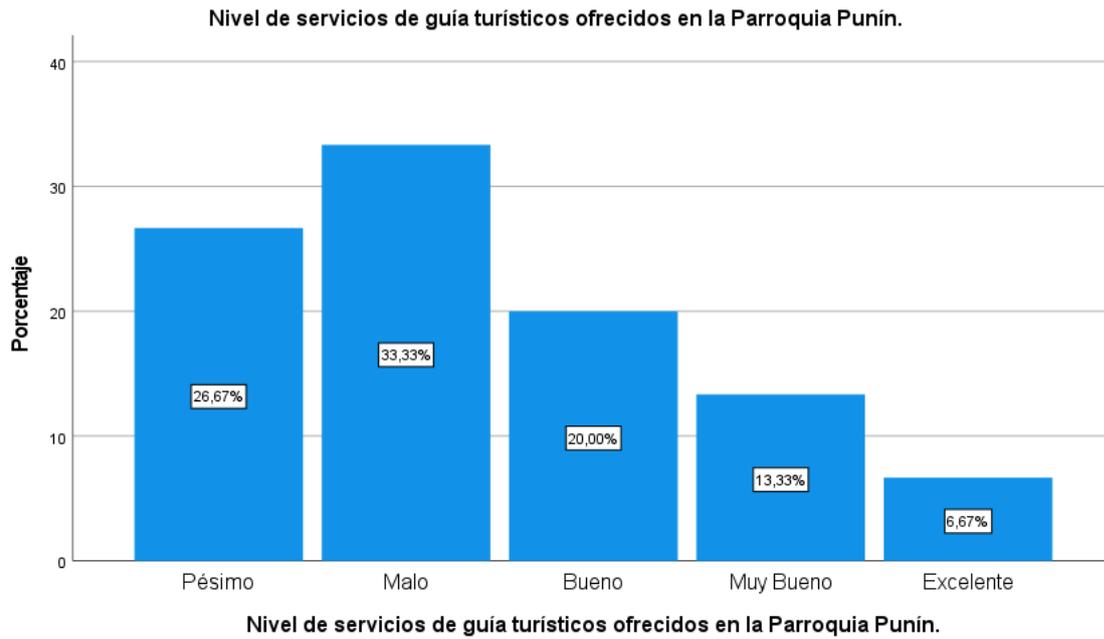
Tabla 37

Nivel de servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	4	26,67	26,67	26,67
	Malo	5	33,33	33,33	60,00
	Bueno	3	20,00	20,00	80,00
	Muy Bueno	2	13,33	13,33	93,33
	Excelente	1	6,67	6,67	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 28 Nivel de servicios de guía turísticos ofrecidos en la Parroquia Punín



En base a los datos recopilados se puede analizar los servicios de guía que es mayormente considerado como Malo un 33,33%, un porcentaje de 26,67% pertenece a Pésimo, con un 20% que los califica como Bueno, el porcentaje de 13,33% corresponde a un Muy Bueno, y al final lo califican como Excelente un 6,67% Excelente.

