



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSGRADO**

DIRECCIÓN DE POSGRADO

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE
MAGÍSTER EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE DE DESTINOS
TURÍSTICOS

TEMA:

“RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA MATRIZ DEL
CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

AUTOR:

ING. JORGE ALEJANDRO VERA LUZURIAGA

TUTOR:

PhD. DIEGO MAURICIO CALVOPÍÑA ANDRADE

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Diego Mauricio Calvopiña Andrade, certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Master en Turismo Mención Gestión de Destinos Turísticos, con el tema **“Responsabilidad Social y Turismo Inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo”** ha sido elaborado por el ingeniero Jorge Alejandro Vera Luzuriaga, el mismo que ha sido dirigido y revisado durante todo el proceso de investigación por mi persona en calidad de tutor, por lo que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,



PhD. Diego Mauricio Calvopiña Andrade

TUTOR DE TESIS



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: **“RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO EN LA MATRIZ DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”** presentada por el maestrante: JORGE ALEJANDRO VERA LUZURIAGA, 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, 25 de julio del 2019

Dr. Diego Calvopiña
TUTOR

Dr. Roberto Villamarín
PRESIDENTE DE TRIBUNAL

Mgs. Margoth Cali
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Mgs. Silvia Aldaz
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

La responsabilidad del contenido de este proyecto de graduación nos corresponde exclusivamente al: Ing. Jorge Alejandro Vera Luzuriaga (autor), PhD. Diego Mauricio Calvopiña Andrade (tutor) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.

A handwritten signature in blue ink that reads "Jorge Vera". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line that extends to the left.

Ing. Jorge Alejandro Vera Luzuriaga

C.I.:060323724-9

AGRADECIMIENTO

Para mi hijo Jostin Damian Vera quiero agradecerte esta capacidad de amor que me has dado, todas las sonrisas que me has regalado, que me han eclipsado mis peores momentos, porque su presencia ha sido y será siempre el motivo más grande que me ha impulsado para lograr esta meta.

Para mi mamá María Magdalena Luzuriaga y mi papá John Vera, quienes fueron los que me dieron ese cariño y calor humano necesario, son los que han velado por mi salud, mis estudios, mi educación, alimentación entre otros, son a ellos a quien les debo todo, y de las cuales me siento extremadamente orgulloso.

A mi hermano John Vera por estar presente, acompañándome en mí carrera universitaria para poderme realizar como profesional.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, por darnos la oportunidad de seguir estudiando para superarnos profesionalmente y personalmente.

También me gustaría agradecer a mi director de tesis, PhD. Diego Calvopiña por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

De igual manera a los miembros del tribunal de tesis, Mgs. Margoth Cali y Mgs. Silvia Aldaz, quiénes con su apoyo hicieron posible el diseño y desarrollo del presente documento.

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de investigación y mi carrera universitaria a Dios, a mis padres María Magdalena Luzuriaga, John Vera y mi inspiración Jostin Vera por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud y vida para lograr mis objetivos, por ser quienes han estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento, rompiendo todas las barreras que se me presentaron.

Es por ellos soy lo que soy ahora. Los amo con toda vida.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	ii
SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES	iii
AUTORÍA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Justificación de la investigación	3
1.3.1. Justificación teórica	3
1.3.2. Justificación práctica	3
1.3.3. Justificación metodológica	3
1.4. Objetivos	3
1.4.1. Objetivo General	3
1.4.2. Objetivos Específicos	3
1.4.3. Hipótesis General	4
1.4.4. Hipótesis Específicas	4

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO 5

2.1. Antecedentes	5
2.2. Fundamentación científica	9
2.2.1. Fundamentación Filosófica	9
2.2.2. Fundamentación Epistemológica	9

2.2.3.	Fundamentación Psicológica.....	10
2.2.4.	Fundamentación Pedagógica.....	11
2.2.5.	Fundamentación Legal.....	12
2.2.5.1.	Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida	12
2.2.5.2.	El Buen Vivir	13
2.2.5.3.	Principio de no discriminación.....	13
2.2.5.4.	Acceso a comunicación.....	13
2.2.5.5.	Acceso a todos los servicios.....	13
2.2.5.6.	Educación.....	14
2.2.5.7.	Derecho de las personas con discapacidad	14
2.3.	Fundamentación teórica	14
2.3.1.	La Responsabilidad social empresarial en el sector Hotelero	14
2.3.2.	Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Turístico.....	15
2.3.3.	Análisis de la práctica corporativa de la Responsabilidad Social en el sector turístico	15
2.3.4.	La Responsabilidad Social Empresarial como pieza clave en la transición hacia el desarrollo sustentable en el sector turístico	16
2.3.5.	La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial .	16
2.3.6.	Desarrollo de actividades de emprendimiento con innovación y responsabilidad social en los hoteles de la ciudad de Cartagena de Indias.....	16
2.3.7.	La responsabilidad social corporativa en la gestión hotelera.....	17
2.3.8.	El desarrollo regional como responsabilidad social de la universidad. Caso del ecoturismo en la provincia de Tungurahua.	18
2.3.9.	Revisiones específicas de la responsabilidad social de los principales hoteles de la ciudad de Machala.	18
2.3.10.	La Pirámide de Carroll.....	18
2.3.10.1.	La Teoría de la Pirámide	18
2.3.10.2.	Responsabilidades Económicas	19
2.3.10.3.	Responsabilidades Legales.....	19
2.3.10.4.	Responsabilidades Éticas	19
2.3.10.5.	Responsabilidades Filantrópicas.....	19
2.3.11.	Triple bottom line	20
2.3.12.	Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos	23

2.3.13.	Turismo accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña y España	24
2.3.14.	Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la Sociedad Inklusiva y del Turismo Accesible	24
2.3.15.	Turismo accesible/Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad	25
2.3.16.	Turismo universal y accesible. El geoparque de las Villuercas-Ibores-Jara.....	25
2.3.17.	El turismo accesible en Andalucía y Portugal.....	25
2.3.18.	Una aproximación a la accesibilidad turística. Por un turismo para todos	26
2.3.19.	La financiación internacional inclusiva del turismo como instrumento de desarrollo sostenible	26
2.3.20.	Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación.	27
2.3.21.	Turismo inclusivo en Canadá: El caso de Quebec	28
2.3.22.	Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo	28
2.3.23.	La actitud del residente en el destino turístico de Tenerife: evaluación y tendencia	29
2.3.24.	Turismo, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.....	29
2.3.25.	Ética ambiental y turismo: Relación responsable hombre-naturaleza.....	29
2.3.26.	Turismo accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico	30
2.3.27.	Innovar para crecer: desafíos y oportunidades para el desarrollo sostenible e inclusivo en Iberoamérica	30
2.3.28.	Más Penipe Turístico y Accesible	31
2.3.29.	Modelo turismo accesible	31
2.4.	Estado de arte	32

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA..... 35

3.1.	Tipo y diseño de la investigación	35
3.1.1.	Tipo.....	35
3.1.2.	Diseño	35
3.2.	Unidad de análisis.....	36
3.3.	Población de estudio	36
3.3.1.	Población de la variable independiente (responsabilidad social).....	36
3.3.2.	Población de la variable dependiente (turismo inclusivo)	36
3.4.	Tamaño de la muestra	36
3.5.	Selección de la muestra.....	37

3.6.	Técnicas e instrumentos de la investigación	38
3.6.1.	Observación.....	38
3.6.2.	Encuesta	38
3.7.	Validez de los instrumentos	39
3.7.1.	Selección de expertos.....	39
3.8.	Confiabilidad de los instrumentos	40
3.9.	Análisis e interpretación de la información	41
3.9.1.	Análisis e interpretación de los resultados validación por juicios de expertos	42
3.9.2.	Análisis e interpretación de los resultados de confiabilidad	42
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		43
4.1.	Resultados	43
4.2.	Variable independiente: Responsabilidad social	44
4.2.1.	Información general.....	44
4.3.	Variable dependiente: Turismo inclusivo	65
4.3.1.	Información general.....	65
4.4.	Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	86
4.5.	PRUEBAS DE HIPÓTESIS.....	88
4.5.1.	Prueba Chi Cuadrado	88
4.5.2.	Prueba Chi Cuadrado de las hipótesis específicas.....	88
4.5.2.1.	Hipótesis específica 1	88
4.5.2.2.	Hipótesis específica 2	90
4.5.2.3.	Hipótesis específica 3	91
4.5.2.4.	Hipótesis general	92
4.6.	Presentación de resultados	93
4.7.	CONCLUSIONES	95
4.8.	RECOMENDACIONES	96
CAPÍTULO V: PROPUESTA		97
5.2	Objetivos	98
5.2.1	Objetivo general:	98
5.2.2	Objetivos específicos:	98
5.3	Descripción de la propuesta	98
5.4	Diseños de accesibilidad	99

5.5	Ingresos	101
5.7	Recepción.....	103
5.8	Escaleras.....	104
5.9	Ascensores.....	105
5.10	Módulos de atención al público.....	106
5.11	Cabinas telefónicas	107
5.12	Oficinas	108
5.13	Área de trabajo	109
5.15	Habitaciones	111
5.16	Restaurante	112
5.19	Procedimientos de servicios para turismo inclusivo.....	114
4.17	Programas, proyectos y actividades de turismo inclusivo	116
4.18	Programas inclusivos	116
ANEXOS.....		130
Anexo 1. Árbol de Problemas		130
Anexo 2. Validación por expertos.....		131
Anexo 3. Encuestas		141
Anexo 4. Operacionalización de variables		143
Anexo 5. Matriz de consistencia		144
Anexo 6. Cronograma de actividades.....		145

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Expertos para validar el instrumento.....	40
Cuadro 2. Estadísticas de fiabilidad	41
Cuadro 3. Estadísticas de fiabilidad	41
Cuadro 4. Género de las personas con capacidades especiales.....	44
Cuadro 5. Edad de las personas con capacidades especiales	45
Cuadro 6. Estado civil de las personas con capacidades especiales.....	46
Cuadro 7. Nivel de estudios de las personas con capacidades especiales	47
Cuadro 8. Bienestar social	48
Cuadro 9. Generación de educación con valor	49
Cuadro 10. Población activa	50
Cuadro 11. Actitud de involucramiento social	51
Cuadro 12. Demostración solidaria de la sociedad	52
Cuadro 13. Generación de empleo	53
Cuadro 14. Ingresos personales	54
Cuadro 15. Desarrollo de actividades económicas	55
Cuadro 16. Beneficios sociales	56
Cuadro 17. Aportes de la inversión privada	57
Cuadro 18. Cumplimiento del gasto público	58
Cuadro 19. Normativa asertiva	59
Cuadro 20. Aportes de la inversión pública.....	60
Cuadro 21. Desarrollo tecnológico.....	61
Cuadro 22. Actitud de conservación ambiental	62
Cuadro 23. Generación de prácticas ambientales	63
Cuadro 24. Interés en la sostenibilidad ambiental	64
Cuadro 25. Género de la sociedad de Penipe.....	65
Cuadro 26. Edad de la sociedad de Penipe	66
Cuadro 27. Estado civil de la sociedad de Penipe.....	67
Cuadro 28. Nivel de estudios de la sociedad de Penipe	68
Cuadro 29. Infraestructura turística adecuada	69
Cuadro 30. Disposición de servicios inclusivos.....	70
Cuadro 31. Utilización de la normativa en territorio	71
Cuadro 32. Facilidad de transporte	72

Cuadro 33. Desarrollo de la oferta turística.....	73
Cuadro 34. Inserción laboral para la inclusión social	74
Cuadro 35. Derecho al ocio ante el turismo inclusivo	75
Cuadro 36. Atención prioritaria para personas con discapacidad física.....	76
Cuadro 37. Capacitación profesional en el turismo inclusivo	77
Cuadro 38. Participación social de las personas con discapacidad física.....	78
Cuadro 39. Igualdad de derechos para el turismo inclusivo	79
Cuadro 40. Desestacionalización del turismo inclusivo	80
Cuadro 41. Facilidades turísticas para personas con discapacidad física.....	81
Cuadro 42. Señalética en turismo inclusivo.....	82
Cuadro 43. Negocios en turismo inclusivo.....	83
Cuadro 44. Calidad de la oferta turística	84
Cuadro 45. Imagen turística.....	85
Cuadro 46. Prueba de Chi Cuadrado-bienestar social.....	89
Cuadro 47. Prueba de Chi Cuadrado-contribución económica.....	90
Cuadro 48. Prueba de Chi Cuadrado-respeto medioambiental.....	91
Cuadro 49. Prueba de Chi Cuadrado.....	92
Cuadro 50. Resultados hipótesis	94
Cuadro 51. Programas inclusivos.....	116
Cuadro 52. Proyecto: Capacitación en turismo inclusivo.....	122
Cuadro 53. Proyecto: Capacitación al sector turístico en procesos de atención a las personas con discapacidad física	123
Cuadro 54. Proyecto: Mejoramiento de accesibilidad.....	124
Cuadro 55. Proyecto: Diseño de construcciones alternativas ambientales.....	125
Cuadro 56. Proyecto: Sostenibilidad ambiental.....	126
Cuadro 57. Proyecto: Promoción accesible	127
Cuadro 58. Operacionalización de variables	143
Cuadro 59. Matriz de consistencia	144
Cuadro 60. Cronograma de actividades.....	145

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Mapa político de la provincia de Chimborazo	7
Gráfico 2. Pirámide de Carroll.....	20
Gráfico 3. Triple bottom line	21
Gráfico 4. Eje social	21
Gráfico 5. Eje económico	22
Gráfico 6. Eje ambiental.....	23
Gráfico 7. Pirámide de satisfacción del cliente.....	32
Gráfico 8. Género de las personas con capacidades especiales	44
Gráfico 9. Edad de las personas con capacidades especiales.....	45
Gráfico 10. Estado civil de las personas con capacidades especiales	46
Gráfico 11. Nivel de estudios de las personas con capacidades especiales.....	47
Gráfico 12. Bienestar social.....	48
Gráfico 13. Generación de educación con valor	49
Gráfico 14. Población activa.....	50
Gráfico 15. Actitud de involucramiento social	51
Gráfico 16. Demostración solidaria de la sociedad.....	52
Gráfico 17. Generación de empleo.....	53
Gráfico 18. Ingresos personales	54
Gráfico 19. Desarrollo de actividades económicas	55
Gráfico 20. Beneficios sociales.....	56
Gráfico 21. Aportes de la inversión privada	57
Gráfico 22. Cumplimiento del gasto público.....	58
Gráfico 23. Normativa asertiva.....	59
Gráfico 24. Aportes de la inversión pública	60
Gráfico 25. Desarrollo tecnológico	61
Gráfico 26. Actitud de conservación ambiental.....	62
Gráfico 27. Generación de prácticas ambientales	63
Gráfico 28. Interés en la sostenibilidad ambiental	64
Gráfico 29. Género de la sociedad de Penipe	65
Gráfico 30. Edad de la sociedad de Penipe.....	66
Gráfico 31. Estado civil de la sociedad de Penipe	67
Gráfico 32. Nivel de estudios de la sociedad de Penipe.....	68

Gráfico 33. Infraestructura turística adecuada	69
Gráfico 34. Disposición de servicios inclusivos	70
Gráfico 35. Utilización de la normativa en territorio	71
Gráfico 36. Facilidad de transporte	72
Gráfico 37. Desarrollo de la oferta turística	73
Gráfico 38. Inserción laboral para la inclusión social	74
Gráfico 39. Derecho al ocio ante el turismo inclusivo	75
Gráfico 40. Atención prioritaria para personas con discapacidad física	76
Gráfico 41. Capacitación profesional en el turismo inclusivo	77
Gráfico 42. Participación social de las personas con discapacidad física	78
Gráfico 43. Igualdad de derechos para el turismo inclusivo	79
Gráfico 44. Desestacionalización del turismo inclusivo	80
Gráfico 45. Facilidades turísticas para personas con discapacidad física	81
Gráfico 46. Señalética en turismo inclusivo	82
Gráfico 47. Negocios en turismo inclusivo	83
Gráfico 48. Calidad de la oferta turística.....	84
Gráfico 49. Imagen turística	85
Gráfico 50. Modelos de accesibilidad	99
Gráfico 51. Estacionamiento.....	100
Gráfico 52. Ingresos	101
Gráfico 53. Puertas	102
Gráfico 54. Recepción	103
Gráfico 55. Escaleras.....	104
Gráfico 56. Ascensores.....	105
Gráfico 57. Módulos de atención al público.....	106
Gráfico 58. Cabina telefónica	107
Gráfico 59. Oficinas	108
Gráfico 60. Área de trabajo.....	109
Gráfico 61. Baños.....	110
Gráfico 62. Habitaciones	111
Gráfico 63. Restaurante	112
Gráfico 64. Auditorios.....	113
Gráfico 65. Rampas	114
Gráfico 66. Árbol de problemas.....	130

RESUMEN

El estudio, se centró en el análisis de la contribución de la responsabilidad social al turismo inclusivo, en la matriz del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo, ya que los destinos turísticos enfrentan cambios diarios sobre el entorno actual del turismo con nuevas alternativas crecientes de competitividad de oportunidades, comportamiento y disfrute del turista, sobre todo la demanda de facilidades y servicios que requiere una persona con discapacidad física. Por lo cual es estudio se profundizó en turismo accesible en el segmento de personas con discapacidad física y que actualmente integran un número elevado de habitantes en el mercado, siendo también un elemento creciente y potencial para futuros negocios turísticos que contribuyan a la economía local y satisfacción del turista. Por ello se aplicó una investigación descriptiva y explicativa, que presentó un diseño no experimental transversal del tipo descriptivo con la aplicación de este diseño se buscó determinar la influencia entre las variables. La investigación utilizó técnicas e instrumentos como observación directa y la encuesta para la recopilación de datos para la investigación sobre información general, mejoramiento social, contribución económica, respeto medioambiental, inclusión turística, igualdad de oportunidades y actividad turística; a través de las encuestas se obtuvieron datos que ayudaron a entender la situación actual de la responsabilidad social y turismo inclusivo, derivado a este proceso se realizó la prueba de hipótesis que permitió deducir que la responsabilidad social influye significativamente en el turismo inclusivo; finalmente, se realizaron conclusiones, recomendaciones y una propuesta de un manual inclusivo como alternativa de desarrollo social para la ciudad de Penipe.

Palabras claves: Responsabilidad Social y Turismo Inclusivo.

ABSTRACT

This study is focusing on the analysis of the contribution of social responsibility to inclusive tourism. In the matrix of Canton Penipe, Province of Chimborazo as tourist destinations face daily changes on the current tourism environment with new growing alternatives for the competitiveness of opportunities, behavior, and enjoyment of the tourist, especially the demand for facilities and services that a person with physical disabilities requires. Therefore, this research looks into unique and accessible tourism of people with physical disabilities and who currently integrate a large number of inhabitants in the market. It is also a growing and potential element for future tourism businesses that contribute to the local economy and satisfaction of the tourist.

This investigation is descriptive and explanatory, which presented a transversal non-experimental design of the descriptive type with the application of this design, searching the influence between the variables. The research uses different techniques and instruments such as:

Direct observation, survey for the data collection on general information, social improvement, economic contribution, environmental respect, tourism inclusion, equal opportunities, and tourism activity.

The data are obtaining through the surveys, the help to understand the current situation of social responsibility, and inclusive tourism. The hypothesis' test was carried out; it allowed us to deduce that social responsibility significantly influences inclusive tourism. Finally, conclusions, recommendations, and a proposal for an inclusive manual as an alternative for social development for the city of Penipe are making.

Keywords: Social Responsibility and Inclusive Tourism.



SIGNATURE

Reviewed by: Maldonado, Ana
Language Center Teacher



INTRODUCCIÓN

La investigación pretende determinar la responsabilidad social en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad física y de los turistas con capacidades especiales que deseen visitar el destino. Esta investigación aportara con estudios sobre la igualdad de oportunidades para todas las personas y en especial personas con discapacidad física y así de esta manera desarrollar actividades turísticas adecuadas para dicho mercado excluido, además de beneficiar económicamente, social y ambiental. De ahí la importancia y necesidad que los prestadores de servicios turísticos promuevan atraer este nuevo segmento de mercado y procuren alcanzar la excelencia en sus servicios y la educación de la gente como alternativas de responsabilidad social.

Desde el principio el turismo ha formado y transformado la economía de todas las regiones del mundo, sustentándose en el valor del patrimonio natural, cultural y gastronómico de los países. Sin embargo luego de esta transformación turística es difícil creer que aún no se direcciona el turismo a personas con capacidades especiales, a través de instrumentos o herramientas de promoción que faciliten al consumidor adquirir un servicio de una manera eficaz y con seguridad.

La infraestructura turística y medios de transporte seguro, cómodos y económicos es un factor clave para el éxito del turismo, un turismo de calidad y sin barreras. Una infraestructura que no atienda adecuadamente a las necesidades de las personas con discapacidad, excluye a muchos destinos de este prometedor mercado. Sin embargo, por la manera en que están diseñados el entorno, los sistemas de transporte y los servicios, las personas con discapacidad y las personas que experimentan problemas de movilidad o de acceso a la información no pueden a menudo disfrutar de la misma libertad para viajar que los demás ciudadanos.

Hoy en día, el sector turístico reconoce que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos a las oportunidades y servicios turísticos: viajes independientes, instalaciones accesibles, personal con formación adecuada, información fiable y un marketing inclusivo. Dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, hoy se considera más como una oportunidad que como una obligación. Si el

sector turístico quiere mantener y desarrollar la calidad, la sostenibilidad y la competitividad, debería apoyar y desarrollar el turismo de acceso universal, ya que ofrece ventajas para todo el mundo. Si son más las personas que tienen la posibilidad de viajar, el sector turístico consigue más visitantes, temporadas más largas y nuevos ingresos. La sociedad en su conjunto se beneficia de las nuevas oportunidades de empleo, de los mayores ingresos fiscales y de un entorno accesible tanto para la población como para los turistas.

Sin embargo esta investigación buscara si la responsabilidad social influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, para que de esta manera adopte nuevas modalidades de turismo como es un turismo accesible que permite a personas con capacidades especiales que también sean parte de actividades turísticas diversas con un servicio y atención de calidad, satisfaciendo así sus necesidades.

El presente trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos:

Capítulo 1. Planteamiento del problema: Se presenta la situación problemática, formulación del problema, justificación, definición de los objetivos y construcción de hipótesis, que es la parte fundamental que guiarán la investigación.

Capítulo 2. Marco teórico: En esta parte se presenta las bases teóricas de la investigación bibliográfica en la que revisaremos libros y revistas científicas, para fundamentar el marco filosófico o epistemológico de cada variable y desarrollar bases teóricas y estado del arte.

Capítulo 3. Metodología: Se desarrolla el diseño, el tipo de investigación, la unidad de análisis, población, métodos, técnicas e instrumentos que se emplearan para la recolección de datos. Los que luego serán expuestos a un proceso de validación y confiabilidad para ser jerarquizados e interpretados.

Capítulo 4. Resultados y discusión: En punto se ejecuta la tabulación, análisis e interpretación de los datos que se recolectarán durante el proceso de investigación, los mismos que a través del uso de tablas y gráficos facilitarán el análisis de las respuestas del público encuestado, direccionándonos a la prueba de hipótesis y entablar relaciones con las variables de investigación.

Conclusiones y recomendaciones: Parte cúspide de la investigación, son los resultados que arroja el estudio realizado y está estrechamente relacionada con los objetivos específicos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Desde hace varios años se ha evidenciado que al querer realizar turismo inclusivo para personas con discapacidad física se encuentran con grandes problemas estructurales que no permiten la accesibilidad al destino por medio de facilidades al turista, por lo que al vacacionar se topan con barreras físicas que limitan la accesibilidad a los turistas con discapacidad, otro problema es la movilidad en el espacio físico para las diferentes actividades que ofrecen los destinos. También encontramos problemas en los diferentes servicios que ofrece el destino como obstáculos en alojamientos, restaurantes, tiendas, baños no adaptados, etc., que no ofrecen el adecuado servicio a este tipo de mercado.

Sin embargo hoy en la actualidad nos encontramos con avances tecnológicos que también están limitando a personas con discapacidad física y que requieran de una posibilidad de viajar y disfrutar de un destino turístico como la falta de tecnología desarrollada para la accesibilidad de información turística.

Otro punto muy importante a tomar en cuenta para el disfrute adecuado de un turista con discapacidad es el trato o servicio que debe recibir, por lo que existe una limitada capacitación al personal profesional y así de esta manera evitar conductas inadecuadas de trato al turista con capacidades especiales.

Por tal razón la sociedad ha excluido a dicho segmento en ámbitos de facilidades y servicios turísticos, con barreras que limitan a dicho grupo a ser incluido en ámbitos sociales, culturales, turísticos, económicos, y ambientales. Por tal razón es una responsabilidad social el fortalecer en todos los ámbitos con mayor visión al turismo y puedan ser vinculados dichas personas sin importar su condición física, contribuyendo a mejorar su calidad de vida de ellos y sus familias, permitiendo demostrar sus habilidades y mejores experiencias en entornos naturales y contribuyendo así al crecimiento y dinamización en el sector económico.

Desafortunadamente uno de los grandes problemas que afecta a la zona es la escasa responsabilidad social que se encuentra en cada uno de los habitantes, ocasionando una desigualdad de derechos, igualdad de oportunidades y el bajo

compromiso y educación que se inculca a la sociedad para el apoyo a los diferentes tipos de segmento que desean conocer el destino. También el desconocimiento de los actores tanto público como privado del sector limita el ingreso de turistas perdiendo nuevas alternativas de turismo inclusivo con accesibilidad para todos y responsabilidad social para la sociedad y el turista.

Ante esta situación, la mala responsabilidad social afecta al sector turístico de Penipe, tanto por los factores de un limitado bienestar social en ámbitos sociales, económicos y ambientales; cuando en realidad, su conocimiento del conflicto es importante para identificar alternativas de solución; lo cual permitiría grandes beneficios en el desarrollo de la competitividad de Penipe a partir de la calidad de los servicios turísticos. Por lo tanto; en función de lo expresado, en este contexto, resulta imprescindible analizar en qué medida la responsabilidad social incide en el turismo inclusivo de Penipe. Además el desinterés hacia las personas con discapacidad, seguirá aumentando la discriminación, generando problemas sociales e impidiendo el desarrollo personal y turístico de este sector y la cual también interferirá en la calidad de vida de los habitantes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo la responsabilidad social influye en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera influye el mejoramiento social en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo?
- ¿De qué manera influye la contribución económica en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo?
- ¿De qué manera influye el cuidado medioambiental en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente en relación a la responsabilidad social y turismo inclusivo, como un proceso en la toma de decisiones, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporada en la sociedad. Se beneficiaran los estudiantes, docentes de la universidad, ya que permitirá generar debates académicos sobre el conocimiento existente de la responsabilidad social en turismo inclusivo.

1.3.2. Justificación práctica

El presente estudio de la responsabilidad social en el turismo inclusivo beneficia la intervención y relacionamiento de múltiples actores y factores económicos, sociales, políticos, ambientales y culturales para dar lugar a un proceso de integración de las personas con discapacidad física y sus familias, y así mismo, un ejercicio efectivo de sus derechos de disfrutar de un ambiente que les permita realizar cualquier actividad sin barreras que impidan una vida normalizada.

1.3.3. Justificación metodológica

Este proyecto de investigación servirá como sustento para futuras investigaciones e industrias del turismo, ya que en éste se aplicarán diferentes métodos de investigación determinando la situación actual que atraviesan los turistas con discapacidad física, enfocándose en la materia de accesibilidad, que en estos últimos años ha sido de interés por parte del estado ecuatoriano.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la responsabilidad social y su influencia en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la influencia del mejoramiento social en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo.
- Determinar la influencia de la contribución económica en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo.
- Determinar la influencia del cuidado medioambiental en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo.

1.4.3. Hipótesis General

La responsabilidad social influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo.

1.4.4. Hipótesis Específicas

- El mejoramiento social influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo.
- La contribución económica influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo.
- El cuidado medioambiental influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, Provincia de Chimborazo.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Para llevar a cabo esta investigación es necesario revisar los estudios previos de ámbito internacional y nacional que se han elaborado y tienen una relación con el estudio de caso, y de esta manera fundamentar la investigación.

La transformación de los paradigmas de actuación de las empresas ha dado lugar a una nueva manera de entender el papel de las corporaciones en la sociedad: uno que va más allá del interés económico para ajustarse a preocupaciones de corte social y ambiental. Se hace una revisión de la literatura y un análisis de la industria turística y la región latinoamericana, en su relación tanto con la RSE como con la sustentabilidad (Wojtarowski, Silva, Piñar, & Negrete, 2016, pág. 129).

El turismo para personas con discapacidad es un campo poco trabajado en revistas científicas sobre turismo publicadas en Iberoamérica. Además de ser escasos los artículos sobre el tema, no existe un consenso en cuanto a la forma de abordarlo, pues en su origen, los conceptos de discapacidad, accesibilidad y turismo poseen más discrepancias que consensos. El objetivo sobre turismo para personas con discapacidad publicados en revistas científicas de turismo Iberoamericanas, en función de las interpretaciones de la discapacidad y accesibilidad. Se empleó el método de análisis de contenido. Se revisaron 34 revistas, de las cuales 20 publicaron artículos referentes al tema. En total se analizaron 43 textos. Los resultados de la categorización mostraron un dominio de pesquisas provenientes de universidades brasileñas, y tres principales patrones que siguieron los autores en la redacción de sus artículos: a) actitudes-hospitalidad-inclusión social, b) marco jurídico-obligación legal, y c) oportunidad de negocio (Ibarra & Panosso, 2016, pág. 45).

Uno de los sectores que ha cobrado importancia en la actualidad en nuestro país, es el turismo, que ha mantenido un crecimiento económico constante, favoreciendo a su vez a las economías locales y nacional, es por ello que se ha buscado convertir al Ecuador en una potencia turística competitiva y dar un paso más hacia el cambio de la matriz productiva de nuestro país. El turismo considerado un sector multidisciplinario engloba otras sub actividades generadoras de empleo, lo cual es muy apreciado entre las localidades que cuentan con diferentes atractivos turísticos, su constitución se basa

principalmente en las micro y pequeñas empresas donde la principal preocupación es mantenerse en el mercado priorizando así los aspectos económicos y dejando de lado los relacionados con la sociedad y el ambiente que son actores directos para lograr convertir al turismo en un referente económico desde los niveles cantonales y provinciales, basándose en las prácticas correctas que beneficien a la sociedad en general, es ahí cuando se habla de Responsabilidad Social Empresarial. Es por ello que la investigación se centraliza en el estudio del crecimiento económico del sector turismo apoyado por las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. De esta forma conocer cómo se están llevando a cabo las actividades turísticas, desde la percepción de los propietarios de los establecimientos turísticos sobre la Responsabilidad Social Empresarial y cómo esta influye en el crecimiento económico de las empresas en sus diferentes actividades turísticas; comidas y bebidas, alojamiento, agencias de viajes, distracciones y transporte turístico ya que si bien es cierto están dentro de un mismo sector pero cada una de ellas tiene sus propias características y dinámica (Ramos, 2017, pág. 33).

La provincia de Chimborazo se la conoce como la ‘provincia de las altas cumbres’, por encontrarse rodeada por la cordillera occidental donde encontramos el majestuoso Chimborazo a 6310 msnm y en honor a ello su nombre de la provincia, también se encuentran los nevados del Carihurazo a 5116 msnm y los Altares a 5319 msnm. La población es de 458.581 habitantes según datos del último Censo de Población y Vivienda 2010. Su superficie total de 5287 km², considerada como la novena provincia más poblada del Ecuador. Su capital es Riobamba, más conocida como ‘Ciudad de las Primicias’.

Sus límites geográficos son:

- Al norte la provincia de Tungurahua.
- Al oeste la provincia de Bolívar.
- Al sur las provincias del Cañar y Guayas.
- Al este la provincia de Morona Santiago.

La provincia está compuesta de 10 cantones y 61 parroquias, dentro de sus atractivos turísticos citamos los siguientes: (González, 2008, pág. 19).



Gráfico 1. Mapa político de la provincia de Chimborazo
Fuente: CORPLAN

El Cantón Alausí es el punto de partida al viaje en ferrocarril más difícil del mundo, con su ascenso y descenso en zigzag más conocida como la Nariz del Diablo y el festejo de sus fiestas principales de San Pedro de Alausí.

El Cantón Colta se encuentra la primera iglesia del Ecuador, la iglesia de Balbanera, construida en 1534 y la primera ciudad denominada Santiago de Quito, rodeada por la laguna de Colta o Kulta Cocha o Laguna de patos.

El Cantón Cumandá es conocido como la ciudad jardín del Ecuador, por sus exuberantes cultivos como el banano, café, caña de azúcar y una serie de productos tropicales; hortalizas y verduras propias de la serranía.

El Cantón Chambo tiene una diversidad de pisos climáticos lo que hace un cantón agrícola y ganadero, también posee diversos atractivos turísticos naturales, entre los que se pueden mencionar: Agua termomedicinales de Guayllabamba o Aguallanchi,

El Cantón Chunchi como su nombre lo menciona ‘Atardecer Rojo’ porque en verano se puede apreciar al sol que se pierde en el mar de plata.

El Cantón Pallatanga.- nombre que se deriva de la palabra palla que significa ‘Recoger la cosecha’ y tanga que significa ‘empujar’, su clima y la irregularidad de sus tierras son el factor más importante para el desarrollo del turismo de aventura, así tenemos la Cascada del Pailón del Diablo, la caída de agua en el sector de Chacazal, la Cascada de Huaro, la Cascada San Jorge de 80m de caída; la Cascada de la quebrada Sale si Puedes; la Cascada San Rafael; la Cascada Soledad, hacen de Pallatanga un cantón con proyección turística de aventura.

El Cantón Guamote se compone de desiertos como: el desierto de Palmira, desierto Tío Cajas; además cuenta con hermosas lagunas dentro del Parque Nacional Sangay como: la Laguna Negra, Cuyug y Atillo. Por aquí podemos ingresar a; el camino turística del Inca que lleva a las ruinas de Ingapirca; la estación de ferrocarril que pasa hacia Alausí; la feria de Guamote.

El Cantón Penipe posee uno de sus principales atractivos que es el nevado Los Altares dentro de la cordillera oriental de los Andes y en su interior encontramos la Laguna amarilla, también por encontrarse en la vía que conduce a Baños tenemos acceso al volcán Tungurahua y sus aguas termales de Palitagua. En su gastronomía sobresalen las tortillas de maíz en piedras que se obtienen del volcán, cuyes asados y picantes.

El Cantón Riobamba capital de la provincia de Chimborazo conocida como La Sultana de los Andes, se encuentra rodeada de hermosos nevados como el Chimborazo, Tungurahua, El Altar, Quilimas y Cubillin, se dicen que estos cuidan y protegen a la ciudad y al turista nacional y extranjero. Riobamba está adornada por parques, plazas y edificios estilo arquitectónico colonial que han pasado a formar parte de su patrimonio, otro atractivo es el viaje en tren iniciando su recorrido en la estación del ferrocarril hacia los cantones de Guamote, Colta, Alausí, un viaje espectacular hasta la Nariz del Diablo en Alausí, donde el tren baja de reversa.

