



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,  
VINCULACIÓN Y POSGRADO**

## **DIRECCIÓN DE POSGRADO**

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE  
MAGÍSTER EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE EN DESTINOS  
TURÍSTICOS

**TEMA:**

“GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN GUAMOTE, PROVINCIA  
DE CHIMBORAZO”

**AUTORA:**

GABRIELA ELIZABETH PROAÑO LUCERO

**TUTOR:**

MSG. FRANKLIN ROBERTO QUISHPI CHOTO

RIOBAMBA - ECUADOR

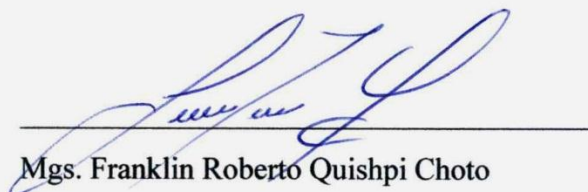
2019

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Yo, Mgs. Franklin Roberto Quishpi Choto, certificó que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en Turismo – Mención Gestión Sostenible en Destinos Turísticos, con el tema "GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN GUAMOTE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO", ha sido elaborado por la Ing. Gabriela Elizabeth Proaño Lucero, con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad

Riobamba, julio de 2019



Mgs. Franklin Roberto Quishpi Choto

**C.I:** 0603357963

**TUTOR**

## CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN**

El Tribunal de Defensa de Tesis designado por la Comisión de Posgrado; para receptor la Defensa Privada de la investigación cuyo tema es: "GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO, EN EL CANTÓN GUAMOTE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO" presentada por el maestrante: Gabriela Elizabeth Proaño Lucero, CERTIFICA que las observaciones realizadas por los Miembros del Tribunal se han superado, razón por la cual, se autoriza presentar el Trabajo Investigativo en la Dirección de Posgrado, para su sustentación pública.

Para constancia de la presente, firman los Miembros del Tribunal.

Riobamba, 08 de julio de 2019

Mgs. Franklin Quisphi  
TUTOR

Dr. Roberto Villamarín, PhD  
PRESIDENTE DE TRIBUNAL

Mgs. Verónica Machado  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mgs. Marco Pino Vallejo  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del contenido, las ideas y resultados obtenidos de esta investigación, corresponde exclusivamente a: Gabriela Elizabeth Proaño Lucero; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



---

Gabriela Elizabeth Proaño Lucero

C.I. 1804189791

## DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por sus bendiciones.

A mis padres Gaspar y Aida quienes me han brindado su apoyo incondicional para que pueda culminar con éxito esta etapa.

A mi esposo Jorge por su amor, cariño y comprensión que supo darme en los momentos más difíciles para seguir adelante.

A mi hija Samantha Nicole quien con su inocencia me dio comprensión, fortaleza y amor para luchar por cumplir esta meta.

A mis hermanos Silvia, José y Marcelo, por su cariño, apoyo y amor incondicional.

A toda mi familia por el afecto y cariño.

A mis amigas / os por enseñarme el verdadero valor de la amistad.

Gabriela Elizabeth Proaño Lucero

## AGRADECIMIENTO

Expreso el más profundo agradecimiento a Dios, por brindarme vida para poder finalizar con éxito.

A mis padres por motivarme a soñar, a perseverar, a luchar, a plantearme desafíos, para llegar triunfante a la meta visualizada.

A mi esposo Jorge y mi hija Samantha quienes me apoyaron incondicionalmente, comprendiendo la ausencia los fines de semana por el estudio o por trabajos.

Al Eco. Franklin Quishpe, por su invaluable guía, eje importante para la culminación de este trabajo, apoyándome para culminar con éxito.

A la Ing. Verónica Machado e Ing. Vinicio Pino Miembros del Tribunal, quienes son profesionales que colaboraron de manera inmediata en la realización de este proyecto. A ellos mi reconocimiento, respeto, admiración, por su esfuerzo y dedicación.

A mis amigas quienes juntas nos planteamos terminar este trabajo.

Gabriela Elizabeth Proaño Lucero

## ÍNDICE GENERAL

<b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....</b>	<b>ii</b>
<b>CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....</b>	<b>iii</b>
<b>AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>xiv</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvi</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Situación Problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema .....	2
1.3. Justificación.....	2
1.4. Objetivos .....	4
1.4.1. Objetivo general .....	4
1.4.2. Objetivos específicos .....	4
1.5. Hipótesis.....	4
1.5.1. Hipótesis general.....	4
1.5.2. Hipótesis específicas .....	4
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>4</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
2.1. Antecedente de la Investigación .....	5
2.1.1. Antecedentes de estudios anteriores.....	5
2.1.2. Línea base de la gestión de la Unidad de Turismo.....	6
2.2. Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación.....	18
2.2.1. La epistemología de la gestión.....	18
2.2.2. Epistemología del Desarrollo Turístico .....	23
2.3. Base Teórica/Estado del Arte.....	29

2.3.1. Gestión .....	29
2.3.2. Desarrollo Turístico .....	43
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>53</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>53</b>
3.1. Enfoque, Diseño y Tipo de Investigación .....	53
3.1.1. Enfoque de los datos .....	53
3.1.2. Diseño de la investigación .....	53
3.1.3. Tipo .....	54
3.2. Unidad de análisis .....	55
3.3. Población de estudio .....	56
3.4. Tamaño de la muestra .....	56
3.4.1. Muestra I – variable independiente:.....	56
3.4.2. Muestra II – variable dependiente:.....	57
3.5. Selección de la muestra.....	57
3.6. Operacionalización de variables .....	57
3.6.1. Variable independiente.....	57
3.6.2. Variable dependiente.....	58
3.7. Técnicas e instrumentos de investigación .....	58
3.7.1. Técnica .....	58
3.7.2. Instrumento .....	58
3.8. Validez de los instrumentos .....	59
3.8.1. Selección de los expertos .....	59
3.8.2. Análisis e interpretación de la validación de expertos .....	59
3.9. Análisis e interpretación de la información .....	60
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>61</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>61</b>
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	61
4.1.1. Análisis e interpretación.....	61
4.2. Prueba de hipótesis.....	91
4.2.1. Hipótesis Específicas .....	91
4.2.2. Hipótesis General.....	91
4.2.3. Elección de la prueba estadística.....	91
4.2.4. Prueba de hipótesis específica 1.....	92
4.2.5. Prueba de hipótesis específica 2.....	93



4.2.6. Prueba de hipótesis específica 3 .....	94
4.2.7. Prueba de hipótesis general .....	95
4.3. Presentación de resultados .....	96
4.3.1. Variable gestión .....	96
4.3.2. Variable desarrollo turístico .....	97
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>98</b>
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	98
5.1. Conclusiones .....	98
5.2. Recomendaciones .....	99
BIBLIOGRAFÍA .....	100
<b>ANEXOS.....</b>	<b>106</b>
ANEXO 1. Propuesta.....	106
<b>1. Modelo de Gestión Turística para el Cantón Guamote.....</b>	<b>106</b>
1.1. Introducción .....	106
1.1.1. Objetivo General .....	107
1.1.2. Objetivos Específicos.....	107
1.2. Desarrollo.....	107
1.2.1. Esquema del Modelo de Gestión Turística para el Cantón Guamote .....	107
1.2.2. Estructura Organizativa Municipal .....	108
<b>2. Planificación de Destino turístico .....</b>	<b>114</b>
2.1. Planificación sostenible.....	114
2.2. Estructura del diagnóstico estratégico.....	114
2.2.1. Análisis del Macro y Micro entorno .....	115
2.2.2. Análisis FODA del Destino Turístico .....	115
2.3. Diseño del Modelo de Gestión Turística para el Cantón Guamote.....	126
2.3.1. Base Filosófica .....	126
2.3.2. Articulación con los Objetivos de Desarrollo y el Plan Nacional de Desarrollo .....	128
2.3.3. Política de Desarrollo Turístico .....	129
2.3.4. Lineamientos Estratégicos .....	130
2.3.5. Estrategias para el Desarrollo Turístico .....	130
2.3.6. Programas de acción de las estrategias de desarrollo turístico .....	132
2.3.7. Presupuesto del Modelo de Gestión .....	140
<b>3. Conclusiones .....</b>	<b>143</b>
<b>4. Recomendaciones .....</b>	<b>144</b>

ANEXO 2. Matriz de operacionalización .....	145
ANEXO 3. Matriz de consistencia.....	146
ANEXO 4: Oficio dirigido al GAD Municipal del Cantón Guamote .....	147
ANEXO 5. Aceptación del GAD Municipal del Cantón Guamote .....	148
ANEXO 6. Modelo de encuestas .....	149
Encuestas Variable Independiente: Gestión.....	149
Encuestas Variable Independiente: Desarrollo turístico .....	152
ANEXO 7. Validación de encuestas .....	155
Validación de la Variable Gestión .....	155
Validación de la Variable Desarrollo Turística .....	158
ANEXO 8. Fotografías de recolección de información.....	161
ANEXO 9. Árbol de problemas.....	165

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Atractivos turístico naturales del Cantón Guamote .....	10
Tabla 2. Atractivos turístico naturales del Cantón Guamote .....	11
Tabla 3. Establecimientos de Alojamiento .....	14
Tabla 4. Establecimientos de Alimentos y Bebidas.....	15
Tabla 5. Establecimientos de Tour Operadora.....	17
Tabla 6. Establecimientos de transporte .....	17
Tabla 7. Enfoques de la Planificación Turística .....	39
Tabla 8. Desarrollo del turismo desde la perspectiva socio- económica .....	49
Tabla 9. Expertos seleccionados .....	59
Tabla 10. Alfa de Cronbach .....	60
Tabla 11. Edad .....	61
Tabla 12. Género.....	63
Tabla 13. Nivel de Educación.....	64
Tabla 14. Política Turísticas del GAD.....	65
Tabla 15. Estructura organizacional turística.....	66
Tabla 16. Plan de desarrollo turístico cantonal.....	67
Tabla 17. Planificación turística con los actores claves.....	68
Tabla 18. Asignación presupuestaria .....	69
Tabla 19. Conocimiento de la población sobre las competencias del GAD.....	70
Tabla 20. Sistema óptimo informático de ingresos de turistas .....	71
Tabla 21. Meses de mayor afluencia turística.....	72
Tabla 22. Inventario de atractivos y productos turísticos actualizados .....	73
Tabla 23. Imagen marca.....	74
Tabla 24. Portal web turístico .....	75
Tabla 25. Estrategias de gestión y planificación.....	76
Tabla 26. Edad .....	77
Tabla 27. Género.....	78
Tabla 28. Nivel de educación.....	79
Tabla 29. Desarrollo turístico .....	80
Tabla 30. Actividades del GAD en beneficio del turismo .....	81
Tabla 31. Turismo dentro del Cantón .....	82
Tabla 32. Instalaciones de los restaurantes, hoteles y centros turísticos .....	83
Tabla 33. Satisfacción de los turistas .....	84
Tabla 34. Nivel de consumo económico.....	85
Tabla 35. Tipo de turistas.....	86
Tabla 36. Control sobre el número de ingresos de turistas .....	87
Tabla 37. Fuentes de empleo por causa de turismo .....	88
Tabla 38. Emprendimientos del cantón .....	89
Tabla 39. Capacitación a los prestadores de servicio .....	90
Tabla 40. Chi – Cuadrado Hipótesis específica 1 .....	92
Tabla 41. Chi – Cuadrado Hipótesis específica 2 .....	93
Tabla 42. Chi – Cuadrado Hipótesis específica 3 .....	94

Tabla 43. Chi – Cuadrado Hipótesis General .....	95
Tabla 44. Análisis del Macro y Micro entorno .....	115
Tabla 45. Matriz FODA .....	116
Tabla 46. Matriz de Discriminación y Priorización – Fortalezas .....	118
Tabla 47. Matriz de Discriminación y Priorización – Oportunidades .....	119
Tabla 48. Matriz de Discriminación y Priorización – Debilidades.....	120
Tabla 49. Matriz de Discriminación y Priorización – Amenazas .....	122
Tabla 50. Matriz de Ponderación y Cruce Estratégico .....	124
Tabla 51. Implementación estratégica .....	125
Tabla 52. Estrategias de Desarrollo Turístico.....	130
Tabla 53. Programas de acción .....	132
Tabla 54. Presupuesto del Modelo de Gestión.....	140
Tabla 55. Presupuesto por años .....	142

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Estructura orgánico funcional de la unidad de turismo .....	8
Ilustración 2. Mapa de Atractivos turísticos del Cantón Guamote .....	13
Ilustración 3. Esquema de la Planificación Estrategia .....	41
Ilustración 4. Modelo de Gestión Turística de Guamote .....	108
Ilustración 5. Organigrama estructural por procesos del GADMCG .....	109
Ilustración 6. Organigrama estructural por procesos – procesos agregadores de valor.....	110
Ilustración 7. Marca turística .....	126
Ilustración 8. Articulación con la agenda 2030 .....	128
Ilustración 9. Articulación con el Plan Nacional de Desarrollo.....	129
Ilustración 10. Entrevista a la Unidad de Turismo .....	161
Ilustración 11. Taller participativo.....	161
Ilustración 12. Encuestas aplicadas a los prestadores de servicio .....	162
Ilustración 13. Iglesia de Guamote .....	162
Ilustración 14. Calidad de los Prestadores de Servicio .....	163
Ilustración 15. Feria Indígena de los jueves.....	163
Ilustración 16. Complejo Lacustre Atillo – Cebadas .....	164
Ilustración 17. Carnaval de Guamote.....	164

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Edad .....	62
Gráfico 2. Género.....	63
Gráfico 3. Nivel de Educación.....	64
Gráfico 4. Políticas turísticas del GAD.....	65
Gráfico 5. Estructura organizacional turística .....	66
Gráfico 6. Plan de desarrollo turístico cantonal.....	67
Gráfico 7. Planificación turística con los actores claves.....	68
Gráfico 8. Asignación presupuestaria .....	69
Gráfico 9. Conocimiento de la población sobre las competencias del GAD.....	70
Gráfico 10. Sistema óptimo informático de ingresos de turistas .....	71
Gráfico 11. Meses de mayor afluencia turística.....	72
Gráfico 12. Inventario de atractivos y productos turísticos actualizados .....	73
Gráfico 13. Imagen marca.....	74
Gráfico 14. Portal web .....	75
Gráfico 15. Estrategias de gestión y planificación.....	76
Gráfico 16. Edad .....	77
Gráfico 17. Género.....	78
Gráfico 18. Nivel de Educación.....	79
Gráfico 19. Desarrollo turístico .....	80
Gráfico 20. Actividades del GAD en beneficio del turismo.....	81
Gráfico 21. Turismo dentro del cantón .....	82
Gráfico 22. Instalaciones de los restaurantes, hoteles y centros turísticos .....	83
Gráfico 23. Satisfacción de los turistas.....	84
Gráfico 24. Nivel de consumo económico.....	85
Gráfico 25. Tipo de turistas .....	86
Gráfico 26. Control sobre el número de ingresos de turistas.....	87
Gráfico 27. Fuentes de empleo turístico .....	88
Gráfico 28. Emprendimientos del Cantón .....	89
Gráfico 29. Capacitación a los prestadores de servicio .....	90

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se centra en el estudio de la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, dentro de la Unidad de Turismo con la finalidad de coadyuvar al fortalecimiento del desarrollo turístico local, partiendo del análisis situacional, detectando falencias y proponiendo estrategias de mejora con el afán de preservar la tradición, cultura y revalorizar el patrimonio natural, considerando a la entidad como una empresa pública tendiente a mejorar la prestación de servicios para potencializar el turismo del Cantón. Para el levantamiento de información se consideró dos poblaciones, los prestadores de servicio y la población económicamente activa, con el fin de conocer la realidad existente en el territorio para la toma de decisiones que satisfagan las necesidades del sector con propuestas viables que permitan aún más aumentar la imagen institucional del municipio. Los métodos utilizados son documentales, de campo y correlación, en cuanto al diseño de la investigación es cuasi – experimental con un enfoque cuali – cuantitativa. En el trabajo se manejó procesos estadísticos realizados en el software denominado SPSS, versión 25; como el Alfa de Cronbach que determinó la confiabilidad de los instrumentos, el análisis e interpretación de los resultados; y finalmente la comprobación de la hipótesis con chi-cuadrado determinando de esta forma la dependencia existente entre la gestión y el desarrollo turístico. Con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas se realizó el marco propositivo, donde se planteó un Modelo de Gestión Turística para el cantón Guamote, provincia de Chimborazo que contiene estrategias y acciones para el desarrollo turístico. Posteriormente se pudo determinar que el contar con un modelo de gestión y planificación va a permitir al cantón tener un desarrollo local participativo, encaminando a la Unidad de Turismo a cumplir adecuadamente las competencias establecidas. Se recomienda que las autoridades de turno dentro del municipio pongan énfasis en establecer el modelo de gestión para promover el desarrollo de las capacidades locales e implementar al turismo como una herramienta que mejora la calidad de vida de la población.

**Palabras clave:** gestión turística, organización, destino turístico, modelo de gestión, planificación turística sostenible.

## ABSTRACT

This research work focuses on the study of the management of the Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, within the tourism unit in order to help strengthen local tourism development. It was based on situational analysis, detecting flaws and proposing improvement strategies to preserve tradition and culture. In addition, to revaluing natural heritage considering the entity as a public company. It tended to improve the provision of services to enhance tourism in the Canton. To get information, it was considered the taking of samples from the populations as a record of the service providers and the economically active population. To know the existing reality in the territory for making decisions that satisfy the needs of the sector with viable proposals that allow even more to increase the institutional image of the municipality. The methods used are documentary, field, and correlation; in terms of the design of the research is quali - quantitative. The statistical processes were carried out in the software SPSS, version 25; as the Cronbach's Alpha that determined the reliability of the instruments, the analysis, and interpretation of the results; and finally, the verification of the hypothesis with chi-square, determining the dependency between management and tourism development. With the results of the surveys, the prepositive framework was applied, where a Tourism Management Model was proposed for the canton of Guamote, province of Chimborazo, which contains strategies and actions for tourism development. Subsequently, it is possible to determine if there is a management and planning model for participatory local development, directed to the Tourism Unit so that the competencies are fulfilled. It is recommended the authorities in turn within the municipality put in the place of management to promote the development of local capacities. Besides, to implement in tourism as a tool to improve the quality of life of the population.

**Keywords:** tourism management, organization, tourist destination, management model, sustainable tourism planning.

Abstract review by Dr. Narcisa Fuertes, PhD  
Professor at Competencias Lingüísticas UNACH





## INTRODUCCIÓN

La organización mundial de turismo menciona que la actividad turística tiene una contribución importante a los objetivos de desarrollo; ayudando también a la toma de decisiones dentro del territorio, sobre la prestación de servicios para dar atención a las necesidades y demandas, favoreciendo a un dinamismo y desarrollo socio-económico de la población, al ser actores conscientes de las oportunidades que tiene la zona, pero también de la responsabilidad para poder asegurar la sostenibilidad del destino.

En la actualidad según el Ministerio de Turismo (2018) menciona que el Ecuador supera por primera vez los dos millones de arribos extranjeros entre enero y octubre del 2018 lo que muestra un crecimiento del 56% respecto del mismo período de 2017. En este contexto es necesario reconocer que la actividad turística se ha reactivado, mediante el impulso de las políticas de estado para posesionar al Ecuador como destino turístico de calidad; y a las estrategias del gobierno ecuatoriano para volcar al turismo como una de las primeras fuentes de ingresos económicos del país y no depender del petróleo.

En este ámbito a través de la investigación se pretende fortalecer la gestión del departamento de turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote mediante el análisis de la gestión para proponer estrategias de mejora viables que contribuyan al fortalecimiento institucional. En este enfoque el trabajo se ha realizado en cinco capítulos los cuales se detallan a continuación:

El capítulo I, corresponde al planteamiento del problema que es la etapa inicial y donde se describe los problemas a resolver con la investigación, iniciando con la justificación, planteamiento de objetivos y las hipótesis.

El capítulo II, corresponde al marco teórico que es esencia del conocimiento de la teoría investigativa con los antecedentes de investigación, como también la fundamentación epistemología y conceptual de las variables gestión y desarrollo turístico.

El capítulo III, se detalla la metodología, es decir el procedimiento que se realiza para la investigación que incluye el diseño, tipo, métodos, técnicas e instrumentos que contribuyen en la obtención de datos para que arrojen resultados relevantes.

El capítulo IV, se refiere a los resultados y discusión que incluye el diagnóstico del territorio, procesamiento de las encuestas con el análisis y la verificación de la prueba de hipótesis para conocer el grado de dependencia de las variables estudiadas.

El capítulo V, se resalta las conclusiones y recomendaciones de la investigación que sirven como fundamento para el desarrollo de la propuesta.

Finalmente se realiza la propuesta en base a la investigación ejecutada, que incluye la organización dentro de la unidad de turismo y la planificación del destino como herramienta para el desarrollo turístico; el cual consta en el anexo I.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Situación Problemática

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales a nivel nacional tienen que ejercer las competencias transferidas desde el Ministerio de Turismo, por lo que es necesario que se genere observancia entre la institución pública y la política de acción, sin dejar aparte lo ambiental, habitantes y turistas que se encuentran en el territorio en interacción permanente con el objetivo de fomentar el desarrollo turístico.

Esta realidad se contrapone en ciertas entidades por falta de liderazgo y la ausencia de políticas en materia de turismo, causado por la ineficiencia de los programas de desarrollo de las dependencias involucradas a incentivar el turismo, o por su limitada gestión que dificulta la operatividad. El análisis de los datos obtenidos del (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, 2014-2019), en el sector rural el 81,62 % de la población está vinculada al sector primario agropecuario, el 4,60 % al sector secundario, el 6,24 % al sector terciario, el 6,61 % pertenece a las actividades no declaradas y el 0,93 % representa a los trabajadores nuevos, en consecuencia solo el 6% aplica o realiza actividades de turismo.

El nudo crítico es la unidad de turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, donde la organización es deficiente, no cuentan con un manual de funciones que permita ejercer las competencias que debe desempeñar y se ve reflejado por la inexistencia de un inventario de control de los establecimientos de alojamiento y bebida, registro de afluencia de turistas, ausencia del catastro turístico, junto con el deterioro tanto de los atractivos naturales y culturales, y la desvinculación del sector público y privado. Las campañas de promoción y comunicación son por parte de centros turísticos privados, al igual que los datos existentes del cantón; todo generado por la ocasional asistencia técnica y el incorrecto fortalecimiento del gobierno municipal, entidad competente a planificar el desarrollo del cantón.

Por otro lado, la falta de una planificación, el desconocimiento y el débil empoderamiento de la población hace que el destino Guamote tenga un limitado desarrollo del turismo para convertir a esta actividad un icono dinamizador de economía y beneficiar directamente a las comunidades que buscan mejorar la situación económica.

La investigación se basa en el mejoramiento de la gestión de la unidad de turismo del cantón Guamote, con el objetivo de contribuir al desarrollo turístico, tomando como base un modelo que permita al territorio ser manejado de una manera adecuada en tema turístico.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cómo la gestión turística incide en el desarrollo turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo?

## **1.3. Justificación**

Pretende contribuir a cinco de los diecisiete objetivos de desarrollo sostenible propuesto por la Organización de las Naciones Unidas (2016) con meta para el año 2030, los objetivos son: poner fin a la pobreza, se logrará a través de la creación de emprendimientos y productos turísticos operados por parte de la población que traerá beneficios económicos. Segundo objetivo que es hambre cero, debido a que la población al poder obtener ingresos económicos puede tener acceso a una alimentación sana y disminuirá la desnutrición en el sector.

El turismo al ser una actividad dinamizadora contribuye al objetivo cuatro que es brindar una educación de calidad y al objetivo cinco sobre la igualdad de género, porque al poner en marcha los lineamientos estratégicos para el desarrollo de esta actividad, el sector va a incluir a todos, para que se empoderen en un trabajo conjunto para mejorar la calidad de vida, y así; ayudar en la consecución del objetivo ocho referente a un trabajo decente y crecimiento económico.

Además, se debe destacar que a nivel país ayuda al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 tales como: Objetivo uno se basa en garantizar una vida

digna con iguales oportunidades, mejorando la calidad de vida de la población de forma inclusiva, donde el turismo promueva la inclusión económica y social del territorio. Objetivo cinco, impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico o sostenible de manera redistributiva y solidaria, basada en la generación del trabajo mediante el mejoramiento de las capacidades locales y generación de emprendimientos turísticos como artesanías locales, además creando ventaja competitiva con otros destinos para aprovechar al turismo como medio para el crecimiento económico. Objetivo nueve garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente el país en la región y el mundo; el turismo fomenta la creación del respeto, tolerancia promoviendo la construcción de espacios de encuentro común y fortaleciendo la identidad nacional y de esta forma lograr un crecimiento sostenido de la actividad.

El turismo dentro del Ecuador presenta deficiencias en la gestión y planificación en los distintos niveles de gobiernos, por lo que es necesario contar con instrumento que permitan actuar desde la política económica nacional logrando la vinculación del turismo en el territorio y de esta forma integrar a todos los actores en un proceso conjunto que ayude a articular correctamente el desarrollo turístico con las entidades encargadas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote dentro de la unidad de turismo actualmente carecen de acciones para gestionar correctamente el turismo y de esta forma dar cumplimiento a las competencias transferidas desde el gobierno central que son mandatos obligatorios, donde se especifica el fortalecer el desarrollo turístico del cantón.

Por esta razón la investigación tiene la finalidad de ofrecer información fiable y actualizada para lograr una gestión adecuada del territorio, y pueda generar múltiples beneficios a los pobladores locales, enmarcada en los objetivos y directrices que cuenta la institución gubernamental para lograr el desarrollo turística integral.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de la gestión en el desarrollo turístico del cantón Guamote, provincia de Chimborazo.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Examinar la influencia de la organización local turística municipal en el desarrollo turístico del cantón Guamote, provincia de Chimborazo.
- Analizar el destino turístico y la influencia en el desarrollo turístico del cantón Guamote, provincia de Chimborazo.
- Establecer la influencia de las estrategias turísticas en el desarrollo turístico del Cantón Guamote, provincia de Chimborazo.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

La Gestión incide significativamente en el desarrollo turístico en el cantón Guamote, provincia de Chimborazo.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

- La organización local municipal influye significativamente en el desarrollo turístico del cantón Guamote, provincia de Chimborazo.
- El destino turístico influye significativamente en el desarrollo turístico del cantón Guamote, provincia de Chimborazo.
- Las estrategias turísticas influyen significativamente en el desarrollo turístico del cantón Guamote, provincia de Chimborazo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedente de la Investigación**

### **2.1.1. Antecedentes de estudios anteriores**

Examinado los documentos de investigaciones realizadas a nivel internacional se encontró un artículo europeo sobre la planificación y gestión turística sostenible. Aplicación a un destino de costa interior de Extremadura: el embalse de la Serena. Logrando que este destino turístico sea conocido partiendo desde el estudio de la oferta y demanda, identificando las debilidades y fortalezas con el objeto de elaborar una planificación óptima que permita gestionar adecuadamente el territorio (Andrade, 2008, p. 48).

Dentro de la revista cuaderno de turismo se presenta un artículo llamado nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para la planificación y gestión. Señala que el turismo ha ido evolucionando en la nueva época y en consecuencia se ha reformulado las estrategias tratando de atender al destino turístico en su totalidad, con una metodología que incluya un proceso de planificación para el desarrollo de un destino sostenible y competitivo (Barrado & Reyes, 2015, p. 27).

Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuesta para la creación de un sistema de indicadores, se basa en una investigación desde el desarrollo sostenible, con el fin de ofrecer nuevas vías de trabajo relacionado con el turismo, territorio, medio ambiente, donde el investigador crea una metodología, que es aplicada en Madrid, que contiene indicadores y herramientas de sistemas de información geográfico para interrelacionar los componentes y factores relativos, con el desarrollo equilibrado y sostenible de la actividad turística, la cual tiene una escasa atención y preocupación desde la investigación, es así que esta metodología trata de ser un aporte para una adecuada gestión y planificación de un territorio (Santana Turégan, 2003, p.19).

A nivel de América se encuentra un artículo sobre turismo y desarrollo en México, presenta un panorama del turismo, como una opción que sigue creciendo a nivel mundial, donde el

análisis se centra en la oferta, demanda e impactos económicos del turismo por parte de los organismos institucionales públicos, para lograr obtener lineamientos estratégicos de actuación dentro de un territorio (Altés, 2008, p. 39).

En el Ecuador se encuentran las siguientes investigaciones, la primera realizada por la Universidad Regional Autónoma de los Andes, que propone un modelo de gestión turística local integrada y participativa, centrada en el desarrollo local como una herramienta para elevar la calidad de vida de los habitantes, considerando la oferta y demanda del sector, potencialidades para satisfacer los diversos segmentos de mercado (Salas, Font, & Suáres Mella, 2016, p. 6).

El modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabitas. Ecuador. El artículo se basa en el proceso de un modelo de gestión para incrementar el desarrollo turístico comunitario, analizan el estado actual del territorio, la gestión turística para proponer un plan estratégico, donde identifican los actores involucrados, inversiones y proyectos para el gobierno local con el objetivo de potenciar el desarrollo de un turismo comunitario sostenible (Reinoso, 2017, p. 35).

Arias Guadalupe (2015), desarrolló un trabajo investigativo en la parroquia Santiago de Quito, en el cual plantea lineamientos estratégicos para una adecuada gestión, teniendo como resultado la generación de acciones comunitarias, diseño de productos, comercialización y participación de actores públicos y privados con el objetivo que se maneje adecuadamente la gestión administrativa turística (p. 115).

## **2.1.2. Línea base de la gestión de la Unidad de Turismo**

### ***2.1.2.1. Organización municipal***

#### ***2.1.2.1.1. El organigrama a nivel de municipio en el Área de interés***

Dirección de desarrollo Local está constituida por las siguientes unidades

- Unidad de Turismo y Patrimonio Cultural



- Unidad de Salud, Educación, Cultural y Deportes
- Unidad Servicios Públicos Municipales
- Comisaría Municipal
- Junta Cantonal de Protección de Derechos
- Unidad de Gestión Social

#### **2.1.2.1.2. *La comisión de turismo***

La comisión se encarga de forma transversal y de manera coordinada con el ministerio de turismo y las delegaciones y organizaciones locales para el mejoramiento de políticas a favor del desarrollo del cantón Guamote en todo su contexto. Según (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote, 2015):

#### **2.1.2.1.3. *Mesa de turismo***

El municipio maneja directrices confusas para la mesa de turismo, que es una entidad que se encuentra dependiente del comité de desarrollo local de Guamote, el mismo tiene personal jurídico para tener autonomía administrativa y financiera.

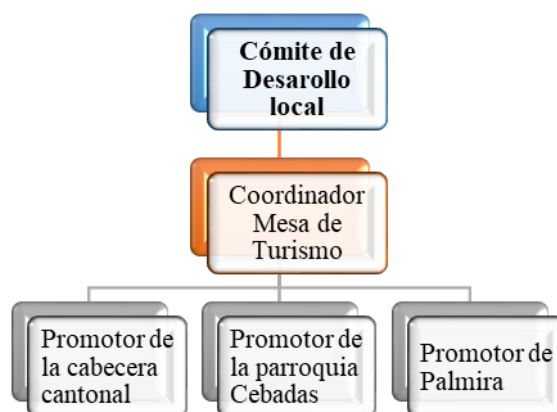
La mesa de turismo se crea con el propósito de mejorar el desarrollo turístico de la zona y articular adecuadamente las propuestas presentadas a la municipalidad por los actores turístico, ONG's y centros de turismo comunitario, para que a través de este grupo se pueda lograr acciones de capacitaciones, gestión, promoción, entre otras, actividades necesarias para un adecuado manejo turístico. La mesa de turismo no cuenta con ninguna misión para mejorar el turismo de cantón lo que se ve reflejado en las encuestas aplicadas en el Ítem anterior.

Los objetivos estratégicos que se basa la mesa de turismo son:

- Impulsar y fomentar el desarrollo turístico del cantón
- Promover el turismo tanto cantonal como inter - cantonal a través de circuitos turísticos e impulsar y definir la creación de paquetes turístico.

- Coordinar con las mesas de concertación, gobierno municipal, comité de desarrollo local, parlamento indígena popular, ONG's en actividades de desarrollo turístico para el fortalecimiento de propuestas, proyecto y actividades específicas.
- Diseñar la creación de la información a través de trípticos, posters, postales, folletos, hojas volantes, entre otros.

#### **2.1.2.1.4. La estructura orgánico – funcional de la mesa de turismo:**



**Ilustración 1. Estructura orgánico funcional de la unidad de turismo**

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote (2018)

**Elaborado por:** Proaño (2019)

#### **2.1.2.1.5. Recursos técnicos y físicos en turismo**

El ministerio de turismo y el gobierno municipal de Guamote en el 19 de julio de 2001, firma el convenio de transferencia de competencias. El municipio crea la oficina destinada para el funcionamiento de la mesa de turismo, que se encuentra en la cabecera cantonal, los cuales atiende a los turistas nacionales y extranjeras que buscan información sobre: atractivos turísticos, alimentación, artesanías, centro comunitario, etc.

La oficina se encuentra en las calles Eloy Alfaro y General Barriga, en la parte central del casco urbano y donde se encuentra la mayor parte del movimiento concentrado, además de existir edificaciones antiguas. Dentro del mismo se cuenta con equipos básicos como son computadora e impresora las cuales son insuficientes y en mal estado limitando el desarrollo turístico del cantón.

#### **2.1.2.1.6. Políticas turísticas:**

Es necesario comprender que el ejercicio del gobierno es tener una política clara para que a partir de esto comenzar con el trabajo y lograr obtener costos de oportunidad para el uso adecuado de los recursos. El desarrollo turístico de Guamote necesita el uso de terrenos, agricultura, construcción, cultura, porque el turismo conjuga en diferentes puntos a todo el territorio.

El comenzar a conocer la política turística implícita en el territorio ayudara a tomar acciones correctas y conyugar acciones al mejoramiento del desarrollo turístico.

Las políticas turísticas que maneja el cantón son:

- Mejorar la prestación de servicios turísticos en el cantón.
- Construir espacios públicos en áreas relevantes destinadas a turismo y ecoturismo.
- Difundir los lugares de relevancia turística del cantón a nivel nacional e internacional.

#### **2.1.2.1.7. Líneas de acción de la mesa de turismo y el concejo de desarrollo local en turismo**

- Acciones comenzadas en un 5% para la generación de un modelo de gestión sostenible en aspectos técnicos financieros y administrativos de las unidades productivas de Totorillas y del complejo lacustre de Atillo.
- Reactivación productiva y diseño de la empresa pública de producción agropecuaria y Turismo de la Granja Totorillas.
- Promoción y difusión turística de la interculturalidad del cantón Guamote en febrero del 2018, se basa en la promoción de los atractivos turísticos durante los eventos interculturales auspiciados en el cantón por Fiestas.
- Promoción y difusión turística de la interculturalidad del cantón Guamote en julio, agosto del 2018, se basa en la promoción de los atractivos turísticos durante los eventos interculturales auspiciados en el cantón por Fiestas.

- Promoción y difusión de gestores culturales guamoteños en varios cantones de la provincia, gestores culturales guamoteños fomentando la unidad y el rescate de las tradiciones a través de la participación en un evento cultural.
- Formación de los primeros inspectores de vida silvestre del cantón Guamote, asistieron tres personas los cuales se acreditaron como inspectores de vida silvestre.
- Archivo de fotografía turística del cantón Guamote, diciembre 2018, donde se tomaron fotos para poder promocionar a través del municipio (Rendición de cuentas Guamote, 2018).

### **2.1.2.2. Análisis del potencial turístico**

#### **2.1.2.2.1. Atractivos Naturales**

Los Atractivos Naturales del Cantón son los siguientes:

**Tabla 1. Atractivos turístico naturales del Cantón Guamote**

No.	Sitios Naturales	Jerarquía	Estado de conservación
1	Complejo Lacustre Atillo	III	Conservado
2	Iglesia Inca	I	Deteriorado
3	Mirador turístico Ushubug	II	Conservado
4	Fuente de agua del señor de la misericordia	I	Deteriorado
9	Dunas de Arena	II	En proceso de deterioro
10	Mirador Mira Loma	I	Deteriorado
11	Cueva del Uterano	I	Deteriorado
12	El Cerro Ushubug	II	En proceso de deterioro

**Fuente:** Gobierno Autonomo Descentralizado del Cantón Guamote (2011)

**Elaborado por:** Proaño (2019)

#### **a. Descripción**

#### **b. Evaluación y jerarquización**

Consiste en el análisis individual de cada atractivo con el fin de calificarlo en función de la información y las variables seleccionadas, calidad, apoyo y significado. Permite valorar los atractivos objetiva y subjetivamente.

Evaluar un conjunto de atractivos significa establecer una relación de orden entre los elementos de ese conjunto, sobre las bases de la descripción contenida en los formularios de registro de la información. El proceso de evaluación conduce a la significación de una jerarquía (Ministerio de Turismo, 2004).

### c. Jerarquías

- **Jerarquía IV.-** Atractivo excepcional de gran significación para el mercado turístico internacional, capaz por sí solo de motivar una importante corriente de visitantes actual o potencial.
- **Jerarquía III.-** Atractivo con rasgos excepcionales en un país, capaz de motivar una corriente actual o potencial de visitantes del mercado interno, y en menor porcentaje el internacional, ya sea por sí solos o en conjunto con otros atractivos contiguos.
- **Jerarquía II.-** Atractivo con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de larga distancia, ya sea del mercado interno y receptivo, que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas, o de motivar corrientes turísticas actuales o potenciales, y atraer al turismo fronterizo de esparcimiento.
- **Jerarquía I.-** Atractivos sin mérito suficiente para considerarlos a nivel de las jerarquías anteriores, pero que igualmente forman parte del patrimonio turístico como elementos que pueden complementar a otros de mayor jerarquía en el desarrollo y funcionamiento de cualquiera de las unidades que integran el espacio turístico.

#### 2.1.2.2.2. *Atractivos Culturales*

Dentro de los atractivos culturales no es necesario tener la jerarquización por motivo que cada pueblo y nacionalidad tiene expresiones culturales diferentes es por ese motivo que las manifestaciones culturales existente en el Cantón Guamote no tiene una jerarquía.