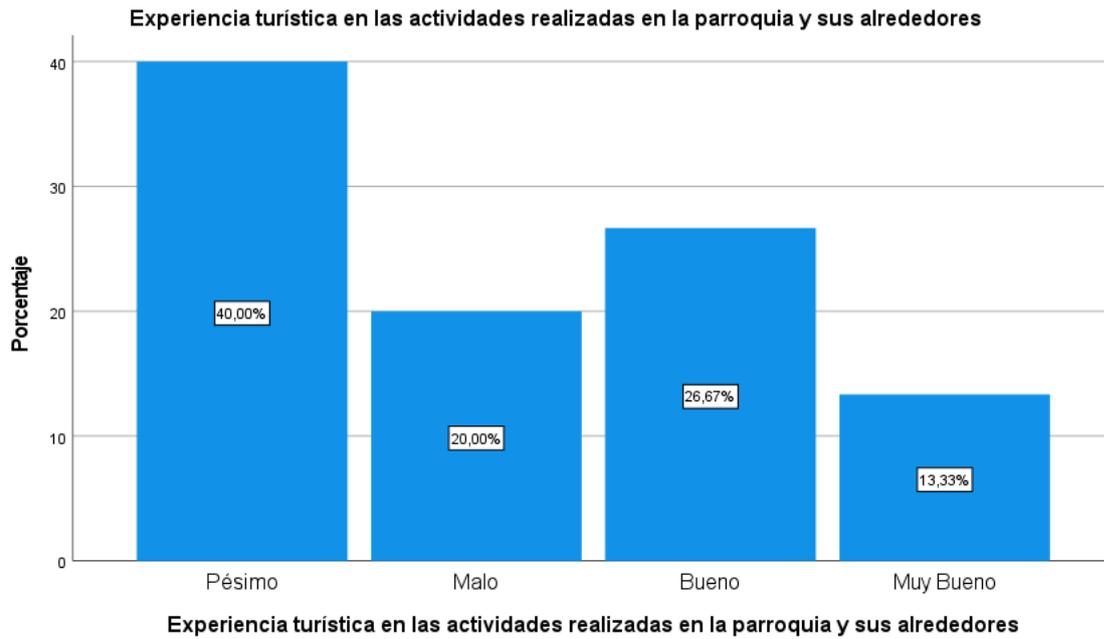
Tabla 38

Experiencia turística en las actividades realizadas en la parroquia y sus alrededores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	6	40,00	40,00	40,00
	Malo	3	20,00	20,00	60,00
	Bueno	4	26,67	26,67	86,67
	Muy Bueno	2	13,33	13,33	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 29 *Experiencia turística en las actividades realizadas en la parroquia y sus alrededores*



En base a los datos obtenidos se puede analizar que la experiencia turística es variada, con un porcentaje de 40% que la califica como Pésimo, un valor de 26,67% que es Bueno, un 20% corresponde a Malo, y finalmente un 13,33% corresponde a Muy Bueno.

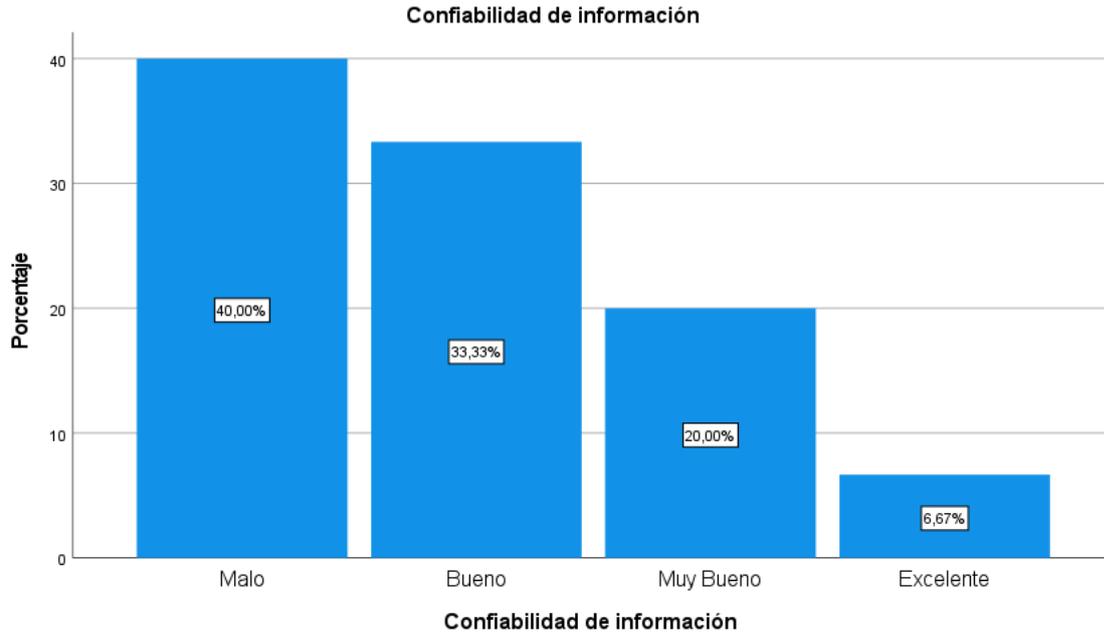
Tabla 39

Confiabilidad de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	40,00	40,00	40,00
	Bueno	5	33,33	33,33	73,33
	Muy Bueno	3	20,00	20,00	93,33
	Excelente	1	6,67	6,67	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 30 *Confiabilidad de información*



El ítem de confiabilidad de la información es vista mayormente como Malo que corresponde a un 40%, con un 33,33% que lo considera Bueno, un porcentaje de 20% como Muy Bueno, y un porcentaje de 6,67% que lo considera como Excelente.

