



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

Título

“Oferta turística y servicios turísticos comunitarios en Shandia,
parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo”

Trabajo de titulación para optar al título de Licenciada en Turismo

Autora:

Andy Grefa Julissa Lady

Tutora:

Dra. Silvia Marieta Aldaz Hernández, PhD.

Riobamba, Ecuador. 2023

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Julissa Lady Andy Grefa, con cédula de ciudadanía 1501099079, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: **“OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN SHANDIA, PARROQUIA TÁLAG, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 16 de noviembre de 2023.



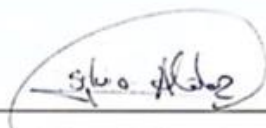
Julissa Lady Andy Grefa

C.I:1501099079

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **“OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN SHANDIA, PARROQUIA TÁLAG, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”**, bajo la autoría de Julissa Lady Andy Grefa; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 16 días del mes de noviembre de 2023.



Dra. Silvia Marieta Aldaz Hernández, PhD.

C.I:0602667966

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **“OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN SHANDIA, PARROQUIA TÁLAG, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”**, presentado por Julissa Lady Andy Grefa, con cédula de identidad número 1501099079, bajo la tutoría de la Dra. Silvia Marieta Aldaz Hernández, PhD; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 16 de noviembre de 2023.


PhD. Víctor Medardo Velasco Samaniego
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Danilo Paul Quintana Puga
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Daniel Marcelo Guerrero Vaca
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



CERTIFICADO ANTI-PLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



UNACH-RGF-01-04-08.15
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **ANDY GREGA JULISSA LADY** con CC: **1501099079**, estudiante de la Carrera **TURISMO**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN SHANDIA, PARROQUIA TÁLAG, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO**", cumple con el 3%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 8 de noviembre de 2023

PhD. Silvia Marieta Aldaz Hernández
TUTORA

DEDICATORIA

A mi querida madre Martha Grefa que descansa en paz se lo dedico con mucho amor y a mis hermanos/as Neptalí Andy, Monica Andy & Nury Andy pues sin ellos no lo habría logrado doy gracias por todo el apoyo incondicional, esfuerzo y amor.

A mis tíos/as Octavio Ortega y Marisol Grefa quienes me han inculcado sus valores y me han transmitido sus consejos en la parte moral para poder llegar a ser una persona profesional de bien.

Julissa Lady Andy Grefa

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme cuidado y bendecido, porque sin él no soy nadie y por brindarme la sabiduría para culminar mi meta profesional.

Le Agradezco a mi querida madre Martha Grefa que siempre me cuida desde el cielo y mi mayor motivación para culminar mi carrera. Le agradezco a mis queridos hermanos quienes siempre me brindaron apoyo moral y económico para poder llegar a cumplir mis metas.

Le agradezco a mi querida Comunidad Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, donde crecí y me brindaron la facilidad para la realización del trabajo de investigación.

Julissa Lady Andy Grefa

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTI-PLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	17
1.1. Planteamiento del problema	18
1.1.1 Situación problemática	18
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación práctica	19
1.3.3. Justificación metodológica	19
1.4. Objetivos	20
1.4.1 Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
1.5. Hipótesis	20
1.5.1. Hipótesis general	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.2. Antecedentes de la investigación – Oferta	21
2.1.3. Antecedentes de la investigación – Servicios turísticos comunitarios	22
2.2. Estado del arte	23
2.2.1. Estado del arte: Oferta turística	23
2.3. Bases teóricas	26

2.3.1. Bases teóricas - Oferta turística.....	26
3.1. Tipo de la investigación.....	32
3.1.1. Investigación de Campo	32
3.1.2. Investigación documental	32
3.1.3. Investigación descriptiva	32
3.2. Diseño de Investigación	33
3.2.1. Investigación No Experimental.....	33
3.2.2. Diseño Transversal.....	33
3.2.3. Diseño Correlacional.....	33
3.3. Técnicas de Recolección de Datos.....	33
3.3.1. Técnicas	33
3.3.2. Instrumentos.....	34
3.4. Validez de instrumentos	34
3.4.1. Confiabilidad de los instrumentos.....	34
3.4.2. Alfa de Cronbach - Oferta turística	35
3.4.3. Alfa de Cronbach - Servicios turísticos comunitarios.....	35
3.5. Población de estudio y tamaño de muestra.....	35
3.5.1. Población, variable independiente	35
3.5.2. Población, variable dependiente	35
3.6. Tamaño de muestra	35
3.6.1. Tamaño de muestra, variable independiente.....	35
3.6.2. Tamaño de muestra, variable dependiente.....	38
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	39
4.2.1. Encuestas aplicadas – Oferta turística	39
4.2.2. Encuestas aplicadas – Servicios turísticos comunitarios.....	42
4.2.3. Resultados relevantes	44
4.3. Discusión de resultados	48
4.4. Prueba de Hipótesis.....	49
4.4.1. Hipótesis General	49
4.4.2. Hipótesis Específica 1	50
4.4.3. Hipótesis Específica 2	50
4.4.3. Hipótesis Específica 3	51