**Tabla 2. Atractivos turístico naturales del Cantón Guamote**

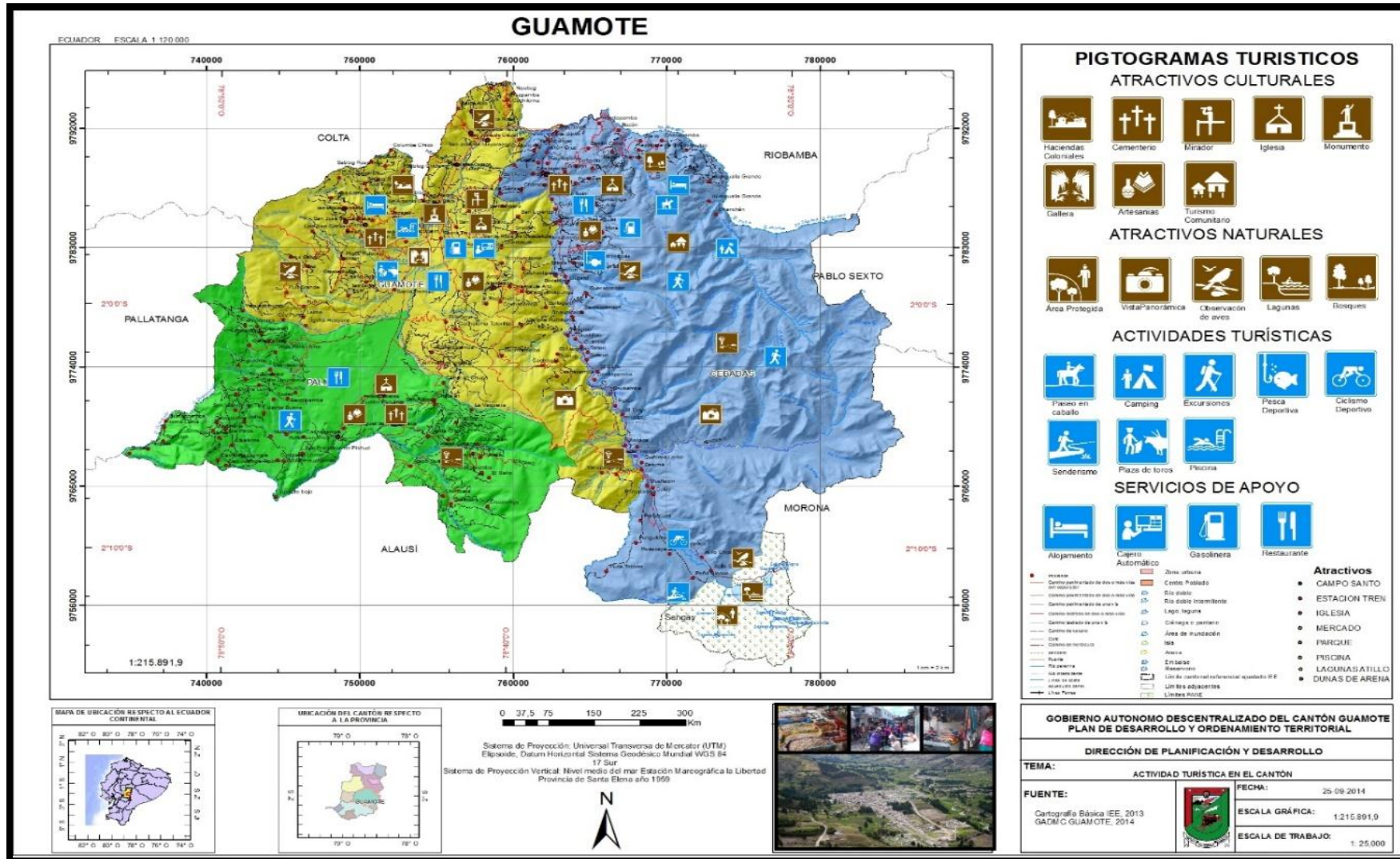
No.	Manifestaciones culturales
1	Santuario y Balneario del Señor de las Misericordias en Palmira

- 2 Iglesia de Guamote
- 3 Estación de Ferrocarril y el tren en Guamote
- 4 Puente negro
- 5 Hacienda totorilla
- 6 Hacienda de Asociación Autónomos el Molino
- 7 Feria indígena de los jueves
- 8 Centro Artesanal Estrella de Mañana
- 9 Fiestas de Cantonización
- 10 Semana Santa
- 11 Carnaval de Guamote
- 12 Centro Artesanales Organización Victoria Camachi
- 13 Centro Artesanal Ayllucunapac Causaimanta T.
- 15 Centro Artesanal Estrella de la Mañana
- 17 Centro Artesanal Santa Lucia Bravo
- 19 Industria de Lácteos Cebaderito
- 20 Manjares Laurita Noriega
- 21 Talaverita el Rodeo
- 22 Proyecto Piscícola Atillo
- 23 Proyecto Piscícola Marco Maldonado
- 24 Proyecto Piscícola Playa

---

**Fuente:** Gobierno Autonomo Descentralizado del Cantón Guamote (2011)

**Elaborado por:** Proaño (2019)



*Ilustración 2. Mapa de Atractivos turísticos del Cantón Guamote*  
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote (2014-2019)

### 2.1.2.3. *Análisis de la Oferta Turística*

En el cantón Guamote no existe establecimiento registrados en un catastro y reconocidos por el ministerio de turismo, pero es importante conocer el sector turístico que incluye transporte, alojamiento, alimentación, recreación, guianza, agencias de viajes, parámetros que se encuentra inmersos en el desarrollo turístico.

El sector actualmente ha crecido de manera desordenada, la mayor parte de los prestadores de servicios se encuentra ejerciendo la actividad de manera indebida, es necesario acotar que los empresarios que han iniciado los negocios no tiene inherencia en esta situación pues al no existir la aplicación de una ordenanza turística es limitado el desarrollo de los prestadores de servicios pueden tener dentro del cantón. Los prestadores de servicio que están dentro del catastro del municipio y que operan de forma informal y formal, dentro de la mesa de turismo del sector son los siguientes:

#### 2.1.2.3.1. *Establecimientos de Alojamiento*

**Tabla 3. Establecimientos de Alojamiento**

No	Razón Social	Ubicación	Categoría	Plazas
1	<b>Hotel Ramada Internacional</b>	Cabecera cantonal en el Barrio Central Riobamba y Carlos Vela	No cuenta con categoría	100 camas
2	<b>Residencial Turismo</b>	Cabecera cantonal en el Barrio Central Riobamba y Carlos Vela	No cuenta con categoría	30 camas
3	<b>Hacienda de Totorilla</b>	Comunidad de Totorillas en la panamericana sur Km 9, vía a Cuenca	No cuenta con categoría	80 camas
4	<b>Hostal Guest House INTI SISA</b>	Cabecera cantonal en la calle varga y torres	2 estrellas	32 camas
5	<b>Chuza Longa House</b>	Cabecera cantonal en el barrio 24 de mayo calles García Moreno y 5 de junio	No cuenta con categoría	10 camas
6	<b>Corporación de Organización de mujeres indígenas de Guamote (COMIG)</b>	Parroquia Matriz	No cuenta con categoría	19 camas
7	<b>Casa Campesina</b>	Cebadas	No cuenta con categoría	20 camas

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote (2018)

**Elaborado por:** Proaño (2019)



### 2.1.2.3.2. Establecimiento de Alimentos y Bebidas

**Tabla 4. Establecimientos de Alimentos y Bebidas**

No	Razón Social	Ubicación	Categoría	Plazas
1	Restaurante la giralda	Avenida Macas y Panamericana sur	No cuenta con categoría	80
2	Restaurante Oasis	Montalvo y Panamericana sur	No cuenta con categoría	60
3	Restaurante Arco Iris	Comunidad de Atillo, Cebadas	No cuenta con categoría	20
4	Chuza Longa House	Cabecera cantonal en el barrio 24 de mayo calles García Moreno y 5 de junio	No cuenta con categoría	30
5	Saskines los	Comunidad de Atillos, Cebadas	Tercera	32
6	Adamary	Cabecera cantonal, García Moreno y 5 de junio	Cuarta	40
7	Quinta Atukchaka	Comunidad Oriente, sector Ichubamba, vía a Macas	Cuarta	32
8	Mercado de la plaza 24 de mayo	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	5
9	Mercado Eugenio Espejo	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	8
10	Snack Bar Bachita	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	9
11	Restaurante Aidita	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	5
12	Restaurante Sabor Guamoteños	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	15
14	Restaurante Enriqueta Bonilla Tienda y bebidas Laura Noriega	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	10
15	Panadería La delicia	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	4
16	Snacks Lilia Heredia	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	4
17	Kiosco de la Sra. Beatriz Santillán	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	8
18	Herlinda Huilcapi	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	10
19	Kiosco de la Sra. Enriqueta Bonilla	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	8
20	Kiosco de la Sra. Lida Proaño	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	8
21	Kiosco de la Sra. Martha Guahpa	Cabecera cantonal	No cuenta con categoría	8
22	El Cebadeñito	Cebadas	No cuenta con categoría	8

23	<b>Restaurante Buena comida</b>	Panamericana Sur y Montalvo	No cuenta con categoría	30
24	<b>Restaurante el Charro</b>	Panamericana Sur y Montalvo	No cuenta con categoría	30
25	<b>Restaurante de la Sra. Sara Ramos</b>	Montalvo y Cumandá	No cuenta con categoría	25
26	<b>El Luterano</b>	Montalvo y Juan Dávalos	No cuenta con categoría	20
27	<b>Restaurante El Monito</b>	Riobamba y General Barriga	No cuenta con categoría	15
28	<b>Picantería Gladys Sigüencia</b>	Riobamba y General Barriga	No cuenta con categoría	10
29	<b>Restaurante Sabor Guamoteño</b>	Eloy Alfaro y Simón Bolívar	No cuenta con categoría	30
30	<b>Autenticos manjares de Doña Laurita y mariscos</b>	10 de agosto y Gonzales Suarez	No cuenta con categoría	10
31	<b>Kiosco de la Sra. Manuela Chariguamán</b>	Cebadas	No cuenta con categoría	8
32	<b>Restaurante el Sabor</b>	Cebadas	No cuenta con categoría	20
33	<b>Restaurante María</b>	Cebadas	No cuenta con categoría	20
34	<b>Kiosco</b>	Palmira	No cuenta con categoría	5
35	<b>Restaurante los Palmireños</b>	Palmira	No cuenta con categoría	30

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote (2018)

**Elaborado por:** Proaño (2019)

Según la Unidad de Turismo los prestadores de servicios por lo general atienden desde el jueves al domingo, y solo 2 atienden los días normales, cabe señalar que el día jueves existe la feria en la cabecera parroquial por lo que aumenta 15 salones de comida en la cabecera cantonal, en cebadas ahí cerca de 10 puestos más que atienden de forma informal, y 14 puestos de comida en Palmira que atienden los jueves y domingo. En total dentro del cantón se tiene registrado que existe 71 puestos de alimentación y bebidas.

### 2.1.2.3.3. Tour Operadora

**Tabla 5. Establecimientos de Tour Operadora**

No	Razón Social	Ubicación	Tour
1	INTI SISA art guesthouse	Cabecera cantonal en la calle varga y torres	Visita comunitaria Visita al nevado Chimborazo. Caminata por la laguna de Ozogoché Tour de cabalgata por las comunidades Clases de cocina de comida típica Juegos populares de Guamote Tour por el mercado indígena de Guamote los jueves.
2	Chuza House Longa	Cabecera cantonal en el barrio 24 de mayo calles García Moreno y 5 de junio	Recorrido por las Comunidades de Glate y Sacahuán Tour por el mercado indígena de Guamote los jueves.
3	Atillo turístico	Atillo	Ciclismo de montaña en el C. Lacustre Atillo Cabalgata en el C. Lacustre Atillo Visita al Nevado Chimborazo Recorrido por la feria de Guamote
4	Empresa de Ferrocarriles Ecuador	Riobamba	Tren de la Maravillas que dentro de su itinerario visitan la cosmovisión de Guamote.

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote (2018)

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### a. Transporte

**Tabla 6. Establecimientos de transporte**

No	Razón Social
1	Compañía de camionetas COPASANCAR S. A
2	Compañía de Transporte mixta Unión San Pedro de Guamote Compañía de transporte Línea Gris
3	Compañía de transporte de camionetas CONTRAMIXGUA S.A

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote (2018)

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### 2.1.2.4. Perfil del turista de Guamote

Los turistas nacionales que visitan el cantón son de Guayaquil, Pichincha, Tungurahua, Chimborazo, están en las edades comprendidas entre los 30 – 55 años, son casados de educación universitaria, viajan en su mayoría por vacaciones, visitas a familiares, amigos, además por fiestas del carnaval, gastan diariamente en su visita entre USD 25 dólares (Movilización, alimentación), están interesados en conocer la feria indígena, artesanías,

recorrido en tren, un porcentaje visitan el cantón una vez al año, su tiempo de estadía es de 1 a 2 días; califican a la visita del cantón con regular por el problema de acceso tanto al cantón como atractivos, falta de servicios turísticos e información turística. Califican como excelente por la pureza y conservación que existe en el complejo lacustre Atillo.

Los turistas extranjeros que visitan Guamote son de Francia, Suiza, Australia, Alemania, Bélgica, Estados Unidos, Holanda de género masculino en su mayoría, comprendidos en una edad de 46 – 55 años, seguidos por 31 – 45 años de edad, que viajen en los meses de enero – mayo principalmente los turistas franceses, suizos, holandeses y estadounidenses, de junio – septiembre los turistas australianos, alemanes y holandeses, siendo los meses de temporalidad baja entre octubre y diciembre, y temporalidad alta de enero a junio. Los cuales no tiene información sobre lugares turísticos que visitan en el cantón Guamote y en limitadas personas conocen el destino solo por el viajen en tren, y el mercado indígena de los días jueves, los turistas manifiestan que dentro del cantón no tienen servicios como alimentación, alquiler de bicicletas, caballos, lavandería, comidas calientes, el gasto turístico es de 50 – 100 dólares dentro del cantón y su tiempo de estadía es de 1 – 3 días (Estefanía, 2010, p. 138).

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

### **2.2.1. La epistemología de la gestión**

Para Huergo (2017) Gestionar es una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes miradas, perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficazmente hacia objetivos asumidos institucionalmente y que deben ser adoptados de manera participativa y democrática (p.08).

Existe dos tendencias en las bases epistemológicas de la gestión, la primera el paradigma clásico que aborda la gestión en una perspectiva administrativa; y por otra parte, el abordaje interdisciplinar desde la sociología de la gestión, que contempla una visión de totalidad [contemplando la calidad de vida, el compromiso social y el dominio técnico-científico], y una

vinculación de lo académico a la ciencia, a la comunicación y sus impactos, y la forma como se concibe la dirección como un asunto de utilidad política, de la autonomía, la confianza y la sensibilidad intelectual (Rodríguez & González, 2017, p.15).

Lo anterior implicó ver la posibilidad de un cambio del paradigma tradicional a uno centrado en la ciudadanía y en su participación; lo cual es posible según Romero (2006) si se logra el respeto por la diversidad, la corresponsabilidad en los procesos y la integración tanto en el ámbito interno como en el externo (p.08).

### **2.2.1.1. Gestión en destinos turísticos**

El destino turístico se define como "... la unidad base de gestión [para las políticas turísticas]" Valls (2000) y propone las siguientes características (p.119):

#### **2.2.1.1.1. Un espacio territorial homogéneo:**

Compuesto por un espacio geográfico apto para ser planificado por poseer cierta capacidad administrativa. Teniendo en cuenta que "además de unidades territoriales básicas, los destinos pueden abarcar una o varias naciones; una o varias regiones o estados..." (Valls, 2000, p. 120).

- **Centralidad:** basado en la capacidad que posee el territorio para motivar a los turistas a realizar el desplazamiento hacia el lugar; es decir, las potencialidades del mismo, además de considerar la capacidad de carga.
- **Una oferta estructurada de atractivos:** compuesto por el sistema integrado de recursos, atractivos y empresas encaminado para la satisfacción del turista. Se puede decir, que es la puesta en valor del territorio y su ordenación de acuerdo a las necesidades de los potenciales clientes (Centeno, 2011).
- **Una marca integradora:** el destino debe poseer una imagen marca, la cual debe ser atractiva, donde englobe la oferta y facilite la identificación en diferentes mercados.

- **Una comercialización conjunta:** "resulta imprescindible (...) la presencia de una cooperación vertical en materia de marketing para todo el espacio geográfico del destino, articulada sobre una visión estratégica..." (Brakenbury, 2012, p. 38).

#### **2.2.1.1.2. Gestión y turismo**

Cabrera (2011) manifiesta desde el punto de vista que: El turismo es una actividad que no solamente aborda la parte económica, sino que está ligada estrechamente con la parte humana, cultural y ambiental, y todos estos componentes forma la identidad social colectiva de un territorio, trayendo así la conservación del mismo (p. 107). El turismo durante el siglo XII era abordado desde el punto de vista semiológico y semántico, que surgió en Inglaterra por los viajes de descanso que realizaban los campesinos; por lo que, en el siglo XIX, aparece el turismo como una forma de ocio generando complejidad en la sociedad y originando nuevas formas de organización turísticas.

En esta época ya existía los viajes estructurado por un paquete, siendo la modalidad dominante los productos de sol y playa, llamado "turismo de playas", el cual prevalece desde la segunda guerra mundial, dando como consecuencias que se destruyan los lugares, no tenga ninguna planificación y sin diversificación para el consumidor (Manzon, 2001).

En la década de 1990, se observa un comportamiento diferente del turista, en donde se centran por otro tipo de turismo como cultural, religioso, ecoturismo, entre otros, buscando ambientes planificados y gestionados adecuadamente, en este contexto los destinos se están centrando en estrategias adecuadas para cubrir las nuevas demandas.

"Desde este punto de vista, que hubo una etapa en la vida del ser humano en que la palabra turismo no significo absolutamente nada; es una etapa a-turística, cuyos hechos sociales de desplazamiento fueron turísticos, pero la historia nos muestra como posteriormente se dio una etapa de hechos sociales de desplazamientos que constituye los antecedentes del turismo; en esta pues, una etapa pre-turística. Hoy en día, se vive en una época en la cual los hechos sociales

de desplazamiento para la recreación y el descanso son llamados efectivamente hechos turísticos” (Acosta & García, 2018, p. 228).

Es así que el turismo es una representación transversal y multidisciplinarias, que actualmente se encuentra en discusión a legitimidad del turismo como ciencia o como interdisciplinar, pero existen varios autores que consideran que es una ciencia que a futuro se situará como disciplina científica. Sin embargo, desde el paradigma positivista de la ciencia, el turismo carece de toda base epistemológica para ser categorizada como ciencia. El Positivismo es una doctrina del pensamiento científico que defiende que el conocimiento científico solo es posible a través del razonamiento físico y cuantitativo de los objetos que constituyen el universo.

Los objetos de estudio deben ser fácticos, es decir, hechos reales y concretos, de lo cual se elaboran teorías y leyes científicas, expresadas únicamente en lenguaje matemático (Cabrera, 2011, p. 325).

El crecimiento sostenido que ha tenido el turismo actualmente, registrado por los índices de demanda y oferta turística han dado como resultado la necesidad de crear sistema de procesos de gestión del turismo, para poder garantizar la calidad del servicio en un destino turístico donde se realiza las actividades de producción y consumo, que afecta la parte ambiental, social, cultural y económico. Los destinos son espacios donde se entrecruzan otros dos sistemas más amplios: el turístico y el geográfico, que debe ser interpretado, planificado y gestionado, atendiendo tanto a sus elementos individuales (propios) como también a las interacciones con otros elementos (Rodríguez, 2011).

Existe varios criterios sobre la gestión turística en un destino, porque se conjugan elementos como es la gestión gastronómica, comunitaria, agroecológica, deporte – aventura, facilidades turísticas, alimentación, entre otras ramificaciones que se desarrollan en un destino turístico, el cual tiene diferentes conceptos y perspectivas dependiendo del lugar de estudio, “siendo

necesario e importante una gestión y planificación que no puede reducirse a un simple ordenamiento territorial, ni tampoco, sólo al estudio del ámbito natural y los impactos que el turismo puede provocar en el mismo” (Rodríguez, 2011, p. 15).

La gestión turística es todavía un término que no es adaptado comúnmente en un destino turismo, por el escaso fundamento en el conocimiento científico que logre implantar procesos de gestión y planificación acorde a los papeles que desempeñan los destinos. Es necesario, conocer que en un territorio se encuentran diversas estructuras empresariales, por lo tanto, es preciso contar con un proceso de negocio turístico que contribuya a una organización adecuado, siendo la gestión un elemento que coordine a los actores presentes en un territorio para poder mostrar al visitante un ambiente donde prime la adecuada fluidez y armonía necesaria en toda operación turística (Rodríguez, 2011, p. 16).

El destino turístico requiere de una planificación adecuada que ayude a gestionar correctamente el territorio, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos y manejar adecuadamente los espacios y tiempos específicos planteados. El territorio turístico está formado por productos y servicios que se ofertan a los turistas, por lo que, la tarea fundamental es lograr la coordinación de sus gestores para integrar los recursos, bienes, servicios, equipamiento e infraestructura, para que se diseñe una planificación común y se realice una gestión coordinada de todo ese sistema (Andrade, 2008, p.52).

Para realizar la gestión del territorio debe contar con una organización y un plan que ayude a la gestión del mismo, con una estructura horizontal, es necesario conocer que el gobierno local tiene competencias en el ámbito de desarrollo dentro de los Planes de desarrollo y ordenamiento territorial, al igual de políticas sectoriales, por lo tanto, la gestión debe ser realizado por parte del ente gestor, es decir, la unidad de turismo a cargo dentro del territorio con la colaboración de las distintas instancias de gobierno, para que pueda lograr la integración y coordinación de todos los agentes que intervienen en el desenvolvimiento del turismo.



“La gestión de los destinos ha experimentado una gran evolución en los últimos años. Los organismos territoriales de gestión turística se han convertido en responsables de la coordinación, la promoción, la creación de productos, el marketing y el desarrollo de dichos destinos, así como de la información turística que se proporciona en ellos. Este tipo de órgano responde de un modo más adecuado a los objetivos generales y a los desafíos que enfrenta el turismo” (Ejarque, 2005,p. 119).

Dentro del Ecuador, los destinos turísticos, se encuentran incipientes sin herramientas para una adecuada planificación y gestión, siendo la actividad turística en los últimos años un eje estratégico que desarrolla la parte económica y social, dentro de las diferentes teorías y perspectivas sobre la gestión y el turismo, Ecuador es un país donde se puede evidenciar la interdisciplinaridad de las diferentes ciencias que ayudan en el turismo.

### **2.2.2. Epistemología del Desarrollo Turístico**

Para Ossipowe (1951) “La noción de turismo es tan compleja como definir el color del viento”. Constituye uno de los tópicos que demuestran lo complejo e inestable que es la realidad del turismo. La frase alude con ironía a que la doctrina convencional no consigue ofrecer una interpretación convincente de la realidad.

El turismo al entorno del tiempo ha ido acumulado distintas doctrinas, pero el fin básicamente se centra en conocer el gusto y la preferencia del turista. Es así que se debe generar el conocimiento científico explicando el fenómeno del turismo actual y del desarrollo del mismo en el tiempo (Aranibar, 2016).

Entendiendo que los estudios en turismo son recientes, si se los confronta con el progreso de otras ciencias sociales, pues solo han pasado poco más de “ciento veinte años desde que apareció la obra de Stradner en 1884, quien se ocupó por primera vez del estudio de los establecimientos y medios de prestación de servicios” (Chalar, 2011).

Los primeros estudios turísticos se dieron en el período neoclásico en el cual se despliega la economía como ciencia poniendo especial énfasis en la demanda, el consumo y los consumidores, así como el papel que el turista juega en la economía. Dentro de este contexto, se analizó la relación económica entre la oferta y la demanda bajo la premisa de que las acciones de los productores deben maximizar las ganancias y los consumidores la utilidad. Se realizaron los primeros estudios de turismo por parte de J. Stradner (1884) y H. Von Shullen (1911), que se centran en crear las bases del análisis de la demanda turística; y en 1942, con la obra de Hunziker & Krapf (1942), se desarrolla la "doctrina general del turismo" articulando los elementos objetivos con los subjetivos.

A partir de estos estudios los docentes investigadores de las universidades alrededor del mundo comenzaron a analizar el desarrollo turístico, pero han sido incipientes en estos últimos años, donde estos estudios estuvieron relacionados con las tendencias del mercado turístico y las políticas públicas que adoptan los gobiernos, todo esto para lograr que el turismo sea una parte fundamental en el crecimiento y desarrollo económico de un país.

Esta preferencia marcó a los estudios en turismo que se han publicado, por lo que es posible agruparlos en tres grandes categorías: estudios estadísticos, de marketing y de corte sociológico. En líneas generales, el campo del turismo mostraba que la investigación y los conocimientos se limitaban a describir cuantitativamente variables (origen de los turistas, gastos, niveles de ocupación en los diferentes destinos entre otros) y no tenían marcos metodológicos y conceptuales de referencia (Chalar, 2011).

A partir de la década de los 90, el turismo se encuentra en una nueva etapa que se le llama "de reconstrucción epistemológica", para Carrizo, Espina, & Klein (2004), esta cambia el pensamiento simple al pensamiento complejo; de conflicto de viejos y nuevos paradigmas; de encrucijada intelectual; de post-crisis y revolución de paso del pensamiento lineal al pensamiento complejo, a la investigación social de segundo orden (p. 89).

El desarrollo turístico, tiene varios enfoques, pero no existe nociones teóricas para explicarlo, pero en diferentes estudios revela la contribución del desarrollo turístico en el ámbito nacional, regional y local, donde se manifiesta una hipótesis importante que señala que la planificación turística es la base para que existe mayor desarrollo y contribución a las comunidades receptoras. Actualmente, este análisis parece continuar en relación al imperativo de la globalización: ser competitivo, asumiendo que a mayor competitividad mayor nivel de desarrollo (Varisco, 2008).

Las características esenciales del turismo es que no se presenta de manera aislada sino en grupo dentro de un espacio específico, donde se encuentran relacionadas las actividades, materia prima necesaria para el desarrollo de esta actividad. Los modelos de desarrollo turísticos son diferentes y centrados en aspectos particulares, mientras otros se pueden basar de una concepción integral. En donde Santana Turégan (2003) propone tres formas de entender el desarrollo turístico: desde un enfoque urbanístico – geográfico; un enfoque socio – antropológico; el enfoque socio – económico. El modelo mencionado responde a un enfoque estricto que sirve de análisis, y representa los enfoques del turismo que son el geográfico – espacial; el socio – antropológico y el socio – económico.

#### **2.2.2.1. Modelos de desarrollo turístico en Latinoamérica**

Según Molina (1991), desarrollan dos modelos de desarrollo turístico integrales a nivel de Latinoamérica como son:

**Modelo de la industria turística:** considerada un modelo de evolución que hace referencia al tiempo libre como el punto de partida. La preferencia es las actividades de ocio responde al incremento del tiempo libre y los ingresos, permitiendo al turismo fortalecerse y acceder a un bienestar a nivel espiritual mediante el contacto con el medio para cubrir sus necesidades. Este modelo responde a la motivación que tiene un turista para visitar un lugar y desconectarse de las actividades diarias. A nivel Ecuador se puede decir que este modelo es cubierto por varias

agencias de viajes alrededor del mundo, en donde ofertan diferentes destinos del país: la concentración de lugares turísticos rurales, la conservación de bosque y medio ambiente, son opciones en las cuales un turista se siente motivado. El modelo se centraba en generar ingresos económicos, favoreciendo al desarrollo del país receptor, pero la realidad no genera recursos porque los pagos y la oferta eran de empresas mayoristas y con capitales del exterior, haciendo que las utilidades salgan al extranjero y limitando el desarrollo local.

**Modelo de la artesanía turística:** La artesanía como actividad tradicional es una expresión de la tradición y de la cultura popular de los pueblos o destinos turísticos (Rural empresarial, 2016). La artesanía ha sido una actividad primordial que ha servido como ayuda a diversas áreas del entorno rural y que con la industrialización ha quedado relegada a un segundo plano. La característica de este modelo es la espontaneidad, que está relacionada con la falta de planificación de productos, la falta de coordinación, calidad, servicio al cliente se convierte en un limitante al momento de ofrecer un producto estructurado, en donde también se discute los beneficios directos que pueda obtener el sector basándose en este modelo, por las experiencias van hacer limitadas al igual que la contribución al desarrollo.

#### **2.2.2.2. *El turismo como medio de desarrollo***

Incluir al turismo dentro de estrategias de desarrollo nacional es una política que se generó a partir de la década de los 60, en coincidencia con el período desarrollista latinoamericano, donde los efectos esperados eran la generación de ingresos, empleo y dinamismo productivo, relacionado con el paradigma de desarrollo centrado en tres características:

- Evolucionista porque el subdesarrollo es una etapa previa a la categoría en vías de desarrollo que confluye en los niveles de renta de países industrializados, y el turismo un motor para transitar en el proceso.

- Es reduccionista porque el desarrollo se mide con el crecimiento del PBI, contribuyendo al desarrollo nacional si crece la oferta y la demanda, medidas en cantidades de plazas y turistas respectivamente, generando la mayor cantidad de ingresos posibles.
- Es acrítica porque reproduce el interés a grandes corporaciones y emprendimiento, intentado copiar modelos que satisfaga necesidades de turismo estandarizado (Varisco, 2008).

Los efectos económicos del turismo, en el ámbito nacional y local, son positivos y negativos, y para ambos casos existe elementos que son relevantes de evaluar de manera equilibrada en el turismo con es: el nivel de dependencia estructural de los países en vías de desarrollo respecto a la integración horizontal y vertical de empresas extranjeras, grado de dependencia de la cuota de mercado, la comercialización por parte de operadores, factores de producción (Palomo, 2015).

El desarrollo turismo nacional perdió vigencia, por los cambios de contexto y paradigma socioeconómico, actualmente está siendo considerado a nivel nacional, local y regional como parte de una competencia que tienen los GAD con el fin de generar economía, pero se encuentra de forma incipiente en nuestro país porque no es una actividad que genere riqueza y auto sustento a una localidad, pero forma parte de los discurso de los gobiernos en turno con el fin de ser una de los ingresos importantes del país, pero concibiendo un desarrollo turístico sostenible.

### **2.2.2.3. *Desarrollo turístico sostenible***

En 1988 la Organización Mundial de turismo propone el turismo sostenible, como respuesta a los impactos negativos generados por la actividad turística no planificada, además de gestionar los recursos de manera sostenible y tomando en cuenta el cambio del gusto de la demanda que se centra el mejorar la calidad ambiental.

En América Latina el turismo sostenible es una herramienta estratégica en el desarrollo económico local y nacional. Por un lado, el turismo supone una gran oportunidad en algunas zonas urbanas y rurales, en las que no existen otras alternativas de actividad económica. A su vez, como parte del sector servicios, ofrece más oportunidades para el surgimiento de empresas locales. El sector requiere de fuertes inversiones en infraestructura y equipamientos, también utiliza mano de obra de forma intensiva por lo que ofrece numerosas oportunidades de trabajo y negocio, indistintamente para hombres, mujeres y jóvenes.

Una de las debilidades en la región es la insuficiente participación en la toma de decisiones a escala global, lo que ha motivado que los mejores proyectos e iniciativas se generen desde el mundo de la cooperación angloparlante, basada en la idea de "sustainable tourism", más que en el turismo sostenible, lo que lleva a pensar el desarrollo turístico en América Latina sin considerar las particularidades y sin que se creen condiciones para incrementar la participación de individuos y organizaciones en esa tarea (Perez, 2013). Crear iniciativas innovadoras en Latinoamérica ayudará a los países a sus niveles económicos.

Ecuador actualmente puso al turismo como una prioridad nacional, para comenzar a trabajar en el desarrollo turístico del país, donde los ministerios tienen dentro de sus líneas estratégicas el turismo. El país es reconocido por realizar turismo consciente, es uno de los pioneros del turismo comunitario, y el primero en tener derechos para la naturaleza expuesto en su constitución, por esta razón ha logrado posicionarse a nivel internacional, ofreciendo productos de naturaleza y cultural, abriendo un camino a la sostenibilidad, al respeto y al desarrollo colectivo de las comunidades, fortaleciendo las raíces ancestrales y cuidando la cosmovisión con la finalidad del alcanzar el Buen Vivir (Vela, 2012, pág. 40).

## **2.3. Base Teórica/Estado del Arte**

### **2.3.1. Gestión**

#### **2.3.1.1. Definición**

La gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado. Gestión se relaciona con el término inglés Management, que fue traducido inicialmente al español como administración y actualmente se lo conoce como gestión de organizaciones, referida al “conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica” (Farjado, 2005).

Según manifiesta Sanches (2017) La gestión se compone de acciones que orientan al logro de los objetivos de una institución; a través, de la observancia y la aplicación del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (p.38). Otro autor manifiesta que es “la acción y efecto de realizar tareas – con cuidado, esfuerzo y eficacia - que conduzcan a una finalidad” (Heredia, 1985, p. 25). Para Loren (2000) La gestión se asimila al manejo cotidiano de recursos materiales, humanos y financieros en el marco de una estructura que distribuye atribuciones y responsabilidades y que define el esquema de la división del trabajo

Julia Mora (2007) y Restrepe (2008), citada por Uribe, (2016) plantea dos niveles de gestión: uno lineal o tradicional, sinónimo de administración, según el cual gestión es “el conjunto de diligencias que se realizan para desarrollar un proceso o para lograr un producto determinado” y otro que se asume como dirección, como conducción de actividades, a fin de generar procesos de cambio (p.02). Según Chiavenato (2016) la gestión es “el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos.”

En base a los conceptos anteriores, y de acuerdo a los fines de la investigación, se puede decir que la gestión es un conjunto de procesos y acciones que están en base de la administración, que se centran en el manejo de los recursos de una institución con fin de lograr el cumplimiento de las estrategias de la organización, siempre basados en la planificación, organización, dirección y control.

### 2.3.1.2. *Características de la gestión*

- **Planificación:** Según Roche (2005) es el proceso de preparación de un conjunto de decisiones para actuar en el futuro, orientado a lograr los fines con medios óptimos. Es importante determinar lo que se va a implementar, la planificación debe ser minuciosa, precisa y clara con objetivos cuantificables.

Para ello la empresa puede hacer uso de políticas, campañas o programas, teniendo en cuenta que es un proceso continuo orientado hacia el futuro, que se centra en la toma de decisiones y como herramienta de orientación (Enciclopedia de características, 2017).

La planificación es repetitiva: incluye pasos o fases que se suceden. Es un proceso que forma parte de otro mayor: el proceso administrativo (Sanches, 2017, p. 58). Esta constituye la parte modular para realizar una adecuada gestión porque permite la asignación de recursos para que a medida que se gestiona lo planteado en la planificación se convierte en realidad, esta se encuentra ligada a las demás funciones que son la organización, dirección y control.

- **Organización:** Según Ríos (1997) “Un sistema de actividades independientes que abarcan por lo menos varios grupos primarios y generalmente caracterizados a nivel de la conciencia de los participantes por un alto grado de dirección del comportamiento hacia fines que son objeto de conocimiento común”.

Es imprescindible una correcta organización. Para ello la empresa puede hacer divisiones en diferentes unidades directivas. Cada unidad directiva posee sus ejecutivos y empleados.



Con frecuencia una unidad tiene objetivos a cumplir para con el objetivo específico o central que tenga la compañía (Enciclopedia de características, 2017).

Cabe destacar que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión. Las organizaciones funcionan mediante normas que han sido establecidas para el cumplimiento de los propósitos (Pérez & Merino, 2008).

El objetivo primordial de la organización es lograr una coordinación y optimización de las actividades, para que todo resulte más sencillo para clientes y trabajadores.

- **Dirección:** Para Joel Lernes & Baker, citado en Sanches (2017) la dirección consiste en: Dirigir las operaciones, mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener productividad mediante la motivación y supervisión (p. 63).

La dirección es importante porque se encarga de poner en marcha los lineamientos establecidos en la fase de planificación y organización, la calidad se refleja en el logro de objetivo.

- **Control:** El control puede definirse como la evaluación de la acción, para detectar posibles desvíos respecto de lo planeado, desvíos que serán corregidos mediante la utilización de un sistema determinado cuando excedan los límites admitidos (Santana, 2017).

El objetivo es asegurar el cumplimiento de los objetivos básicos de la organización. Lo que requiere tener conocimiento de las acciones que se ejecutan, la correlación existente entre estas acciones respecto al objetivo y la eliminación de los obstáculos que puedan trabar el logro de las metas establecidas (Santana, 2017).

Consultadas las características de la gestión muestra que el pilar fundamental para gestionar una organización o institución pública o privada es contar con una planificación que es la herramienta de orientación para alcanzar los objetivos propuestos, la cual trabaja de manera coordinada con la organización y dirección para que todo lo que se encuentra

especificado en la planificación se cumpla, y en el caso de algún imprevisto se soluciona hasta alcanzar la calidad de los procesos.

### **2.3.1.3. Tipos de gestión**

Según Benavides (2011) divide a la gestión en lo siguiente:

- **Gestión Social:** Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
- **Gestión de Proyecto:** Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.
- **Gestión de Conocimiento:** Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.
- **Gestión Ambiente:** Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.
- **Gestión Turística:** Es un proceso que se encuentra en base a la planificación de un destino turístico con el fin de crear productos turísticos que contribuyan al sector económicamente y además se mantenga con estándares de conservación, para que se gestione de manera sostenible.

### **2.3.1.4. Gestión Turística**

La gestión de un destino turístico implica que los actores públicos o privados manejen directrices de organización local turística, como también la comunicación de destino turístico,

relacionados con cualquiera de los subsectores básicos (alojamiento y manutención, intermediación, transporte o actividades complementarias), trabajen de modo coordinado para la construcción de estrategias para los diferentes productos turísticos (Salas, Font, & Suárez 2016).

#### ***2.3.1.4.1. Características de la gestión turística***

- **Organización local turística:** La municipalidad ha venido impulsando al turismo como un factor que inciden en el desarrollo económico, cultural y patrimonial de la gestión territorial, creando la competencia en el turismo en donde los cantones son los encargados de planificaciones o planes de desarrollo turístico con el fin de traer beneficios al territorio. Los Municipios deben poseer financiamiento, además de tener una legislación precisa para la competencia en turismo. Dentro de la constitución del Ecuador se establece la creación de mancomunidades por parte de los municipios con el fin que impulsen el alcance del desarrollo económico y social de las poblaciones que las compongan.

Las mancomunidades son modelos de gestión desde lo local - territorial, con ámbitos territoriales diversos y amplios; no reemplazan a otras entidades de Gobierno, ni tampoco se limitan al ámbito de una Municipalidad, en cuya voluntad asociativa reposan. La importancia es que son reconocidas por la constitución y fomentan la participación para trabajar conjuntamente y superar problemas económicos, sociales e impulsar programas de ayuda social (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, 2016, p.117).

Los destinos presentan situaciones particulares que requieren una estructura organizacional acorde a las necesidades locales. Las políticas públicas están ligadas a las capacidades con que cuenta el organismo local de turismo; es por ello que se considera prioritaria tanto su organización como el empleo adecuado de los recursos. El organismo debe contar con herramientas que le permitan una ejecución presupuestaria eficiente y alineada a las

políticas de gobierno, y que la misma sea evaluada a la luz de los objetivos planificados (Comisión Interdisciplinaria y plurisectorial, 2016).

- **Planificación:** Cuando un destino turístico desea impulsar el turismo, es imprescindible la formulación de un Plan Estratégico como marco general que constituya la referencia para todas las actuaciones, con un alcance temporal extenso y que establezca las bases y estrategias de actuación futura. Este se convierte en el marco para gestionar dentro del territorio (Comisión Interdisciplinaria y plurisectorial, 2016).

Este plan debe contar con la participación de los actores que le interesan el desarrollo turístico, porque es necesario realizar un análisis estratégico del destino para conocer la situación actual y potencial de la actividad turística en el territorio. La planificación debe contar con un diagnóstico del territorio, la información útil para esto es el diagnóstico de los Planes de Ordenamiento Territorial de la Municipalidad y se lo podrá complementar con otras fuentes de información y de investigación a encontrarse en el Ministerio de Turismo, Cámaras de Turismo, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, Organizaciones no Gubernamentales, entre otras. El cual se basa en levantar la línea base del sector turístico cantonal que debe estar estructurado por el análisis del entorno que se encarga de describir situación ambiental, económica, social, política, y patrimonio -cultural relevantes del cantón (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, 2016, p. 120).

Como segundo punto se considera el análisis de la situación turística, esta debe contener un análisis de todo lo relacionado con el desarrollo turístico del cantón; así se determina la situación actual y potencial de este sector. Se incluye un levantamiento de sitios, atractivos, análisis de oferta y demanda. Todo esto servirá para determinar el plan de trabajo dentro del territorio y el plan de acción que incluye la gestión turística del destino.

La planificación estratégica y el plan de acción se encargará de definir la visión del destino, el posicionamiento deseado, así como las estrategias y sus objetivos para alcanzarlos,

posteriormente la implementación operativa que es la encargada de definir el grupo especializado para realizar la implementación del plan y por último se encuentra el desarrollo de indicadores de resultado del plan el cual permitirá establecer indicadores específicos y contar con personal capacitado en control de gestión para medir, auditar y evaluar el cumplimiento de las metas y retroalimentar el plan.