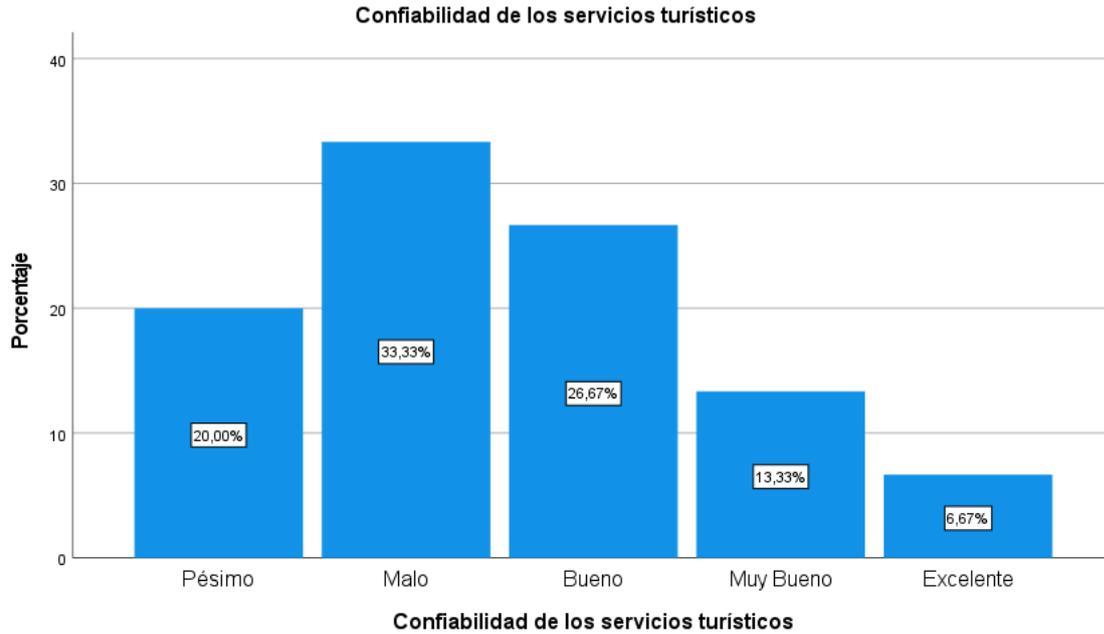
Tabla 40

Confiabilidad de los servicios turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	3	20,00	20,00	20,00
	Malo	5	33,33	33,33	53,33
	Bueno	4	26,67	26,67	80,00
	Muy Bueno	2	13,33	13,33	93,33
	Excelente	1	6,67	6,67	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 31 *Confiabilidad de los servicios turísticos*



De acuerdo con los datos obtenidos se analiza la confiabilidad de los servicios turísticos el cual tiene opiniones distintas, con un porcentaje de 33,33% que lo considera como Malo, un porcentaje de 26,67% que califica como Bueno, un 20% pertenece a Pésimo, un 13,33% es Muy Bueno, y finalmente un 6,67% que es calificado como Excelente.