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1. Conclusiones	53
5.2. Recomendaciones.....	53
6.1. Título de la propuesta	54
6.2. Introducción	54
6.3. Objetivos de la propuesta	54
6.3.1. Objetivo general	54
3.2. Objetivos específicos.....	54
6.4. Justificación	55
6.5. Datos generales	55
6.6. Desarrollo de la propuesta	58
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS.....	79
Anexo 1. Árbol de problemas.....	79
Anexo 2. Matriz de operalización de variables	80
Anexo 3. Matriz de consistencia.....	81
Anexo 4. Instrumentos de evaluación	82
Anexo 5. Validación de los expertos	88
Anexo 6. Resultados de las encuestas - Oferta turística	94
Anexo 7. Resultados de las encuestas- Servicios turísticos comunitarios	104
Anexo 8. Oficio de aprobación del proyecto de investigación.....	118
Anexo 9. Ovidencias fotográficas de la aplicación de la encuesta a prestadores de servicios turísticos y población	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estado del arte: Oferta Turística.....	23
Tabla 2 Estado del arte: Servicios turísticos comunitarios.....	24
Tabla 3 Validación de los instrumentos de evaluación	34
Tabla 4 Coeficiente Alfa de Cronbach.....	34
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad (Oferta turística).....	35
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad	35
Tabla 7 Inventario de la planta turística registrada de la parroquia Tálag	36
Tabla 8 Inventario de la planta turística no registrada de la parroquia Tálag	36
Tabla 9 Resumen e Interpretación de Resultados-Variable Independiente.....	39
Tabla 10 Resumen e Interpretación de Resultados- Variable Dependiente	42
Tabla 11 Atractivos turísticos.....	45
Tabla 12 Accesibilidad.....	45
Tabla 13 Estadía.....	46
Tabla 14 Gastronomía.....	47
Tabla 15 Planteamiento de hipótesis 1	49
Tabla 16 Planteamiento de hipótesis 2.....	50
Tabla 17 Hipótesis Específica 2.....	51
Tabla 18 Hipótesis Específica 3.....	51
Tabla 19 Entorno geográfico comunidad Shandia.....	57
Tabla 20 Descripción turística de la comunidad Shandia	59
Tabla 21 Atractivos turísticos representativos de la comunidad Shandia.....	60
Tabla 22 Matriz FODA	62
Tabla 23 Mapa de necesidades y alternativas de solución	63
Tabla 24 Matriz de estrategias de cambio	64

Tabla 25 Estrategia 1.....	66
Tabla 26 Estrategia 2.....	67
Tabla 27 Estrategia 3.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Atractivos turísticos	45
Figura 2 Accesibilidad	46
Figura 3 Estadía	47
Figura 4 Gastronomía	48
Figura 5 Mapa base de la parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo	56
Figura 6 Esquema de la propuesta	58
Figura 7 Edad	94
Figura 8 Género	95
Figura 9 Nivel de educación.....	96
Figura 10 Atractivos Turísticos	97
Figura 11 Atractivos naturales y culturales	98
Figura 12 Manifestaciones culturales	99
Figura 13 Accesibilidad	100
Figura 14 Equipamiento.....	101
Figura 15 Instalaciones	102
Figura 16 Organismos Públicos.....	103
Figura 17 Organismos Privados	104
Figura 18 Edad.....	105
Figura 19 Género	106
Figura 20 Nivel de Educación	107
Figura 21 Ingreso Económico	108
Figura 22 Señalización.....	109
Figura 23 Seguridad.....	110
Figura 24 Estadía	111

Figura 25 Transporte públicas y privadas	112
Figura 26 Especialización en las unidades.....	113
Figura 27 Gestión de reservas	114
Figura 28 Capacidad de respuesta	115
Figura 29 Gastronomía.....	116
Figura 30 Experiencia.....	117

RESUMEN

El proyecto de investigación “Oferta turística y Servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena”, tiene como objetivo determinar la influencia de la oferta turística en los servicios turísticos comunitarios, la problemática identificada en este contexto radica en la limitada oferta de los servicios turísticos comunitarios, lo cual refleja un desinterés de mejorar la oferta turística en los servicios turísticos comunitarios que presta la comunidad Kichwa. Los métodos de investigación utilizados fueron, descriptivo, no experimental, documental, se tomó en cuenta distintas fuentes de información, como, tesis de grado, artículos científicos, libros relacionados con el tema, sitios web, entre otros. Adicionalmente, se aplicó encuestas con preguntas en escala de Likert, a los prestadores de servicios turísticos comunitarios y a la población económicamente activa, se comprobó que no existe influencia de la oferta turística con los servicios turísticos comunitarios, entre los resultados más sobresalientes tenemos a los atractivos turísticos existentes, equivalente a muy bueno con, el 50%, la accesibilidad a los sitios turísticos para la promoción es buena con, el 30%, seguido de la calidad en estadía, como muy buena con, el 56%, finalmente la calidad de la gastronomía con, el 44%. Para el desarrollo de la propuesta se tomó como referencia a los resultados relevantes de las encuestas aplicadas, conclusiones y recomendaciones, se diseñó estrategias para fortalecer la oferta turística sostenible en la comunidad Shandia, donde los beneficiarios sean los habitantes y los prestadores de servicios turísticos.

Palabras claves: Oferta, Servicios turísticos, Promoción, Comunidad Kichwa.