- **Normativa Turística y Fomento de Inversiones:** Es necesario conocer la normativa turística para saber los campos de actuación y limitaciones de las mismas por lo que es importante contar con un marco normativo claro, al igual que las competencias que tiene el municipio para desarrollar acciones adecuadas. El municipio debe trabajar de manera coordinado con los prestadores de servicio para poder llegar a desarrollar un turismo sostenible y obtener por lo tanto mejores resultados en la parte de implementación. Para lograr esto en el sector el gobierno de turno debe tener estrategias claras para incentivar la inversión turística en el sector.
- **Gestión de Conflictos y Crisis con turistas y con actores públicos.** Se debe tener en cuenta que los funcionarios y administradores públicos tiene diferentes problemas lo que causa que se genere una mala atención, por lo que es necesario contar con una planificación que contribuya a tener lineamientos de actuación ante crisis que se generen en el destino turístico. La experiencia de Resolución Alternativa de Conflictos frente a problemas suscitados en la prestación de servicios turísticos, se ha mostrado como un medio eficaz y ágil en la experiencia internacional, y permite minimizar los impactos negativos que tales circunstancias generan. Para ello, el Organismo Local de Turismo debe incorporar las siguientes directrices: Plan de gestión de crisis y un plan de gestión con turistas (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, 2016, p 122).
- **Participación ciudadana:** La innovación en la gestión turística no solo se centra en tener una buena relación entre el gobierno y el sector privado, sino también alcanzar una

participación pública más activa que afectan de manera positiva en la vida de la comunidad local. La participación ciudadana es la capacidad de los ciudadanos para intervenir de diferentes maneras en asuntos públicos. Es necesario siempre la participación de los ciudadanos que son el ente gestor del turismo y contribuyen de manera positiva en el desarrollo turístico de la comunidad, y pueden tener una respuesta adecuada o refutar sobre las iniciativas que se propongan; además de validar los planes elaborados, con lo cual éstos tendrán mayores probabilidades de concretarse que otros en los que la participación ciudadana no ha existido (Altés, 2008).

#### **2.3.1.5. Ordenamiento Territorial**

Es una disciplina científica, una técnica administrativa y una política concebida como un enfoque interdisciplinario y global, cuyo objetivo es un desarrollo equilibrado de las regiones y la organización física del espacio, según un concepto rector. La Planificación Territorial incluye normalmente una normativa, con fuerza de ley, que regula el uso del territorio, definiendo los usos posibles para las diversas áreas en que se ha dividido el territorio, ya sea el país como un todo o una subdivisión político-administrativa del mismo.

A partir de la Constitución del año 2018, se expone el primer sistema nacional de planificación. Este, de manera pionera en el país, incorpora el ordenamiento territorial como política de Estado a aplicarse de manera coordinada en todas las unidades de administración territorial (López, 2015).

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos aprobarán sus planes de desarrollo y ordenamiento territorial, según corresponda, en el plazo máximo de 9 meses, contados desde la posesión de sus máximas autoridades. Los planes provinciales y parroquiales se aprobarán en el plazo máximo de 5 meses, contados desde la posesión de sus máximas autoridades (Concejo Nacional de Planificación, 2014).

La historia de la planificación del desarrollo del Ecuador de plantear a la territorialización de la política pública y al ordenamiento territorial como política de Estado. El ordenamiento territorial es parte importante de una materialización de las políticas de desarrollo, que debe apuntar a romper los desequilibrios regionales. El ordenamiento territorial es una política pública y, en el caso ecuatoriano, este ha surgido con una enorme fuerza como instrumento de canalizar el proyecto político de un gobierno que en sus planteamientos teóricos, es hasta revolucionario. Sin embargo, el territorio no se puede concebir sin su población y sus relaciones de apropiamiento, de poder. Y es justamente esta dualidad del uso del territorio por parte del Estado, de objeto y recurso, lo que hace que la población y sus autoridades locales no logren alinearse con todo lo que los sistemas nacionales de planificación proponen.

#### **2.3.1.6. Planificación**

Planificar y gestionar son términos elásticos dentro de las ciencias sociales. En general, planificar supone desplegar diversas estrategias, saberes y métodos con intención de influir en el futuro, partiendo siempre de un principio más o menos cercano a la lógica de la racionalidad (Velasco, 2016).

La planificación turística es un proceso racional u ordenado para alcanzar el crecimiento o el desarrollo turístico, donde Osorio (2016) cita a Molina (1986), Dodfrey y Clake, (2000).

La planificación turística posee diferentes escalas: internacional, nacional, regional, local. También existe un significado directo que “La planificación es fundamental para alcanzar el éxito en el desarrollo, gestión y manejo de la actividad” (Organización Mundial de Turismo 2004).

La planificación turística es fundamental para el desarrollo de la actividad turística ya que se encarga de garantizar la integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente locales; por otro lado, la adecuada satisfacción de la demanda turística,

elemento indispensable para la viabilidad y posibilidad económica de los proyectos turísticos de competencia creciente (Ricaute, 2012).

La planificación turística dentro de un territorio es fundamental porque se encarga de trabajar bajo los pilares de la sostenibilidad que son la parte económica, social, cultural y medio ambiente con el fin de lograr un desarrollo turístico exitoso.



### 2.3.1.6.1. Enfoques de la planificación turística

**Tabla 7. Enfoques de la Planificación Turística**

<b>Enfoque</b>	<b>Supuesto y actitudes relacionadas</b>	<b>Definiciones de los problemas de planificación turística</b>	<b>Ejemplos de métodos</b>	<b>Ejemplos de modelos relacionados</b>
<b>Desarrollista</b>	El turismo es bueno por naturaleza Los recursos naturales y culturales explotados La industria como la única con conocimientos El desarrollo definido en parámetros empresariales	Cuantos visitantes pueden ser atraídos y alojados Como hace frente a los obstáculos Como convencer a los residentes del beneficio del turismo	Promoción Relaciones publicas Publicidad Mercados emergentes	Predicciones de la demanda
<b>Económico</b>	El turismo desde la perspectiva industrial El turismo crea empleo, motivar el desarrollo regional, vencer las disparidades economías Los planificadores como expertos Desarrollo definido en términos económicos	El turismo considerado factor de desarrollo Brinda beneficios y crea fuentes de empleo Influenciado en las elecciones del consumidor Provee valor económico a las externalidades y a las propuestas de conservación		
<b>Comunitario</b>	Necesidades del control local Búsqueda del desarrollo equilibrado El planificador como facilitador más que experto Desarrollo definido en términos socio culturales.	Como fomentar el control comunitario Comprender las actitudes locales hacia el turismo Comprender los impactos del turismo en la comunidad Impactos sociales	Concienciación y educación Desarrolla comunitario Encuestas sobre actitudes Valoración del impacto social	Visión ecología de la comunidad Capacidad de carga Cambio actitudinal Social
<b>Sostenible</b>	Integración de los valores sociales, ambientales y económicos Planificación del turismo integrada con otros procesos de planificación Planificaciones holísticas Preservación de los procesos ecológicos esenciales Protecciones de la herencia humana y biodiversidad Equidad inter e intergeneracional Logro de una mejor equidad de la justicia y las oportunidades entre países La planificación y política como argumento Planificación como proceso Planificación e implementación como las dos cara de la misma moneda	Comprensión del sistema turístico Ajustar las metas, objetivos y prioridades Lograr un ajuste entre las administraciones y estas con el sector privado Sistema integrados y cooperativos de control Comprender la dimensión política del turismo Planificar un turismo que conecta las necesidades locales y el éxito comercial en un mercado competitivo Los cambios suceden en un ámbito multiseccular	Planificación estratégica como mejor aproximación Aumento de la conciencia por parte de los productores y consumidores Aumento de la conciencia por parte de los residentes Entrada de actores en el proceso Análisis de las políticas Investigación evaluativa Economía política Análisis de las aspiraciones Inspecciones de los actores	Modelos de sistemas Modelos integrados enfocados en los lugares y en los enlaces y relaciones entre ellos. Recursos como elementos culturalmente construidos Percepción del medioambiente Asunto ecológico Organizaciones del conocimiento Gobernanza
<b>Estratégico</b>	El turismo funciona bajo influencias constantes Enfoque prospectivo dinámico y creativo de la planificación Definición de la política turística como un todo interrelacionado La planificación es capaz de adaptarse ante contextos cambiantes e inciertos	Conciliar la oferta de los destinos con las necesidades de la demanda Comprender el entorno en el que el turismo se desenvuelve Establecer estrategias y planes Adaptar los medios existentes a los objetivos trazados Solucionar las debilidades del destino Definir posibles escenarios futuros	Estudio de oferta- demanda Análisis de la competencia y del mercado potenciaciones de la competitividad de los destinos Análisis DAFO	

**Fuente:** Getz (1987) Hall C.(1998) Hall C. (2000) Hall & Page (2010) Osorio (2006) Phillips & Moutinho (2014) Ricaurte (2009) Simancas(2016) Arnandis (2018)

### ***2.3.1.6.2. Planificación Estratégica***

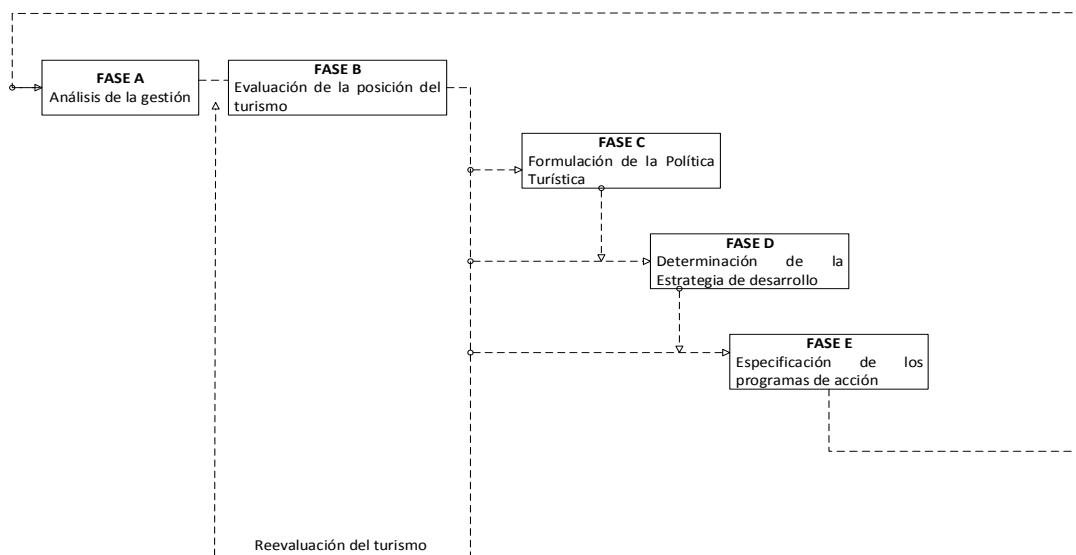
La planificación estratégica turística se enfoca en la organización del destino turístico, como en el aprovechamiento de las fortalezas internas y oportunidades externas del entorno (análisis FODA) mientras que la planificación tradicional se enfoca en la resolución de un determinado problema en vez de servir adecuadamente como una herramienta al servicio de la organización del destino turístico (Entorno Turístico, 2015).

La planificación estratégica se orienta y define los actores que van a incidir en el desarrollo turístico del sector, promoviendo el trabajo en conjunto con el fin de integrar a la localidad y contar con una planificación que conste de estrategias y acciones para lograr que el destino tenga impactos positivos.

La planificación es una herramienta que logra obtener resultados después de un largo tiempo, es por esta razón, que las estrategias planeadas deben ser medidas a los cinco años como mínimo y máximo 15 años. En lo referente de una a un corto plazo de dos años, y como mediano plazo es un lapso de cinco años. Los tiempos establecidos se dan a base de los planes a nivel global.

### ***2.3.1.6.3. Proceso de la Planificación Estratégica Turística***

El proceso de planificación contempla las condiciones básicas y particulares, porque el planeamiento estratégico implica, fundamentalmente, decisiones en cuanto a tres aspectos básicos: definición de los objetivos y formulación de la política, determinación de la estrategia de desarrollo y la especificación de los correspondientes programas de acción.



**Ilustración 3. Esquema de la Planificación Estratégica**

**Fuente:** Acerenza (1970)

**Fase A: Análisis de la gestión:** En esta fase es necesario realizar un análisis de la gestión actual del turismo de acuerdo al plan turístico planteado en el municipio y en caso de no existir se deberá realizar el análisis con los gestores del turismo de la localidad, donde se debe analizar: la significación económica del turismo, las repercusiones sociales y/o culturales a que éste pudiera haber dado lugar, su impacto sobre el medio ambiente natural y, eventualmente, su significación desde el punto de vista político.

En esta fase es necesario recabar información sobre los aspectos negativos que pudieran haberse presentado como consecuencia de su desarrollo. Sin un conocimiento previo en relación a la significación del turismo en cada uno de los campos anteriormente señalados, no sería posible afrontar con éxito los trabajos correspondientes a la segunda etapa, la cual constituye, sin duda, la fase fundamental de todo el proceso, porque en esta fase es donde se determinará las estrategias que guiarán a la planificación de la actividad turística.

**Fase B: Evaluación de la posición del turismo:** En esta fase se debe realizar la evaluación de los objetivos del turismo en el marco de: las prioridades nacionales de desarrollo, que se basa en conocer como el organismo nacional apoya económicamente al sector, es necesario

que la planificación esté ligado a nivel nacional, el sector o los sectores de la comunidad involucrada en el mismo que se debe basar en conocer las repercusiones positivas o negativas de las comunidades que se dedican al turismo, y la industria turística, es decir los prestadores de servicio y su impacto en el turismo.

**Fase C: Formulación de políticas turísticas:** Es necesario realizar primero un análisis de los campos alternativos de desarrollo y el tipo de turismo, con el fin de ver si existe los recursos necesarios para optar por un turismo alternativo, el cual debe ser analizado desde el punto de la factibilidad y contribución que puede dar al sector tomando como base la formulación de la política que puede ser a corto, mediano y largo plazo.

**Fase D: Determinación de estrategias de desarrollo:** En esta fase se debe se plantea estrategias para el logro de los objetivos propuesto para el plan estratégico que tiene cuatro elementos básicos:

- a. Conocer el mercado potencial al cual se orienta los esfuerzos.
- b. El vector de crecimiento que es lo que se debe alcanzar.
- c. Las ventajas competitivas del servicio o producto.
- d. El potencial del sector y de los prestadores de servicios.

Este proceso consiste en identificar las combinaciones producto/mercado para cada uno de los tipos de turismo que se pretenden desarrollar. Es decir, cuál será el producto específico a ofrecer, y a qué mercado estará referido. Posteriormente se debe realizar el análisis del mercado potencial de acuerdo al producto turístico ofrecido, para también analizar a la competencia y proceder a conocer los recursos económicos, humanos y tecnológicos con los que se cuenta. Identificadas las distintas estrategias alternativas, cada una de ellas debe ser analizada desde el punto de vista de sus posibilidades en cuanto al logro de los objetivos propuestos, así como de los posibles efectos que su adopción pudiera dar origen en la faz operativa. Finalmente, pasar

a determinar la estrategia más conveniente y fijar los objetivos específicos a los cuales deberán ajustarse los distintos programas de acción (Acerenza, 1970, p. 326).

**Fase E: Especificación de los programas de acción:** Lo compone la planificación táctica u operacional, porque se especifican los lineamientos para los programas de acción en los cinco campos básicos del desarrollo turístico; la organización institucional, el fomento y desarrollo, el marketing y la promoción turística, la formación de los recursos humanos para el «sector», y lo concerniente a la programación financiera.

El modelo de planificación estratégica presentado por Acerenza es el que mejor se adapta dentro de un territorio para poder lograr el desarrollo turístico a nivel municipal abordando los aspectos de diagnóstico y proponiendo acciones puntuales que permitan el mejoramiento turístico del sector

### **2.3.2. Desarrollo Turístico**

#### **2.3.2.1. Definición**

El desarrollo turístico es la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir efectos asociados, tales como la creación de empleos o generación de ingresos (Pearce, 1991).

Analizando la definición se puede observar que la primera parte se refiere a la situación socio – productiva que es los recursos que puede presentar un destino, mientras que la segunda parte se centra en la generación económica que crea la actividad turística que está ligada a los ingresos económicos y la creación de empleos

Un nuevo modelo de turismo procura reequilibrar el conjunto de fuerzas económicas, sociales, ambientales y culturales, que intervienen en su desarrollo; esta filosofía de desarrollo, requiere como punto de partida la reflexión y aceptación de las teorías fundamentales de la sustentabilidad del turismo.

El concepto de desarrollo turístico según la Organización Mundial de Turismo no existe un concepto que pueda definir al desarrollo, pero responde a las necesidades de los turistas actuales y las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida (Orozco, Núñez, & Virgen, 2008).

Según Valls (2000), especifica que el desarrollo turístico no se puede conceptualizar, sino que se debe contar con una unidad de análisis del desarrollo que el destino: Definiendo el destino turístico lo comprende un espacio geográfico determinado, que tiene características propias como es el clima, raíces, infraestructura servicios, al igual que la capacidad administrativa para poder desarrollar una planificación perfecta y estructurada que la satisfacción del cliente, para poder generar la puesta de valor del destino, la satisfacción y la imagen marca.

El destino es considerado como la unidad donde se genera el producto turístico donde Sanches (2017) cita a Richard Butler quien muestra el ciclo de vida de un destino dividido en 5 etapas:

- **Exploración:** Es la primera etapa en donde el destino se está dando a conocer y los turistas comienzan a visitarlo, donde el impacto es bajo por el número de turistas y la oferta limitada.

- **Involucramiento:** La comunidad se organiza y comienza a prestar servicios, teniendo como resultado el incremento del número de visitas, pero en un ritmo controlable.

- **Desarrollo:** Esta fase lo constituye cuando el destino este posesionado y tiene todos los servicios turísticos necesarios, el número de la demanda crece rápidamente produciendo impacto en la comunidad anfitriona. La temporada alta supera el número de residentes y la demanda crece en el sector.

- **Consolidación:** La demanda sigue en aumento, pero en un ritmo menor, desde la perspectiva económica el turismo comienza hacer la principal fuente de ingresos en el sector, en este punto se planifica estrategias para sostener la actividad.

- **Estancamiento:** Se genera por los impactos producidos en las etapas anteriores donde el resultado es los impactos negativos en la parte ambiental social y económica. Esta fase tiene dos opciones la destrucción del atractivo y el rejuvenecimiento del producto con una intervención planificada.

De acuerdo a las definiciones de los distintos autores se puede concluir que el desarrollo turístico se puede analizar desde un destino turístico porque es la unidad medular donde se desarrolla la actividad en el cual existe los atractivos, instalaciones, infraestructura y equipamientos, donde se puede gestionar adecuadamente teniendo una planificación de todos los componentes que son económicos, sociales y estéticas, respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

#### **2.3.2.2. Principios del Desarrollo Turístico**

- **La conservación del entorno natural:** Conservación de los recursos naturales y cuidado de los recursos culturales, centrándose en un estudio de capacidad de carga para tratar evitar los efectos negativos dentro del destino turístico.
- **Integración social y cultural:** Los principales beneficiarios del turismo serán los propios residentes, en donde la participación de la población es vital para lograr alcanzar un desarrollo turístico óptimo, y contribuir al rescate de la identidad cultural, como el fomento de la cultura del sector.
- **Rentabilidad económica:** Equilibrio entre las inversiones y los ingresos por turismo, asegurando la conservación de los atractivos que generan los beneficios, trayendo como aportes la generación de empleo, emprendimiento y mejoramiento de calidad de vida.

El equilibrio de todos los principios constituye la clave del éxito de una política turística bien llevada, la clave es el equilibrio entre la autoridad como responsable principal de su aplicación y la comunidad.

Sin embargo, existen condicionantes, a considerar, las cuales permiten el desarrollo turístico, siendo las siguientes: Infraestructuras y servicios generales: accesibilidad, tráfico, transporte público, abastecimiento de agua, limpieza y recogida de basuras, alumbrado público, asistencia sanitaria, seguridad ciudadana, entre otros. Aspectos relacionados con el medio ambiente: saturación del destino, conservación medioambiental del entorno, contaminación acústica, entre otras.

Equipamiento recreativo, cultural y de servicios turísticos, áreas recreativas, oferta comercial, oferta cultural, y de ocio, profesionalidad de los trabajadores del sector turístico y gestión turística.

### 2.3.2.3. *Enfoques de Desarrollo Turístico*

Según González (2019) los enfoques para un desarrollo turístico se basa en el diseño y la planificación:

- **Planificación:** define las líneas de acción para conseguir objetivos fijados previamente. La gestión turística de un recurso natural o de un bien de patrimonio cultural debe abordar un proceso de reflexión previo a impulso de cualquier tipo de acción. De manera esquemática, señalar que la elaboración de un plan comporta abordar cuatro tipos de acciones: 1. El análisis de la situación actual (con elementos estructurales y dinámicos). 2. El diagnóstico de problemas y potencialidades. 3. La identificación y construcción de los objetivos. 4. El diseño pormenorizado de las líneas de acción para alcanzarlos (actuaciones, prioridades, periodización, recursos...)
- **La evaluación:** Este concepto relaciona a la gestión y la planificación. Sin embargo, se trata de un enfoque profundamente desconocido y que no se le toma el interés necesario.



La evaluación es importante porque ayuda a detectar problemas y generar datos de análisis por lo que se debe centrar en: Los productos y servicios está acorde a la expectativa de la demanda. Analizar si el servicio ofertado puede renovar. Por último, si nuestros recursos humanos como materiales, son adecuados en términos de eficacia y eficiencia.

- **Conceptualización del bien la Política de Conservación y las propuestas de usos:** Lo que se debe lograr en este punto es saber gestionar adecuadamente el bien o servicio, en donde es necesario establecer políticas de uso y conservación del bien en donde se diseñe estrategias concretas para lograr que el destino no sufra daños y se conserve adecuadamente, señalando que el destino no es el único que puede sufrir consecuencias sino la población local enfocada en la cultura. Cuando se haya establecido los medios de conservación dentro del destino es necesario determinar el uso, basado en un proceso de análisis, reflexión y diseño cuyo objetivo es impulsar distintos modos de aprovechar el potencial turístico que tiene el sector.

#### **2.3.2.4. Formas de Desarrollo Turístico**

Según Santana (2003), existen tres maneras de entender el desarrollo turístico:

- **Desarrollo turístico como fenómeno urbanístico - geográfico:** Se centra en estudiar lugares en diferentes épocas como sitios preferentes para el desarrollo de las actividades turísticas, conociendo las características de esos destinos y como la actividad turística se implanta en el territorio y con las transformaciones que ocasiona. La evolución de los distintos lugares que han acogido. Se considera 3 modelos de desarrollo turístico que son: el desarrollo espontáneo, el desarrollo planificado y localizado y el desarrollo extensivo, definidos en función de tres factores, a) el tamaño y extensión de la población local existente b) la naturaleza espontánea o planificada de las instalaciones existentes c) la naturaleza localizada o extensiva del área turística (Barbaza, 1970, citado en Santana Turégan, 2003).

Peck y Lepie (1992) también propone modelos de desarrollo turístico, de crecimiento rápido, crecimiento lento y desarrollo transitorio. El crecimiento rápido cuando una persona capitalista entra y desarrolla la actividad y la población no tiene beneficios del turismo. En el crecimiento lento se da de manera tradicional sin ninguna planificación y el desarrollo transitorio estaría orientado hacia el turismo de fin de semana.

- **Desarrollo turístico como fenómeno socio - antropológico:** Lo constituye los factores que hacen que estos lugares se diferencien como un destino turístico que se basan en tres tipos que son su localización y características físicas, su localización temporal, es decir, la distancia a los centros emisores y el clima existente durante la temporada turística, y el tipo de actividades que se pueden desarrollar en él. Existe dos tipos de concepto que son el turismo fordista que se basa en elegir destinos de acuerdo a la cercanía de los centros de distribución se caracteriza por un turismo de masas y por temporalidad en cambio, el turismo postfordista pueden estar lejanos a cercana al centro de distribución es más sencilla que se confunde con los espacios no turísticos, se puede visitar todo el año con diferentes actividad y limitación social de acuerdo a los presupuestos del turista.
- **Desarrollo turístico como fenómeno socio - económico:** Se debe tomar un análisis desde la polémica del fordismo y el postfordismo, entendidos en este caso como formas de organización de la producción. Marchena (1994) plantea que el fordismo en el turismo está representado por el "paquete turístico" (viaje y alojamiento) que integra los servicios básicos que necesita el turista. Para Ioannides y Debbage (1997) las innovaciones tecnológicas permiten sustituir el turismo tradicional "empaquetado" por formas más flexibles de viajar que enfatizan la individualidad, de manera que podrían diferenciarse diferentes formas de organización de la actividad turística (Sanchez 2017).

En el cuadro siguiente se observa las características de las formas de desarrollo turístico:

**Tabla 8. Desarrollo del turismo desde la perspectiva socio- económica y factores definitorios**

	<b>Turismo fordista</b>	<b>Turismo postfordista</b>
<b>Tipo de economía</b>	<b>Economía de escala</b>	<b>Economías de escala y red</b>
<b>Tipo de organización</b>	Concentración industrial Integración vertical	Desintegración Subcontratación
<b>Abanico de productos/servicios</b>	Pequeño abanico de productos estandarizados de viaje	Vacaciones flexibles, personalizadas
<b>Tipo de organización de viaje</b>	Viajes organizados, circuitos, paquetes, vuelos chárteres. Programación minuciosa	Viajeros individuales, contratación de transporte y alojamiento por separado, menor mediación

Fuente: Sanches (2017)

De acuerdo a estas tres dimensiones, territorial, antropológica y económica del desarrollo turístico están íntimamente relacionadas, porque el destino turístico se desarrolla de acuerdo a cada uno de estas dimensiones con fin de crear un territorio apto y accesible para que se desarrolle la actividad y conociendo los gustos y preferencia de los demandantes, quienes serán los encargados de contribuir al desarrollo socio económico del destino generando empleo y fuentes de ingreso.

#### **2.3.2.5. Desarrollo Local**

El desarrollo se basa en el aprovechamiento de los recursos y potencialidades que posee una comunidad, barrio o ciudad. El desarrollo local puede ser apreciado como una tentativa “de abajo hacia arriba” de los actores locales por “mejorar los ingresos, las oportunidades de empleo y la calidad de vida en sus localidades como respuesta a las fallas de los mercados y las políticas del gobierno nacional en proveer lo que se necesita, particularmente en zonas subdesarrolladas o que atraviesan por una etapa de ajuste estructural (Sanchis, 2016, p. 03).

El Desarrollo local es un proceso de transformación de la economía y la sociedad territorial orientada a superar las dificultades y exigencias del cambio estructural, la apertura y la globalización, con el fin de mejorar las condiciones de vida de la población local

Las dimensiones del desarrollo local son: económica, socio – cultural y político administrativo o político territorial, siendo el desarrollo social el principal porque es el eje

donde se considera a los recursos humanos como un elemento importante y los cuales son los actores dentro de cualquier territorio.

El desarrollo local se puede dar dentro de la propia zona, las empresas locales y la población local, es decir, que dentro de un territorio se puede establecer acciones y estrategias que permitan impulsar el crecimiento industrial, creación de empresas, mejora de terrenos, promoción de la zona con el fin de aumentar espacios de trabajo y mejorar la calidad de vida del sector.

### **2.3.2.6. *Desarrollo Local y el turismo***

El Turismo y el desarrollo local son términos que se encuentra conjugados, porque esta favorece e incentiva a mejorar la economía y social de una localidad, actualmente los proyectos turísticos traen beneficios mínimos a las comunidades debido a que la gestión no es adecuada, ni cumple con los objetivos estipulados para el sector. De acuerdo a los enfoques del desarrollo local existe tres el primero el enfoque Neoclásico, que dice que el mercado es el responsable del desarrollo local, el segundo enfoque Desarrollista, que dice que el estado es el responsable de proporcionar a las comunidades las herramientas necesarias como es la infraestructura, salud, educación para que estos sectores puedan tener la posibilidad de alcanzar un desarrollo, por último el Desarrollo Endógeno y conjunta la participación del Estado en el proceso de dotación de los elementos que el entorno globalizado reclama, con el aprovechamiento adecuado de los recursos propios y potencialidades presentes en la localidad a desarrollar (Entorno turístico, 2016).

El enfoque del Desarrollo Endógeno es la base para que los proyectos turísticos tengan éxito al implementarse en comunidades locales, para que estos sectores cuiden sus recursos y a partir de ello se generen estrategias para el desarrollo turístico. Es fundamental los recursos humanos dentro del desarrollo local porque son los encargados de gestionar e incentivar la participación, cuidando las potencialidad turística existente, con el fin de beneficiar al mejoramiento de la

calidad de vida de los pobladores y alcanzar un desarrollo local, que favorezca al cuidado de los recursos naturales y la identidad cultural, patrimonial que existe, con el trabajo conjunto de los actores turísticos como son el sector público, privado y social encaminados hacia un mismo objetivo.

Con base en lo anterior es posible identificar tres factores que propician el que un proyecto turístico conlleve al desarrollo de un territorio: la gobernanza del destino mediante la participación del sector público, privado y social en la búsqueda de beneficios conjuntos, el respeto y aprovechamiento adecuado y responsable de los elementos endógenos de la zona, y la inclusión de la población local en el proceso de planeación y gestión de la actividad turística a desarrollar. Al respetar dichas bases será entonces posible hablar del turismo como una verdadera herramienta de desarrollo local, de otra forma la actividad turística podrá favorecer la economía de la región, sin embargo, el desarrollo local estará todavía lejos de ser una realidad (Entorno turístico, 2016).

#### **2.3.2.7. *El turismo como sistema***

En el Ecuador a partir de la constitución de 2008, se plantea una planificación en todos los niveles de gobierno con el fin que sean cumplidos en los 4 años de mandato del gobierno de turno, pero dentro de esta planificación se encuentra los sistemas ambiental, económico, sociocultural, asentamientos humanos, movilidad, energía y conectividad y por último el político institucional, los cuales tienen un análisis profundo en cada uno de los territorios, el turismo es un sector de análisis dentro de lo sociocultural.

El turismo en el Ecuador dentro de la planificación es considerado un sector en donde el análisis y las estrategias que se dan en esta actividad son limitadas, como se conoce el turismo es un sistema abierto y por lo cual debería ser considerado como un ente de análisis que ayuda al desarrollo económico y social de un territorio. En términos generales, los insumos que ingresan al sistema desde el ambiente son energía, materiales e información. Estos insumos son

procesados por el sistema turístico generando una exportación al ambiente que consiste en productos o servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de la población. Dado que estos procesos están en permanente cambio, el sistema es dinámico (Universidad Nacional de Mar de Plata, 2008, p.79).

El considerar al turismo como sistema permitirá un análisis profundo del turismo con estrategias claras que permitirían el desarrollo adecuado del mismo es así que es necesario un análisis de los elementos como la oferta que satisfaga a la demanda la cual es cambiante y diferente con el paso del tiempo.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque, Diseño y Tipo de Investigación**

##### **3.1.1. Enfoque de los datos**

###### **3.1.1.1. *Cualitativo***

Se investiga desde dentro con preponderancia de lo individual y subjetivo. Su presencia es humanística interpretativa, particular, de carácter ideográfico (Guffante, 2016).

Se considera el enfoque cualitativo en la investigación porque se utilizó en el análisis tanto interno como externo en la etapa de diagnóstico, al elaborar la matriz FODA mediante talleres participativos y formular la propuesta.

###### **3.1.1.2. *Cuantitativo***

Se consideró el método cuantitativo porque se procesa datos estadísticos para comprobar la confiabilidad de los instrumentos, al igual que la tabulación de las encuestas aplicadas y comprobación de hipótesis.

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

###### **3.1.2.1. *Cuasi - experimental***

El diseño cuasi - experimental tienen como objetivo el estudio del efecto de la variable independiente sobre la variable dependiente de la investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

El diseño de la investigación es cuasi experimental; porque se realizó el estudio de la gestión y como esta afecta al desarrollo turístico del cantón Guamote, realizando un análisis de las causas que genera e interviniendo en la variable independiente que es la gestión de la unidad de turismo con el objetivo de ayudar al desarrollo turístico de la localidad.

### **3.1.2.2. *Transversal***

Se realizó un diseño transversal porque se recolectó los datos en un solo momento y en un tiempo único, por medio de una entrevista al encargado de la unidad de turismo, y la aplicación de encuestas a los prestadores de servicio como a la población, tanto la entrevista como las encuestas son aplicadas una única vez en un fin de semana de alta afluencia turística.

### **3.1.3. Tipo**

#### **3.1.3.1. *Investigación documental***

Investigación documental es aquella que posibilita la obtención de datos a través de la utilización de materiales impresos u otros tipos de documentos (Naranjo, 2016).

Se considera una investigación documental porque se utilizó información de proyectos de investigación elaborados por estudiantes de la academia, el Plan de Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, datos estadísticos emitidos por la Unidad de Turismo, además fuentes bibliográficas como artículos científicos, libros y revistas de turismo que han contribuido en la estructura del marco teórico del presente estudio.

#### **3.1.3.2. *Investigación de campo***

Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas que usa esta investigación. (Baena, 2014)

Se utilizó la investigación de campo para obtener información primaria mediante la aplicación de encuestas a prestadores de servicio y población, como también entrevista al director de la unidad de turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, que constituyó el sector donde existe el problema.



### 3.1.3.3. *Investigación etnográfica*

Este tipo de investigación permitió comprender el territorio desde la realidad social, cultural, geográfica con la finalidad de entender el comportamiento actual de los prestadores de servicio y el encargado del turismo en el sector, para que mediante el apoyo de la población como generadora del desarrollo se logre establecer un diagnóstico FODA adecuado y realista.

### 3.1.3.4. *Investigación correlacional*

“Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Se utilizó la investigación correlacional porque se realizó un análisis entre las variables de gestión y desarrollo turístico dentro del sector y como cada una se vincula. La correlación ayudó a medir el grado de dependencia existente entre las variables mencionadas mediante la comprobación de hipótesis, la cual permitió poner énfasis directo a la problemática determinada, con el objetivo de realizar acciones correctivas.

## 3.2. Unidad de análisis

a) **Para la variable independiente – gestión:** Lo conformaron los prestadores de servicio, quienes colaboraron para la obtención de datos; además, se tomó al director de la unidad de turismo para ser aplicada una entrevista con el objetivo de fortalecer los criterios de la gestión y desarrollo turístico del territorio.

b) **En el caso de la variable dependiente – desarrollo turístico:** se consideró a la población económicamente activa quienes aportaron con datos necesarios para el presente estudio.

Finalmente es necesario recalcar que tomamos estas unidades de análisis porque corresponden a actores del sector y se encuentra inmersa en la parte de gestión dentro de la

unidad. Los turistas no fueron considerados; ya que, para poder gestionar es necesario realizarlo con los actores locales.

### 3.3. Población de estudio

- a) **Población I – variable independiente:** Corresponden a los prestadores de servicio, según la Unidad de turismo Guamote (2019), son 83 prestadores, para conocer sobre la gestión.
- b) **Población II – variable dependiente:** Para la segunda población el universo lo constituyen la población económicamente de Guamote datos que se encuentran en Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, 2014-2019 con un total de 17.793 personas.

### 3.4. Tamaño de la muestra

#### 3.4.1. Muestra I – variable independiente:

Para el cálculo de la muestra que corresponde a los prestadores de servicio con un total de 83 personas, quienes permitieron recabar información adecuada sobre la gestión actual de la unidad de turismo. La fórmula que se utilizó es Canavos (1992) para población finita.

#### Fórmula:

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

#### Donde:

n: tamaño de la muestra

N: universo de estudio

E: error máximo aceptable (0.05)

p: probabilidad de ocurrencia (0.5)

q: probabilidad de no ocurrencia (0.5)

z: nivel de confianza. Se lo toma en relación del 95% de confianza equivalente a (1,96)

#### Cálculo:

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

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 83}{83 * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 68$$

Aplicando la fórmula se determinó que para una población de 83 personas el número de encuestas aplicadas son de 68 encuestas.

### 3.4.2. Muestra II – variable dependiente:

Para el cálculo del tamaño de la muestra se considera un total 17.793, lo cual lo conformaron la población económicamente activa y mediante ello se va a poder conocer el desarrollo actual del turismo dentro del sector, en donde se utilizó la fórmula para la población finita y conocida de (Canavos, 1992).

#### Cálculo:

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

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 17793}{17793 * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 376$$

Aplicando la fórmula determinó que para una población de 177882 personas el número de encuestas aplicadas son de 376.

### 3.5. Selección de la muestra

Las muestras son probabilísticas y de tipo aleatorio simple, porque cada individuo de la población mencionada tiene igual probabilidad de ser seleccionado como sujeto de la investigación.

### 3.6. Operacionalización de variables

#### 3.6.1. Variable independiente

Gestión (Anexo 2)

### **3.6.2. Variable dependiente**

Desarrollo turístico (Anexo 2)

## **3.7. Técnicas e instrumentos de investigación**

### **3.7.1. Técnica**

#### **3.7.1.1. Encuesta:**

Las respuestas son formuladas por escrito y no se requiere de la presencia del investigador. Las encuestas fueron aplicadas a los prestadores de servicio, quienes contribuyeron para conocer la gestión actual que desempeña la unidad de turismo y detectar las falencias de la misma.

Por otro lado, se encuestaron a la población económicamente activa del cantón Guamote, con el objetivo de conocer el punto de vista sobre el desarrollo turístico dentro del territorio de estudio.

#### **3.7.1.2. Entrevista:**

Dirigida al técnico de turismo de la unidad, Ing. Jaime Cajo, quien aportó con información y criterios sobre la variable gestión turística.

### **3.7.2. Instrumento**

#### **3.7.2.1. Cuestionario:**

Es un instrumento necesario y utilitario que consta de preguntas abiertas y cerradas, como también en base a la escala de Likert, elaborado para los prestadores de servicio y la población del cantón.

#### **3.7.2.2. Guía de Entrevistas Estructuradas**

Es un instrumento que permitió diseñar pregunta tanto abierta como cerrada para poder aplicar al experto en el tema con el objeto de investigar las dos variables en estudio.

### 3.8. Validez de los instrumentos

Para evaluar la validez del instrumento se realizó un juicio de expertos. El juicio de expertos se define como una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones (Escobar & Cuervo, 2008).

#### 3.8.1. Selección de los expertos

Los expertos han sido seleccionados en base a la experticia (grados, investigaciones, publicaciones, posición, experiencia y premios, entre otras), además de la disponibilidad y motivación para participar en la realización del tema.

*Tabla 9. Expertos seleccionados*

No	Nombre y Apellidos	Cargo
1	Mgs. Franklin Roberto Quishpi Choto	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo Técnico del Departamento de Planificación – UNACH Consultor Privado
2	Mgs. Alicia Verónica Manchado Oleas	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo
3	Mgs. Marco Vinicio Pino Vallejo	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Proaño (2019)

#### 3.8.2. Análisis e interpretación de la validación de expertos

La validación de expertos aplicado arrojó los siguientes resultados: los instrumentos tienen un diseño adecuado, se encuentra en relación a la investigación de acuerdo a las variables de estudio brindando información óptima para el logro de los objetivos, teniendo una relación coherente con las variables e indicadores, concluyendo que el instrumento aporta a un análisis adecuado con alternativas entendibles para la población de estudio y contribuye al logro de los objetivos.

### 3.9. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad del instrumento es necesaria para poder realizar adecuadamente la investigación, obteniendo información confiable. El método utilizado para la medición de la confiabilidad de los instrumentos es el Coeficiente Alfa de Cronbach, que permite medir la consistencia interna del instrumento. Como criterio general, sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach:  $\alpha > 0,90$  es excelente,  $\alpha > 0,80$  es bueno,  $\alpha > 0,70$  es aceptable,  $\alpha > 0,60$  es cuestionable,  $\alpha > 0,50$  es pobre,  $\alpha < 0,50$  es inaceptable (Escobar & Cuervo, 2008).

