

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**



**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

**FACILIDADES TURÍSTICAS DE LAS PARROQUIAS URBANAS Y  
SU CONTRIBUCIÓN EN EL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN  
RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**Autor:**

Eduardo Marcelo Guamán Guilcapi

**Tutor:**

Mgs. Danilo Paul Quintana Puga

**Riobamba – Ecuador**

**Año 2019**

## CERTIFICACIÓN

Los integrantes del Tribunal de Graduación del trabajo de investigación titulado **FACILIDADES TURÍSTICAS DE LAS PARROQUIAS URBANAS Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, presentado por: Eduardo Guamán Guilcapi y dirigido por: Mgs. Danilo Quintana

Luego de escuchar la defensa verbal y examinado el informe del presente proyecto de investigación con fines de culminación de estudios se ha confirmado el acatamiento de las observaciones efectuadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

Mgs. Danilo Quintana  
Tutor del proyecto



.....

Dr. Diego Calvopiña  
Presidenta del Tribunal



.....

Dra. Silvia Aldaz  
Miembro del Tribunal



.....

Mgs. Margoth Cali  
Miembro del Tribunal

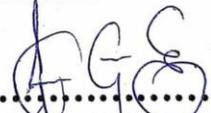


.....

## **AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

Eduardo Marcelo Guamán Guilcapi (autor) con C.I: 060398215-8, e Ing. Danilo Paúl Quintana Puga Mgs. (Tutor) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



.....  
**Eduardo Guamán**  
**C.I. 0603981215-8**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación lleva el nombre y la fortaleza de mi Madre y mi Hermana su apoyo incondicional en cada paso de mi vida universitaria siempre serán el motor de mi vida de una forma incondicional también al apoyo de mi padre.

A mis amigos hermanos que la vida universitaria me brindo Doménica, Andrea y George que han sido parte de los viajes que la vida te da por todo esto gracias a todas las personas que han sido parte de este proceso de crecimiento.

.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo, a mi Carrera de Gestión de Turística y Hotelera y sus profesionales que formaron y fueron parte de mi crecimiento profesional. Al Mgs. Danilo Quintana quien con su aporte profesional fue guía y por medio de su conocimiento impulso esta investigación también a la Dirección de Gestión de Turismo y al Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades mi más sincero agradecimiento por su aporte.

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE GENERAL .....	vi
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. Situación Problemática.....	3
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos .....	4
1.3. Justificación.....	5
1.3.1. Justificación teórica .....	5
1.3.2. Justificación práctica.....	5
1.3.3. Justificación metodológica.....	5
1.4. Objetivos .....	6
1.4.1. Objetivo General .....	6
1.4.2. Objetivos Específicos.....	6
1.5. Hipótesis.....	7
1.5.1. Hipótesis General.....	7
1.5.2. Hipótesis Específicas .....	7
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes de la investigación .....	8
2.2. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación .....	9
2.2.1. Epistemología de Facilidades Turísticas.....	9

2.2.2. Epistemología de Turismo Inclusivo .....	9
2.3. Bases Teóricas/estado del arte .....	10
2.3.1. Bases Teóricas .....	10
2.3.2 Estado del arte.....	13
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA .....</b>	<b>16</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	16
3.1.1. Tipo de investigación.....	16
3.1.2. Diseño de la investigación .....	16
3.2. Unidad de análisis .....	17
3.3. Población de estudio .....	17
3.3.1. Variable Independiente – Facilidades turísticas .....	17
3.3.2. Variable Dependiente – Turismo Inclusivo .....	18
3.4. Tamaño de la muestra .....	18
3.4.1. Variable Independiente – Facilidades turísticas .....	18
3.4.2. Variable Dependiente – Turismo Inclusivo .....	18
3.5. Selección de la muestra.....	19
3.6. Operacionalización de variables y matriz de consistencia.....	19
3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación.....	19
3.7.1. Técnicas de la investigación .....	19
3.7.2. Instrumentos de la investigación.....	19
3.8. Validez de los instrumentos .....	20
3.8.1. Selección de los expertos .....	20
3.9. Confiabilidad de los instrumentos .....	21
3.9.1. Confiabilidad Variable Independiente (Facilidades turísticas).....	21
3.9.2. Confiabilidad Variable Dependiente (Turismo Inclusivo) .....	21
3.10 Análisis e interpretación de la información .....	22
3.10.1. Encuesta aplicada a técnicos de la DITUR .....	22
3.10.2. Encuesta aplicada a técnicos de la CONADIS .....	25
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>27</b>
4.1. Pruebas de Hipótesis .....	27
4.1.1. Hipótesis General.....	27
4.1.2. Hipótesis Específicas .....	27
4.1.3. Prueba de hipótesis general.....	28
4.1.4. Pruebas de hipótesis específicas .....	29

4.2. Presentación de resultados .....	32
5. CONCLUSIONES .....	33
6. RECOMENDACIONES.....	34
BIBLIOGRAFÍA .....	35
ANEXOS. – .....	xv
Anexo 1.- PROPUESTA.....	xv
Anexo 2.- Árbol de problemas.....	xxvii
Anexo 3.- Operacionalización de Variables .....	xxviii
Anexo 4.- Matriz de consistencia.....	xxix
Anexo 5.- Validación de los instrumentos.....	xxx
4.1. Variable Independiente (Facilidades Turísticas) .....	xxx
4.2. Variable Dependiente (Turismo Inclusivo) .....	xxxii
Anexo 6.- Análisis y tabulación de las encuestas .....	xxxiv
5.1. Tabulación variable independiente (Facilidades Turísticas).....	xxxiv
5.2. Tabulación variable dependiente (Turismo Inclusivo) .....	xliii
Anexo 7.- Modelo de la encuesta Variable Independiente (Facilidades Turísticas).....	lii
Anexo 8.- Modelo de la encuesta Variable Dependiente (Turismo Inclusivo).....	liii

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Unidad de análisis .....	17
Cuadro 2 Población de estudio - Facilidades turísticas .....	17
Cuadro 3 Población de estudio - Turismo Inclusivo.....	18
Cuadro 4 Tamaño de muestra - Facilidades turísticas .....	18
Cuadro 5 Variable dependiente – Turismo Inclusivo .....	18
Cuadro 6 Validación de los instrumentos .....	20
Cuadro 7 Alfa de Cronbach - Facilidades turísticas .....	21
Cuadro 8 Alfa de Cronbach - Turismo Inclusivo.....	21
Cuadro 9 Resumen de procesamientos .....	27
Cuadro 10 Prueba de Hipótesis General .....	28
Cuadro 11 Prueba Hipótesis Específica 1 .....	29
Cuadro 12.....	30
Cuadro 13 Prueba de Hipótesis Específica 3 .....	31
Cuadro 14 Operacionalización de variables .....	xxviii
Cuadro 15 Matriz de consistencia.....	xxix

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 encuestas aplicadas a técnicos de la DITUR .....	22
Tabla 2 Encuestas aplicadas a técnicos de la CONADIS .....	25
Tabla 3 Recursos Naturales .....	xxxiv
Tabla 4 Recursos culturales .....	xxxv
Tabla 5 Infraestructura .....	xxxvi
Tabla 6 Alojamiento .....	xxxvii
Tabla 7 Alimentación.....	xxxviii
Tabla 8 Transporte .....	xxxix
Tabla 9 Edad turista .....	xl
Tabla 10 Capacidades diferentes .....	xli
Tabla 11 Procedencia.....	xlii
Tabla 12 Formación .....	xliii
Tabla 13 Calidad de vida .....	xliv
Tabla 14 Conservación .....	xlv
Tabla 15 Productos turísticos.....	xlvi
Tabla 16 Servicios turísticos.....	xlvii
Tabla 17 Planta turística.....	xlviii
Tabla 18 Económica .....	xlix
Tabla 19 Actividades .....	l
Tabla 20 Estrategias.....	li

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Recursos Naturales .....	xxxiv
Gráfico 2.- Recursos culturales .....	xxxv
Gráfico 3.- Infraestructura .....	xxxvi
Gráfico 4.- Alojamiento .....	xxxvii
Gráfico 5.- Alimentación .....	xxxviii
Gráfico 6.-Transporte.....	xxxix
Gráfico 7.-Edad turista.....	xl
Gráfico 8.-Capacidades diferentes .....	xli
Gráfico 9.-Procedencia .....	xlii
Gráfico 10.- Formación.....	xliii
Gráfico 11.-Calidad de vida.....	xliv
Gráfico 12.-Conservación.....	xlv
Gráfico 13.-Productos turísticos .....	xlvi
Gráfico 14.-Servicios turísticos .....	xlvii
Gráfico 15.- Planta turística .....	xlviii
Gráfico 16.-Económica .....	xlix
Gráfico 17.- Actividades.....	l
Gráfico 18.-Estrategias .....	li

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Árbol de problemas.....	xxvii
---------------------------------------	-------

## RESUMEN

La investigación denominada **FACILIDADES TURÍSTICAS DE LAS PARROQUIAS URBANAS Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, fue realizado en conjunto con la Dirección de Turismo (DITUR) y el Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades (CONADIS cede Riobamba), en base a los problemas que fueron detectados al realizar el análisis de las variables.

Las facilidades turísticas están basadas en los recursos culturales, recursos naturales y turistas, siendo primordiales para desarrollarse, el turismo inclusivo está basado en oportunidades, actividades y económica.

La metodología que se utilizó fue de tipo documental, de campo y método cualitativo con modelo de escala de Likert, se tomó en cuenta la población total: Técnicos de la Dirección de Turismo de Riobamba (DITUR), y técnicos de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS). Para comprobar las hipótesis se realizaron mediante el programa estadístico SPSS versión 23 mediante la prueba de Chi – Cuadrado, para lo que se relaciona la variable independiente (Facilidades turísticas) y sus dimensiones recurso turísticos, servicios turísticos y turistas, con la variable dependiente (turismo inclusivo) logrando evidenciar la relación existente entre las variables estudiadas.

La propuesta sobre estrategias para actividades de turismo inclusivo dentro de las parroquias urbanas del cantón Riobamba provincia de Chimborazo que ayudará a mitigar la problemática detectada en la investigación que aportará a las facilidades turísticas y al turismo inclusivo generando oportunidades que dinamicen la económicas y crecimiento social a través de estrategias turísticas inclusivas.

**PALABRAS CLAVE:** Facilidades, turismo, inclusivo, cultural, natural.

## ABSTRACT

### Abstract

The research called URBAN PARISH TOURISM FACILITIES AND ITS CONTRIBUTION IN THE INCLUSIVE TOURISM OF THE RIOBAMBA CANTÓN OF CHIMBORAZO PROVINCE , was carried out in conjunction with the Tourism Directorate (DITUR) and the National Council for Equality of Disabilities (CONADIS cedes Riobamba), based on the problems that were detected when performing the analysis of the variables. The tourist facilities are based on cultural resources, natural resources, and tourists, being paramount to develop, inclusive tourism is based on opportunities, activities, and economical. The methodology used was documentary, field and qualitative method with Likert scale model, the total population was taken into account: Technicians of the Tourism Directorate of Riobamba (DITUR), and technicians of the National Council for Equality of Disabilities (CONADIS). To test the hypotheses were made by the statistical program SPSS version 23 through the Chi-square test, for which relates the independent variable (tourism facilities) and its tourist resources, tourist services and tourists, with the dependent variable (tourism inclusive), evidencing the relationship between the variables studied. The proposal on strategies for inclusive tourism activities within the urban parishes of the canton Riobamba province of Chimborazo that will help mitigate the problems detected in the research that will contribute to tourism facilities and inclusive tourism generating opportunities that stimulate the economic and social growth to through comprehensive tourism strategies.

**Keywords:** Facilities, tourism, inclusive, cultural, natural.



  
Reviewed by: Chávez, Maritza  
Language Center Teacher

## INTRODUCCIÓN

El proyecto de investigación se basa en las facilidades turísticas y el turismo inclusivo de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Para lo cual se necesita establecer la influencia de las facilidades turísticas con el turismo inclusivo, sabiendo que las facilidades son un eje importante ya que actualmente el turismo inclusivo está en crecimiento constante y busca brindar experiencias satisfactorias a personas con capacidades diferentes.

El proyecto se realizó mediante investigaciones bibliográficas en relación a las variables estudiadas, se utilizó una metodología documental, de campo y cualitativa ya que para las encuestas se utiliza la escala de Likert, tiene un diseño transversal, descriptivo, no experimental y correlacional.

La importancia al desarrollar la investigación es mejorar el turismo inclusivo a través de las facilidades turísticas con la participación del departamento de turismo del cantón Riobamba y el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) la instalación debe contar con facilidades de acceso y normarse políticamente para el desarrollo del turismo responsable y sostenible

Se describen los capítulos que serán estudiados en el presente proyecto de investigación.

**Capítulo I Introducción:** Se presenta el problema general de la investigación, dando a conocer la importancia para la realización de la misma, y así obtener resultados y soluciones en relación a los objetivos general y específico.

**Capítulo II Marco teórico:** Mediante investigaciones bibliográficas sobre las variables se realiza la fundamentación teórica para el marco teórico y estado del arte.

**Capítulo III Metodología:** Se describe el diseño y tipo de investigación utilizada, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para el levantamiento de información y la validación de los instrumentos para la variable independiente y variable dependiente

**Capítulo IV resultados y discusión:** se describe el análisis de los resultados a través de la aplicación de las encuestas de las variables Independiente y Dependiente, y posteriormente la comprobación de las hipótesis mediante el programa estadístico SPSS versión 23

**Conclusiones y recomendaciones:** se ponen a conocimiento el resultado del estudio y la relación entre las variables facilidades turísticas y turismo inclusivo, con relación a los objetivos planteados en la investigación

# **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Situación Problemática**

El turismo está basado en la satisfacción de los clientes, quienes actualmente buscan tener excelentes servicios que se ofertan para la comodidad y disfrute de los turistas, las facilidades turísticas permiten conocer y apreciar de una forma adecuada los recursos y servicios turísticos.