El Cantón Guano más conocida como el cantón de las vertientes y considerado principal centro artesanal por la elaboración de alfombras a mano y todo tipo de ropa en material de cuero, además de ofrecer una gastronomía en frita y cholitas de dulce (González, 2008, pág. 19).

2.2. Fundamentación científica

2.2.1. Fundamentación Filosófica

Enciso (2019), menciona que el nuevo siglo empieza con una nueva forma de apreciar las cosas por las personas de forma especial para aquellos que vivimos en las urbes, donde la vida se vuelve cotidiana, monótona, combinada con la presión laboral. El buen vivir, pretende cambiar esa percepción de las cosas, orientando la forma de vida al ámbito natural, del cual todos dependemos física, económica y espiritualmente. Uno de los ejes fundamentales y que es de importancia para este estudio, es que el turismo y la naturaleza van de la mano, se aprovecha el valor paisajístico de la naturaleza asegurándose la sostenibilidad ambiental y si a esto le añadimos actividades como el deporte, turismo recreación y naturaleza, se garantiza en un 100% el mejoramiento de nuestra salud y forma de vida.

Este estudio lo que pretende es promover una nueva óptica de recreación, mejorando la calidad de vida, donde la responsabilidad social es la variable más importante para crear actividades turísticas que fomenten nuevas alternativas de mercados.

El sector público y académico necesita conocer los resultados de la presente investigación para tomar decisiones referentes a la responsabilidad social y turismo inclusivo fomento turístico.

2.2.2. Fundamentación Epistemológica

Megna (2011), establece el análisis de la relación que existe entre las entidades públicas y las políticas estatales, en el presente trabajo de investigación se enmarcan en un contexto cambiante y dinámico, en donde el ser humano es agente activo en la construcción de la realidad turística en el sector. La gestión del turismo se desarrolla en un enfoque de totalidad política económica, científica, tecnológica y cultural en el cual se desenvuelve en permanente interrelación.

La construcción de un conocimiento científico se logra a través de la investigación cualitativa en el que los sujetos involucrados se hallan comprometidos en el problema, mientras que la teoría científica se construye dentro de una oscilación dialéctica que es característica esencial de la evaluación: la ciencia está influenciada por valores ya que el

investigador es un sujeto social.

2.2.3. Fundamentación Psicológica

Mori (2009), menciona que la investigación está influida por valores, pues el investigado parte involucrado en el contexto y sujeto de investigación, contribuirá en el proceso quien no se conformará en saber, si no que asumirá el compromiso de cambio, tomando en cuenta el contexto socio cultural en el que se desarrolla el problema, respetando valores religiosos, morales, éticos y políticos de todos quienes conforman la institución.

El turismo es una realidad socioeconómica y tecnológica extremadamente compleja, que desborda mucho los planteamientos de la psicología. A pesar de ello el turismo es primeramente una necesidad interior de las personas, sin la cual todo lo demás (organización económica, servicios hoteleros, publicidad, transportes), resultaría al postre superfluo.

La psicología del turismo, nos dará a conocer características de dicha disciplina, así como actitudes del turista, impacto del turismo en los residentes, etc. Pero para poder entender en sí que es la psicología del turismo hay que primero entender qué es el turismo y éste no es más que un viaje que se hace por placer, y al realizarlo entran en contacto una serie de factores que afectan al turista y al residente que recibe a éste, y es donde comienza la parte psicológica del turismo. De esta manera se tendrá un enfoque o idea más clara de lo que es en realidad la psicología del turismo y todo lo que ello implica al darse ese choque entre masas y la interacción que ésta provoca.

Psicológicamente al turismo podemos relacionarlo con otras disciplinas como:

Psicología diferencial que estudia las diferencias entre las personas, que se diferencian por la motivación, las experiencias, la educación, la generación, estatus socioeconómico, nivel educativo, el sexo. “De aquí se toma que nuestros gustos y motivaciones turísticas son diferentes”. Psicología Social y de Masas la social es la más importante y estudia el comportamiento del individuo en sus relaciones con los demás (no confundir con la sociología, ya que estudia en grandes grupos y no individuos). La psicología de masas estudia cómo afectan los acontecimientos a los grupos de individuos y también como afectan al individuo dentro de ese grupo. Por ejemplo: como

una moda puede afectar a un individuo que se mueve en un grupo. Psicología de Razas estudia las diferencias psicológicas y culturales de las distintas razas. Psicología Étnica estudia de forma comparativa diferentes pueblos y describe las características de estos. Psicología Cultural estudia los procesos de aprendizaje que constituye el comportamiento y las pautas culturales de esos individuos (según la cultura se reacciona de diferente forma). Psicología del Trabajo (industrial) estudia el comportamiento humano cuando realiza una actividad laboral (comportamiento de los trabajadores del turismo). Psicología del Mercado nace de la psicología de la publicidad. Estudia los procesos psicológicos que tienen las leyes de oferta y demanda en el mercado turístico. Necesidades y su satisfacción. Psicología Organizacional estudia el comportamiento del individuo en la organización (empresas o instituciones). Relación entre los individuos de una organización (entre los miembros de una estructura). Psicología de la Comunicación estudia procesos comunicativos humanos (entendiendo comunicación como elemento más importante o interacción social).

2.2.4. Fundamentación Pedagógica

Pérez & Espinoza (2016), establece que la pedagogía es la ciencia que tiene como objeto de estudio a la educación (en pocas palabras, enseñar a los que enseñan). Es una ciencia perteneciente al campo de las Ciencias Sociales y Humanas; tiene como fundamento principal los estudios de Kant y Herbart. El objeto de estudio de la pedagogía es la educación, tomada ésta en el sentido general, que le han atribuido diversas legislaciones internacionales, como lo referido en documentos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación para la Ciencia y la Cultura (UNESCO,) y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y los propios de cada país (como las leyes generales o nacionales sobre educación). También es posible encontrar la palabra formación como objeto de estudio de la Pedagogía, siendo educación y formación vocablos sinónimos en tal contexto (existe un debate que indica que son términos diferentes).

En este contexto, la educación tiene como propósito incorporar a los sujetos a una sociedad determinada que posee pautas culturales propias y características; es decir, la educación es una acción que lleva implícita la intencionalidad del mejoramiento social progresivo que permita que el ser humano desarrolle todas sus potencialidades. Para una mejor comprensión de la historia de la conformación de la Pedagogía y su relación con

la educación, Kant y Durkheim aportan elementos importantes. Kant propone la confección de una disciplina que sea científica, teórica y práctica, que se base en principios, experimentación y reflexiones sobre prácticas concretas. Durkheim, al referirse a la educación, expresa que es materia de la Pedagogía y es indispensable construir un saber por medio de la implementación de reglas metodológicas, postura positivista, que sea garante del carácter científico de dicho conocimiento.

El presente trabajo tiene como objetivo transmitir los conocimientos adquiridos durante la investigación así como la experiencia que se adquiere en el transcurso del desarrollo investigativo, la utilización de herramientas que ayudaron a la obtención de la información y guías a seguir para desarrollar las actividades planteadas, donde lo importante es el conocimiento que se adquiere.

2.2.5. Fundamentación Legal

2.2.5.1. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida

El Plan Nacional de Desarrollo, para el período 2017-2021, se organiza en tres Ejes Programáticos y nueve Objetivos Nacionales de Desarrollo, sobre la base de la sustentabilidad ambiental y el desarrollo territorial.

El primer eje del Plan, “Derechos para todos durante toda la vida”, establece la protección de las personas más vulnerables, afirma la plurinacionalidad e interculturalidad, plantea el combate a la pobreza en todas sus dimensiones y todo tipo de discriminación y violencia, y garantiza los derechos de la naturaleza. El segundo eje, “Economía al servicio de la sociedad”, plantea consolidar el sistema económico social y solidario, ampliar la productividad y competitividad, generar empleo digno, defender la dolarización, y redistribuir equitativamente la riqueza; además busca garantizar la soberanía alimentaria y el desarrollo rural integral. Finalmente, el tercer eje, “Más sociedad, mejor Estado”, promueve la participación ciudadana y la construcción de una nueva ética social basada en la transparencia y la solidaridad, un Estado cercano con servicios de calidad y calidez, abierto al diálogo social permanente, así como la soberanía y la paz, posicionando estratégicamente al Ecuador en el mundo (Senplades, 2017, pág. 36).

2.2.5.2. El Buen Vivir

La Constitución de la República del Ecuador en el capítulo 2 tipifica los derechos del Buen Vivir que son: el derecho al agua, a la alimentación, a un ambiente sano, a la comunicación, a la información, a la cultura, a la ciencia, a la educación, al hábitat, a la vivienda, a la salud, al trabajo y a la seguridad social.

Según la Secretaría nacional de planificación y desarrollo “El Buen Vivir es la forma de vida que permite la felicidad y la permanencia de la diversidad cultural y ambiental; es armonía, igualdad, equidad y solidaridad” (Senplades, 2013-2017, pág. 13).

2.2.5.3. Principio de no discriminación

En el artículo 4 de la ley Orgánica de Discapacidades en el numeral 1 manifiesta: 1. No discriminación: ninguna persona con discapacidad o su familia puede ser discriminada; ni sus derechos podrán ser anulados o reducidos a causa de su condición de discapacidad (Legislacion sobre Discapacidades, 2017, pág. 3).

2.2.5.4. Acceso a comunicación

El Estado promocionará el uso de la lengua de señas ecuatoriana, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas, así como los mecanismos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación; garantizando la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la vida en común.” (Legislacion sobre Discapacidades, 2017, pág. 18).

2.2.5.5. Acceso a todos los servicios

Se garantizará a las personas con discapacidad la accesibilidad y utilización de bienes y servicios de la sociedad, eliminando barreras que impidan o dificulten su normal desenvolvimiento e integración social. En toda obra pública y privada de acceso público, urbana o rural, deberán preverse accesos, medios de circulación, información e instalaciones adecuadas para personas con discapacidad” (Legislacion sobre Discapacidades, 2017, pág. 17).

2.2.5.6. Educación

El Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades coordinará con las respectivas autoridades competentes en materia de educación, el diseño, la elaboración y la ejecución de los programas de educación, formación y desarrollo progresivo del recurso humano necesario para brindar la atención integral a las personas con discapacidad, procurando la igualdad de oportunidades para su integración social (Legislación sobre Discapacidades, 2017, pág. 10).

2.2.5.7. Derecho de las personas con discapacidad

El Ecuador al ser un Estado constitucional de derechos mediante las normativas legales implementa la protección y las garantías de los derechos humanos que tiene este grupo de atención prioritaria para los sujetos con capacidades especiales que son excluidos, para poder fomentar el principio de igualdad y no discriminación.

En nuestra legislación los derechos de las personas con discapacidad se encuentran en el artículo 47 que: “El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.” (Constitución de la República del Ecuador, 2011, pág. 41).

2.3. Fundamentación teórica

2.3.1. La Responsabilidad social empresarial en el sector Hotelero

En el sector hotelero, uno de los pilares básicos del sector turístico, emplea en el desarrollo de su actividad una amplia variedad de recursos. Dada la importancia actual de la Responsabilidad Social, tanto para las empresas como para los clientes y grupos de presión, la aplicación de políticas en este campo constituye un elemento estratégico clave en la gestión empresarial. Tanto así, que la utilización responsable de los recursos contribuye al desarrollo de ventajas competitivas para las empresas que las implementan. Por estas razones, este trabajo tiene por objeto conocer el estado actual de las investigaciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial aplicada al sector hotelero, fomentando la discusión al respecto (Fernández & Cuadrado, 2011, pág. 51).

2.3.2. Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Turístico

Es evidente el interés que ha generado el estudio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en el mundo académico durante la última década. No obstante, en la literatura científica son escasos los trabajos e investigaciones sectoriales en el tema y más aún en empresas del sector turístico. Bajo este contexto y con el objetivo de aportar al análisis, discusión y construcción de modelos epistémico-prácticos de RSE en Turismo, se llevó a cabo una investigación aplicada a una empresa del sector hotelero de la ciudad de Santa Marta, Colombia. Se hizo una revisión extensa de la literatura relacionada con las teorías y modelos de gestión de RSE y se aplicó el método del estudio de caso para realizar la investigación empírica respectiva. El estudio nos muestra como resultados un diagnóstico empresarial y una propuesta de mejoramiento en materia de RSE para el establecimiento hotelero. Se concluye que la empresa del estudio, se encuentra más cerca de la proactividad que de la reactividad legal, ya que comienza a llevar a cabo Prácticas de Responsabilidad Social a las que no está obligada a realizar por ley. De igual manera, aplica un tipo de Responsabilidad Social Táctica y tiene un nivel de Responsabilidad Social Medio y cualitativamente con un aceptable (Peña, 2012, pág. 1460).

2.3.3. Análisis de la práctica corporativa de la Responsabilidad Social en el sector turístico

La responsabilidad social corporativa no es un concepto nuevo. Sin embargo, se trata de un tema de creciente interés entre académicos y profesionales constituyendo un valor al alza en la sociedad actual y convirtiéndose en un nuevo reto para las empresas, incluidas las del sector turístico. Este trabajo ofrece una evaluación de la práctica corporativa en materia de responsabilidad social en este sector mostrando los resultados de una investigación cualitativa exploratoria (Martínez, Pérez, & Rodríguez, 2012, pág. 147).

2.3.4. La Responsabilidad Social Empresarial como pieza clave en la transición hacia el desarrollo sustentable en el sector turístico

La Responsabilidad Social Empresarial, muestra como la transformación de los paradigmas de actuación de las empresas ha dado lugar a una nueva manera de entender el papel de las corporaciones en la sociedad: uno que va más allá del interés económico para ajustarse a preocupaciones de corte social y ambiental. Se hace una revisión de la literatura y un análisis de la industria turística y la región latinoamericana, en su relación tanto con la RSE como con la sustentabilidad (Wojtarowski, Silva, Peñar, & Negrete, 2016, pág. 133).

2.3.5. La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial

Ante una realidad caracterizada por los problemas sociales y ambientales no resueltos, es común observar el comportamiento de las empresas en función de su contribución en la solución o tratamiento de estos problemas. Muchas de estas iniciativas son ejemplos de innovaciones sociales que proponen productos nuevos, procesos y relaciones para beneficiar a los grupos más desfavorecidos en temas como seguridad, salud, educación y ambiente, entre otros. En este sentido, esta investigación documental aborda el papel de la innovación social en el marco de la responsabilidad social empresarial para lo cual se realiza un recorrido teórico por el tema de la innovación, innovación social y Responsabilidad Social Empresarial. Asimismo, a través del tamiz de lo que se puede considerar innovación social se plantean algunos ejemplos de empresas venezolanas que con un enfoque socialmente responsable se encaminan hacia la madurez hacia una empresa socialmente ética (León, Baptista, & Contreras, 2012, pág. 42).

2.3.6. Desarrollo de actividades de emprendimiento con innovación y responsabilidad social en los hoteles de la ciudad de Cartagena de Indias

El desarrollo de actividades de emprendimiento e innovación dentro de la política de responsabilidad social en 58 hoteles de la ciudad de Cartagena de Indias, que se estima la proporción de trabajadores que han emprendido actividades de negocios, resaltando aspectos como: sus características socioeconómicas, su actitud frente al miedo al fracaso, sus motivaciones, sus conocimientos frente a la temática del emprendimiento, la innovación y responsabilidad social, la relación entre

emprendimiento y la percepción acerca de los obstáculos financieros, legales y tributarios, donde se evalúa la percepción de los trabajadores en lo concerniente a las cualidades de los empresarios, calculando la simetría de las puntuaciones obtenidas (Del Río Cortina, 2012, pág. 116).

El análisis de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) requiere de los accionistas o propietarios que poseen gran responsabilidad sobre el enfoque ético de la organización, pero son los gerentes quienes determinan el rumbo operativo de la empresa. En sus manos está el ordenar los actos orientados al desarrollo sostenible, al compromiso ambiental y social, y eso los convierte en los principales responsables de las actuaciones, tanto operativas como estrategias, para el desarrollo del objeto social de la empresa y el impacto que ésta genere (Cardona & Hernández, 2011, pág. 98).

El diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles de la ciudad de Cartagena, con base en la caracterización y evaluación de sus prácticas en este campo, pretendiendo aportar una poderosa herramienta para guiar los procesos de implementación de acciones o actividades de carácter socio-ambiental en estas unidades empresariales. El turismo es considerado como una de las apuestas productivas trascendentales por su dinamismo, oferta de empleos, redistribución de la riqueza y contribución al desarrollo regional. Este sector mueve gran parte de la economía de la ciudad de Cartagena y del mismo dependen muchos de sus pobladores, ya sea directa o indirectamente. Sin embargo, el turismo de la ciudad presenta diversas problemáticas que afectan su competitividad y sustentabilidad, como procesos de gestión inadecuados y la baja disponibilidad de personal calificado. En este sentido la responsabilidad social empresarial, juega un papel muy importante, en la medida que sea entendida como una herramienta de gestión y compromiso al que se adhieren las unidades empresariales, permitiéndoles mejorar el dinamismo de sus operaciones y orientar sus procesos internos de tal manera que se puedan alcanzar niveles idóneos de bienestar de forma integral en toda la organización (Vergara & Carbal, 2014, pág. 95).

2.3.7. La responsabilidad social corporativa en la gestión hotelera

La responsabilidad social corporativa se hace presente en las acciones que realizan las empresas en beneficio de la sociedad de manera voluntaria, esto es, más allá

de las obligaciones que les impone la legislación. También orienta sobre la forma de administrar esa responsabilidad e informa sobre los beneficios que se pueden derivar de ello para las empresas (Martos, 2011, pág. 176).

2.3.8. El desarrollo regional como responsabilidad social de la universidad. Caso del ecoturismo en la provincia de Tungurahua.

La responsabilidad social universitaria como concepto se presentó mediante la articulación de la metodología de investigación acción participativa, en la cual el proceso de análisis y propuesta de acciones a desarrollar son producto del diálogo y acuerdos entre actores de la academia y los sectores público y privado. Las conclusiones apuntan a que el desarrollo del ecoturismo, como necesidad identificada en el cambio de matriz productiva, requiere de una universidad que desde la interacción con grupos de interés sea catalizadora de los intereses de las diferentes partes y anteponga el trabajo participativo que garantice una visión conjunta en un área interdisciplinar como el turismo (Martí, Melo, & Díez, 2015, pág. 108).

2.3.9. Revisiones específicas de la responsabilidad social de los principales hoteles de la ciudad de Machala.

La planta turística hotelera de la ciudad de Machala tienen para con la comunidad donde operan cada uno de estos establecimientos y por ende debemos saber su responsabilidad social, estos hoteles; tienen sus propias políticas y estas son cumplidas por cada uno de los miembros de la organización, el personal está a cargo de conllevar dicho sistema de operación y saber cuáles van a ser realmente dirigidas al medio ambiente o hacia la comunidad específicamente, por ello debemos saber el verdadero compromiso que todas las empresas tienen en su sistema organizacional y cada una tiene al momento de realizar cualquier actividad en bien de una adecuada responsabilidad social (Quezada, 2016).

2.3.10. La Pirámide de Carroll

2.3.10.1. La Teoría de la Pirámide

La teoría de la pirámide plantea cuatro clases de responsabilidades sociales de las empresas, vistas como una pirámide. Hay responsabilidades que se encuentran en el

fondo de la pirámide y que son, por tanto, la base sobre la que se apoya otro tipo de responsabilidades.

Las cuatro clases de responsabilidades son: económicas, legales, éticas y filantrópicas (Konrad Adenauer Stiftung, 2009, pág. 37).

2.3.10.2. Responsabilidades Económicas

Constituyen la base de la pirámide y son entendidas como la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean. Como compensación por la entrega de estos bienes y servicios, la empresa debe obtener una ganancia aceptable en el proceso (Konrad Adenauer Stiftung, 2009, pág. 37).

2.3.10.3. Responsabilidades Legales

Tienen que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como con las reglas básicas según las cuales deben operar los negocios (Konrad Adenauer Stiftung, 2009, pág. 37).

2.3.10.4. Responsabilidades Éticas

Se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa. Estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y prácticas que la sociedad espera, así como evitar las que sus miembros rechazan, aun cuando éstas no se encuentren prohibidas por la ley (Konrad Adenauer Stiftung, 2009, pág. 37).

2.3.10.5. Responsabilidades Filantrópicas

Comprenden aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones incluyen el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población. La diferencia entre las responsabilidades éticas y filantrópicas está en que las primeras surgen porque la empresa quiere cumplir con las normas éticas de la sociedad; mientras que las segundas no son una norma esperada en un sentido ético o moral, sino que representan más bien

una actividad voluntaria de parte de las empresas, aun cuando siempre existe la expectativa social de que éstas las sigan (Konrad Adenauer Stiftung, 2009, pág. 37).

En resumen, de acuerdo con la teoría de la pirámide, la responsabilidad social implica el cumplimiento simultáneo de las responsabilidades económica, legal, ética y filantrópica. En otras palabras, la responsabilidad social debe llevar a la empresa a obtener ganancias, obedecer la ley, ser ética y comportarse como un buen ciudadano corporativo (Konrad Adenauer Stiftung, 2009, pág. 37).

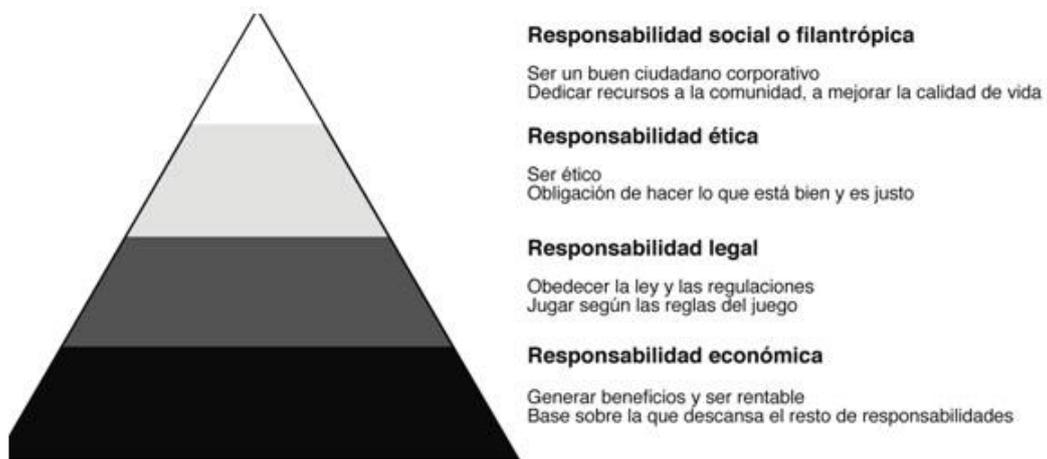


Gráfico 2. Pirámide de Carroll
Fuente: Carroll (1991)

2.3.11. Triple bottom line

El término Triple bottom line, establecido por John Elkington en 1994, busca definir la sostenibilidad de una empresa basándose en tres elementos principales: económico, ambiental y social (Elkington, 1994).

Una empresa que busca integrar la sustentabilidad en su estrategia de negocio, puede tener distintas acciones que reporten resultados en cada una de las tres variantes. Sin embargo, lo que busca un proyecto Triple bottom line, o de triple cuenta de resultados, es integrar estos elementos en un solo proyecto (Elkington, 1994).



Gráfico 3. Triple bottom line
Fuente: John Elkington

Para lograr que una iniciativa tan ambiciosa tenga el éxito esperado, es necesario tener una estrategia que busque una sinergia entre los distintos ámbitos y contemplar a todos los actores; esto resultará en una iniciativa de mayor impacto (Elkington, 1994).

Social:



Gráfico 4. Eje social
Fuente: John Elkington

- **Alianzas:** para crear un proyecto de gran magnitud, es importante aliarse con organismos expertos en el tema que puedan dirigir y administrar los recursos tanto económicos como sociales y en especie.

- **Voluntariado:** al recurrir al voluntariado corporativo se puede ampliar el alcance del programa, ya que se crea sentido de pertenencia en el colaborador, se integra a las actividades de responsabilidad de la empresa alineadas a los valores y se amplía una cultura de conciencia social y ambiental.
- **Participación de la comunidad:** ya que la iniciativa beneficia directamente a la comunidad, involucrar a la misma en la actividad es una excelente opción (Elkington, 1994).

Económico:



Gráfico 5. Eje económico
Fuente: John Elkington

- **Proyecto productivo:** un proyecto productivo apoya el desarrollo económico de una comunidad.
- **Desarrollo de habilidades:** para la ejecución de los proyectos productivos es necesario capacitar a las personas de la comunidad, logrando desarrollar en ellas habilidades que en el futuro puedan explotar económicamente.
- **Inversión de la empresa:** la compañía, además de apoyar con el voluntariado, es preferible que facilite los recursos económicos para que la actividad y los proyectos productivos puedan llevarse a cabo (Elkington, 1994).

Ambiental:

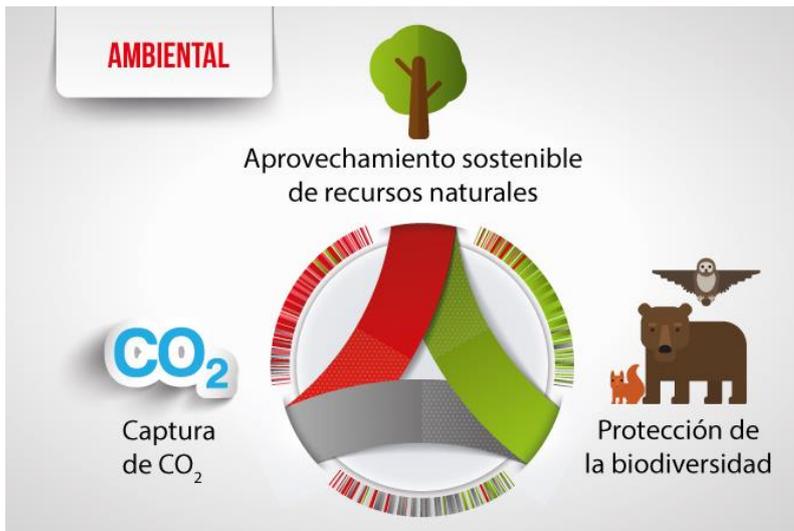


Gráfico 6. Eje ambiental

Fuente: John Elkington

- **Captura de CO_2 :** un proyecto ambiental puede tener muchos beneficios en la naturaleza; enfocándonos particularmente en la reforestación permite compensar y reducir las emisiones de dióxido de carbono que se emiten diariamente a la atmósfera.
- **Aprovechamiento sostenible de recursos naturales:** es importante aprovechar de la mejor manera los recursos naturales que se tienen.
- **Protección de la diversidad:** un proyecto ambiental contribuye a la preservación del medio ambiente incluyendo la biodiversidad (Elkington, 1994).

2.3.12. Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos

La responsabilidad social, entendida como una nueva cultura empresarial basada en la gestión ética, puede servir como cauce para mejorar la competitividad y la reputación de las empresas turísticas, respondiendo así a las crecientes demandas de la sociedad en general y de los consumidores en particular. En este contexto surge el concepto de “turismo sostenible”, que trata de ofrecer una experiencia digna y

enriquecedora al turista, al mismo tiempo que trata de responder a la creciente preocupación por los impactos negativos del turismo en las áreas de destino. El “turismo accesible” se encuadra en este marco, una modalidad de oferta turística integrada que permite a todos disfrutar de experiencias turísticas “sin barreras”. Esta modalidad de turismo no sólo permite a las empresas una especialización (y, por tanto, una mejor satisfacción del mercado de personas con discapacidad), sino también les permite mostrar una imagen más humana, conseguir una reputación de empresa turística socialmente responsable, lo cual puede constituir una importante ventaja competitiva. En este artículo nos centramos en el caso de Lousã, un municipio portugués que ha apostado por el turismo accesible como estrategia de cualificación y diferenciación del destino, como estrategia de desarrollo y posicionamiento en un entorno crecientemente competitivo. Esta apuesta ha dinamizado numerosas iniciativas y nuevos caminos de colaboración entre diversos agentes (públicos y privados), ofreciendo oportunidades muy interesantes en un contexto de desarrollo de los territorios que busca no excluir a nadie (Kastenholz & Galán, 2009, pág. 187).

2.3.13. Turismo accesible, turismo para todos: La situación en Cataluña y España

La situación de la accesibilidad en los espacios turísticos, presenta como el tema del turismo accesible y el turismo para todos es un hecho reciente en España y Cataluña. El estudio expone la escasa atención que se ha prestado al tema desde el ámbito de los estudios de turismo y como existen una serie de colectivos que quieren incorporarse con pleno derecho al ocio y al disfrute de las actividades turísticas. Cataluña presenta recientes iniciativas que adaptan sus infraestructuras a los colectivos con discapacidad y/o necesidades especiales. El artículo repasa los casos más relevantes y muestra como en Francia ya existe una marca nacional, que reconoce la oferta turística adaptada y como el turismo accesible puede ser un producto en alza en los próximos años (Molina & Cánoves, 2010, pág. 35).

2.3.14. Desafíos para los estudiosos del turismo: La construcción de la Sociedad Inclusiva y del Turismo Accesible

La discusión central de este artículo consiste en el análisis de los desafíos presentados a los estudiosos del turismo frente al proceso de construcción de la «sociedad inclusiva». El objetivo de la investigación es discutir los paradigmas

«sociedad inclusiva» y «turismo accesible» y las posibilidades que se presentan para atender a los 500 millones de personas del mundo que viven con algún tipo de deficiencia mental, física, auditiva, visual o múltiple (Brinckmann & Wildgen, 2003, pág. 51).

2.3.15. Turismo accesible/Turismo para todos, un derecho ante la discapacidad

A pesar de los avances que se han conseguido para las personas discapacitadas y de la regulación de sus derechos, las dificultades siguen estando presentes cuando se trata de practicar numerosas actividades. Estas limitaciones se extienden también a su capacidad para disfrutar de un derecho básico de las personas: el ocio y el turismo.

Este trabajo pone de manifiesto los avances en materia normativa y de planificación de acciones a favor de las personas discapacitadas y, a la vez, los obstáculos a los que todavía se enfrentan para poder consumir una oferta turística totalmente accesible (Millán, 2010, pág. 114).

2.3.16. Turismo universal y accesible. El geoparque de las Villuercas-Ibores-Jara

El «turismo para todos» debe responder fundamentalmente a unos principios claros de compromiso en la búsqueda de la equidad y la igualdad desde la perspectiva de un turismo inclusivo. La práctica del turismo universal, considerando la diversidad funcional, es un factor de oportunidad por el elevado porcentaje de población con esa situación y por el creciente envejecimiento de la misma. El desarrollo de un turismo accesible y universal debe potenciarse en todo tipo de destinos, pero especialmente en los que se trata de incrementar su visibilidad y articular una oferta y un producto turístico singularizado, diferenciado y con un alcance universal. La declaración del Geoparque Villuercas-Ibores-Jara (Cáceres) es una gran oportunidad para convertirlo en un destino y un producto turístico de referencia para el turismo universal y accesible (Alvarado, 2013, pág. 24).

2.3.17. El turismo accesible en Andalucía y Portugal

Es relevante el número de personas con alguna discapacidad en Portugal, España y, dentro de la misma, Andalucía, y la Unión Europea que desean gozar del ocio y del turismo. Por tanto, a la imposición legislativa hay que añadir la oportunidad económica del turismo accesible. Los variados modelos turísticos existentes (sol y playa, rural,

turismo cultural, turismo activo, etc.) pueden y deben llevar también la etiqueta de «accesible». Pero la realidad, a pesar del avance experimentado en materia de accesibilidad, todavía está lejos de ello. No obstante, surgen novedosas experiencias públicas y privadas de destinos y equipamientos de uso público y vocación turística especialmente volcados con este colectivo y que es interesante resaltar por sus trascendencias empresariales y sociales. Asimismo, se trata de una nueva tipología o modelo, el del turismo accesible, con notables indefiniciones conceptuales y muy poco estudiado desde la geografía (Jurado, 2014, pág. 126).

2.3.18. Una aproximación a la accesibilidad turística. Por un turismo para todos

El ocio y las vacaciones constituyen un derecho para todos pero, a pesar de ello, poco más de la mitad de la población europea está en condiciones de poder ejercer plenamente ese derecho lo que es debido a diferentes circunstancias. Las incapacidades invalidantes, las discapacidades, ya sean temporales o permanentes, o el envejecimiento de la población, provoca un aumento del número de personas que requieren cuidados especiales y atenciones particulares. La idea de un turismo para todos responde a fundamentos de carácter ético, lo que produce una cualificación de los destinos turísticos así como una mayor humanización. No obstante no se puede obviar su enorme magnitud en términos de mercado, lo que obliga a las instituciones a facilitar la eliminación de barreras tanto físicas, como culturales o sociales que impiden el pleno aprovechamiento por todos de los recursos turísticos.

La primera referencia a lo que habría de ser un “turismo accesible” viene dada por la Organización Mundial del Turismo redactó que en la llamada Declaración de Manila (1980) en la que se mostraba una clara preocupación por eliminar todo tipo de discriminación en las relaciones turísticas, mostrando pues una tendencia hacia la idea de lo que habría de ser el turismo accesible a todas las personas. A partir de ahí se inicia un recorrido cuyo fin no es otro que todos podamos participar de las actividades turísticas en situación de igualdad (Santos, 2009, pág. 159).

2.3.19. La financiación internacional inclusiva del turismo como instrumento de desarrollo sostenible

En América latina y el Caribe, el turismo es una actividad ya consolidada, cuyo crecimiento y gran dinamismo lo sitúa como uno de los fenómenos sociales y

económicos más destacados del siglo pasado. De hecho, los organismos financieros internacionales han financiado la puesta en marcha de multitud de proyectos turísticos en esta región con el fin de conseguir sus objetivos de reducción de la pobreza y mejora de la calidad de vida en los países menos avanzados. El objetivo de esta investigación es evaluar el papel ejercido por los organismos financieros internacionales en la financiación del turismo en América Latina y el Caribe. Se demuestra que estos organismos cometen importantes errores en el tratamiento que dan a la financiación del turismo, lo que les dificulta aprovechar todo el potencial de esta actividad económica para la consecución de sus objetivos. Además, esta financiación no responde a un planteamiento estratégico de inclusión financiera, por lo que difícilmente va a servir para transformar al turismo en un instrumento de desarrollo sostenible (Carrillo, 2014, pág. 250).

2.3.20. Turismo accesible y turismo para todos en España: antecedentes, estado de la cuestión y futuras líneas de investigación.

Las personas discapacitadas integran, actualmente, un segmento de mercado de gran relevancia para el sector turístico, no sólo por el número de efectivos que lo integran, sino por su participación cada vez mayor en el mercado turístico. Según estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), hay más de 500 millones de personas con deficiencias o discapacidades en todo el mundo, alcanzando la cifra de los 50 millones en Europa. En España, este segmento lo integran más de 3,8 millones de personas.