En la presente investigación se realizó la validación por expertos de acuerdo a la formación académica y amplia experiencia en relación al tema de estudio, fueron aplicadas 15 encuestas a los expertos en el tema, procediendo a calcular Alfa de Cronbach.

### 3.9. Análisis e interpretación de la información

Para el presente análisis se utilizó el software informático IBM SPSS Statistics Versión 25, donde una vez aplicadas el formato de evaluación, se procedió a realizar la base de datos en el estadístico SPSS, para posteriormente ingresar la información de las encuestas dando como resultado lo siguiente:

**Tabla 10. Alfa de Cronbach**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<b>Constructos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>Gestión</b>	,854	15
<b>Desarrollo Turístico</b>	,835	14

**Elaborado por:** Proaño (2019)

De acuerdo al criterio de los expertos se concluyen que las encuestas son buenas por cuanto el Alpha de la variable gestión es 0.854 y desarrollo turístico corresponde a 0,835, pudiendo determinar que la fiabilidad de los instrumentos es confiable porque se encuentra en el rango de aceptación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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

En este punto se realiza el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a la unidad de turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, prestadores de servicios y a la población, con el fin de conocer las variables de estudio, el análisis fue realizado en software informático IBM SPSS Statistics Versión 25. Los resultados de la tabulación de cada una de las preguntas de los cuestionarios de gestión y desarrollo turístico, contienen una tabla con frecuencia y porcentaje, al igual que un gráfico en barras con los porcentajes correspondiente.

##### 4.1.1. Análisis e interpretación

###### 4.1.1.1. *Variable independiente: gestión*

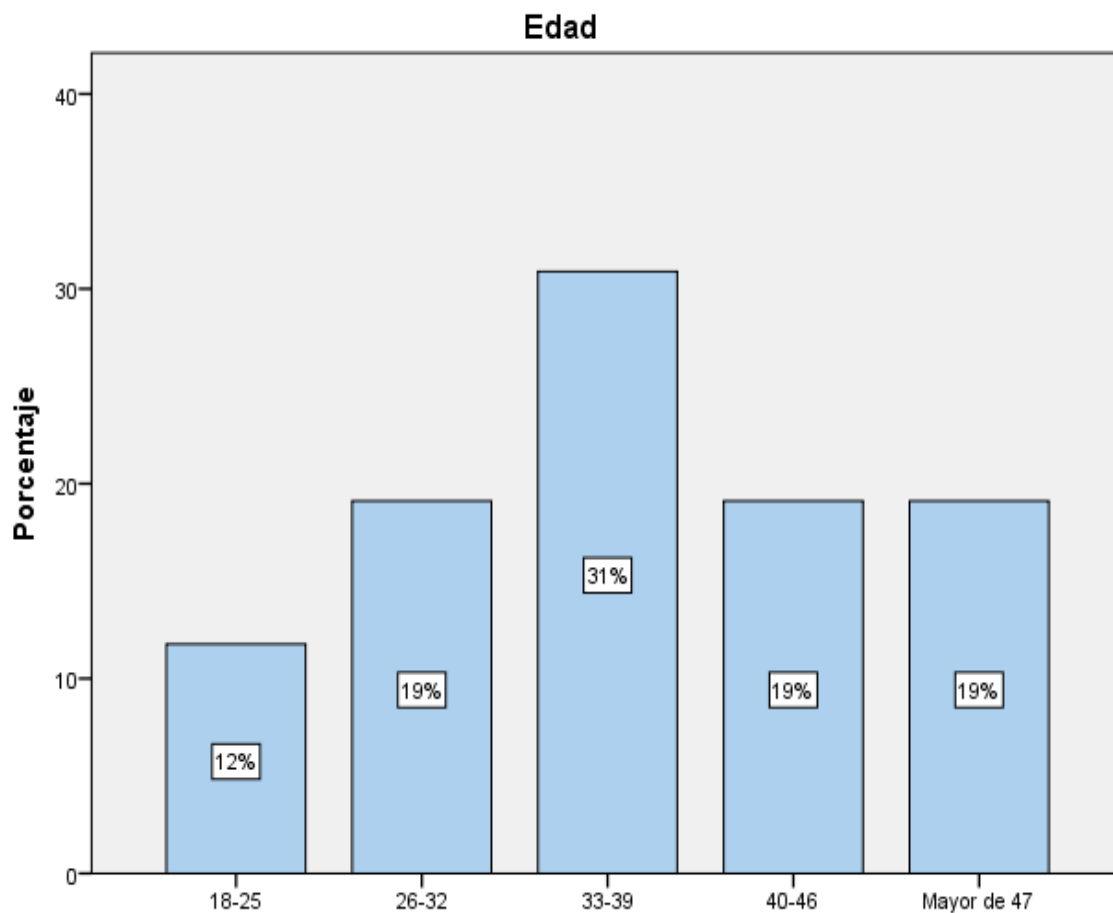
###### Pregunta 1. Edad

*Tabla 11. Edad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25	8	11,8	11,8	11,8
	26-32	13	19,1	19,1	30,9
	33-39	21	30,9	30,9	61,8
	40-46	13	19,1	19,1	80,9
	Mayor de 47	13	19,1	19,1	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 1. Edad**

**Fuente:** Tabla 11

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

Según la tabla No 11, la edad de los encuestados va en un rango de 33 – 39 años con el 30%, seguido de 26-32, con un 19%, se puede concluir que la edad corresponde a personas con conocimiento para emitir comentarios adecuados a la variable de estudio.



## Pregunta 2. Género

Tabla 12. Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	21	30,9	30,9	30,9
	Femenino	47	69,1	69,1	100,0
	<b>Total</b>	68	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

Elaborado por: Proaño (2019)

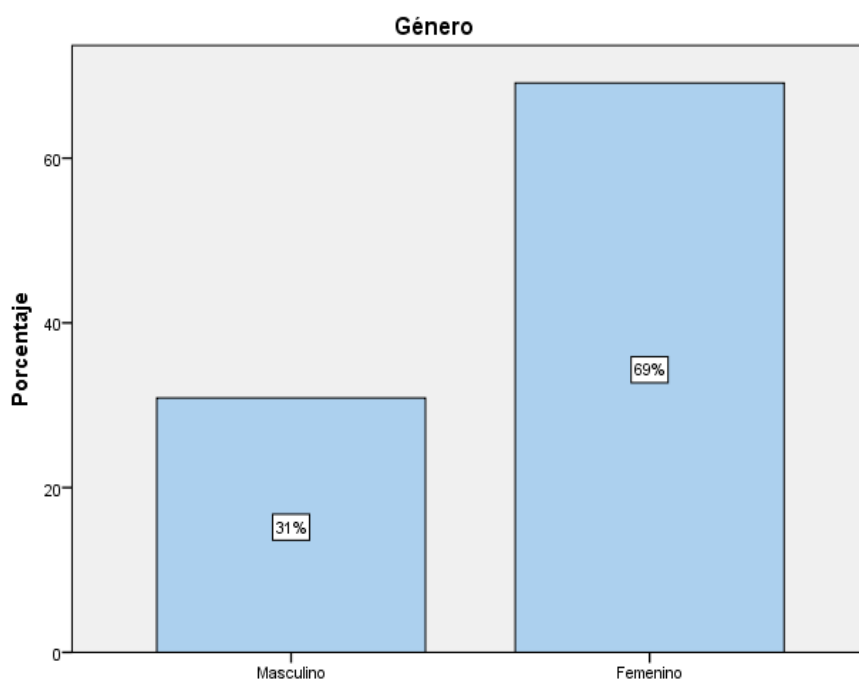


Gráfico 2. Género

Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Proaño (2019)

### Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla No 12, el 69% son de género femenino y el 30% son de género masculino, concluyendo que la mayor parte de los prestadores de servicios del cantón están siendo manejados por mujeres, las encargadas de la toma de decisiones y el adecuado funcionamiento del turismo.

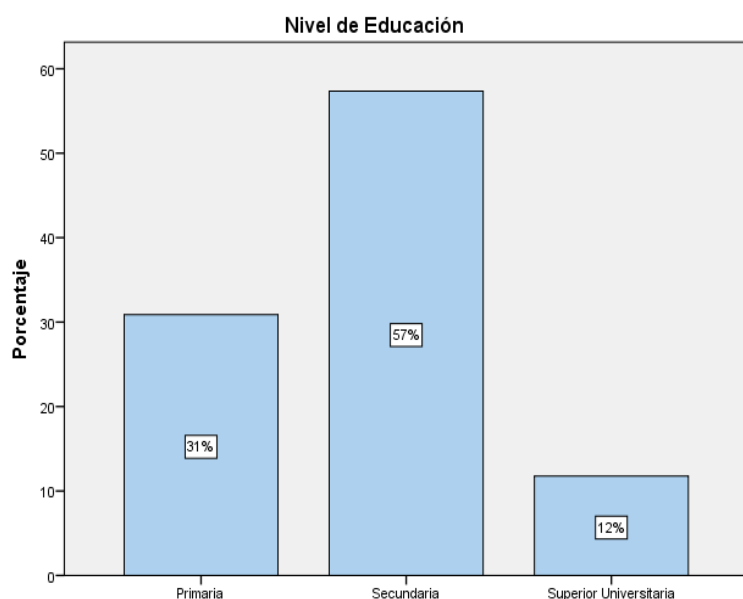
### Pregunta 3. ¿Cuál es su nivel de educación?

**Tabla 13. Nivel de Educación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Primaria</b>	21	30,9	30,9	30,9
	<b>Secundaria</b>	39	57,4	57,4	88,2
	<b>Superior Universitaria</b>	8	11,8	11,8	100,0
	<b>Total</b>	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 3. Nivel de Educación**

**Fuente:** Tabla 13

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### Análisis e interpretación

El mayor porcentaje dentro del cantón corresponde a personas con un nivel de educación secundaria con el 57%, seguido con las personas que culminaron la primaria en un 31%, y por último el 12%, son personas que han terminado el nivel superior en distintas ramas, y los encargados de administrar los centros turísticos más importantes, teniendo en cuenta que estos no tiene un título en turismo, y el manejo de la actividad es incipiente de acuerdo al nivel de educación y desconociendo sobre el tema.

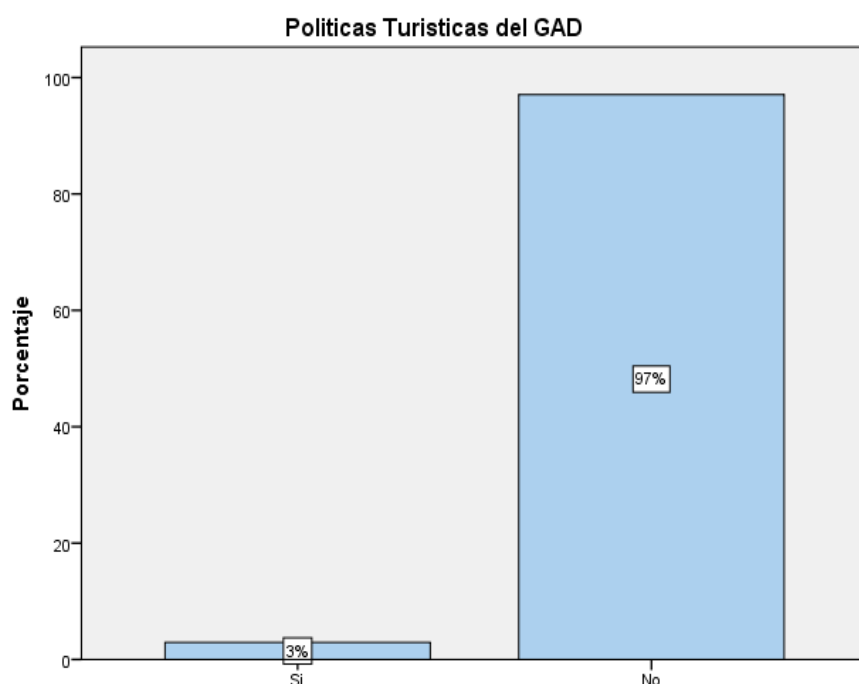
**Pregunta 4. ¿Conoce usted de las políticas turísticas de actuación local por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote?**

**Tabla 14. Política Turísticas del GAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	2,9	2,9	2,9
	No	66	97,1	97,1	100,0
	<b>Total</b>	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 4. Políticas turísticas del GAD**

**Fuente:** Tabla 14

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede ver el 97% de las personas desconocen las políticas turísticas, y el 3% manifiestan que conocen de políticas que incluyen la conservación de los recursos naturales, se concluye que dentro del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial no cuenta con políticas turísticas para un adecuado manejo y orientación sobre la actividad. Es necesario que la Unidad de Turismo establezca la política de actuación para lograr una orientación y cumplimiento de las competencias a cargo.

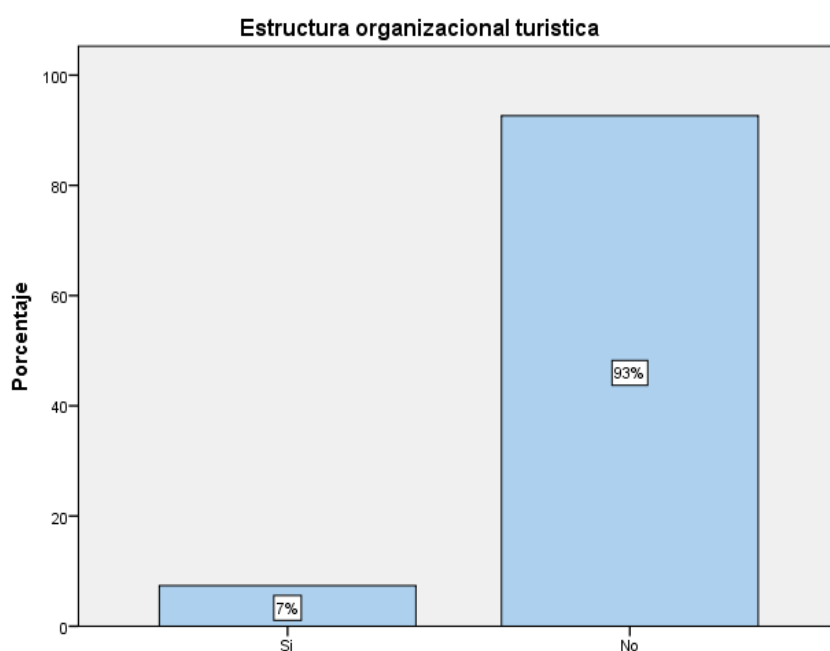
## Pregunta 5. ¿Cuentan con una estructura organizacional en tema turístico dentro del Cantón?

**Tabla 15. Estructura organizacional turística**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	7,4	7,4	7,4
	No	63	92,6	92,6	100,0
Total		68	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 5. Estructura organizacional turística**

**Fuente:** Tabla 15

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### Análisis e interpretación

El mayor porcentaje con un 93%, manifiesta que la municipalidad no cuenta con una estructura organizacional mientras, que el 7% manifiestan que si de acuerdo a la tabla 15. La estructura organizacional dentro de un municipio, es necesario porque permite conocer las directrices y las necesidades prioritarias del destino, por lo que es necesario que se implemente una estructura óptima de acuerdo a las áreas críticas de actuación que puede tener el cantón en tema turístico.

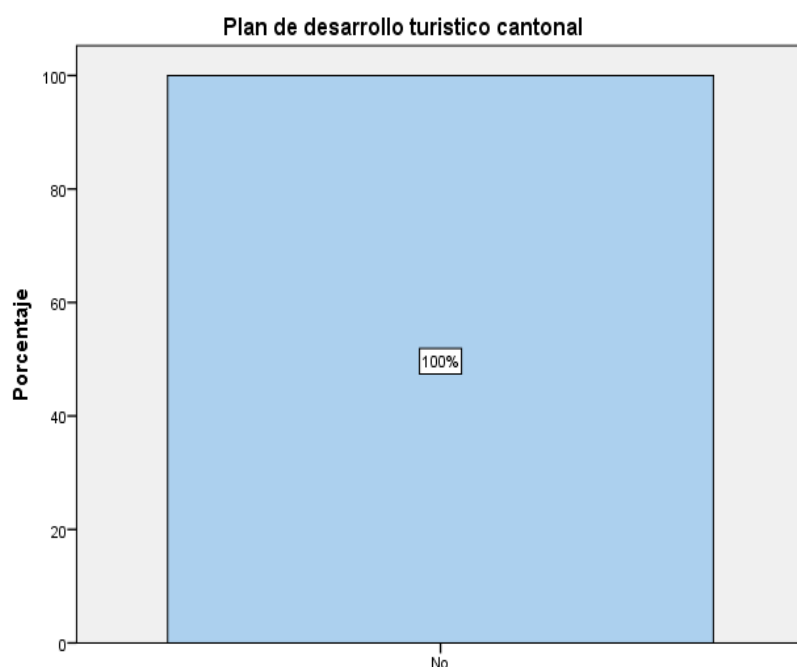
**Pregunta 6. ¿Dentro del Gobierno Autónomo descentralizado cuenta con un plan de desarrollo turístico cantonal?**

*Tabla 16. Plan de desarrollo turístico cantonal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	68	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

**Elaborado por:** Proaño (2019)



*Gráfico 6. Plan de desarrollo turístico cantonal*

**Fuente:** Tabla 16

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

El 100% de los encuestados manifiestan que no poseen con una planificación, concluyendo que dentro del cantón no existen políticas públicas para impulsar el turismo, por ende, no existe un plan general de actuación con un alcance a corto, mediano y largo tiempo, estableciendo las bases estratégicas para el desarrollo turístico del sector.

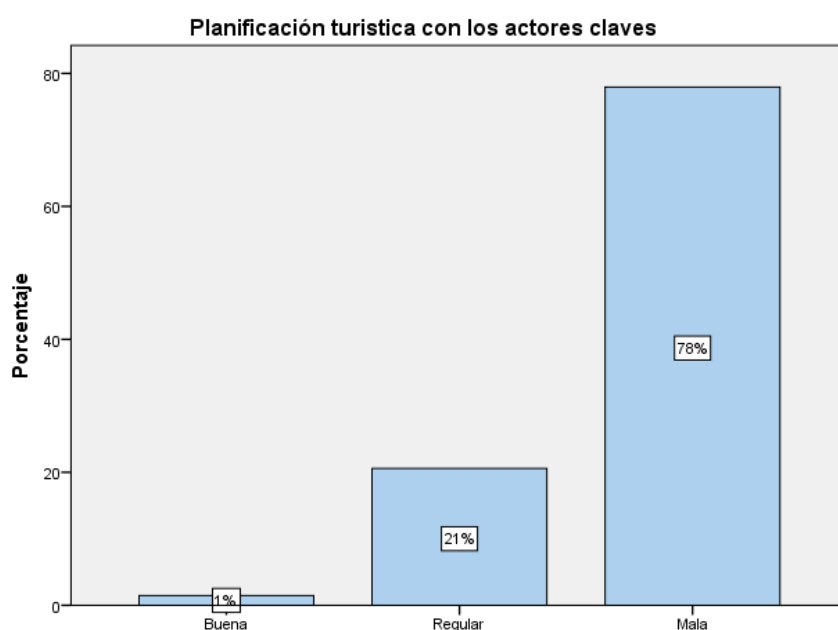
**Pregunta 7. ¿Cómo calificaría usted la planificación de las actividades relacionadas con el turismo, lo realizan en conjunto con los actores claves que se dedican a esta actividad?**

*Tabla 17. Planificación turística con los actores claves*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	1	1,5	1,5	1,5
	Regular	14	20,6	20,6	22,1
	Mala	53	77,9	77,9	100,0
	<b>Total</b>	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

**Elaborado por:** Proaño (2019)



*Gráfico 7. Planificación turística con los actores claves*

**Fuente:** Tabla 17

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

Se puede observar que la planificación con los actores claves en el sector es mala con el 78%, seguido de regular con 21%, y el 1% es buena. La gestión municipal de Guamote tiene un modelo fragmentado de los actores locales, por lo tanto, es esencial que la gestión turística contribuya a mejorar la articulación entre las distintas entidades basándose en las competencias que tiene cada sector. La gestión turística del municipio solicita la conformación de una estructura de cooperación entre el sector público y el sector privado: ambos sectores deben impulsar decisiones encaminadas a un propósito fundamental, que es satisfacer a los turistas.

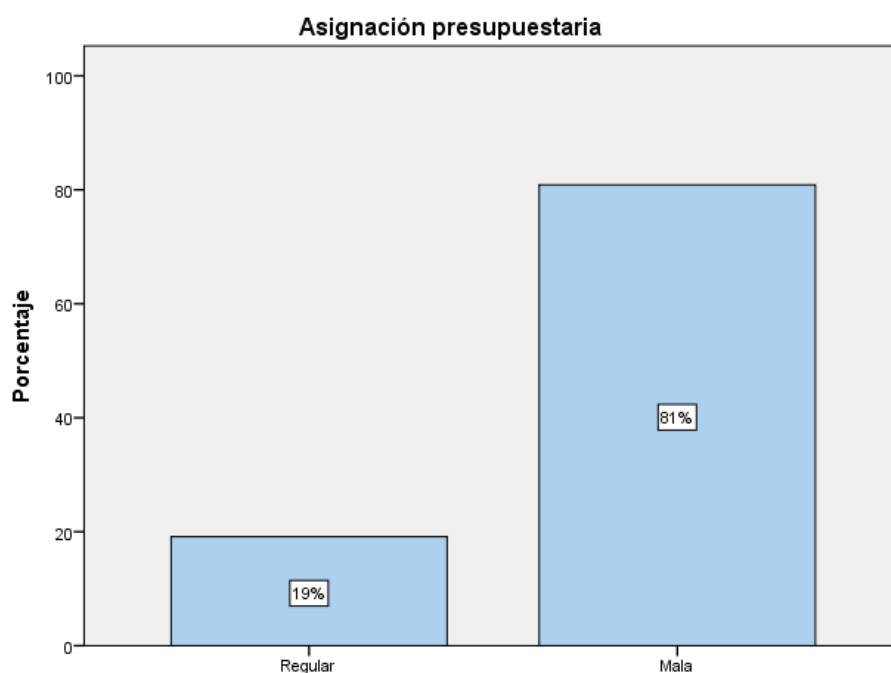
### Pregunta 8. ¿Considera usted que la asignación presupuestaria en tema turístico?

**Tabla 18. Asignación presupuestaria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	19,1	19,1	19,1
	Mala	55	80,9	80,9	100,0
	<b>Total</b>	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 8. Asignación presupuestaria**

**Fuente:** Tabla 18

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### Análisis e interpretación

La mayor parte considera que la asignación presupuestaria en turismo es mala con un 81% y el 19% manifiesta que es regular, concluyendo que dentro del municipio no existe presupuesto adecuado para temas turísticos, porque al ser una unidad que está dentro de la dirección de desarrollo local, el presupuesto es mínimo para el impulso de la actividad turística.

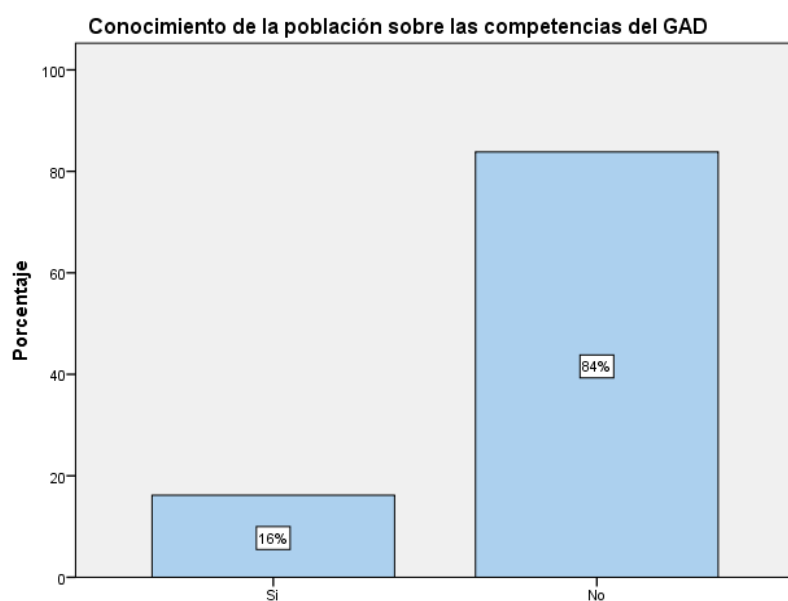
**Pregunta 9. ¿Cree usted que el personal en territorio conocer las competencias que tiene el GAD y las implicaciones dentro de las organizaciones turísticas?**

**Tabla 19. Conocimiento de la población sobre las competencias del GAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	16,2	16,2	16,2
	No	57	83,8	83,8	100,0
	<b>Total</b>	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 9. Conocimiento de la población sobre las competencias del GAD**

**Fuente:** Tabla 19

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

Según la tabla 19, la mayor parte de la población con un 84% desconoce las competencias que tiene el municipio en tema turístico, mientras que el 16% manifiesta que sí sabe las competencias. Dentro del cantón los prestadores de servicio que conocen las competencias de la unidad de turismo manifestaron que ninguna se aplica dentro del cantón, que ellos se sienten desorientados para poder mejorar el servicio.



### Pregunta 10. ¿Cuentan con un sistema de información con respecto al número de turistas que ingresan al Cantón?

Tabla 20. Sistema óptimo informático de ingresos de turistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	7,4	7,4	7,4
	No	63	92,6	92,6	100,0
Total		68	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

Elaborado por: Proaño (2019)

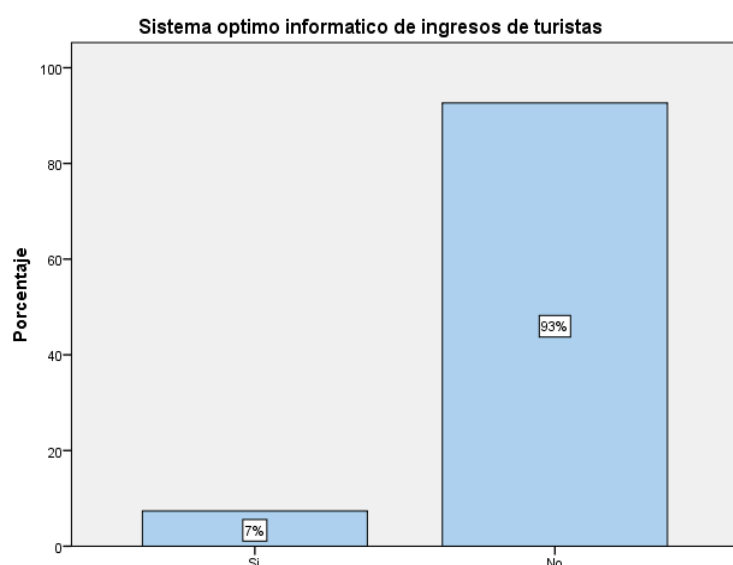


Gráfico 10. Sistema óptimo informático de ingresos de turistas

Fuente: Tabla 20

Elaborado por: Proaño (2019)

### Análisis e interpretación

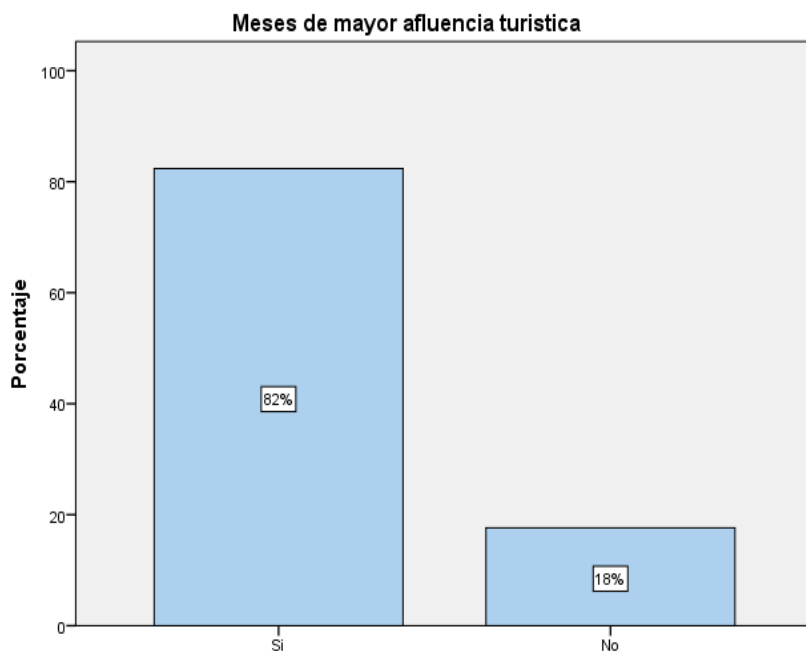
La mayor parte de los prestadores de servicio no cuentan con un sistema de información para registrar el número de turistas que llegan en un 93%, mientras que el 8% tiene un sistema informático de registro, dando como resultado que en el cantón no posee datos, desde el municipio solo se registra el número de personas que piden información turística en un registro voluntario para la Mesa de Turismo de la municipalidad de Guamote, y los prestadores de servicio solo dos tiene un registro que son el Hotel Chuzalonga y la Fundación Inti Sisa, centros turística amplios y equipados en el sector.

**Pregunta 11. ¿Conoce cuáles son los meses de mayor afluencia turística dentro del Cantón?**

*Tabla 21. Meses de mayor afluencia turística*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	56	82,4	82,4	82,4
	No	12	17,6	17,6	100,0
	<b>Total</b>	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio  
**Elaborado por:** Proaño (2019)



*Gráfico 11. Meses de mayor afluencia turística*

**Fuente:** Tabla 21

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

Respecto a los meses de mayor afluencia dentro del cantón el 56% conocen los meses que más turistas ingresan, y solamente el 12% desconoce de este dato, teniendo como resultado que los prestadores de servicio se preparan para estos meses que son en febrero por carnaval una de los patrimonios inmateriales del sector y en agosto por fiestas de cantonización.

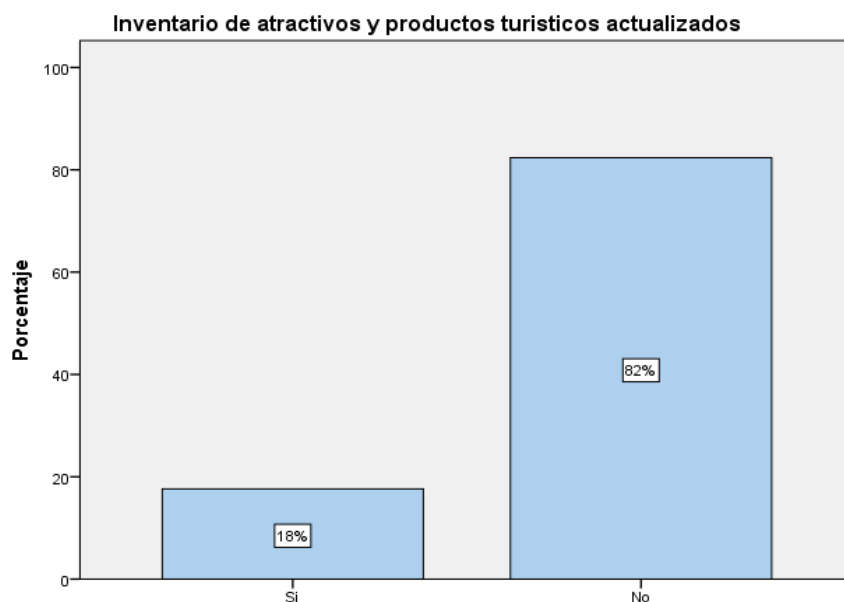
**Pregunta 12. ¿Disponen de un inventario de atractivos, actividades, productos locales y un catastro actualizado?**

**Tabla 22. Inventario de atractivos y productos turísticos actualizados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	12	17,6	17,6	17,6
	No	56	82,4	82,4	100,0
<b>Total</b>		68	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 12. Inventario de atractivos y productos turísticos actualizados**

**Fuente:** Tabla 22

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

Como se observa en la tabla 22, el 56% no cuenta con un inventario de atractivos, actividades, productos locales y el 12% si cuenta o conoce solo alguno de estos puntos, concluyendo que los prestadores de servicios que conocen o disponen de estas herramientas son los que dominan el sector turismo y realizan alianzas estratégicas para poder ofertar productos y servicios adecuados para el turista.

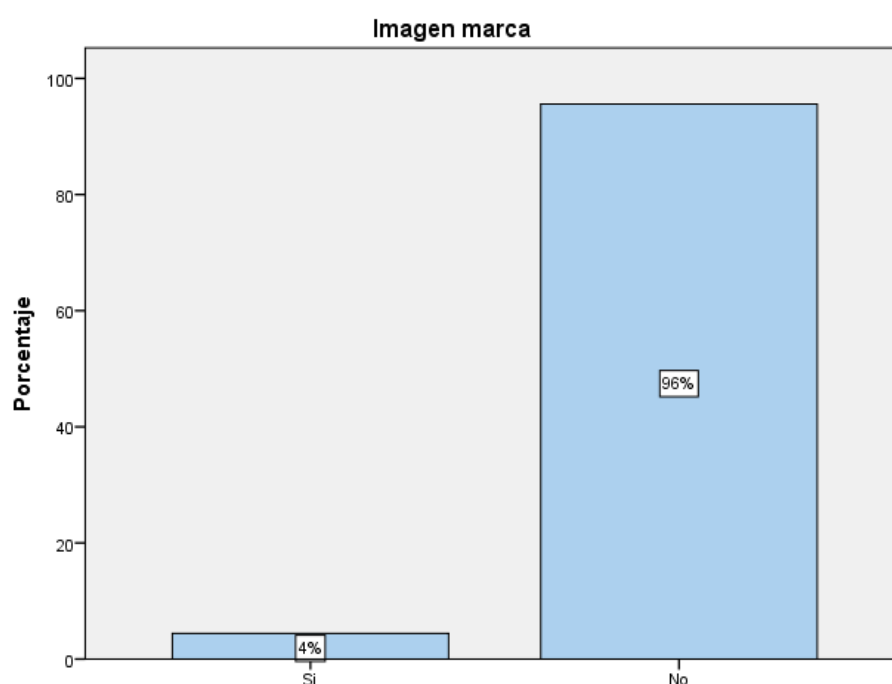
**Pregunta 13. ¿El Cantón tiene una imagen marca o un plan de comunicación que impacte a nivel cantonal y provincial para la llegada de turistas?**

**Tabla 23. Imagen marca**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	4,4	4,4	4,4
	No	65	95,6	95,6	100,0
<b>Total</b>		68	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 13. Imagen marca**

**Fuente:** Tabla 23

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

Según los datos de la tabla 23, el 95% manifiesta que dentro de la unidad de turismo no se cuenta con una imagen marca o plan de comunicación, que impacte a nivel Ecuador ni internacional. Concluyendo que es necesario contar con una imagen marca adecuada que represente al cantón y brinde una personalidad propia a la oferta turística local, además de un plan de comunicación que permita llegar con información clara y concisa a los turistas.

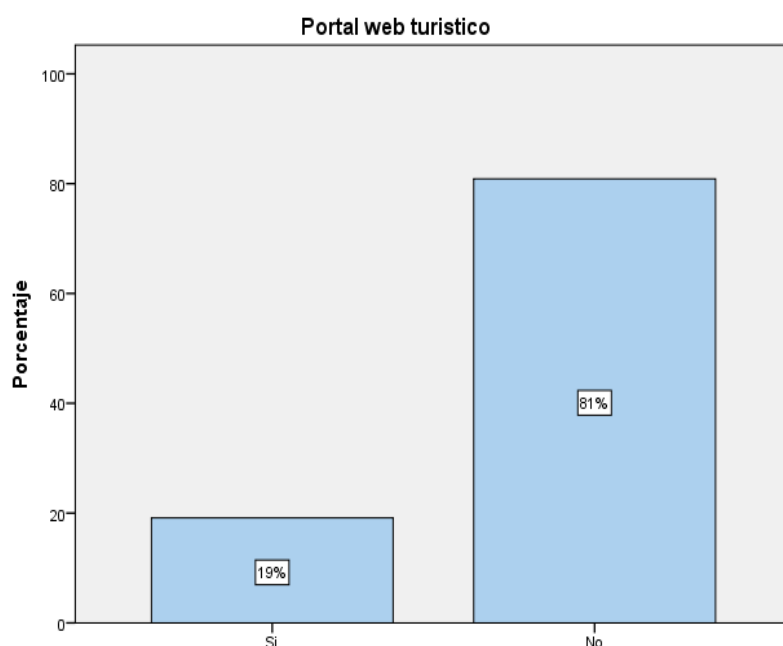
**Pregunta 14. ¿El municipio cuenta con un portal web turístico actualizado que proyecte su posicionamiento a nivel provincial?**

**Tabla 24. Portal web turístico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	19,1	19,1	19,1
	No	55	80,9	80,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 14. Portal web**

**Fuente:** Tabla 24

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

Las opciones vertidas por parte de los prestadores de turismo manifiestan que dentro del municipio no cuentan con un portal web turístico con un 81%, mientras que el 9% dice que sí, pero el portal no es suficientemente para poder ayudar a promocionar la oferta de la zona. Es necesario que presente información de la oferta y canales de comunicación del destino de forma virtual, porque los turistas actuales usan este medio para poder escoger el destino, optando por la revisión de la calidad de información disponible, servicios, atractivos para posterior a esto optar por el viaje y dar sus críticas hacia el lugar.

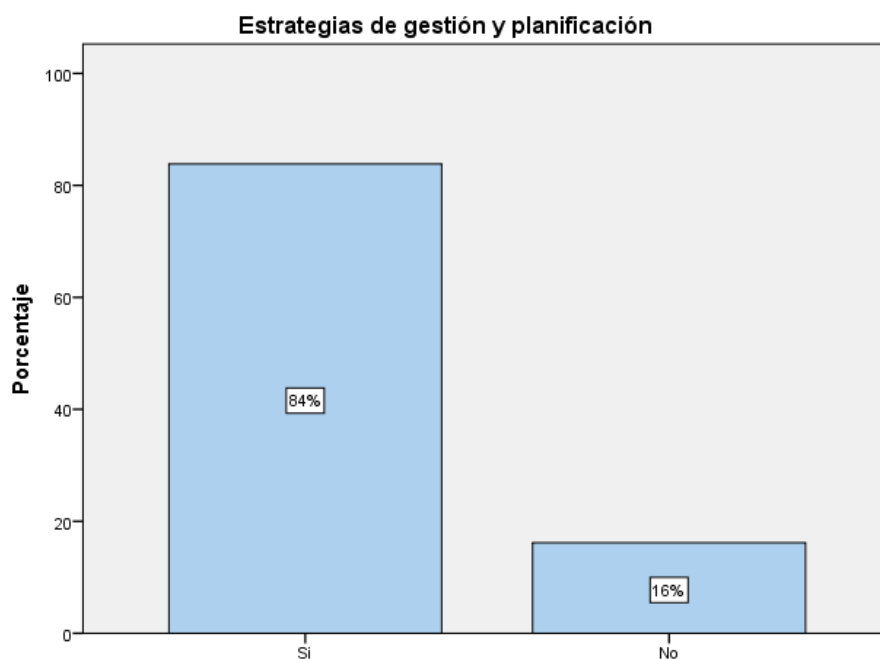
**Pregunta 15. ¿Cree usted que es necesario contar estrategias de gestión y planificación para mejorar el desarrollo turístico en el Cantón?**

**Tabla 25. Estrategias de gestión y planificación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	57	83,8	83,8	83,8
	No	11	16,2	16,2	100,0
<b>Total</b>		68	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a los prestadores de servicio

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 15. Estrategias de gestión y planificación**

**Fuente:** Tabla 25

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

Los resultados obtenidos muestran que el 84% de los prestadores de servicios creen que es necesario tener estrategias de gestión y planificación para poder mejorar el turismo dentro del sector en comparación al 16% que no ve necesario.