ABSTRACT

The research project "Tourism offer and community tourist services in Shandia, Tálag parish, Tena canton", aims to determine the influence of the tourist offer on community tourist services, the problem identified in this context lies in the limited offer of the community tourism services, which reflects a lack of interest in improving the tourism offer in the community tourism services provided by the Kichwa community. The research methods used were descriptive, non-experimental, documentary, taking into account different sources of information, such as degree thesis, scientific articles, books related to the topic, websites, among others. Additionally, surveys with questions on a Likert scale were applied to community tourism service providers and the economically active population. It was proven that there is no influence of the tourist offer with community tourism services. Among the most outstanding results we have the attractions. existing tourist sites, equivalent to very good with, 50%, the accessibility to tourist sites for promotion is good with, 30%, followed by the quality of stay, as very good with, 56%, finally the quality of gastronomy with, 44%. For the development of the proposal, the relevant results of the applied surveys, conclusions and recommendations were taken as reference, strategies were designed to strengthen the sustainable tourism offer in the Shandia community, where the beneficiaries are the inhabitants and the providers of tourism services.

Keywords: Offer, Tourist services, Promotion, Kichwa Community.



MARIO NICOLÁS
SALAZAR RAMOS

Revised by

Mario N. Salazar

CCL English Teacher

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La comunidad Kichwa de Shandia se encuentra ubicada en la región amazónica al sureste de la cabecera parroquial Tálag, entre los ríos Jatún Yacu y Tálag, está rodeada por las cordilleras Huasila y Rimak Urku. El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar la influencia de la oferta y servicios turísticos comunitarios, de esta manera incentivar a las autoridades y a la comunidad al desarrollo de la promoción turística en Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo, y a su vez demostrar cómo estas variables desempeñan un papel muy importante dentro del sector y es vital para su reactivación económica, social y cultural en la sociedad.

La necesidad de desarrollar esta investigación corresponde a los deficientes servicios turísticos comunitarios, considerando que la oferta turística es el fortalecimiento en el sector para desarrollar un adecuado turismo, además definir qué tipo de actividades turísticas se puede realizar y que tipo de servicios turísticos se ofertan, la investigación se describe de la siguiente manera:

En el capítulo I: Aborda la introducción, en donde se enfoca el problema principal de la investigación, a la oferta y servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, donde se justifica la situación problemática que atraviesa la comunidad, y por medio del planteamiento los objetivos generales y específicos.

Capítulo II: Presenta el marco teórico y se sustentan las bases teóricas que son la parte fundamental y el estado del arte de la investigación realizada referente a las variables de la presente investigación las mismas que nos sirvió de sustento el logro del proyecto.

En el capítulo III: Describe la metodología que se desarrolló en el presente proyecto de investigación, dado esto que es de carácter documental y correlacional, con un diseño de estudio no experimental que posteriormente a realizar los instrumentos de evaluación para su interpretación.

Capítulo IV: Analiza e interpreta los resultados de las encuestas aplicadas durante la salida de campo.

Capítulo V, Aborda la propuesta para fortalecer la oferta turística sostenible en la comunidad Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1 Situación problemática

A partir de la investigación de estudio, se demuestra que, en Shandía existe deficiente oferta turística y servicios turísticos comunitarios, deficiente planificación, organización, dirección y control de las actividades turísticas que no permiten aprovechar adecuadamente los atractivos turísticos naturales y culturales, condicionando el desarrollo de la oferta turística en la comunidad de Shandía. Por lo que se determina que los establecimientos que prestan servicios turísticos tienen el interés de crear nuevas actividades y servicios turísticos comunitarios. Sin embargo, en la comunidad existen iniciativas privadas que brindan servicios de alojamiento y alimentación que han logrado darse a conocer en el sector generando servicios turísticos limitados.

Dentro de la comunidad existe escasa fuente de ingresos, lo que limita a crear algo innovador y atrayente, tanto para los moradores, como para prestadores de servicios turísticos comunitarios, de tal manera que puedan contribuir al desarrollo de la localidad.

Por otro lado, los prestadores de servicios turísticos trabajan individualmente, por tanto, existe un bajo nivel de capacitación que ha condicionado el posicionamiento turístico. Por esta razón, es necesario mejorar las condiciones en las que se prestan los servicios turísticos comunitarios, esto implica mejorar su calidad de vida, para mantener un crecimiento positivo y garantizar el beneficio de la comunidad, sin dejar de lado a otras comunidades.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera la oferta turística influye en los servicios turísticos comunitarios en Shandía, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué forma los recursos turísticos influye en los servicios turísticos comunitarios en Shandía, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo?
- ¿De qué forma la Planta Turística influye en los servicios turísticos comunitarios en Shandía, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo?
- ¿De qué forma la superestructura influye en los servicios turísticos comunitarios en Shandía, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Según el Ministerio de Turismo del Ecuador (2017), la oferta turística ecuatoriana está compuesta por establecimientos de transporte terrestre, fluvial, marítimo y aéreo, servicios de alimentación y hospedaje, agencias de viajes, centros de convenciones, organización de eventos.

Por ende, este tipo de investigación será útil ya que posee información posible y necesaria para resolver el problema de investigación que será de gran aporte para futuras investigaciones en distintas áreas académicas y de igual forma será de gran ayuda para la comunidad Kichwa de Shandia, ubicada en la parroquia Tálag, cantón Tena puesto que nos ayudarán a conocer las condiciones de la oferta turística y cómo influyen los servicios turísticos comunitarios en el sector.

1.3.2. Justificación práctica

Este tipo de estudio se realizó con la finalidad de, determinar la influencia de la oferta turística en los servicios turísticos comunitarios, puesto que se evidenció la deficiente oferta turística de los servicios turísticos comunitarios, deficiente planificación y organización de las actividades turísticas que no permiten aprovechar adecuadamente los atractivos. Adicionalmente, esta investigación contribuyo como aporte para el diseño de nuevas estrategias dentro de la comunidad Shania y fortalecer la oferta turística sostenible, donde los principales beneficiarios serán los habitantes, propietarios de los establecimientos prestadores de servicios y los turistas que visiten la comunidad.