En los últimos años, la existencia de un mayor número de ayudas técnicas y económicas, ha aumentado las posibilidades de viajar de las personas discapacitadas. Sin embargo, la existencia de barreras en los destinos turísticos (playas, medios de transporte, hoteleros, restaurantes, museos, etc.) afecta negativamente a la participación e integración de las personas discapacitadas en el sector turístico. Las razones que han llevado a esta situación de inaccesibilidad en el turismo parecen venir justificadas, en parte, por la escasa atención que se les ha prestado, hasta fechas recientes, a las personas discapacitadas y, especialmente, a su derecho al ocio y al disfrute del tiempo libre. Afortunadamente, en las dos últimas décadas han surgido iniciativas, tanto públicas como privadas, a favor del derecho de las personas discapacitadas al ocio y al turismo, y a la igualdad de trato en el mismo, habiéndose aprobado múltiples disposiciones y

reglamentaciones destinadas a lograr un entorno accesible para las mismas, evitando, así, que sean objeto de un trato desigual.

Concretamente, en el ámbito turístico, se ha creado una verdadera materia de estudio, denominada Turismo Accesible, que está creando una verdadera concienciación en todas las empresas del sector turístico por mejorar la accesibilidad para las personas discapacitadas, no sólo con fines lucrativos sino también sociales. Por todo ello, y dada la relevancia del tema, el objetivo de este trabajo es realizar una revisión bibliográfica del estado de la investigación en España en materia de accesibilidad turística (Fernández, 2009).

2.3.21. Turismo inclusivo en Canadá: El caso de Quebec

El desarrollo y el fomento del turismo en Canadá son competencias jurídicas principalmente de las provincias. Aunque Canadá firmó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU, son las provincias canadienses quienes adoptan las principales medidas para cumplir con los compromisos que contiene dicha convención.

Para hacernos una idea global de la situación en Canadá, contamos con la colaboración de la Oficina de Personas con Discapacidad de Quebec (OPHDQ) y del Ministerio de Turismo de Quebec para determinar las políticas y realizaciones en materia de inclusión y de turismo inclusivo en Canadá. La OPHDQ disponía de información pertinente sobre las políticas de inclusión de las personas discapacitadas en las provincias canadienses. En el caso del turismo, efectuamos un sondeo entre los ministerios de Turismo de las distintas provincias con el fin de redactar este artículo; esta gestión se realizó recientemente y ello explica una tasa de respuesta menos completa (Capitaine & Trudel, 2015).

2.3.22. Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo

Las tecnologías de información y comunicación que tienen potencial para permitir la inclusión de personas con discapacidad como clientes de los destinos turísticos. Las tecnologías fueron identificadas a través de la búsqueda de información en bases de datos académicas y páginas web de empresas proveedoras de tecnologías de información para personas en estado de discapacidad, indicando cómo pueden ser

usadas en las actividades de la cadena de valor turística. Se encontró que las tecnologías usadas en los campos de entretenimiento, educación, salud y artefactos diseñados para facilitar la vida de personas con discapacidad, pueden ser utilizados en la industria turística, asistiéndolos en funciones mentales, sensoriales, de voz y habla, neuromusculoesqueléticas y de movimiento (Rodríguez, 2016, pág. 134).

2.3.23. La actitud del residente en el destino turístico de Tenerife: evaluación y tendencia

La búsqueda de factores competitivos de los destinos es una necesidad para la gestión sostenible del mismo. Uno de los factores a potenciar es un posicionamiento adecuado y diferenciado, restringido a los agentes que participan en las experiencias del turista, entre ellas la interacción de la comunidad residente con el turista. El “trato amable” es un intangible básico para las estrategias de comunicación, de muchos destinos, que impulsan la elección de un destino y permiten reforzar el sentimiento de aceptación mutua entre residente y turista, afectando a la satisfacción del visitante. En la actitud del residente no sólo es importante conocer la realidad de un momento, valorando el impacto de los beneficios y costes, así como la incidencia de factores intrínsecos y extrínsecos al residente (Díaz & Gutiérrez, 2010, pág. 438).

2.3.24. Turismo, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

El debate sobre la necesidad de reorientar el sector turístico y de reconciliar al mismo con la naturaleza ha surgido de la constatación de los errores cometidos en épocas pasadas, principalmente en el modelo de “sol y playa”, pero también ante la evidencia del importante crecimiento experimentado en los últimos años por nuevos tipos de turismo, como el de naturaleza y el rural, así como por la creciente sensibilidad de los turistas y del sector empresarial por las cuestiones ecológicas, donde se profundiza en los distintos pasos encaminados hacia un turismo sostenible (Melgosa, 1999, pág. 13).

2.3.25. Ética ambiental y turismo: Relación responsable hombre-naturaleza

La ética tiene que ver con la acción humana, con lo que es justo y bueno, porque la humanidad tiene la responsabilidad y la libertad para hacer cambios en las comunidades y en su entorno.

Una de estas acciones es el uso y el trato que se le da a la naturaleza, si bien ha sido discutible si ésta tiene o no derechos equiparables a los del hombre. La ética ambiental reconoce que los animales y plantas pueden ser sujetos morales que requieren consideración a sus derechos.

Relacionamos la ética ambiental con el turismo, pues éste usa el entorno natural como marco para la realización de actividades recreacionales de las personas; no obstante se ha evidenciado que existen impactos negativos ocasionados por un inadecuado uso de los recursos naturales, por lo que el papel de la ética ambiental debe promover una relación más armónica entre el hombre y la naturaleza (Lagorreta, Osorio, & Salvador, 2010, pág. 418).

2.3.26. Turismo accesible: Importancia de la accesibilidad para el sector turístico

El segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando relevancia cada vez mayor para el turismo. El elevado número de efectivos que integran este segmento de mercado, así como su potencial de crecimiento, unido a su creciente participación en el mercado turístico, nos ha llevado a su consideración como oportunidad de negocio para el sector turístico. Por ello, es importante conocer las necesidades y deseos de las personas discapacitadas en su comportamiento como turistas, tratando de perfilar una oferta turística cuyo contenido esté adaptado a las mismas, a su vez que contribuya a dar una mayor satisfacción a los turistas discapacitados y una mayor competitividad a las empresas turísticas (Fernández Alles, 2009).

2.3.27. Innovar para crecer: desafíos y oportunidades para el desarrollo sostenible e inclusivo en Iberoamérica

En este nuevo análisis se avanza en el diagnóstico de la región en términos de capacidad de innovación, se analizan las oportunidades y desafíos que enfrentan sus países en este terreno y se identifican espacios y actividades que contribuyen a fortalecer esa capacidad. La preocupación estratégica del estudio es contribuir a definir orientaciones de política que permitan alcanzar los objetivos del crecimiento sostenible en un marco de creciente inclusión. El proceso de desarrollo se fundamenta en un conjunto de innovaciones que transforman cualitativamente la estructura productiva y

sostienen la expansión del producto en condiciones compatibles con la inclusión social y la preservación del medioambiente (Cimoli, 2010, pág. 143).

2.3.28. Más Penipe Turístico y Accesible

El presente proyecto por un lado analizó la situación mundial y nacional del estado del turismo y en especial dos de sus segmentos: Accesible e Inclusivo. Se abordarán temas referentes a leyes y políticas que benefician a las personas con discapacidad física e incentivan a que realicen actividades turísticas. Se explicará cómo surge la tendencia del turismo accesible en el país, y qué entidades son las que en la actualidad llevan proyectos turísticos enfocados en las personas con movilidad reducida. De igual manera, se analizará cómo la creación de una marca nacional y local preocupada por la inclusión, tendrá mucho más éxito (Cordova, 2017, pág. 58).

2.3.29. Modelo turismo accesible

Se propone el modelo de tres niveles de accesibilidad, usabilidad y amabilidad para entender, diseñar y lograr que los espacios y productos (incluyendo el mobiliario) mejoren la experiencia turística de un cliente, que puede tener o no discapacidad.

La pirámide cuya base es la accesibilidad, y conforme se asciende a los siguientes niveles, se logra una mayor satisfacción del cliente.

- **Accesibilidad.-** Cumple con la reglamentación estipulada. Se limita a habilitar el acceso y aproximación al espacio, producto o mobiliario, pero no garantiza su facilidad de uso.
- **Usabilidad.-** Una vez que se cumplió con el acceso, facilita el uso, abarcando desde entender de forma sencilla cómo utilizar el entorno, espacio o mobiliario, hasta poder realizar fácilmente cada tarea, así como el conjunto de éstas.
- **Amabilidad.-** El entorno, espacio o mobiliario es accesible y usable, por lo que es funcional. Sin embargo, se anticipa a otras necesidades que, si bien no son indispensables, generan conveniencia y confort al cliente, y por ende una sensación placentera de ser procurado y consentido (Sectur, 2017, pág. 40).

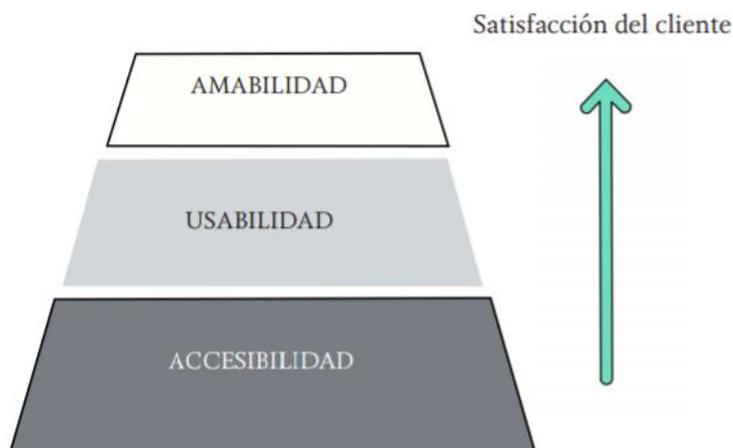


Gráfico 7. Pirámide de satisfacción del cliente
Fuente: Secretaria de Turismo de México

2.4. Estado de arte

Para llevar a cabo este proyecto de investigación es necesario revisar los estudios previos que se han elaborado y tengan una relación con el presente, para de esta manera obtener una información clara y precisa del estado actual de la investigación a realizarse.

Como afirma Ledesma (2009), en su estudio de “Una aproximación teórica a la relación de la empresa turística con la ética y la responsabilidad social” plantea posibilidad de crear nuevos negocios turísticos con énfasis en inclusión y equidad social con valores éticos, económicos, históricos, culturales y naturales; donde exista la relación y consolidación entre la empresa turística, una sociedad ética y la responsabilidad social.

Según Vargas (2019), en su investigación de “la responsabilidad social empresarial aplicado por petroamazonas y su incidencia en el desarrollo turístico de la parroquia el Edén” manifiesta tres ejes fundamentales como el factor económico, factor social y factor ambiental para la responsabilidad social empresarial, de tal manera que los ingresos económicos apoyen con beneficios sociales a la sociedad y al cuidado del medioambiente.

De acuerdo a Alvarez (2018), en su estudio de una propuesta para “la creación de una fundación observatorio de responsabilidad social con empresas turísticas en Cuenca” propone un observatorio turístico con miras de un servicio personalizado y de

calidad en una empresa turística, como también la vinculación con la sociedad en temas de responsabilidad social.

Como afirma Konrad Adenauer Stiftung (2009), en su investigación de “una responsabilidad social empresarial a una respuesta ética ante los desafíos globales” plantea el lado fundamental de la ética - filosófica de una empresa para el sentido de pertenencia en la cultura de cada territorio, el cuidado de la naturaleza y las buenas prácticas de la sociedad más justa y solidaria.

Según Ordóñez (2011), en su estudio de “un breve análisis de la inserción laboral de personas con discapacidad en el Ecuador” manifiesta los derechos humanos y la importancia de grupos de atención prioritaria para mejorar mediante la inserción laboral sus condiciones de educación, salud, rehabilitación y habilitación.

De acuerdo Capitaine & Trudel (2015), en su investigación de “turismo inclusivo en Canadá propone herramientas de involucramientos de las autoridades locales y la sociedad”, oferta de servicios a personas con capacidades físicas limitadas, un aseguramiento financiero de parte del gobierno e identificar socios claves, todo esto con su adecuado seguimiento para el camino a la accesibilidad.

Como afirma Castro (2016), en su estudio de “las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo” plantea identificar las necesidades de los turistas con discapacidad con respecto a ofrecer, facilitar y mejorar los servicios hoteleros.

Según Idrovo & Vásquez (2018), en su investigación del “diseño de un plan de servicios turísticos inclusivos” manifiesta usar herramientas inclusivas a los visitantes y de esta manera vivir y sentir el lugar visitado por el turista con capacidades especiales, como también aplicando medidas accesibles al visitante.

Por su parte Chipantiza (2016), en su estudio de “las facilidades turísticas en los museos y su contribución al turismo inclusivo” propone contribuir al desarrollo de turismo inclusivo mediante la importancia de aplicar y capacitar en facilidades turísticas dentro de los museos, así como también sean zonas sin barreras ni obstáculos para los turistas con capacidades especiales.

De acuerdo Trujillo & Zarabia (2017), en su investigación de ‘emprendimientos inclusivos como alternativa de desarrollo en el corredor turístico andes Centrales’ plantea medir los emprendimientos inclusivos en ámbitos locales, comercial, social y económico, de tal manera que utilizara mecanismos de capacitación en los negocios y estrategias de promoción en el sector turístico con importancia en el desarrollo inclusivo.

Según Vinueza (2015), en su investigación para “la creación de una empresa operadora de turismo inclusivo” manifiesta la importancia social de atraer a este tipo de mercado y disfruten de los diferentes destinos turísticos que contengan facilidades y servicios igualitarios acorde a las necesidades del visitante y de esta manera enmarcándose en los ejes gubernamentales descritos en el Buen Vivir.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo

Descriptiva: efectúa un análisis de las variables de estudio, es decir la responsabilidad social y el turismo inclusivo, de la realidad social y turística del territorio.

Explicativa: procura explicar la variabilidad del turismo inclusivo a través de las dimensiones de la responsabilidad social.

Cualitativa: ya que en sus ventajas esta la mejor exploración y explotación de datos, indagaciones más dinámicas y perspectivas más amplias y profundas.

3.1.2. Diseño

No experimental: porque no se manipularon deliberadamente los datos de las variables de responsabilidad social y turismo inclusivo.

Transversal: en esta investigación se analizaron los datos de las dos variables con la toma muestral y las encuestas aplicadas en un solo evento.

Descriptivo: este diseño permite analizar la influencia que se presentan en las variables.

Por lo tanto, con la elección de este diseño se pretende indagar la variable responsabilidad social determinando la influencia con las dimensiones de Mejoramiento Social, Contribución Económica y Respeto Medioambiental en la matriz del cantón Penipe. Además de describir la variable turismo inclusivo determinando la influencia con las dimensiones Inclusión turística, Igualdad de Oportunidades y Actividad turística en la matriz del cantón Penipe.

Correlacional: porque determina la influencia o la no influencia de la responsabilidad social en el turismo inclusivo, mediante prueba de hipótesis planteada en la investigación.

3.2. Unidad de análisis

El trabajo investigativo tiene como punto de análisis a la población, funcionarios públicos y personas con discapacidad tipo física de la matriz del cantón Penipe.

3.3. Población de estudio

3.3.1. Población de la variable independiente (responsabilidad social)

La población está compuesta por las personas con discapacidad física de la matriz del cantón Penipe, teniendo un total de 186 personas, que experimentan el trato diario de la sociedad.

3.3.2. Población de la variable dependiente (turismo inclusivo)

Considerando que la población de la matriz de Penipe abarca tanto los sectores públicos como el GAD Municipal, subcentro de salud, bomberos, escuela del milenio y privados como los establecimientos turísticos, cooperativa 4 de octubre, gasolinera 4 de octubre, CEBYCAM y en si la sociedad en general, teniendo un total de 2089 habitantes que forman parte del desarrollo turístico.

3.4. Tamaño de la muestra

La muestra del universo de estudio para el análisis de la variable independiente se obtuvo aplicando la fórmula de Sierra Bravo, en donde para tener un mayor nivel de credibilidad en la investigación, se ha utilizado un nivel de confianza del 90%, cuyo valor de cálculo es 1,645 y un margen de error de 8%; criterios que se encuentran dentro de los rangos aceptables.

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

Dónde:

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de confianza

N = Universo

p = 0,5 Probabilidad ocurrencia un evento

q = 0,5 Probabilidad de no ocurrencia de un evento

e = 8 % Margen de error

$$n = \frac{1.645^2 * 186 * (0.5 * 0.5)}{(0.08)^2 (186 - 1) + 1.645^2 (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 68$$

La muestra del universo de estudio para el análisis de la variable dependiente se obtuvo aplicando la fórmula de Sierra Bravo, en donde para tener un mayor nivel de credibilidad en la investigación, se ha utilizado un nivel de confianza del 90%, cuyo valor de cálculo es 1,645 y un margen de error de 8%; criterios que se encuentran dentro de los rangos aceptables.

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

Dónde:

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de confianza

N = Universo

p = 0,5 Probabilidad ocurrencia un evento

q = 0,5 Probabilidad de no ocurrencia de un evento

e = 8 % Margen de error

$$n = \frac{1.645^2 * 2089 * (0.5 * 0.5)}{(0.08)^2 (2089 - 1) + 1.645^2 (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 101$$

3.5. Selección de la muestra

La muestra es probabilística, del tipo aleatorio simple, debido a que del universo considerado por las personas que poseen discapacidad física y la población de la matriz del cantón Penipe según el censo realizado en el 2010, todas tienen la misma

probabilidad de ser seleccionadas para la muestra, que en este caso dio como resultado 169.

Una vez calculada la muestra, se utilizó el instrumento de encuesta para levantar información relevante sobre Mejoramiento Social, Contribución Económica, Respeto Medioambiental, Inclusión turística, Igualdad de Oportunidades y Actividad turística.

3.6. Técnicas e instrumentos de la investigación

3.6.1. Observación

Para la presente investigación se utilizó la observación, técnica con la cual ayuda a diagnosticar el nivel de la responsabilidad social y el turismo inclusivo.

3.6.2. Encuesta

Para recopilar los datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta (ver Anexo 4) para las dos poblaciones que a su vez constituyen las muestras.

Se aplica dos cuestionarios, el primero que considera las percepciones sobre la responsabilidad social existente en la sociedad y en segundo lugar, un cuestionario que analiza la situación del turismo inclusivo dirigida al total de la población de la matriz del cantón Penipe, cada encuesta tardara un tiempo de 20 minutos; ambos cuestionarios con preguntas abiertas y escala de Likert, que se han considerado cinco alternativas de respuestas; 1=Muy malo, 2=Malo, 3=Regular, 4=Bueno y 5=Muy Bueno, donde cada encuesta consta de 17 preguntas permitiendo estas verificar las distintas variables que colaboran con la unidad de análisis las mismas comprenden las siguientes dimensiones:

Variable independiente: Responsabilidad Social

Dimensiones:

- Mejoramiento Social
- Contribución Económica
- Respeto Medioambiental

Variable dependiente: Turismo Inclusivo

Dimensiones:

- Inclusión turística
- Igualdad de oportunidades
- Actividad turística

En el caso de la aplicación de la escala de Likert se aplicó a ambas variables de las encuestas: considerando cinco rangos a mencionar:

1=Muy malo

2=Malo

3=Regular

4=Bueno

5=Muy bueno

Para los enunciados correspondientes a ambas variables.

El levantamiento de la información se realizó in situ, visitando a la población, sector privado y público de la matriz del cantón Penipe durante el periodo de una semana del mes de mayo en 2019.

3.7. Validez de los instrumentos

Tiene como objeto mostrar y representar el proceso de validación, así como exponer los resultados de la aplicación.

Para ejecutar el proceso de validez del instrumento se eligió realizar juicios de expertos el mismo que es una opinión de grupo seleccionado de personas que tienen conocimientos acerca del tema y presentan las cualidades de brindar información y elaborar informes y conjeturas que ayudaran a la validez de las encuestas.

3.7.1. Selección de expertos

El proceso de selección de expertos paso por un proceso de análisis de su formación académica y amplia experiencia en investigaciones aplicadas en el ámbito de la responsabilidad social y turismo inclusivo.

El presente cuadro expone a los expertos asignados para el proceso de validación de las encuestas para dicha investigación.

Cuadro 1.

Expertos para validar el instrumento

Nro.	Nombres y Apellidos	Cargo
1	Mgs. Silvia Marieta Aldaz Hernández	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo
2	PhD. Víctor Medardo Velasco Samaniego	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo
3	Mgs. Alicia Verónica Machado Oleas	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo
4	Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo
5	PhD. Diego Mauricio Calvopiña Andrade	Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo

Elaborado por: Jorge Vera

3.8. Confiabilidad de los instrumentos

Para realizar el análisis de fiabilidad y consistencia interna de la escala de aptitud tipo Likert aplicada al cuestionario, lo hacemos a través del estadístico Alfa de Cronbach, la cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como menciona, Barraza (2007), las siguientes recomendaciones evaluarán los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Cuadro 2.

Estadísticas de fiabilidad

Constructos	Estadísticas de fiabilidad	
Responsabilidad Social	Alfa de Cronbach	N de elementos
Total	0,878	17

Elaborado por: Jorge Vera

El Alpha de Cronbach en la variable de responsabilidad social dio como resultado 0,878 con 17 ítems, lo cual determina un coeficiente alfa que es bueno con una alta confiabilidad del instrumento; tal como se muestra en el cuadro 2.

Cuadro 3.

Estadísticas de fiabilidad

Constructos	Estadísticas de fiabilidad	
Turismo Inclusivo	Alfa de Cronbach	N de elementos
Total	0,857	17

Elaborado por: Jorge Vera

El Alpha de Cronbach en la variable de turismo inclusivo presenta un valor de 0,857 con 17 ítems, lo cual determina un coeficiente alfa que es bueno con una alta confiabilidad del instrumento; tal como se muestra en el cuadro 3.

3.9. Análisis e interpretación de la información

Al procesar la información se hizo uso de la herramienta informática de Microsoft Excel y el programa para fines estadísticos IBM SPSS Statistics Versión 25, aplicando los siguientes procesos: en primer lugar se procedió a codificar numéricamente cada

ítems de las encuestas, se procedió a llenar la tabla generando un archivo previo para la base de datos con aquellos indicadores de investigación en el software estadístico SPSS, se registra la información recolectada mediante las encuestas, generándose así la base de datos.

La presente investigación realizada agrupa variables que se caracterizan por poder obtener calificaciones cuantitativas mediante el uso de la escala de Likert, con el presente caso hemos determinado el uso de Alfa de Cronbach, para los casos de las variables sea esta independiente o dependiente, para así definir las hipótesis estadísticas y de investigación en nuestro proyecto.

3.9.1. Análisis e interpretación de los resultados validación por juicios de expertos

La validación por juicio de expertos mostró como resultados que el instrumento aplicarse muestra el diseño idóneo (Ver Anexo 3) señala relación con la investigación y simboliza una herramienta de medición de datos que suministrará el alcance de los objetivos de la investigación; por su parte, se mostraron observaciones y recomendaciones, de parte de los especialistas, en cuanto podemos decir no afectan de alguna manera el resultado de la validación, los cuales fueron de utilidad para mejorar la estructura del instrumento.

3.9.2. Análisis e interpretación de los resultados de confiabilidad

Dada la aplicación total del instrumento, procedemos a calcular Alfa de Cronbach de los ítems que presentan la cualidad de escala de Likert evidenciando los siguientes resultados para el caso primero permitió evidenciar que el constructo Responsabilidad Social en la matriz del cantón Penipe muestra valores de 0,878, por su parte el constructo de Turismo Inclusivo mostró un valor de 0,857 direccionado a la población inclusiva.

De estos valores resultantes concluimos que el nivel de confiabilidad los instrumentos de investigación son fiables para el período de recopilación de información dado que los resultados de Alfa de Cronbach ascienden de 0,75 que es el estándar base, tal como se demuestra en el cuadro 2 y 3.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Se presenta a continuación los resultados de las encuestas para las dos variables, realizando 17 preguntas por cada encuesta de las cuales aportan para estudios de responsabilidad social y turismo inclusivo. Con toda la información obtenida se generó una base de datos utilizando las herramientas de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS. Aquellos resultados son presentados en cuadros que demuestran las variables, frecuencias y porcentajes; cada cuadro es acompañado de un gráfico con sus porcentajes y etiqueta de datos, finalmente se presenta un análisis e interpretación de los resultados.

4.2. Variable independiente: Responsabilidad social

4.2.1. Información general

Género

Cuadro 4.

Género de las personas con capacidades especiales

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTANJE
Masculino	35	51%
Femenino	33	49%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

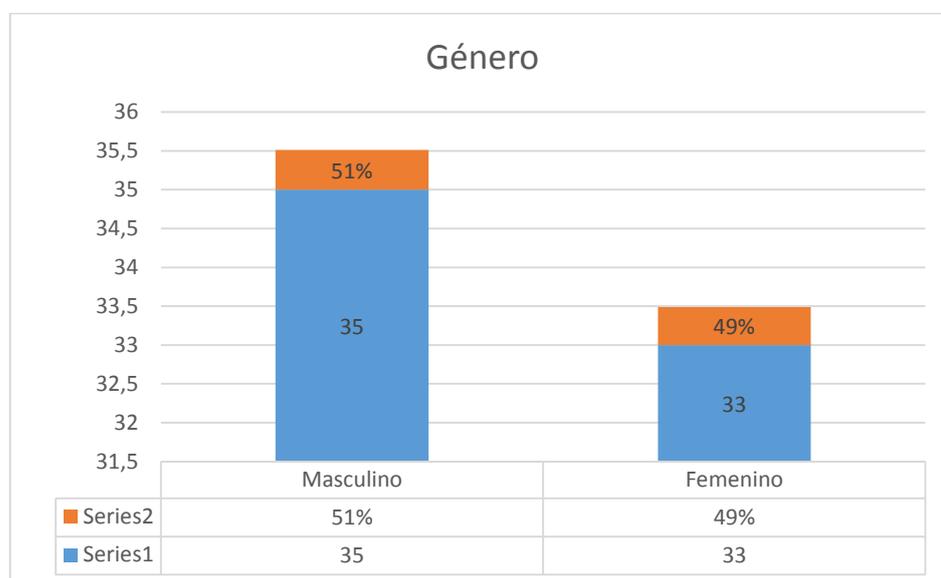


Gráfico 8. Género de las personas con capacidades especiales

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

El mayor porcentaje de personas con discapacidad física corresponden al sexo masculino con el 51 %, por su parte el sexo femenino corresponde al 49%, aunque se presenta un porcentaje con un 2% de diferencia podemos concluir que la mayoría de pobladores con capacidades especiales corresponde al género masculino los mismo que tienen problemas de discapacidad física no tan diferente es el caso de las mujeres.

Edad

Cuadro 5.

Edad de las personas con capacidades especiales

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20-30	11	16%
31-40	24	36%
41-50	7	10%
>51	26	38%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

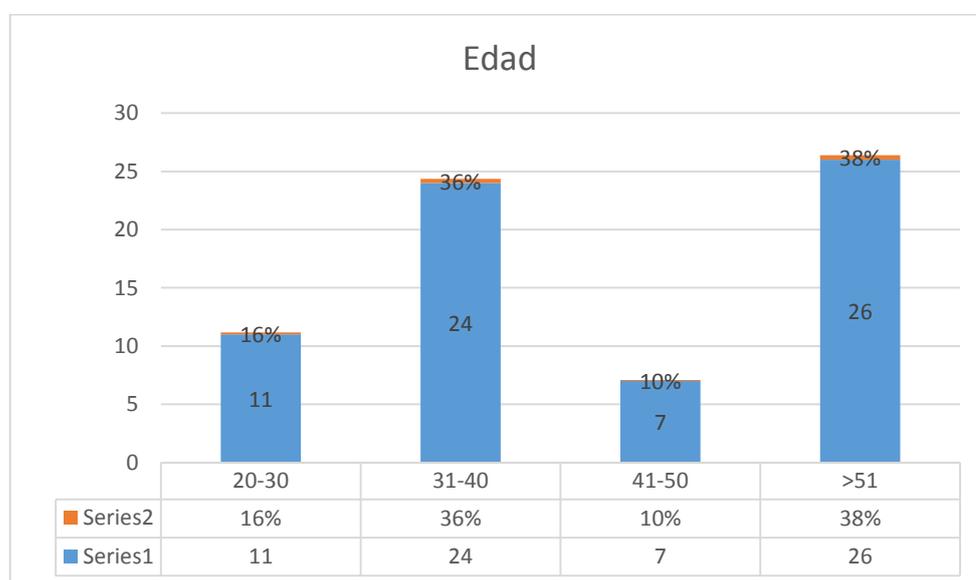


Gráfico 9. Edad de las personas con capacidades especiales

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

La edad de encuestados va desde los 20 a 30 años con un 16%, de 31 a 40 años con un 36%, de 41 a 50 años con un 10% y de 51 años en adelante con un 38%. Los datos ponen de manifiesto que este grupo de personas se encuentra con edades variadas la cual pueden desarrollar actividades cotidianas normales.

Estado civil

Cuadro 6.

Estado civil de las personas con capacidades especiales

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTANJE
Soltero	25	37%
Casado	23	34%
Divorciado	10	15%
Viudo/a	7	10%
Unión libre	3	4%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

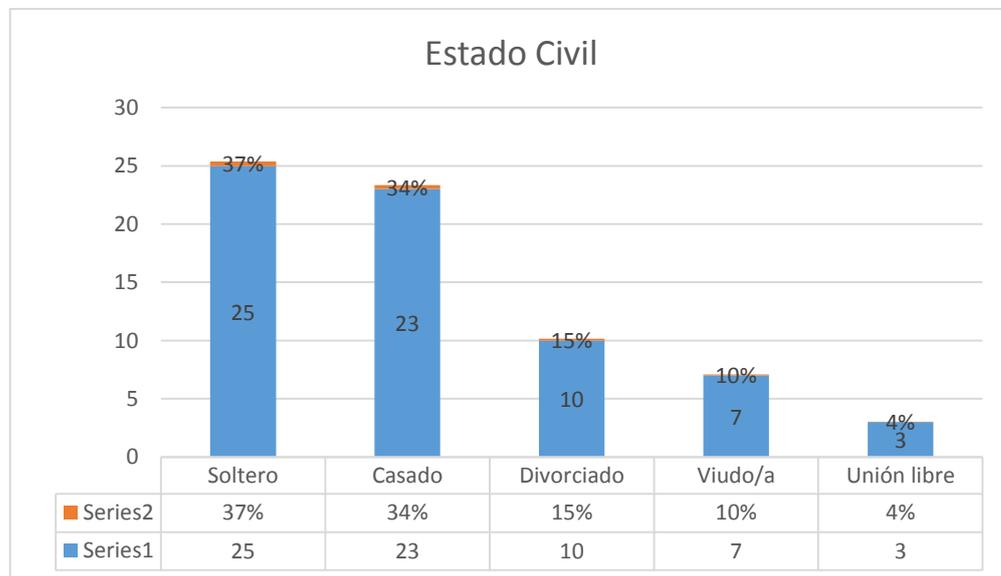


Gráfico 10. Estado civil de las personas con capacidades especiales

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

A respecto al estado civil de las personas con capacidades especiales el 37 % manifiesto que es soltero, el 34% está casado, el 15% es divorciado, 10% es viudo y 4% se encuentra en unión libre. Demostrando que la mayoría de estas personas están solteras.

Grado de instrucción

Cuadro 7.

Nivel de estudios de las personas con capacidades especiales

GRADO DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	12	18%
Secundaria	34	50%
Tercer nivel	18	26%
Cuarto nivel	4	6%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

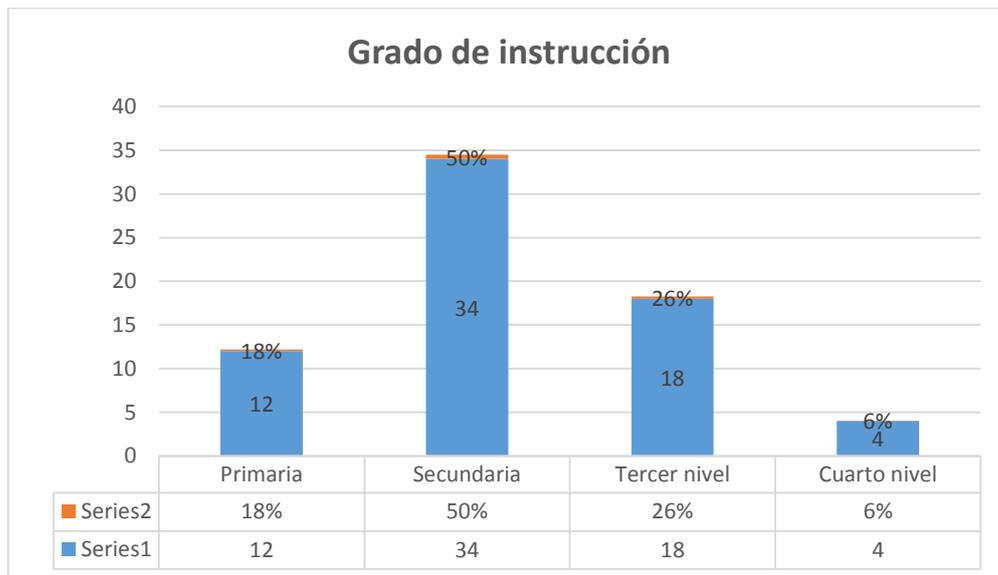


Gráfico 11. Nivel de estudios de las personas con capacidades especiales

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En consecuencia, al grado de instrucción, el 18% culminó la primaria; el 50% culminó la secundaria, el 26% tiene instrucción universitaria y el 6% tiene formación de postgrado. Se concluye que la mayoría de estas personas se encuentran calificadas para desenvolverse en cualquier ámbito social.

¿Cómo calificaría usted el bienestar social en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 8.

Bienestar social

BIENESTAR SOCIAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	3	4%
Regular	30	44%
Bueno	31	46%
Muy bueno	4	6%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

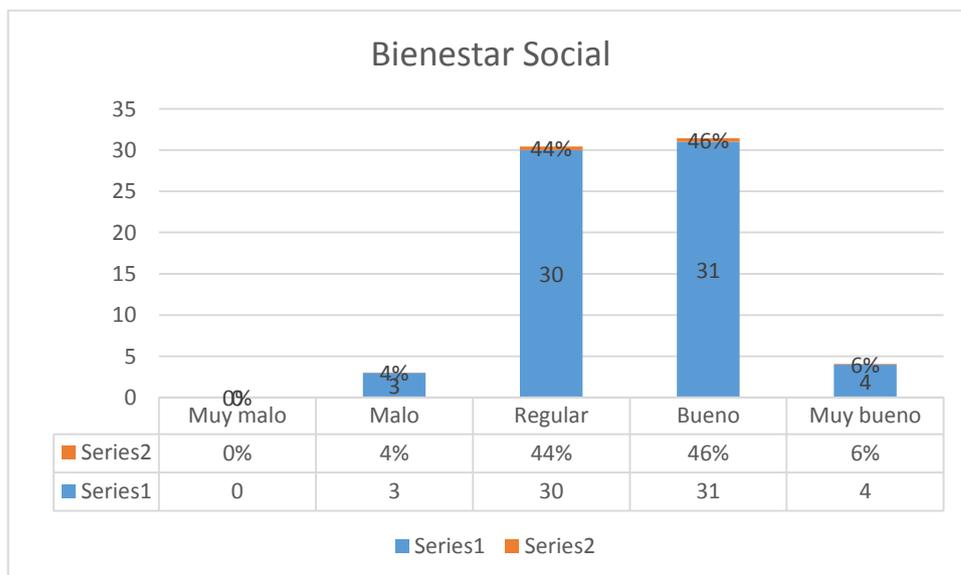


Gráfico 12. Bienestar social

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado acciones realizadas en conjunto para un adecuado bienestar social para las personas con discapacidad física el 4% manifiesta que es malo, el 44% manifiesta que es regular, el 46% manifiesta que es bueno y el 6% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que la calidad de vida de las personas con capacidades especiales es bueno en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted la generación de educación con valor en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 9.