El proyecto de investigación está enfocado a estudiar el desinterés de la gestión para promover mejores facilidades turísticas e incentivar al turismo inclusivo para personas con capacidades diferentes, por el desaprovechamiento de los recursos turísticos de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

El desconocimiento sobre actividades y oportunidades turísticas inclusivas influye con el personal no capacitado, desmotivación de los turistas por visitar la ciudad de Riobamba, instalaciones inadecuadas en la planta turística como consecuencia la falta de capacitación a los servidores turísticos sobre turismo inclusivo

La desinformación sobre “facilidades turísticas de las parroquias urbanas y su contribución en el turismo inclusivo del cantón Riobamba provincia de Chimborazo” impide a las empresas aprovechar los recursos turísticos para con esto mejorar el turismo inclusivo a través de las facilidades turísticas.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona las facilidades turísticas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

¿Cómo se relaciona los recursos turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?

¿Cómo se relaciona los servicios turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?

¿Cómo se relacionan los turistas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación se realiza con el propósito de mejorar el turismo inclusivo dentro de las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, información que servirá a la Universidad Nacional de Chimborazo, y tendrán como beneficio los estudiantes, docentes y los establecimientos: Dirección de Turismo (DITUR) y el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS).

### **1.3.2. Justificación práctica**

La investigación se enfoca en la variable independiente (Facilidades Turísticas) y la variable dependiente (Turismo Inclusivo), dando como beneficio a la comunidad de las parroquias urbanas del cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

Mediante la adquisición de conocimientos que pueden ayudar en la aplicación de estrategias para fortalecer el turismo inclusivo.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Se emplean técnicas de investigación mediante la creación de un nuevo instrumento para la adquisición de información de la variable independiente y variable dependiente, con la correlación de las variables, en bases teóricas para futuras investigaciones.

## **1.4.Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar la relación de las facilidades turísticas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Analizar la relación de los recursos turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

Analizar la relación de los servicios turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

Analizar la relación de los turistas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

**H<sub>1</sub>** Existe relación de las facilidades turísticas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

**H<sub>0</sub>** No existe relación de las facilidades turísticas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo

### **1.5.2. Hipótesis Específicas**

**H<sub>1</sub>** Existe relación de los recursos turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

**H<sub>0</sub>** No existe relación de los recursos turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

**H<sub>1</sub>** Existe relación de los servicios turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

**H<sub>0</sub>** No existe relación de los servicios turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

**H<sub>1</sub>** Existe relación de los turistas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

**H<sub>0</sub>** No existe relación de los turistas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

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

Según Organización Mundial del Turismo, (2019) en “Turismo para todos: promover la Accesibilidad universal, Buenas prácticas en la cadena de valor del turismo accesible”

Se necesita brindar información que sea accesible para personas con discapacidad, sabiendo que el 15% de la población tiene algún tipo de discapacidad, es por eso que la OMT establece que se debe implementar instalaciones accesibles como un componente importante para la satisfacción de los clientes con capacidades diferentes

Según, Zurita, (2017) en su tesis previo a la obtención el título en licenciatura en turismo denominada “Diseño de facilidades turísticas en el zoológico “El Pantanal” del cantón Guayaquil”

Las facilidades turísticas están enfocadas en la infraestructura para la realización de actividades de forma segura, teniendo en cuenta conocimientos sobre las falencias que tienen las facilidades turísticas y como se las pueden solucionar mediante estudios así facilitando el acceso y disfrute de los turistas.

Se utiliza una metodología bibliográfica y de investigación utilizando técnicas para el levantamiento de información mediante encuestas y entrevistas para la recolección de información.

Según, Bonilla, (2017) en su tesis previo a la obtención del título de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera denominado “Facilidades turísticas para fortalecer el turismo sostenible en el sector bocatoma zona alta parroquia Santiago de quimia provincia de Chimborazo”

El desarrollo social depende de las facilidades turísticas las cuales son representativas económicamente para la industria turística, entendiendo que son servicios fundamentales, la infraestructura turística, y calidad en los servicios ofertados; es así que el conjunto de bienes y servicios que ayuda a la realización de actividades turísticas.

El tipo de investigación utilizada es descriptiva, documental, de campo con un método inductivo, para lo cual se realizó encuestas para el levantamiento de información.

Según Gorotiza, (2017) en su tesis previo a la obtención del título en Ingeniero en Gestión y Desarrollo Turístico denominado “Las facilidades turísticas como factor condicionante del desarrollo turístico en la comuna San Pablo, cantón Santa Elena”

Las facilidades turísticas es un condicionante importante para el desarrollo turístico ya que se establece la importancia a través de la contribución mediante los diferentes aspectos importantes para el buen manejo del turismo y sus recursos.

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

### **2.2.1. Epistemología de Facilidades Turísticas**

Según Nasimba, (2015)

Las facilidades turísticas como claves para la calidad y ofrecimiento de los productos turísticos, en este sentido es importante destacar que busca consolidar al turismo sostenible como uno de los ejes dinamizadores de la economía ecuatoriana, mejorando la calidad de vida de su población y a la vez procurando satisfacción de la demanda turística, aprovechando las ventajas competitivas y elementos de unicidad de país; por ello, promueve la inversión en facilidades turística nacional, fomentando el desarrollo local para generar oportunidades equitativas. (pág. 28)

### **2.2.2. Epistemología de Turismo Inclusivo**

Según Molina Hoyo, (2010)

Engloba al conjunto de la sociedad que se convierte en una actividad a la cual pueden acceder todas las personas con independencia de sus capacidades: posibilitando así la plena participación e integración en el conjunto de la sociedad. A esta concepción amplia e inclusiva, también se la denomina y reconoce como turismo accesible, con la incorporación de las personas con discapacidad y movilidad reducida en la relación a la oferta general del producto turístico (alojamiento, transporte, ocio, restauración y agencias de viaje. (pág. 26)

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

### **2.3.1. Bases Teóricas**

#### **2.3.1.1. Facilidades turísticas (Variable Independiente)**

Según Díaz Hernández, en el artículo: “Facilidades turísticas: un enfoque metodológico” en Tri-llas. Hernández Díaz, (1982)

Ofrece un acercamiento mediante metodologías y sugerencias al problema de la planificación turística desde aspectos tanto económicos como sociales en una mínima parte también se considera uno de los temas más difíciles por ser un aspecto de integración y muchos más al mismo tiempo su organización, dirección y desenvolvimiento por ser una actividad muy cambiante.

Según Lara Ponce, (2016) en la tesis previa a la obtención del título de Gestión Turística y Hotelera denominado: “Análisis de las facilidades turísticas que presta el cantón General Villamil Playas en el desarrollo del turismo para personas con movilidad limitada”

Es importante el análisis para la accesibilidad para un turismo con modalidad de personas con capacidades diferentes evidenciando los pocos conocimientos que tienen los servidores turísticos sobre el turismo inclusivo, dando como resultado que la infraestructura de estos servicios no sea la adecuada para esta modalidad de turismo y así satisfacer este tipo de clientes, y se fortalecerá el turismo aplicando métodos que ayuden a obtener información para mejorar la calidad de vida no solo de la población si no también la calidad de visita de los turistas.

#### **Recurso Turístico**

Según Navarro, (2015) en el artículo de revista “Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración”

Entre la gestión que tiene el turismo existe una variedad de acciones que ayudan a los recursos turísticos para la adquisición de conocimientos de las categorías de los recursos incluyéndoles en ellos los recursos naturales o culturales teniendo características propias que lo hacen diferente a

un lugar, despertando el interés a ser visitados y generando ingresos económicos en el lugar beneficiado.

Según García, (1970) en el artículo “clasificación de los recursos turísticos”

Son aquellos elementos que brinda la naturaleza en beneficio del hombre tanto en el clima como en el agua y el aire, teniendo funciones específicas que hacen que un lugar se considere como maravilloso y sea catalogado como un producto diferente para ofertar.

### **Servicio Turístico**

Según Pérez, (2006) en el artículo “El turismo justo y la creación de sistemas de producción de servicios turísticos responsables”

Con la sistematización de las contribuciones de los sistemas turísticos y se desarrollan en diferentes ámbitos dando un turismo sustentable en relación a la orientación de los esfuerzos para mantener los servicios turísticos un estándar de categorización alto con las evidencias para la relación a través de diferentes ámbitos.

- Estrategias desarrolladas
- Baja de precios
- Relación de los turistas
- Tendencias en redes sociales.

Según Blas, (2013) en el artículo de revista “Factores determinantes de la lealtad al proveedor de servicios turísticos”

La importancia de estar la relación de los factores que influyen en los servicios turísticos mediante los modelos que integran las estrategias turísticas para potencializar con esto a los productos turísticos, manteniendo una influencia significativa en la relación a los proveedores de los servicios y manteniendo el equilibrio entre los mismos.

### **2.3.1.2 Variable dependiente (Turismo Inclusivo)**

Según Brinckmann, (2003) en el artículo “Desafíos para los estudiosos del turismo la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible»”

La sociedad inclusiva es la relación con el turismo inclusivo teniendo una aventura desde el principio al final con metodologías diferentes a un turismo común ya consolidado, el caso del turismo inclusivo es un nuevo proceso de turismo para personas especiales, que poseen deficiencia y las cuales tienen el mismo derecho a ejercer actividades de un turismo común con nuevas estrategias implementadas para el uso a personas con capacidades diferentes.

Según Escriche, (2010) en el artículo “Turismo accesible/ turismo para todos, un derecho ante la discapacidad”

Las sociedades están desarrolladas actualmente para la implementación de nuevas estrategias calificadas como nuevas para la discapacidad en un comportamiento diferente de las personas ante las actividades turísticas que se desarrollan en una localidad, dando como principio una formación educativa que vaya fortaleciendo el nuevo modelo de turismo basado en formas de expresión, ayudando a la satisfacción y el disfrute hacia las personas con capacidades diferentes.

### **Oportunidades**

Según Cimoli, (2010) en el artículo “Desafíos y oportunidades para el desarrollo sostenible e inclusivo en Iberoamérica”

La innovación en contribución de la producción de un desarrollo sostenible ayudando a un turismo inclusivo dentro de diferentes lugares aportando principalmente el factor económico como una base de un desarrollo sostenible inclusivo diferente asociando los largos ciclos de los conjuntos de tipologías incoativas para personas con capacidades diferentes sean estas ya progresivas e incrementales para la productividad y competitividad local

## **Actividad**

Según Entenza, (2017) en el artículo “Retos y realidades a enfrentar para una educación turística inclusiva”

El incremento de actividades para un turismo inclusivo a nivel mundial va creciendo progresivamente teniendo en cuenta que no en todos los destinos se ofertan estas actividades, en los lugares en donde se realizar actividades turísticas para personas con capacidades diferentes el propósito de los mismos es lograr satisfacer las necesidades de los turistas que les visitan demostrando una estructura orgánica en favor a la inclusión y las posibilidades de realizarlas para las personas con capacidades diferentes.

## **Económica**

Según Almonte, (2014) en el artículo “El turismo accesible en Andalucía y Portugal”

El número de personas con capacidades diferentes cada vez aumenta para el desarrollo de actividades turísticas lo que permite que el lugar que realice este tipo de actividades genere ingresos económicos significativos para su comunidad que es la beneficiaria, sabiendo que el turismo accesible es muy reciente, pero a la vez muy apetecido mundialmente.

### **2.3.2 Estado del arte**

#### **2.3.2.1. Variable independiente (Facilidades turísticas)**

Según Arnandis, (2019) en el artículo “¿Qué es un recurso turístico? Un análisis Delphi a la academia Hispana”

Es necesario encontrar una primera diferencia entre los recursos, servicios y turistas que son ejes importantes para las facilidades turísticas puedan fortalecerse en el ámbito de una localidad, incluyendo las estrategias que ayuden económicamente a la comunidad, dando realce a los recursos culturales y naturales que son propios de una localidad seleccionando los elementos importantes para el desarrollo del disfrute de las actividades que se puedan ejercer.

Según Morales, (2017) en el artículo “Análisis de las Facilidades del Turismo Fronterizo y su Relación con la Satisfacción del Turista”

Los recursos que están relacionados con las facilidades turísticas las cuales se relacionan con la infraestructura de establecimientos de alojamiento ya sean a de los servidores privados o públicos, así como los medios de transporte, establecimientos de alimentación a lo que también se debe tomar en cuenta los factores socioeconómicos de los turistas que visitan la localidad, haciendo uso de los servicios que son ofertados.

### **2.3.2.2. Variable dependiente (Turismo inclusivo)**

Según Ibarra Coronel, (2016) en el artículo “Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidades en revistas iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización”

En la actualidad se incrementaron los estudios sobre turismo inclusivo en personas con capacidades diferentes, en donde se puede observar que los investigadores han tomado más interés para la realización de nuevas actividades que influyan en grupos específicos para que el turismo se enfoque en todas las capacidades físicas o mentales de las personas, con un análisis en conjunto de las implementaciones que se realizan tanto a las actividades como a la localidad.

Según Hernández, (2019) en el artículo “La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del centro Histórico de la ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación”

El turismo es un derecho universal de las personas en donde antiguamente existían trabas para la realización de actividades turísticas para personas con capacidades diferentes en un mundo en donde cada de 100 personas 39 personas sufren de alguna discapacidad lo que les ha limitado poder realizar un turismo normal, la nueva modalidad de turismo permite satisfacer estas necesidades creando experiencias únicas para los turistas.

Según Trujillo Tamayo, (2018) en su artículo “Emprendimientos inclusivos como alternativa de desarrollo en el Corredor Turístico Andes Centrales. Tren Ecuador”

El turismo se fomenta el desarrollo de emprendimientos actualmente se relacionan al turismo inclusivo logrando expandirla capacitación para personas con capacidades diferentes que puedan logras no solo satisfacer sus necesidades si no también que las personas con discapacidades logren cumplir sus metas y expectativas desarrollándose en un ámbito local y personal.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

##### **3.1.1.1. Investigación documental**

Se realizó investigaciones bibliográficas en libros, tesis y artículos científicos sobre la variable Independiente (facilidades turísticas) y variable dependiente (turismo inclusivo) para el desarrollo de la investigación.