1.3.3. Justificación metodológica

Dentro de la investigación se emplea una metodología con el tipo investigación descriptiva, que permite detallar las situaciones de la comunidad, de la misma manera la investigación correlacional para encontrar la relación entre las dos variables de estudio, además se aplica el diseño de investigación no experimental, ya que al momento de ejecutar la investigación no se manipulan las variables, transversal que se lo lleva a cabo en un determinado periodo de tiempo. Por consiguiente, se aplica un análisis estadístico de los datos obtenidos a través de los diferentes instrumentos utilizados, como la encuesta para recabar datos relevantes, con el propósito de interpretar, procesar, comprender y analizar eficazmente dichos resultados, contribuyendo así a la consecución de los objetivos planteados en la investigación.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo general

- Determinar la influencia de la oferta turística en los servicios turísticos comunitarios en Shandía, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia de los recursos turísticos en los servicios turísticos comunitarios en Shandía, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.
- Determinar la influencia de la planta turística en los servicios turísticos comunitarios en Shandía, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.
- Determinar la influencia de la superestructura en los servicios turísticos comunitarios en Shandía, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

- La oferta turística influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandía, parroquia Talag, cantón Tena, provincia de Napo

1.5.2. Hipótesis específicas

- Los recursos turísticos influyen significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandía, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.
- La planta turística influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandía, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.
- La superestructura influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandía, parroquia Tálag cantón Tena, provincia de Napo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

De acuerdo con la revisión bibliográfica de la oferta y servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena se ha tomado información de las investigaciones como: libros, tesis o artículos científicos lo cual nos ayudara a conocer como la oferta turística y servicios turísticos comunitarios puedan satisfacer las necesidades del turista que llega a la zona a visitar y que puedan tener experiencias únicas e inigualables. A continuación, se presenta diferentes investigaciones que sustenta el desarrollo de la investigación referentes a las variables:

2.1.2. Antecedentes de la investigación – Oferta

En la investigación “*Análisis de la oferta turística de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito*”, presentada por Zabala y Quezada (2016), plantean que el análisis de oferta turística de las parroquias rurales, categorizando atractivos turísticos, constatando la existencia de establecimientos privados, públicos y mixtos con diferentes actividades, se observó que existen establecimientos de alimentación, hospedaje, aventura y recreación dando lugar al aprovechamiento de las zonas y la adaptación de varios espacios (págs. 31,169).

La investigación por Tanguila (2019), en su tesis de investigación “*Gestión y la diversificación de la oferta turística de la parroquia Pano, cantón Tena, provincia de Napo*”, ratifica que se realizó una recopilación de datos mediante un instrumento, como son las encuestas, que se aplicó a los servidores públicos de turismo y a los turistas, para saber cuál es su punto de vista y según los resultados de sus opiniones. Mediante la comprobación de hipótesis, que facilito información relevante para la investigación que se presenta en la parroquia Pano. Este estudio se halló por considerar las causas de este problema por la inexistencia de estrategias de inversión o capacitación a la población interesada por emprender turísticamente, por la falta de apoyo de las autoridades o por el limitado conocimiento de los prestadores de servicios turísticos, ya que no aprovechan adecuadamente los atractivos culturales y naturales existentes (pág. 44).

Martínez (2019), menciona en su investigación denominada “*Gestión y oferta turística en la comunidad Atillo, parroquia Cebadas, cantón Guamote*”. Considerando a la gestión como el medio que consistente en planear, organizar, liderar y controlar acciones a beneficio institucional o local con el propósito de responder a las necesidades del sector. La investigación es de carácter descriptivo y correlacional, el diseño de estudio es no experimental transversal y se basa en determinar la relación existente entre las variables en la que se evidencia que la gestión y sus componentes no se relacionan con la oferta turística en la comunidad Atillo, sin embargo, el diagnóstico situacional determina la débil gestión del turismo, la escasa participación de los actores sociales y la descoordinación de servicios turísticos (pág. 60).

2.1.3. Antecedentes de la investigación – Servicios turísticos comunitarios

Masaquiza (2017), en su tesis titulada “*Análisis de la calidad de los prestadores de Servicios turísticos en la parroquia Salasaca, Provincia Tungurahua*”, afirma que los servicios turísticos deben tomar la calidad como política para cambiar el enfoque de la experiencia en las actividades turísticas, estableciendo así un sistema de mejora continua y recibiendo el pleno apoyo de las autoridades (pág. 82). De esta manera aportando a las soluciones del problema principal de la comunidad Shandía en la prestación de los servicios turísticos comunitarios con la ayuda de un sistema de mejora continua de la calidad, mejoraría su prestación de servicios turísticos comunitarios mencionando a si el modelo de gestión de la calidad en el turismo comunitario puede gestionar adecuadamente los recursos turísticos, fortalecer los talentos humanos y producir un turismo comunitario sostenible.

Del mismo modo Pilco (2021), en la investigación “*Calidad del servicio turístico comunitario en la parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba*”, menciona el aporte de un diseño no experimental transversal, la cual permitió determinar la relación de variables a través de aplicación de encuestas con escala de Likert en un tiempo único en la que nombra a los prestadores de servicios turísticos comunitarios en la que se basó en un estudio de análisis de los componentes de alojamiento, alimentos y bebidas, guianza, operación e intermediación, transporte que fueron datos obtenidos de la aplicación de instrumentos y se comprobó la hipótesis general y específicas mediante el estadígrafo Rho de Spearman obteniendo como resultado que no existe relación entre las variables en la que se identificó la deficiente calidad de servicios, limitados conocimientos técnicos, limitada promoción turística, limitados convenios con operadoras de turismo y agencias de viaje (pág. 38).