Generación de educación con valor

EDUCACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	3	4%
Regular	30	44%
Bueno	27	40%
Muy bueno	8	12%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

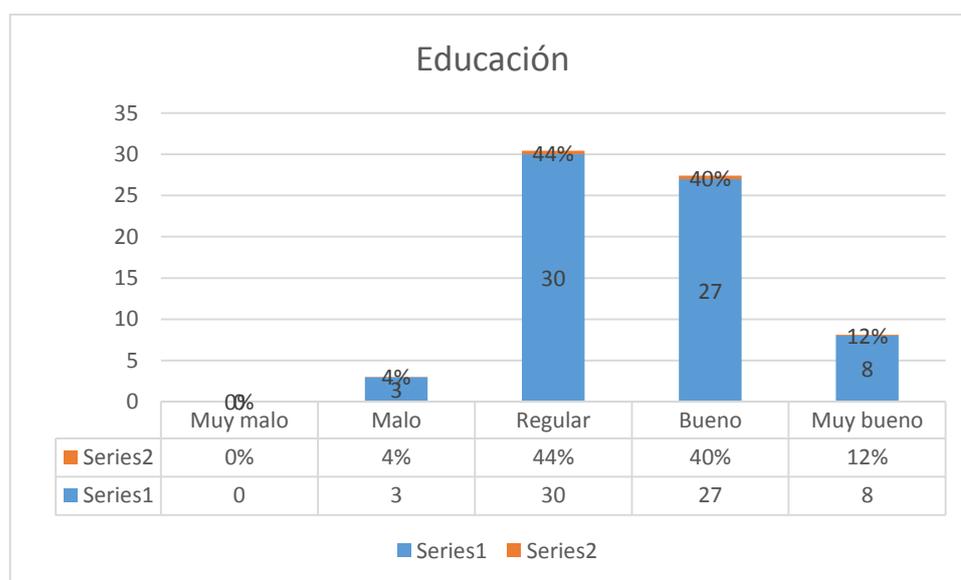


Gráfico 13. Generación de educación con valor

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a la generación de educación con valor para las personas con discapacidad física el 4% manifiesta que es malo, el 44% manifiesta que es regular, el 40% manifiesta que es bueno y el 12% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que la sociedad mantiene una educación y cultura regular hacia las personas con capacidades especiales en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted a la población activa en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 10.

Población activa

POBLACIÓN ACTIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	5	7%
Regular	22	33%
Bueno	28	41%
Muy bueno	13	19%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

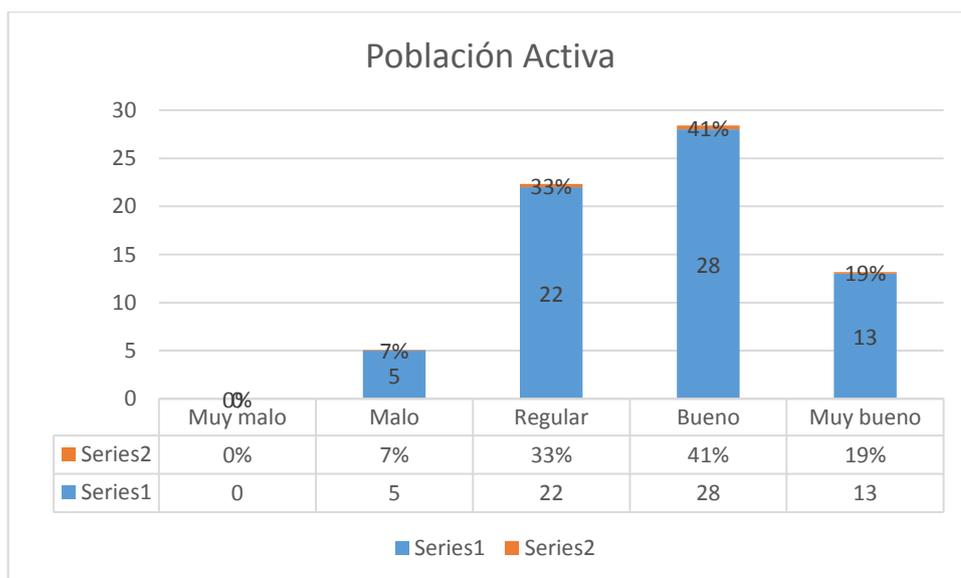


Gráfico 14. Población activa

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado acciones realizadas en conjunto para una población activa para las personas con discapacidad física, el 5% manifiesta que es malo, el 33% manifiesta que es regular, el 41% manifiesta que es bueno y el 19% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que los habitantes capacidades especiales califican mayormente bueno encontrarse dentro de la población activa en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted la actitud de involucramiento social en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 11.

Actitud de involucramiento social

INVOLUCRAMIENTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	4	6%
Regular	23	34%
Bueno	33	48%
Muy bueno	8	12%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

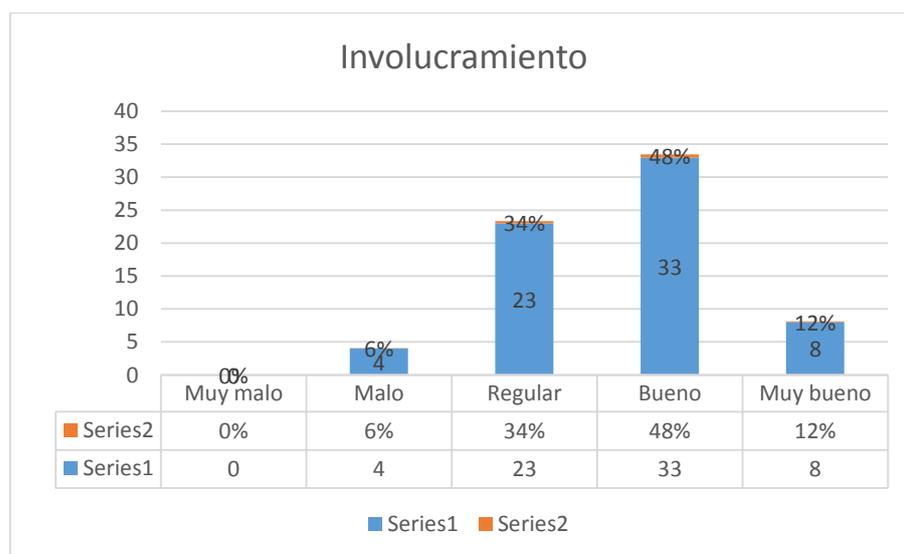


Gráfico 15. Actitud de involucramiento social

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a la actitud de involucramiento social para las personas con discapacidad física, el 4% manifiesta que es malo, el 34% manifiesta que es regular, el 48% manifiesta que es bueno y el 12% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que es bueno que la sociedad involucra en actividades sociales las personas con capacidades especiales en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted la demostración solidaria de la sociedad en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 12.

Demostración solidaria de la sociedad

SOLIDARIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	3	4%
Regular	22	33%
Bueno	25	37%
Muy bueno	18	26%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

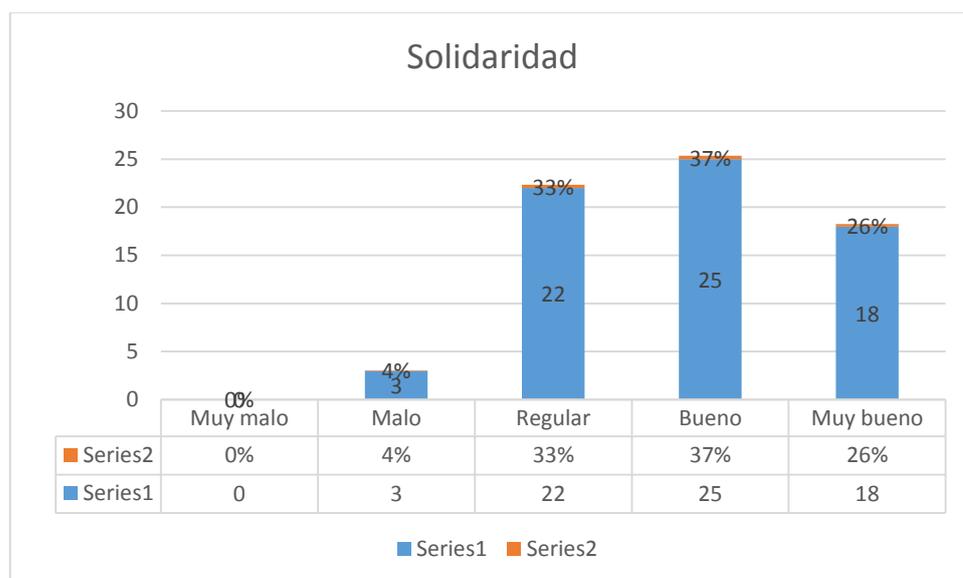


Gráfico 16. Demostración solidaria de la sociedad

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de información realizadas para una demostración solidaria de la sociedad hacia las personas con discapacidad física, el 4% manifiesta que es malo, el 33% manifiesta que es regular, el 37% manifiesta que es bueno y el 26% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que mayormente es buena la solidaridad de los habitantes hacia las personas con capacidades especiales en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted la generación de empleo en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 13.

Generación de empleo

EMPLEO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	24	35%
Regular	28	41%
Bueno	16	24%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

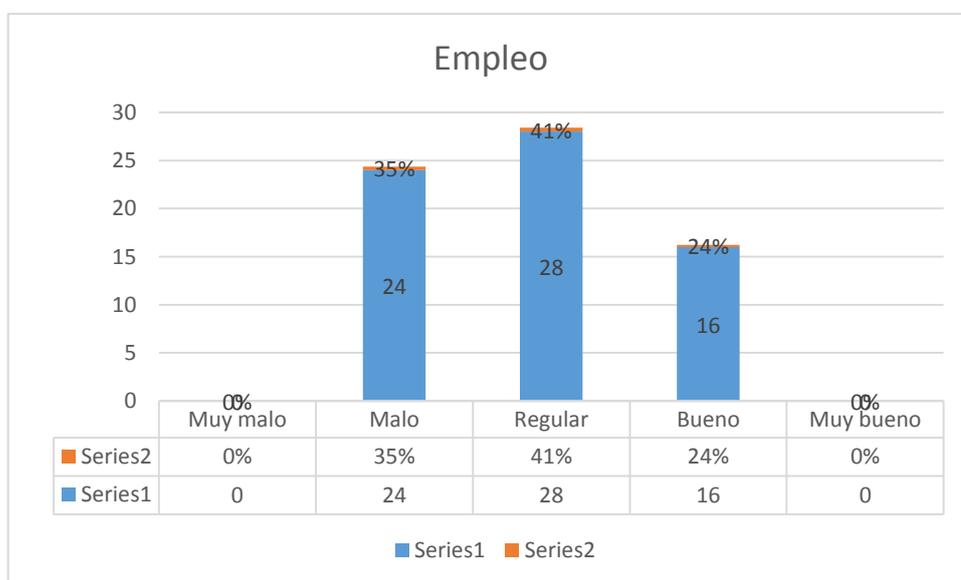


Gráfico 17. Generación de empleo

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a la generación de empleo para los habitantes y personas con discapacidad física, el 35% manifiesta que es malo, el 41% manifiesta que es regular y el 24% manifiesta que es bueno. Concluyendo que es regular que la sociedad posea algún empleo en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted los ingresos personales en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 14.

Ingresos personales

INGRESOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	10	15%
Regular	41	60%
Bueno	15	22%
Muy bueno	2	3%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

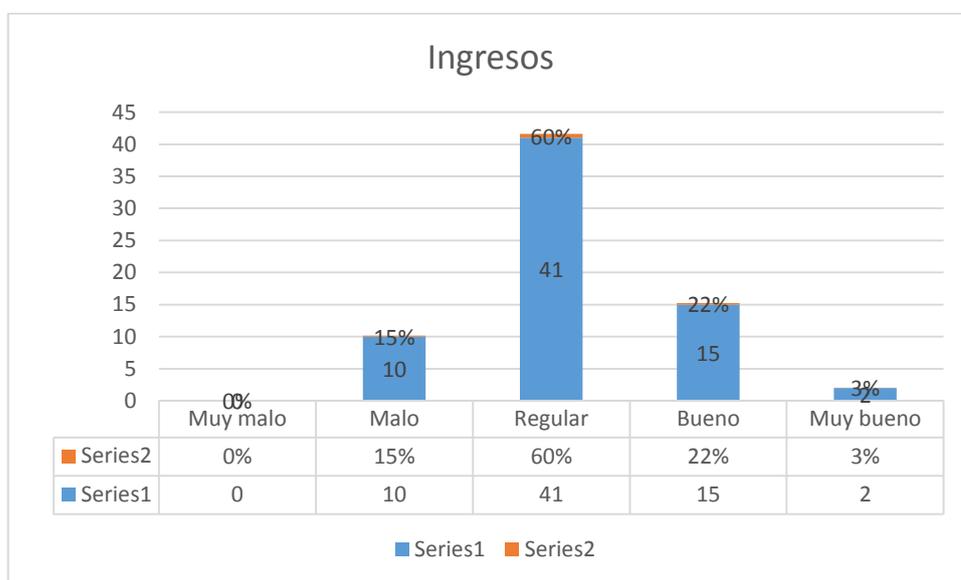


Gráfico 18. Ingresos personales

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de información realizadas para los ingresos personales de las personas con discapacidad física, el 15% manifiesta que es malo, el 60% manifiesta que es regular, el 22% manifiesta que es bueno y el 3% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que mayormente es regular los ingresos económicos para los habitantes de la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted el desarrollo de actividades económicas en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 15.

Desarrollo de actividades económicas

ACTIVIDADES ECONÓMICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	5	7%
Regular	43	64%
Bueno	18	26%
Muy bueno	2	3%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

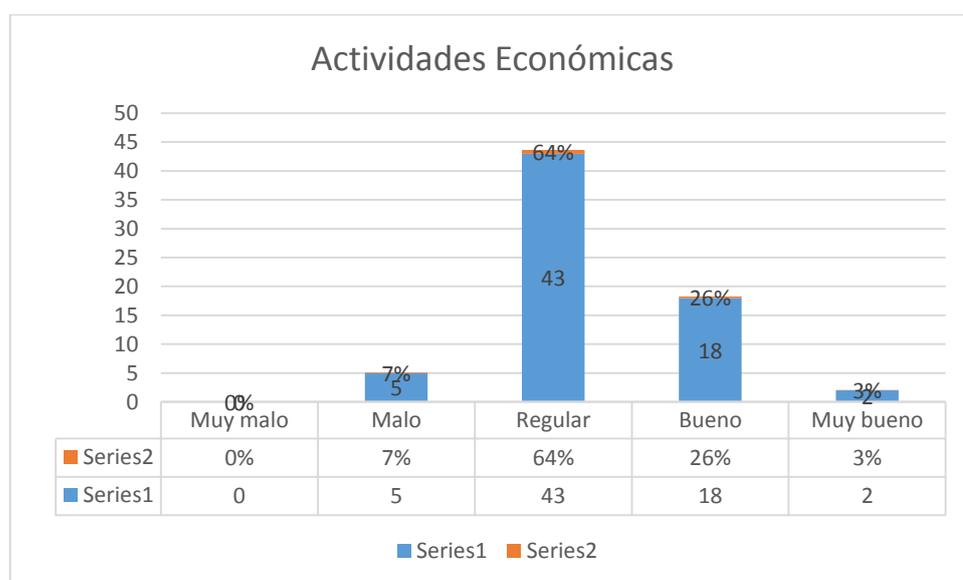


Gráfico 19. Desarrollo de actividades económicas

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto al desarrollo de actividades económicas en la matriz del cantón Penipe, el 7% manifiesta que es malo, el 64% manifiesta que es regular, el 26% manifiesta que es bueno y el 3% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que mayormente es regular el desarrollo de actividades económicas donde se genera una dinamización de económica en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted los beneficios sociales en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 16.

Beneficios sociales

BENEFICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	10	15%
Regular	41	60%
Bueno	13	19%
Muy bueno	4	6%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

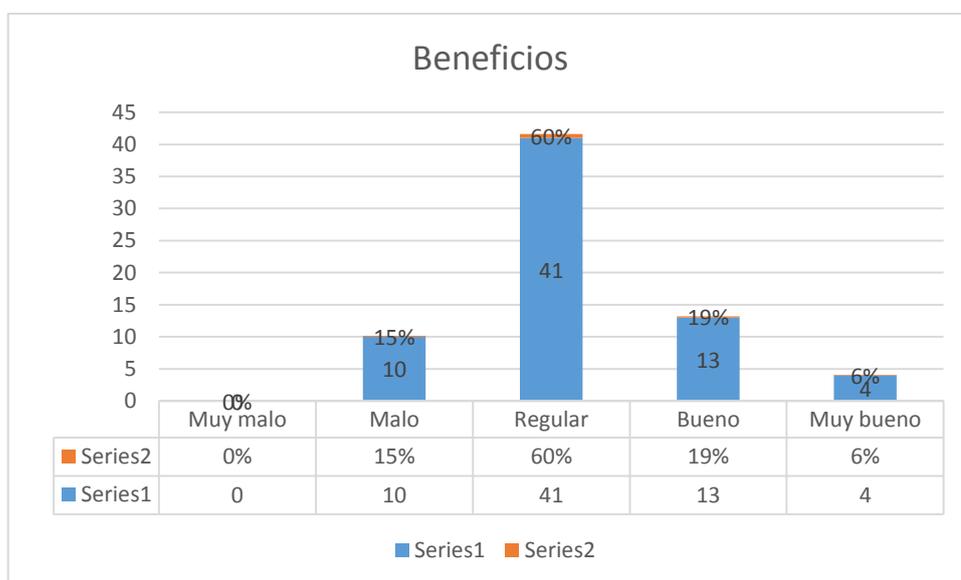


Gráfico 20. Beneficios sociales

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de información realizadas para los beneficios sociales de las personas con discapacidad física, el 15% manifiesta que es malo, el 60% manifiesta que es regular, el 19% manifiesta que es bueno y el 6% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que mayormente es regular los beneficios que adquieren las personas con capacidades especiales en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted los aportes de la inversión privada en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 17.

Aportes de la inversión privada

INVERSIÓN PRIVADA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	2	3%
Malo	24	35%
Regular	32	47%
Bueno	8	12%
Muy bueno	2	3%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

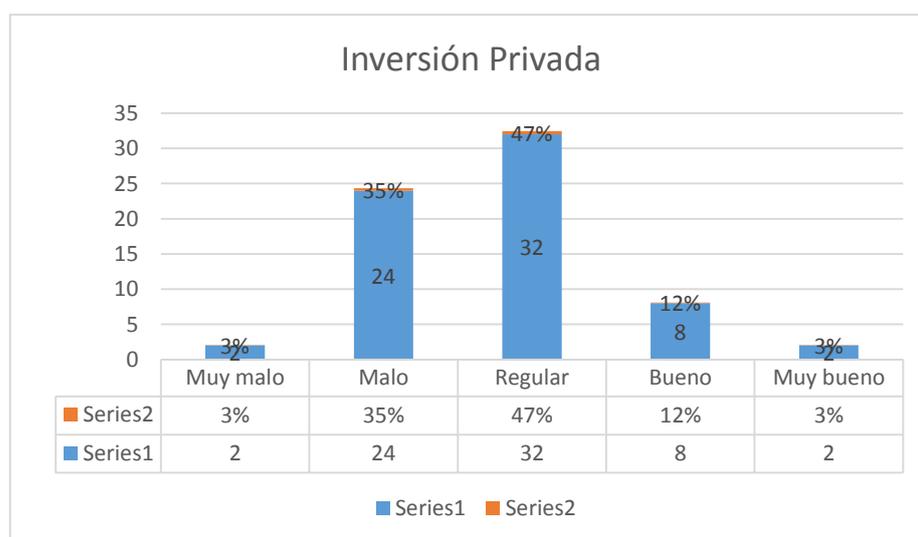


Gráfico 21. Aportes de la inversión privada

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a los aportes de la inversión privada en la matriz del cantón Penipe, el 3% manifiesta que es muy malo, el 35% manifiesta que es malo, el 47% manifiesta que es regular, el 12% manifiesta que es bueno y el 3% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que mayormente es regular los aportes económicos y de infraestructura de parte de la inversión privada en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted el cumplimiento del gasto público en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 18.

Cumplimiento del gasto público

GASTO PÚBLICO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	24	35%
Regular	33	49%
Bueno	11	16%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

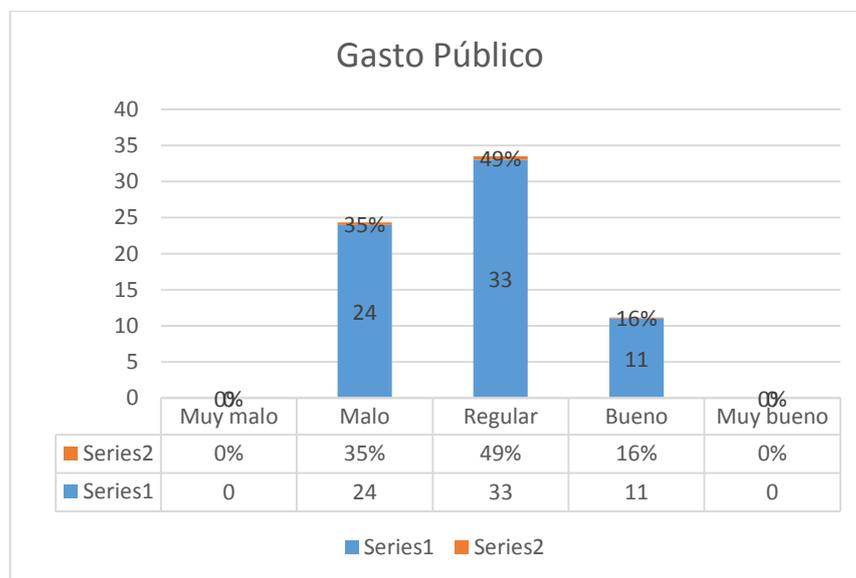


Gráfico 22. Cumplimiento del gasto público

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de información sobre las encuestas realizadas para el cumplimiento del gasto público para la sociedad y personas de atención prioritaria, el 35% manifiesta que es malo, el 49% manifiesta que es regular y el 16% manifiesta que es bueno. Concluyendo que mayormente es regular las aportaciones que realiza el sector público sobre los beneficios sociales y desarrollo económico en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted el cumplimiento de la normativa asertiva sobre el medioambiente en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 19.

Normativa asertiva

NORMATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	2	3%
Malo	14	21%
Regular	41	60%
Bueno	11	16%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

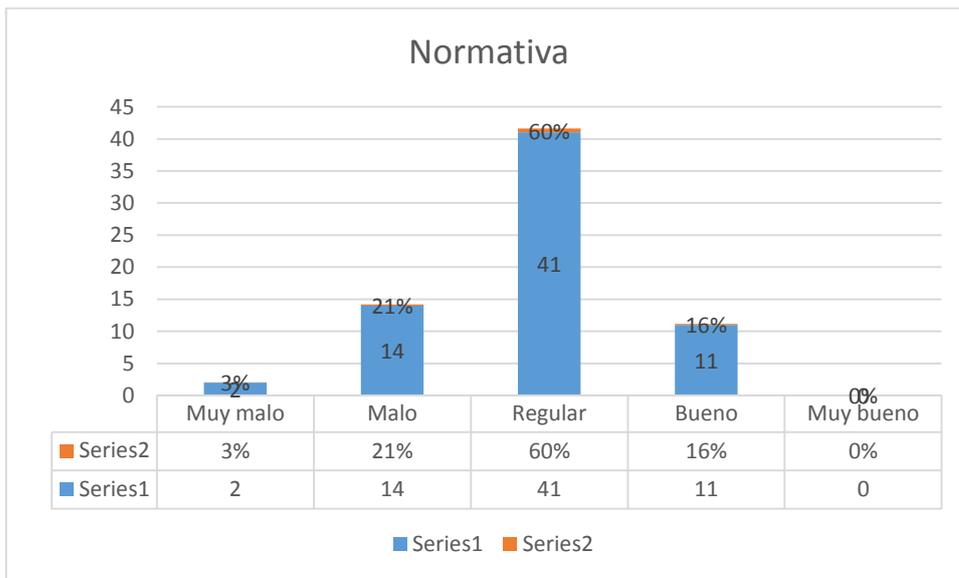


Gráfico 23. Normativa asertiva

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a la adecuada uso de la normativa asertiva en el cuidado del medioambiente en la matriz del cantón Penipe, el 3% manifiesta que es muy malo, el 21% manifiesta que es malo, el 60% manifiesta que es regular y el 16% manifiesta que es bueno. Concluyendo que mayormente es regular el cumplimiento de las leyes sobre el cuidado del medioambiente en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted los aportes de la inversión pública sobre el cuidado del medioambiente en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 20.

Aportes de la inversión pública

APORTES PÚBLICOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	22	32%
Regular	32	47%
Bueno	14	21%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

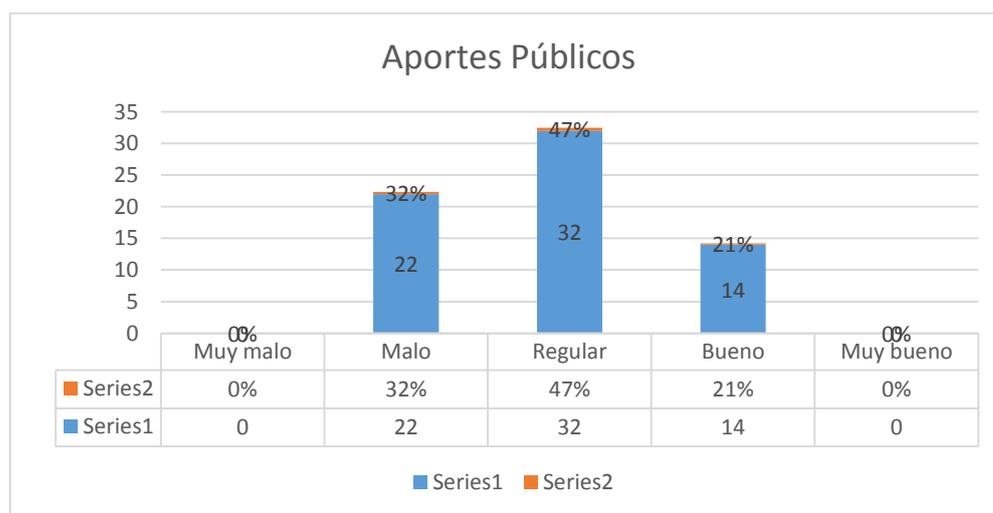


Gráfico 24. Aportes de la inversión pública

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de información sobre las encuestas realizadas para el cumplimiento el aporte de la inversión pública sobre el respeto y cuidado al medioambiente, el 32% manifiesta que es malo, el 47% manifiesta que es regular y el 21% manifiesta que es bueno. Concluyendo que mayormente es regular las aportaciones que realiza el sector público sobre la conservación del medio ambiente en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted el desarrollo tecnológico sobre el cuidado del medioambiente en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 21.

Desarrollo tecnológico

TECNOLOGIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	2	3%
Malo	24	35%
Regular	33	49%
Bueno	9	13%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

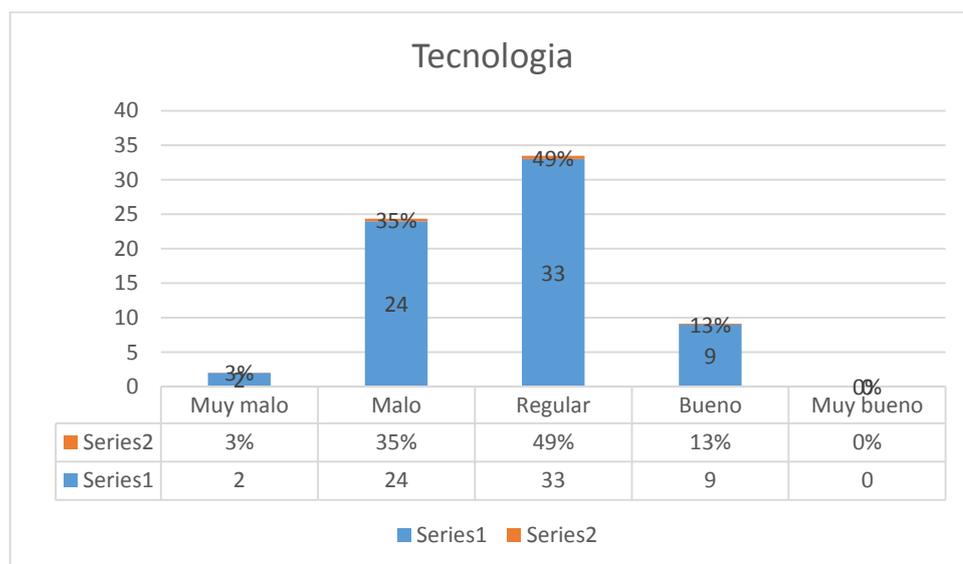


Gráfico 25. Desarrollo tecnológico

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto al desarrollo de nuevas tecnologías en el cuidado del medioambiente en la matriz del cantón Penipe, el 3% manifiesta que es muy malo, el 35% manifiesta que es malo, el 49% manifiesta que es regular y el 13% manifiesta que es bueno. Concluyendo que mayormente es regular el uso de nuevas alternativas tecnológicas para la conservación del medioambiente en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted la actitud de la sociedad en la conservación ambiental en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 22.

Actitud de conservación ambiental

CONSERVACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	4	6%
Malo	15	22%
Regular	34	50%
Bueno	14	21%
Muy bueno	1	1%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

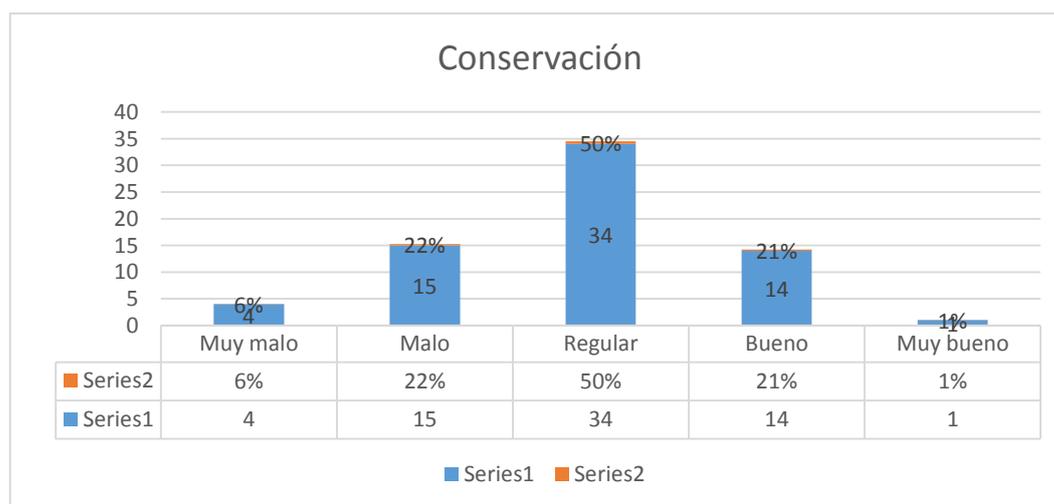


Gráfico 26. Actitud de conservación ambiental

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de información sobre las encuestas realizadas para la actitud social de conservación ambiental en la matriz del cantón Penipe, el 6% manifiesta que es muy malo, el 22% manifiesta que es malo, el 50% manifiesta que es regular, el 21% manifiesta que es bueno y el 1% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que mayormente es regular las actitudes sociales sobre la conservación del medio ambiente en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted la generación de prácticas ambientales en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 23.

Generación de prácticas ambientales

PRACTICAS AMBIENTALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	2	3%
Malo	19	28%
Regular	29	43%
Bueno	18	26%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

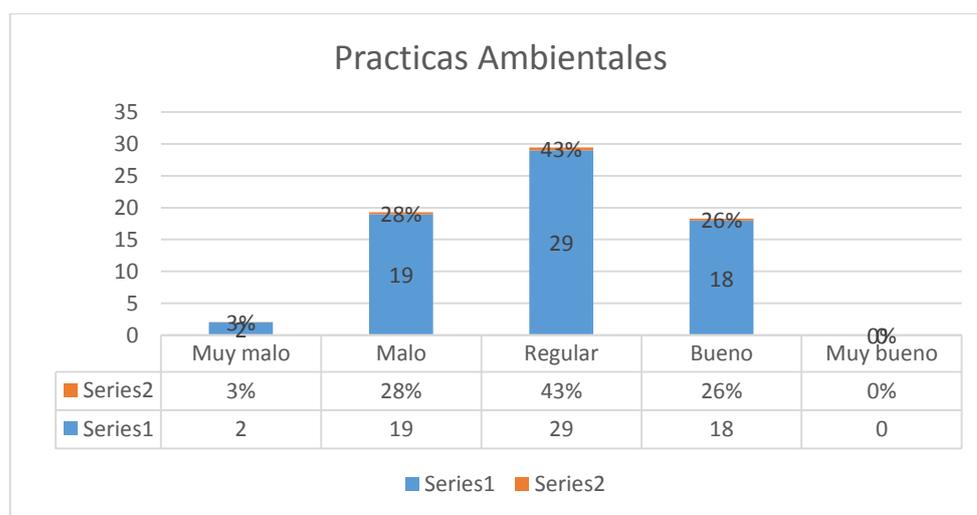


Gráfico 27. Generación de prácticas ambientales

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a la generación de prácticas ambientales en la matriz del cantón Penipe, el 3% manifiesta que es muy malo, el 28% manifiesta que es malo, el 43% manifiesta que es regular y el 26% manifiesta que es bueno. Concluyendo que mayormente es regular la iniciativas de buenas prácticas ambientales en la ciudad de Penipe.

¿Cómo calificaría usted el interés de la sociedad de acuerdo a la sostenibilidad ambiental en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 24.