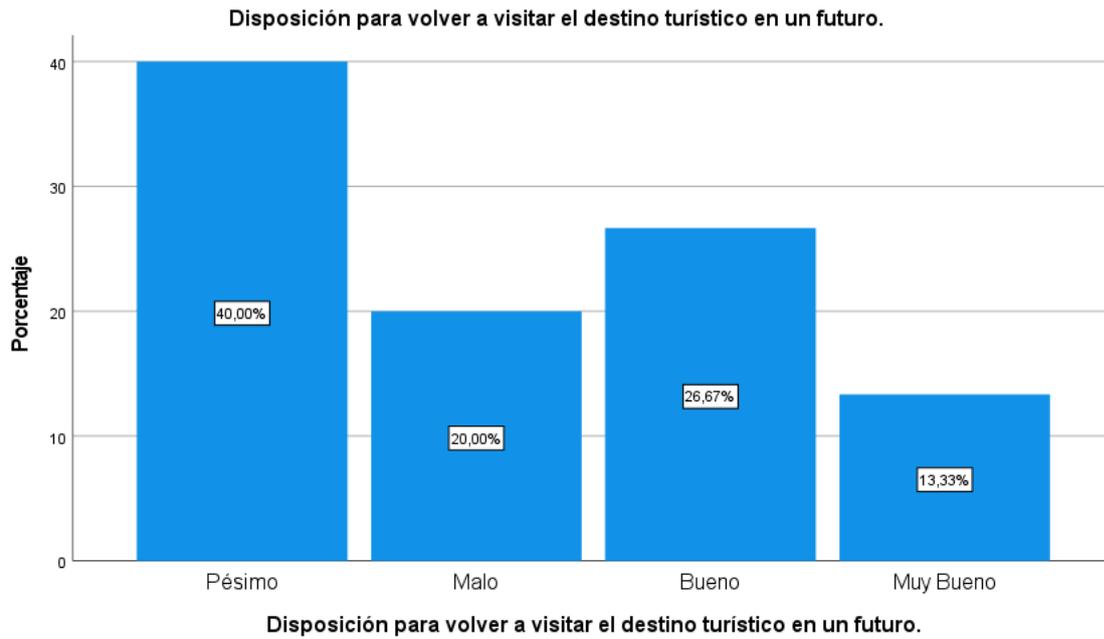
Tabla 41

Disposición para volver a visitar el destino turístico en un futuro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	6	40,00	40,00	40,00
	Malo	3	20,00	20,00	60,00
	Bueno	4	26,67	26,67	86,67
	Muy Bueno	2	13,33	13,33	100,00
Total		15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 32 *Disposición para volver a visitar el destino turístico en un futuro*



En base a la información levantada se analiza el ítem de disposición para volver el cual es mayormente negativa, con un porcentaje de 40% que la califica como Pésimo, un 26,67% como Bueno, el porcentaje de 20% corresponde a Malo, y finalmente un 13,33% pertenece a Muy Bueno.