Finalmente en la investigación desarrollada por Cando (2022), con el tema “*Planificación y Servicios Turísticos en la Parroquia Achupallas, Cantón Alausí, Provincia De Chimborazo*”, emerge con la necesidad de analizar cómo se encuentra la Planificación turística y los Servicios turísticos en la parroquia Achupallas y como estas dos variables desempeñan un papel de vital importancia dentro de la reactivación económica, social y cultural de la sociedad; ya que si las aplicamos correctamente tendremos como resultado el alcance de los objetivos planteados, alcanzando un desarrollo sustentable de la comunidad y con su entorno (pág. 48).

2.2. Estado del arte

2.2.1. Estado del arte: Oferta turística

Tabla 1

Estado del arte: Oferta Turística

AUTOR	AÑO	TITULO	TIPO	ASPECTOS IMPORTANTES
Ana Lucía Serrano, Segundo Freire & Elena Villafuerte	(2019)	“Indicadores Turísticos: oferta y demanda de la ciudad patrimonial de Cuenca – Ecuador”	Artículo Científico	Según los indicadores turísticos: oferta y demanda, menciona que es importante un análisis de variables en la oferta, tales como plazas disponibles, noches de hospedaje, segmento de huésped y ocupación hotelera; mientras que en el caso de la demanda se analizan indicadores, tales como comportamiento del visitante nacional y extranjero, aspectos sociodemográficos y lugares mayormente visitados. Mencionando que los consumidores se desplazan mayormente a lugares desarrollos en la actividad turística, y que influye directamente en sus preferencias y selección del destino.
Roberto Carlos Vega Bonilla	(2019)	La oferta turística y la comercialización de las artesanías tradicionales en la ciudad de Riobamba	Artículo Científico	La oferta turística, menciona que para mejorar la comercialización es muy importante la investigación del lugar y la caracterización de las artesanías elaboradas ya que están vinculadas a la actividad turística del sector y también, se determinó la producción y comercialización para finalmente establecer una propuesta de comercialización que permita promocionar y difundir las artesanías como estrategias de marketing para una adecuada comercialización.

Yadrián Pulido, Ismaray Rodríguez & Roberto Frías	(2021)	Análisis de la localización de la oferta restaurantera del destino turístico Varadero, Cuba	Artículo Científico	Existe una adecuada planificación de los servicios que se ofertan y resulta vital para su gestión. La creciente variedad de ofertas gastronómicas y también de acuerdo al tipo de oferta que brindan dentro de las instalaciones en el área.
---	--------	---	---------------------	--

Nota. Aspectos desarrollados Estado del arte, oferta turística, por Andy (2023).

2.2.2. Estado del arte: Servicios turísticos comunitarios

Tabla 2

Estado del arte: Servicios turísticos comunitarios

AUTOR	AÑO	TITULO	TIPO	ASPECTOS IMPORTANTES
Esther del Carmen Mullo & Yasser Vázquez.	(2019)	“La gestión del turismo comunitario para el desarrollo local de la parroquia Salasaca, Ecuador”	Revista indexada	La gestión del Turismo Comunitario para el desarrollo local se fundamenta, en los métodos cualitativos, técnicas de investigación-acción y participativas. En los resultados que se evidenció muestra los niveles de planificación inadecuados, la inexistencia de esquemas turísticos para el desarrollo y comercialización de los productos turísticos es limitado, pues el desarrollo hotelero y gastronómico en estos sectores mantiene el desconocimiento de la demanda real y potencial, de los agentes involucrados en la oferta turística.
David Chontas, Tatiana Chicaiza, Dayana Noguera, Luis Naula & Carolina Duarte	(2022)	Turismo comunitario y resiliencia: entre la sinergia y la literatura científica emergente.	Artículo Científico	En el estudio de caso del turismo comunitario y la resiliencia en Latinoamérica mencionando que a largo de los últimos diez años la aplicación metodológica permitió delinear los resultados bajo tres criterios de análisis: fundamentos teóricos

Shyla Orlando,
Glenda Lucas

(2023)

Identidades
campesinas en el
turismo rural
comunitario
latinoamericano.
Estudio etnográfico
en San Miguel de
Chade, Manabí,
Ecuador

Artículo
Científico

utilizados con la finalidad de articular el turismo comunitario y resiliencia, y uso de marco teórico-metodológicos frameworks de evaluación de resiliencia en turismo comunitario y que demuestren la capacidad adaptativa comunitaria.

El objetivo de esta investigación es analizar la etnografía y su relación con la identidad cultural de la localidad conociendo sus tradiciones, creencias, organizaciones sociales y su cosmovisión como comunidad rural. Mediante el método etnográfico se logró obtener información relevante y se pudo observar los aspectos positivos y negativos que tiene esta comunidad. De esta manera logrando crear un nexo entre lo cultural y lo turístico a través del estudio de las representaciones sociales y culturales de la comunidad.

Nota. Aspectos desarrollados Estado del arte, oferta turística, por Andy (2023).