##### **3.1.1.2. Investigación de campo**

Aplicación del instrumento para la recolección de información al DITUR y al CONADIS.

##### **3.1.1.3. Método Cuantitativo.**

Los resultados de las encuestas que fueron aplicadas al DITUR y CONADIS, datos que son analizados en el programa estadístico SPSS versión 23, para la realización de la comprobación de las hipótesis.

### **3.1.2. Diseño de la investigación**

#### **3.1.2.1. Transversal**

Se realizó la recolección de datos en un solo momento de tiempo, para lo cual se describen las variables independientes y variables dependiente, y se estudia al personal técnico de la Dirección de Gestión de Turismo y al personal técnico del Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades (CONADIS).

#### **3.1.2.2. Descriptivo**

Se realizó el análisis de las variables Facilidades Turísticas y Turismo Inclusivo, con la utilización del instrumento para la obtención de la información sobre las variables estudiadas.

### 3.1.2.3. Correlacional

Se realizó el análisis de cada una de las variables para ver la similitud existente entre las facilidades turísticas y el turismo inclusivo, así como las dimensiones de la variable independiente (Facilidades turísticas) con la variable dependiente (Turismo Inclusivo).

## 3.2. Unidad de análisis

Cuadro 1 Unidad de análisis

N°	Variable	Unidad de Análisis	Número de encuestados
1	Variable Independiente Facilidades turísticas	Técnicos DITUR	8
2	Variable Dependiente Turismo inclusivo	Empleados Técnicos Consejo Nacional para la Igualdad de capacidades	10

Fuente: Registro del DITUR y CONADIS  
Elaborado por: Guamán, E.

## 3.3. Población de estudio

### 3.3.1. Variable Independiente – Facilidades turísticas

Cuadro 2 Población de estudio - Facilidades turísticas

Variable Independiente: Facilidades turísticas	
N°	Población de estudio
1	Gobierno Autónomo Descentralizado de Ríobamba (Dirección del departamento de turismo)

Fuente: Registro del DITUR

Elaborado por: Guamán, E.

### 3.3.2. Variable Dependiente – Turismo Inclusivo

Cuadro 3 Población de estudio - Turismo Inclusivo

---

**Variable Dependiente: Turismo Inclusivo**

---

N°	Población de estudio
1	Consejo Nacional para la Igualdad de capacidades (CONADIS)

---

Fuente: Registro CONADIS

Elaborado por: Guamán, E.

### 3.4. Tamaño de la muestra

Se identifica las 2 muestras para la variable independiente (Facilidades Turísticas) y variable dependiente (Turismo Inclusivo) por lo que se tomó en cuenta la totalidad de la población ya que es una muestra reducida.

#### 3.4.1. Variable Independiente – Facilidades turísticas

Cuadro 4 Tamaño de muestra - Facilidades turísticas

---

**Variable Independiente: Facilidades turísticas**

---

N°	Población de estudio
1	Dirección de Gestión turismo Riobamba

---

Fuente: Registro del DITUR

Elaborado por: Guamán, E.

#### 3.4.2. Variable Dependiente – Turismo Inclusivo

Cuadro 5 Variable dependiente – Turismo Inclusivo

---

**Variable Dependiente: Turismo Inclusivo**

---

N°	Población de estudio
1	Consejo Nacional para la Igualdad de capacidades (CONADIS)

Fuente: Registro CONADIS  
Elaborado por: Guamán, E.

### 3.5. Selección de la muestra

La investigación es de tipo no probabilística ya que se tomó una muestra de juicios es decir se tomó en cuenta a las instituciones que brindan la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

### 3.6. Operacionalización de variables y matriz de consistencia

En esta parte se explica cómo se realiza la investigación mediante la operacionalización de variables y la matriz de consistencia para lo que se describen los objetivos (general y específicos). Y las dimensiones para la variable independiente y la variable dependiente. Ver anexo 2 y 3.

### 3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación

#### 3.7.1. Técnicas de la investigación

Se construyó una encuesta para la variable independiente Facilidades turísticas, aplicada a los técnicos de la Dirección del Turismo, del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba, la encuesta está conformada por 3 preguntas con información general y 10 preguntas con información específica se tomó en cuenta un modelo de escala Likert siendo: (1) deficiente, (2) regular, (3) buena, (4) muy buena, (5) excelente.

Se construyó una encuesta para la variable dependiente Turismo inclusivo aplicada a los técnicos del Consejo Nacional de discapacidades, la encuesta está conformada por 3 preguntas con información general y 10 preguntas con información específica se tomó en cuenta un modelo de escala Likert: (1) deficiente, (2) regular, (3) buena, (4) muy buena, (5) excelente.

#### 3.7.2. Instrumentos de la investigación

El cuestionario fue aplicado al DITUR y al CONADIS conformado por preguntas específicas y preguntas generales con una escala de Likert para la recolección de información para las variables de la investigación: Facilidades turísticas y Turismo inclusivo

### 3.8. Validez de los instrumentos

Se somete a la valoración de los expertos para que estudien el instrumento diseñado para buscar la relación en la necesidad de solucionar los problemas. Para lo que se expuso a los miembros del tribunal y el tutor de la investigación.

#### 3.8.1. Selección de los expertos

Es importante que los expertos aprueben el instrumento de investigación la cual tiene relación de las dimensiones con las variables, se presentó el formato al tribular designado para la sustentación del proyecto.

Cuadro 6 Validación de los instrumentos

<b>N°</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>CARGO</b>	<b>ASIGNACIÓN DEL TRIBUNAL</b>
<b>1</b>	Mgs. Margoth Cali	Docente UNACH	Miembro 1
<b>2</b>	Mgs. Silvia Aldaz Phd	Docente UNACH	Miembro 2
<b>3</b>	Mgs Diego Calvopiña Phd	Docente UNACH	Presidente

Fuente: Los expertos

Elaborado por: Guamán, E.

### 3.9. Confiabilidad de los instrumentos

La fiabilidad de los instrumentos para la encuesta de la variable independiente está enfocada a los técnicos de la DITUR, y para la variable dependiente enfocada a los técnicos de la CONADIS.

#### 3.9.1. Confiabilidad Variable Independiente (Facilidades turísticas)

La prueba de confiabilidad se realizó en el programa estadístico SPSS versión 23 se tomó en cuenta una prueba piloto de 8 encuestados para poder analizar la fiabilidad del instrumento, por lo que se concluye que la confiabilidad del instrumento para la variable independiente (Facilidades turísticas) a través de la prueba de alfa de Cronbach es excelente con 0,903.

Cuadro 7 Alfa de Cronbach - Facilidades turísticas

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,903	,908	8

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, E.

#### 3.9.2. Confiabilidad Variable Dependiente (Turismo Inclusivo)

La prueba de confiabilidad se realizó en el programa estadístico SPSS versión 23 se tomó en cuenta una prueba piloto de 8 encuestados para poder analizar la fiabilidad del instrumento, por lo que se concluye que la confiabilidad del instrumento para la variable dependiente (Turismo Inclusivo) a través de la prueba de alfa de Cronbach es bueno con 0,844

Cuadro 8 Alfa de Cronbach - Turismo Inclusivo

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,844	,848	10

Fuente: Encuestas  
Elaborado por: Guamán, E.

### 3.10 Análisis e interpretación de la información

#### 3.10.1. Encuesta aplicada a técnicos de la DITUR

Tabla 1 encuestas aplicadas a técnicos de la DITUR

N°	INDICADOR	ITEMS	INTERPRETACIÓN
<b>RECURSOS TURÍSTICOS</b>			
1	Recurso Natural	¿Cómo considera usted el nivel de recursos naturales para las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba provincia de Chimborazo?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 50% de encuestados considera que el nivel de recursos naturales es deficiente, el 38% de encuestados considera que es bueno y el 13% de encuestados considera que es regular, se puede concluir que el nivel de recursos naturales de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es deficiente
2	Recurso Cultural	¿Según su criterio considera que los recursos culturales que tienen las parroquias urbanas del cantón Riobamba provincia de Chimborazo son?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 63% de encuestados considera que el nivel de recursos culturales es regular, el 25% de encuestados considera que es bueno y el 13% de encuestados considera que es deficiente, se puede concluir que el nivel de recursos culturales de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es regular.
3	Infraestructura	¿En qué nivel considera usted que la infraestructura de la ciudad de Riobamba es apta para las facilidades turísticas el desarrollo de la sociedad?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 63% de encuestados considera que la infraestructura es regular, el 13% de encuestados considera que es bueno, deficiente y excelente, se puede concluir que la infraestructura de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es regular.
<b>SERVICIOS TURÍSTICOS</b>			

4	Alojamiento	¿Según su criterio considera que los servicios de alojamiento para las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo son?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 63% de encuestados considera que el alojamiento es regular, el 25% de encuestados considera que es bueno y el 13% de encuestados considera que es muy bueno, se puede concluir que el alojamiento de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es regular.
5	Alimentación	¿Según su criterio considera que los servicios de alimentación para las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo son?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 63% de encuestados considera que la alimentación es regular, el 25% de encuestados considera que es deficiente y el 13% de encuestados considera que es excelente, se puede concluir que la alimentación de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es regular.
6	Transporte	¿Según su criterio considera que los servicios de transporte para las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo son?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 50% de encuestados considera que el transporte es excelente el 38% de encuestados considera que es muy bueno y el 13% de encuestados considera que es bueno, se puede concluir que el transporte de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es excelente.
<b>TURISTA</b>			
7	Edad	¿Según su criterio considera que las facilidades turísticas ayudan a los turistas de diferentes edades que visitan la ciudad de Riobamba son?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 38% de encuestados considera que la edad del turista ayuda a las facilidades turísticas es muy bueno, el 25% de encuestados considera que es regular y bueno y el 13% de encuestados considera que es excelente, se puede concluir que la edad de los turistas que visitan la ciudad de Riobamba ayudan a las facilidades turísticas es muy bueno.
8	Capacidades diferentes	¿Según su criterio considera que las facilidades turísticas ayudan a los turistas con capacidades diferentes que visitan la ciudad de Riobamba son?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 63% de encuestados considera que las capacidades diferentes del turista ayuda a las facilidades turísticas es deficiente, el 25% de encuestados considera que es regular y el 13% de encuestados considera que es bueno, se puede concluir que los turistas con capacidades diferentes que visitan la ciudad de Riobamba ayudan a las facilidades turísticas es deficiente.

9	Procedencia	¿Según su criterio considera que las facilidades turísticas ayudan a los turistas de distinta procedencia que visitan la ciudad de Riobamba son?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 75% de encuestados considera que la procedencia del turista ayuda a las facilidades turísticas es muy bueno, el 25% de encuestados considera que es excelente, se puede concluir que la procedencia de los turistas que visitan la ciudad de Riobamba ayudan a las facilidades turísticas es muy bueno.
---	-------------	--	--

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019

Elaborado por: Guamán, E.

### 3.10.2. Encuesta aplicada a técnicos de la CONADIS

Tabla 2 Encuestas aplicadas a técnicos de la CONADIS

Nº	INDICADOR	ITEMS	INTERPRETACIÓN
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1	Formación	¿Cómo considera usted el nivel de formación sobre turismo inclusivo a los gestores del CONADIS de la ciudad de Riobamba?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 30% de encuestados considera que la formación sobre turismo inclusivo es regular, el 20% de encuestados considera que bueno, muy bueno, excelente, y el 10% de encuestados considera que es deficiente se puede concluir que la formación sobre turismo inclusivo es regular.
2	Calidad de vida	¿Según su criterio considera que la calidad de vida que tiene la población de la ciudad de Riobamba es?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 50% de encuestados considera que la calidad de vida es regular, el 20% de encuestados considera que es deficiente y bueno, y el 10% de encuestados considera que es deficiente se puede concluir que la calidad de vida de la población es regular
3	Conservación	¿En qué nivel considera usted que la conservación de los recursos turísticos de la ciudad de Riobamba es apta para el turismo inclusivo?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 40% de encuestados considera que la conservación de los recursos es muy bueno, el 30% de encuestados considera que es regular y bueno, se puede concluir que la conservación de los recursos es muy bueno
<b>ACTIVIDAD</b>			
4	Producto	¿Según su criterio considera que los productos turísticos de la ciudad de Riobamba para el turismo inclusivo son?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 40% de encuestados considera que los productos turísticos es regular, el 30% de encuestados considera que es deficiente y muy bueno, se puede concluir que los productos turísticos de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es regular.
5	Servicio	¿Según su criterio considera que los servicios turísticos de la ciudad de Riobamba para el turismo inclusivo son?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 70% de encuestados considera que los servicios turísticos son deficientes, el 20% de encuestados

			considera que es regular, y el 10% de los encuestados considera que es bueno, se puede concluir que los servicios turísticos de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es deficiente.
<b>6</b>	Planta turística	¿Según su criterio considera que la planta turística de la ciudad de Riobamba para el turismo inclusivo es?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 40% de encuestados considera que la planta turística es deficiente, el 20% de encuestados considera que es regular, el 30% de los encuestados considera que es bueno, y el 10% considera que es muy bueno, se puede concluir la planta turística de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es deficiente.
<b>ECONOMÍA</b>			
<b>7</b>	Facilidades	¿Según su criterio considera que las facilidades económicas de la ciudad de Riobamba son?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 30% de encuestados considera que las facilidades económicas es muy bueno y excelente, el 20% de encuestados considera que es regular y bueno, se puede concluir que la facilidades económicas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es muy bueno y excelente.
<b>8</b>	Desarrollo de actividades	¿Según su criterio considera que el desarrollo de actividades para el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba es?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 60% de encuestados considera que las actividades turísticas es regular, el 30% de encuestados considera que es deficiente, y el 10% de los encuestados considera que es bueno, se puede concluir que las actividades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es regular.
<b>9</b>	Estrategias	¿Según su criterio considera que el desarrollo de estrategias económicas para el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba es?	Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 70% de encuestados considera que el desarrollo de estrategias es deficiente, el 20% de encuestados considera que es regular, y el 10% de los encuestados considera que es bueno, se puede concluir que el desarrollo turístico de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es deficiente.