#### 4.1.1.2. Variable dependiente: desarrollo turístico

##### Pregunta 1. Edad

Tabla 26. Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25	61	16,2	16,2	16,2
	26-32	86	22,9	22,9	39,1
	33-39	93	24,7	24,7	63,8
	40-46	67	17,8	17,8	81,6
	47-54	60	16,0	16,0	97,6
	55 o más	9	2,4	2,4	100,0
	<b>Total</b>	376	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicada a la población

Elaborado por: Proaño (2019)

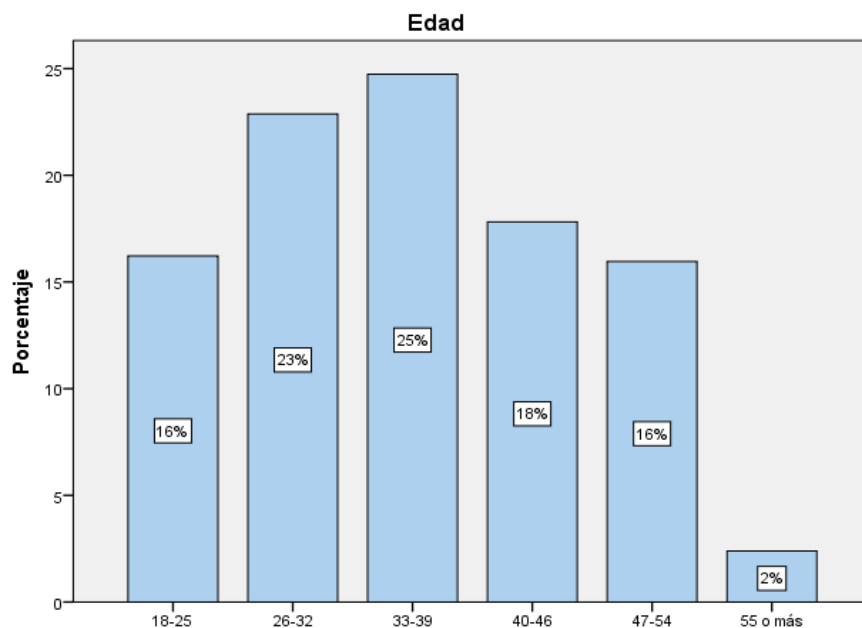


Gráfico 16. Edad

Fuente: Tabla 26

Elaborado por: Proaño (2019)

#### Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos la edad de los encuestados va en un rango de 33 – 39 años con el 25%, seguido de 26-32 con un 23%, y de 40 – 46 año con un 18%, se puede concluir que la edad corresponde a personas con conocimiento para emitir comentarios adecuados a la variable de estudio.

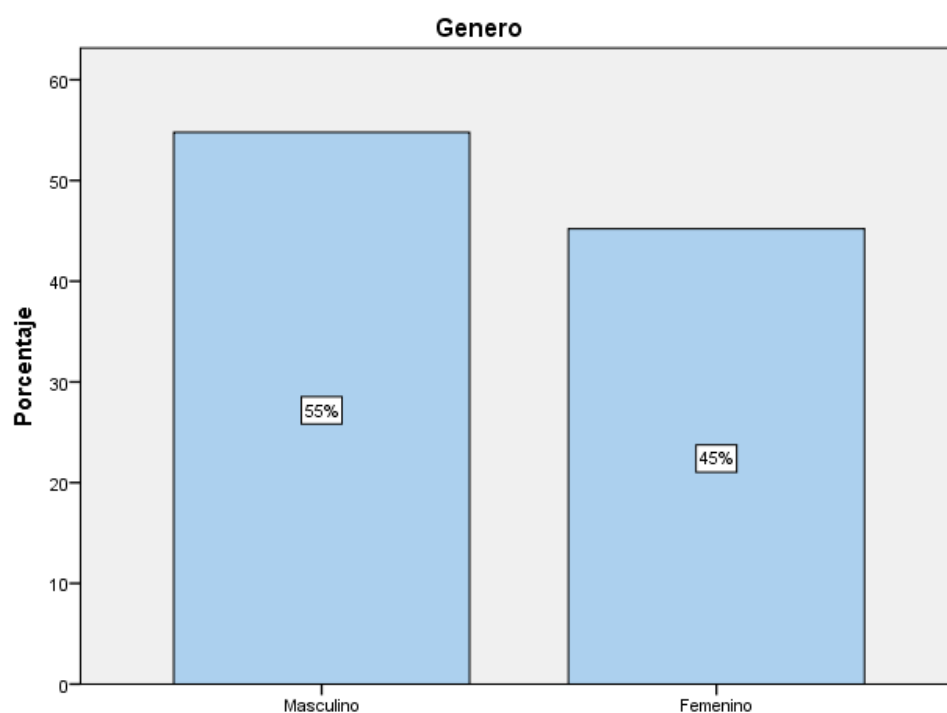
## Pregunta 2. Género

**Tabla 27. Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	206	54,8	54,8	54,8
	Femenino	170	45,2	45,2	100,0
<b>Total</b>		376	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a la población

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 17. Género**

**Fuente:** Tabla 27

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 27, el 45% son de género femenino y el 55% son de género masculino, concluyendo que la mayor parte de la población económicamente activa encuestada dentro del cantón son de género masculino.



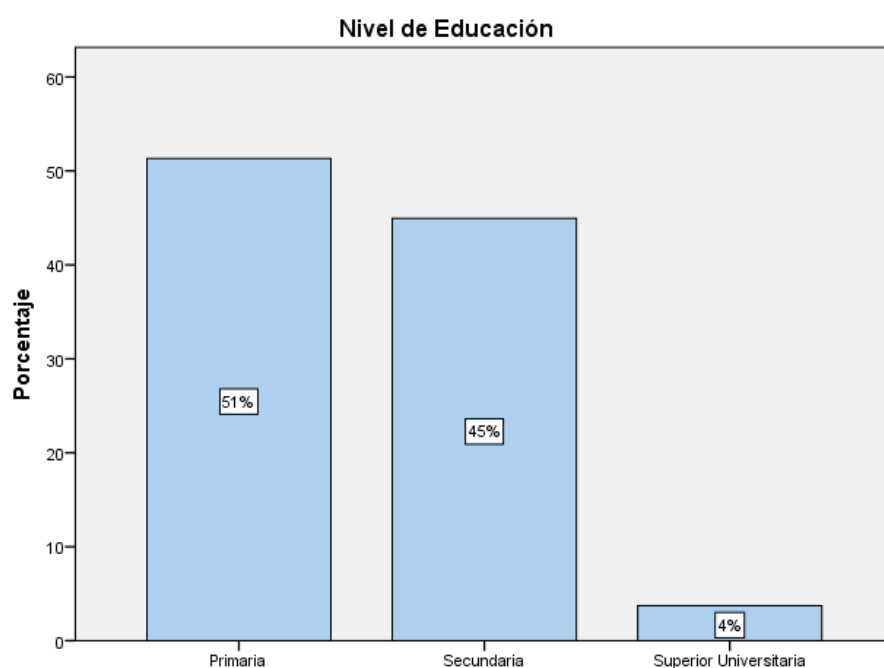
### Pregunta 3. ¿Cuál es su nivel de educación?

**Tabla 28. Nivel de educación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Primaria	193	51,3	51,3	51,3
Secundaria	169	44,9	44,9	96,3
Superior Universitaria	14	3,7	3,7	100,0
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicada a la población

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 18. Nivel de Educación**

**Fuente:** Tabla 28

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### Análisis e interpretación

El mayor porcentaje dentro del cantón corresponde a personas con un nivel de educación primaria con el 51%, seguido con las personas que culminaron la secundaria en un 45%, y por último el 4% son personas que han terminado el nivel superior en distintas ramas. Se concluye que la mayor parte la población son personas con estudios medios, las cuales se encuentra hasta el momento en el cantón.

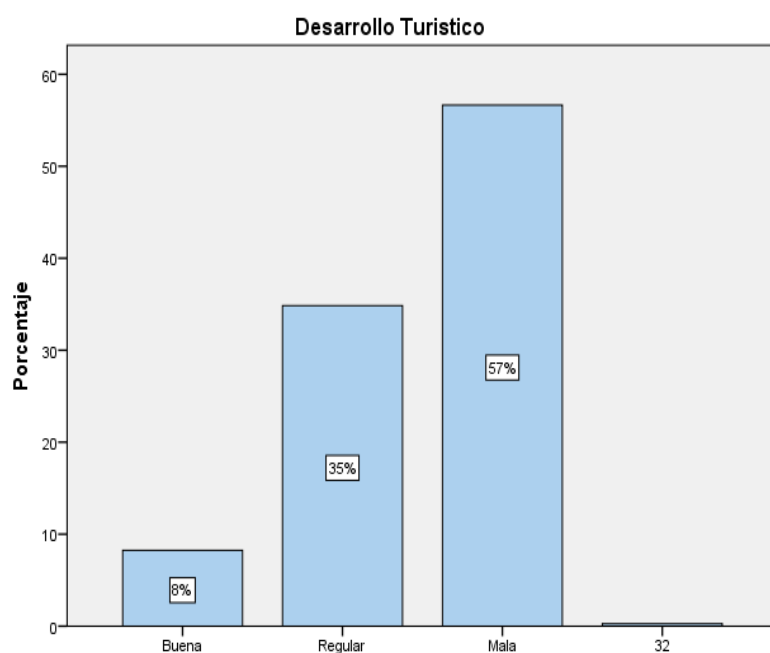
**Pregunta 4. ¿Cómo califica usted el desarrollo turístico (considerando que este aporta al mejoramiento económico del sector) en el Cantón Guamote?**

**Tabla 29. Desarrollo turístico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	31	8,2	8,2	8,2
	Regular	131	34,8	34,8	43,1
	Mala	213	56,6	56,6	99,7
	Total	376	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a la población

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 19. Desarrollo turístico**

**Fuente:** Tabla 29

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

Las opciones vertidas, muestran que el desarrollo turístico del cantón Guamote es mala con un 57%, seguida por regular en un 35%, se concluye que la mayor parte de la población no toman al turismo como algo relevante, o como un medio de mejoramiento económico del sector, es decir que esta población tiene la precepción que actualmente el turismo se encuentra mal manejado y sin resultados óptimos.

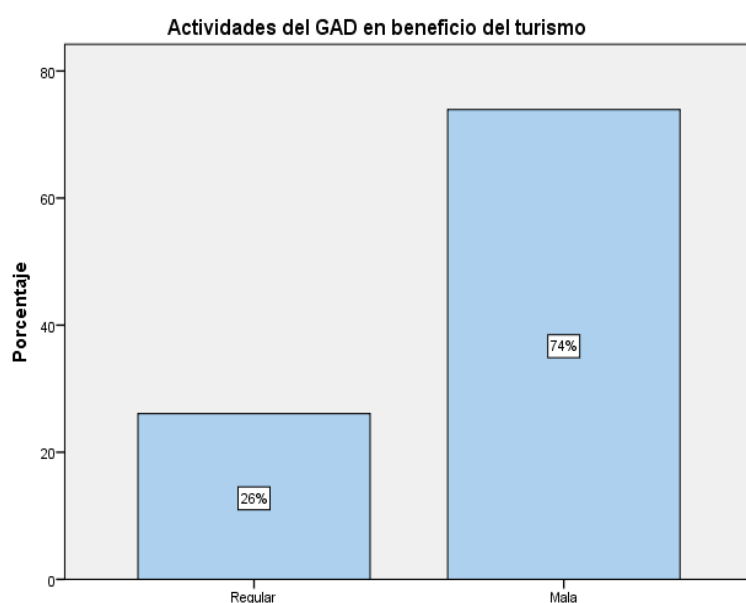
**Pregunta 5. ¿Cómo calificaría usted las actividades que realiza el GAD de Guamote en beneficio del turismo, para el mejoramiento de la calidad del servicio?**

**Tabla 30. Actividades del GAD en beneficio del turismo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	98	26,1	26,1	26,1
	Mala	278	73,9	73,9	100,0
	Total	376	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a la población

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 20. Actividades del GAD en beneficio del turismo**

**Fuente:** Tabla 30

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a las encuestas el 74% de la población de Guamote, menciona que el municipio, no realiza ninguna actividad en beneficio del turismo para el mejoramiento de la calidad de los servicios, por lo que necesario la ejecución de inversiones en infraestructura y facilidades, generando capacidades locales e innovación, estableciendo una oferta estructurada de bienes y servicios turísticos afines a los requerimientos de los turistas y aprovechando las ventajas territoriales.

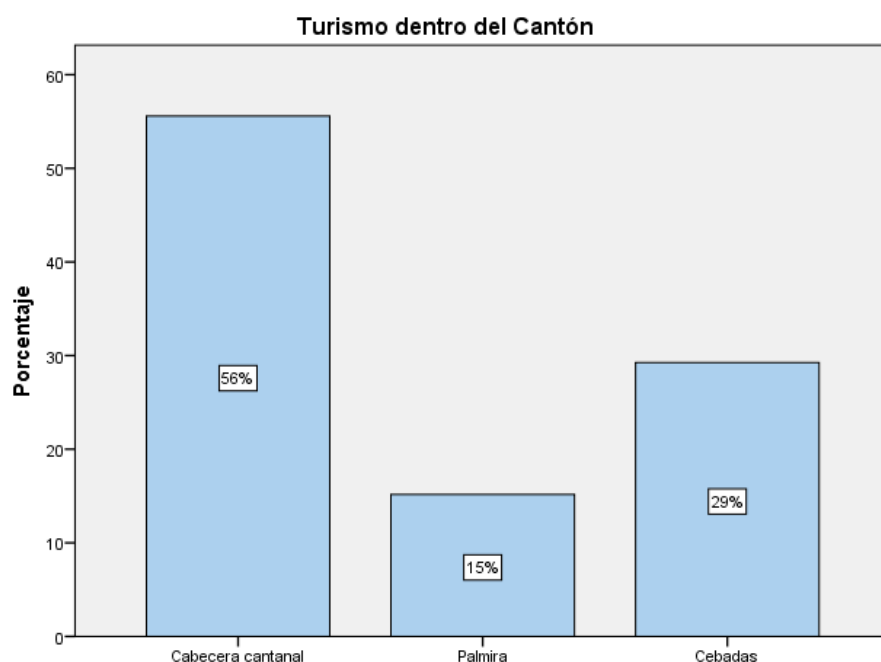
## Pregunta 6. ¿En qué sector se desarrolla el turismo en el cantón Guamote?

*Tabla 31. Turismo dentro del Cantón*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Cabecera cantonal</b>	209	55,6	55,6	55,6
	<b>Palmira</b>	57	15,2	15,2	70,7
	<b>Cebadas</b>	110	29,3	29,3	100,0
	<b>Total</b>	376	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a la población

**Elaborado por:** Proaño (2019)



*Gráfico 21. Turismo dentro del cantón*

**Fuente:** Tabla 31

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### Análisis e interpretación

Como se observa en la tabla 31, el 56% del turismo se concentra en la cabecera cantonal seguido por Cebadas con un 29% y Palmira con un 15%. Se puede concluir que el turismo dentro del cantón se concentra en la cabecera cantonal por el motivo que existe un sinnúmero de atractivos turísticos y facilidades.

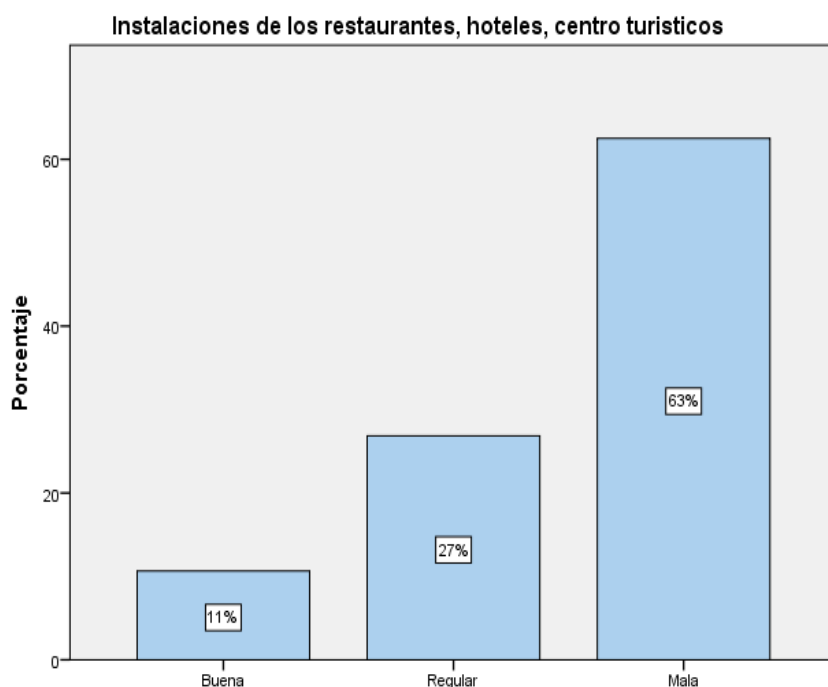
**Pregunta 7. ¿Cómo calificaría usted las instalaciones de los restaurantes, hoteles, centros turísticos, dentro del Cantón?**

**Tabla 32. Instalaciones de los restaurantes, hoteles y centros turísticos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	40	10,6	10,6	10,6
	Regular	101	26,9	26,9	37,5
	Mala	235	62,5	62,5	100,0
	<b>Total</b>	376	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicada a la población

Elaborado por: Proaño (2019)



**Gráfico 22. Instalaciones de los restaurantes, hoteles y centros turísticos**

Fuente: Tabla 32

Elaborado por: Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

Los resultados obtenidos muestran que las instalaciones de los restaurantes, hoteles y centros turísticos dentro del cantón son malas con un 62%, regular con un 26% y con el 11% que son buenos. Dentro del sector existe deficiencias en el servicio, las medidas de aseo se deberían mejorar al igual que las instalaciones para que el turista se siente satisfecho y pueda consumir dentro del cantón lo que es alimentación, recreación generando de esta forma fuentes de ingreso.

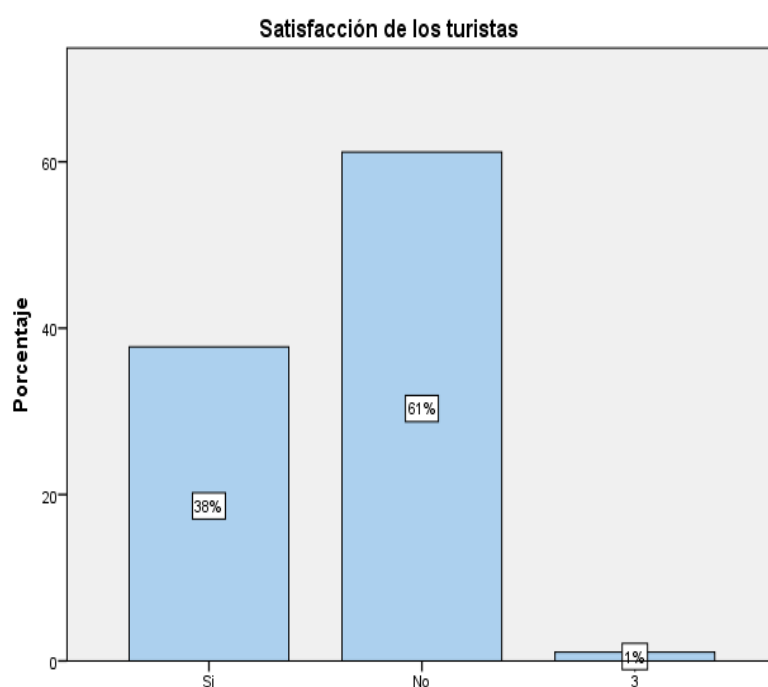
**Pregunta 8. ¿Qué opina usted en relación al turista que visita el cantón, se siente satisfechos con los servicios que dan los prestadores de servicio?**

**Tabla 33. Satisfacción de los turistas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	142	37,8	37,8	37,8
	No	230	61,2	61,2	98,9
	No sabe	4	1,1	1,1	100,0
	<b>Total</b>	376	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a la población

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 23. Satisfacción de los turistas**

**Fuente:** Tabla 33

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a las encuestas aplicadas el 62% de la población opinan que los turísticos no se sienten satisfechos con los servicios que dan los prestadores, que todavía es necesario trabajar en mejoramiento a la atención del cliente, y optar por lugares de acuerdo al perfil del turista y por temporalidad de visita.

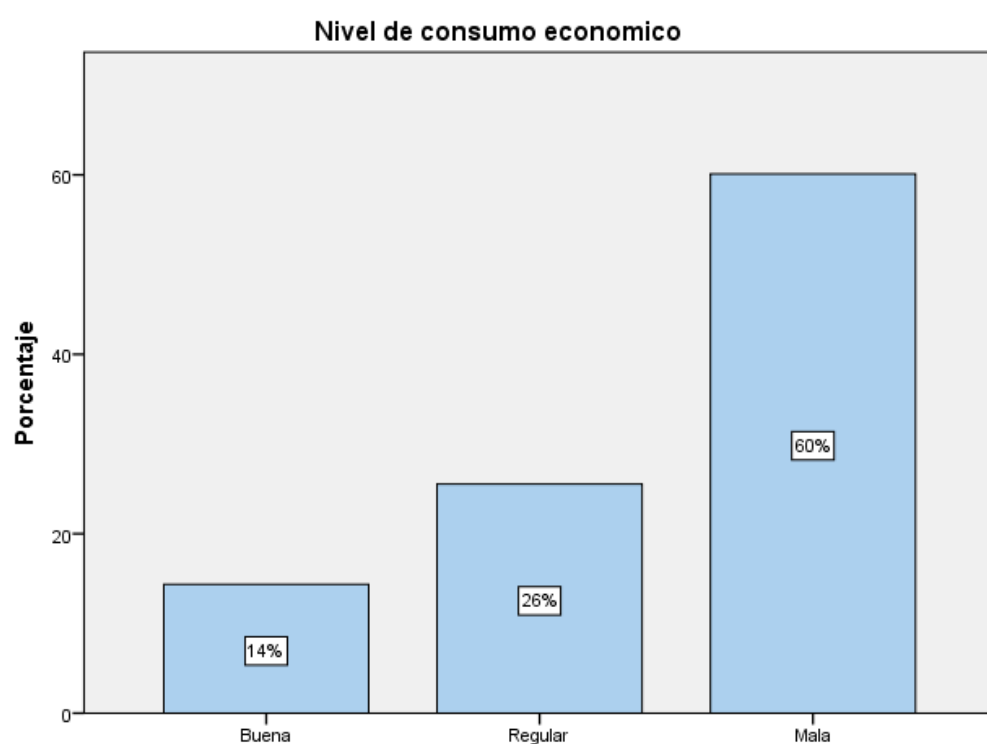
### Pregunta 9. ¿Cómo calificaría el nivel de consumo del turista que llega al cantón?

*Tabla 34. Nivel de consumo económico*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	54	14,4	14,4	14,4
	Regular	96	25,5	25,5	39,9
	Mala	226	60,1	60,1	100,0
	<b>Total</b>	376	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a la población

**Elaborado por:** Proaño (2019)



*Gráfico 24. Nivel de consumo económico*

**Fuente:** Tabla 34

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### Análisis e interpretación

Como muestra la tabla 34, el consumo dentro del cantón es mala con un 60%, regular con 26% y buena con un 14%. Se concluye que es necesario mejorar el servicio e implementar facilidades para que el turista que arriba tenga opciones para acceder a sus necesidades, y poder mejorar el consumo de los turistas.

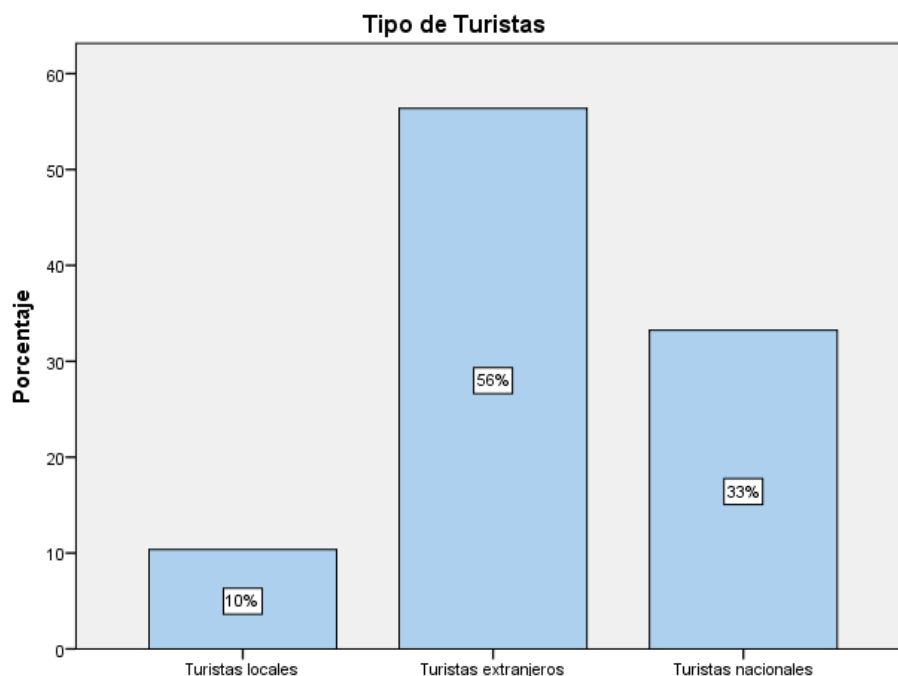
**Pregunta 10. ¿Los atractivos turísticos que posee el Cantón a qué tipo de turista está dirigido?**

**Tabla 35. Tipo de turistas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Turistas locales	39	10,4	10,4	10,4
	Turistas extranjeros	212	56,4	56,4	66,8
	Turistas nacionales	125	33,2	33,2	100,0
	<b>Total</b>	376	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a la población

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 25. Tipo de turistas**

**Fuente:** Tabla 35

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

Las opiniones de la población muestran que el 56% de los turistas que llegan al cantón son extranjeros, el 34% nacionales y el 10% locales, concluyendo que la mayor parte de turistas que llegan son extranjeros los cuales tienen gustos preferenciales, es decir que la oferta del sector debería ser dirigida a este tipo de turista.



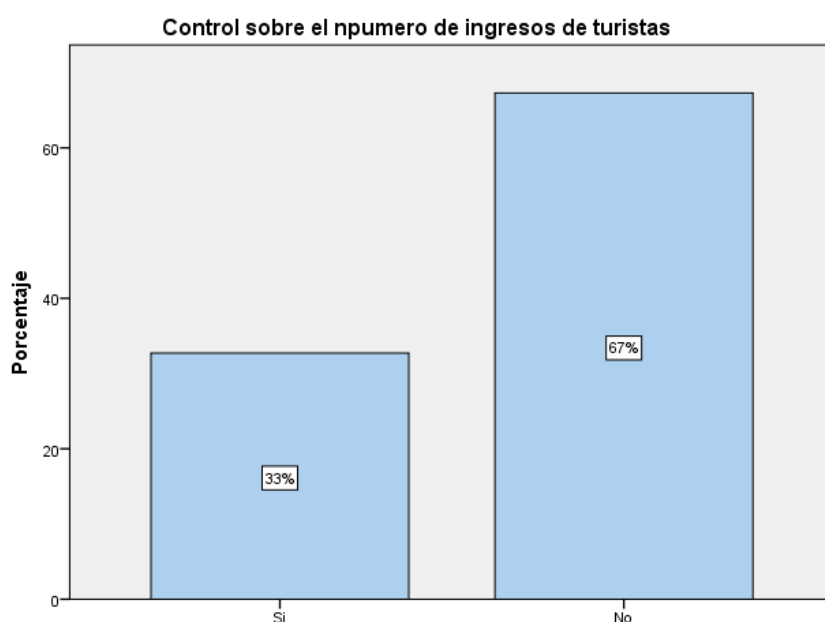
**Pregunta 11. ¿Conoce usted si existe un control sobre el número de ingresos de turistas al Cantón?**

**Tabla 36. Control sobre el número de ingresos de turistas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	123	32,7	32,7	32,7
	No	253	67,3	67,3	100,0
Total		376	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicada a la población

Elaborado por: Proaño (2019)



**Gráfico 26. Control sobre el número de ingresos de turistas**

Fuente: Tabla 36

Elaborado por: Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo a las encuestas aplicadas el 67% opina que la municipalidad no lleva un control del número de turísticas que ingresan al cantón, al igual que el 33% manifiesta que si existe. La gente declaró que no hay un control adecuado, los turistas que llegan al sector fines de semana y feriados no pueden acceder a información sobre el destino visitado.

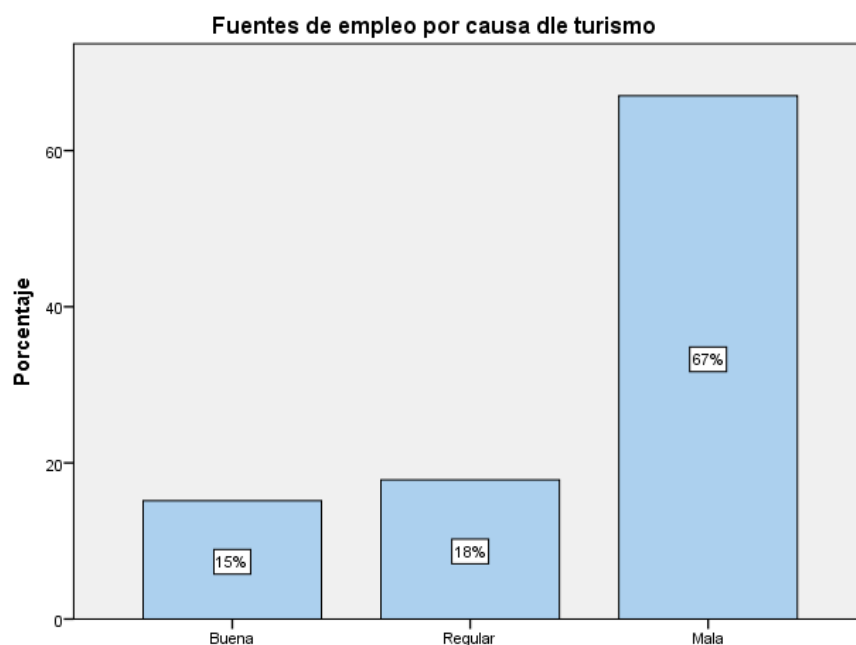
## Pregunta 12. ¿Cómo calificaría las fuentes de empleo que genera el turismo?

**Tabla 37. Fuentes de empleo por causa de turismo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	57	15,2	15,2	15,2
	Regular	67	17,8	17,8	33,0
	Mala	252	67,0	67,0	100,0
	<b>Total</b>	376	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a la población

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 27. Fuentes de empleo turístico**

**Fuente:** Tabla 37

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos muestran que las fuentes de empleo generadas por el turismo son malas con un 67%, regular con 18% y buena con un 15%. Es necesario considerar que los prestadores de servicios del sector, por temporadas contratan una o dos personas, el empleo indirecto es bajo por la falta de facilidades y medidas adecuadas para atender a un turista.

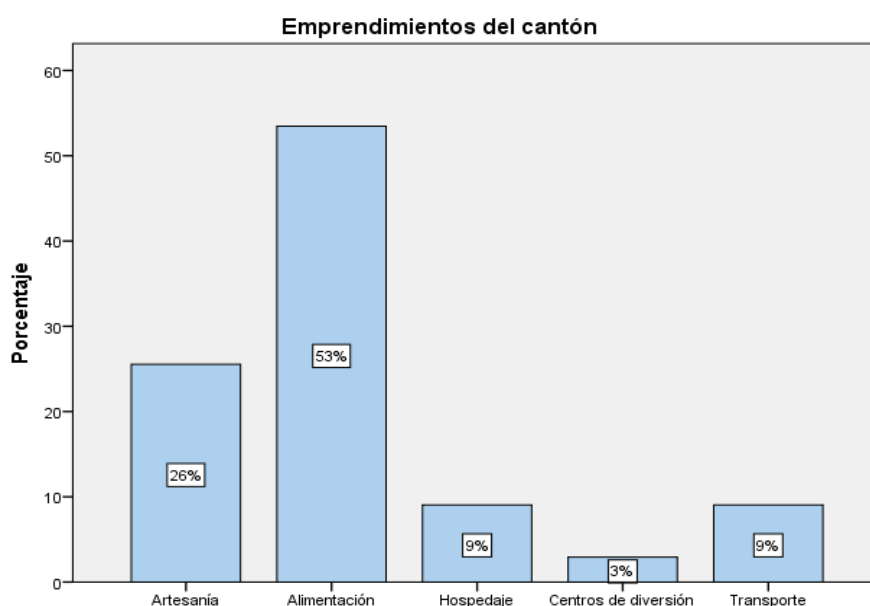
**Pregunta 13. ¿Según su criterio cuales son los emprendimientos que más sobresale en el cantón?**

**Tabla 38. Emprendimientos del cantón**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Artesanía	96	25,5	25,5	25,5
	Alimentación	201	53,5	53,5	79,0
	Hospedaje	34	9,0	9,0	88,0
	Centros de diversión	11	2,9	2,9	91,0
	Transporte	34	9,0	9,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicada a la población

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 28. Emprendimientos del Cantón**

**Fuente:** Tabla 38

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **Análisis e interpretación**

De acuerdo al anuncio de los emprendimientos del cantón se puede manifestar que alimentación es el principal emprendimiento que se desarrolla con un 54%, pero no existe un control sobre la calidad de servicio del mismo, seguido por artesanías con un 26%, hospedaje y transporte con el 17%, por último, centros de diversión con el 3%. Estos puntos son necesarios para poder lograr cambiar y mejorar los emprendimientos con capacitaciones para un adecuado manejo.

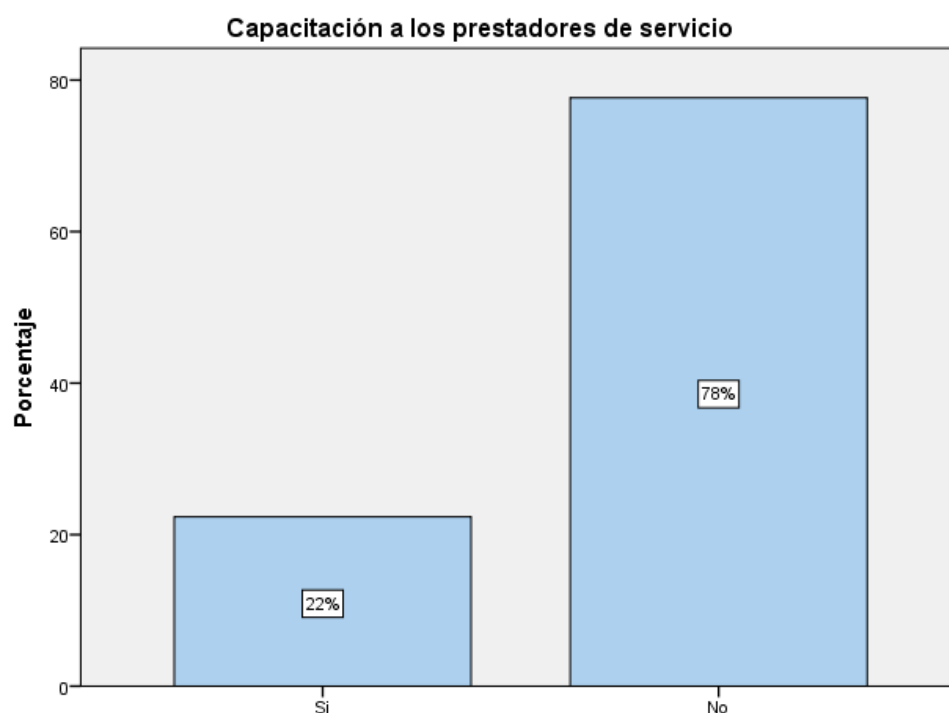
### Pregunta 14. ¿Existe capacitación constante a los prestadores de servicio?

**Tabla 39. Capacitación a los prestadores de servicio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	84	22,3	22,3	22,3
	No	292	77,7	77,7	100,0
Total		376	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuestas aplicada a la población

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Gráfico 29. Capacitación a los prestadores de servicio**

**Fuente:** Tabla 39

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### Análisis e interpretación

Según la tabla 39, el 78% manifestaron que no existen capacitaciones para los prestadores de servicio, mientras que el 22% señalan que dentro del municipio existe capacitaciones en temas agrícolas y ganaderos.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis Específicas

$H_1$  La organización local municipal influye significativamente en el desarrollo turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

$H_2$  El destino turístico influye significativamente con el desarrollo turístico del Cantón Guamote Provincia de Chimborazo.

$H_3$  Las estrategias turísticas influyen significativamente en el desarrollo turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

### 4.2.2. Hipótesis General

$H_1$  La gestión incide significativamente en el desarrollo turístico en el cantón Guamote, provincia de Chimborazo.

### 4.2.3. Elección de la prueba estadística

Para verificar la hipótesis se escogió la herramienta de = Chi - cuadrado.

$$X^2 = \sum \left( \frac{(fo - fe)^2}{fe} \right)$$

**Dónde:**

$fo$  = Frecuencias observadas

$fe$  = Frecuencias esperadas

Para la comprobación de la hipótesis se realizó en el software estadístico IBM SPSS Statistic V.25, considerando cada una de las variables y dimensiones especificadas para la investigación.

La base de datos fue creada en SPSS, en donde para el procedimiento que incluye analizar datos estadísticos descriptivos, tablas cruzadas, posteriormente se debe colocar la variable independiente en las columnas y la variable dependiente en las filas. Se debe elegir en la parte de estadísticos la prueba de chi – cuadrado.

Se obtiene la prueba de chi – cuadrado donde se procede a analizar teniendo en cuenta que el valor de la significancia dentro del SPSS es 0,05. Donde sí la Significación es < 0,05 rechaza la  $H_0$  o > 0,05 acepta la  $H_0$

#### 4.2.4. Prueba de hipótesis específica 1

##### 4.2.4.1. Planteamiento de la hipótesis específica 1

$H_0$  La organización local municipal no influye significativamente en el desarrollo turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

$H_1$  La organización local municipal influye significativamente en el desarrollo turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

##### 4.2.4.2. Nivel de significancia

Alfa = 00,05 = 5%

##### 4.2.4.3. Elección del estadístico de prueba

Para realizar la prueba de hipótesis específica 1, se eligió el chi – cuadrado que se encarga de comparar la distribución de las frecuencias observadas, con las frecuencias esperadas.

##### 4.2.4.4. Lectura de p\_valor

P\_valor = ,011

##### 1.1.2.1 Toma de decisión

El p\_valor = 0,011 < 0,05 alfa; esto quiere decir que de acuerdo a la regla de aceptación establecida se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por lo tanto, se concluye que: La organización local municipal influye significativamente en el desarrollo turístico del cantón Guamote, provincia de Chimborazo.

**Tabla 40. Chi – Cuadrado Hipótesis específica 1**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	13,151 <sup>a</sup>	4	<b>,011</b>
<b>Razón de verosimilitud</b>	5,786	4	,216
<b>Asociación lineal por lineal</b>	1,077	1	,299
<b>N de casos válidos</b>	68		

Fuente: IBM SPSS Statistics V.25

Elaborado por: Proaño (2019)

#### 4.2.5. Prueba de hipótesis específica 2

##### 4.2.5.1. *Planteamiento de la hipótesis específica 2*

$H_0$  El destino turístico no influye significativamente con el desarrollo turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

$H_2$  El destino turístico influye significativamente con el desarrollo turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

##### 4.2.5.2. *Nivel de significancia*

Alfa = 0,05 = 5%

##### 4.2.5.3. *Elección del estadístico de prueba*

Para realizar la prueba de hipótesis específica 2, se eligió el chi – cuadrado que se encarga de comparar la distribución de las frecuencias observadas, con las frecuencias esperadas.