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Bases teóricas - Oferta turística

a) Oferta turística

Desde la perspectiva de Naranjo & Martínez (2022), comprende una serie de servicios y productos ofrecidos a los turistas que planean un viaje. Su propósito principal es garantizar que los turistas disfruten de una experiencia única y satisfactoria durante su estancia. Por lo tanto, es importante analizar desde diversas perspectivas, como los componentes que la conforman, sus atributos, categorización, perspectivas futuras y las tendencias actuales en el comportamiento del sector turístico (pág. 406).

b) Recursos turísticos

Según Navarro (2015), es un conjunto de elementos naturales o culturales que tienen características destacadas y que pueden ser transformados en productos a través de un proceso, donde la finalidad es la implementación de infraestructura, facilidades, actividades y capacidades humanas, generando así la posibilidad de satisfacer las necesidades de los visitantes (pág. 35).

c) Atractivos Turísticos

González (2018), define a los atractivos turísticos como un conjunto de elementos materiales y/o inmateriales que pueden ser transformados en un producto turístico y deben tener capacidad para incidir sobre el proceso de decisión en el turista, motivando a realizar la visita mediante desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un territorio determinado, siendo este último convertido en un destino turístico (pág. 62).

d) Recurso cultural

Según García (2018), son aquellos elementos donde interviene o ha intervenido la mano del hombre en el paso del tiempo, son diseñados por los humanos en donde existe un gran significado o una gran historia del lugar en el que se diseñó los recursos culturales, se dividen de la siguiente manera, Atractivos históricos, contemporáneos no comerciales y comerciales.

e) Recurso natural

Para García (2018), son aquellos creados por la naturaleza, cuyas características propias hacen viable que sean visitados por turistas. No pueden ser creados por el hombre, pero si pueden ser modificados (p. 19).

f) Manifestaciones culturales

Por otra parte, Lifeder (2019), las manifestaciones culturales son todas las expresiones y sentimientos que reflejan la identidad cultural, social y los valores de una comunidad, que son comunicadas y transmitidas de una generación a otra.

g) Accesibilidad

Bajo el contexto de Porto & Rucci (2019), la accesibilidad se define como un conjunto de condiciones con las que debe contar un destino turístico para que pueda ser utilizado por todos los individuos, incluidas las personas con discapacidad.

h) Planta turística

MINTUR (2017), menciona que son todos los bienes y servicios que se ofertan a los turistas; está integrado por el equipamiento e instalaciones, entre otros. Esto podrá evidenciarse in situ o en el poblado más cercano. Los servicios que se venden a los turistas son elaborados por un subsistema al que denominamos planta turística, que está integrado por dos elementos (pág. 12).

i) El equipamiento

El Ministerio de Turismo nos dice que, el equipamiento, "Es el conjunto de instrumentos, utensilios y objetos necesarios para la realización de modalidades turísticas" (Ministerio de Turismo, 2014), es decir que es un conjunto de instrumentos necesarios para poder brindar un servicio óptimo para poder alcanzar la calidad en la prestación del producto o servicio turístico.

j) Instalaciones

Según el DATATUR (2020), las instalaciones turísticas son, todas las edificaciones cuyo objetivo es ayudar a la práctica de actividades turísticas, son diferentes según su categoría, por ello es necesario conocer la categoría del servicio turístico que se brindara, con la finalidad de contar con instalaciones acordes al servicio.

k) Infraestructura

De la misma forma Nicolle (2021), la infraestructura turística, es el conjunto de edificaciones establecidas como líneas de transporte, hoteles, restaurantes, lugares de entretenimiento, museos entre otros. Agrupa a todas empresas y negocios que facilitan al turista la permanencia y servicios en el lugar de destino y están conformados por los establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas, operación turística, esparcimiento, desplazamiento, etc. Estos servicios suelen darse en el destino a excepción de las agencias de viajes emisoras, que actúan en el lugar de origen.

l) Superestructura

Quijije & Mero (2015), deduce que la superestructura turística comprende todos los organismos especializados, de instalaciones e instituciones, tanto públicos como de la actividad privada, con equipamiento necesario, encargados de optimizar y cambiar cuando

fuere necesario el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema, así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples servicios que componen el producto turístico.

m) Organismos públicos

Bajo el contexto de Frascati (2023), son los organismos que suministran a la sociedad, gratuitamente o a precios convencionales, servicios de interés público que no sería económico ni fácil de suministrar de otro modo; administran los asuntos públicos y se ocupan de llevar a cabo la política económica y social de la colectividad. Las actividades de estos centros son muy numerosas y diversas y suelen tener relación con la administración pública, defensa, orden público, sanidad, enseñanza, cultura, promoción y desarrollo económicos, bienestar, desarrollo científico y técnico, etc.

Adicionalmente Palomar & Fuertes (2023), complementan que los organismos públicos son entidades de derecho público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas, que tienen por objeto realizar actividades de ejecución o gestión reservadas a la Administración.

n) Organismos privados

Según Delgado (2017), son aquellos que dependen de cualquier persona (física o jurídica) que no sea del Estado. El sector privado comprende a las compañías que no están a cargo del gobierno, corresponde a organismos e instituciones vinculadas al estado, que tienen funcionamiento independiente pero no ofrecen servicios de interés ciudadano.

2.3.2. Marco teórico variable dependiente: Servicios turísticos comunitarios

a) Servicios turísticos

Bajo el concepto de Ramírez (2016), es aquel conjunto de interacciones humanas que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios como: transporte, hospedaje, alimentación, distracción, compras, deportes etc. Como una forma de satisfacer estas necesidades surgen los servicios turísticos (pág. 1).