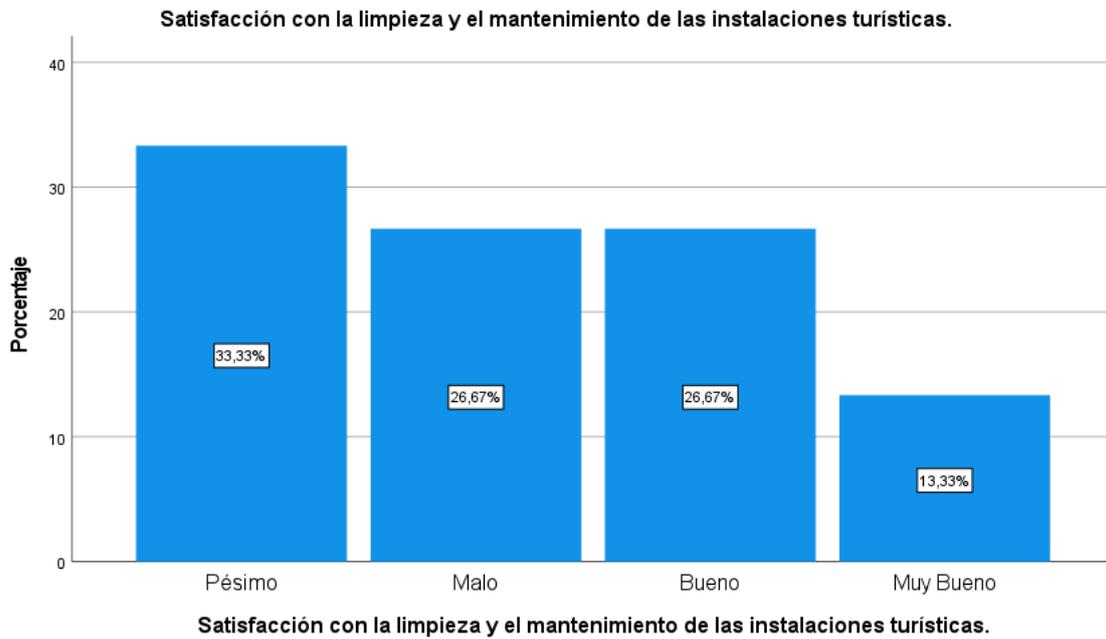
Tabla 42

Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones turísticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	5	33,33	33,33	33,33
	Malo	4	26,67	26,67	60,00
	Bueno	4	26,67	26,67	86,67
	Muy Bueno	2	13,33	13,33	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 33 Satisfacción con la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones turísticas



De acuerdo con los datos obtenidos la satisfacción con la limpieza y mantenimiento es variada, con un porcentaje de 33,33% que la califica como Pésimo, un 26,67% como Malo y Bueno, y un 13,33% que es evaluado como Muy Bueno.

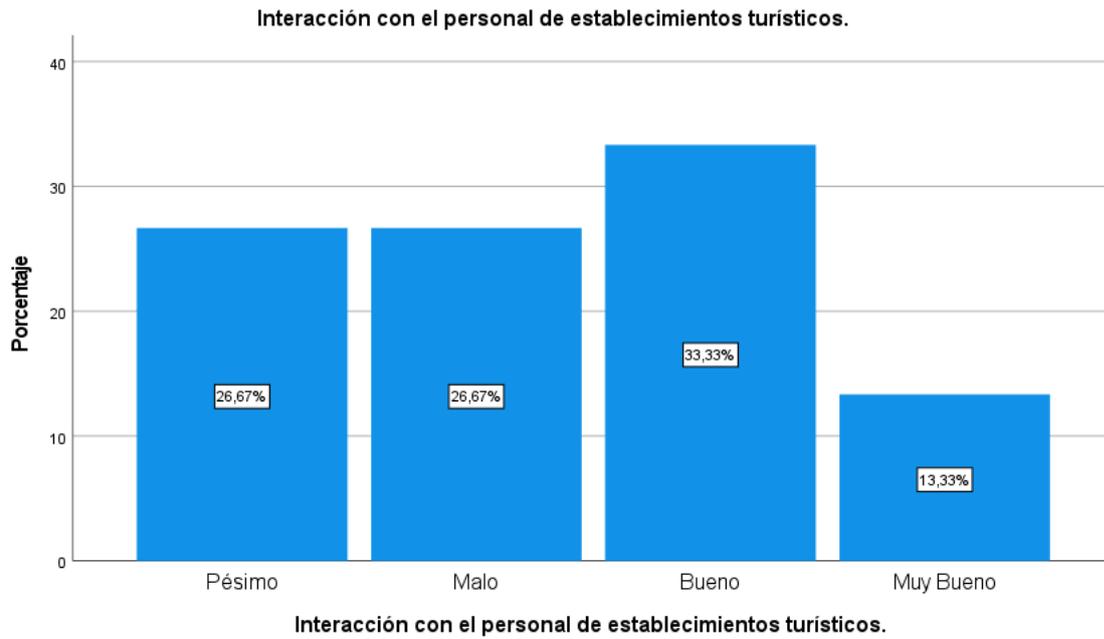
Tabla 43

Interacción con el personal de establecimientos turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	4	26,67	26,67	26,67
	Malo	4	26,67	26,67	53,34
	Bueno	5	33,33	33,33	86,67
	Muy Bueno	2	13,33	13,33	100,00
	Total	15	100,00	100,00	

Nota: Fuente: IBM SPSS Statistics 27. Elaboración: Belduma, Nathaly (2024)

Figura 34 Interacción con el personal de establecimientos turísticos



Mediante la tabulación de los datos obtenidos de los turistas se puede analizar la interacción con el personal que es considerada Buena un número de 33,33% por la mayoría, aunque un 26,67% la califica como Pésimo y Malo, y un 13,33% es evaluado como Muy Bueno.