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019

Elaborado por: Guamán, E.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Pruebas de Hipótesis

#### 4.1.1. Hipótesis General

Existe relación de las facilidades turísticas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo

#### 4.1.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación de los recursos turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo
- Existe relación de los servicios turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo
- Existe relación de los turistas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo

En el siguiente cuadro se observa que para la variable independiente Facilidades Turísticas hay 8 encuestados equivalentes al 80% mientras que para la variable dependiente Turismo Inclusivo hay 10 encuestados correspondiente al 20%, dando una sumatoria del 100%, con un número de 2 casos perdidos.

Cuadro 9 Resumen de procesamientos

	<b>Resumen de procesamiento de casos</b>					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Facilidades Turísticas *	8	80,0%	2	20,0%	10	100,0%
Turismo Inclusivo						

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019, y procesadas en SPSS  
Elaborado por: Guamán, E.

### 4.1.3. Prueba de hipótesis general

Se realizó la prueba de hipótesis general mediante la prueba del Chi Cuadrado a través del programa estadístico SPSS, para lo que se tomó en cuenta la relación de la variable independiente y la variable dependiente, considerando que los instrumentos tienen un modelo de escala de Likert, se concluye que:

- a) **H<sub>1</sub>** Existe relación de las facilidades turísticas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo
- b) **H<sub>0</sub>** No existe relación de las facilidades turísticas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo
- c)  **$\alpha$** : 0,05
- d) Prueba de chi-cuadrado

Cuadro 10 Prueba de Hipótesis General

	Valor	gl	Significación asintótica (bi- lateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,333 <sup>a</sup>	4	,023
Razón de verosimilitud	8,997	4	,061
Asociación lineal por li- neal	4,870	1	,027
N de casos válidos	8		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019, y procesadas en SPSS

Elaborado por: Guamán, E.

- e) **Decisión:** El resultado de la prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis general es menor a 0,05 en este caso 0,023, se acepta la hipótesis de la investigación dando como resultado que las facilidades turísticas influyen significativamente con el turismo inclusivo

#### 4.1.4. Pruebas de hipótesis específicas

##### Hipótesis Específica 1

Se realizó la prueba de hipótesis específica 1 mediante la prueba del Chi Cuadrado a través del programa estadístico SPSS, para lo que se tomó en cuenta la relación de la variable independiente – primera dimensión (recursos turísticos) y la variable dependiente, considerando que los instrumentos tienen un modelo de escala de Likert, se concluye que:

- a) **H<sub>1</sub>** Existe relación de los recursos turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.
- b) **H<sub>0</sub>** No existe relación de los recursos turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.
- c)  **$\alpha$** : 0,05
- d) Prueba de chi-cuadrado

Cuadro 11 Prueba Hipótesis Específica 1

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,067 <sup>a</sup>	4	,089
Razón de verosimilitud	6,086	4	,193
Asociación lineal por lineal	2,130	1	,144
N de casos válidos	8		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019, y procesadas en SPSS  
Elaborado por: Guamán, E.

- e) **Decisión:** El resultado de la prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 1 es mayor a 0,05 en este caso 0,089, se acepta la hipótesis nula dando como resultado que los recursos turísticos no influyen significativamente con el turismo inclusivo.

## Hipótesis Específica 2

Se realizó la prueba de hipótesis específica 2 mediante la prueba del Chi Cuadrado a través del programa estadístico SPSS, para lo que se tomó en cuenta la relación de la variable independiente – segunda dimensión (servicios turísticos) y la variable dependiente, considerando que los instrumentos tienen un modelo de escala de Likert, se concluye que:

- a) **H<sub>1</sub>** Existe relación de los servicios turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.
- b) **H<sub>0</sub>** No existe relación de los servicios turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.
- c)  $\alpha$ : 0,05
- d) Pruebas de chi-cuadrado

Cuadro 12  
Prueba de Hipótesis Específica 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,400 <sup>a</sup>	4	,034
Razón de verosimilitud	8,859	4	,065
Asociación lineal por lineal	,391	1	,532
N de casos válidos	8		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019, y procesadas en SPSS  
Elaborado por: Guamán, E.

- e) **Decisión:** El resultado de la prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 2 es menor a 0,05 en este caso 0,034, se acepta la hipótesis de la investigación dando como resultado que los servicios turísticos influyen significativamente con el turismo inclusivo.

### Hipótesis Específica 3

Se realizó la prueba de hipótesis específica 3 mediante la prueba del Chi Cuadrado a través del programa estadístico SPSS, para lo que se tomó en cuenta la relación de la variable independiente—tercera dimensión (turista) y la variable dependiente, considerando que los instrumentos tienen un modelo de escala de Likert, se concluye que:

- a) **H<sub>1</sub>** Existe relación de los turistas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.
- b) **H<sub>0</sub>** No existe relación de los turistas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas cantón Riobamba provincia de Chimborazo.
- c)  **$\alpha$** : 0,05
- d) Prueba de chi-cuadrado

Cuadro 13 Prueba de Hipótesis Específica 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,267 <sup>a</sup>	4	,015
Razón de verosimilitud	10,585	4	,032
Asociación lineal por lineal	,245	1	,620
N de casos válidos	8		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019, y procesadas en SPSS

Elaborado por: Guamán, E.

**Decisión:** El resultado de la prueba de Chi-cuadrado para la hipótesis específica 3 es menor a 0,05 en este caso 0,015, se acepta la hipótesis de la investigación dando como resultado que los turistas influyen significativamente con el turismo inclusivo.

## **4.2. Presentación de resultados**

En esta sección de la investigación se presentan el análisis de los resultados de la realización estadística para validación y confiabilidad de los instrumentos, a lo cual se utilizó Alfa de Cronbach, por lo que se obtuvo que los instrumentos tienen una fiabilidad excelente y buena para ser aplicados

Hipótesis general se realiza el proceso estadístico mediante el programa SPSS, se acepta la hipótesis de la investigación con un valor de 0,023 siendo menor a 0,050 por lo que se concluye que las facilidades turísticas tienen relación con el turismo inclusivo.

Hipótesis específica 1 (recursos turísticos) se realiza el proceso estadístico mediante el programa SPSS, se acepta la hipótesis nula con un valor de 0,089 siendo mayor a 0,050 por lo que se concluye que los recursos turísticos no tienen relación con el turismo inclusivo.

Hipótesis específica 2 (servicios turísticos) se realizan el proceso estadístico mediante el programa SPSS, se acepta la hipótesis de la investigación con un valor de 0,034 siendo menor a 0,050 por lo que se concluye que los servicios turísticos tienen relación con el turismo inclusivo.

Hipótesis específica 3 (turistas) se realizan el proceso estadístico mediante el programa SPSS, se acepta la hipótesis de la investigación con un valor de 0,015 siendo menor a 0,050 por lo que se concluye que los turistas tienen relación con el turismo inclusivo.

## 5. CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación se puede concluir que:

La facilidad turística tiene relación con el turismo inclusivo, para su comprobación en la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado dando un valor de 0,023, sobre las encuestas que fueron aplicadas a los técnicos de la Dirección de Turismo y a los técnicos del Consejo Nacional de discapacidades.

Los recursos turísticos primera dimensión de la variable independiente (facilidades turísticas) no tiene relación con el turismo inclusivo, para su comprobación en la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado dando un valor de 0,089, sobre las encuestas que fueron aplicadas a los técnicos de la Dirección de Turismo y a los técnicos del Consejo Nacional de discapacidades.

Los servicios turísticos segunda dimensión de la variable independiente (facilidades turísticas), tienen relación con el turismo inclusivo, para su comprobación en la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado dando un valor de 0,034, sobre las encuestas aplicadas.

Los turistas tercera dimensión de la variable independiente (facilidades turísticas) tienen relación con el turismo inclusivo, para su comprobación en la aplicación de la prueba estadística Chi Cuadrado dando un valor de 0,015, sobre las encuestas que fueron aplicadas.

## **6. RECOMENDACIONES**

Al finalizar la investigación se recomienda que:

Continuar con la investigación sobre facilidades turísticas y su aporte en el turismo inclusivo como una forma de mitigar el desaprovechamiento de recursos y mejorar la calidad en la experiencia turística para todos.

Capacitaciones al personal de los establecimientos de alojamiento sobre turismo inclusivo sus beneficios y el aporte que generan las mismas

Se recomienda que los establecimientos de alojamiento innoven sus servicios en relación a los recursos turísticos para el turismo inclusivo, logrando así satisfacer las necesidades de los turistas con capacidades diferentes.

Es recomendable capacitar a los servidores turísticos sobre turismo inclusivo y las nuevas alternativas de actividades turísticas que se pueden realizar.

## BIBLIOGRAFÍA

- Almonte, J. M. (2014). El turismo accesible en Andalucía y Portugal. *Cuadernos de turismo*, 121-150. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/195681/160201>
- Arnandis, R. (2019). ¿Qué es un recurso turístico? Un análisis Delphi a la Academia Hispana. *Revistas de turismo*, 39-68. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/374691/261781>
- Blas, S. S. (2013). Factores determinantes de la lealtad al proveedor de servicio turísticos online. *Contaduría y administración*, 279-302. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S018610421371218X>
- Bonilla, E. R. (2017). *Facilidades turísticas para fortalecer el turismo sostenible en el sector bpcatoma zona alta parroquia Santiago de quimiag provincia de Chimborazo*. Riobamba: UNACH. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4197>
- Brinckmann, W. E. (2003). Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible». *Cuadernos de turismo*, 41-58. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/19621/18991>
- Cimoli, M. (2010). Innovar para crecer: Desafíos y oportunidades para el desarrollo sostenible e inclusivo en Iberoamérica. *Comisión económica para américa latina y el caribe*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/21494/lcg2443.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Entenza, N. P. (2017). Retos y realidades a enfrentar para una educación turística inclusiva. *Revista electrónica cooperación*, 9-14. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/743/590>
- Escriche, M. M. (2010). Turismo accesible/Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad. *Gran tour*, 1.0-126. Obtenido de [file:///C:/Users/COMPU-MUNDO/Downloads/Dialnet-TurismoAccesibleTurismoParaTodosUnDerechoAnteLaDis-3986387%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/COMPU-MUNDO/Downloads/Dialnet-TurismoAccesibleTurismoParaTodosUnDerechoAnteLaDis-3986387%20(1).pdf)
- García, A. (1970). Clasificación de los recursos turísticos. *Investigaciones Geográficas*. Obtenido de <http://www.investigacionesgeograficas.unam.mx/index.php/rig/article/view/58846/51834>
- Gorotiza, A. J. (2017). *Las facilidades turísticas como factor condicionante del desarrollo turístico en la comuna San Pablo cantón Santa Elena*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/3881>

- Hernández, E. O. (2019). La inclusión social de las personas con discapacidad en el sistema turístico del Centro Histórico de la Ciudad de México: diseño de un modelo sistémico de innovación. *Intersticios Sociales*, 74-109. Obtenido de file:///C:/Users/COMPU-MUNDO/Downloads/204-1012-1-PB.pdf
- Ibarra Coronel, J. J. (2016). Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización. *Pasos*. Obtenido de [http://www.pasosonline.org/Publicados/14116/PS116\\_03.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/14116/PS116_03.pdf)
- Molina Hoyo, M. &. (2010). Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España. 25. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/109561/104151>
- Morales, P. M. (2017). Análisis de las facilidades del turismo fronterizo y su relación con la satisfacción del turista. *Dialnet Economía del Caribe*, 79-102. Obtenido de file:///C:/Users/COMPU-MUNDO/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLasFacilidadesDelTurismoFronterizoYSuRel-6143172.pdf
- Nasimba, C. &. (2015). Diseño de productos turísticos y sus facilidades. *Qualitaws*, 10, 22-39. Obtenido de [http://www.unibe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/08/2015-dic\\_NASIMBA-Y-CEJAS-DISE%C3%91O-DE-PRODUCTOS-TUR%C3%8DSTICOS-Y-SUS-FACILIDADES.pdf](http://www.unibe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/08/2015-dic_NASIMBA-Y-CEJAS-DISE%C3%91O-DE-PRODUCTOS-TUR%C3%8DSTICOS-Y-SUS-FACILIDADES.pdf)
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de turismo*, 335-357. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/221641/173171>
- Pérez, S. P. (2006). El turismo justo y la creación de sistemas de producción de servicios turísticos responsables. *Estudios Turísticos*, 168. Obtenido de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-168-2006-pag7-46-97136.pdf>
- Trujillo Tamayo, A. L. (2018). Emprendimientos inclusivos como alternativa de desarrollo en el Corredor Turístico Andes Centrales, Tren Ecuador. *ESPE*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15294>
- Zurita, D. C. (2017). *Diseño de facilidades turísticas en el zoológico "El Pantanal" del cantón Guayaquil*. Milagro: Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales, Universidad Estatal de Milagro. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3155>

ANEXOS. –

Anexo 1.- PROPUESTA

# MANUAL DE TURISMO INCLUSIVO



The background of the page features a light blue gradient. In the lower half, there is a semi-circular image of a globe showing continents and oceans. Overlaid on the globe and extending upwards are several dark blue silhouettes of human figures of various sizes, holding hands in a circle, symbolizing global unity and inclusivity.

**MANUAL DE TURISMO INCLUSIVO PARA LAS  
PARROQUIAS URBANAS DEL CANTÓN  
RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

## INTRODUCCIÓN

El principal objetivo de realizar la propuesta es la creación de un manual para el fomento del turismo inclusivo en las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, para lo que se toma en cuenta las dimensiones de la variable independiente (facilidades turísticas) para mejorar el turismo inclusivo.