Adicionalmente MINTUR (2019), describe como los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico y que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante el disfrute del mismo (empresas intermediarias, de transporte, alojamiento, organizadoras de actividades deportivas (p. 20).

b) Servicios turísticos comunitarios

Según Pomaina (2017) señala: es una forma de gestión, desde la visión comunitaria, ligado al patrimonio y saberes locales ancestrales que propicia los principios como: relación de la comunidad con los visitantes, los servicios desde una perspectiva intercultural, se basa en la participación consensuada de sus miembros, su esencia es la valoración de su patrimonio y la defensa de los derechos culturales, colectivos y territoriales. (p. 77).

c) Alojamiento

Según el MINTUR (2019), el alojamiento cuenta con diferentes tipos de establecimientos de hospedaje desde hoteles hasta áreas de camping, esta clasificación se puede ver en la clasificación de alojamiento así también nos dice que los lugares de alojamiento son aquellos que cumplen con prestaciones mínimas para el confort y seguridad del mismo, durante su estadía. De acuerdo con el reglamento se considera como alojamiento al hotel, hostel, hacienda turística, hostería, lodge, resort, refugio, campamento turístico, casa de huéspedes; y en el instructivo de los centros turísticos comunitarios presenta ocho estándares mínimos que conforman el alojamiento tales como: instalaciones, señalización, áreas comunes, ambientación, decoración, mobiliario, cultura, condiciones básicas de instalación de habitaciones (p. 25).

d) Seguridad turística

De acuerdo con Grünewald (2023), es la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

e) Señalética

Desde el punto de vista de MINCETUR (2016), es como sistema contempla acciones de promoción turística, mediante el cual se realiza la difusión de un lugar (o lugares) como destino, se contempla la ordenación de actores sociales, públicos, así como privados, programas que plantean la recuperación de atractivos y sostenibilidad de los productos turísticos, como itinerarios y actividades culturales (p.17).

f) Estadía

Ferrer (2015), afirma que la estadía expresa la permanencia de alguien en un lugar durante un periodo de tiempo por diversas causas.

g) Transporte turístico

Para Castaño, Molina & Valencia (2016), el transporte turístico tiene sus propias características por ello el transporte es un factor indispensable para el producto turístico, puesto que representa el medio de llegar al destino, es un medio para el desplazamiento dentro del destino visitado, la propia atracción o actividad turística

h) Transporte público

El transporte público según UTEP (2021), traslada a cualquier persona que desee hacer uso del mismo y que, en caso de existir una cuota, pague el costo del viaje que va a realizar.

i) Transporte privado

La ANT (2018), es un servicio que satisface las necesidades de movilización de personas o bienes, conforme a la actividad económica principal y/o aquellas actividades descritas para cada uno de sus establecimientos concordantes con la autorización de operación de cuenta propia (pág. 4).

j) Unidades especializadas

El Ministerio de Turismo (2014), en el reglamento de transporte terrestre turístico nos dice que las unidades especiales, "Son aquellos vehículos construidos o aptos para realizar el transporte turístico combinado con otras actividades turísticas y recreativas como el servicio de alimentos y bebidas y otras que en conjunto se consideran operaciones turísticas".

k) Empresas intermediarias

El MINTUR (2019), hace referencia a las empresas que se dedican a elaborar paquetes turísticos y viajes organizados de manera directa o intermediaria, incluye a guías de turismo y otros servicios varios, a través de la gestión de reserva, contabilidad, facturación, marketing y capacidad de respuesta para los turistas.

l) Reglamento de Operación e Intermediación Turística

El Reglamento de Operación e Intermediación Turística (2016), deduce que, en Ecuador las agencias de viajes y sus funciones están regidas bajo el en el mismo se especifica la siguiente clasificación:

- Agencia de viajes mayorista: Elabora, organiza y comercializa servicios y/o paquetes turísticos en el exterior por medio de las agencias de viajes.
- Agencia de viajes internacional: Comercializa los servicios y/o paquetes turísticos de las agencias mayoristas y operadoras locales directamente al usuario.
- Operador turístico: Organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país. Pueden comercializar directamente o a través de las demás clasificaciones.
- Agencia de viajes dual: Ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico.

m) Gestión de reservas

El MINTUR (2016), en el reglamento de alojamiento nos dice que la gestión de reservas es implementar un sistema propio o contratado de manejo de reservas, es función del establecimiento establecer una forma de pago en línea.

n) Capacidad de respuesta

"Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido" (Ipanaque, 2021, p. 15).

o) Alimentos y bebidas

El MINTUR (2019), define por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios como diversión, animación y entretenimiento.

p) Gastronomía

Para Sánchez & Curiel (2023), constituye en un conjunto de conocimientos acompañados de prácticas que forman parte de las recetas, ingredientes, métodos y su evolución histórica del arte culinario, la gastronomía también implica la creación de platos de comida en los que intervienen diversos factores como el gusto, la vista, el olfato, la sabiduría del lugar donde se encuentra. proviene la comida. diferentes lugares comparados, el valor nutricional de cada uno de los 9 ingredientes y las posibilidades de combinarlos.

q) Experiencia

De acuerdo con Cruz (2017), es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones. es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo, al acontecimiento vivido por una persona y al conocimiento general adquirido por las situaciones vividas.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de la investigación

3.1.1. Investigación de Campo

Desde la perspectiva de González (2023), este tipo de investigación es empleado para comprender y abordar situaciones, o necesidades particulares dentro de un contexto específico, donde implica que el investigador se involucre activamente con el entorno y las fuentes relacionadas con las personas. Su propósito principal es desvelar las relaciones e interacciones entre variables de estudio, en escenarios sociales, auténticos y cotidianos.