Interés en la sostenibilidad ambiental

SOSTENIBILIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	2	3%
Malo	18	26%
Regular	26	39%
Bueno	22	32%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

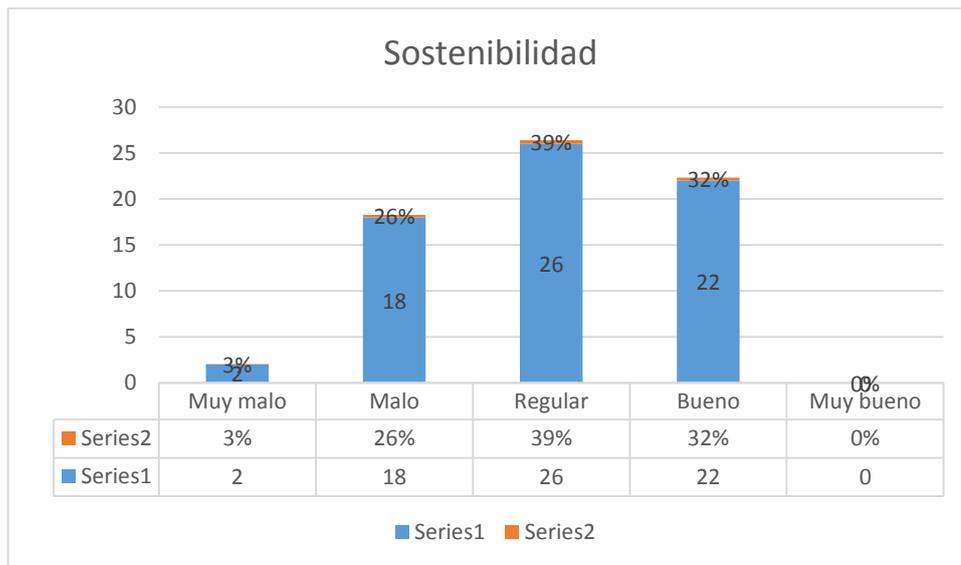


Gráfico 28. Interés en la sostenibilidad ambiental

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de información sobre las encuestas realizadas para el interés de una sostenibilidad ambiental en la matriz del cantón Penipe, el 3% manifiesta que es muy malo, el 26% manifiesta que es malo, el 39% manifiesta que es regular y el 32% manifiesta que es bueno. Concluyendo que mayormente es regular el interés de mantener una sostenibilidad adecuada y conservadora en el medio ambiente en la ciudad de Penipe.

4.3. Variable dependiente: Turismo inclusivo

4.3.1. Información general

Género

Cuadro 25.

Género de la sociedad de Penipe

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTANJE
Masculino	48	48%
Femenino	53	52%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

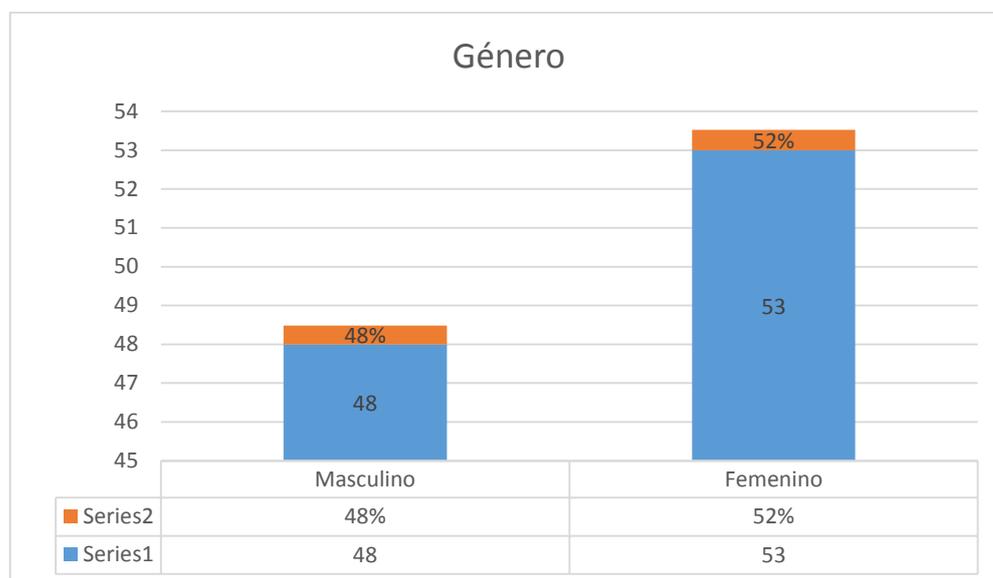


Gráfico 29. Género de la sociedad de Penipe

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

El mayor porcentaje de personas de la sociedad de la matriz del cantón Penipe corresponden al sexo femenino con el 52%, por otra parte el sexo masculino corresponde al 48%, aunque se presenta un porcentaje con un 5% de diferencia podemos concluir que la mayoría de los habitantes corresponde al género femenino.

Edad

Cuadro 26.

Edad de la sociedad de Penipe

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20-30	23	23%
31-40	30	30%
41-50	9	9%
>51	39	38%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

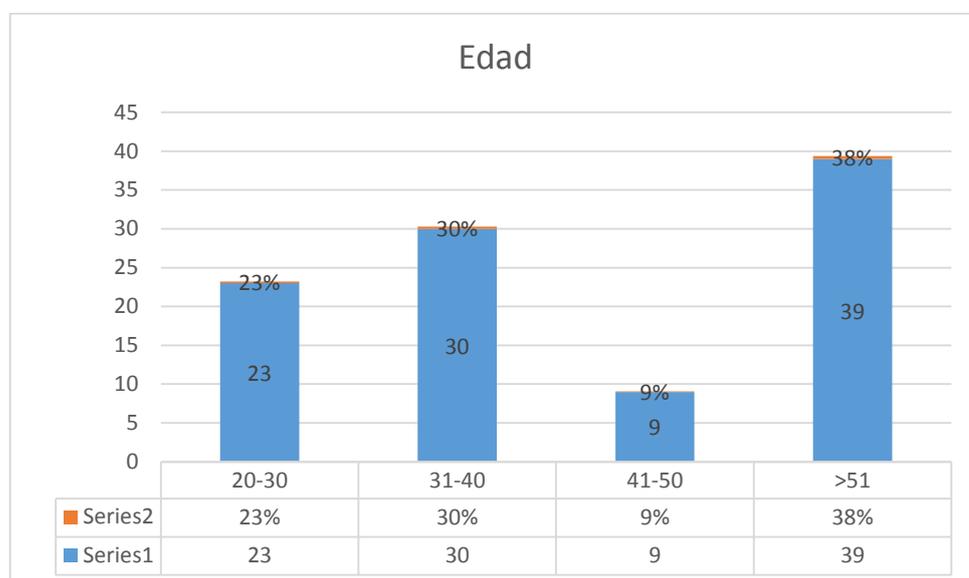


Gráfico 30. Edad de la sociedad de Penipe

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

La edad de encuestados va desde los 20 a 30 años con un 23%, de 31 a 40 años con un 30%, de 41 a 50 años con un 9% y de 51 años en adelante con un 38%. Los datos ponen de manifiesto que este grupo de personas se encuentra con edades variadas la cual mayormente predomina las edades de 51 años en adelante.

Estado civil

Cuadro 27.

Estado civil de la sociedad de Penipe

GÉNERO	FRECUENCIA	PORCENTANJE
Soltero	31	31%
Casado	49	49%
Divorciado	11	11%
Viudo/a	9	9%
Unión libre	1	1%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

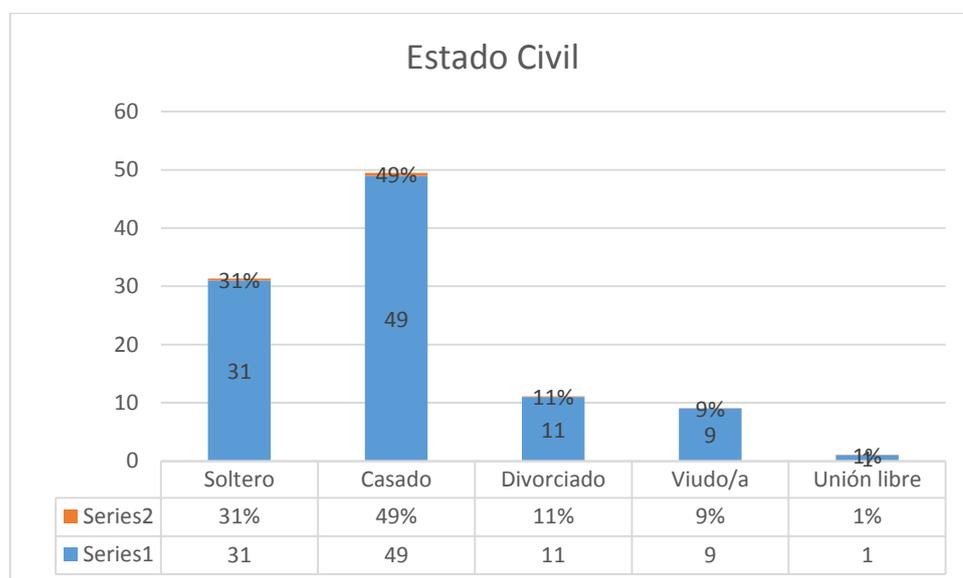


Gráfico 31. Estado civil de la sociedad de Penipe

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

A respecto al estado civil de las personas de la matriz del cantón Penipe el 31% manifiesto que es soltero, el 49% está casado, el 11% es divorciado, 9% es viudo y 1% se encuentra en unión libre. Demostrando que la mayoría de estas personas están casadas.

Grado de instrucción

Cuadro 28.

Nivel de estudios de la sociedad de Penipe

GRADO DE INSTRUCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	7	7%
Secundaria	32	32%
Tercer nivel	49	49%
Cuarto nivel	13	12%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

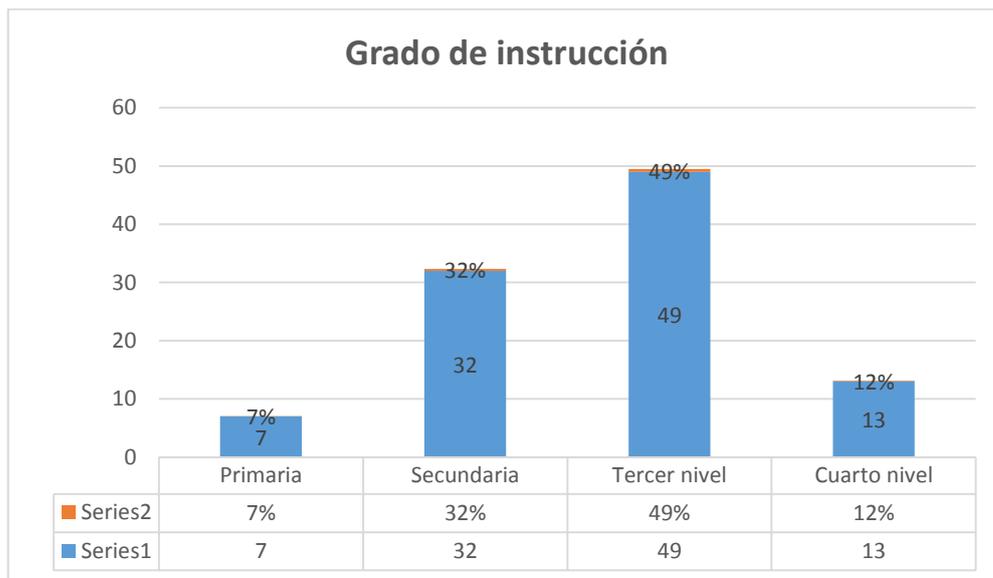


Gráfico 32. Nivel de estudios de la sociedad de Penipe

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En consecuencia, al grado de instrucción, el 7% culminó la primaria; el 32% culminó la secundaria, el 49% tiene instrucción universitaria y el 12% tiene formación de postgrado. Se concluye que la mayoría de estas personas mantienen un título universitario para trabajar en cualquier ámbito social.

¿Cómo usted considera la infraestructura turística adecuada para personas con discapacidad física en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 29.

Infraestructura turística adecuada

INFRAESTRUCTURA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	5	5%
Regular	61	60%
Bueno	35	35%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

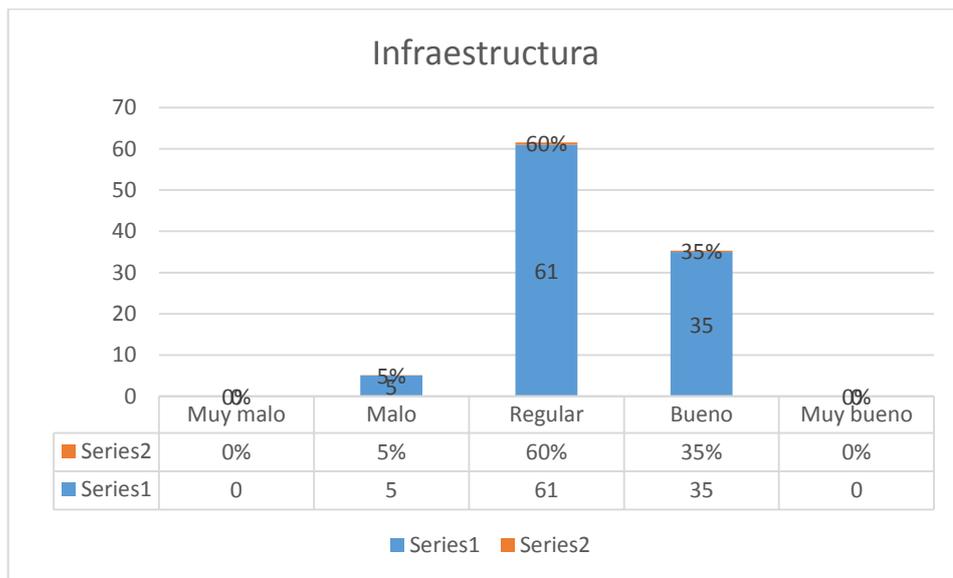


Gráfico 33. Infraestructura turística adecuada

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de las encuestas realizadas sobre la infraestructura turística adecuada para las personas con discapacidad física el 5% manifiesta que es malo, el 60% manifiesta que es regular y el 35% manifiesta que es bueno. Concluyendo que la infraestructura turística para personas con discapacidad física es regular en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera la disponibilidad de servicios inclusivos en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 30.

Disposición de servicios inclusivos

SERVICIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	11	11%
Regular	61	60%
Bueno	28	28%
Muy bueno	1	1%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

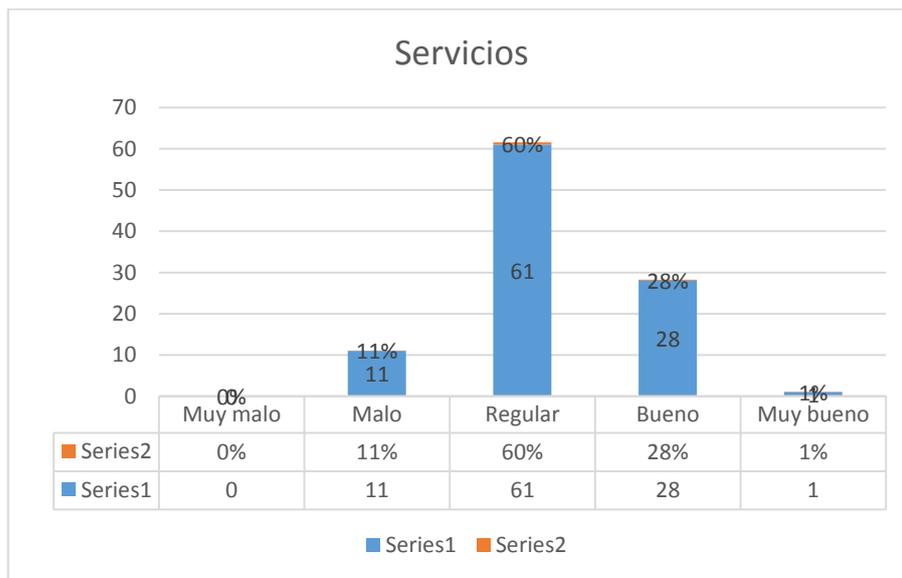


Gráfico 34. Disposición de servicios inclusivos

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a la disponibilidad de servicios inclusivos para las personas con discapacidad física el 11% manifiesta que es malo, el 60% manifiesta que es regular, el 28% manifiesta que es bueno y el 1% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que mayormente es regular la prestación de servicios turísticos inclusivos para las personas con capacidades especiales en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera la utilización de la normativa en territorio sobre inclusión turística en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 31.

Utilización de la normativa en territorio

NORMATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	2	2%
Malo	10	10%
Regular	50	50%
Bueno	35	35%
Muy bueno	4	3%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

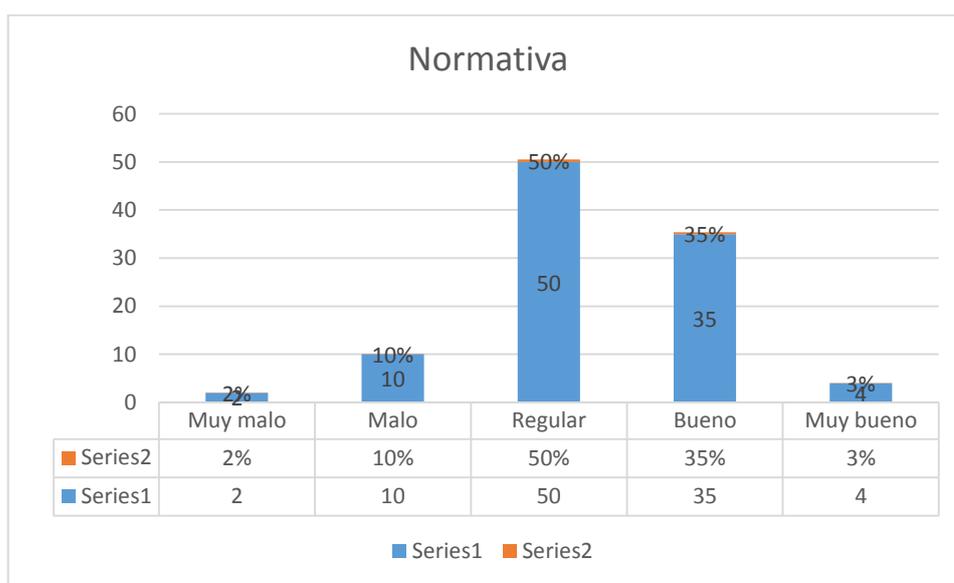


Gráfico 35. Utilización de la normativa en territorio

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de las encuestas realizadas para la correcta utilización de la normativa en territorio para las personas con discapacidad física, el 2% manifiesta que es muy malo, el 10% manifiesta que es malo, el 50% manifiesta que es regular, el 35% manifiesta que es bueno y el 3% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que los habitantes capacidades especiales califican mayormente regular el adecuado uso práctico de las leyes sobre inclusión turística en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera las facilidades de transporte inclusivo en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 32.

Facilidad de transporte

TRANSPORTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	22	22%
Malo	20	20%
Regular	35	35%
Bueno	23	22%
Muy bueno	1	1%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

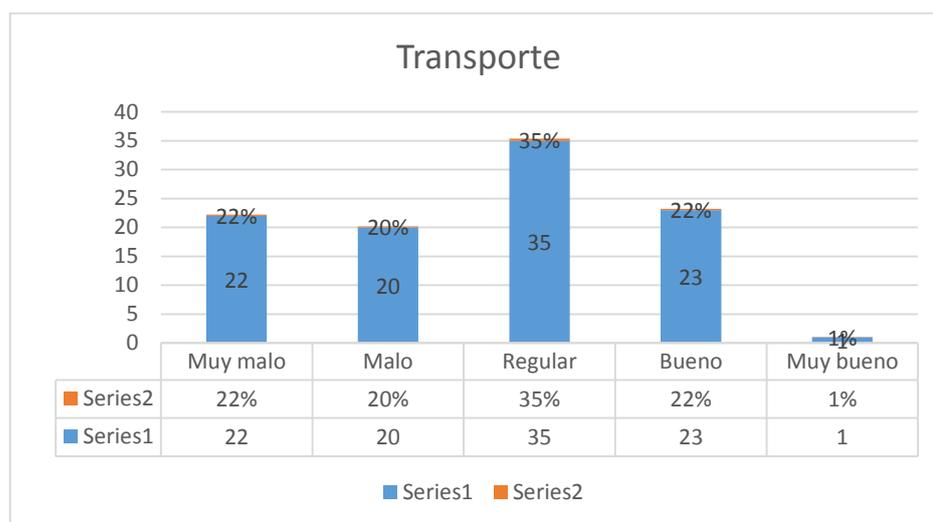


Gráfico 36. Facilidad de transporte

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a las facilidades de transporte inclusivo para las personas con discapacidad física, el 22% manifiesta que es muy malo, el 20% manifiesta que es malo, el 35% manifiesta que es regular, el 22% manifiesta que es bueno y el 1% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo mayormente que el servicio de transporte público es regular con deficiencias para la atención a las personas con discapacidad física en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera el desarrollo de la oferta turística para turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 33.

Desarrollo de la oferta turística

OFERTA TURISTICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	3	3%
Malo	15	15%
Regular	40	40%
Bueno	39	39%
Muy bueno	4	3%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

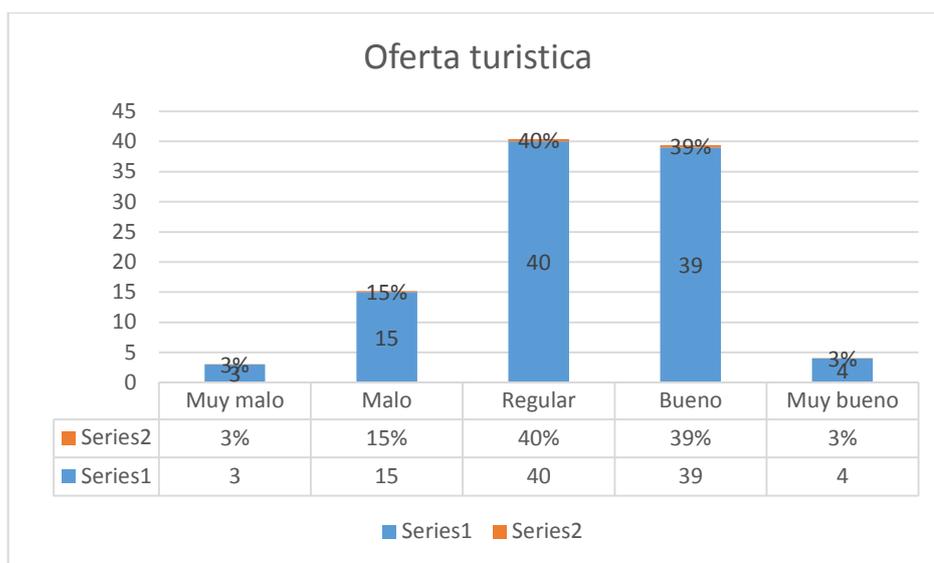


Gráfico 37. Desarrollo de la oferta turística

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de las encuestas realizadas para el desarrollo de la oferta turística para las personas con discapacidad física, el 3% manifiesta que es muy malo, el 15% manifiesta que es malo, el 40% manifiesta que es regular, el 39% manifiesta que es bueno y el 3% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que mayormente es regular el incremento de la oferta turística en turismo inclusivo en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera la inserción laboral para la inclusión social en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 34.

Inserción laboral para la inclusión social

INSERCIÓN LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	11	11%
Regular	56	55%
Bueno	30	30%
Muy bueno	4	4%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

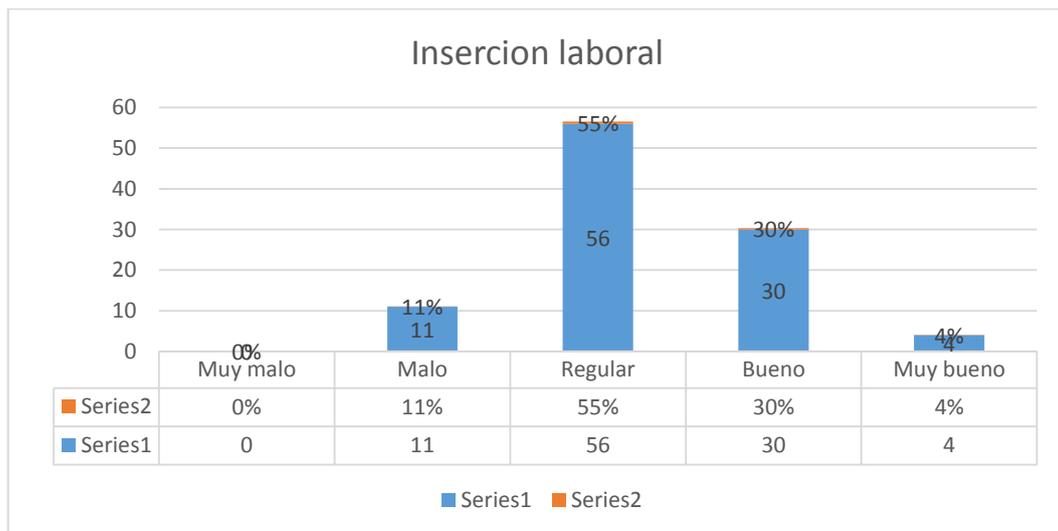


Gráfico 38. Inserción laboral para la inclusión social

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a la inserción laboral a personas con capacidades especiales, el 11% manifiesta que es malo, el 55% manifiesta que es regular, el 30% manifiesta que es bueno y el 4% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que es regular encontrar personas con discapacidad física trabajando en alguna institución en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera el derecho al ocio en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 35.

Derecho al ocio ante el turismo inclusivo

OCIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	16	16%
Regular	64	63%
Bueno	21	21%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

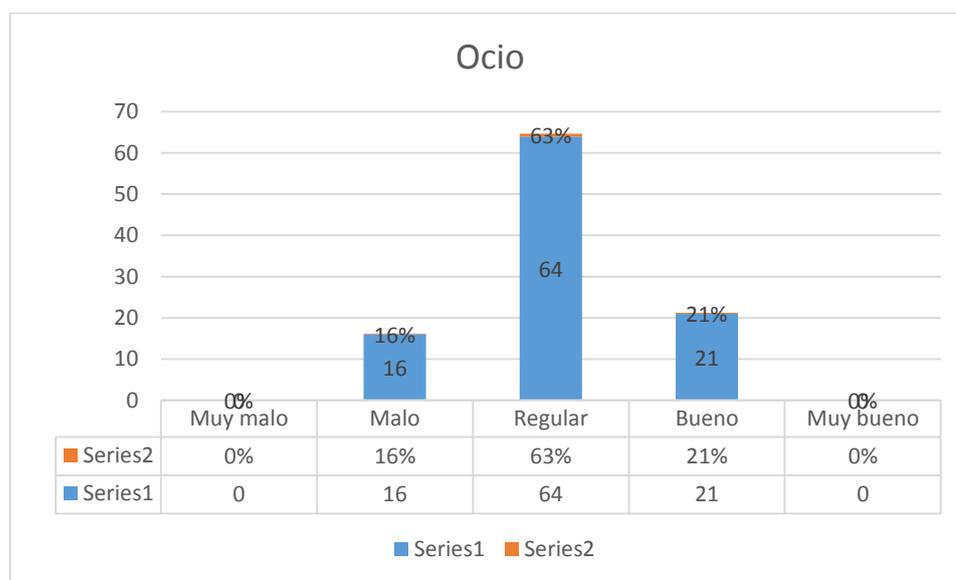


Gráfico 39. Derecho al ocio ante el turismo inclusivo

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de encuestas realizadas para el derecho al ocio para personas con discapacidad física, el 16% manifiesta que es malo, el 63% manifiesta que es regular y el 21% manifiesta que es bueno. Concluyendo que mayormente es regular que las personas con discapacidad física pueden disfrutar de su tiempo libre de un turismo inclusivo en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera la atención prioritaria para personas con capacidades especiales en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 36.

Atención prioritaria para personas con discapacidad física

ATENCION PRIORITARIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	13	13%
Regular	43	43%
Bueno	32	32%
Muy bueno	13	12%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

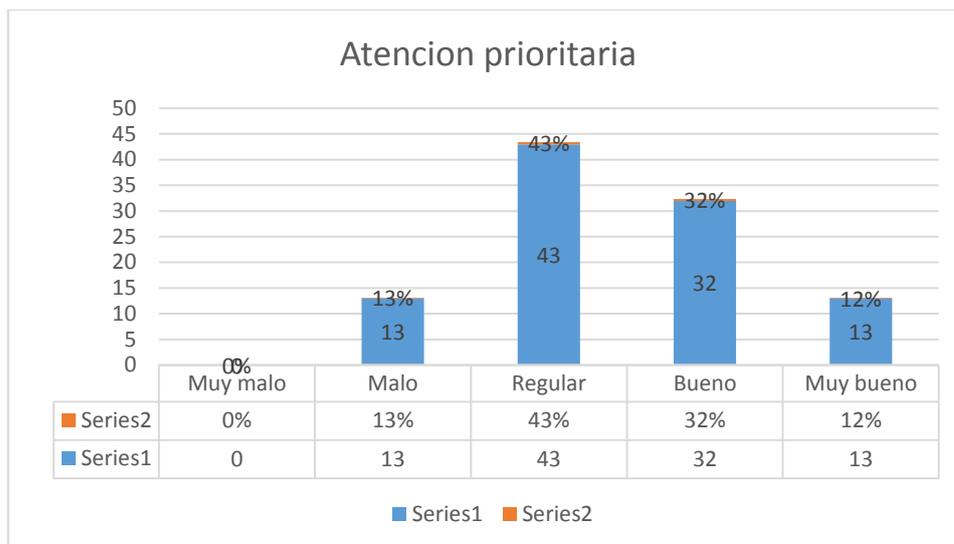


Gráfico 40. Atención prioritaria para personas con discapacidad física

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a la atención prioritaria para personas con capacidades especiales en la matriz del cantón Penipe, el 13% manifiesta que es malo, el 43% manifiesta que es regular, el 32% manifiesta que es bueno y el 12% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que mayormente es regular la atención y prioridad que se les a los habitantes con discapacidad física en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera la capacitación profesional en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 37.

Capacitación profesional en el turismo inclusivo

CAPACITACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	20	20%
Regular	47	47%
Bueno	33	32%
Muy bueno	1	1%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

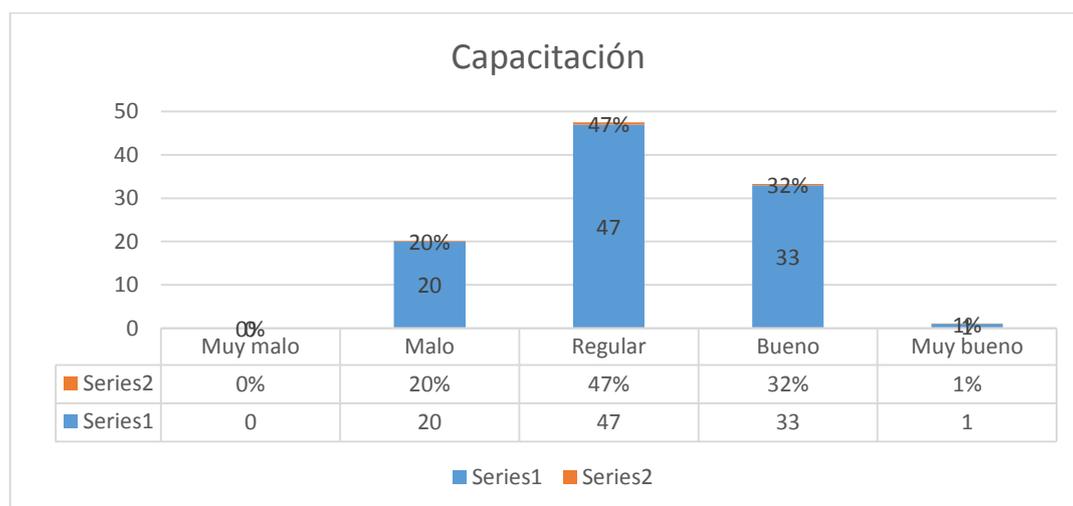


Gráfico 41. Capacitación profesional en el turismo inclusivo

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de encuestas realizadas para la capacitación profesional en turismo inclusivo a la sociedad de la matriz del cantón Penipe, el 20% manifiesta que es malo, el 47% manifiesta que es regular, el 32% manifiesta que es bueno y el 1% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que mayormente es regular la capacitación profesional en turismo inclusivo a los habitantes de la ciudad de Penipe de las diferentes instituciones públicas o privadas.

¿Cómo usted considera la participación social de las personas con capacidades especiales en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 38.

Participación social de las personas con discapacidad física

PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	10	10%
Regular	47	47%
Bueno	35	35%
Muy bueno	9	8%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

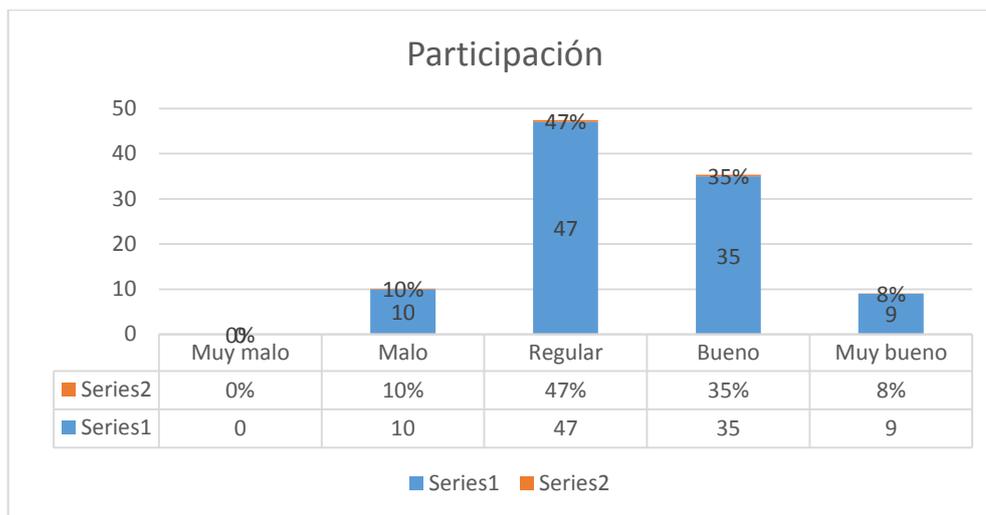


Gráfico 42. Participación social de las personas con discapacidad física

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a la participación social de las personas con discapacidad física en la matriz del cantón Penipe, el 10% manifiesta que es malo, el 47% manifiesta que es regular, el 35% manifiesta que es bueno y el 8% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que mayormente es regular la inclusión y participación social a las personas con capacidades especiales dentro de la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera la igualdad de derechos para el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 39.