Las personas con discapacidad tienen cada vez más participación en actividades turísticas por consecuencia ayudan en el crecimiento económico y social, sin embargo, aún existen barreras para los servicios turísticos

El turismo inclusivo debe ser responsable para el sector, sabiendo que todas las personas tienen derecho a realizar un turismo sin obstáculos, con entornos que ayudaran a tener una mejor experiencia mejorando la calidad de vida de la población de las parroquias urbanas, del cantón Riobamba

El manual de turismo inclusivo tiene influencia en el sector del turismo logrando la accesibilidad a los recursos turísticos culturales de forma cómoda, segura y planificada. Propondrá a los principales beneficiarios a tener una mejor participación dentro de la actividad turística en relación al turismo inclusivo y las facilidades turísticas.

# OBJETIVOS

## Objetivo General

Crear un manual de turismo inclusivo para las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

## Objetivos Específicos

- ❖ Establecer bases teóricas sobre el turismo inclusivo en las parroquias urbanas, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.
- ❖ Describir los tipos de discapacidades en el turismo inclusivo
- ❖ Definir las áreas de intervención para el turismo inclusivo en las parroquias urbanas, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

## BASES TEÓRICA

La participación equitativa es derecho de todas las personas, actualmente las personas con discapacidad se involucran más en las actividades turísticas, ayudando a fomentar su competitividad y promoción turística.

Según la constitución de la república del Ecuador artículo 47 inciso 10 “El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios.

Se eliminarán las barreras arquitectónicas” lo cual garantiza por parte del estado ecuatoriano que los servicios tales como transporte que están dentro de facilidades turísticas así mismo en el artículo 48 inciso 3 el estado declara a favor de las personas con discapacidad que aseguren “El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso” con esto el estado garantiza los derechos de todas las personas de una forma equitativa.

## TIPOS DE DISCAPACIDADES

### 1. Discapacidad física

Las discapacidades físicas son aquellas que reflejan la pérdida de movimiento regular del individuo para realizar actividades de manera parcial o permanente

Se habla de dificultad de movimiento de extremidades tanto superiores como inferiores o ambas estas pueden ser causadas por distintas razones ya sean genéticas o provocadas por accidentes

Todo dependerá de la movilidad que presente el individuo para generar la ayuda adecuada. Este tipo de discapacidades en su mayoría necesitará apoyo en el área de aseo personal impulsar

la silla al mismo tiempo cuando realice actividades bancarias depósitos y demás así mismo al practicar algún deporte.

Las personas con este tipo de discapacidad necesitan asesoramiento personal en las áreas a desarrollar cualquier actividad ya que el entorno puede tener distintos entornos con dificultades elevaciones por ejemplo o mobiliario con alturas no adecuadas para el individuo.

Si los individuos son de tipo ambulantes ya que usan de bastones muletas o andadores necesitan este tipo de instrumentos de apoyo para mantener su equilibrio dentro de este grupo encontraremos a personas de la tercera edad él utilizara estos instrumentos para disminuir la fatiga al realizar las actividades.

## 2. Discapacidad sensorial

Clasificadas por la organización mundial de la salud a las personas con discapacidad visual. Auditiva y habla son personas con dificultades para interactuar o comunicarse con los demás individuos.



Google imágenes, (2019)

## 3. Discapacidad visual

En el aspecto visual como discapacidad no solo hace alusión al órgano que permite visualizar sino también a las distintas funciones que realiza este órgano como percepción de luz deficiencia visual que no son consideradas como ceguera total pero afectan al individuo es decir en el proceso se puede distinguir entre una pérdida total de la vista a una miopía o astigmatismo en este grupo de personas tendrán necesidades derivadas de esta dificultad como orientación, localización, comunicación y seguridad



Google imagenes, (2019)

#### 4. Discapacidad auditiva

La disminución de la capacidad de escuchar es una discapacidad que derivada puede ocasionar muchos inconvenientes en el individuo son las que enfrentan dificultades de comunicación y esto afecta sus actividades y a desarrollar actividades en cualquier entorno para esto es importante aportan con información adecuada para este segmento de discapacidad que sea visual.



Google imagenes, (2019)

#### 5. Discapacidad intelectual

Según la organización mundial de la salud se produce por la deficiencia en funciones cerebrales esto puede afectar a la disminución de comprensión comunicación habla y percepción también habilidades afectivas y empáticas.

Es difícil englobar las diferentes discapacidades ya que aún existe deficiente información a la población sobre estas afectividades, siendo común que este tipo de personas tengan dificultades de comunicación o tengan un comportamiento diferente en aspectos como su edad. Apariencia, etc...



Google imagenes, (2019)

## Áreas de intervención

Los destinos accesibles dependen de la participación entre los servicios públicos y privados en conjunto con la población aledaña, logrando así una accesibilidad dentro del sector turístico.

### a) Alojamiento

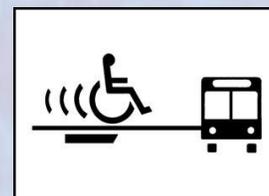
Disposiciones generales del reglamento de alojamiento turístico

**Para el cumplimiento de los requisitos referentes a accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida, los establecimientos de alojamiento turístico deberán acoger las especificaciones contenidas en las normas INEN sobre accesibilidad al medio físico.**

Los establecimientos de alojamiento deben contar con estancias acordes para personas con capacidades especiales en propuestas que ayuden a la satisfacción del cliente.

### b) Transporte

La ley orgánica de discapacidades dispone que las unidades de transporte terrestre deben ser accesibles para personas con movilidad reducida que será no menos del 2% por cooperativa de taxis o transporte turístico serán los gestores municipales es decir los gobiernos autónomos quienes verificarán las adecuaciones técnicas en los vehículos así mismo la verificación del cobro de tarifa preferencial



### c) Alimentos y bebidas

Las organizaciones deben contar con manuales que incluyan la recepción de clientes el cual cuente con normas de cortesía manejo de clientes como niños personas de tercera edad y personas con discapacidad también contar con instalaciones y equipamiento en buen estado accesibles a todas las personas.



## CONCLUSIONES

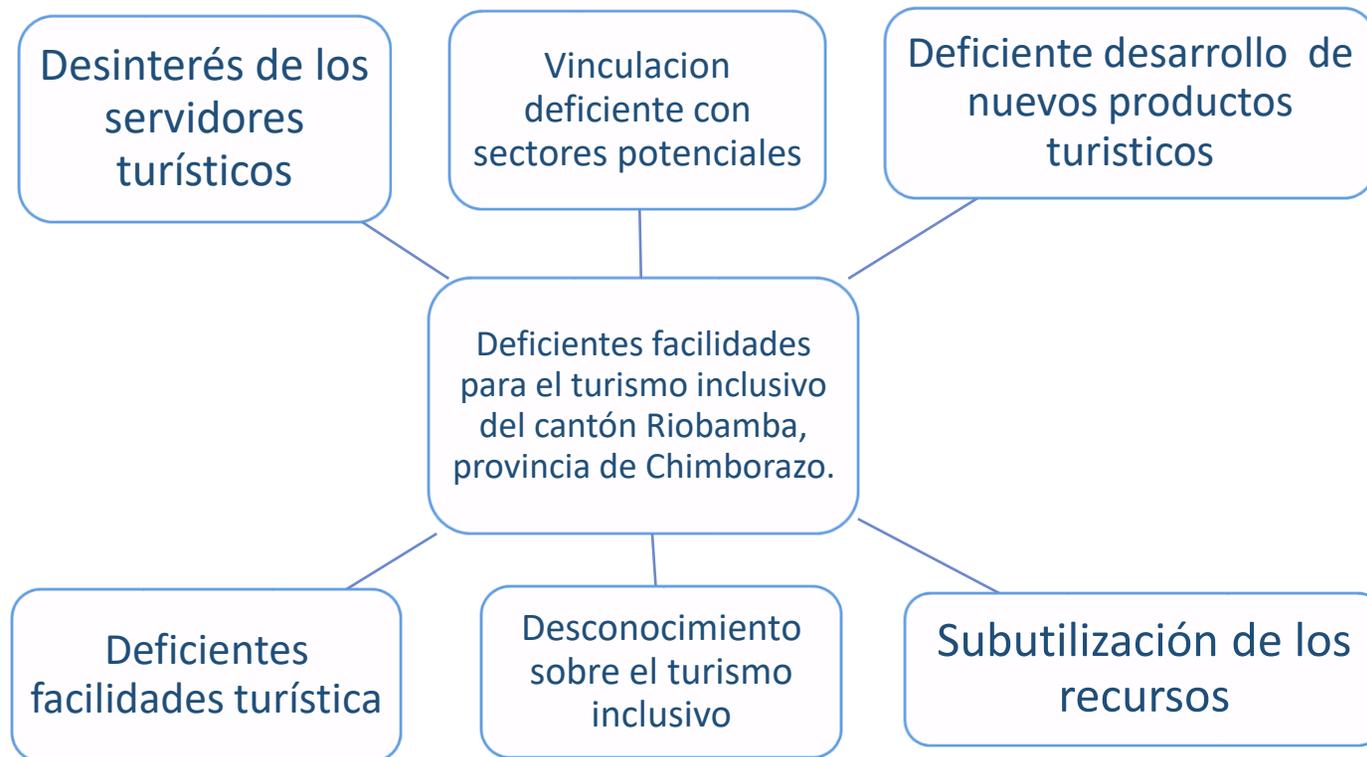
- ❖ Es importante implementar el manual de turismo inclusivo para las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, con la finalidad de ayudar a los servidores turísticos mejorar la calidad y la experiencia de las actividades a desarrollar.
- ❖ Es necesario tener conocimiento y dominarlos sobre los turistas con discapacidad para brindar, mejorar y sobresalir en el mercado con esta modalidad de turismo inclusivo
- ❖ Las áreas de intervención deberán cumplir parámetros establecidas por la ley y reglamentos de funcionamiento para

## RECOMENDACIONES

- ❖ Realizar la distribución del manual a los servidores y gestores turísticos para que ayuden a mejorar el manejo de un turismo accesible.
- ❖ Capacitar a los prestadores de servicios con información actualizada sobre nuevas tecnologías y reglamentos que ayuden al mejoramiento de la actividad turística.
- ❖ Verificar que las áreas de intervención cuenten con los procesos de accesibilidad necesarios para brindar comodidad a los turistas con discapacidad.

## Anexo 2.- Árbol de problemas

Ilustración 1 Árbol de problemas



Elaborado por: Guamán, E.

### Anexo 3.- Operacionalización de Variables

Cuadro 14 Operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO
<b>VARIABLE I</b> <b>FACILIDADES TURÍSTICAS</b>	Las facilidades turísticas son aquellas que colaboran en la generación y constitución del producto turístico, al posibilitar la permanencia del turista en el centro receptor. Esto implica que sin la existencia de estas facilidades, el <b>recurso turístico</b> rara vez se constituye en un producto turístico, entre estas facilidades se deben contar: el equipamiento de alojamiento, los <b>servicios</b> de gastronomía, amenidades turísticas, infraestructura y/o servicios necesarios para el <b>turista</b> y para la accesibilidad y de transporte. Sammarchi, (2001)	recursos turísticos  Servicios turístico  Turista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• natural</li> <li>• cultural</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• alojamiento</li> <li>• alimentación</li> <li>• transporte</li> <li>• edad</li> <li>• capacidades diferentes</li> <li>• procedencia</li> </ul>	Pruebas estadísticas  Encuestas aplicadas al Departamento de Turismo del cantón Riobamba.  Cuestionario
<b>VARIABLE II</b> <b>TURISMO INCLUSIVO</b>	<b>Turismo Inclusivo</b> El turismo inclusivo es el turismo que permite la igualdad de <b>oportunidades</b> , de todas las personas, para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la <b>actividad</b> turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada, y que además trata de buscar también la rentabilidad <b>económica</b> , buscando beneficiar tanto a la persona con discapacidad como a las empresas del sector.  Federación, (2018)	oportunidades  Actividad Turística  Economía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• formación</li> <li>• Calidad de vida</li> <li>• Conservación</li> <li>• Producto</li> <li>• Servicio</li> <li>• Planta turística</li> <li>• facilidades</li> <li>• desarrollo de actividades</li> <li>• elaboración de estrategias</li> </ul>	Pruebas estadísticas  Encuestas aplicadas al CONADIS del cantón Riobamba  Cuestionario

Elaborado por: Guamán, E.

## Anexo 4.- Matriz de consistencia

Cuadro 15 Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES
¿Cómo se relaciona las facilidades turísticas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo?	Analizar la relación de las facilidades turísticas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo	Existe relación de las facilidades turísticas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo	<p><b><u>VARIABLES INDEPENDIENTES</u></b></p> <p><b>FACILIDADES TURÍSTICAS</b> Las facilidades turísticas son aquellas que colaboran en la generación y constitución del producto turístico, al posibilitar la permanencia del turista en el centro receptor. Esto implica que sin la existencia de estas facilidades, el <b>recurso turístico</b> rara vez se constituye en un producto turístico, entre estas facilidades se deben contar: el equipamiento de alojamiento, los <b>servicios</b> de gastronomía, amenidades turísticas, infraestructura y/o servicios necesarios para el <b>turista</b> y para la accesibilidad y de transporte. Sammarchi, (2001)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• recursos turísticos</li> <li>• Servicios turístico</li> <li>• Turista</li> </ul>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS		
¿Cómo se relaciona los recursos turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo?	Analizar la relación de los recursos turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo	Existe relación de los recursos turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo		
¿Cómo se relaciona los servicios turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo?	Analizar la relación de los servicios turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo	Existe relación de los servicios turísticos con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo	<p><b><u>VARIABLES DEPENDIENTES</u></b></p> <p><b>TURISMO INCLUSIVO</b> El turismo inclusivo es el turismo que permite la igualdad de <b>oportunidades</b>, de todas las personas, para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la <b>actividad</b> turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada, y que además trata de buscar también la rentabilidad <b>económica</b>, buscando beneficiar tanto a la persona con discapacidad como a las empresas del sector. (Federación, 2018, pág. 30)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades</li> <li>• Actividad</li> <li>• Economía</li> </ul>
¿Cómo se relaciona los turistas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo?	Analizar la relación de los turistas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo	Existe relación de los turistas con el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo		

Elaborado por: Guamán, E.