##### 4.2.5.4. *Lectura de p\_valor*

P\_valor = ,044

##### *1.1.2.2 Toma de decisión*

El p\_valor = 0,044 < 0,05 alfa; esto quiere decir que de acuerdo a la regla de aceptación establecida se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por lo tanto, se concluye que: El destino turístico influye significativamente con el desarrollo turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

**Tabla 41. Chi – Cuadrado Hipótesis específica 2**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,771 <sup>a</sup>	4	,044
Razón de verosimilitud	13,137	4	,011
Asociación lineal por lineal	8,371	1	,004
N de casos válidos	68		

**Fuente:** IBM SPSS Statistics V.25

**Elaborado por:** Proaño (2019)

#### 4.2.6. Prueba de hipótesis específica 3

##### 4.2.6.1. *Planteamiento de la hipótesis específica 3*

$H_0$  Las estrategias turísticas no influyen significativamente en el desarrollo turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

$H_1$  Las estrategias turísticas influyen significativamente en el desarrollo turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

##### 4.2.6.2. *Nivel de significancia*

Alfa = 0,05 = 5%

##### 4.2.6.3. *Elección del estadístico de prueba*

Para realizar la prueba de hipótesis específica 3, se eligió el chi – cuadrado que se encarga de comparar la distribución de las frecuencias observadas, con las frecuencias esperadas.

##### 4.2.6.4. *Lectura de p\_valor*

P\_valor = ,033

##### 1.1.2.3 *Toma de decisión*

El  $p\_valor = 0,033 < 0,05$  alfa; esto quiere decir que de acuerdo a la regla de aceptación establecida se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por lo tanto, se concluye que: Las estrategias turísticas influyen significativamente en el desarrollo turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

**Tabla 42. Chi – Cuadrado Hipótesis específica 3**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,482 <sup>a</sup>	4	,033
Razón de verosimilitud	11,464	4	,022
Asociación lineal por lineal	9,017	1	,003
N de casos válidos	68		

Fuente: IBM SPSS Statistics V.25

Elaborado por: Proaño (2019)



#### 4.2.7. Prueba de hipótesis general

##### 4.2.7.1. *Planteamiento de la hipótesis general*

$H_0$  La Gestión no incide significativamente con el desarrollo turístico en el cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

$H_1$  La Gestión incide significativamente en el desarrollo turístico en el cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

##### 4.2.7.2. *Nivel de significancia*

Alfa = 0,05 = 5%

##### 4.2.7.3. *Elección del estadístico de prueba*

Para realizar la prueba de hipótesis general, se eligió el chi – cuadrado que se encarga de comparar la distribución de las frecuencias observadas, con las frecuencias esperadas.

##### 4.2.7.4. *Lectura de p\_valor*

P\_Valor = ,008

##### *1.1.2.4 Toma de decisión*

El p\_valor = 0,008 < 0,05 alfa; esto quiere decir que de acuerdo a la regla de aceptación establecida se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por lo tanto, se concluye que: La Gestión incide significativamente en el desarrollo turístico en el Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

**Tabla 43. Chi – Cuadrado Hipótesis General**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,715 <sup>a</sup>	4	,008
Razón de verosimilitud	6,342	4	,175
Asociación lineal por lineal	1,709	1	,191
N de casos válidos	68		

Fuente: IBM SPSS Statistics V.25

Elaborado por: Proaño (2019)

### **4.3. Presentación de resultados**

#### **4.3.1. Variable gestión**

Dentro de la organización local turística del municipio de Guamote es incipiente al momento en tema turístico, mediante entrevistas con el coordinador de la Unidad de Turismo el Ing. Jaime Cajo, encargado del turismo en el sector ayudó y colaboró con información para analizar la gestión organizacional.

La estructura organizacional presentada es simple; la cual, no va ayudar a mejorar el turismo del sector y la gestión adecuado de esta entidad, las funciones no se encuentran en ningún documento el cual permita que los profesionales coordinen actividades y estrategias en mejora del turismo del cantón.

Los atractivos naturales del cantón Guamote conforman las potencialidades que tiene, pero actualmente estos se encuentran deteriorados o en proceso de deterioro, principalmente por el aumento de la agricultura, presencia de basura, introducción de especies no endémicas y la quema de los páramos, teniendo como consecuencia, que la parte ambiental no se encuentra cuidado ni normado para que las personas adopten conductas para la preservación del entorno.

El municipio necesita comenzar a trabajar como un ente que permita una adecuada organización en materia turística y de acuerdo a las necesidades del sector, conociendo las competencias de manera clara y trabajando en coordinación con el recurso humano, teniendo en cuenta que es necesario implementar ordenanzas turísticas que permitan desarrollar de mejor manera el territorio, para tener una ejecución presupuestaria eficiente y acorde a los objetivos de planificación que actualmente no existe, dando como resultado el bajo nivel económica y el manejo incipiente de la actividad. El cantón tiene potencialidades turísticas que hasta el momento no han sido aprovechadas, entendiéndose que el sector abarca una gama de negocios y organizaciones involucradas a la prestación de servicio para de este modo crear un producto adecuado para el tipo de turista que ingresa al cantón.

Los atractivos culturales actualmente se encuentran conservados y son los principales atractivos que visitan los turistas nacionales y extranjeros. Las manifestaciones culturales de las fiestas de carnaval son patrimonio cultural intangible declarado por el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural. Para el municipio de Guamote es necesario implementar un plan de acción que ayude al direccionamiento de la gestión, mediante una planificación eficiente que permita actuar dentro del territorio.

#### **4.3.2. Variable desarrollo turístico**

El desarrollo turístico de la zona es malo debido a que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, específicamente la Unidad de Turismo no trabaja coordinadamente con las parroquias, para que de esta forma logren mejorar la calidad, infraestructura de los servicios que ofertan, de acuerdo a las necesidades de los turistas que visitan el sector.

Actualmente el nivel de consumo de los turistas es bajo, por la limitada calidad de la oferta turística, además no existe un i-tur que brinde información sobre los atractivos turístico o facilidades turísticas.

El cantón no posee un sistema estadístico que permita conocer el número de turistas que ingresan, ni el consumo de cada uno para poder verificar el desarrollo del cantón, las fuentes de empleo que se generan de la actividad son bajas, por el desconocimiento de la gente, siendo actualmente un sector visitado por turistas extranjeros y nacionales, que buscan satisfacer sus necesidades de viajes con productos innovadores y de calidad.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Se examinó la influencia de la organización turística municipal en el desarrollo turístico del cantón Guamote, obteniendo como resultado una significancia del 0,011; es decir que, si no cuenta con una estructura organizativa que permita proponer estrategias adecuadas para el desarrollo turístico de la zona, este va a presentar deficiencias en el cumplimiento de las competencias específicas que tiene la Unidad de Turismo.
- Analizado el destino turístico, este influye significativamente con un 0,044 en el desarrollo turístico, es decir que, si el sector no cuenta con una oferta de calidad y una ordenanza que regule la actividad, el crecimiento turístico va ser limitado.
- Se estableció que la influencia de las estrategias es de 0,033 en el desarrollo turístico; es decir, que el municipio debe buscar crear la generación de fuentes de empleo en base al turismo e incluir a los prestadores de servicio del cantón para lograr de esta forma un trabajo en conjunto en pro del desarrollo turístico.
- El presente estudio permitió conocer sobre la gestión y la influencia en el desarrollo turístico del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, mediante la comprobación de la hipótesis que arrojó resultados que la gestión influye significativamente en un 0.008, es decir que se ha identificado las debilidades existentes dentro del municipio y la relación con los prestadores de servicio, conociendo que dentro del cantón Guamote es necesario contar con una adecuada gestión turística integrada y participativa que contribuya al desarrollo local.

## 5.2. Recomendaciones

- Es necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guamote aproveche la transición administrativa para fortalecer el área de turismo con profesionales que conozcan sobre el área y con experiencia en gestión, con el fin de mejorar el desarrollo turístico a través de una adecuada coordinación entre organismos públicos y privados que contribuyan a la gestión turística mediante la realización de acciones turísticas adecuadas en el cantón Guamote.
- Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado es necesario que cuenten con una ordenanza como ente prioritario para que se regule la actividad turística de manera adecuada y desde aquí comenzar a gestionar y dar cumplimiento a las funciones y competencias, para que de esta manera el cantón Guamote puede constituirse como un destino turístico.
- Las estrategias turísticas deben ser establecidas por los actores locales en talleres participativos para que de esta forma se logre una adecuada coordinación y cumplimiento de las mismas con el fin de lograr un desarrollo turístico adecuado y ordenado.
- Las nuevas autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote deben constituir al turismo como un eje prioritario de desarrollo económico que impulse al Cantón para que se poseione como Destino Turístico.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. A. (1970). *Planificaciòn estratègica del turismo*. Recuperado de <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-85-1984-pag47-70-42290.pdf>
- Acosta Cervantes, J., & García Vera, E. (2018). *Análisis epistemológico de la investigación turística*. Recuperado de [file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/19-49-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/19-49-1-PB%20(1).pdf)
- Altés, C. (2008). Turismo y Desarrollo en México. (B. I. Desarrollo, Ed.) 38-41. Recuperado de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/3962/Turismo%20y%20desarrollo%20en%20M%C3%A9xico.pdf?sequence=1>
- Andrades, L. (2008). Gestión y Planificación turística sostenible. Aplicación a un destino de costa interior de Extremadura: el embalse de La Serena. *Revista de Estudios Empresariales, Segunda época*(2), 24-47. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/28243452\\_Planificacion\\_turistica\\_y\\_sostenible\\_Aplicacion\\_a\\_un\\_destino\\_de\\_costa\\_interior\\_de\\_Extremadura\\_el\\_embalse\\_de\\_La\\_Serena](https://www.researchgate.net/publication/28243452_Planificacion_turistica_y_sostenible_Aplicacion_a_un_destino_de_costa_interior_de_Extremadura_el_embalse_de_La_Serena)
- Aranibar, V. (2016). *Epistemologia del turismo*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/vicoaranibar/epistemologia-del-turismo-umss>
- Arias Guadalupe, L. d. (2015). Modelo de gestión administrativa turística en la parroquia Santiago de Quito, cantón Colta, provincia de Chimborazo. Universidad Nacional de Chimborazo, *Tesis previo a la obtención del título de Master en Marketing Turístico* (pág. 22). Riobamba.
- Asociación de Municipalidades Ecuatorianas. (2016). *Guía metodológica para la elaboración de planes de desarrollo turístico cantonal*. Recuperado de [http://www.amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/gu%C3%80a\\_metodol%C3%93gica-para-la-elaboraci%C3%93n-de-planes-de-desarrollo-tur%C3%80stico-cantonal.pdf](http://www.amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/gu%C3%80a_metodol%C3%93gica-para-la-elaboraci%C3%93n-de-planes-de-desarrollo-tur%C3%80stico-cantonal.pdf)
- Ávila Bercial, R. &. (2015). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. *Cuadernos de turismo*. Recuperado de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20506/1/Planificacion\\_gestion\\_sostenible\\_desarrollo\\_turistico\\_sostenible.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20506/1/Planificacion_gestion_sostenible_desarrollo_turistico_sostenible.pdf)
- Banco Central del Ecuador. (2016). *Valor agregado bruto cantonal*. Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/.../CAN2016prov.xlsx>
- Barrado Timón, D., & Reyes Avila, B. (2015). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. *Cuadernos de turismo*(25), 15.
- Benavides Gaibor, L. (2011). *Gestión y liderazgo*. Recuperado de [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides\\_Gaibor\\_Luis\\_Hernan.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf)
- Brakenbury. (2012). *Destinos Turísticos y su gestión*. Recuperado de <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041344/1-6%20Destinos%20Tur%C3%ADsticos%3A%20Definici%C3%B3n%2C%20funciones%2C%20agentes%2C%20componentes%20y%20estructura#footnote-anchor-1>

- Cabrera Proaño, L. F. (2011). Análisis sobre los fundamentos de la epistemología del turismo, en el actual sociedad del conocimiento, Una visión desde la teoría de los paradigmas de Thomas Kuhn y al debilidad epistemológica del positivismo. *RICIT*, 9-19. Recuperado de [file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/Dialnet-AnalisisSobreLosFundamentosDeLaEpistemologiaDelTur-3658972%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/Dialnet-AnalisisSobreLosFundamentosDeLaEpistemologiaDelTur-3658972%20(1).pdf)
- Canavos G. (1992). *Probabilidad y Estadística: Aplicaciones y Métodos*. Mexico, McGraw-Hill.
- Carrizo , L., Espina, M., & Klein , J. (2004). *Transdisciplinariedad y complejidad en el Análisis Aocial*. Programa MOST UNESCO.
- Centeno, M. (2011). *Destinos Turísticos: Definición, funciones, agentes, componentes y estructura*. Recuperado de <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041344/1-6%20Destinos%20Tur%C3%ADsticos%3A%20Definici%C3%B3n%2C%20funciones%2C%20agentes%2C%20componentes%20y%20estructura#footnote-anchor-1>
- Chalar, L. (2011). Hacia la construccion del conocimiento en turismo. *Scielo*, 20(6). Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322011000600005](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322011000600005)
- Chiavenato, I. (2016). *Escuela Europea de Management*. ¿Qué es gestión empresarial y cuáles son sus funciones?. Recuperado de: <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/que-es-gestion-empresarial-y-cuales-son-sus-funciones>
- Comisión Interdisciplinaria y plurisectorial. (2016). *Directrices de Gestión Turística de Municipios*. (S. d. Nación, Editor, & Carla Spina) Recuperado de <http://turismo.salta.gov.ar/images/uploads/2.%20Directrices%20Mintur%20gesti%C3%B3n%20municipal.pdf>
- Concejo Nacional de Competencias. (2016). *Regulación de las facultades y atribuciones de los gobiernos autonomos descentralizados municipales, metropolitanos, provinciales y parroquiales rurales, respecto al desarrollo de actividades turisticas*. Recuperado de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/Resolucion-No.-0001-0002-2016.pdf>
- Concejo Nacional de Planificaciòn. (2014). *lineamientos y directrices para los PD y OT*. Recuperado de <http://sni.gob.ec/documents/10180/3356080/2+Resoluci%C3%B3n-CNP-003-2014.pdf/f52d862b-a5b9-4010-b681-ba026615f2ca>
- Consejo Nacional de Planificación. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo*. Recuperado de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Ejarque. (2005). *Destinos turísticos de éxisto* . Madrid.España: Pirámide.
- Enciclopedia de características. (2017). *Control de gestión*. Recuperado de <https://www.caracteristicas.co/control-de-gestion/>
- Entorno Turístico. (2015). *Planificación Estretegica*. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/que-es-la-planificacion-estrategica-del-turismo/>
- Entorno turístico. (2016). *Es el turismo una verdadera herramienta de desarrollo local*. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/es-el-turismo-una-verdadera-herramienta-de-desarrollo-local/>
- Escobar Pérez, J., & Cuervo Martínez , Á. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización*. Recuperado de

- [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)
- Estefanía, H. (2010). *Guamote intercultural y ancestral*. Universidad Politecnica Salesiana.
- Explorable. (2018). *Técnicas de muestro de población*. Recuperado de <https://explorable.com/es/muestreo-de-poblacion>
- Farjado, C. (2005). *Evolución del pensamiento generencial*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Gobierno Autonomo Descentralizado del Cantón Guamote. (2011). *La Ordenanza de Constitución del Comité de Desarrollo Local de Guamote, adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote*. Recuperado de <https://www.oficial.ec/ordenanza-municipal-003-10-canton-guamote-constitucion-comite-desarrollo-local-guamote>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote. (2014-2019). *PD y OT*. Recuperado de <https://www.municipiodeguamote.gob.ec/concejo-cantonal/plan-de-desarrollo/1595-pd-y-ot-guamote/file>
- Gobierno Autonomo Descentralizado del Cantón Guamote. (2016 - 2019). Plan Estratégico Institucional: 2016 - 2019
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote. (2016). *ordenanza sustitutiva para la determinación, recaudación y control del impuesto de patentes municipales del canton guamote.*, recuperado de <http://www.gadguamote.gob.ec/concejocantonal/normativa-legal/gaceta-oficial/2014-2019-1/2580-gaceta-08/file.html>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote. (2015). *Proyecto de ordenanza sustitutiva a la ordenanza anterior de la sesiones del concejo municipal, las comisiones permanentes, especiales, ocasionales y técnicas; y , el pago de remuneración mensual de los dignatarios.* de <http://www.gadguamote.gob.ec/concejocantonal/normativa-legal/gaceta-oficial/2014-2019-1/2574-gaceta-02/file.html>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote. (2018). *Guamote Turismo*. Recuperado de <https://municipiodeguamote.gob.ec/turismo>
- González, M. V. (2019). Gestión turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural. *Cuadernos de turismo*, 23, 11-20.
- Guamote, G. A. (2016). *Ordenanza sustitutiva del Comité de desarrollo local de Guamote*. Recuperado de <http://www.gadguamote.gob.ec/concejocantonal/normativa-legal/gaceta-oficial/2014-2019-1/2579-gaceta-07/file.html>
- Guamote, G. A. (2018). *Rendición de Cuentas* . Recuperado el 08 de mayo de 2019, de <http://www.gadguamote.gob.ec/transparncia/lotaip/articulo-7-lotaip/literal-m/2018-3/2549-informe-rc-2018/file.html>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (J. M. Chacón, Ed.) Mexico D.F: mcgraw - hill/interamericana editores, s.a de c.v.
- López Sandoval, M. (2015). El Sistema de Planificación y el Ordenamiento Territorial para Buen Vivir en el Ecuador. (E. E. Tempo, Ed.) *GEOUSP*, 19(2), 296-311. Recuperado de <http://www.revistas.usp.br/geousp/article/view/102802>



- Loren, M. (2000). *La gestión*. Mexico. Recuperado el 13 de marzo de 2019
- Lozano, P. (2012). *Evaluación del potencial turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo*.
- Manzon. (2001). *Sociología del Turismo*. España: Centro de estudios Ramón Areces.
- Ministerio de turismo. (2004). *Inventario del patrimonio turístico*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/urania31k/guia-metodologia-inventario-recursos-turisticos-innova-turismo>
- Ministerio de turismo. (2018). *Ministerio de turismo del Ecuador*. Recuperado de Visitas: <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-llega-por-primera-vez-a-2-millones-de-visitas-extranjeras-a-octubre-de-este-ano/>
- Molina, S. (1991). *Conceptualización del Turismo*. Limusa - Mexico.
- Organización de las Naciones Unidas. (2016). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/objetivos-desarrollo-sostenible-ods>
- Orozco Alvarado, J., Núñez Martínez, P., & Virgen Aguilar, C. R. (2008). *Desarrollo turístico y sustentabilidad social*. (M. Á. Porrúa, Ed.) Recuperado de <http://www.cuc.udg.mx/sites/default/files/publicaciones/2008%20-%20Desarrollo%20tur%20C3%ADstico%20y%20sustentabilidad%20social%20-%20interiores.pdf>
- Osorio, G. M. (2016). La planificación turística. Enfoques y modelos. *Redalyc*, 8(001). Recuperado de <http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/OSORIO-PT-Enfoq-yModelos.pdf>
- Ossipow, P. (1951). *Contribution a la notion de tourisme*. Revue de Tourisme.
- Palomo, S. (2015). *La aportación del turismo al desarrollo económico de los países en vías de desarrollo*. España: Instituto de estudios turísticos.
- Pearce, D. (1991). *Desarrollo turístico. Su planificación y ubicación geográfica*. Mexico: Trillas.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2008). *Defición de organización*. Recuperado de <https://definicion.de/organizacion/>
- Perez, M. (2013). *Turismo sostenible*. Recuperado de [https://es.turism.org/wiki/Turismo\\_sostenible#cite\\_note-8](https://es.turism.org/wiki/Turismo_sostenible#cite_note-8)
- Ramírez Pérez, G. (2015). *Introducción a la Administración*. Perú: Limusa.
- Reinoso, N. G. (2017). Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades manabital del Ecuador. *Cultur*, 35. Recuperado de <file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/1088-Texto%20do%20artigo-7585-1-10-20180216.pdf>
- Ricaute Quijano, C. (2009). *Manual de Diagnóstico Turístico Local*. Recuperado de <http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/6-Ricaurte09-GuiaPlanTuris-ver-fichas-al-final-post-2007.pdf>
- Ricuarte, Q. (2012). *Entorno Turístico*. Recuperado de Planificación turística: <https://www.entornoturistico.com/que-es-la-planificacion-estrategica-del-turismo/>
- Roche, F. P. (2005). *La planeación estratégica en las organizaciones deportivas*. Barcelona, España: Paidotribo.

- Rodríguez Fariñas, R. (2011). Destinos turísticos Realidad y concepto. *TURyDES*, 4(11). Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/11/rrf.html>
- Rodríguez Rojas, Y. L., & González Cruz, J. M. (2017). *Bases epistemológicas de la gestión de la seguridad social en contextos de violencia*. t. i. Congreso Iberoamericano de ciencia, Editor) Recuperado de <file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/1038.pdf>
- Rodríguez, P. X. (2006). *Plan de Marketing Turístico para el Cantón Guamote*. (T. p. Ecoturismo, Ed.) Guamote: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Romero, J. (2006). *Aproximación a una sociología de la gestión. Gestión pública y compromiso social*. Recuperado de <file:///C:/Users/SYSTEMarket/Downloads/1038.pdf>
- Rural empresarial. (2016). *La artesanía como potenciador e la actividad turística local*. Recuperado de <http://www.ruralempresarial.com/artesania-y-turismo/>
- Salas Álvarez, W., Font Aranda, M., & Suárez Mella, R. (2016). Consideraciones para un modelo de gestión turística local integrada y participativa. (Uniandes, Ed.) *Impacto de las investigaciones Universitarias*, 6.
- Sanches Manzanares, J. M. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015*. (U. I. Vega, Editor, & T. p. administración, Productor) Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2C%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchis Palacio, J. R. (2016). *Las estrategias de desarrollo local: aproximación metodológica desde una perspectiva socio-económica e integral*. Recuperado de [https://www.ecured.cu/Desarrollo\\_local](https://www.ecured.cu/Desarrollo_local)
- Santana Rosero, M. A. (2017). *El Control*. Recuperado de <http://exa.unne.edu.ar/informatica/sistemas.adm1/material/tema-7.pdf>
- Santana Turégan, M. Á. (2003). *Formas de Desarrollo Turístico, Redes y situación de empleo. El caso de Maspalmas (Gran Canaria)*. (G. canaria, Ed.) Recuperado de [www.tesisencarca.net/TESIS\\_UAD/AVAILABLE/TDX.PDF](http://www.tesisencarca.net/TESIS_UAD/AVAILABLE/TDX.PDF).
- Unidad de turismo Guamote. (2019). Catastro turístico. Guamote, Chimborazo.
- Universidad Nacional de Mar de Plata. (2008). *Sistema Turístico*. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar/2208/1/varisco.2013.pdf>
- Uribe, A. (2016). La gestión en las organizaciones. *EUMED*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>
- Valls, F. (2000). *Tourist*. Gestión de Destinos Turísticos, Recuperado de <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041344/1-6%20Destinos%20Tur%C3%ADsticos%3A%20Definici%C3%B3n%2C%20funciones%2C%20agentes%2C%20componentes%20y%20estructura#footnote-anchor-1>
- Varisco, C. (2008). *Desarrollo turístico y desarrollo local: la competitividad de los destinos turísticos de sol y playa*. Recuperado de [http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco\\_c.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf)
- Vela, D. (2012). *Diseño de un producto turístico para la conservación y uso del patrimonio cultural del centro de turismo comunitario San Virgilio, Cantón Arajuno, Provincia de Pastaza*. Recuperado de

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1839/1/Tesis%20Diego%20Mauricio%20Vela%20Sampedro%20-%20EIE.pdf>

Velasco, M. (2016). Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 577-594.

Zorrilla, A. (1993). *“Introducción a la metodología de la investigación”*. México: Aguilar Leon y Cal.

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1. Propuesta**

#### **1. Modelo de Gestión Turística para el Cantón Guamote**

##### **1.1. Introducción**

La propuesta de un Modelo de Gestión Turística en el Cantón Guamote, se basa en la construcción de un proceso administrativo denominado estructura organizativa, que va a estar compuesto de un organigrama, basado en la competencia del COOTAD, el cual contiene las funciones y actividades de las personas que forman el departamento de turismo, formulado de acuerdo a la realidad del territorio.

El modelo es integral, tratando que asociaciones comunitarias, pequeñas y medianas empresas del territorio se involucre en crear y brindar nuevas experiencias en turismo, siendo las portadoras para que la población local y comunidades sean partícipes en la planificación y gestión de la oferta turística, con el fin de disminuir los índices de pobreza extrema y desnutrición que existe actualmente en el Cantón.

El modelo ayudará a un Desarrollo Turístico, que se basará en el mejoramiento de la calidad, servicios e infraestructura turísticos, con el fin de satisfacer la demanda que arriba al cantón, generando de esta forma la creación de empleo y mejoramiento del nivel socio económico, teniendo en cuenta que todo nace del trabajo conjunto entre los entes públicos como privados. El desarrollo turístico estará ligado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (2016), con el fin de mejorar el estilo de vida de la población directa e indirectamente, donde la planificación de espacios turísticos sea óptima y necesaria, para que los prestadores de servicio mejoren la oferta a través de la innovación, y el turista disfrute del destino.

La planificación es el pilar fundamental para que exista un desarrollo turístico adecuado dentro de un territorio, el presente trabajo se basa al modelo propuesto por Acerenza (1970), el

cual se encuentra explicado en el marco teórico donde propone a la administración pública de la nación como estrategia de desarrollo y elemento clave de la planificación, quien debe ser estructurado por los gobiernos a largo plazo con programas de acción. Este modelo se fundamenta en la construcción de políticas públicas, como medio para resolver problemas públicos relacionados al turismo, consta de estrategias, objetivos, lineamientos y cursos de acción de acuerdo a percepciones sociales y comportamientos colectivos (Acerenza, 1970). La organización y participación comunitaria es fundamental porque ayudará a la captación de presupuesto mediante ONG's, acuerdos, entre otras.

### **1.1.1. Objetivo General**

Fortalecer la gestión turística del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, mediante un modelo de gestión turística que contenga lineamientos y estrategias que contribuyan al desarrollo turístico.

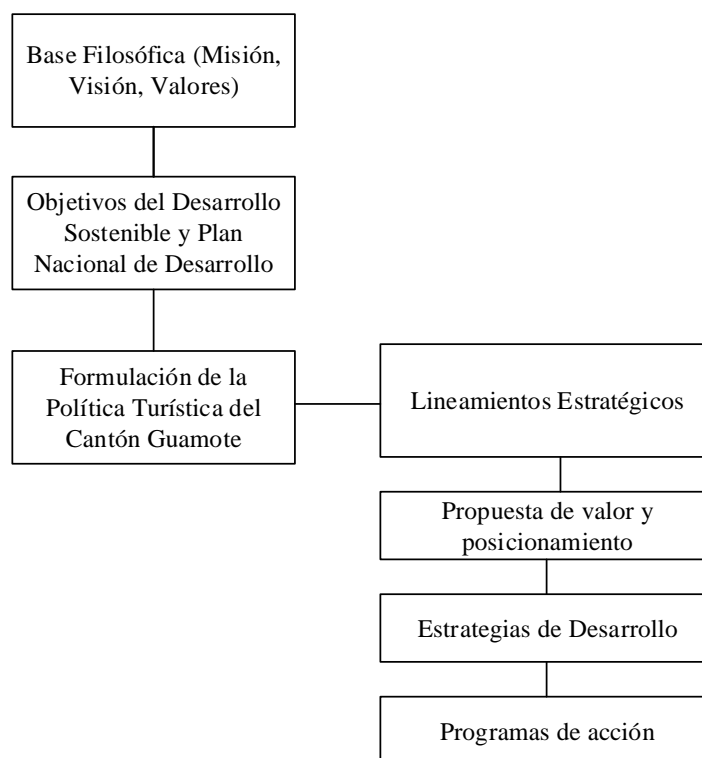
### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- Establecer un esquema de modelo de gestión adecuado para el territorio.
- Contribuir al mejoramiento de la gestión turística mediante el fortalecimiento de la parte organizativa.
- Establecer lineamiento de planificación para el destino turístico como medio de mejoramiento del desarrollo turístico local.

## **1.2. Desarrollo**

### **1.2.1. Esquema del Modelo de Gestión Turística para el Cantón Guamote**

Es necesario tener en cuenta el Modelo de Gestión Turística a aplicarse dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, para lo que se propone el siguiente:



**Ilustración 4. Modelo de Gestión Turística de Guamote**

**Fuente:** Articulado de Acerenza (1970)

**Elaborado por:** Proaño (2019)

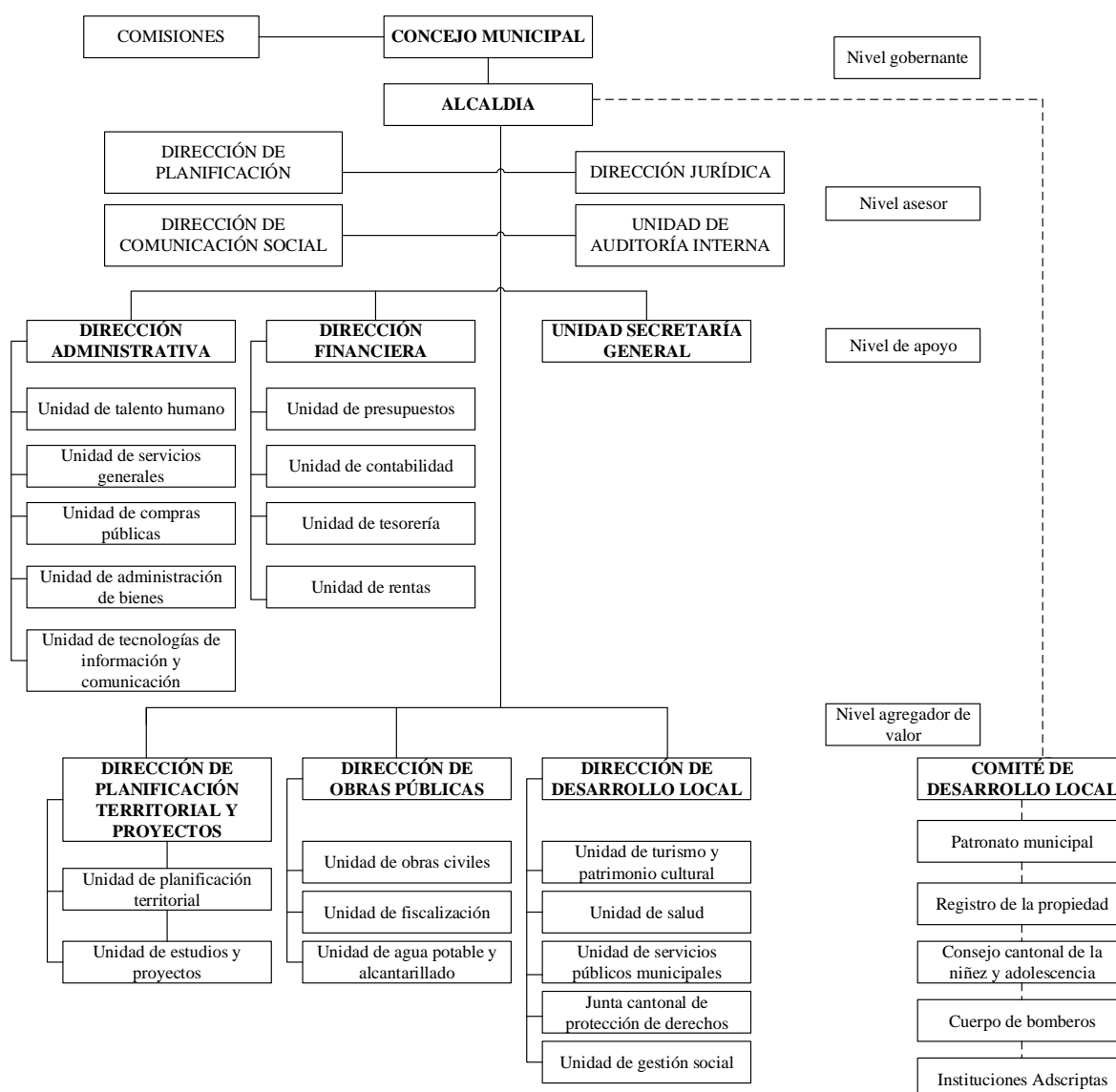
### 1.2.2. Estructura Organizativa Municipal

Dentro de este punto y de acuerdo a la información obtenida mediante entrevista y encuestas se pudo visualizar que la problemática principal detectada en el municipio de Guamote en tema turístico es un inadecuado proceso a nivel administrativo, dando como resultados que la gestión turística del cantón sea incipiente y sin ningún avance hasta la actualidad, acciones que se ven reflejado en el bajo nivel económico de la población y el deficiente manejo turístico actual dentro de la municipalidad.

La Unidad de Turismo, es una dependencia que se encuentra dentro del Comité de Desarrollo Local, la misma que se encarga de repartir el presupuesto de acuerdo a las prioridades de las ocho unidades, siendo el principal la Unidad de Salud, Educación, Cultural y Deportes, dentro de esta unidad no existe programas que mejoren el desarrollo turístico, primero por falta de interés de los encargados de la mesa de turismo, y por un presupuesto insuficiente. Es necesario, conocer que dentro del cantón no cuentan con una ordenanza que

regule las actividades turísticas del cantón, desde la transferencia de las competencias que se realizó en el año 2001, la cual creó la mesa de turismo.

Dentro de la municipalidad es necesario una restructuración del organigrama, porque la unidad al estar en un nivel jerárquico inferior va ser difícil que pueda lograr obtener financiamiento para la implementación de proyectos en beneficio del turismo, es necesario trabajar con personas que conozcan del tema turístico y tengan la capacidad de mejorar el desarrollo del mismo en el sector con el fin de que trabajen por los objetivos organizacionales.

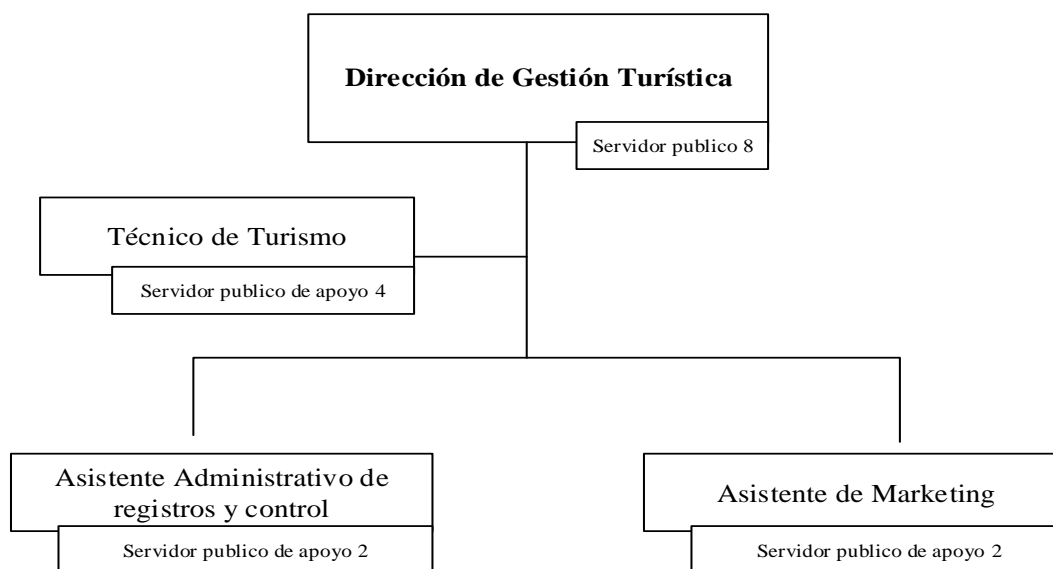


**Ilustración 5. Organigrama estructural por procesos del GADMCG**

**Fuente:** Gobierno Autonomo Descentralizado del Cantón Guamote (2016 - 2019)

El escenario deseado dentro del Municipio en la parte turística es lograr establecerse como un proceso agregado de valor para instaurar políticas, administrar y controlar los productos y servicios turísticos que se oferten, de esta manera contribuir al cumplimiento de misión y visión de la municipalidad.

El organigrama estructural por proceso que se propone busca crear la Dirección de Gestión Turística en base al Concejo Nacional de Competencias, y al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, para el adecuado funcionamiento administrativo del turismo en el cantón Guamote.



**Ilustración 6. Organigrama estructural por procesos – procesos agregadores de valor**  
Elaborado por: Proaño (2019)

El municipio para que mejore el desarrollo turístico, debe contar con una estructura organizativa de acuerdo al tamaño del cantón y a las necesidades en tema turístico. La propuesta será dada por el Poder Ejecutivo Municipal, el cual aprobará por un decreto, para posteriormente emitir la ordenanza para el funcionamiento de la dirección de gestión turística, cuando se encuentre publicada se pondrá en vigencia el nuevo organigrama, el cual contiene las funciones de cada área propuesta para la dirección.



Es necesario conocer que para la contratación del talento humano que formará parte de la dirección de gestión turística, es fundamental contar con requisitos que los aspirantes deberán cumplir durante el proceso de selección del profesional. La elaboración de los perfiles deberá estarán basados de acuerdo a la municipalidad y contener los requisitos personales y profesionales que deben cumplir los postulantes, esto permitirá realizar un cotejo entre los requisitos exigidos y los conocimientos, aptitudes, o experiencia de cada aspirante.

A continuación, encontramos las funciones de cada uno de los puestos de acuerdo a lo que establece el (Concejo Nacional de Competencias, 2016) en la Resolución: 001- CNC, publicada en el Registro Oficial Nro. 718 del miércoles 23 de marzo del 2016, en el que indica las facultades y atribuciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y metropolitanos indicados en la sección II, dentro del artículo 11 que señala la regulación cantonal en el marco del desarrollo de actividades turísticas, en los ámbitos de planificación, regulación, control y gestión.

Las funciones de cada uno de los integrantes del departamento de gestión, son fundamentales para que exista un adecuado desarrollo en el cantón convirtiéndose en un ente administrativo que contribuye al mejoramiento socio – económico del sector.

### **1.2.2.1. Funciones del puesto**

#### **1.2.2.1.1. Director de turismo**

- Dirigir, Planificar, organizar, monitorear y evaluar la ejecución de las actividades designadas a la Dirección de Gestión Turística.
- Regular el desarrollo del sector turístico en coordinación con los gobiernos parroquiales, contribuyendo en la creación y funcionamiento de centros de turismo comunitario, organizaciones asociativas, creación de nuevos productos dentro del territorio, etc.
- Gestionar una adecuada comunicación entre los prestadores de servicios del Cantón y los niveles de Gobierno.

- Crear lineamientos sobre políticas públicas turísticas dentro del Cantón
- Proponer asistencia técnica a prestadores de servicios turísticos, mediante capacitaciones periódicas.
- Desarrollo de productos o destinos turísticos.
- Instaurar elementos de protección turística.
- Control de establecimientos turísticos (horarios, normativa, etc.).
- Control de actividades turísticas en espacios naturales en coordinación con el MAE.
- Delegar funciones operativas de acuerdo a las necesidades a sus trabajadores de acuerdo a las Ordenanzas, Reglamentos Municipales, Planes, Proyectos y Convenios.
- Coordinar la participación en la elaboración de las estadísticas turísticas.
- Coordinar actividades que evalúen el desempeño técnico y administrativo del personal a cargo.
- Presentar informes de acuerdo a lo establecido dentro del municipio al Alcalde sobre las gestiones y avances realizados en tema turístico.
- Presentar la expedición de Ordenanzas y Resoluciones en ámbito turístico y las demás que designe la ordenanza pertinente.