Igualdad de derechos para el turismo inclusivo

IGUALDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	18	18%
Regular	58	57%
Bueno	25	25%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

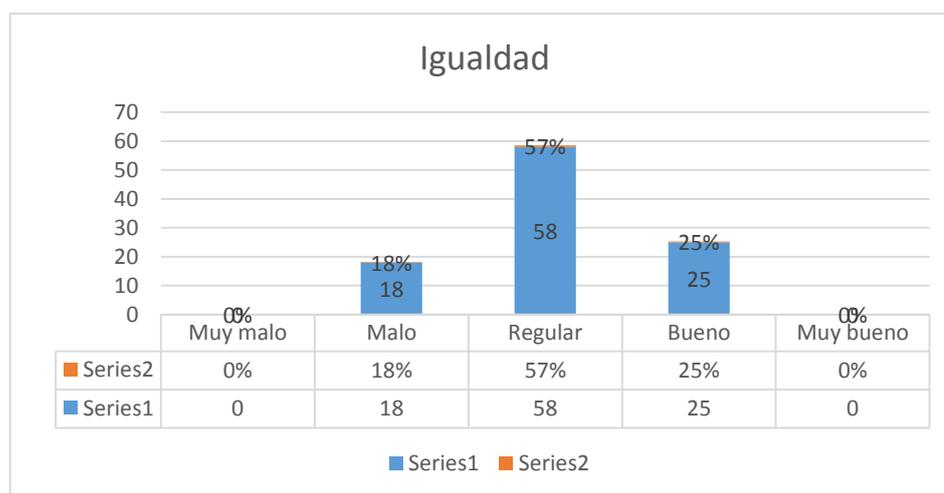


Gráfico 43. Igualdad de derechos para el turismo inclusivo

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de las encuestas realizadas para la igualdad de derechos para las personas con capacidades especiales en la sociedad, el 18% manifiesta que es malo, el 57% manifiesta que es regular y el 25% manifiesta que es bueno. Concluyendo la mayoría regularmente respeta los derechos de las personas con discapacidad física en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera la desestacionalización en turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 40.

Desestacionalización del turismo inclusivo

DESESTACIONALIZACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	3	3%
Malo	23	23%
Regular	64	63%
Bueno	11	11%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

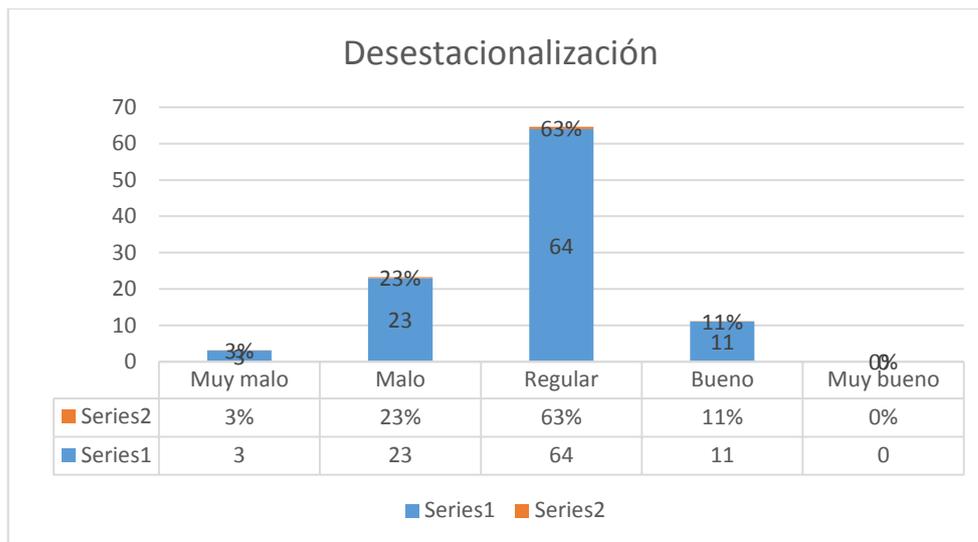


Gráfico 44. Desestacionalización del turismo inclusivo

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto al realizar turismo inclusivo todo el año en la matriz del cantón Penipe, el 3% manifiesta que es muy malo, el 23% manifiesta que es malo, el 63% manifiesta que es regular y el 11% manifiesta que es bueno. Concluyendo que mayormente es regular la visita de turistas en todo los meses del año en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera las facilidades turísticas para las personas con capacidades especiales en la matriz del cantón Penipe?

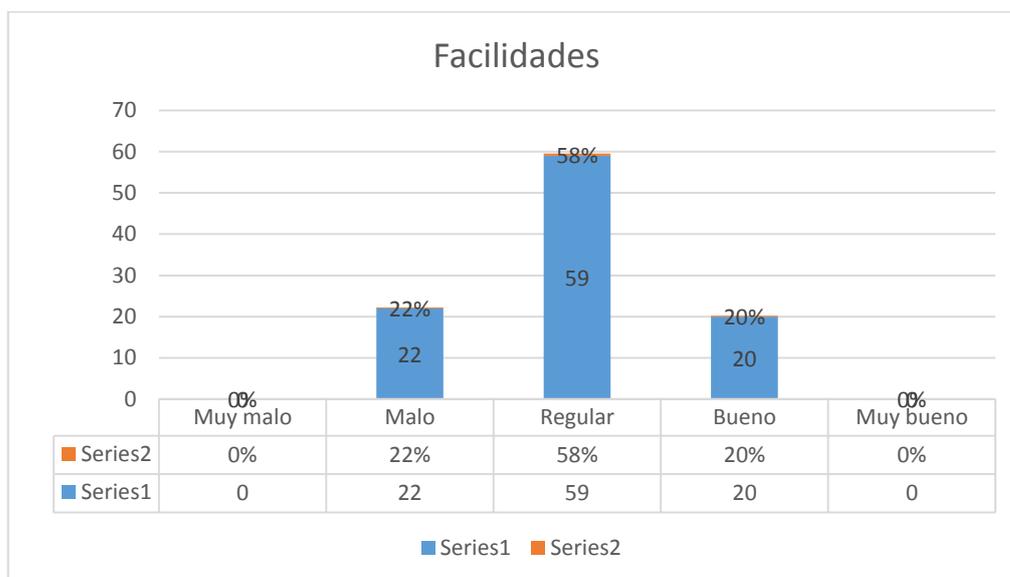
Cuadro 41.

Facilidades turísticas para personas con discapacidad física

FACILIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	22	22%
Regular	59	58%
Bueno	20	20%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Gráfico 45. Facilidades turísticas para personas con discapacidad física



Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de información sobre las encuestas realizadas para las facilidades turísticas para las personas con discapacidad física en la actividad turística, el 22% manifiesta que es malo, el 58% manifiesta que es regular y el 20% manifiesta que es bueno. Concluyendo que mayormente es aceptable que un producto turístico para personas con discapacidad física posea las facilidades adecuadas para realizar turismo en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera la señalética en turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 42.

Señalética en turismo inclusivo

SEÑALETICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	2	2%
Malo	27	27%
Regular	58	57%
Bueno	14	14%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

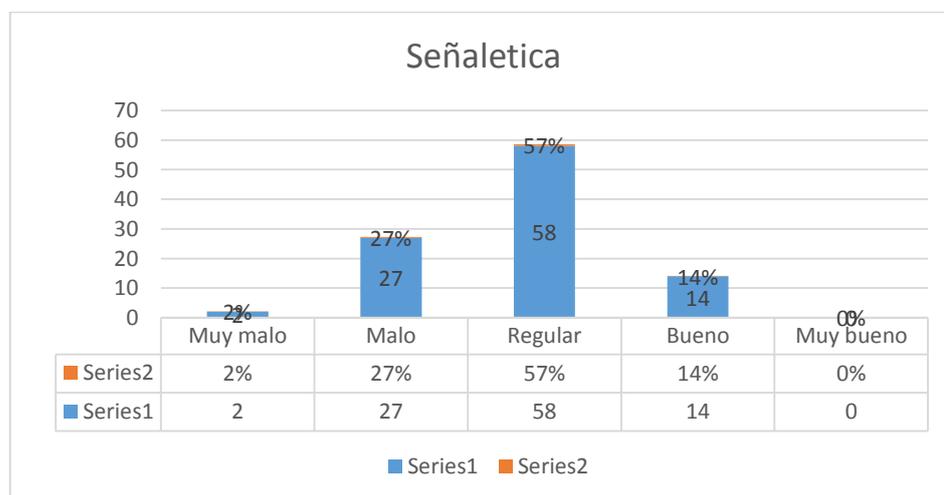


Gráfico 46. Señalética en turismo inclusivo

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a la señalética ante turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, el 2% manifiesta que es muy malo, el 27% manifiesta que es malo, el 57% manifiesta que es regular y el 14% manifiesta que es bueno. Concluyendo que mayormente es aceptable la disponibilidad de señalética inclusiva para personas con capacidades especiales en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera el aumento de negocios en turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 43.

Negocios en turismo inclusivo

NEGOCIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	1	1%
Malo	20	20%
Regular	62	61%
Bueno	18	18%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

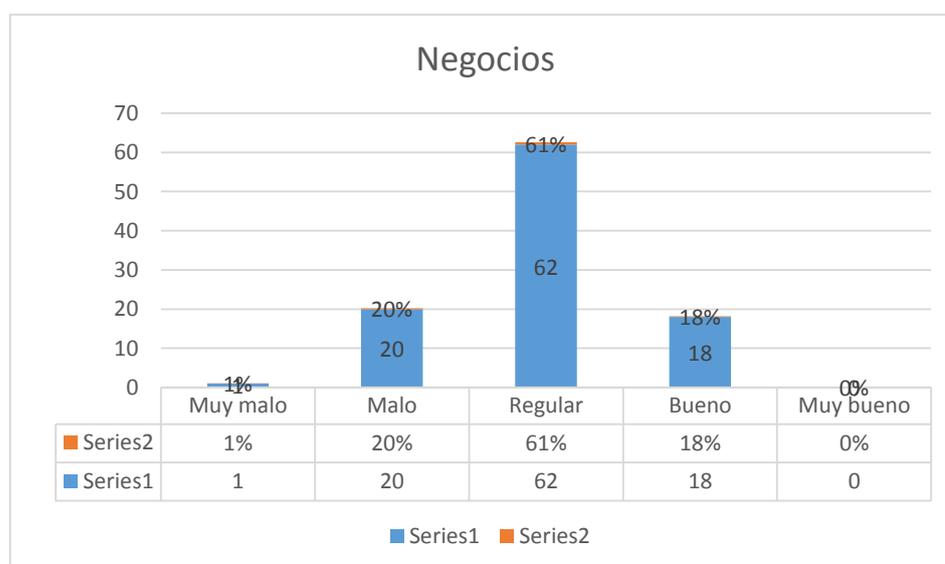


Gráfico 47. Negocios en turismo inclusivo

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de información sobre las encuestas realizadas para el aumento de negocios en turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, el 1% manifiesta que es muy malo, el 20% manifiesta que es malo, el 61% manifiesta que es regular y el 18% manifiesta que es bueno. Concluyendo que mayormente es aceptable el aumento de negocios en la ciudad de Penipe para personas con discapacidad física y actividades turísticas.

¿Cómo usted considera la calidad de la oferta turística ante el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 44.

Calidad de la oferta turística

OFERTA DE CALIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	0	0%
Malo	21	21%
Regular	54	53%
Bueno	26	26%
Muy bueno	0	0%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

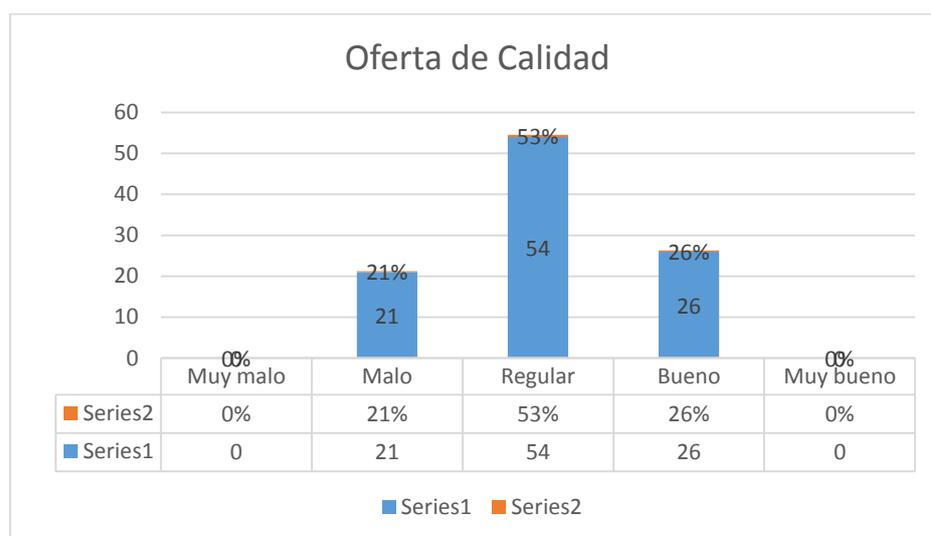


Gráfico 48. Calidad de la oferta turística

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

Los resultados de las encuestas aplicadas en cuanto a una oferta turística de calidad para las personas con discapacidad física en la matriz del cantón Penipe, el 21% manifiesta que es muy malo, el 53% manifiesta que es regular y el 26% manifiesta que es bueno. Concluyendo que es aceptable la calidad de las actividades turísticas que oferta para personas con discapacidad física en la ciudad de Penipe.

¿Cómo usted considera la calidad de la imagen turística ante el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe?

Cuadro 45.

Imagen turística

IMAGEN TURISTICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy malo	1	1%
Malo	13	13%
Regular	54	53%
Bueno	31	31%
Muy bueno	2	2%
TOTAL	101	100%

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

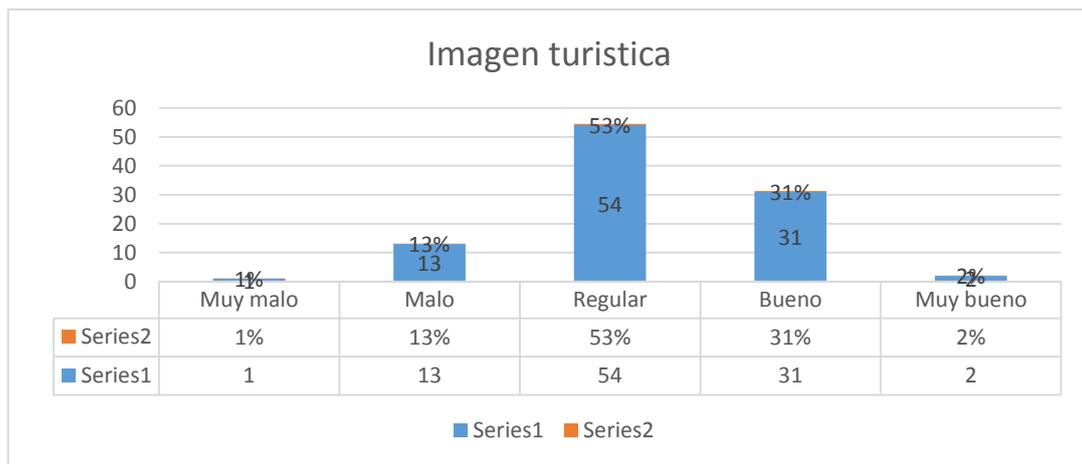


Gráfico 49. Imagen turística

Fuente: Por Jorge Vera, 2019

En cuanto al enunciado de información sobre las encuestas realizadas para la calidad de la imagen turística ante el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, el 1% manifiesta que es muy malo, el 13% manifiesta que es malo, el 53% manifiesta que es regular, el 31% manifiesta que es bueno y el 2% manifiesta que es muy bueno. Concluyendo que es aceptable la imagen turística que tienen los turistas con discapacidad física de la ciudad de Penipe.

4.4. Análisis, interpretación y discusión de resultados

Luego de haber presentado y analizado la información, obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos aplicados a la población conformada por las personas con discapacidad física, la sociedad civil y funcionarios de las distintas instituciones públicas y privadas, se procede a efectuar una síntesis para integrar los datos que revisten mayor importancia para la elaboración de conclusiones y recomendaciones, así como la prueba de hipótesis que respalda el proyecto de investigación.

La información recolectado de parte de las personas con discapacidad física y más notable mediante la investigación de campo en la variable de Responsabilidad Social en la matriz del cantón Penipe el género masculino se encuentra con un 51%, en los rangos de edad de 51 años en adelante con un 38%, estando mayormente solteros con un 37%, y teniendo un nivel de estudios de culminación de la secundaria con un 50%, de acuerdo al mejoramiento social posee un buen bienestar social en un 46%, al cual le acompañan otros porcentajes de relevancia como la generación de educación con valor en porcentaje aceptable de 44%, el caso no es diferente al mencionar que existe una buena población activa con un 41%, la actitud de involucramiento social en bueno con un 48%, en cuanto a la demostración solidaria de la sociedad es bueno con un 37%, siguiendo con el indicador económico la generación de empleo se encuentra en un 41% aceptable, al cual mantienen unos ingresos económicos aceptables en un 60%, también el desarrollo de actividades económicas en territorio es regular con un 64%, el de beneficios sociales económicos se encuentra aceptable en un 60%, de acuerdo a la inversión privada en la zona es aceptable en un 47%, en el caso del cumplimiento del gasto público para el desarrollo económico y social es aceptable con un 49%, por otra parte el indicador del cuidado ambiental en cuanto a las leyes en territorio se cumple en regularmente en un 60%, los portes públicos en conservación ambiental son aceptables en un 47%, la utilización de nuevas tecnologías ambientales están en un 49% de aceptabilidad, en cuanto a una actitud social de conservación ambiental posee la gente un 50% regular, la cual ha generado aceptablemente buenas prácticas ambientales en un 43% y ocasionando un interés regular en la sostenibilidad ambiental sobre el 39% para la ciudad de Penipe.

Por su parte la variable de Turismo Inclusivo de las encuestas realizadas a los pobladores y autoridades de las instituciones públicas y privadas el género que predomina es el femenino con un 52%, en los rangos de edad de 51 años en adelante con un 38%, estando mayormente casados con un 49%, y teniendo un nivel de estudios de culminación de la universidad con un 49%, dentro del indicador inclusión turística la infraestructura mantiene un aceptable 60%, con una disponibilidad de servicios inclusivos en un 60%, en cuanto a la utilización de las leyes en territorio en un 50% aceptable, mientras que la facilidad del transporte público es aceptable en un 35%, la cual mencionan un desarrollo de la oferta turística en un 40% regular, para lo cual el indicador de igualdad de oportunidades en cuanto a la inserción laboral se mantiene en un 55% aceptable, en el caso del derecho al tiempo de recreación-disfrute se encuentra en un 63% de regular, lo cual se mantiene una atención prioritaria para las personas con discapacidad física en un 43% aceptable, donde mencionan que existe una capacitación profesional en turismo inclusivo por las diferentes instituciones en un 47% aceptable, donde la participación social se encuentra regularmente en un 47%, por lo cual existe una aceptable igualdad de derecho en un 57%, para lo cual la visita de turistas en todo los meses del año es de un 63% aceptable, en cuanto al indicador de las actividades turísticas y sus facilidades para personas con discapacidad física es de un 58% aceptable, en lo cual la señalética en turismo inclusivo mencionan un 57% como regular, para el aumento de los negocios en turismo inclusivo se encuentra en un 61% aceptable, en cuanto a la calidad de la oferta turística se mantiene en un 53% como regular y mientras una imagen turística inclusiva en la ciudad de Penipe lo mencionan como regular en un 53%.

4.5. PRUEBAS DE HIPÓTESIS

4.5.1. Prueba Chi Cuadrado

Para confirmar la hipótesis de investigación general, se aplica la técnica de estatinos (barendamiento), procedemos a realizar la prueba Chi teniendo en consideración que las variables de investigación y sus dimensiones usan escala de Likert tanto en su variable responsabilidad social como en la variable turismo inclusivo obteniéndose los siguientes resultados:

4.5.2. Prueba Chi Cuadrado de las hipótesis específicas

4.5.2.1. Hipótesis específica 1

Para confirmar la hipótesis de investigación específica 1, se aplicó la técnica de estatinos (barendamiento), procedemos a realizar la prueba Chi teniendo en consideración que las variables de investigación y sus dimensiones usan escala de Likert obteniéndose los siguientes resultados:

1. Planteamiento de la hipótesis

H₀ El mejoramiento social no influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

H_a El mejoramiento social influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

2. Determinación de α

Nivel de significancia $\alpha=0,05$

3. Estadístico de prueba

Estadístico Chi Cuadrado

4. Lectura de P_valor

Cuadro 46.

Prueba de Chi Cuadrado-bienestar social

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,813 ^a	6	,252
Razón de verosimilitud	8,170	6	,226
Asociación lineal por lineal	,218	1	,640
N de casos válidos	68		

Fuente: IBM SPSS Statistics V.25

p_valor = 0,252

5. Decisión

Con un nivel de significancia mayor de 0,05 ($0,252 > 0,05$) aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis de investigación, concluyendo que el mejoramiento social no influye significativamente en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

4.5.2.2. Hipótesis específica 2

Para exponer la hipótesis específica 2, hemos considerado realizar la prueba Chi teniendo en consideración que las variables de investigación y sus dimensiones usan escala de Likert obteniéndose los siguientes resultados:

1. Planteamiento de la hipótesis

H₀ La contribución económica no influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

H_a La contribución económica influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

2. Determinación de α

Nivel de significancia $\alpha=0,05$

3. Estadístico de prueba

Estadístico Chi Cuadrado

4. Lectura de P_valor

Cuadro 47.

Prueba de Chi Cuadrado-contribución económica

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,220 ^a	4	,024
Razón de verosimilitud	10,078	4	,039
Asociación lineal por lineal	5,170	1	,023
N de casos válidos	68		

Fuente: IBM SPSS Statistics V.25

p_valor = 0,024

5. Decisión

Con un nivel de significancia menor de 0,05 ($0,024 < 0,05$) aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula, concluyendo que la contribución económica influye significativamente en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

4.5.2.3. Hipótesis específica 3

Para exponer la hipótesis específica 3, hemos considerado realizar la prueba Chi teniendo en consideración que las variables de investigación y sus dimensiones usan escala de Likert obteniéndose los siguientes resultados:

1. Planteamiento de la hipótesis

H₀ El cuidado medioambiental no influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

H_a El cuidado medioambiental influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

2. Determinación de α

Nivel de significancia $\alpha=0,05$

3. Estadístico de prueba

Estadístico Chi Cuadrado

4. Lectura de P_valor

Cuadro 48.

Prueba de Chi Cuadrado-respeto medioambiental

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,902 ^a	4	,141
Razón de verosimilitud	6,172	4	,187
Asociación lineal por lineal	2,871	1	,090
N de casos válidos	68		

Fuente: IBM SPSS Statistics V.25

p_valor = 0,141

5. Decisión

Con un nivel de significancia es mayor de 0,05 ($0,141 > 0,05$) aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis de investigación, concluyendo que el cuidado medioambiental no influyen significativamente en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

4.5.2.4. Hipótesis general

1. Planteamiento de la hipótesis

H₀ La responsabilidad social no influye significativamente en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

H_a La responsabilidad social influye significativamente en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

2. Determinación de α

Nivel de significancia $\alpha=0,05$

3. Estadístico de prueba

Estadístico Chi Cuadrado

4. Lectura de P_valor

Cuadro 49.

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,386 ^a	4	,015
Razón de verosimilitud	14,050	4	,007
Asociación lineal por lineal	1,254	1	,263
N de casos válidos	68		

Fuente: IBM SPSS Statistics V.25

p_valor = 0,015

5. Decisión

Con un nivel de significancia de $0,015 < 0,05$ aceptamos la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo a un nivel de significancia de 0,015, es decir; la responsabilidad social influye significativamente en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

4.6. Presentación de resultados

A continuación, se presentan, comentan, explican y discuten los resultados; por medio de la validación y confiabilidad de los instrumentos aplicando Alfa de Cronbach obtuvimos resultados significativos sirviendo para determinar y establecer que el instrumento de medición es aceptable. Posteriormente se aplicó las encuestas a una población total de 169 personas dando como resultados la existencia de una responsabilidad social pero más no de su mejoramiento, la ciudadanía desconocen de esta responsabilidad así como la articulación del mejoramiento social, contribución económica y cuidado medioambiental de los cuales ellos estarían ligados al desarrollo turístico inclusivo en la matriz del cantón Penipe. En cuanto al turismo inclusivo se encuentran falencias que presentan rasgos sociales, estructurales y turísticos que deben desarrollarse mediante un manual inclusivo como alternativa de desarrollo social en la ciudad de Penipe.

Se estableció influencias entre variables por medio de prueba de hipótesis presentada en este capítulo a través de la técnica de estatinos (barenamiento) obtuvimos el valor de Chi cuadrado presenciando valores acordes a los establecidos para luego ser utilizados en la prueba de hipótesis general y específicas, aceptando la hipótesis general el cual presenta que la responsabilidad social influye significativamente en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo y rechazando la hipótesis nula, para comprobar y defender Chi cuadrado se procedió a calcular coeficiente de contingencia V de Cramer representando una relación significativa.

Para las hipótesis específicas se utilizó el mismo método presentando como resultados que la hipótesis específica 1 acepta la hipótesis nula y rechaza la alternativa, mientras que la hipótesis específica 2 acepta la hipótesis alternativa y rechaza la nula y en el caso de la hipótesis específica 3 acepta la hipótesis nula y rechaza la alternativa, las cuales manifiesta que el mejoramiento social y el respeto medioambiental no influyen significativamente con el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo y la contribución económica influye significativamente con el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

Cuadro 50.

Resultados hipótesis

HIPÓTESIS	CRUZADOS	INTERPRETACIÓN
Hipótesis general	Responsabilidad social y turismo inclusivo	Significancia $0.015 < 0.05$ La responsabilidad social influye significativamente en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.
Hipótesis específica 1	Mejoramiento social y turismo inclusivo	Significancia $0.252 > 0.05$ el mejoramiento social no influye significativamente en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.
Hipótesis específica 2	Contribución económica y turismo inclusivo	Significancia $0.024 < 0.05$ la contribución económica influye significativamente en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.
Hipótesis específica 3	Respeto medioambiental y turismo inclusivo	Significancia $0.141 > 0.05$ el cuidado medioambiental no influyen significativamente en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

Elaborado por: Jorge Vera

4.7. CONCLUSIONES

- Se concluye que la responsabilidad social si influye con el turismo inclusivo ya que significativamente la responsabilidad social busca el mejoramiento de la sociedad en ámbitos de salud, educación, economía y medioambiente, mediante indicadores de bienestar social, generación de empleo e interés de una sostenibilidad ambiental adecuado como también la participación de actividades turísticas inclusivas y de esta manera exista una demostración solidaria hacia a las personas con discapacidad física.
- La contribución económica influye con el turismo inclusivo ya que significativamente la generación de empleo y aportes de la inversión privada en la zona dinamizaran el desarrollo de actividades turísticas inclusivas, la cual de esta manera obtendrán beneficios económicos tanto en el sector privado como el público.
- El cuidado medioambiental no influye con el turismo inclusivo ya que significativamente es una prioridad de la sociedad y las instituciones públicas y privadas en respetar las leyes que rigen la preservación de la naturaleza así como también aportar con nuevas tecnologías e iniciativas personales para el adecuado interés en sostenibilidad ambiental.

4.8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda proponer un manual inclusivo como alternativa de desarrollo social en la ciudad de Penipe socialmente responsables que produzca diferencias campos competitivos para cumplir con los objetivos planteados por la responsabilidad social, y deberá poseer un comité responsable en cuestiones éticas que permitan lidiar con inconvenientes relacionados con los principales actores públicos y privados y de esta manera optar por un turismo inclusivo que satisfaga las necesidades de la sociedad y el turista.
- Se recomienda que un factor dinamizador es la economía por lo que la sociedad y las empresas turísticas deben apostar a la innovación en nuevas alternativas turísticas de turismo inclusivo que será una ventaja competitiva con valor agregado, que se diferencie de sus competidores, posicionándose en el mercado como un referente y promotor del bien social.
- Se recomienda tanto a las instituciones públicas y privadas así como también la sociedad deben ser los principales promotores de proyectos innovadores y buenas prácticas ambientales y de esta manera fomentar una cultura solidaria con el medioambiente que permita resolver problemas actuales, mejorando las actividades y acciones empresariales, con miras a un bienestar social y calidad de vida.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

5.1 Tema de la propuesta

Manual de turismo inclusivo como alternativa de desarrollo social para la ciudad de Penipe.

5.1.1 Introducción

La Constitución de la República del Ecuador en su sección sexta: Personas con discapacidad, en su art. 47 señala que el Estado garantizará políticas de prevención para las personas con discapacidad.

La Constitución de la República del Ecuador en su art. 48 menciona medidas que el Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad.

La Ley Orgánica de Discapacidades en su art. 44 determina que el Ministerio de turismo en coordinación con los GAD, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas.

La Organización Mundial del Turismo dentro del Código Ético Mundial para el Turismo, en el art. 7 expresa que el derecho al turismo constituye un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta y a esta actividad no se le pondrá ningún tipo de obstáculo o barrera.

La razón principal por la cual se ha considerado importante realizar esta investigación con la alternativa propositiva para promover la inclusión turística e implantar una nueva visión del turismo con enfoque social.

La ejecución de la presente propuesta beneficiará en primera instancia a las personas con discapacidad física, a los prestadores de servicios turísticos en las categorías de alimentos y bebidas, alojamiento, y recreación con instalaciones adaptadas para la accesibilidad.

Es innovadora ya que los proyectos que se establezcan tendrán la particularidad de promocionar servicios turísticos disponibles para las personas con discapacidad física, este factor es una de las principales características del turismo inclusivo, y trata

de poner al turismo al alcance de la mayor parte de personas que quieran realizar actividades turísticas.

La propuesta planteada es de impacto positivo, pues a través de los proyectos se permite romper los paradigmas con respecto a la supuesta limitación que una persona con discapacidad física tiene para desarrollar su vida íntegra y armoniosamente; se busca una actitud más consiente por parte de la población frente a la inserción social. Este aporte puede posicionar en la ciudad de Penipe como la primera a nivel nacional que proteja el bienestar y la integridad de los grupos más necesitados a través de la actividad turística.

La factibilidad se ve reflejada en la aceptación de las personas con discapacidad física y la oferta turística, y al mismo tiempo en el respaldo por parte de los organismos públicos, privados y la sociedad de la ciudad de Penipe.

5.2 Objetivos

5.2.1 Objetivo general:

Elaborar un manual de turismo inclusivo como alternativa de desarrollo social para la ciudad de Penipe.

5.2.2 Objetivos específicos:

- Diseñar modelos de accesibilidad en instalaciones físicas en la ciudad de Penipe.
- Diseñar procedimientos de servicios a turistas con discapacidad física.
- Diseñar programas de turismo inclusivo.

5.3 Descripción de la propuesta

La investigación realizada en la ciudad de Penipe y a sus prestadores de servicios turísticos sirvió para encontrar las necesidades que estas tienen de mejorar las facilidades y calidad de servicio, por tal razón se procedió realizar un Manual de Accesibilidad para turistas con discapacidad física. Para este paso se analiza a todos los

participantes, los diversos temas a tratar, de mayor necesidad según los datos obtenidos de las encuestas.

El estudio diagnóstico que no poseen el conocimiento necesario para la atención y servicio que se debe prestar a un turista con alguna discapacidad física, por lo que este manual de accesibilidad en sí proporcionará los pasos necesarios y básicos para los prestadores de servicios de turísticos principalmente dentro de sus instalaciones físicas como también en lo que se refiere a la atención adecuada que el personal debería tener muy en cuenta al momento de tratar con el segmento de personas con discapacidad física.

5.4 Diseños de accesibilidad

Los diseños de accesibilidad servirán para entornos físicos que beneficiaran a personas con capacidades especiales procurando el poco esfuerzo físico, igualdad de uso y con medidas apropiadas para su fácil movilidad en el espacio físico.



Gráfico 50. Modelos de accesibilidad
Elaborado por: Jorge Vera

Estacionamiento



Gráfico 51. Estacionamiento

Elaborado por: Jorge Vera

Es recomendable que, cuando menos, uno de cada veinticinco espacios de estacionamiento sean para personas con discapacidad.

El trayecto entre las zonas de estacionamiento para personas con discapacidad y los accesos, deberá estar libre de obstáculos.

- 1) Cajón de estacionamiento para personas con discapacidad de 3.8 por 5.0 m.
- 2) Franja de circulación señalizada.
- 3) Pavimentos antiderrapantes.
- 4) Rampa con pendiente máxima del 6%.
- 5) Señales de poste.
- 6) Señalización en piso.
- 7) Topes para vehículos.

5.5 Ingresos

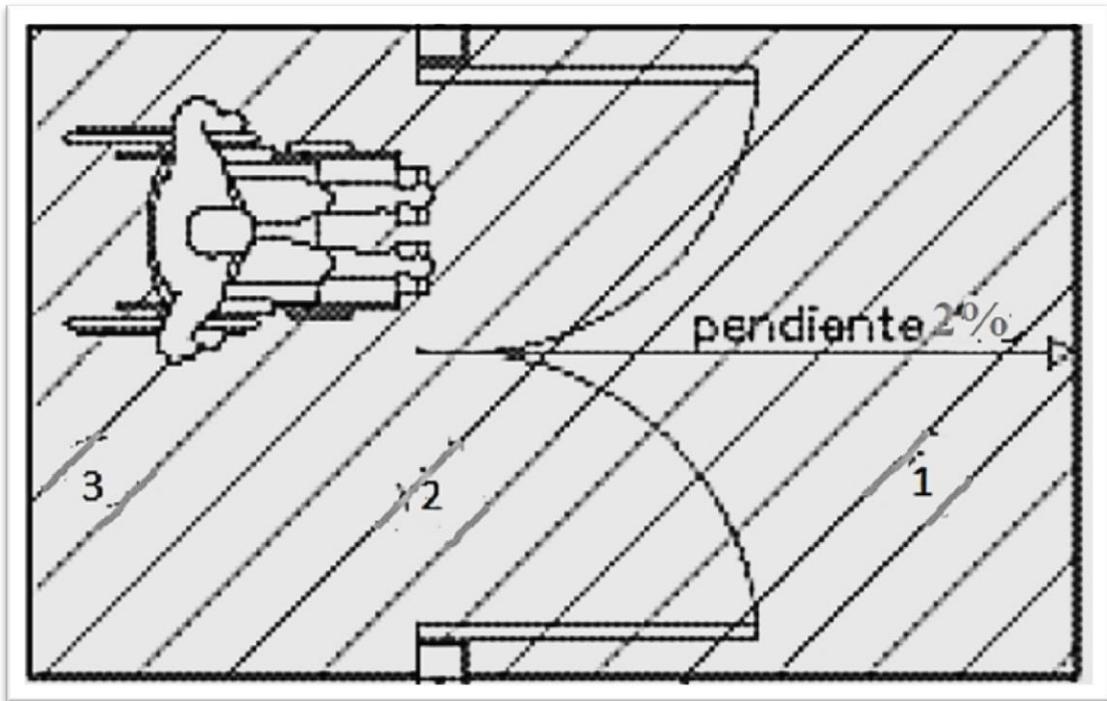


Gráfico 52. Ingresos

Elaborado por: Jorge Vera

Las entradas deberán estar señalizadas y tener un claro libre mínimo de 0.9 m.

Las entradas deberán tener áreas de aproximaciones libres de obstáculos, señalizadas con cambios de textura en el piso.

Se deberán evitar escalones y sardineles bajo las entradas.

- 1) Exterior con pendiente de 2 grados.
- 2) Entrada.
- 3) Área de aproximación libre de obstáculos.