## Anexo 5.- Validación de los instrumentos

### 4.1. Variable Independiente (Facilidades Turísticas)



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

Apellidos y Nombres del experto: Diego Calvez  
 Título/Grado: .....

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

Universidad/Facultad/Carrera en la que labora: UNACH - Gestión Turística y Hotelera  
 Fecha: .....

#### FACILIDADES TURÍSTICAS DE LAS PARROQUIAS URBANAS Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

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 una "X" en la columna SI o NO, así mismo, exhortamos en la corrección de los ítems (preguntas), indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre: Facilidades Turísticas

N°	Preguntas	Grado de Importancia		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento presenta una forma adecuada	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de investigación se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitara el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son emendibles las alternativas de respuesta de los instrumentos de investigación?	✓		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
<b>TOTAL</b>		10		

Observaciones generales: Puede ser aplicado  
 En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

  
 FIRMA DEL EXPERTO



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

Apellidos y Nombres del experto: Silva Alcaz  
 Título/Grado: .....

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

Universidad/Facultad/Carrera en la que labora: UNACH - Gestión Turística y Hotelera  
 Fecha: .....

**FACILIDADES TURÍSTICAS DE LAS PARROQUIAS URBANAS Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

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 una "X" en la columna SI o NO, así mismo, exhortamos en la corrección de los ítems (preguntas), indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre: Facilidades Turísticas.

N°	Preguntas	Grado de importancia		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento presenta una forma adecuada	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de investigación se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitara el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de los instrumentos de investigación?	✓		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
TOTAL		10		

Observaciones generales: DK  
 En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

.....  
 FIRMA DEL EXPERTO

#### 4.2. Variable Dependiente (Turismo Inclusivo)



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

Apellidos y Nombres del experto: Diego Camporez  
 Título/Grado: .....

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

Universidad/Facultad/Carrera en la que labora: UNACH - Facultad Turística y Hotelera  
 Fecha: .....

**FACILIDADES TURÍSTICAS DE LAS PARROQUIAS URBANAS Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

El instrumento de medición pertenece a la variable: Turismo Inclusivo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando una "X" en la columna SI o NO, así mismo, exhortamos en la corrección de los ítems (preguntas), indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre: Turismo Inclusivo

N°	Preguntas	Grado de importancia		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento presenta una forma adecuada	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de investigación se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitara el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de los instrumentos de investigación?	✓		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
<b>TOTAL</b>		10		

Observaciones generales: Aceto ser aplicado  
 En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

.....  
  
**FIRMA DEL EXPERTO**



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

Apellidos y Nombres del experto: Silvia Jilca  
 Titulo/Grado: .....

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

Universidad/Facultad/Carrera en la que labora: UNACH - Gestión Turística y Hotelera  
 Fecha: .....

**FACILIDADES TURÍSTICAS DE LAS PARROQUIAS URBANAS Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

El instrumento de medición pertenece a la variable: Turismo Inclusivo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando una "X" en la columna SI o NO, así mismo, exhortamos en la corrección de los ítems (preguntas), indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre: Turismo Inclusivo

Nº	Preguntas	Grado de importancia		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento presenta una forma adecuada	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de investigación se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitara el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de los instrumentos de investigación?	✓		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>		

Observaciones generales: OK  
 En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

  
 FIRMA DEL EXPERTO

## Anexo 6.- Análisis y tabulación de las encuestas

### 5.1. Tabulación variable independiente (Facilidades Turísticas)

1) ¿Cómo considera usted el nivel de recursos naturales para las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba provincia de Chimborazo?

Tabla 3 Recursos Naturales

Recursos naturales	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	50%
Regular	1	13%
Bueno	3	38%
Total	8	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019

Elaborado por: Guamán, E.

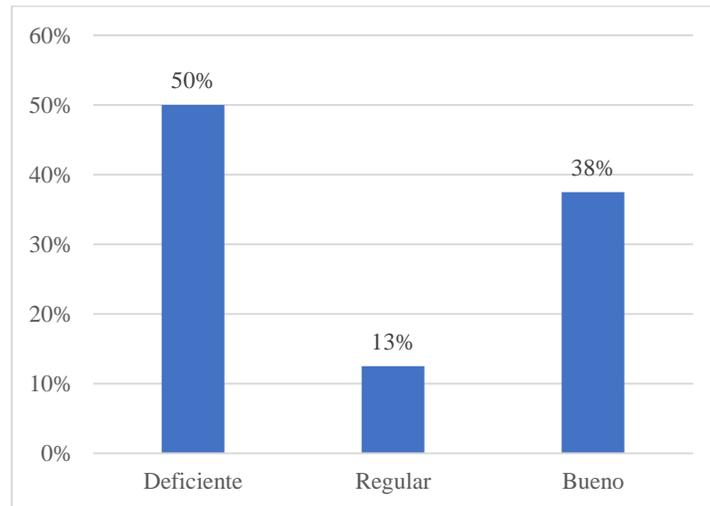


Gráfico 1. Recursos Naturales

Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 50% de encuestados considera que el nivel de recursos naturales es deficiente, el 38% de encuestados considera que es bueno y el 13% de encuestados considera que es regular, se puede concluir que el nivel de recursos naturales de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es deficiente.

2) ¿Según su criterio considera que los recursos culturales que tienen las parroquias urbanas del cantón Riobamba provincia de Chimborazo son?

Tabla 4 Recursos culturales

Recursos culturales	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	13%
Regular	5	63%
Bueno	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.

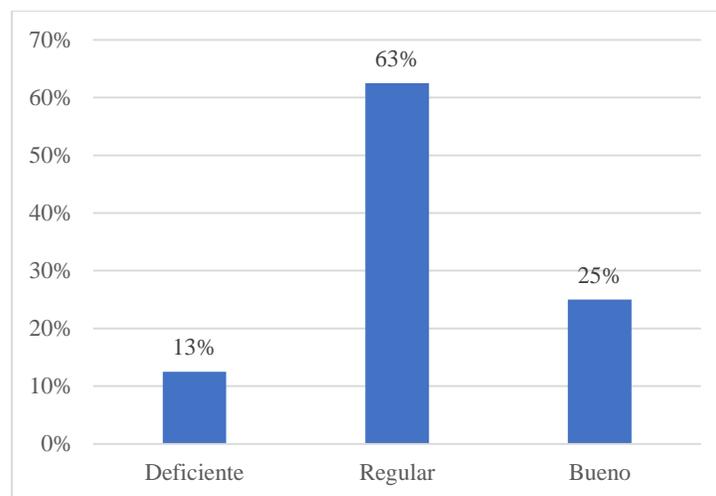


Gráfico 2.- Recursos culturales

Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 63% de encuestados considera que el nivel de recursos culturales es regular, el 25% de encuestados considera que es bueno y el 13% de encuestados considera que es deficiente, se puede concluir que el nivel de recursos culturales de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es regular.

3) ¿En qué nivel considera usted que la infraestructura de la ciudad de Riobamba es apta para las facilidades turísticas?

Tabla 5 Infraestructura

Infraestructura	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	13%
Regular	5	63%
Bueno	1	13%
Excelente	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.

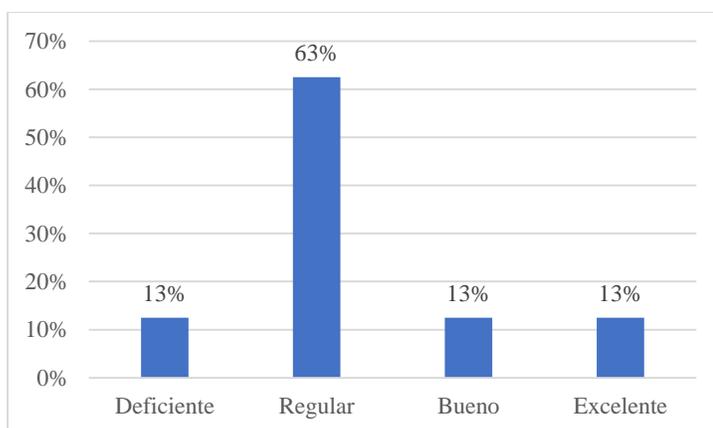


Gráfico 3.- Infraestructura

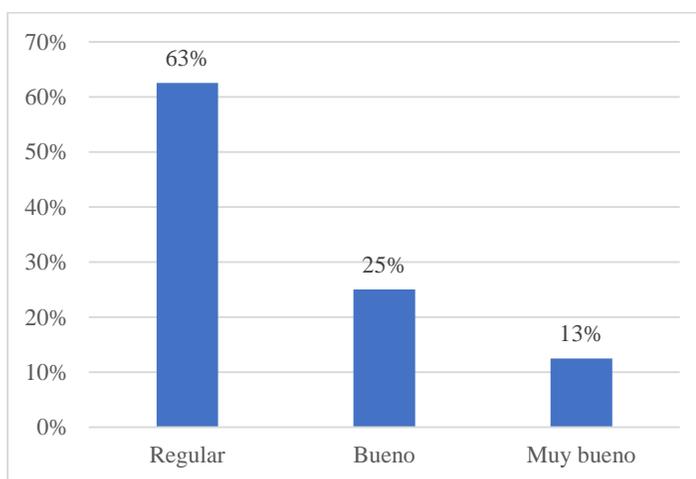
Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 63% de encuestados considera que la infraestructura es regular, el 13% de encuestados considera que es bueno, deficiente y excelente, se puede concluir que la infraestructura de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es regular.

4) ¿Según su criterio considera que los servicios de alojamiento para las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo son?

Tabla 6 Alojamiento

Alojamiento	Frecuencia	Porcentaje
Regular	5	63%
Bueno	2	25%
Muy bueno	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.



*Gráfico 4.- Alojamiento*

Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 63% de encuestados considera que el alojamiento es regular, el 25% de encuestados considera que es bueno y el 13% de encuestados considera que es muy bueno, se puede concluir que el alojamiento de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es regular.

5) ¿Según su criterio considera que los servicios de alimentación para las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo son?

Alimentación	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	25%
Regular	5	63%
Excelente	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.

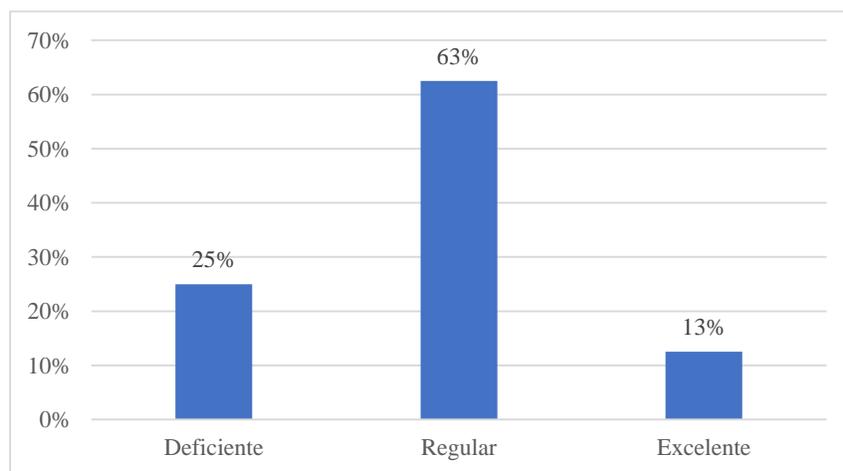


Gráfico 5.- Alimentación

Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 63% de encuestados considera que la alimentación es regular, el 25% de encuestados considera que es deficiente y el 13% de encuestados considera que es excelente, se puede concluir que la alimentación de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es regular.

6) ¿Según su criterio considera que los servicios de transporte para las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo son?

Transporte	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	1	13%
Muy bueno	3	38%
Excelente	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.

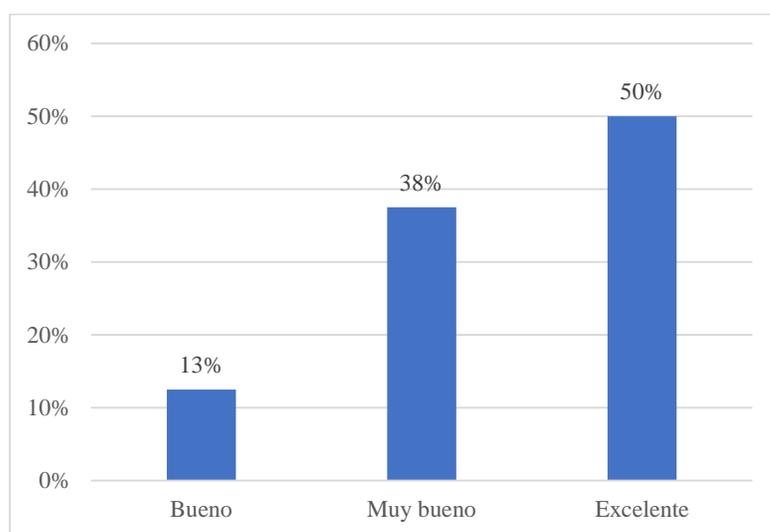


Gráfico 6.-Transporte

Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 50% de encuestados considera que el transporte es excelente el 38% de encuestados considera que es muy bueno y el 13% de encuestados considera que es bueno, se puede concluir que el transporte de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es excelente.

7) **¿Según su criterio considera que las facilidades turísticas ayudan a los turistas de diferentes edades que visitan la ciudad de Riobamba son?**

Tabla 9 Edad turista

Edad turista	Frecuencia	Porcentaje
Regular	2	25%
Bueno	2	25%
Muy bueno	3	38%
Excelente	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.