#### ***1.2.2.1.2. Técnico de turismo***

- Elaborar el Plan Cantonal de Desarrollo Turístico.
- Apoyar en la elaboración de programas y proyectos para los prestadores de Servicio Cantonal.
- Apoyar en las gestiones realizadas por el Director de Turismo y dirigir actividades de desarrollo local turístico.
- Organizar y coordinar los eventos de turísticos como son ferias, festivales culturales, exposiciones, participaciones en actividades a nivel turístico.

- Realizar las actividades de inspección a los prestadores de servicio de acuerdo a los programas de inspección de la Dirección.
- Elaborar y presentar informes al Director sobre las inspecciones técnicas elaboradas.
- Encargado de brindar información a los turistas nacionales y extranjeros que visitan el Cantón Guamote.
- Manejo de sistemas de georreferenciación para la elaboración de rutas, circuitos y recorridos dentro del Cantón Guamote.
- Encargado de actualizar el inventario turístico cantonal.
- Actualizar, supervisar y realizar mantenimiento a la señalética turística dentro del Cantón.
- Realizar actividades de guianza y acompañamiento de acuerdo a los requerimientos suscitados dentro de la Dirección de Turismo.

#### ***1.2.2.1.3. Asistente administrativo de registro y control***

- Encargado del manejo de la Empresa Pública de Turismo La Granja Totorillas y de la piscina municipal.
- Realizar la elaboración, entrega y cobro de la Licencia Anual de Funcionamiento (LUAF) a los establecimientos registrados legalmente.
- Notificar el incumplimiento a la Ley, Reglamentos y Ordenanzas a los establecimientos turísticos del cantón.
- Elaborar la actualización del Catastro Turístico de acuerdo a la información brindada por el Técnico de Turismo.
- Elaborar el registro estadístico del número de turistas que ingresan al Cantón y que piden información en la Oficina de Turismo.
- Realizar reuniones trimestralmente con los promotores turísticos de las GAD parroquiales del Cantón para coordinar avances y gestiones en tema turístico.
- Colaborar con el Ministerio de Turismo en la información necesaria solicitada.

- Receptar las denuncias por parte de los turistas.
- Recaudar los valores por cobro de LUAF, y de las empresas públicas

#### ***1.2.2.1.4. Asistente de marketing***

- Encargado del manejo de planes de comunicación, difusión y promoción turística.
- Coordinar y elaborar boletines de información turística.
- Realizar marketing digital.
- Mantener actualizado la página.
- Ayudar en los trámites administrativos.
- Uso adecuado de TICS y INBOUND marketing con el fin de mejorar el ingreso de turistas.

## **2. Planificación de Destino turístico**

### **2.1. Planificación sostenible**

Cuando un destino turístico desea impulsar el turismo, es imprescindible la formulación de una Planificación sostenible estratégica, como marco general que constituya la referencia para todas las actuaciones, con un alcance temporal extenso y que establezca las bases y estrategias de actuación futura. Este se convierte en el marco para gestionar dentro del territorio (Comisión Interdisciplinaria y plurisectorial, 2016).

### **2.2. Estructura del diagnóstico estratégico**

El diagnóstico estratégico se realiza por medio de un análisis del macro entorno y micro entorno, para posteriormente realizar el análisis FODA, donde se podrá obtener una perspectiva global del cantón Guamote interna y externamente, y determinar las estrategias adecuadas para el desarrollo turístico.

### 2.2.1. Análisis del Macro y Micro entorno

Tabla 44. Análisis del Macro y Micro entorno

MACRO ENTORNO			
FACTORES TECNOLÓGICOS	MICRO ENTORNO		FACTORES ECONOMICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a las TICS</li> <li>- Redes sociales de fácil uso</li> <li>- Aplicaciones móviles (Acceso a los Destinos turísticos).</li> <li>- Internet como medio de comunicación potencial en turistas actuales.</li> </ul>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inflación</li> <li>- Tasas de interés activa y pasiva de las instituciones financieras.</li> <li>- Producto Interno Bruto</li> <li>- Tasa de desempleo</li> <li>- Condiciones bancarias para financiamiento</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultoras de turismo</li> <li>Agencias de publicidad turística</li> <li>ONG'S</li> <li>Actores turísticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Turistas nacionales e internacionales</li> <li>Edades de 34 a 55 años de edad</li> <li>Turistas que prefieren la naturaleza, aventura y cultura</li> </ul>	
<b>FACTORES POLÍTICOS</b>	<b>SUSTITUTOS</b>	<b>COMPETIDORES</b>	<b>FACTORES SOCIALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Magnitudes macroeconómicas que inciden en la tasa de desempleo.</li> <li>- Regulaciones a nivel de gobierno.</li> <li>- Acuerdos y tratados comerciales.</li> <li>- Disminución de presupuesto.</li> <li>- Acuerdo y tratados comerciales</li> <li>- Certificaciones, ordenanzas, licencias para el fomento de emprendimientos e inversiones</li> <li>- Cambio de la matriz productiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantón Colta (Balbanera)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantón Alausí - Estación del Ferrocarril, Fiestas culturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad familiar y comunitaria</li> <li>- Turistas con nuevos gustos y preferencias</li> <li>- Incremento del comercio online como un medio de trabajo en casa</li> <li>- Generación de fuentes de empleo</li> <li>- Inversión en actividades de ocio y bienestar</li> <li>- Paradigmas actuales que inciden en el poder de compra de turistas</li> <li>- Estilo de vida</li> </ul>
	<b>AMENAZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productos similares a los ofertados en el Cantón a menor costo.</li> </ul>	
	<b>INTERNACIONAL</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Turistas con gustos preferenciales y alto poder adquisitivo</li> <li>Motivación por turismo comunitario, rural de naturaleza basado en las nuevas tendencias</li> <li>OMT encargadas de mejorar la seguridad de los destinos mediante políticas</li> <li>Índices de crecimiento de turismo alto según la OMT</li> </ul>		

**Fuente:** Entrevista 2019

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### 2.2.2. Análisis FODA del Destino Turístico

La gestión debe tener un análisis amplio y recolectar información que servirá de base para la toma de decisiones. Según la Organización Mundial de Turismo, es analizada de forma integral con la finalidad de determinar las potencialidades turísticas del sector y de esta manera

obtener resultados reales, consistente para poder direccionar el plan y las tomas de decisiones (Ricaute, 2009).

Se identificaron las oportunidades y limitaciones para el desarrollo turístico, al igual que los aspectos económicos, sociales, ambientales, políticos y ambientales, la herramienta usada es el FODA, en donde se realizó el levantamiento de información por medio de un taller participativo, donde asistieron prestadores turísticos, director para poder establecer un adecuado análisis.

*Tabla 45. Matriz FODA*

<b>ANÁLISIS FODA DEL DESTINO TURÍSTICO GUAMOTE</b>	
<b>ASPECTOS INTERNOS</b>	<b>ASPECTOS EXTERNOS</b>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia del Corredor Turístico Atillo (Conagopare)</li> <li>- Fomentos Productivo en Turismo en el Concejo Provincial de Chimborazo</li> <li>- Gobierno Autónomos Descentralizados Parroquiales del Cantón realizan actividades de desarrollo cultural</li> <li>- Parque Nacional Sangay es parte del Cantón</li> <li>- Intisisa ONGs que trabaja en la actividad turística en Guamote</li> <li>- Ministerio de turismo en Riobamba (Oficina técnica)</li> <li>- Turismo comunitario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnología accesible</li> <li>- Desarrollo turístico a nivel nacional y mundial</li> <li>- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial</li> <li>- Descentralización de competencias turísticas</li> <li>- Visitas al Parque Nacional Sangay</li> <li>- Demanda turística</li> <li>- Vía Panamericana</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de publicidad de los atractivos turísticos del Cantón</li> <li>- Presentación de la imagen del Cantón inadecuada</li> <li>- Inexistencia de convenios con agencias de viajes</li> <li>- Políticas turísticas débiles</li> <li>- Gestión Turística local</li> <li>- Coordinación pública y privada</li> <li>- Conservación de los atractivos turísticos naturales</li> <li>- Personal del área de Turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones geográficas dificultan el acceso al destino turístico</li> <li>- Intereses políticos y particulares limitan el desarrollo de Guamote</li> <li>- Recorte presupuestario</li> <li>- Alteración de los recursos turísticos</li> <li>- Desconocimiento de la población del potencial turístico del Cantón Guamote</li> </ul>

- 
- Normas legales inconsistentes (Ordenanzas)
  - Estadísticas turísticas desactualizadas
  - Escasa oferta de servicios adecuados para los turistas en alimentación, recreación y hospedaje
  - Participación comunitaria
  - Intereses políticos
  - Plan Estratégico general
  - Servicios básicos del cantón
  - Estructura orgánica - funcional
  - Recurso Humano
  - Toma de decisiones de la mesa de turismo
- 

**Fuente:** Taller participativo, 2019

**Elaborado por:** Proaño (2019)

#### **2.2.2.1. *Análisis de Matrices de priorización y discriminación de acuerdo al FODA***

Dentro de este punto se realizó las tablas que corresponde a las matrices de discriminación y priorización, tanto de las Fortalezas y Oportunidades (F/O), las mismas que constan de una numeración vertical y horizontal que corresponden a las F/O enumeradas y a las F/O priorizadas una numeración vertical.

Para la discriminación y priorización es necesario tomar en cuenta que el 1 no puede discriminarse ni priorizarse con el mismo 1, por lo tanto, el resultado correspondiente en estos casos es cero y se encuentra resaltado con color celeste.

El rango de evaluación es de 1, 0,5 y 0, con los siguientes puntajes 1 = Importante, 0,5 = medio y 0 = bajo. Las matrices se encuentran ordenadas las primeras que corresponden a la discriminación y priorización de las fortalezas y oportunidades, a partir de las matrices de amenazas y debilidades, se aumenta dos columnas de causa y efecto, para poder tener un mejor entendimiento y priorización de las mismas.

**Tabla 46. Matriz de Discriminación y Priorización – Fortalezas**

FORTALEZAS		1	2	3	4	5	6	7	Total	%	
1	Existencia del Corredor Turístico Atillo (Conagopare)	0	0	1	0,5	0	0,5	0,5	2,5	15	
2	Fomentos Productivo en Turismo en el Concejo Provincial de Chimborazo	0	0	0,5	0	0	0,5	0	1	6	
3	Gobierno Autónomos Descentralizados Parroquiales del Cantón realizan actividades de desarrollo cultural	0,5	0	0	1	0	0	0,5	2	12	
4	Parque Nacional Sangay es parte del Cantón	1	0	1	0	0,5	0	0,5	3	18	
5	Inti sisa ONG que trabaja en la actividad turística en Guamote	0	0	1	0,5	0	1	0,5	3	18	
6	Ministerio de turismo en Riobamba (Oficina técnica)	0,5	0	0,5	0	0	0	0	1	6	
7	Turismo comunitario	1	0,5	1	1	1	0	0	4,5	26	
<b>TOTAL</b>									17	100%	
<b>FORTALEZAS PRIORIZADAS</b>									<b>%</b>		
1	Turismo comunitario								26,5		
2	Parque Nacional Sangay es parte del Cantón								17,6		
3	Inti sisa ONG que trabaja en la actividad turística en Guamote								17,6		
4	Existencia del Corredor Turístico Atillo (Conagopare)								14,7		
5	Gobierno Autónomos Descentralizados Parroquiales del Cantón realizan actividades de desarrollo cultural								11,8		
6	Fomentos Productivo en Turismo en el Concejo Provincial de Chimborazo								5,88		
7	Ministerio de turismo en Riobamba (Oficina técnica)								5,88		
<b>TOTAL</b>									100%		

**Fuente:** Taller participativo, 2019

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Tabla 47. Matriz de Discriminación y Priorización – Oportunidades**

<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	Tecnología accesible	0	0,5	0	0	0,5	1	0	2	12
<b>2</b>	Desarrollo turístico a nivel nacional y mundial	0,5	0	0,5	1	0,5	0,5	0	3	18
<b>3</b>	Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial	0	0	0	0,5	0	0	0	0,5	3
<b>4</b>	Descentralización de competencias turísticas	1	1	1	0	0,5	0	0	3,5	21
<b>5</b>	Visitas al Parque Nacional Sangay	0,5	0	0	0,5	0	0,5	0,5	2	12
<b>6</b>	Demanda turística potencial	1	0,5	0	0	0	0	0	1,5	9
<b>7</b>	Ministerio del Ambiente	0,5	0	0	0	0	0	0	0,5	3
<b>TOTAL</b>										100%

<b>FORTALEZAS PRIORIZADAS</b>	<b>%</b>
<b>1</b> Descentralización de competencias turísticas	21
<b>2</b> Desarrollo turístico a nivel nacional y mundial	18
<b>4</b> Visitas al Parque Nacional Sangay	12
<b>5</b> Tecnología accesible	12
<b>6</b> Demanda turística	9
<b>3</b> Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial	15
<b>7</b> Ministerio del Ambiente	3
<b>TOTAL</b>	100%

**Fuente:** Taller participativo, 2019

**Elaborado por:** Proaño (2019)

**Tabla 48. Matriz de Discriminación y Priorización – Debilidades**

DEBILIDADES		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Causa	Efectos
1	Falta de publicidad de los atractivos turísticos del Cantón	0	0	1	0,5	0,5	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0,5	0	3	14
2	Presentación de la imagen del Cantón inadecuada	0	0	0	0	0,5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,5	15,5
3	Inexistencia de convenios con agencias de viajes	1	0	0	0,5	0,5	0,5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3,5	13,5
4	Políticas turísticas débiles	0	0	0	0	1	0	1	0,5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3,5	13,5
5	Gestión Turística local	0	0,5	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16
6	Coordinación pública y privada	1	1	0	0	0,5	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0,5	0	0	3,5	13,5
7	Conservación de los atractivos turísticos naturales	1	0	0	0	1	0	0	0,5	0	0	0	0,5	0,5	0	0	0,5	0	4	13
8	Personal del área de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0,5	0	0	0	0,5	0	1	2,5	14,5
9	Normas legales inconsistentes(Ordenanzas)	0	0	0,5	0	0,5	0	1	0,5	0	0,5	0	0	0	0	0	0,5	0	3,5	13,5
10	Estadísticas turísticas desactualizadas	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	15
11	Escasa oferta de servicio adecuados para los turistas en alimentación, recreación y hospedaje	0	0,5	0	0	1	0	0	1	0,5	0,5	0	0	0	0	1	0	0,5	5	12
12	Participación comunitaria	0	0	0,5	0	0,5	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,5	15,5
13	Intereses políticos	0	0,5	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	1,5	15,5
14	Plan Estratégico general	0	1	0	0	0,5	0	0	1	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	14
15	Servicios básicos del cantón	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1,5	15,5
16	Estructura orgánica - funcional	0	0	0	0	0	0,5	0	0,5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	15
17	Toma de decisiones de la mesa de turismo	0,5	0	0	0	1	0	0,5	1	0,5	0,5	0,5	0	1	0	0	1	0	6,5	10,5
<b>TOTAL</b>		4,5	5,5	5	5,5	13	8,5	9,5	15	12	12	13	13	17	16	17	19	19		

---

**DEBILIDADES**


---

1	Gestión Turística local	16
2	Presentación de la imagen del Cantón inadecuada	15,5
3	Participación comunitaria	15,5
4	Intereses políticos	15,5
5	Servicios básicos del cantón	15,5
6	Estructura orgánica - funcional	15
7	Estadísticas turísticas desactualizadas	15
8	Personal del área de Turismo	14,5
9	Plan Estratégico general	14
10	Falta de publicidad de los atractivos turísticos del Cantón	14
11	Normas legales inconsistentes(Ordenanzas)	13,5
12	Inexistencia de convenios con agencias de viajes	13,5
13	Políticas turísticas débiles	13,5
14	Coordinación pública y privada	13,5
15	Conservación de los atractivos turísticos naturales	13
16	Escasa oferta de servicio adecuados para los turistas en alimentación, recreación y hospedaje	12
17	Toma de decisiones de la mesa de turismo	10,5

---

**Fuente:** Taller participativo, 2019

**Elaborado por:** Proaño (2019)

**Tabla 49. Matriz de Discriminación y Priorización – Amenazas**

<b>AMENAZAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
<b>1</b>	Condiciones geográficas dificultan el acceso al destino turístico	0	1	0	0,5	1	2,5	2,5
<b>2</b>	Intereses políticos y particulares limitan el desarrollo de Guamote	1	0	1	0,5	0,5	3	2,0
<b>3</b>	Recorte presupuestario	1	0	0	0	0	1	4,0
<b>4</b>	Alteración de los recursos turísticos	0,5	0	1	0	1	2,5	2,5
<b>5</b>	Desconocimiento de la población del potencial turístico del Cantón Guamote	1	0	0	0,5	0	1,5	3,5
<b>TOTAL</b>								

<b>FORTALEZAS PRIORIZADAS</b>		
<b>1</b>	Recorte presupuestario	4,0
<b>2</b>	Desconocimiento de la población del potencial turístico del Cantón Guamote	3,5
<b>3</b>	Alteración de los recursos turísticos	2,5
<b>4</b>	Condiciones geográficas dificultan el acceso al destino turístico	2,5
<b>5</b>	Intereses políticos y particulares limitan el desarrollo de Guamote	2,0
<b>TOTAL</b>		

**Fuente:** Taller participativo, 2019

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### **2.2.2.2. *Análisis de Matrices de Ponderación y Cruce Estratégico***

El cruce estratégico se realiza a través de las fortalezas con oportunidades (FO), debilidades con oportunidades (DO), fortalezas con amenazas (FA) y debilidades con amenazas (DA), al realizar la matriz se toma como base la priorización las primeras cinco variables con mayor importancia, para posteriormente realizar una ponderación considerando un intervalo de calificación del 1 – 5, según el mayor puntaje se tomará lineamiento estratégico, para después realizar la implementación estratégica.

Tabla 50. Matriz de Ponderación y Cruce Estratégico

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES					AMENAZAS				
	FO					FA				
	Descentralización de competencias turísticas	Desarrollo turístico a nivel nacional y mundial	Visitas al Parque Nacional Sangay	Tecnología accesible	Demanda turística	Recorte presupuestario	Desconocimiento de la población del potencial turístico del Cantón Guamote	Alteración de los recursos turísticos	Condiciones geográficas dificultan el acceso al destino turístico	Intereses políticos y particulares limitan el desarrollo de Guamote
Turismo comunitario	5	2	4	3	5	3	5	5	5	3
Parque Nacional Sangay es parte del Cantón	5	1	2	5	4	5	4	5	4	4
Intisisa ONGs que trabaja en la actividad turística en Guamote	2	3	3	5	3	1	4	4	1	1
Existencia del Corredor Turístico Atillo (Conagopare)	4	1	5	4	2	4	4	4	3	4
Gobierno Autónomos Descentralizados Parroquiales del Cantón realizan actividades de desarrollo cultural	3	1	3	5	1	5	5	4	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>17</b>
DEBILIDADES	DO					DA				
	Descentralización de competencias turísticas	Desarrollo turístico a nivel nacional y mundial	Visitas al Parque Nacional Sangay	Tecnología accesible	Demanda turística	Recorte presupuestario	Desconocimiento de la población del potencial turístico del Cantón Guamote	Alteración de los recursos turísticos	Condiciones geográficas dificultan el acceso al destino turístico	Intereses políticos y particulares limitan el desarrollo de Guamote
	Gestión Turística local	4	4	3	5	5	5	4	2	4
Presentación de la imagen del Cantón inadecuada	1	5	1	4	4	4	4	2	4	4
Participación comunitaria	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
Intereses políticos	3	4	2	4	3	4	3	1	3	2
Servicios básicos del cantón	2	3	1	1	1	5	1	1	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>16</b>

Fuente: Taller participativo, 2019

Elaborado por: Proaño (2019)

**Tabla 51. Implementación estratégica**

	<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
<b>FODA ESTRATÉGICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Turismo comunitario</li> <li>- Parque Nacional Sangay es parte del Cantón</li> <li>- Inti sisa ONG que trabaja en la actividad turística en Guamote</li> <li>- Existencia del Corredor Turístico Atillo (Conagopare)</li> <li>- Gobierno Autónomos Descentralizados Parroquiales del Cantón realizan actividades de desarrollo cultural</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Turística local</li> <li>- Presentación de la imagen del Cantón inadecuada</li> <li>- Participación comunitaria</li> <li>- Intereses políticos</li> <li>- Servicios básicos del cantón</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descentralización de competencias turísticas</li> <li>- Desarrollo turístico a nivel nacional y mundial</li> <li>- Visitas al Parque Nacional Sangay</li> <li>- Tecnología accesible</li> <li>- Demanda turística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar productos turísticos que involucre al sector.</li> <li>- Establecer un seguimiento del corredor y el PNS – Atillo.</li> <li>- Creación de una ordenanza que regule las actividades turísticas del sector.</li> <li>- Desarrollar una gestión turística que contribuya al desarrollo.</li> <li>- Implementar un sistema estadístico de control turístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinar convenios interinstitucionales para el fomento de emprendimientos turísticos.</li> <li>- Fortalecer la coordinación y comunicación institucional entre actores públicos y privados.</li> <li>- Establecer mecanismos de control de calidad a la oferta turística del Cantón.</li> <li>- Fomentar actividades comunitarias en el ámbito artesanal, agropecuario, agroforestal</li> </ul>
<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recorte presupuestario</li> <li>- Desconocimiento de la población del potencial turístico del Cantón Guamote</li> <li>- Alteración de los recursos turísticos</li> <li>- Condiciones geográficas dificultan el acceso al destino turístico</li> <li>- Intereses políticos y particulares limitan el desarrollo de Guamote</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar fuentes de financiamiento alternativos para la realización de actividades de desarrollo turístico.</li> <li>- Identificar zonas turísticas prioritarias.</li> <li>- Establecer convenios con agencias de viajes.</li> <li>- Valorización de los recursos naturales, culturales a través del conocimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar un Plan Estratégico Turístico.</li> <li>- Mejorar la promoción turística.</li> <li>- Campañas de conocimiento y concientización turística.</li> <li>- Creación de gestores comunitarios.</li> </ul>

**Fuente:** Taller participativo, 2019

**Elaborado por:** Proaño (2019)

## 2.3. Diseño del Modelo de Gestión Turística para el Cantón Guamote

### 2.3.1. Base Filosófica

#### 2.3.1.1. Misión

Establecer al turismo como un medio para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

#### 2.3.1.2. Visión

Guamote territorio que protege los recursos naturales, culturales, patrimoniales constituyéndose en un destino turístico con una oferta de calidad.

#### 2.3.1.3. Marca turística para la Unidad de turismo del GADMC Guamote



*Ilustración 7. Marca turística*  
Elaborado por: Proaño (2019)

##### 2.3.1.3.1. Slogan:

Guamote Intercultural y Ancestral

##### 2.3.1.3.2. Descripción:

El logotipo está diseñado de acuerdo al atractivo más visitado del Cantón que es la feria indígena y turismo comunitario que se desarrolla en el sector, es importante conocer que también integra a la parte natural principalmente a las Lagunas de Atillo y al Parque Nacional Sangay.

- **Indígena:** Representa la Sierra Ecuatoriana, se encuentra inmerso en la cultura, tradición fiestas y atractivos que ofrece el sector.



- **Danzante:** Representa la alegría de la gente, como sus tradiciones
- **Agua:** Refleja y enfoca a las lagunas que encontramos dentro del Cantón Guamote, al igual que el clima.

#### 2.3.1.3.3. *Colores:*

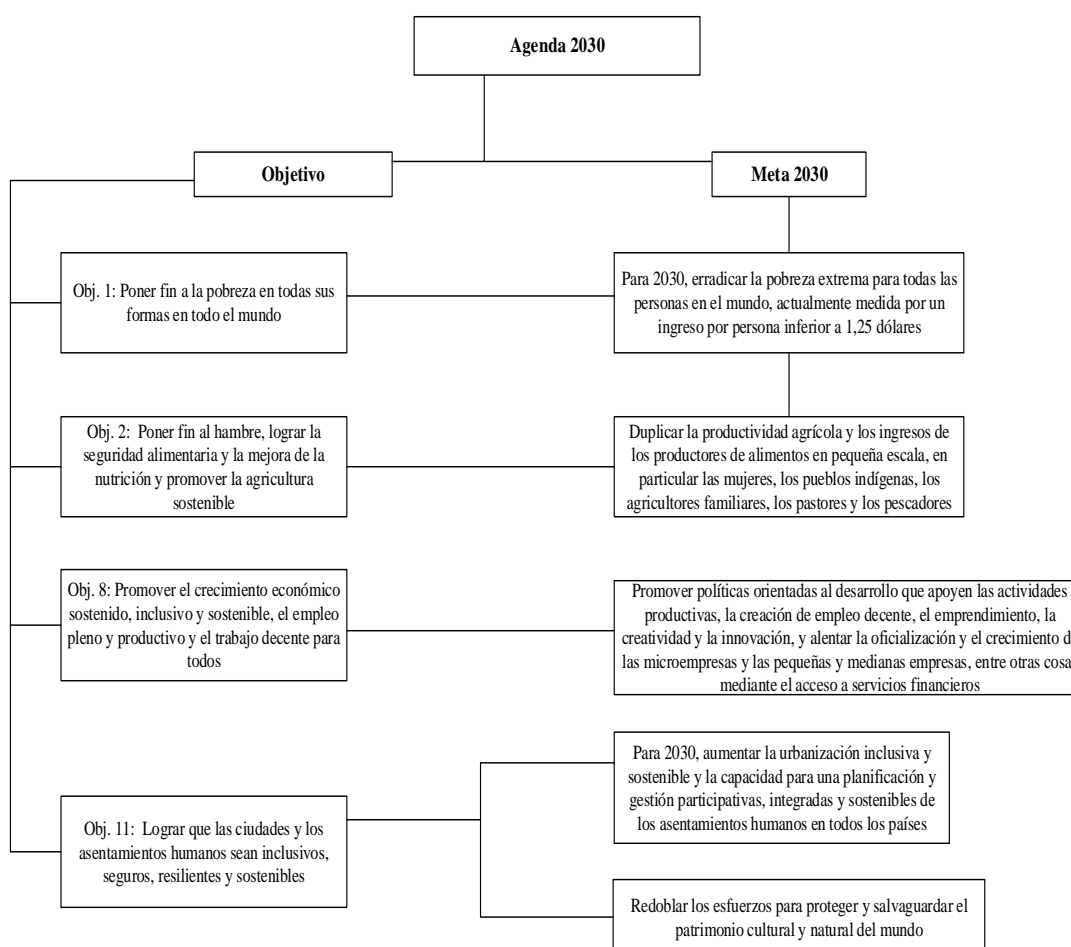
- **Celeste:** Se utilizó en representación del agua y el cielo por la confianza, seguridad y honestidad que da el color a los consumidores.
- **Blanco:** Este color se utilizó para brindar claridad en la oferta
- **Negro:** Es para brindarle misterio e intriga para los turistas que desean conocer el Cantón Guamote.
- **Verde:** Representando la biodiversidad es decir la naturaleza, armonía, tranquilidad que brinda el Catón a los turistas que la visitan.
- **Tomate:** Es un color que trata de representar la calidez de la gente, al igual que la alegría y experiencias únicas que el turista va a poder experimentar.
- **Violeta:** Representa la mezcla de lo masculino y femenino, simboliza el poder de las tradiciones culturas que se practica en el sector, al igual que la humildad de la gente.

#### 2.3.1.4. *Valores*

- Respeto mutuo, tratar a los turistas de forma amable.
- Vocación de trabajar con entusiasmo y dedicación.
- Compromiso con los visitantes para hacer que el turista tenga una experiencia única nunca antes vivida.
- Ser leales a nuestras políticas.
- Responsabilidad ambiental: Ser amigables con el medio ambiente tratando de producir el menor impacto posible sobre éste.
- Sencillez: Trabajar con humildad reconociendo errores para mejorar y alcanzar nuestras metas.

### 2.3.2. Articulación con los Objetivos de Desarrollo y el Plan Nacional de Desarrollo

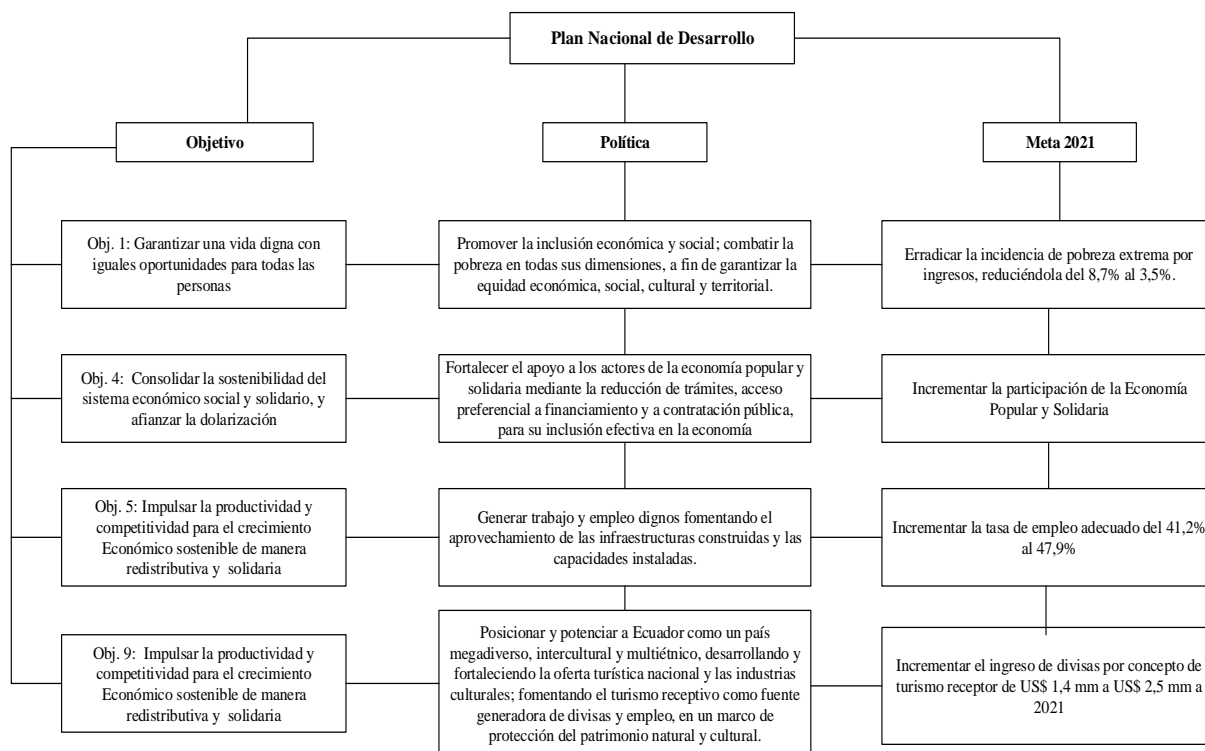
La adecuada articulación va a permitir establecer las estrategias de actuación a corto, mediano y largo plazo dentro del territorio, brindando beneficios y cambiando la imagen que se desea presentar, con el objetivo de posicionar a Guamote como un destino turístico por su inmensa riqueza cultural y los atractivos naturales. Las estrategias de desarrollo turístico, están ligadas al Plan Nacional de Desarrollo y la Agenda 2030, con la finalidad que el territorio cumpla en alcanzar los objetivos propuestos en estos documentos.



**Ilustración 8. Articulación con la agenda 2030**

**Fuente:** Organización de las Naciones Unidas (2016)

**Elaborado por:** Proaño (2019)



**Ilustración 9. Articulación con el Plan Nacional de Desarrollo**

**Fuente:** Plan nacional de desarrollo

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### 2.3.3. Política de Desarrollo Turístico

La entidad pública que está conformado por la unidad de turismo o mesa de turismo, tiene la necesidad de definir una política específica, clara que permita la actuación de la unidad con los distintos niveles de gobierno. La política orientara a la unidad sobre la toma decisiones en torno al adecuado funcionamiento, siempre amparado bajo la política turística institucional, esta debe diseñarse de acuerdo a la oferta y demanda de la zona, al igual que refiera en crear un ambiente adecuado a los turistas y residentes de la localidad.

Finalmente, la política turística que se propone debe ser validada con la creación de un presupuesto, la cual es: implementar al turismo como medio para el desarrollo, permitiendo la mejora de la oferta turística de la zona mediante el cuidado de los recursos naturales y culturales, capacitación, promoción e implementación de actividades coordinadas entre el municipio y prestadores de servicio.

### 2.3.4. Lineamientos Estratégicos

La realización de un Modelo de Gestión para el Desarrollo Turístico de Guamote, debe encontrarse direccionado a mejorar las actividades públicas y privadas del sector. Los lineamientos estratégicos estarán basados en la sostenibilidad, debido a que el sector las autoridades han comenzado a tomar importancia en el cuidado y las comunidades como prioritarias han comenzado a contribuir en el proceso de desarrollo turístico mediante emprendimientos privados, por lo que es necesario contar con un producto turístico consolidado y que contribuya a estos sectores.

Los lineamientos estratégicos son creados a partir del análisis del FODA cantonal, donde se puede divisar la situación turística actual de Guamote por lo que se establece los siguientes lineamientos estratégicos:

- Sostenibilidad turística.
- Redes de cooperación entre entes públicos y privados.
- Desarrollo comunitario.
- Formación turística.
- Diseño de productos turísticos.
- Promoción del destino turístico.

El contar con los lineamientos estratégicos va a permitir mejorar la gestión turística del cantón Guamote, el cual posee potencialidad turística para poder trabajar con la diversidad cultural y natural que posee, capacitando a la gente y brindado una adecuada orientación, los lineamientos están estructurados en base a estrategias de acción, acciones, responsables, tiempo.

### 2.3.5. Estrategias para el Desarrollo Turístico

*Tabla 52. Estrategias de Desarrollo Turístico*

Situación actual	Objetivo	Lineamiento	Estrategia
Creación de una ordenanza que regule			<b>1.1.</b> Creación de la ordenanza para la planificación organización control y

las actividades turísticas del sector.	<b>1.</b> Regular las actividades turísticas del Cantón Guamote <b>2.</b> Valorar los recursos culturales y naturales <b>3.</b> Cuidar los recursos culturales y naturales	<b>1.</b> Sostenibilidad turística	gestión del desarrollo turístico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote. <b>2.1.</b> Crear valor agregado a los atractivos turísticos del Cantón Guamote. <b>3.1.</b> Creación de la ordenanza para la protección de los recursos naturales y culturales turísticos.
Valorización de los recursos naturales, culturales a través del conocimiento			
Campañas de conocimiento y concientización turística.			
Establecer mecanismos de control de calidad a la oferta turística del Cantón.	<b>4.</b> Controlar la calidad de la oferta turística.	<b>2.</b> Formación turística	<b>4.1.</b> Gestionar el mejoramiento del servicio de alimentación. <b>4.2.</b> Impulsar a los prestadores de servicio al mejoramiento de la calidad. <b>4.3.</b> Capacitar en temas turísticos a los prestadores de servicio turísticos. <b>4.4.</b> Crear indicadores de calidad de la oferta.
Fortalecer la coordinación y comunicación institucional entre actores públicos y privados.	<b>5.</b> Desarrollar mecanismos de coordinación entre los actores públicos y privados.	<b>3.</b> Redes de cooperación entre entes públicos y privados	<b>5.1.</b> Crear convenios interinstitucionales para capacitación y creación emprendimientos turísticos. <b>5.2.</b> Fortalecimiento del GAD de Guamote en comunicación y coordinación. <b>5.3.</b> Alianzas Estratégicas. <b>5.4.</b> Acciones de coordinación de Promoción turísticas con instituciones Públicas.
Buscar fuentes de financiamiento alternativos para la realización de actividades de desarrollo turístico.	<b>6.</b> Extender la inversión turística actual. <b>7.</b> Extender la oferta de servicios turísticos en la zona.	<b>4.</b> Diseño de productos turísticos	<b>6.1.</b> Gestión para inversión turística a través de fuentes internas. <b>6.2.</b> Desarrollar autogestión en la parte financiera a través de proyectos. <b>6.3.</b> Seguimiento al PDOT en el ambiente productivo <b>7.1.</b> Fortalecer los productos turísticos actuales dentro del Cantón.
Coordinar convenios interinstitucionales para el fomento de emprendimientos turísticos.			
Fomentar actividades comunitarias en el ámbito artesanal, agropecuario, agroforestal	<b>8.</b> Impulsar a las comunidades en actividades de turismo.	<b>5.</b> Desarrollo comunitario	<b>8.1.</b> Desarrollar gestores comunitarios. <b>8.2.</b> Implementar el turismo comunitario.
Creación de gestores comunitarios.			
Mejorar la promoción turística	<b>9.</b> Mejorar la demanda y consumo turístico dentro del Cantón	<b>6.</b> Promoción del destino turístico	<b>9.1.</b> Diseñar productos turísticos sostenibles e innovadores de acuerdo al perfil del turista. <b>9.2.</b> Gestionar las facilidades turísticas. <b>9.3.</b> Contar con un sistema informático estadístico de control turístico. <b>9.4.</b> Plan de marketing turístico.