5.6 Puertas

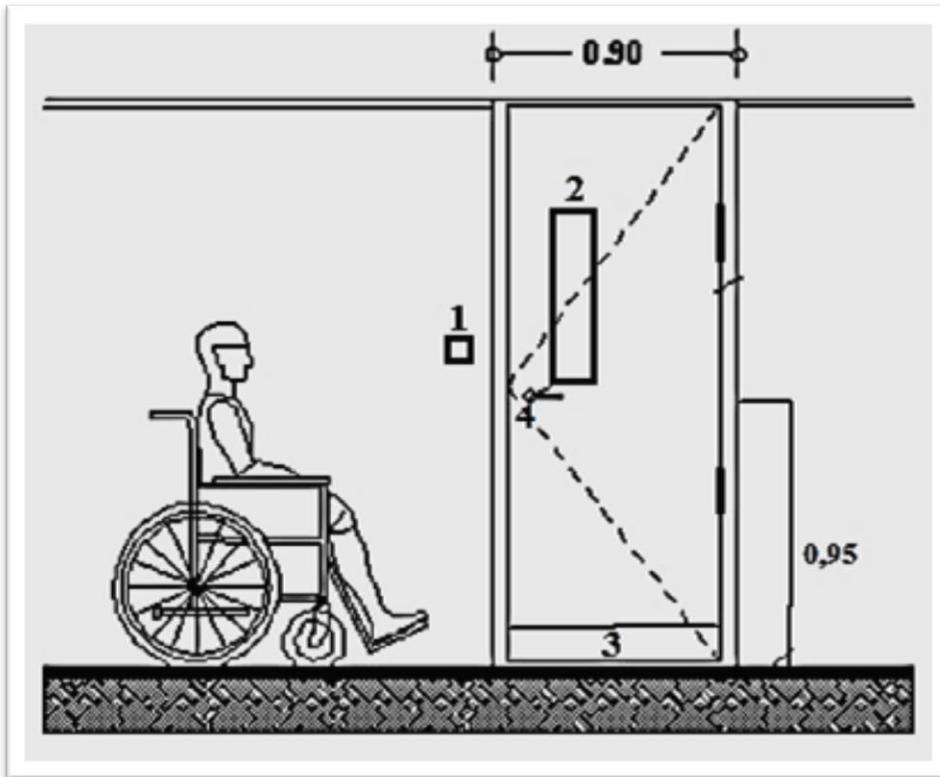


Gráfico 53. Puertas

Elaborado por: Jorge Vera

Todas las puertas deberán tener un claro libre mínimo de 0.9 m.

Todas las puertas deberán ser de fácil operación y las manijas serán preferentemente de palanca o barra.

Los marcos de las puertas deberán evitar tener aristas vivas y ser de color contrastante con las paredes.

- 1) Timbre o señalización en sistema braille.
- 2) Mirilla.
- 3) Zoclo de protección.
- 4) Manija de palanca.

5.7 Recepción

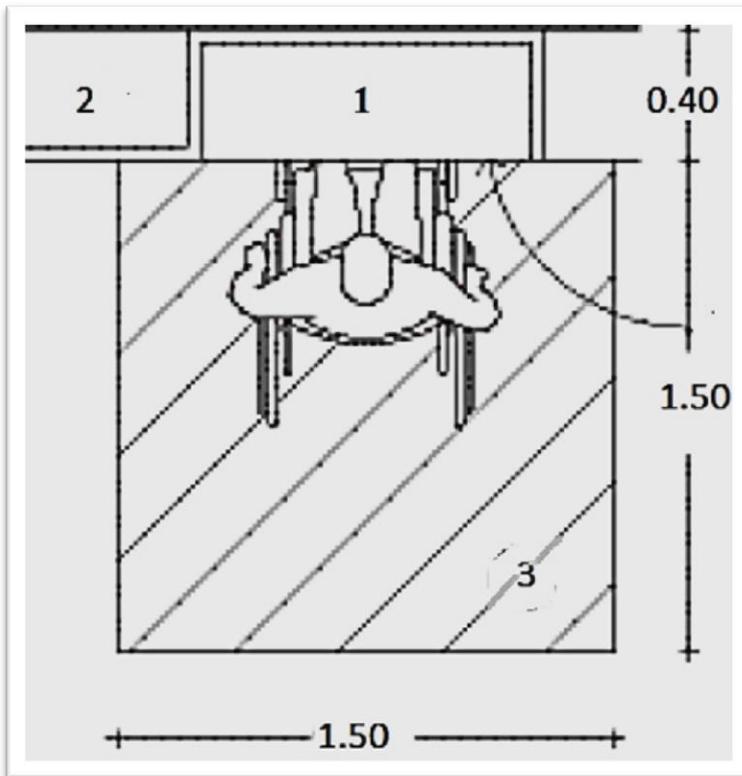


Gráfico 54. Recepción
Elaborado por: Jorge Vera

Los mostradores y taquillas deberán contar con un área adecuada para su uso por personas en silla de ruedas.

El área adecuada deberá permitir la aproximación en silla de ruedas, sin la obstrucción de faldones bajos.

- 1) Mostrador con altura de 0.73 a 0.78 m.
- 2) Señalización especializada.
- 3) Área de aproximación, libre de obstáculos.

5.8 Escaleras

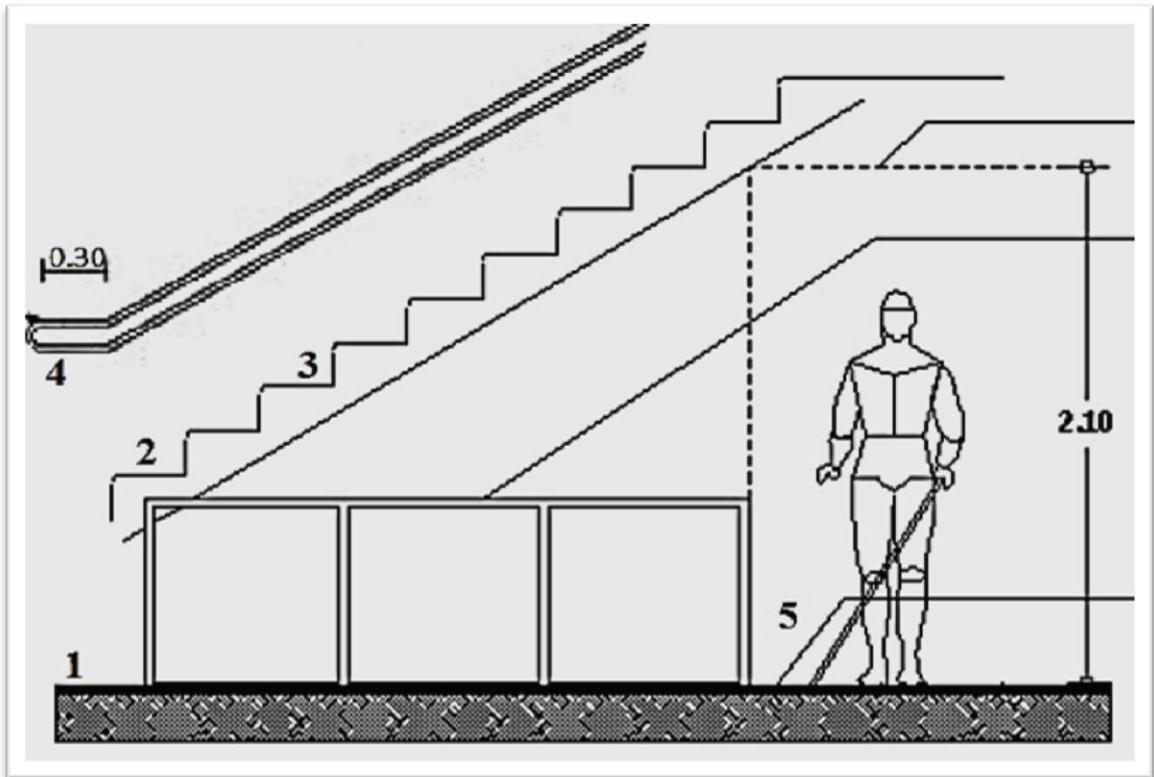


Gráfico 55. Escaleras
Elaborado por: Jorge Vera

Las escaleras no deberán ser la única opción para transitar entre desniveles.

Los escalones deberán ser firmes y antiderrapantes.

Los escalones no deberán presentar aristas vivas, ni narices sobresalientes, éstas deberán ser con arista redondeada.

- 1) Área de aproximación de 0.75 m mínimo, con cambio de textura en el piso.
- 2) Arista redondeada y antiderrapantes.
- 3) Huella contrastante con la arista.
- 4) Pasamanos a 0.75 y 0.9 m de altura, con proyección de 0.3 m mínimo en cada extremo.
- 5) Barrera en la proyección de 1.9 m de altura.

5.9 Ascensores

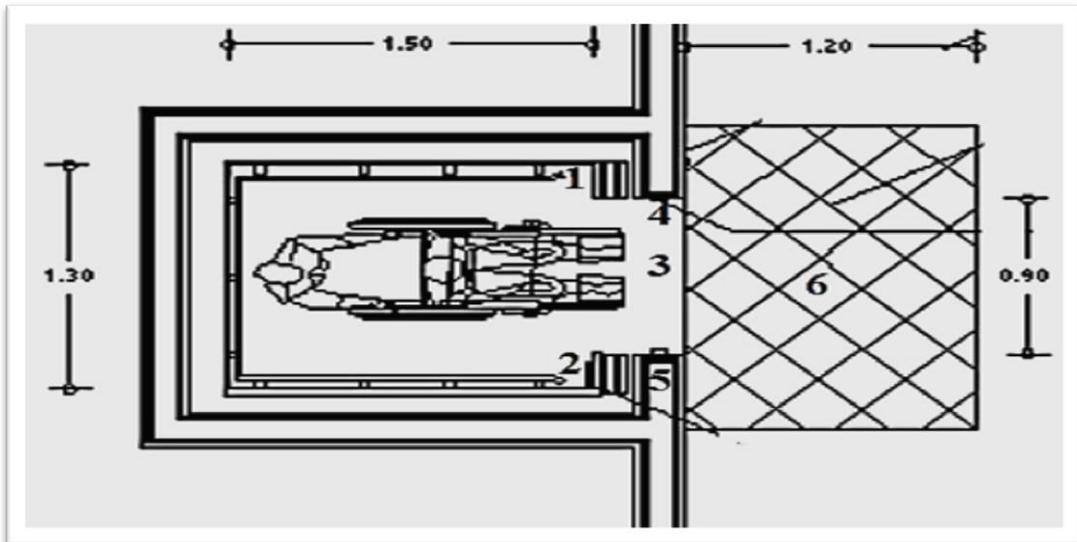


Gráfico 56. Ascensores
Elaborado por: Jorge Vera

Los elevadores y el recorrido hacia ellos, deberán estar señalizados. Los controles deberán estar indicados en alto relieve y braille a 1.2 m de altura.

La cabina deberá parar al nivel exacto de cada piso. La señal de parada deberá ser sonora y visual.

Los elevadores deberán contar con alarmas sonoras y visuales.

El piso de la cabina deberá ser antiderrapantes. Los acabados de la cabina deberán ser incombustibles y resistentes, sin tener aristas vivas.

- 1) Barras de apoyo interiores.
- 2) Controles y alarmas.
- 3) Parada a nivel exacto de piso.
- 4) Puerta con claro libre mínimo de 0.9 m.
- 5) Ojo electrónico a 20 cm de altura.
- 6) Área de aproximación libre de obstáculos.

5.10 Módulos de atención al público

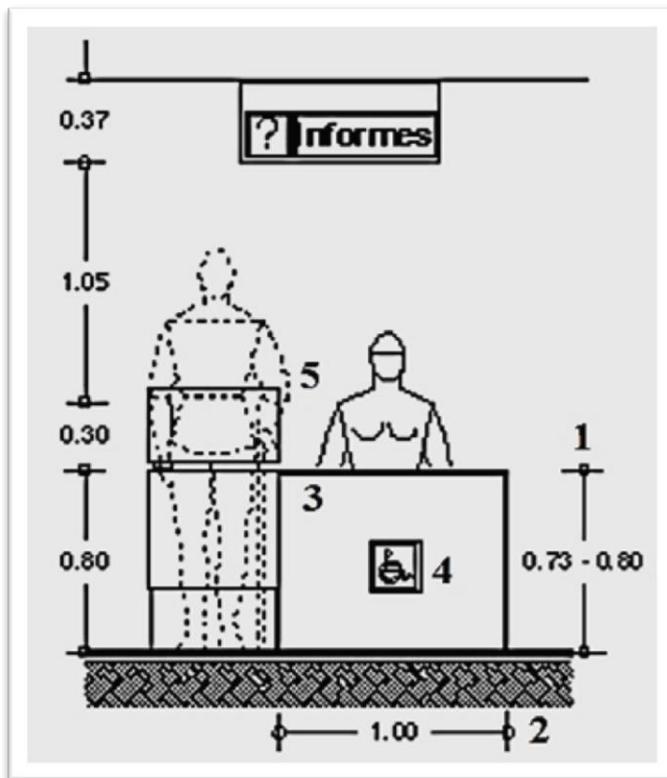


Gráfico 57. Módulos de atención al público
Elaborado por: Jorge Vera

Los módulos de atención al público deberán contar con un área adecuada para su uso por personas en silla de ruedas, sin la obstrucción de faldones bajos, con remetimiento para sillas de ruedas, la altura de los mostradores será de 0.73 a 0.80 m. libres y deberán de contar con el símbolo internacional de las personas con discapacidad al frente del mismo.

- 1) Altura del mostrador para atención al público.
- 2) Ancho del modular para ingreso de las personas uso de silla de ruedas.
- 3) Modular.
- 4) Símbolo para personas con uso de silla de ruedas.
- 5) Altura de mostrador o atención al cliente que usa silla de ruedas.

5.11 Cabinas telefónicas

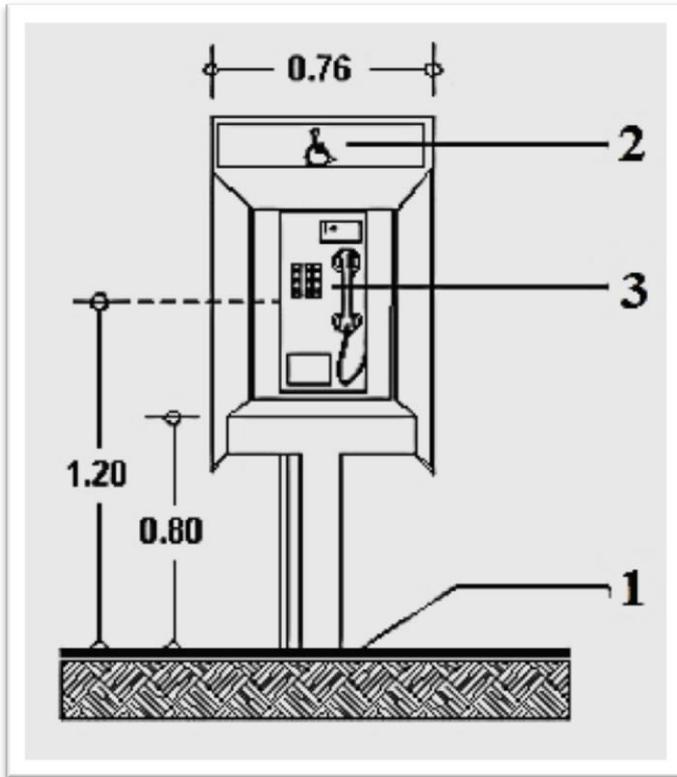


Gráfico 58. Cabina telefónica
Elaborado por: Jorge Vera

Por lo menos, un teléfono en cada agrupamiento, será instalado a una altura de 0.80 m.

Es recomendable que el discado o teclado del teléfono cuente con sistema braille.

- 1) Área de aproximación libre de obstáculos y con cambio de textura en el piso.
- 2) Señalización.
- 3) Teléfono a una altura de 1,20m para uso de las personas con uso de silla de ruedas.

5.12 Oficinas

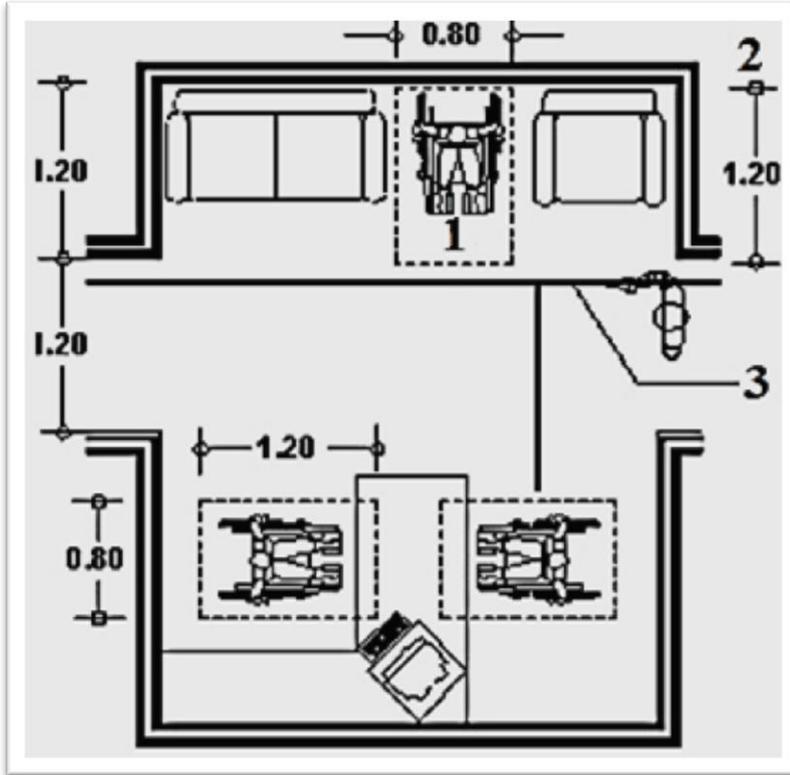


Gráfico 59. Oficinas
Elaborado por: Jorge Vera

En áreas de trabajo para personas con discapacidad, se pueden evitar las tiras táctiles utilizando cambios de textura en los pisos, para indicar el recorrido.

- 1) Ancho del espacio necesario para la sala de espera.
- 2) Largo del espacio necesario para la sala de espera.
- 3) Cambio de textura como guía para personas ciegas.

5.13 Área de trabajo

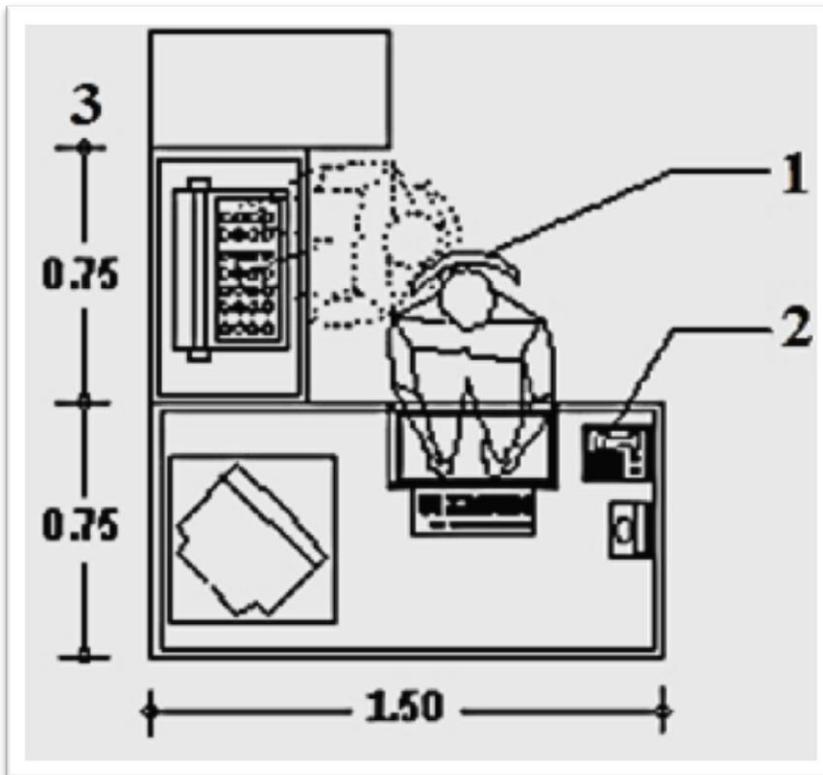


Gráfico 60. Área de trabajo
Elaborado por: Jorge Vera

En los espacios de trabajo deben tener movilidad necesaria para moverse de un lado a otro y sin obstáculos que interfieran con su labor diaria.

- 1) Silla de ruedas giratorias y palanca graduadora con una altura de 0,35 a 0,50m.
- 2) Escritorio con mediciones aproximadas a 1,50m.
- 3) Escritorio con un ancho aproximado de 0,75m.

5.14 Baños

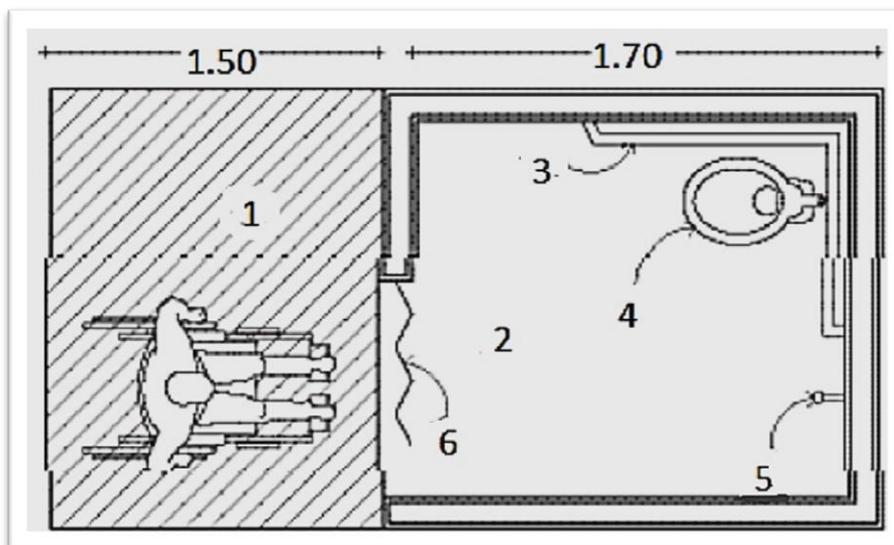


Gráfico 61. Baños
Elaborado por: Jorge Vera

En todos los inmuebles deberán existir baños adecuados para su uso por personas con discapacidad, localizados en lugares accesibles.

Los baños adecuados y las rutas de acceso a los mismos, deberán estar señalizados.

Es recomendable instalar alarmas visuales y sonoras dentro de los baños.

- 1) Área de aproximación libre de obstáculos.
- 2) Gabinete de 1.7 por 1.7 m.
- 3) Barras de apoyo a 0.8 m de altura.
- 4) Inodoro con altura de 0.45 a 0.50 m.
- 5) Gancho a 1m de altura.
- 6) Puerta plegable o con abatimiento exterior, con claro libre mínimo de 0.9 m.

5.15 Habitaciones

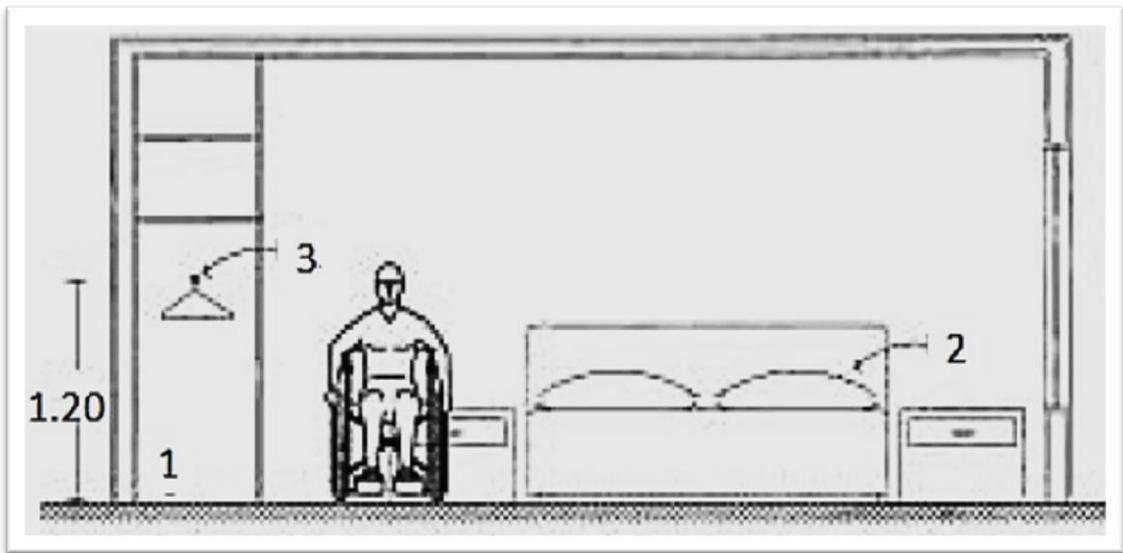


Gráfico 62. Habitaciones
Elaborado por: Jorge Vera

Las habitaciones accesibles se deberán localizar en planta baja o próxima a elevadores y áreas de resguardo.

Las rutas hacia las habitaciones para personas con discapacidad, deberán ser accesibles y estar señalizadas.

Es recomendable la instalación de alarmas sonoras y visuales en las habitaciones y baños para personas con discapacidad.

- 1) Puerta de 0.9 m de claro libre mínimo.
- 2) Cama a 0.51m del suelo.
- 3) Armario o ropero con alturas de uso no mayores a 1.2 m.

5.16 Restaurante

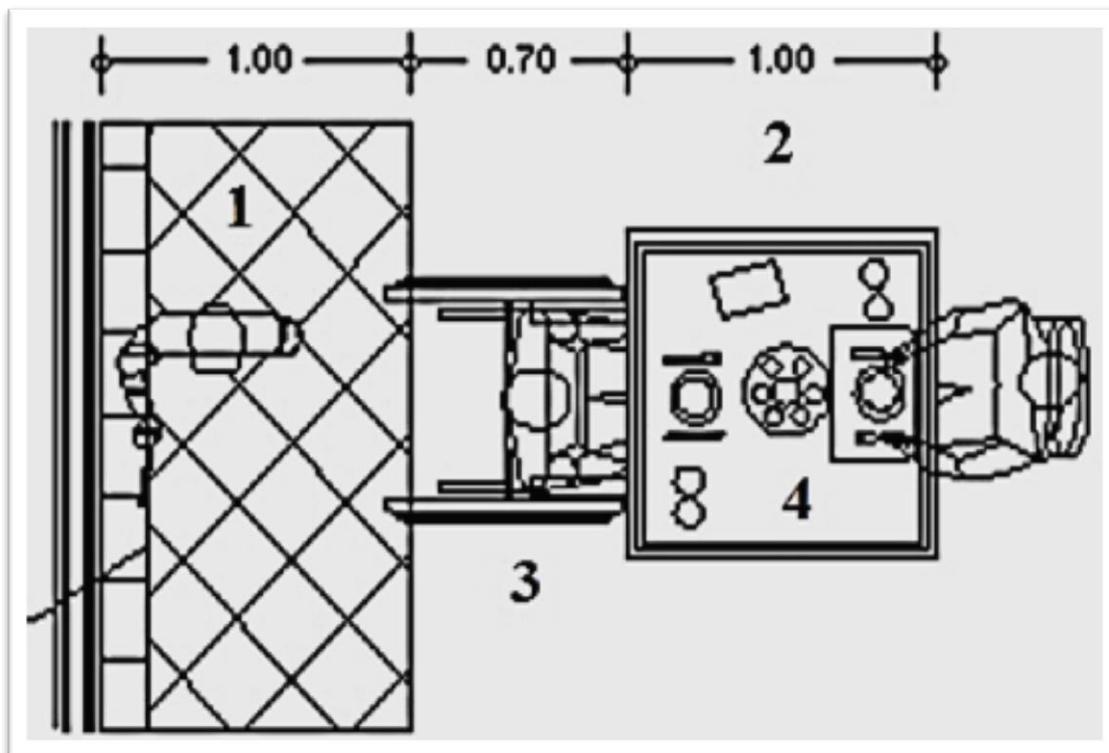


Gráfico 63. Restaurante
Elaborado por: Jorge Vera

En los espacios para restaurantes se recomienda la instalación de alarmas visuales y sonoras.

Las barras de servicio deberán tener la altura adecuada para su uso por personas en silla de ruedas.

- 1) Área de circulación principal de 1,00 m.
- 2) Área de circulación secundaria de 0,90 m.
- 3) Espacio de aproximación de 0,70 m.
- 4) Mesa con altura libre de 0,76 m.

5.17 Auditorios

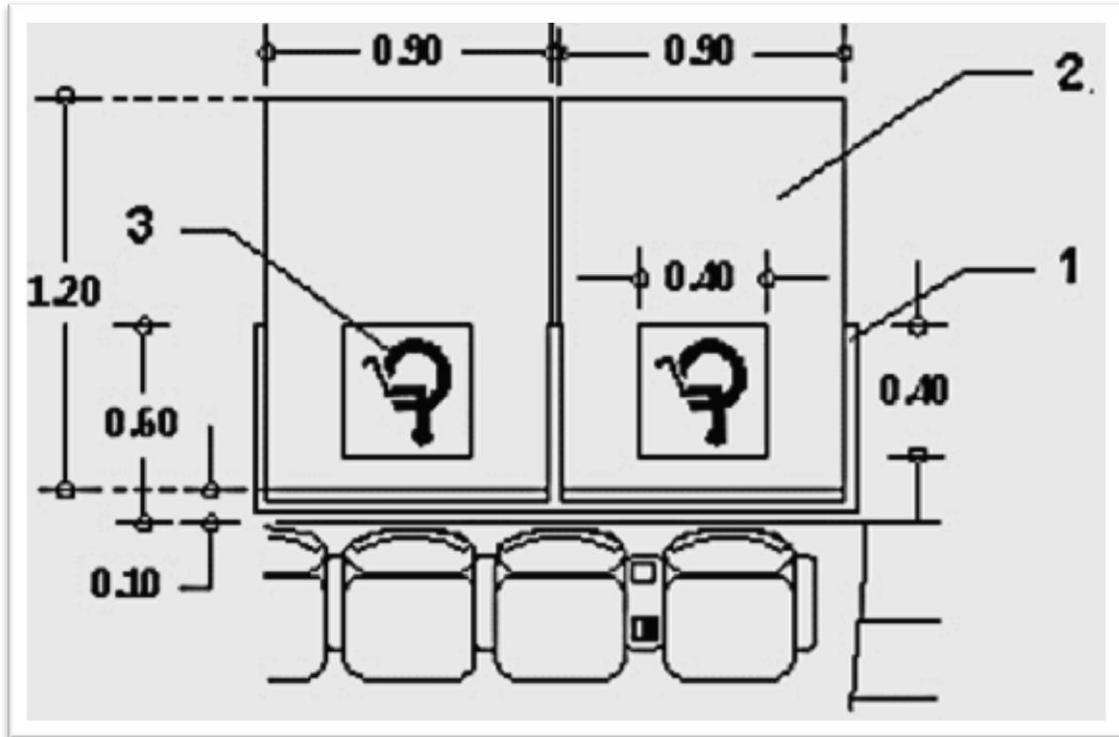


Gráfico 64. Auditorios
Elaborado por: Jorge Vera

En todos los auditorios, deberán existir lugares sin butaca fija para su posible ocupación por personas en silla de ruedas.

Los lugares para personas en silla de ruedas se localizarán de dos en dos, pero sin aislarse de las butacas generales para permitir acompañantes, próximos a los accesos y salidas de emergencia, no deberán obstaculizar las circulaciones, los recorridos hacia ellos deberán estar libres de obstáculos, señalizados y sin escalones.

- 1) Barandal de tubo de acero inoxidable, acero cromado o de aluminio de 32 mm. de diámetro, calibre 16, al frente y a los lados del lugar reservado para las personas con discapacidad.
- 2) Lugar delimitado con franja amarilla o con cambio de pavimento.
- 3) Simbología pintada en el pavimento de 40 x 40 cm.

Rampas

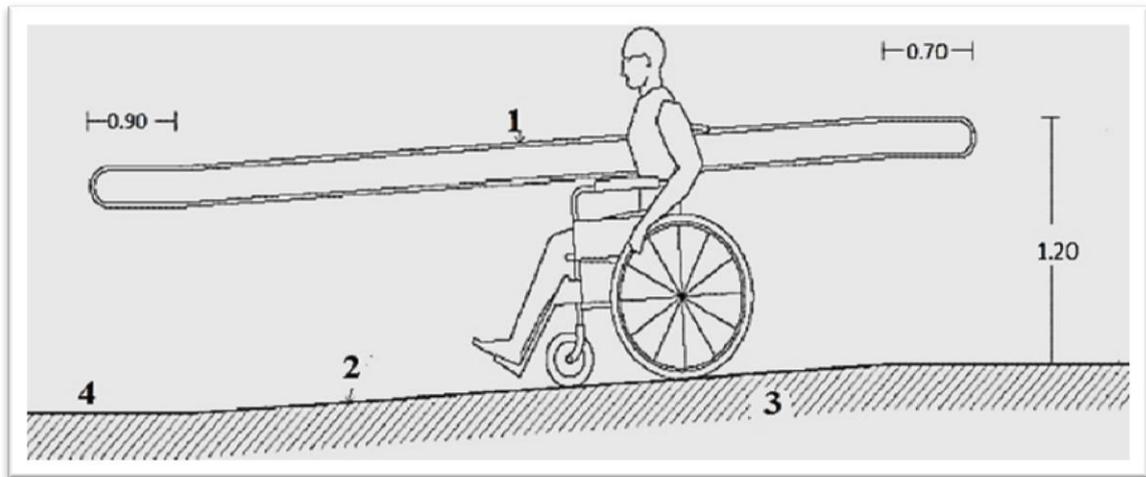


Gráfico 65. Rampas
Elaborado por: Jorge Vera

- 1) La rampa llevará unos pasamanos dobles a ambos lados de una altura de 0.70m y 0.90m respectivamente con un diseño anatómico que permite adaptar la mano a la forma de la misma.
- 2) Suelo antiderrapantes.
- 3) La rampa dispondrá de una protección lateral a ambos lados de 5cm de altura como mínimo para evitar que las ruedas delanteras de la silla se desvíen de su dirección normal.
- 4) Al final de la rampa, habrá un espacio libre de maniobra en la puerta del hotel de 1.5m x 2m si esta abre al exterior y 1.2m x 1.6 si abre al interior.

5.18 Procedimientos de servicios para turismo inclusivo

Es imprescindible que las personas con capacitación tengan la instrucción profesional en la atención al cliente, una atención que precisa que el profesional sea capaz de ver la diversidad en cada uno de los turistas. Los profesionales deben ser conscientes de que esa diversidad o aquello que hace diferente en sus capacidades a cada persona, puede no ser visible, de hecho será invisible en numerosas ocasiones.

Estamos refiriéndonos a todos aquellos turistas, incluidos aquellos con distintas capacidades especiales que varían dependiendo de múltiples factores y deben ser tenidas en cuenta a la hora de atender a los turistas.

Es importante involucrar a toda la sociedad que preste servicios turísticos, en este sentido, resulta interesante que desde las instituciones se apoye con cursos de formación al objeto de difundir la cultura del respeto a la diferencia, la no discriminación y la accesibilidad entre sus profesionales ya que conviene incorporar la accesibilidad como un elemento más de la gestión.