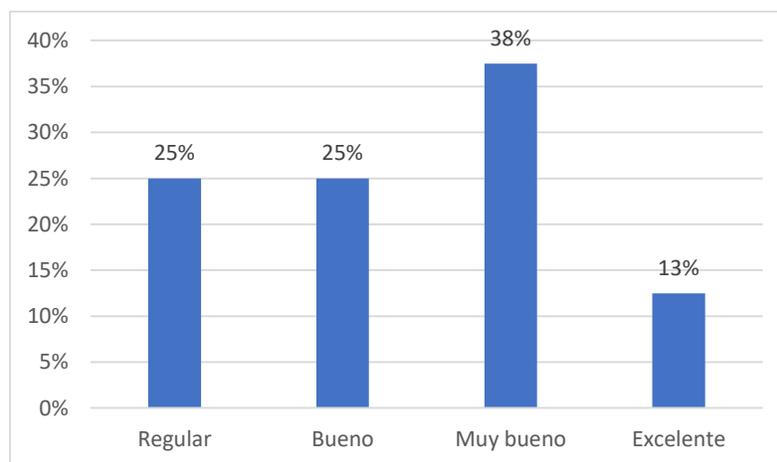


Gráfico 7.-Edad turista

Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 38% de encuestados considera que la edad del turista ayuda a las facilidades turísticas es muy bueno, el 25% de encuestados considera que es regular y bueno y el 13% de encuestados considera que es excelente, se puede concluir que la edad de los turistas que visitan la ciudad de Riobamba ayudan a las facilidades turísticas es muy bueno.

8) ¿Según su criterio considera que las facilidades turísticas ayudan a los turistas con capacidades diferentes que visitan la ciudad de Riobamba son?

Tabla 10 Capacidades diferentes

Capacidades diferentes	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	63%
Regular	2	25%
Bueno	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.

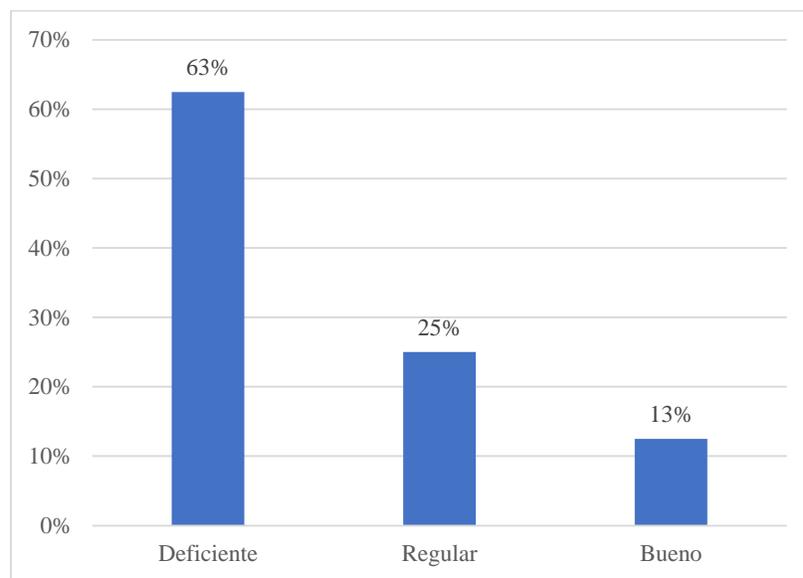


Gráfico 8.-Capacidades diferentes

Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 63% de encuestados considera que las capacidades diferentes del turista ayuda a las facilidades turísticas es deficiente, el 25% de encuestados considera que es regular y el 13% de encuestados considera que es bueno, se puede concluir que los turistas con capacidades diferentes que visitan la ciudad de Riobamba ayudan a las facilidades turísticas es deficiente.

9) ¿Según su criterio considera que las facilidades turísticas ayudan a los turistas de distinta procedencia que visitan la ciudad de Riobamba son?

Tabla 11 Procedencia

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	6	75%
Excelente	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.

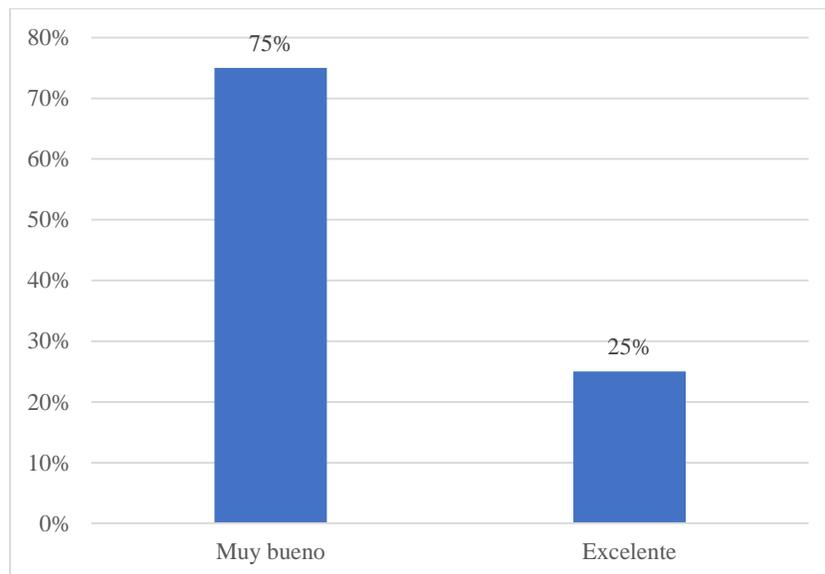


Gráfico 9.-Procedencia

Al realizar las encuestas a los técnicos de la DITUR nos indica que el 75% de encuestados considera que la procedencia del turista ayuda a las facilidades turísticas es muy bueno, el 25% de encuestados considera que es excelente, se puede concluir que la procedencia de los turistas que visitan la ciudad de Riobamba ayudan a las facilidades turísticas es muy bueno.

## 5.2. Tabulación variable dependiente (Turismo Inclusivo)

### 1) ¿Cómo considera usted el nivel de formación sobre turismo inclusivo a los gestores del CONADIS de la ciudad de Riobamba?

Tabla 12 Formación

Formación	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	10%
Regular	3	30%
Bueno	2	20%
Muy bueno	2	20%
Excelente	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.

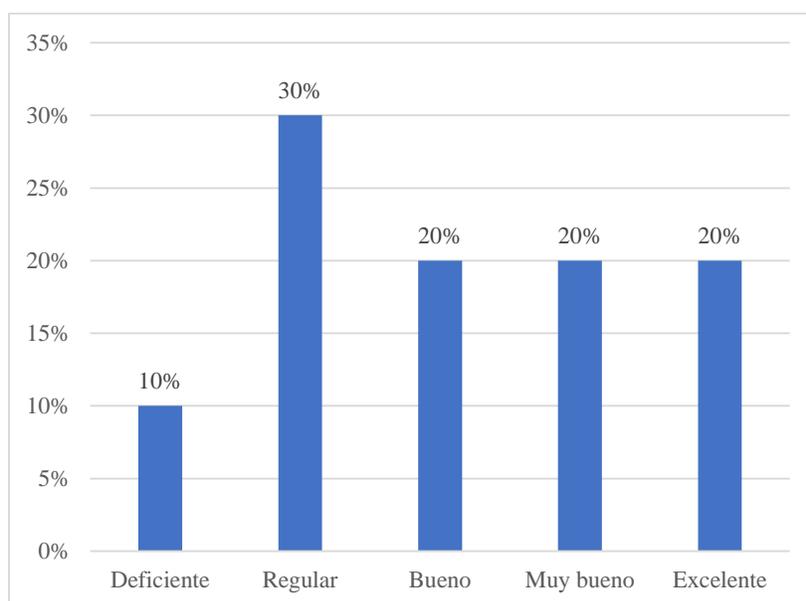


Gráfico 10.- Formación

Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 30% de encuestados considera que la formación sobre turismo inclusivo es regular, el 20% de encuestados considera

que bueno, muy bueno, excelente, y el 10% de encuestados considera que es deficiente se puede concluir que la formación sobre turismo inclusivo es regular.

2) **¿Según su criterio considera que la calidad de vida que tiene la población de la ciudad de Riobamba es?**

Tabla 13 Calidad de vida

Calidad de vida	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	20%
Regular	5	50%
Bueno	2	20%
Excelente	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.

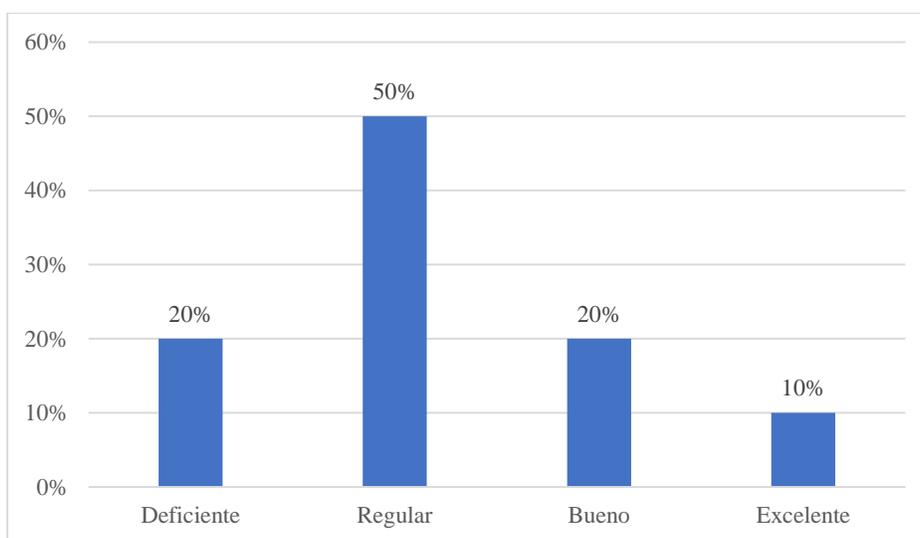


Gráfico 11.-Calidad de vida

Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 50% de encuestados considera que la calidad de vida es regular, el 20% de encuestados considera que es deficiente y bueno, y el 10% de encuestados considera que es deficiente se puede concluir que la calidad de vida de la población es regular.

3) ¿En qué nivel considera usted que la conservación de los recursos turísticos de la ciudad de Riobamba es apta para el turismo inclusivo?

Tabla 14 Conservación

Conservación	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	30%
Bueno	3	30%
Muy bueno	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.

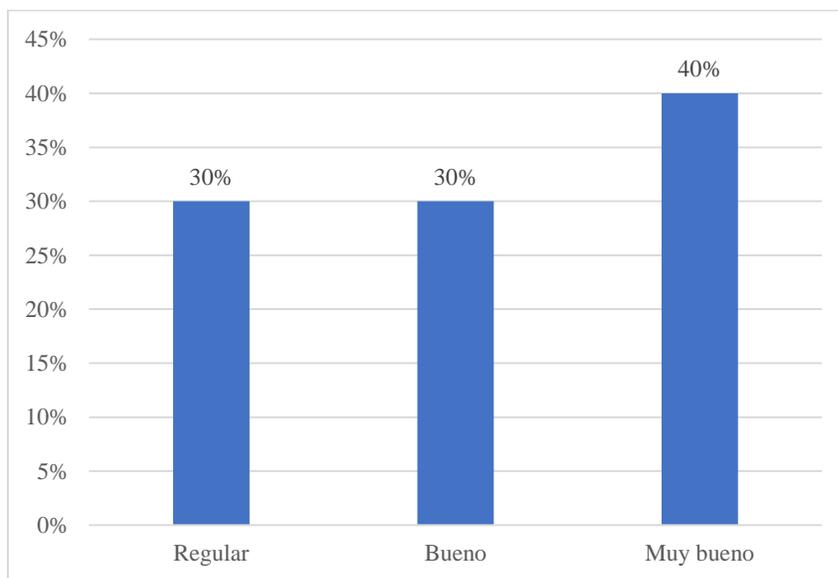


Gráfico 12.-Conservación

Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 40% de encuestados considera que la conservación de los recursos es muy bueno, el 30% de encuestados considera que es regular y bueno, se puede concluir que la conservación de los recursos es muy bueno

4) ¿Según su criterio considera que los productos turísticos de la ciudad de Riobamba para el turismo inclusivo son?

Tabla 15 Productos turísticos

Productos turísticos	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	30%
Regular	4	40%
Muy Bueno	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019

Elaborado por: Guamán, E.

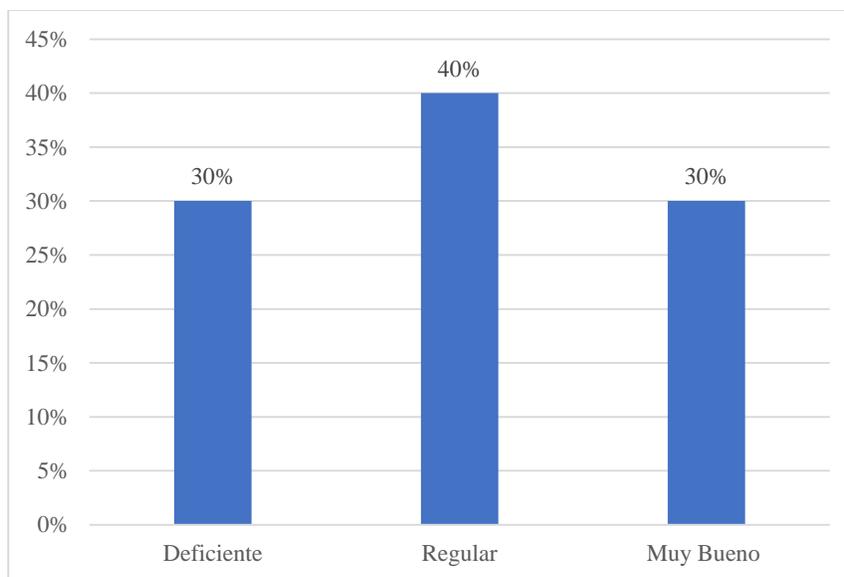


Gráfico 13.-Productos turísticos

Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 40% de encuestados considera que los productos turísticos es regular, el 30% de encuestados considera que es deficiente y muy bueno, se puede concluir que los productos turísticos de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es regular.