Fuente: Tabla 51

Elaborado por: Proaño (2019)

### 2.3.6. Programas de acción de las estrategias de desarrollo turístico

Tabla 53. Programas de acción

<b>O1: Regular las actividades turísticas del Cantón Guamote</b>						
<b>1.1.</b> Creación de la ordenanza para la planificación organización control y gestión del desarrollo turístico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote.						
No	Actividad	Instrucciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Resultados Esperados
1	Reunión con los actores turísticos	Es elaborado por el director de la Unidad de turismo.	Director de Turismo.	7 meses	Personal conocimientos en turismo  Línea Base, Informe de aprobación y la Ordenanza	Ordenanza Aprobada y aplicada dentro del Cantón Guamote
2	Presentación de un informe al Concejo Municipal					
3	Elaboración del borrador de la Ordenanza					
4	Solicitar la aprobación de la Ordenanza					
5	Socializar la ordenanza a la					
<b>O2: Valorar los recursos naturales y culturales</b>						
<b>2.1.</b> Crear valor agregado a los atractivos turísticos del Cantón Guamote.						
No	Actividad	Instrucciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Resultados Esperados
1	Crear el programa de educación ambiental en comunidades rurales del Cantón Guamote.	Reunión con los directores de turismo y ambiente, prestadores de servicio y presidentes de las comunidades, además de los vocales de turismo de las juntas parroquiales.	Director de Turismo	1 año	Personal involucrado Alcaldía del Cantón Guamote Prestadores de servicios, Director de Ambiente Consejos comunitarios y colaboración de las Instituciones de Educación Superior	Programa de educación ambiental ejecutado
2	Impulsar el turismo cultural y de naturaleza			3 años		Adecuado conocimiento de la población sobre el turismo natural y cultural
3	Implementar un reglamento interno para las comunidades indígenas que regule el uso y aprovechamiento de los atractivos turísticos que pertenecen a la comunidad.			3 años		Reglamento socializado e implementado sobre el adecuado uso turístico de las comunidades
4	Realizar un estudio de la capacidad de carga de los atractivos turísticos.			2 años		Estudios de Capacidad de Carga

<b>O3: Cuidar los recursos naturales y culturales</b>						
<b>3.1. Creación de la ordenanza para la protección de los recursos naturales y culturales turísticos.</b>						
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados Esperados</b>
1	Levantar un diagnóstico de los atractivos turístico degradados	Se elabora en conjunto del INPC y MAE	Director de Turismo	7 meses	Personal conocimientos en turismo  Línea Base, Informe de aprobación y la Ordenanza	Ordenanza Aprobada y aplicada dentro del Cantón Guamote
2	Emitir un informe del estado al Concejo Municipal					
3	Elaborar la ordenanza					
4	Elaborar la solicitud de aprobación de la ordenanza					
5	Socialización	Acuden los propietarios de los recursos naturales y culturales				
<b>O4: Controlar la calidad de la oferta turística</b>						
<b>4.1. Gestionar el mejoramiento del servicio de alimentación.</b>						
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados Esperados</b>
1	Realizar un convenio con una institución de Educación Superior	Elaborar un plan de cooperación entre la ESPOCH escuela de Gastronomía para la capacitación.	Director de turismo Prestadores de servicio	1 año	Línea Base, Plan de capacitaciones, capacitadores, local para la capacitación	Prestadores de servicios de alimentación han mejorado la forma de presentación y preparación de los alimentos dentro del Cantón
2	Elaborar un plan de capacitación					
3	Reunir a los prestadores de servicios de alimentación Cantón					
4	Capacitarles sobre el adecuado manejo y manipulación de los alimentos.					
<b>4.2. Impulsar a los prestadores de servicio al mejoramiento de la calidad</b>						
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados Esperados</b>
1	Ayudar a los prestadores de servicio turístico en la implementación de las normas técnicas turísticas vigentes.	El director de turismo en conjunto con estudiantes de la IES realizan asesoramiento para impulsar la calidad	Director de Turismo	1 año	Línea Base, Normas Técnicas vigente, Incentivos económicos y papeles para certificación de artesanos, bajo el cargo del Director de Turismo	Aplicación de las normas técnica turísticas vigentes por los prestadores de servicio.
2	Realizar incentivos a los establecimientos que cumplan con la calidad adecuado en alojamiento y alimentación.					Establecimientos de alojamiento y alimentación con calidad para los turistas

3	Gestionar una certificación para los artesanos de la localidad.			2 años		Certificación para los artesanos locales
<b>4.3. Capacitar en temas turísticos a los prestadores de servicio turísticos.</b>						
No	Actividad	Instrucciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Resultados Esperados
1	Elaborar el Plan de Capacitación	Elaborar el Plan de Capacitación y seguir la planificación adecuada	Director de turismo	1 año	Plan de Capacitación. Lugar, capacitadores, colaboración de estudiantes	Prestadores de servicios con un certificado de aprobación en los temas de SRI y deberes tributarios, turismo, emprendimientos, atención al cliente, buenas prácticas de sostenibilidad, seguridad alimentaria.
2	Incluir los temas SRI y deberes tributarios, turismo, emprendimientos, atención al cliente, buenas prácticas de sostenibilidad, seguridad alimentaria.					
3	Realizar la promoción de la capacitación					
4	Emitir un certificado a los prestadores de servicio.					
<b>4.4. Crear indicadores de calidad de la oferta.</b>						
No	Actividad	Instrucciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Resultados Esperados
1	Estableces un sistema de acreditación ISO	Elaborar de acuerdo a la realidad del territorio y con los actores claves del turismo	Director de turismo	1 año	Actores y personal de la dirección de turismo	Sistema de calidad turística implementado y ejecutado
2	Planificación integral de calidad de turismo en el Cantón Guamote					
3	Socialización de la planificación a los actores turísticos del sector					
<b>O5: Desarrollar mecanismos de coordinación entre los actores públicos y privados.</b>						
<b>5.1. Crear convenios interinstitucionales para capacitación y creación emprendimientos turísticos.</b>						
No	Actividad	Instrucciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Resultados Esperados
1	Realizar la propuesta para fomento de emprendimiento turísticos locales.	Es realizado con los emprendedores existentes dentro del canto y el director de turismo para posteriormente presentar al concejo municipal que	Director de turismo, concejo municipal y emprendedores	1 año	Personal del municipio, emprendedores, junto con las propuestas y la ordenanza	Propuesta y ordenanza aprobada
2	Socializar la propuesta con los actores privados y públicos.					
3	Elaborar una solicitud al Concejo Municipal para poder realizar un convenio.					



4	Promocionar el convenio	analiza y aprueba para la inversión.				
5	Emitir una ordenanza para promover la inversión turística					
<b>5.2. Fortalecimiento del GAD de Guamote en comunicación y coordinación.</b>						
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados Esperados</b>
1	Diseño de un plan de capacitación para los funcionarios del área de turismo.	Realizar bajo un contrato a una consultora	Consultora y director de turismo	5 meses	Consultora	Mejoramiento de comunicación y coordinación dentro del municipio de Guamote.
2	Monitoreo de las capacitaciones					
3	Evaluar la gestión realizado por los indistintos puesto de trabajo.					
4	Socializar obstáculos y logros					
<b>5.4. Acciones de coordinación de Promoción turísticas con instituciones Públicas.</b>						
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados Esperados</b>
1	Crear una mesa para la promoción turística del cantón	La realización es participativa con todos los actores locales en tema turístico	Actores de turismo y Director de turismo	1 año	Esta realizado con los trabajadores del municipio, emprendedores y el presidente de la mesa de promoción turística	Promoción turística de cantón
2	Elegir la directiva					
3	Elaborar el plan de promoción					
4	Aprobar el plan					
<b>5.3. Alianzas Estratégicas.</b>						
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados Esperados</b>
1	Establecimiento de Alianza estratégica comercial con el cantón Riobamba	El cantón Riobamba y Guamote participan adecuadamente en este acuerdo	MINTUR GAD Municipal de Guamote y Riobamba	1 año	Personal del MINTUR y GADS	Alianzas estratégicas para la promoción del destino turístico del Cantón Guamote
2	Realización de la firma del acuerdo de cooperación comercial					
3	Creación de las acciones de fomento turístico de los dos cantones					

4	Seguimiento y monitoreo para el establecimiento de ventajas y desventajas.					
<b>O6: Extender la inversión turística actual</b>						
<b>6.1. Gestión para inversión turística a través de fuentes externas.</b>						
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados Esperados</b>
1	Crear una base de datos de posibles cooperantes	Está formado por ONG internacionales	Director de turismo	1 año	Trabajadores del municipio	Convenios firmados para inversión turístico externa
2	Elegir los cooperantes que puedan ayudar en el cantón					
3	Elaborar propuestas innovadoras					
4	Seguimiento					
<b>6.2. Desarrollar autogestión en la parte financiera a través de proyectos</b>						
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados Esperados</b>
1	Diseñar el proyecto carnaval de Guamate turístico	Está conformado por las instituciones educativas y los establecimiento que deseen participar	Director de turismo	6 meses	Trabajadores del municipio	Proyecto aprobado y ejecutado
2	Elaborar el proyecto del carnaval					
3	Solicitud de aprobación					
4	Implementación del proyecto					
<b>6.3. Seguimiento al PDOT en el ambiente productivo</b>						
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados Esperados</b>
1	Participar activamente en el PDOT	Para la realización es atreves del área de planificación del GAD y se emite un informe para evitar el cambio de presupuesto por parte del concejo municipal	Director de turismo, Financiero, Planificación y Concejo Municipal	6 mese	Trabajadores del municipio	Informe de seguimiento al PDOT
2	Elaborar un informe de cumplimiento en el ámbito productivo en turismo					
3	Monitoreo y cambio en caso de existir					
4	Socialización al concejo municipal					
5	Monitorear el cumplimiento					

<b>O7: Extender la inversión turística actual</b>						
<b>7.1. Fortalecer los productos turísticos actuales dentro del Cantón.</b>						
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados Esperados</b>
1	Gestionar una evaluación del manejo de los productos turísticos	Realizar en apoyo con la UNACH y ESPOCH	Director de turismo	6 meses	Línea base Personal de las IES Personal del Municipio	Mejoramiento de los productos turísticos ofertados en el Cantón
3	Emitir un informe de las necesidades a cambiar dentro de estos productos turísticos actuales.					
<b>O8: Impulsar a las comunidades en actividades de turismo.</b>						
<b>8.1. Desarrollar gestores comunitarios.</b>						
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados Esperados</b>
1	Realizar reuniones de socialización para la creación del comité con los involucrados en la actividad turística	Se realiza en conjunto del MINTUR y los actores turísticos, con el presidente de los gestores es realizado participativamente y de conocimiento de todos los involucrados	Director de turismo Presidente de los gestores comunitarios	1 año	Elaboración de la propuesta con el plan de trabajo adecuadamente elaborada y gestionada por el director de turismo el presidente de los gestores comunitarios.	Gestores comunitario que impulsa la actividad turística dentro del Cantón
2	Elaborar la propuesta para la creación de gestores comunitarios.					
3	Solicitud de petición al Concejo Municipal para la creación					
4	Diseño del plan operativo anual de los gestores					
5	Elección de los encargados					
6	Socialización y aprobación del plan					
<b>8.2. Implementar el turismo comunitario.</b>						
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Instrucciones</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Recursos</b>	<b>Resultados Esperados</b>
1	Gestión al MINTUR para la capacitación a los miembros de la comunidad para que conozcan los beneficios del turismo	Realizar la gestión para la capacitación a las comunidades interesadas sobre el turismo comunitario. Organizar a la comunidad para el	Director de Turismo del GAD Guamote Presidente y vocal del GAD Parroquial MINTUR Presidente del CTC	3 años	Programa para la creación del CTC, personal del municipio, MINTUR, GAD parroquial y actores parte del CTC	Creación de un CTC
2	Diseño de rutas agro-turísticas y culturales.					
3	Creación de microempresas y selección del personal encargado a fin de crear puestos de trabajo.					

4	Crear una empresa de Economía Social y Solidaria dentro de la zona para la ejecución del turismo comunitario.	diseño de productos turístico y la creación del CTC.				
<b>O9: Mejorar la demanda y consumo turístico dentro del Cantón</b>						
<b>9.1. Diseñar productos turísticos sostenibles e innovadores de acuerdo al perfil del turista.</b>						
No	Actividad	Instrucciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Resultados Esperados
1	Análisis del diagnóstico situacional y del mercado turístico demanda del sector.	Es elaborado de acuerdo a las motivaciones de la demanda y en base de un diagnóstico actual turístico. Por las rutas se realizan mapas de identificación	Director de turismo e ingeniero civil	6 meses	Documento del análisis para creación de las rutas dentro del Cantón, materias publicitario y trabajadores del municipio encargados.	Rutas turísticas sostenibles y promocionadas
2	Diseño de Rutas culturales					
3	Diseño de Rutas gastronómicas					
4	Diseño de Rutas naturales visita de lagunas - desiertos					
5	Promoción de las rutas	Es realizado por el diseñador de la unidad de comunicación del municipio de Guamote	Director de comunicación			
6	Alianzas con agencias de viajes	Promocionar las rutas con agencias de viajes del Cantón Riobamba	Director de turismo			
<b>9.2. Gestionar las facilidades turísticas.</b>						
No	Actividad	Instrucciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Resultados Esperados
1	Coordinar con el Ministerio del Ambiente la creación de un folleto con información relativa para los turistas que visitan el Parque Nacional Sangay.	Para los folletos es realizado e impreso por parte de la unidad de turismo, el tener un centro de información es necesario coordinar con las personas del municipio y con el	Director de turismo MAE MINTUR	6 meses	Trabajadores del municipio y ministerio. En recursos materiales es necesario contar con la guía y folleto informativo, informe de registro y plan.	Folleto informativo para los turistas que ingresan al Parque Nacional Sangay. Registro por parte de la municipalidad Turistas atendidos los fines de semana y feriados
2	Mantener permanentemente información dentro de la unidad de turismo del Municipio					
3	Coordinar el ingreso libre a los atractivos turístico del Cantón					

4	Implementar un buzón de quejar y sugerencias en la unidad de turismo además del número de turistas que ingresan y los atractivos que visitan.	concejo municipal. La información recolectada es un medio para el mejoramiento continuo de la unidad				
5	Evaluar la información turística recolectada trimestralmente.					
<b>9.3.</b> Contar con un sistema informático estadístico de control turístico.						
No	Actividad	Instrucciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Resultados Esperados
1	Diseñar un sistemas informático y estadístico para el registro de variantes turísticas dentro del Cantón	Elaborar con el apoyo del informático del municipio	Director de turismo y sistemas	1 años	Trabajadores del municipio encargados	Sistema estadístico turístico en funcionamiento
2	Informe emitidos en base del sistema estadístico					
<b>9.4.</b> Plan de marketing turístico.						
No	Actividad	Instrucciones	Responsables	Tiempo	Recursos	Resultados Esperados
1	Levantamiento de la evaluación potencial turístico georreferencia del Cantón	En este punto se debe realizar con la colaboración de la IES para la creación de la marca y estrategia de posicionamiento, para el material impreso se realiza a través de compras públicas.	Director de Turismo	1 años	Personal de turismo involucrado y estudiantes de las IES	Plan de Marketing turístico para Guamote aprobado
2	Elaboración del Plan de marketing					
3	Aprobación por parte del Concejo Municipal					
4	Ejecución, seguimiento y evaluación					
5	Material publicitario					

**Fuente:** Tabla 52

**Elaborado por:** Proaño (2019)

### 2.3.7. Presupuesto del Modelo de Gestión

Tabla 54. Presupuesto del Modelo de Gestión

Lineamiento	Estrategia	Presupuesto				
		2019	2020	2021	2022	2023
<b>Sostenibilidad turística</b>	1.1. Creación de la ordenanza para la planificación organización control y gestión del desarrollo turístico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote.	\$ 1.000,00				
	2.1. Crear valor agregado a los atractivos turísticos del Cantón Guamote.	\$ 80.000,00				
	3.1. Creación de la ordenanza para la protección de los recursos naturales y culturales turísticos.	\$ 1.000,00				
<b>Formación turística</b>	4.1. Gestionar el mejoramiento del servicio de alimentación.		\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00
	4.2. Impulsar a los prestadores de servicio al mejoramiento de la calidad.		\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00
	4.3. Capacitar en temas turísticos a los prestadores de servicio turísticos.		\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
	4.4. Crear indicadores de calidad de la oferta.		\$ 25.000,00			
<b>Redes de cooperación entre entes públicos y privados</b>	5.1. Crear convenios interinstitucionales para capacitación y creación emprendimientos turísticos.	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00
	5.2. Fortalecimiento del GAD de Guamote en comunicación y coordinación.	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00
	5.3. Alianzas Estratégicas.	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
	5.4. Acciones de coordinación de Promoción turística con instituciones Públicas.	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00
<b>Diseño de productos turísticos</b>	6.1. Gestión para inversión turística a través de fuentes internas.	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
	6.2. Desarrollar autogestión en la parte financiera a través de proyectos.	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 100,00
	6.3. Seguimiento al PDOT en el ambiente productivo	\$ 600,00	\$ 6.000,00	\$ 600,00	\$ 600,00	\$ 600,00

	7.1. Fortalecer los productos turísticos actuales dentro del Cantón.	\$ 800.000,00				
<b>Desarrollo comunitario</b>	8.1. Desarrollar gestores comunitarios.			\$ 25.000,00		
	8.2. Implementar el turismo comunitario.		\$ 500.000,00			
<b>Promoción del destino turístico</b>	9.1. Diseñar productos turísticos sostenibles e innovadores de acuerdo al perfil del turista.		\$ 40.000,00			
	9.2. Gestionar las facilidades turísticas.		\$ 2.000,00			
	9.3. Contar con un sistema informático estadístico de control turístico.	\$ 4.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
	9.4. Plan de marketing turístico.	\$ 20.000,00				
<b>Total</b>		\$ 918.100,00	\$ 594.500,00	\$ 47.100,00	\$ 22.100,00	\$ 21.200,00
<b>TOTAL DEL MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA</b>			\$ 1.603.000,00			

Elaborado por: Proaño (2019)

El modelo de gestión turística para el Cantón Guamote está proyectado para 5 años de acuerdo a la tabla 54, en donde se especifica los lineamientos al igual que las estrategias y se propone el presupuesto que está dividido de la siguiente manera:

**Tabla 55. Presupuesto por años**

<b>Primer año</b>	<b>Segundo año</b>	<b>Tercer año</b>	<b>Cuarto año</b>	<b>Quinto año</b>
\$ 918.100,00	\$ 594.500,00	\$ 47.100,00	\$ 22.100,00	\$ 21.200,00

**Elaborado por:** Proaño (2019)

La inversión del modelo de gestión turística debe ser considerada dentro de la asignación presupuestaria en el POA PAC anual de la Unidad de turismo, para poder comenzar a la ejecución del mismo.



### 3. Conclusiones

- El modelo de Gestión Turística desarrollado para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guamote, esta creado de acuerdo a la realidad del territorio y direccionado a atacar la problemática de la organización, mediante la creación de estrategias de desarrollo turístico que permitan encaminar el correcto funcionamiento de la Unidad de turismo alcanzando una gestión turística eficiente.
- En base a la realidad del territorio se estableció un modelo de gestión basado en el modelo de Acerenza, con el fin de extraer lo importante y añadir lo que necesitaba el territorio de acuerdo a la realidad investigada.
- El fortalecimiento en la parte organizativa de la unidad de turismo propone como una de las estrategias cambiar el organigrama con la elaboración de su estructura orgánica funcional y proponer la dirección de turismo para que se puede lograr de esta forma una gestión adecuada y que aporte al desarrollo turístico del Cantón Guamote.
- La planificación del destino turístico dentro de la gestión es importante por lo que se presentan directrices elementales para el desarrollo turístico donde se incluye la filosofía institucional, misión, visión, valores, marca además de estar en coordinación con la Agenda 2030 y el Plan Nacional de Desarrollo, para que los encargados de la parte turística del Cantón se guíen y encamine hacia un mismo objetivo.

#### 4. Recomendaciones

- Es necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamate, Provincia de Chimborazo revise y apruebe el Modelo de Gestión Turística para que pueda ser aplicada y de esta forma mejorar del desarrollo turístico que implica un sinnúmero de ventajas en el territorio.
- La unidad de turismo debe revisar y comprender el manejo del modelo de gestión propuesto para su adecuada aplicación.
- El modelo de gestión es una herramienta que debería comenzar primero con la aprobación del cambio del organigrama y convertir a la unidad de turismo en dirección y socializar las atribuciones de los miembros de la dirección, para que de esta forma se pueda coordinar y ejecutar las estrategias.
- Socializar al personal del municipio el pensamiento filosófico de la dirección de turismo con el fin de que conozcan y contribuyan en el empoderamiento institucional para el desarrollo turístico del Cantón.

## ANEXO 2. Matriz de operacionalización


VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	Dimensiones	INDICADOR
<b>Gestión</b>	La gestión de un destino turístico implica que los actores públicos o privados manejen directrices de <b>organización local turística</b> , como también la comunicación de <b>destino turístico</b> , relacionados con cualquiera de los subsectores básicos (alojamiento y manutención, intermediación, transporte o actividades complementarias), trabajen de modo coordinado para la construcción de <b>estrategias</b> para los diferentes productos turísticos. (Salas Álvarez , Font Aranda , & Suáres Mella, 2016)	<b>Organización turística</b>  <b>Destino Turístico</b>  <b>Estrategias</b>	<b>local</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización del Gobierno</li> <li>• Planificación</li> <li>• Presupuesto Fomento de Inversiones</li> <li>• Estrategias</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de la Oferta</li> <li>• Posicionamiento del destino turístico</li> <li>• Número prestadores de servicios</li> <li>• Número de proyectos ejecutados y por ejecutarse</li> </ul>
<b>Desarrollo turístico</b>	El desarrollo turístico es la provisión y el mejoramiento de las <b>instalaciones y servicios</b> idóneos para satisfacer las necesidades del <b>turista</b> , y definido de una manera más general, puede también incluir efectos asociados, tales como la creación de empleos o <b>generación de ingresos</b> . (Pearce, 1991)	<b>Servicios</b>  <b>Turistas (Demanda)</b>  <b>Generación de ingresos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de calidad de los servicios</li> <li>• Número de productos turísticos</li> <li>• Estado de las instalaciones actuales</li> <li>• Nivel de satisfacción de los turistas</li> <li>• Tipo de Preferencias de los turistas</li> <li>• Nivel de Consumo</li> <li>• Tipo de turismo</li> <li>• Número de ingresos de turistas</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de trabajadores</li> <li>• Número de familias comprometidas con el turismo</li> <li>• Número de Capacitación</li> <li>• Asociaciones de turismo</li> </ul>

Elaborado por: Proaño (2019)

## ANEXO 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>Problema General:</b> ¿Cómo la gestión turística incide en el desarrollo turístico del cantón Guamote, provincia de Chimborazo?	<b>Objetivo General:</b> Determinar la influencia de la gestión en el desarrollo turístico del Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo	<b>Hipótesis general:</b> La Gestión incide significativamente en el desarrollo turístico en el cantón Guamote provincia de Chimborazo.	<b>Variable Independiente</b>  Gestión	<b>Tipo de investigación</b>  Documental  Campo  Correlacional  Etnográfica
<b>Problemas Específicos:</b> ¿De qué manera la planificación local turística incide en el desarrollo turístico?  ¿De qué manera el destino turístico incide en el desarrollo turístico del Cantón Guamote provincia de Chimborazo?  ¿De qué manera las estrategias turísticas inciden en el desarrollo turístico del Cantón Guamote provincia de Chimborazo?	<b>Objetivos Específicos:</b> Examinar la influencia de la organización local turística municipal en el desarrollo turístico del cantón Guamote, provincia de Chimborazo.  Analizar el destino turístico y la influencia en el desarrollo turístico del cantón Guamote provincia de Chimborazo  Establecer la influencia de las estrategias turísticas en el desarrollo turístico del cantón Guamote provincia de Chimborazo	<b>Hipótesis específicas:</b> La organización local municipal influye significativamente en el desarrollo turístico del cantón Guamote provincia de Chimborazo  El destino turístico influye significativamente con el desarrollo turístico del Cantón Guamote provincia de Chimborazo  Las estrategias turísticas influyen significativamente en el desarrollo turístico del cantón Guamote provincia de Chimborazo	<b>Variable Dependiente</b>  Desarrollo turístico	<b>Diseño de investigación</b>  Cuasi – Experimental  Transversal

**ANEXO 4: Oficio dirigido al GAD Municipal del Cantón Guamote por parte de la UNACH**



**MAESTRÍA EN TURISMO**  
Mención gestión sostenible  
en destinos turísticos

SOLICITADA  
Proceder a  
comunicar  
CP

*Oficio N° 016-CMT-DP-UNACH-2019*  
*Riobamba, 23 de febrero del 2019*

*Señor*  
*Luis Chuquimarca.*  
**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUAMOTE**  
*Presente*



*De mi consideración:*

*Reciba un cordial saludo, deseándole éxito en las funciones que viene desempeñando al frente de nuestro departamento de posgrado.*

*Mediante la presente tengo a bien solicitar de la manera más comedida, autorice a quien corresponda la realización del proyecto de tesis titulado "Gestión y Desarrollo Turístico, en el cantón Guamote, provincia de Chimborazo", realizado por la estudiante del Programa de Maestría en Turismo, mención Gestión Sostenible en Destinos Turísticos, en el cantón Guamote, provincia de Chimborazo, ingeniera Gabriela Elizabeth Proaño Lucero, portadora de la cédula de identidad 1804189791. Particular que comunico para los fines pertinentes.*

*Por la atención que le dé al presente, anticipo mi agradecimiento y reitero mi sentimiento de alta estima y consideración.*

*Atentamente,*

**Mgs. Susana Paz Viteri**  
**COORDINADORA- MAESTRÍA EN TURISMO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
Archivo


GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUAMOTE "GADMCG" SECRETARÍA GENERAL

Of. N° \_\_\_\_\_

Fecha **14 MAR 2019**

Hora **11:50**

Memo N° \_\_\_\_\_ Orden N° \_\_\_\_\_

RECIBIDO POR: 

## ANEXO 5. Aceptación del GAD Municipal del Cantón Guamote para la elaboración del Proyecto de investigación



### GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUAMOTE ALCALDÍA



Oficio No. 0099-A-GADMCG-2019  
Guamote, 15 de marzo de 2019

Magister  
Susana Paz Viteri  
**COORDINADORA- MAESTRÍA EM TURISMO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO - UNACH**  
Presente

De mi consideración:

A nombre del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote reciba un atento y cordial saludo, a la vez que auguro éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Por medio del presente me permito dar contestación al Oficio No. 016-CMT-DP-UNACH-2019 de fecha 23 de febrero de 2019, en el que solicita se autorice el desarrollo del proyecto de Tesis titulado "Gestión y Desarrollo Turístico, en el cantón Guamote, provincia de Chimborazo", realizada por la estudiante Ing. Gabriela Elizabeth Proaño Lucero, al respecto me permito indicar que el GAD Municipal del Cantón Guamote, dará las facilidades requeridas, para que la investigación se efectúe a satisfacción; siempre que se tome en cuenta las siguientes consideraciones:

- El GAD municipal Guamote se compromete, de ser el caso, a entregar el apoyo logístico necesario para que el mencionado proyecto llegue a su feliz término.
- La información que se entregue será clasificada por el GADMCG y podrá ser divulgada solo con autorización expresa.
- Se llevará seguimiento al trabajo efectuado, comprometiéndose a entregar una carta de conformidad al finalizar el proyecto.
- Aceptamos que la propiedad intelectual es de la Universidad, sin embargo el trabajo puntual podrá ser utilizado por nuestra institución sin requerimiento de autorización alguna.

Particular que comunico para los fines pertinentes, no sin antes reiterar los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Econ. Luis Ángel Chuquimarca Coro  
**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO**  
**DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUAMOTE**

## ANEXO 6. Modelo de encuestas

### Encuestas Variable Independiente: Gestión



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
INSTITUTO DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN  
SOSTENIBLE EN DESTINOS TURÍSTICOS**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DEL GADM DE GUAMOTE**

**Encuestadora:** Ing. Gabriela Elizabeth Proaño Lucero  
**Cantón:** Guamote

**Formulario N°**.....  
**Fecha de la Encuesta:** /.... /.... /.....

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

Obtener información sobre la Gestión del Cantó Guamote con el objetivo de obtener datos para elaborar una propuesta para el mejoramiento del desarrollo turístico del Cantón

**INSTRUCCIONES GENERALES**

- a. Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos son confidenciales y la investigadora se compromete a mantener la reserva del caso. Conteste con la mayor honestidad todas las preguntas.
- b. El cuestionario tiene dos secciones, marque con una (x) la opción que indique su respuesta.
- c. Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de esta investigación, le agradecemos su colaboración.

**INFORMACIÓN**

**Ing. Gabriela Proaño Lucero**  
[Ing.proanogaby@gmail.com](mailto:Ing.proanogaby@gmail.com)

**INFORMACIÓN GENERAL**

**1. Edad**

- a.  18-25
- b.  26-32
- c.  33-39
- d.  40-46
- e.  47 o más.

**2. Género**

- a.  Masculino
- b.  Femenino

**3. ¿Cuál es su nivel de educación?**

- a.  Primaria
- b.  Secundaria
- c.  Superior Universitaria
- d.  Posgrado

<b>GESTIÓN DEL CANTÓN GUAMOTE</b>
-----------------------------------

**4. ¿Conoce usted de las políticas turísticas de actuación local por parte del GAD?**

- a.  Sí.  
b.  No.

Describe:.....

**5. ¿Cuentan con una estructura organizacional en tema turístico dentro del Cantón?**

- a.  Sí.  
b.  No.

**6. ¿Dentro del Gobierno Autónomo descentralizado cuenta con un plan de desarrollo turístico cantonal?**

- a.  Sí.  
b.  No.

**7. ¿Cómo calificaría usted la planificación de las actividades relacionadas con el turismo, lo realizan en conjunto con los actores claves que se dedican a esta actividad?**

- a.  Buena  
b.  Regular  
c.  Mala

**8. ¿Considera usted que la asignación presupuestaria en tema turístico es?**

- a.  Buena  
b.  Regular  
c.  Mala

**9. ¿Cree usted que el personal en territorio conocer las competencias que tiene el GAD y las implicaciones dentro de las organizaciones turísticas?**

- a.  Sí.  
b.  No.

**10. ¿Cuentan con un sistema de información con respecto al número de turistas que ingresan al Cantón?**

- a.  Sí.  
b.  No.

**11. ¿Conoce cuáles son los meses de mayor afluencia turística dentro del Cantón?**

- a.  Sí.  
b.  No.

De ser positiva la respuesta señale los meses de mayor afluencia turística:.....

**12. ¿Disponen de un inventario de atractivos, actividades, productos locales y un catastro actualizado?**

- a.  Sí.  
b.  No.

De ser positiva la respuesta que año fue actualizado:.....



**13. ¿El Cantón tiene una imagen marca o un plan de comunicación que impacte a nivel cantonal y provincial para la llegada de turistas?**

- a.  Sí.
- b.  No.

**14. ¿El municipio cuenta con un portal web turístico actualizado que proyecte su posicionamiento a nivel provincial?**

- a.  Sí.
- b.  No.

**15. ¿Cree usted que es necesario contar estrategias de gestión y planificación para mejorar el desarrollo turístico en el Cantón?**

- a.  Sí.
- b.  No.

**De ser positiva la respuesta que estrategias considera usted que serían adecuadas:.....**

**Observaciones**

.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Encuestas Variable Independiente: Desarrollo turístico



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO INSTITUTO DE POSGRADO MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE EN DESTINOS TURÍSTICOS

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA POBLACIÓN ECONOMICAMENTE ACTIVA DEL CANTÓN GUAMOTE

**Encuestadora:** Ing. Gabriela Elizabeth Proaño Lucero

**Cantón:** Guamote

**Formulario N°**.....

**Fecha de la Encuesta:** /... /... /.....

#### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Obtener información sobre la Gestión del Cantón Guamote y elaborar una propuesta para el mejoramiento del desarrollo turístico

#### INSTRUCCIONES GENERALES

- a. Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos son confidenciales y la investigadora se compromete a mantener la reserva del caso. Conteste con la mayor honestidad todas las preguntas.
- b. El cuestionario tiene dos secciones, marque con una (x) la opción que indique su respuesta.
- c. Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de esta investigación, le agradecemos su colaboración.

#### INFORMACIÓN

**Ing. Gabriela Proaño Lucero**  
[Ing.proanogaby@gmail.com](mailto:Ing.proanogaby@gmail.com)

#### INFORMACIÓN GENERAL

##### 1. Edad

- a.  18-25
- b.  26-32
- c.  33-39
- d.  40-46
- e.  47-54
- f.  55 o más.

##### 2. Género

- a.  Masculino
- b.  Femenino

##### 3. ¿Cuál es su nivel de educación?

- a.  Primaria
- b.  Secundaria
- c.  Superior Universitaria
- d.  Posgrado

<b>DESARROLLO TURISTICO DEL CANTÓN GUAMOTE</b>
--

4. **¿Cómo califica usted el desarrollo turístico (considerando que este aporta al mejoramiento económico del sector) en el Cantón Guamote?**
- a.  Buena
  - b.  Regular
  - c.  Mala
5. **¿Cómo calificaría usted las actividades que realiza el GAD de Guamote en beneficio del turismo, para el mejoramiento de la calidad del servicio?**
- a.  Buena
  - b.  Regular
  - c.  Mala
6. **¿En qué sector se desarrolla el turismo en el cantón Guamote?**
- a.  Cabecera cantonal
  - b.  Palmira
  - c.  Cebadas
- Nombre los lugares que visitan los turistas.....
7. **¿Cómo calificaría usted las instalaciones de los restaurantes, hoteles, centros turísticos, dentro del Cantón?**
- a.  Buena
  - b.  Regular
  - c.  Mala
8. **¿Qué opina usted en relación al turista que visita el cantón, se siente satisfechos con los servicios que dan los prestadores de servicio?**
- a.  Si
  - b.  No
9. **¿Cómo calificaría el nivel de consumo del turista que llega al cantón?**
- a.  Buena
  - b.  Regular
  - c.  Mala
10. **¿Los atractivos turísticos que posee el Cantón a qué tipo de turista está dirigido?**
- a.  Turistas locales
  - b.  Turistas Extranjeros
  - c.  Turistas Nacionales
11. **¿Conoce usted si existe un control sobre el número de ingresos de turistas al Cantón?**
- a.  Si
  - b.  No

12. ¿Cómo calificaría las fuentes de empleo que genera el turismo?

- a.  Buena
- b.  Regular
- c.  Mala

13. ¿Según su criterio cuales son los emprendimientos que más sobresale en el cantón?

- a.  Artesanías
- b.  Alimentación
- c.  Hospedaje
- d.  Centros de diversión
- e.  Transporte

14. ¿Existe capacitación constante a los prestadores de servicio?

- a.  Si
- b.  No


**Observaciones**

.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 7. Validación de encuestas

## Validación de la Variable Gestión



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE**  
**EN DESTINOS TURÍSTICOS**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Franklin Quispe

Título grados

PhD	( )
Doctor	( )
Magister	(x)
Licenciado	( )
Ingeniero	( )

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 18 de marzo de 2019

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN GUAMOTE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

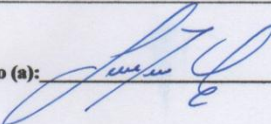
**El instrumento de medición, pertenece a la variable independiente: Gestión**

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

ÍTEM	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población de sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		
<b>Total</b>		<b>11</b>		

**SUGERENCIAS**

---

Firma del experto (a): 



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE**  
**EN DESTINOS TURÍSTICOS**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Mochado Ocas Alicia Verónica

**Título grados**

PhD	( )
Doctor	( )
Magister	(✓)
Licenciado	( )
Ingeniero	( )

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 10 de Abril de 2019

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN GUAMOTE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

**El instrumento de medición, pertenece a la variable independiente: Gestión**

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

ÍTEM	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población de sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
	<b>Total</b>	11		

**SUGERENCIAS**

Revisar algunas palabras que dan un mejor sentido a las oraciones. Las escribí para que las tome en cuenta.

Firma del experto (a):



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE**  
**EN DESTINOS TURÍSTICOS**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Pino Vallejo Marco Vinicio

Título grados

PhD	( )
Doctor	( )
Magister	(x)
Licenciado	( )
Ingeniero	( )

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 19 de abril de 2019

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN GUAMOTE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**El instrumento de medición, pertenece a la variable independiente: Gestión**

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

ÍTEM	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población de sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
	<b>Total</b>	<b>11</b>		

SUGERENCIAS

Ninguna

Firma del experto (a):

[Firma manuscrita]

## Validación de la Variable Desarrollo Turística



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE**  
**EN DESTINOS TURÍSTICOS**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Franklin Quispe

**Título grados**

PhD	( )
Doctor	( )
Magister	(x)
Licenciado	( )
Ingeniero	( )

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 18 de marzo de 2019

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN GUAMOTE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

El instrumento de medición, pertenece a la variable dependiente: **Desarrollo turístico – Población de Guamote**

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

ÍTEM	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población de sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		
	<b>Total</b>	/		

**SUGERENCIAS**

---

Firma del experto (a):





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE**  
**EN DESTINOS TURÍSTICOS**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Pino Vallejo Marco Vinicio

Título grados

PhD	( )
Doctor	( )
Magister	(X)
Licenciado	( )
Ingeniero	( )

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 18 de abril de 2019

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN GUAMOTE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**El instrumento de medición, pertenece a la variable dependiente: Desarrollo turístico – Población de Guamote**

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

ÍTEM	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población de sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
	<b>Total</b>	<b>11</b>		

SUGERENCIAS

Ninguna

Firma del experto (a):

[Firma manuscrita]



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE**  
**EN DESTINOS TURÍSTICOS**

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Madrado Obas Alicia Verónica.

Título grados

PhD	( )
Doctor	( )
Magister	( )
Licenciado	( )
Ingeniero	( )

Universidad en la que labora: Universidad Nacional de Chimborazo.

Fecha: 11-04-2019

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN GUAMOTE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

**El instrumento de medición, pertenece a la variable dependiente: Desarrollo turístico – Población de Guamote**

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

ÍTEM	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	/		
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	/		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población de sujeto de estudio?	/		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		
	<b>Total</b>			

**SUGERENCIAS**

---

Firma del experto (a):

*Alicia Verónica Madrado Obas*

**ANEXO 8. Fotografías de recolección de información**

*Ilustración 10. Entrevista a la Unidad de Turismo*

**Descripción:** Entrevista al director de la unidad de turismo Ing. Jaime Cajo



*Ilustración 11. Taller participativo*

**Descripción:** Taller participativo para la elaboración del FODA



*Ilustración 12. Encuestas aplicadas a los prestadores de servicio*

**Descripción:** Encuestas aplicadas a los prestadores de servicios de cantón Guamote



*Ilustración 13. Iglesia de Guamote*

**Descripción:** Visita a la iglesia matriz del cantón Guamote



*Ilustración 14. Calidad de los Prestadores de Servicio*

**Descripción:** Servicio de alimentación actual dentro de la localidad



*Ilustración 15. Feria Indígena de los jueves*

**Descripción:** Atractivo cultural principalmente visitado por turistas nacionales y extranjeros



*Ilustración 16. Complejo Lacustre Atillo – Cebadas*

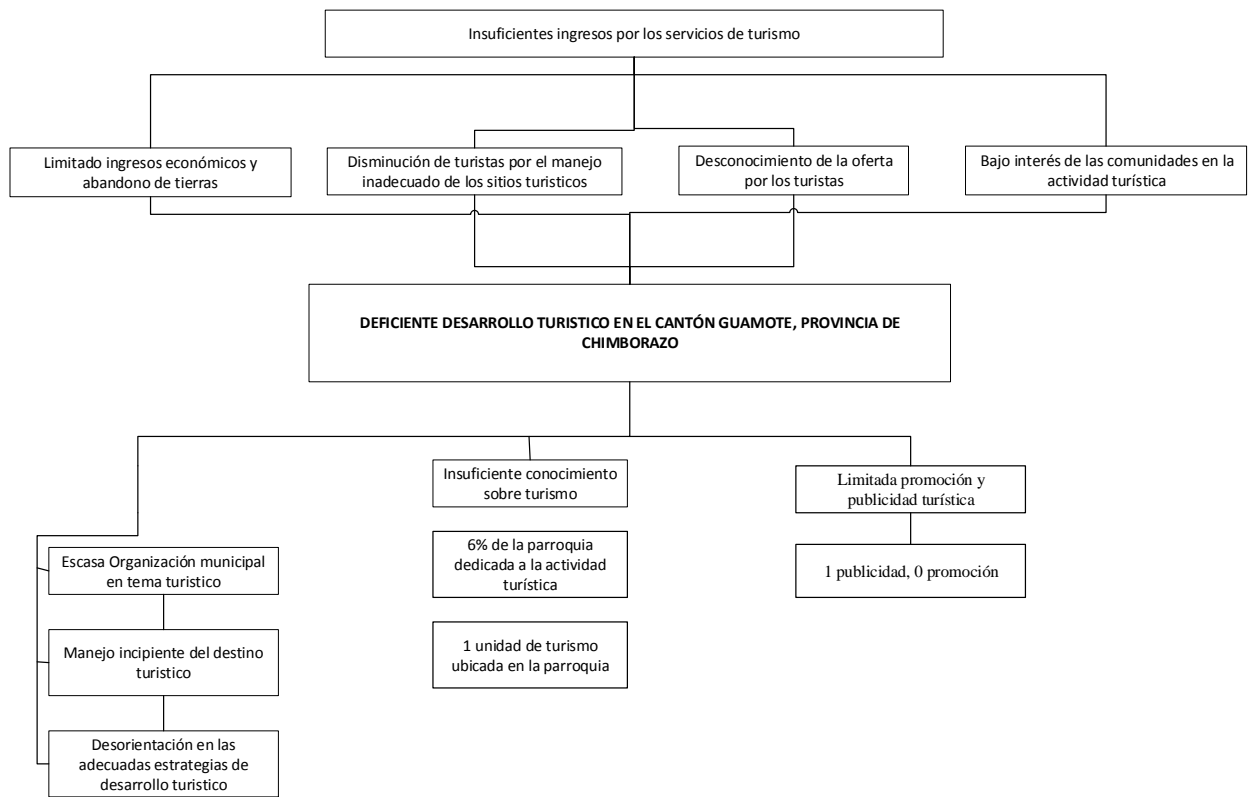
**Descripción:** Atractivo natural de cebadas, forma parte del Parque Nacional Sangay



*Ilustración 17. Carnaval de Guamote*

**Descripción:** Atractivo Cultural relevante del sector, dura 7 días y termina con el entierro del carnaval

**ANEXO 9. Árbol de problemas**



**Elaborado por:** Proaño (2019)