Cualquier persona capacitada será un comodín a la hora de enfocarse a la atención al turista en procesos de servicio a ellos y conocer las necesidades que pudieran tener en función de las posibles necesidades que requieran a la hora de disfrutar de las actividades turísticas en el destino.

Para ello, resulta imprescindible recordar las normas elementales de atención a clientes, éstas a las que tan habituados están los profesionales de este sector:

- Demostrar actitudes positivas y ser naturales en el trato.
- Dirigirse siempre al turista tenga la discapacidad física y no a sus acompañantes.
- Mantener la tranquilidad teniendo en cuenta que es el cliente quien requiere el servicio y necesita del profesional.
- Mirar a los ojos a los clientes para transmitir confianza y para captar si se está siendo comprendido por él.

Además, si el profesional detecta que su cliente tiene alguna discapacidad debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones básicas:

- Se debe preguntar si quiere utilizar una silla de ruedas.
- En compañía de una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, debemos ajustar nuestro paso al suyo.
- No apresurar a la persona con limitaciones en la movilidad y evitarle posibles empujones.
- Preguntar a la persona, si necesita ayuda.
- Ayudarla en caso de transporte de objetos o paquetes.
- Procurar no separarlas de sus muletas, bastones u otras ayudas técnicas.
- Para hablar con una persona que está en sillas de ruedas, procuraremos hacerlo a su misma altura, si es posible sentados.

- Cuando nos queramos dirigir a una persona en silla de ruedas, lo haremos directamente a ella, no a su acompañante. Si se está en grupo, no debemos hablar con el resto de personas fuera de su campo visual.
- No debemos apoyarnos en la silla de ruedas ya que forma parte del espacio personal de la persona.
- Debemos preguntarle si necesita ayuda antes de empujar la silla de ruedas.
- Debemos advertir con anterioridad de la maniobra que se va a realizar. No empujar la silla demasiado deprisa ni girarla con brusquedad.
- Al parar la silla debemos colocarla correctamente, bloqueando los frenos.
- En terreno desigual se debe inclinar la silla sobre las ruedas traseras, hacia atrás, para subir un escalón.
- Si hay que realizar una transferencia de la persona en silla de ruedas, debemos frenar la silla y retirar o abatir los reposapiés y reposabrazos.

4.17 Programas, proyectos y actividades de turismo inclusivo

Una vez analizadas las variables de responsabilidad social y su influencia en el turismo inclusivo, se priorizo y se identificaron tres programas y seis proyectos requeridos para el cumplimiento de dichos objetivos.

4.18 Programas inclusivos

Cuadro 51.

Programas inclusivos

Programa de capacitación turismo inclusivo	Programa de gestión en turismo inclusivo	Programa de marketing y promoción de turismo inclusivo
Capacitación en turismo inclusivo.	Mejoramiento de accesibilidad.	Sostenibilidad ambiental.
Capacitación al sector turístico en procesos de atención a las personas con discapacidad física.	Diseño de construcciones alternativas ambientales.	Promoción accesible.

Elaborado por: Jorge Vera

4.19 Programa de capacitación

Cuadro 52.

Proyecto: Capacitación en turismo inclusivo

NOMBRE DEL PROYECTO: Capacitación en turismo inclusivo			
OBJETIVO: Impulsar el desarrollo del sector turístico y conocimiento acerca del derecho de personas con discapacidad física y su disfrute de actividades turísticas sin restricción alguna.			
DESCRIPCIÓN: mediante las capacitaciones se fortalecerá al sector turístico en nuevas alternativas de turismo como lo es para las personas con discapacidad física, con miras a un territorio sin barreras.			
PLAZO DE EJECUCIÓN: 5 años, a largo plazo			
COMPONENTES	BENEFICIARIOS	FUENTES DE VERIFICACIÓN	INVOLUCRADOS
Socialización Talleres teóricos – prácticos	Población Personas con capacidades especiales Sector público y privado	Fotografías Listado de asistencia	GADM de Penipe Ministerio de Turismo Universidades
TOTAL PRESUPUESTADO: \$1.000,00 dólares			
SEGUIMIENTO Y MONITOREO			
Responsabilidad: GADM de Penipe Ministerio de Turismo		Herramientas: Encuestas de evaluación para capacitador Registro de asistentes Materia Prima	

Elaborado por: Jorge Vera

Cuadro 53.

Proyecto: Capacitación al sector turístico en procesos de atención a las personas con discapacidad física

NOMBRE DEL PROYECTO: Capacitación al sector turístico en procesos de atención a las personas con discapacidad física			
OBJETIVO: Capacitar al sector turístico en procesos de atención a las personas con discapacidad física			
DESCRIPCIÓN: mediante las capacitaciones se incrementara al sector turístico en buenas prácticas de atención y servicio adecuado y necesario para las personas con discapacidad física.			
PLAZO DE EJECUCIÓN: 3 años, a largo plazo			
COMPONENTES	BENEFICIARIOS	FUENTES DE VERIFICACIÓN	INVOLUCRADOS
Socialización Talleres teóricos – prácticos	Sector turístico	Fotografías Listado de asistencia	GADM de Penipe Ministerio de Turismo Universidades
TOTAL PRESUPUESTADO: \$1.000,00 dólares			
SEGUIMIENTO Y MONITOREO			
Responsabilidad: GADM de Penipe Ministerio de Turismo		Herramientas: Encuestas de evaluación para capacitador Registro de asistentes Materia Prima	

Elaborado por: Jorge Vera

4.20 Programa de gestión en turismo inclusivo

Cuadro 54.

Proyecto: Mejoramiento de accesibilidad

NOMBRE DEL PROYECTO: Mejoramiento de accesibilidad			
OBJETIVO: Crear un manual que permita fomentar el turismo inclusivo, brindando servicios de calidad y permitiendo el disfrute de actividades turísticas a las personas con discapacidad física.			
DESCRIPCIÓN: el manual permitirá ser una guía básica para los establecimientos que brindan servicios turísticos y mejoren sus facilidades a los turistas con discapacidad física.			
PLAZO DE EJECUCIÓN: 5 años, a largo plazo			
COMPONENTES	BENEFICIARIOS	FUENTES DE VERIFICACIÓN	INVOLUCRADOS
Manual Guías accesibles	Establecimientos turísticos	Fotografías Informes	GADM de Penipe Ministerio de Turismo Universidades
TOTAL PRESUPUESTADO: \$800,00 dólares			
SEGUIMIENTO Y MONITOREO			
Responsabilidad: GADM de Penipe Ministerio de Turismo		Herramientas: Manual Guía de accesibilidad	

Elaborado por: Jorge Vera

Cuadro 55.

Proyecto: Diseño de construcciones alternativas ambientales

NOMBRE DEL PROYECTO: Diseño de construcciones alternativas ambientales.			
OBJETIVO: Diseñar nuevas construcciones alternativas ambientales con estándares de accesibilidad.			
DESCRIPCIÓN: el diseño de construcciones con material reciclable ayudara tanto al medio ambiente como a las construcciones de accesibilidad para las personas con discapacidad física.			
PLAZO DE EJECUCIÓN: 5 años, a largo plazo			
COMPONENTES	BENEFICIARIOS	FUENTES DE VERIFICACIÓN	INVOLUCRADOS
Diseños accesibles	Establecimientos turísticos	Fotografías	GADM de Penipe
Guías accesibles	Espacios públicos	Informes técnicos	Ministerio de Turismo
Material reciclable			Universidades
TOTAL PRESUPUESTADO: \$10.000,00 dólares			
SEGUIMIENTO Y MONITOREO			
Responsabilidad: GADM de Penipe		Herramientas: Material reciclable Diseños estandarizados de accesibilidad	

Elaborado por: Jorge Vera

4.21 Programa de Marketing y promoción de turismo inclusivo

Cuadro 56.

Proyecto: Sostenibilidad ambiental

NOMBRE DEL PROYECTO: Proyecto Sostenibilidad ambiental.			
OBJETIVO: Implementar programas de capacitación impulsando el uso de nuevas tecnologías para el cuidado del medio ambiente y disfrute de actividades turísticas.			
DESCRIPCIÓN: el uso de nuevas tecnologías para el cuidado del medio ambiente ayudara a la preservación de generaciones futuras y la realización de actividades al aire libre.			
PLAZO DE EJECUCIÓN: 4 años, a largo plazo			
COMPONENTES	BENEFICIARIOS	FUENTES DE VERIFICACIÓN	INVOLUCRADOS
Capacitación Socialización Leyes	Establecimientos turísticos Población	Fotografías Informes técnicos Informes económicos	GADM de Penipe Ministerio de Turismo Ministerio del Ambiente Universidades
TOTAL PRESUPUESTADO: \$5.000,00 dólares			
SEGUIMIENTO Y MONITOREO			
Responsabilidad: GADM de Penipe Ministerio del Ambiente		Herramientas: Encuestas Fotografías Estudios ambientales	

Elaborado por: Jorge Vera

Cuadro 57.

Proyecto: Promoción accesible

NOMBRE DEL PROYECTO: Promoción accesible.			
OBJETIVO: Plan de marketing al sector turístico, mejorando así su promoción y desarrollo productivo y económico.			
DESCRIPCIÓN: el Plan de marketing beneficiara al sector turístico, así como mejorara así su promoción y desarrollo productivo y económico en el territorio.			
PLAZO DE EJECUCIÓN: 2 años, a largo plazo			
COMPONENTES	BENEFICIARIOS	FUENTES DE VERIFICACIÓN	INVOLUCRADOS
Estudio de mercado	Establecimientos turísticos	Aprobación de paquetes turísticos	GADM de Penipe
Desarrollo de paquetes turísticos	Prestadores de servicios turísticos	Medios de publicación	Ministerio de Turismo
Uso de redes sociales			Universidades
TOTAL PRESUPUESTADO: \$8.000,00 dólares			
SEGUIMIENTO Y MONITOREO			
Responsabilidad: GADM de Penipe Ministerio del Ambiente		Herramientas: Drones Página web Redes sociales	

Elaborado por: Jorge Vera

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, E. (2013). *Turismo universal y accesible el geoparque de las Villuercas*.
Obtenido de Papeles de Geografía:
<https://revistas.um.es/geografia/article/view/191221/157911>
- Alvarez Durán, P. S. (2018). *Propuesta para la creación de una fundación observatorio de responsabilidad social con empresas turísticas*. Obtenido de Repositorio Digital: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29380/1/Tesis.pdf>
- Autismomadrid. (02 de 08 de 2013). *¿Qué es el turismo inclusivo?* Obtenido de Autismomadrid: <http://autismomadrid.es/dependencia-2/turismo-inclusivo/>
- Barraza, A. (2007). *Apuntes sobre metodología de la investigación*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2292993.pdf>
- Brinckmann, W. E., & Wildgen, J. S. (2003). *Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la sociedad inclusiva y del turismo accesible*. Obtenido de Cuadernos de Turismo: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/19621>
- Capitaine, V., & Trudel, M. (2015). *Turismo inclusivo en Canadá: el caso de Quebec*. Obtenido de http://www.aept.org/archivos/documentos/monografico-accesibilidad/12_turismo_canada.indd.pdf
- Cardona, D., & Hernández, J. S. (2011). *La responsabilidad social empresarial desde la perspectiva de los gerentes de los hoteles pymes de la ciudad de Cartagena*. Obtenido de Saber, ciencia y Libertad: dialnet.unirioja.es
- Carrillo, I. (25 de 06 de 2014). *La financiación internacional inclusiva del turismo como instrumento de desarrollo sostenible*. Obtenido de Universidad de Jaén: <http://ruja.ujaen.es/handle/10953/634>
- Castro Castro, J. E. (2016). *Las facilidades turísticas del sector hotelero y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato*. Obtenido de Repositorio Digital:
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf>

- Chipantiza Aldas, S. R. (2016). *Las facilidades turísticas en los museos de la ciudad de Ambato y su contribución al turismo inclusivo*. Obtenido de Repositorio Digital: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25101/1/Chipantiza%20Aldas%20Silvia%20Rocio.pdf>
- Cimoli, M. (03 de 2010). *Innovar para crecer: desafíos y oportunidades para el desarrollo sostenible e inclusivo en Iberoamérica*. Obtenido de United Nations: <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/21494/lcg2443.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CONADIS. (2019). *Estadísticas de Discapacidad*. Obtenido de Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades: <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/estadisticas-de-discapacidad/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2011). Constitución de la República del Ecuador. En *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Cordova, C. J. (20 de 12 de 2017). *Más Penipe Turístico y Accesible*. Obtenido de <http://192.188.53.14/bitstream/23000/7032/1/134788.pdf>
- Del Río Cortina, J. (2012). *Desarrollo de actividades de emprendimiento con innovación y responsabilidad social en los hoteles de la ciudad de Cartagena de Indias*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5109395>
- Díaz, R., & Gutiérrez, D. (2010). *La actitud del residente en el destino turístico de Tenerife: evaluación y tendencia*. Obtenido de Revista de Turismo y Patrimonio Cultural: http://www.pasosonline.org/Publicados/8410/PS0410_01.pdf
- Elkington, J. (1994). *Triple Bottom Line*. Obtenido de <https://www.expoknews.com/que-es-un-proyecto-triple-bottom-line-y-como-lograrlo/>
- Enciso, J. D. (2019). *Los fundamentos filosóficos de la responsabilidad social*. Obtenido de Diario responsable: <https://diarioresponsable.com/opinion/9786-ilos-fundamentos-filosoficos-de-la-responsabilidad-social>

- Fernández Alles, M. T. (2009). *Turismo accesible y turismo para todos en España*.
Obtenido de Estudios Turísticos:
https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/236983670_Turismo_accesible_y_turismo_para_todos_en_Espana_antecedentes_estado_de_la_cuestion_y_lineas_de_investigacion/links/0c960538375351bf5c000000/Turismo-accesible-y-turismo-para-tod
- Fernández Alles, M. T. (2009). *Turismo accesible: importancia de la accesibilidad para el sector turístico*. Obtenido de researchgate:
https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/41206114_Turismo_Accesible_Importancia_de_la_Accesibilidad_para_el_Sector_Turistico/links/02e7e51ab3ce660029000000.pdf
- Fernández, M. T., & Cuadrado, R. (2011). *La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero*. Obtenido de Cuadernos de turismo:
<https://revistas.um.es/turismo/article/view/147181>
- González, M. E. (09 de 2008). *Turismo Rural Ecuador*. Obtenido de IICA:
<http://argus.iica.ac.cr/Esp/organizacion/LTGC/agroturismo/Estudios%20Andina/Turismo%20Rural%20en%20Ecuador.pdf>
- Ibarra, J. J., & Panosso, A. (2016). *Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo*. Obtenido de Pasos:
http://www.pasosonline.org/Publicados/14116/PS116_03.pdf
- Idrovo Carpio, S. G., & Vásquez Clavijo, N. C. (2018). *Diseño de un Plan de servicios Turísticos inclusivos para el Museo Catedral Vieja de Cuenca*. Obtenido de Repositorio Institucional: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8235>
- Jurado, J. M. (2014). *El turismo accesible en Andalucía y Portugal*. Obtenido de Cuadernos de Turismo: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/195681>
- Kastenholz, E., & Galán, M. d. (2009). *Turismo accesible como ejemplo de responsabilidad social en las empresas y destinos turísticos*. Obtenido de Revista de Ocio y Turismo:
https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/7687/ROT_2_art_9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Konrad Adenauer Stiftung. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial: Una respuesta ética ante los desafíos globales*. Obtenido de SlideShare:
<https://www.slideshare.net/InformacinVirtual/libro-responsabilidad-social-empresarial-una-respuesta-tica>
- Lagorreta, A., Osorio, M., & Salvador, J. L. (2010). *Ética ambiental y turismo: relación responsable hombre-naturaleza*. Obtenido de Ciencia y Sociedad:
<http://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1336/CISO20103503-407-438.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ledesma, A. (2009). *Una aproximación teórica a la relación de la empresa turística con la ética y la responsabilidad social*. Obtenido de Revista de Ocio y Turismo:
https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/7689/ROT_2_art_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Legislacion sobre Discapacidades. (2017). *Legislacion sobre Discapacidades*. En C. d. Publicaciones. Quito: CEP.
- León, M., Baptista, M. V., & Contreras, H. (2012). *La innovación social en el contexto de la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de Digital Institutional Repository: <https://dire.upr.edu/handle/11721/1435>
- Martí, J. J., Melo, D. F., & Díez, D. (2015). *El desarrollo regional como responsabilidad social de la universidad*. Obtenido de Revista Colombiana de Ciencias Sociales:
<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/RCCS/article/viewFile/1533/pdf>
- Martínez, P., Pérez, A., & Rodríguez, I. (2012). *Análisis de la práctica corporativa de la responsabilidad social en el sector turístico*. Obtenido de Cuadernos de Turismo: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/160491>
- Martos, M. (2011). *La responsabilidad social corporativa en la gestión hotelera*. Obtenido de Universidad Externado de Colombia:
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3122>

- Megna, A. (2011). *Fundamentación epistemológica de la responsabilidad social* .
Obtenido de Cuadernos de Educación y Desarrollo:
<http://www.eumed.net/rev/ced/28/ama.htm>
- Melgosa, F. J. (1999). *Turismo, medio ambiente y desarrollo sostenible* . Obtenido de GREDOS:
https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/122461/1/DDAFP_MelgosaArcos_Turismomedioambienteysesarrollo
- Millán, M. (2010). *Turismo accesible/turismo para todos, un derecho ante la discapacidad*. Obtenido de Gran Tour:
https://scholar.google.com.ec/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=TURISMO+ACCESIBLE%2FTURISMO+PARA+TODOS%2C+UN+DERECHO+ANTE+LA+DISCAPACIDAD&btnG=
- Molina, M., & Cánoves, G. (2010). *Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España*. Obtenido de Cuadrenos de Turismo:
<https://revistas.um.es/turismo/article/view/109561>
- Mori, M. (2009). *Responsabilidad social. Una mirada desde la psicología comunitaria*.
Obtenido de Pepsic:
http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000200010
- Ordóñez, C. (2011). *Breve análisis de la inserción laboral de personas con discapacidad en el Ecuador*. Obtenido de LearnTechLib:
<https://www.learntechlib.org/p/195344/>
- Orellana, k. (2014). *Responsabilidad social empresarial en el turismo y el impacto ambiental en el turismo*. Obtenido de https://prezi.com/l_eucpbeyeed/la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-turismo/
- Organización Mundial de la Salud. (19 de 09 de 2013). *Excélsior en la Salud: 15% de la población mundial sufre alguna discapacidad*. Obtenido de Excélsior:
<https://www.excelsior.com.mx/global/2013/09/19/919437>

- Peña, D. D. (2012). *Responsabilidad social empresarial en el sector turístico* . Obtenido de Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180725030006>
- Pérez, M. J., & Espinoza, C. (2016). *La responsabilidad social empresarial y una visión sostenible a futuro*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023
- Quezada, C. F. (2016). *Revisiones específicas de la responsabilidad social de los principales hoteles de la ciudad de Machala*. Obtenido de Repositorio Digital: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9805/1/ECUACE-2016-HT-DE00066.pdf>
- Ramos, J. C. (2017). *La responsabilidad social empresarial como uno de los factores influyentes en el crecimiento económico del sector turismo en el cantón Baños de Agua Santa, 2014-2015*. Obtenido de Repositorio Digital: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24998/1/T3932e.pdf>
- Rodríguez, D. C. (30 de 09 de 2016). *Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo*. Obtenido de Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión: <https://www.redalyc.org/pdf/909/90953767007.pdf>
- Santos, M. d. (2009). *Una aproximación a la accesibilidad turística. Por un turismo para todos* . Obtenido de Rotur: https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/7688/ROT_2_art_8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sectur. (10 de 05 de 2017). *Turismo Accesible*. Obtenido de <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2017/11/3-Gu%C2%B0a-Recomendaciones-DU-Turismo.pdf>
- Senplades. (2013-2017). *Plan nacional del buen vivir*. Quito.
- Senplades. (2017). *Toda una Vida. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Trujillo Tamayo, A. L., & Zarabia Sandoval, J. P. (2017). *Emprendimientos Inclusivos como Alternativa de Desarrollo en el Corredor Turístico Andes Centrales, Tren Ecuador*. Obtenido de Repositorio Digital:
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15294/1/AC-ESPE-057955-R.pdf>

VARGAS RIVADENEIRA, R. E. (2019). *Responsabilidad social empresarial aplicado por petroamazonas y su incidencia en el desarrollo turístico* . Obtenido de Repositorio Digital: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15751/1/T-ESPE-040676.pdf>

Vergara, J. J., & Carbal, A. E. (01 de 07 de 2014). *Diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles de la ciudad de Cartagena*. Obtenido de Saber Ciencia y Libertad:
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/2113>

Vinueza Morales , D. E. (2015). *Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa operadora de turismo inclusivo para personas con discapacidad física del distrito metropolitano de Quito, enfocado en el plan nacional del buen vivir*. Obtenido de Repositorio Digital:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9428/1/UPS-QT07604.pdf>

Wojtarowski, A., Silva, E., Peñar, M. A., & Negrete, J. A. (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial como pieza clave en la transición hacia el desarrollo sustentable en el sector turístico*. Obtenido de Pasosonline:
http://www.pasosonline.org/Publicados/14116/PS116_08.pdf

Wojtarowski, A., Silva, E., Piñar, M. A., & Negrete, J. A. (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial como pieza clave en la transición hacia el desarrollo sustentable en el sector turístico*. Obtenido de Pasos:
http://www.pasosonline.org/Publicados/14116/PS116_08.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Árbol de Problemas



Gráfico 66. Árbol de problemas
Elaborado por: Jorge Vera

Anexo 2. Validación por expertos



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: Diego Mauricio Calvepiña Andrade

Título grados

PhD	<input checked="" type="checkbox"/>
Doctor	<input type="checkbox"/>
Magister	<input type="checkbox"/>
Licenciado	<input type="checkbox"/>
Ingeniero	<input type="checkbox"/>

Universidad en la que labora: UNACH

Fecha: 8 de Mayo del 2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO, EN LA MATRIZ DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

El instrumento de medición, pertenece a la variable independiente: Responsabilidad Social

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 items, 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?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿La relación de las preguntas tiene una relación coherente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población de sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Total	11		

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: Diego Mauricio Calvopiña Andrade

Título grados

PhD	<input checked="" type="checkbox"/>
Doctor	<input type="checkbox"/>
Magister	<input type="checkbox"/>
Licenciado	<input type="checkbox"/>
Ingeniero	<input type="checkbox"/>

Universidad en la que labora: UNACH

Fecha: 8 de Mayo del 2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO, EN LA MATRIZ DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

El instrumento de medición, pertenece a la variable dependiente: Turismo Inclusivo

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.

ITEM	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?	/		
	Total	11		

SUGERENCIAS



**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: Bali Peixoto Margallo Isabel

Título grados

PhD	<input type="checkbox"/>
Doctor	<input type="checkbox"/>
Magister	<input checked="" type="checkbox"/>
Licenciado	<input type="checkbox"/>
Ingeniero	<input type="checkbox"/>

Universidad en la que labora: UNACH

Fecha: 2 de Mayo / 2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO, EN LA MATRIZ DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

El instrumento de medición, pertenece a la variable dependiente: Responsabilidad Social

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?	✓		
	Total	11		

SUGERENCIAS



**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: Galí Perivara Margoth Loebel

Título grados

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

Universidad en la que labora: UNACH

Fecha: 2 de Mayo 2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO, EN LA MATRIZ DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

El instrumento de medición, pertenece a la variable independiente: Turismo Inclusivo

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?	✓		
	Total	11		

SUGERENCIAS

Firma del experto (a): Margoth Loebel Perivara



**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: Machado Oblas Alicia Verónica

Título grados

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

Universidad en la que labora: UNDSCH

Fecha: 09-05-2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO, EN LA MATRIZ DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

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

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 items, 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?	/		
	Total	/ /		

SUGERENCIAS

Firma del experto (a):

Alicia Verónica Machado Oblas



**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: Maduro Obas Alicia Verónica

Título grados

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

Universidad en la que labora: UNACH

Fecha: 09-05-2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO, EN LA MATRIZ DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

El instrumento de medición, pertenece a la variable dependiente: Turismo Inclusivo

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 items, 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?	/		
	Total	11		

SUGERENCIAS



**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: Velasco Victor

Título grados

PhD	<input checked="" type="checkbox"/>
Doctor	<input type="checkbox"/>
Magister	<input type="checkbox"/>
Licenciado	<input type="checkbox"/>
Ingeniero	<input type="checkbox"/>

Universidad en la que labora: UNACH

Fecha: 8 de Mayo del 2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO, EN LA MATRIZ DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

El instrumento de medición, pertenece a la variable independiente: Responsabilidad Social

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?	/		
	Total	/		

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: Velasco Victor

Título grados

PhD	<input checked="" type="checkbox"/>
Doctor	<input type="checkbox"/>
Magister	<input type="checkbox"/>
Licenciado	<input type="checkbox"/>
Ingeniero	<input type="checkbox"/>

Universidad en la que labora: UNACH

Fecha: 8 de Mayo del 2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO, EN LA MATRIZ DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

El instrumento de medición, pertenece a la variable dependiente: Turismo Inclusivo

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 items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

ITEM	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?	/		
	Total	11		

SUGERENCIAS

Velasco



**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: Aldaz Hernández & Silvia Marieta

Título grados

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

Universidad en la que labora: UVACH

Fecha: 9 de Mayo de 2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

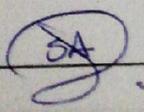
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO, EN LA MATRIZ DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

El instrumento de medición, pertenece a la variable independiente: Responsabilidad Social

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?	/		
	Total	11		

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: Aldaz Hernández Silvia Marieta

Título grados

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

Universidad en la que labora: UNACH

Fecha: 9 de Mayo de 2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TURISMO INCLUSIVO, EN LA MATRIZ DEL CANTÓN PENIPE, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

El instrumento de medición, pertenece a la variable dependiente: Turismo Inclusivo

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?	/		
	Total	11		

SUGERENCIAS

Anexo 3. Encuestas



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

PROGRAMA DE MAESTRÍA MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE EN DESTINOS
TURÍSTICO

ENCUESTA PARA LAS PERSONAS CON CAPACIDADES ESPECIALES DE LA
CABECERA CANTONAL DEL CANTÓN PENIPE

Encuestador: Jorge Vera Fecha de la encuesta: / / Número de encuesta:

OBJETIVO: El objetivo de esta encuesta es obtener información sobre la Responsabilidad Social y Turismo Inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

INSTRUCCIONES GENERALES

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso. Conteste con la mayor honestidad todas las preguntas.
- Marque con una x el parentesis que indique su respuesta, en una sola alternativa.
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, le agradezco su colaboración.

Información General

- ¿Cual es su genero? 1. () Masculino 2. () Femenino
- ¿Cual es su edad? 1. () 20 a 30 años 2. () 31 a 40 años 3. () 41 a 50 años 4. () 51 a más años
- Estado civil: 1. () Soltero 2. () Casado 3. () Divorciado 4. () Viudo/a 5. () Union libre
- Grado de Instrucción: 1. () Primaria 2. () Secundaria 3. () Tercer Nivel 4. () Cuarto Nivel

Información específica



Nº	Indicador	Muy mala (1)	Mala (2)	Regular (3)	Buena (4)	Muy buena (5)
MEJORAMIENTO SOCIAL						
¿Cómo calificaría usted el mejoramiento social existente en la matriz del cantón Penipe?						
1	Bienestar social					
2	Generacion de Educacion con valor					
3	Poblacion activa					
4	Actitud de Involucramiento social					
5	Demostracion solidaria de la sociedad					
CONTRIBUCION ECONOMICA						
¿Cómo calificaría usted las condiciones económicas existentes en la matriz del cantón Penipe?						
6	Generacion de Empleo					
7	Ingresos personales					
8	Desarrollo de actividades economicas					
9	Beneficios sociales					
10	Aportes de la inversion privada					
11	Cumplimiento del gasto publico					
RESPECTO MEDIOAMBIENTAL						
¿Cómo calificaría usted el respeto medioambiental en la matriz del cantón Penipe?						
12	Normativa asertiva					
13	Aportes de inversion publica					
14	Desarrollo tecnologico					
15	Actitud de conservacion ambiental					
16	Generacion de practicas ambientales					
17	Interes en la sostenibilidad ambiental					

GRACIAS POR SU COLABORACION!!



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

PROGRAMA DE MAESTRÍA MENCIÓN GESTIÓN SOSTENIBLE EN DESTINOS TURÍSTICO
ENCUESTA DIRIGIDA A AUTORIDADES Y POBLACIÓN DE LA CABECERA CANTONAL DEL
CANTÓN PENIPE

Encuestador: Jorge Vera Fecha de la encuesta: ___/___/___ Número de encuesta: ___

OBJETIVO: El objetivo de esta encuesta es obtener información sobre la Responsabilidad Social y Turismo Inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.

INSTRUCCIONES GENERALES

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos son estrictamente confidenciales y el encuestador se compromete a mantener la reserva del caso. Conteste con la mayor honestidad todas las preguntas.
- Marque con una x el parentesis que indique su respuesta, en una sola alternativa.
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo, le agradezco su colaboración.

Información General

- ¿Cual es su genero? 1. () Masculino 2. () Femenino
- ¿Cual es su edad? 1. () 20 a 30 años 2. () 31 a 40 años 3. () 41 a 50 años 4. () 51 a más años
- Estado civil: 1. () Soltero 2. () Casado 3. () Divorciado 4. () Viudo /a 5. () Union Libre
- Grado de Instrucción: 1. () Primaria 2. () Secundaria 3. () Tercer Nivel 4. () Cuarto Nivel

Información específica

Nº	Indicador	Muy mala (1)	Mala (2)	Regular (3)	Buena (4)	Muy buena (5)
INCLUSION TURISTICA						
¿Cómo usted considera la inclusión turística en la matriz del cantón Penipe?						
1	Infraestructura turística adecuada					
2	Disposicion de servicios inclusivos					
3	Utilizacion de la Normativa en territorio					
4	Facilidad de transporte inclusivo					
5	Desarrollo de oferta turística					
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
¿Cómo usted considera la igualdad de oportunidades respecto al turismo inclusivo?						
6	La insercion laboral para la inclusion social					
7	El derecho al ocio ante turismo inclusivo					
8	La atencion prioritaria para personas con capacidades especiales					
9	La capacitacion profesional en el turismo inclusivo					
10	La participacion social de las personas con capacidades especiales					
11	La igualdad de derechos para el turismo inclusivo					
12	La desestacionalizacion del turismo inclusivo					
ACTIVIDAD TURISTICA						
¿Cómo usted considera la actividad turística respecto al turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe?						
13	Las facilidades turísticas para las personas con capacidades especiales					
14	La señaletica en turismo inclusivo					
15	El aumento de negocios en turismo inclusivo					
16	La calidad de la oferta turística ante el turismo inclusivo					
17	La calidad de la imagen turística ante el turismo inclusivo					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!

Anexo 4. Operacionalización de variables

Cuadro 58.

Operacionalización de variables

Variable Independiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Métodos/Instrumentos/Técnicas
Responsabilidad Social	Se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. (Orellana, 2014)	Mejoramiento Social Contribución Económica Respeto Medioambiental	Bienestar Educación Población Involucramiento Solidaridad Empleo Ingresos personales Actividad económica Beneficios Inversión privada Gasto público Normativa asertiva Inversión pública Tecnología Conservación ambiental Prácticas ambientales Sostenibilidad ambiental	Observación/Cuestionario/Encuesta Tabulación: Microsoft Excel/SPSS IBM Statistics V.25
Variable Dependiente	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Métodos/Instrumentos/Técnicas
Turismo Inclusivo	El turismo inclusivo es el turismo que permite la igualdad de oportunidades, de todas las personas, para desarrollar la totalidad de las acciones que componen la actividad turística de una manera segura, cómoda, autónoma y normalizada, y que además trata de buscar también la rentabilidad económica, buscando beneficiar tanto a la persona con discapacidad como a las empresas. (Autismomadrid, 2013)	Inclusión turística Igualdad de Oportunidades Actividad turística	Infraestructura adecuada Servicios inclusivos Normativas en territorio Transporte inclusivo Oferta turística Inserción laboral Derecho al ocio Atención prioritaria Capacitación profesional Participación social Igualdad de derechos Desestacionalización Facilidades turísticas Señalética Aumento de negocios Calidad de oferta turística Calidad de la imagen turística	Observación/Cuestionario/Encuesta Tabulación: Microsoft Excel/SPSS IBM Statistics V.25

Elaborado por: Jorge Vera

Anexo 5. Matriz de consistencia

Cuadro 59.

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>General: ¿Cómo la responsabilidad social influye en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo?</p>	<p>General: Determinar la responsabilidad social y su influencia en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.</p>	<p>General: La responsabilidad social influye significativamente en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.</p>	<p>Variable Independiente: Responsabilidad Social</p>	<p>Mejoramiento Social Contribución Económica Respeto Medioambiental</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptiva y Explicativa Diseño de la investigación: Cualitativa, No experimental transversal, tipo descriptivo y correlacional Nivel de investigación: Descriptivo Técnicas: observación y encuestas Instrumentos: Cuestionarios con escala de Likert Procesamiento de datos: Microsoft Excel/SPSS IBM Statistics V.25</p>
<p>Específicos: ¿De qué manera influye el mejoramiento social en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo?</p> <p>¿De qué manera influye la contribución económica en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo?</p> <p>¿De qué manera influye el cuidado medioambiental en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo?</p>	<p>Específicos: Determinar la influencia del mejoramiento social en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.</p> <p>Determinar la influencia de la contribución económica en el turismo inclusivo, en la matriz del Cantón Penipe, provincia de Chimborazo.</p> <p>Determinar la influencia del cuidado medioambiental en el turismo inclusivo, en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.</p>	<p>Específicas: El mejoramiento social influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.</p> <p>La contribución económica influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.</p> <p>El cuidado medioambiental influye significativamente en el turismo inclusivo en la matriz del cantón Penipe, provincia de Chimborazo.</p>	<p>Variable Dependiente: Turismo Inclusivo</p>	<p>Inclusión turística Igualdad de oportunidades Actividad turística</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptiva y Explicativa Diseño de la investigación: Cualitativa, No experimental transversal, tipo descriptivo y correlacional Nivel de investigación: Descriptivo Técnicas: observación y encuestas Instrumentos: Cuestionarios con escala de Likert Procesamiento de datos: Microsoft Excel/SPSS IBM Statistics V.25</p>

Elaborado por: Jorge Vera

Anexo 6. Cronograma de actividades

Cuadro 60.

Cronograma de actividades

Nº	Cronograma de actividades	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
1	Revisión del perfil de la investigación		X														
2	Revisión del desarrollo del proyecto de investigación			X	X												
3	Introducción y cumplimiento de objetivos					X											
4	Estado de arte y marco teórico						X										
5	Metodología							X									
6	Resultados y discusión								X								
7	Conclusiones y recomendaciones									X	X						
8	Referencia bibliográfica											X					
9	Propuesta												X	X			
10	Revisión final del proyecto de investigación														X	X	X

Elaborado por: Jorge Vera