5) ¿Según su criterio considera que los servicios turísticos de la ciudad de Riobamba de Riobamba para el turismo inclusivo son?

Tabla 16 Servicios turísticos

Servicios turísticos	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	70%
Regular	2	20%
Bueno	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.

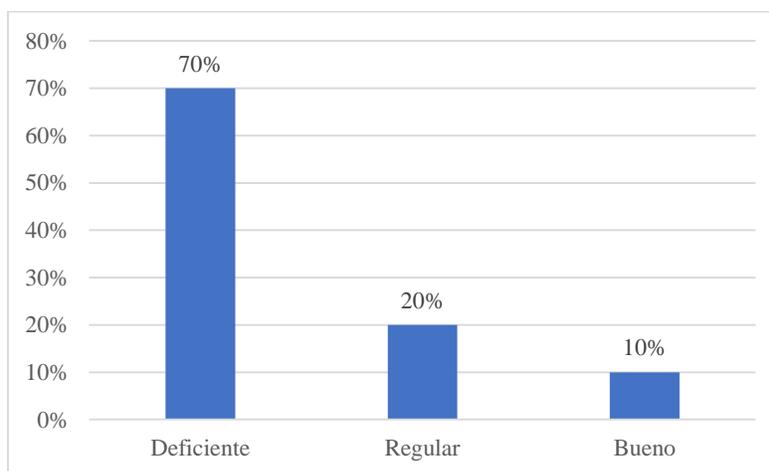


Gráfico 14.-Servicios turísticos

Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 70% de encuestados considera que los servicios turísticos es deficiente, el 20% de encuestados considera que es regular, y el 10% de los encuestados considera que es bueno, se puede concluir que los servicios turísticos de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es deficiente.

6) ¿Según su criterio considera que la planta turística de la ciudad de Riobamba para el turismo inclusivo son?

Tabla 17 Planta turística

Planta turística	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	40%
Regular	2	20%
Bueno	3	30%
Muy bueno	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019

Elaborado por: Guamán, E.

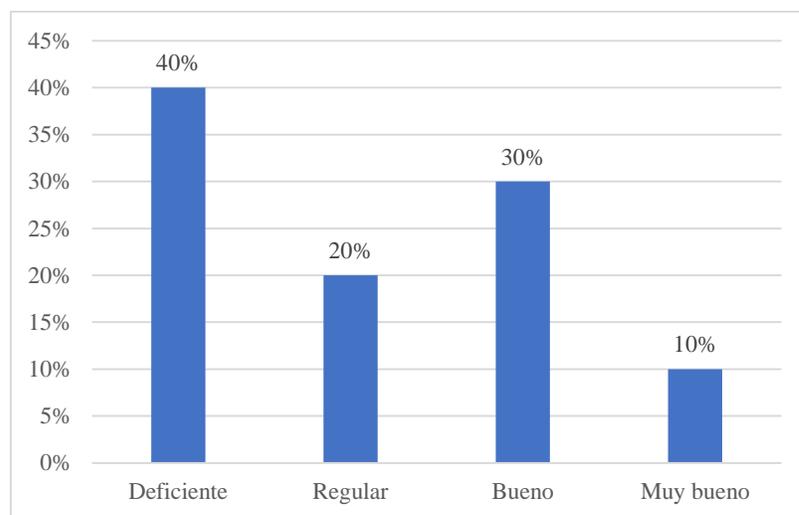


Gráfico 15.- Planta turística

Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 40% de encuestados considera que la planta turística es deficiente, el 20% de encuestados considera que es regular, el 30% de los encuestados considera que es bueno, y el 10% considera que es muy bueno, se puede concluir la planta turística de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es deficiente.

7) **¿Según su criterio considera que las facilidades económicas de la ciudad de Riobamba son?**

Tabla 18 Económica

Económica	Frecuencia	Porcentaje
Regular	2	20%
Bueno	2	20%
Muy bueno	3	30%
Excelente	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E.

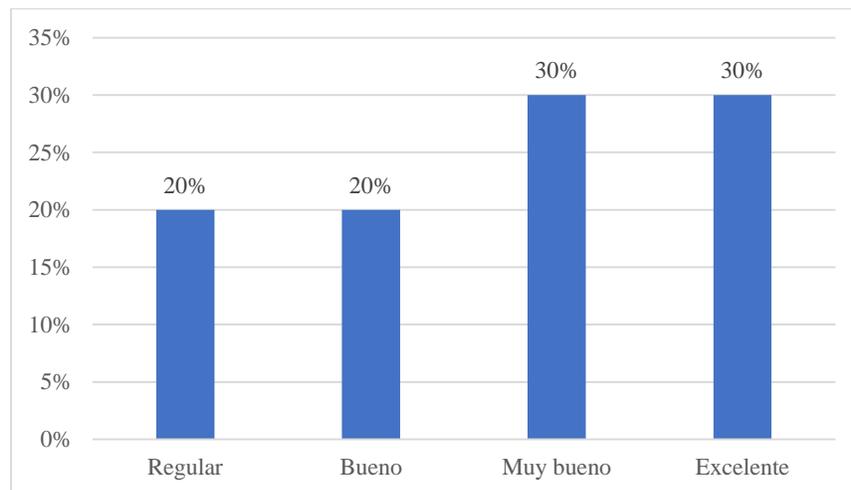


Gráfico 16.-Económica

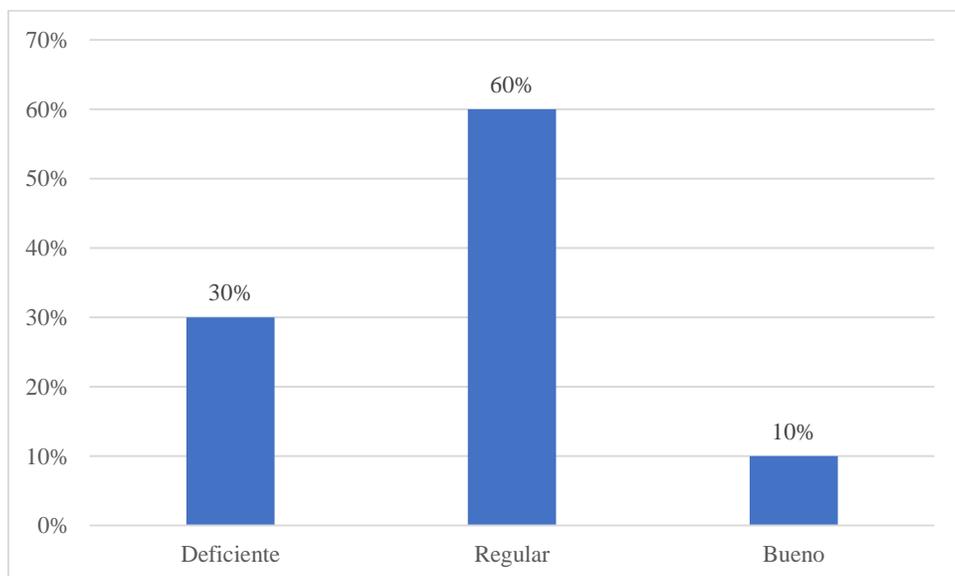
Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 30% de encuestados considera que las facilidades económicas es muy bueno y excelente, el 20% de encuestados considera que es regular y bueno, se puede concluir que la facilidades económicas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es muy bueno y excelente.

8) ¿Según su criterio considera que el desarrollo de actividades para el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba es?

Tabla 19 Actividades

Actividades	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	30%
Regular	6	60%
Bueno	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019  
Elaborado por: Guamán, E



*Gráfico 17.- Actividades*

Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 60% de encuestados considera que las actividades turísticas es regular, el 30% de encuestados considera que es deficiente, y el 10% de los encuestados considera que es bueno, se puede concluir que las actividades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es regular.

9) ¿Según su criterio considera que el desarrollo de estrategias económicas para el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba es?

Tabla 20 Estrategias

Estrategias	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	70%
Regular	2	20%
Bueno	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas aplicadas en abril 2019

Elaborado por: Guamán, E

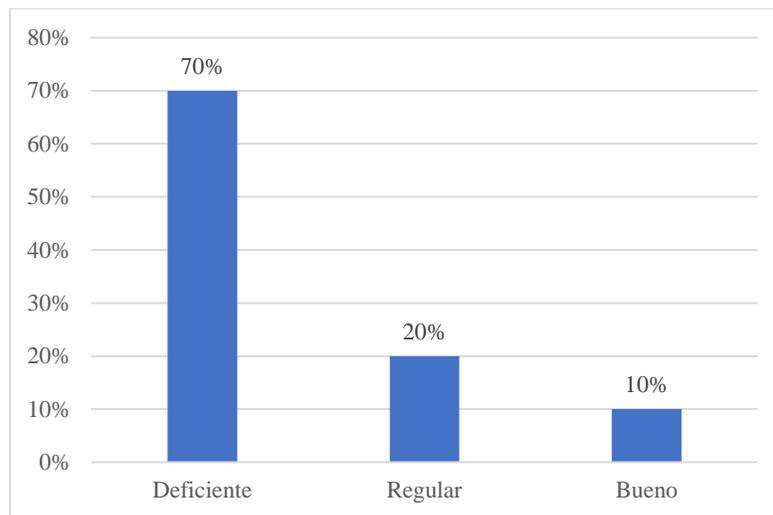


Gráfico 18.-Estrategias

Al realizar las encuestas a los técnicos de la CONADIS nos indica que el 70% de encuestados considera que el desarrollo de estrategias es deficiente, el 20% de encuestados considera que es regular, y el 10% de los encuestados considera que es bueno, se puede concluir que el desarrollo turístico de las parroquias urbanas del cantón Riobamba es deficiente.

## Anexo 7.- Modelo de la encuesta Variable Independiente (Facilidades Turísticas)

### ENCUESTA

Dirigida a: técnicos de turismo del DITUR

## FACILIDADES TURÍSTICAS DE LAS PARROQUIAS URBANAS Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

Formulario N° \_\_\_\_\_ Fecha de la encuesta \_\_\_\_\_ Encuestador: Eduardo Guamán

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las Facilidades Turísticas de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo

### INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario
- Marque con una X su respuesta
- Las preguntas tienen una respuesta
- Califique según su conocimiento, las temáticas indicadas

### CONFIDENCIALIDAD

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

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente

### DATOS GENERALES

<b>Edad</b>	25-30	30-35	35-45	Más de 45	
<b>Género</b>	Masculino		Femenino		
<b>Nivel de educación</b>	Primaria	Secundaria	Superior no universitaria	Superior universitaria	Maestría

N	Preguntas	1	2	3	4	5
	<b>RECURSOS TURÍSTICOS</b>					
1	¿A qué nivel considera usted que contribuyen los recursos naturales para las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?					
2	¿Según su criterio considera que los recursos culturales que tienen las parroquias urbanas del cantón del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo son?					
3	¿En qué nivel considera usted que la infraestructura de la ciudad de Riobamba es apta para las facilidades turísticas?					
	<b>SERVICIOS TURÍSTICOS</b>					
4	¿Según su criterio considera que los servicios de alojamiento para las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo son?					
5	¿Según su criterio considera que los servicios de alimentación para las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo son?					
6	¿Según su criterio considera que los servicios de transporte para las facilidades turísticas de las parroquias urbanas del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo son?					
	<b>TURISTA</b>					
7	¿Según su criterio considera que las facilidades turísticas ayudan a los turistas de diferentes edades que visitan la ciudad de Riobamba son?					
8	¿Según su criterio considera que las facilidades turísticas ayudan a los turistas con capacidades diferentes que visitan la ciudad de Riobamba son?					
9	¿Según su criterio considera que las facilidades turísticas ayudan a los turistas de distinta procedencia que visitan la ciudad de Riobamba son?					
	<b>Total:</b>					

## Anexo 8.- Modelo de la encuesta Variable Dependiente (Turismo Inclusivo)

**ENCUESTA**  
**Dirigida a: CONADIS**

### **FACILIDADES TURÍSTICAS DE LAS PARROQUIAS URBANAS Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL TURISMO INCLUSIVO DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

Formulario N° \_\_\_\_\_ Fecha de la encuesta \_\_\_\_\_ Encuestador: Eduardo Guamán

#### **OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

La presente encuesta tiene como objetivo conocer el turismo inclusivo de las parroquias urbanas, cantón Riobamba provincia de Chimborazo

#### **INSTRUCCIONES**

- Lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario
- Marque con una X su respuesta
- Las preguntas tienen una respuesta
- Califique según su conocimiento, las temáticas indicadas

#### **CONFIDENCIALIDAD**

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

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente

#### **DATOS GENERALES**

<b>Edad</b>	25-30	30-35	35-45	Más de 45	
<b>Género</b>	Masculino		Femenino		
<b>Nivel de educación</b>	Primaria	Secundaria	Superior no universitaria	Superior universitaria	Maestría

N	Preguntas	1	2	3	4	5
	<b>OPORTUNIDADES</b>					
1	¿Cómo considera usted el nivel de formación sobre turismo inclusivo a los gestores del CONADIS de la ciudad de Riobamba?					
2	¿Según su criterio considera que la calidad de vida que tiene la población de la ciudad de Riobamba es?					
3	¿En qué nivel considera usted que la conservación de los recursos turísticos de la ciudad de Riobamba es apta para el turismo inclusivo?					
	<b>ACTIVIDAD</b>					
4	¿Según su criterio considera que los productos turísticos de la ciudad de Riobamba para el turismo inclusivo son?					
5	¿Según su criterio considera que los servicios turísticos de la ciudad de Riobamba para el turismo inclusivo son?					
6	¿Según su criterio considera que la planta turística de la ciudad de Riobamba para el turismo inclusivo son?					
	<b>ECONOMÍA</b>					
7	¿Según su criterio considera que las facilidades económicas de la ciudad de Riobamba son?					
8	¿Según su criterio considera que el desarrollo de actividades para el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba es?					
9	¿Según su criterio considera que el desarrollo de estrategias económicas para el turismo inclusivo en la ciudad de Riobamba es?					
	<b>Total:</b>					

**“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”**