La investigación de campo se obtuvo, mediante el contacto directo con la población y los prestadores de servicios turísticos de la comunidad de Shandia, donde se recopiló los datos principales para dar solución a la problemática y corroborar la elaboración de la investigación mediante la técnica de la encuesta.

3.1.2. Investigación documental

Según Flores (2020), se describe como un enfoque, que busca adquirir, elegir, recopilar, estructurar, interpretar y evaluar información sobre el objeto de estudio, mediante diversas fuentes, como libros, documentos de archivo, registros, entre otros documentos, relacionados con un tema específico.

Para el desarrollo de la investigación documental, fue necesario llevar a cabo una revisión, verificación, comparación y comprensión de diversas fuentes de libros electrónicos, artículos científicos, revistas, tesis y sitios web. Mediante este panorama, se realizó el análisis de las dos variables independiente y dependiente con el fin de conocer antecedentes del problema, que corrobore a determinar la relación de la oferta turística con los servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Tálag.

3.1.3. Investigación descriptiva

Según Guevara, Verdesoto, & Castro (2022), se centra en responder preguntas fundamentales sobre lo que sucede, cómo ocurre, cuándo, dónde y cuáles son las características y funciones de un objeto de estudio, el investigador se mantiene enfocado en los datos recopilados a través de la descripción exacta de las actividades, objetos y procesos (pág. 15).

La investigación descriptiva desempeño un papel esencial, ya que se analizó información a través de encuestas aplicadas a la población seleccionada, donde se observó sus actitudes, costumbres y criterios diferentes en base a la experiencia de cada uno de ellos, con el fin de corroborar con la problemática del tema de investigación. Además, se interpretó los resultados para proporcionar una base sólida para investigaciones posteriores, finalmente se formuló las pruebas de hipótesis, sobre las variables y dimensiones de estudio de cada uno de los servicios turísticos prestados en la comunidad Shandia.

3.2. Diseño de Investigación

3.2.1. Investigación No Experimental

De acuerdo con Moncayo (2019), menciona que son aquellos estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables en la investigación, únicamente se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

En esta investigación no se manipuló las variables existentes “Oferta turística y Servicios turísticos comunitarios”, simplemente se investigó más sobre los conceptos actuales, observando y permitiendo la recolección de datos con el fin de analizar las variables antes mencionadas.

3.2.2. Diseño Transversal

De acuerdo con Hernández (2022), el diseño de estudios transversales se define como el diseño de una investigación observacional, individual, que mide una o más características o enfermedades (variables), en un momento dado. La información de un estudio transversal se recolecta en el presente y en ocasiones, a partir de características pasadas o de conductas o experiencias de los individuos.

La investigación fue transversal, puesto que se caracterizó en la recolección de datos a través de las encuestas aplicadas en la comunidad Shandia, en un determinado tiempo, donde el propósito principal fue llegar a obtener los resultados para su análisis e interpretación de la influencia de la oferta turística y los servicios turísticos comunitarios.

3.2.3. Diseño Correlacional

Según Moncayo (2019), este diseño es correlacional debido a la asociación de variables presentes en la investigación, en donde se establece la relación e influencia entre distintas variables las cuales se derivan de los problemas encontrados en la investigación.

El diseño fue correlacional, por lo que midió el grado de influencia entre las variables oferta turística y servicios turísticos comunitarios de la comunidad Shandia, lo que permitió identificar la realidad del sector y sus posibles acciones a tomar en el futuro.

3.3. Técnicas de Recolección de Datos

3.3.1. Técnicas

Encuesta: La técnica que se aplicó, fue una encuesta que pretende obtener información que fue aplicada para la variable independiente “Oferta turística” (se aplicó a los prestadores de servicios turísticos de la comunidad Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena). Por ende, la encuesta constó de 3 preguntas generales y 10 preguntas específicas en la que será evaluado con la escala de Likert.

3.3.2. Instrumentos

Cuestionario: Se elaboró un cuestionario para la variable dependiente con 10 ítems, por otro lado, será tomando en cuenta las dimensiones como sus indicadores, por ende, será evaluado con la escala de Likert: (1) Muy Malo, (2) Malo, (3) Bueno, (4) Muy Bueno, (5) Excelente.

3.4. Validez de instrumentos

Para la validación de los instrumentos fue necesario obtener una aprobación por parte de 3 expertos catedráticos de la carrera de Turismo.

Tabla 3
Validación de los instrumentos de evaluación

N°	EXPERTO	CARGO
1	PhD. Silvia Aldaz	Tutora del proyecto de investigación
2	PhD. Víctor Velasco	Docente de la carrera de Turismo
3	Mgs. Daniel Guerrero	Docente de la carrera de Turismo
4	Mgs. Danilo Quintana	Docente de la carrera de Turismo

Nota. Expertos de la validación de los instrumentos de evaluación, por Andy (2023).

3.4.1. Confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos de medición proveen evidencias de las variables de interés y son eficaces cuando representan lo que se ha planteado desde el problema o hipótesis de investigación. Es importante tener en cuenta los requisitos que caracterizan un instrumento de medición fiable, como confiabilidad y validez y se considera que un instrumento es confiable cuando muestra un comportamiento estable en los resultados al ser aplicado al mismo sujeto o al mismo grupo de sujetos (Parada 2020, pág.41).

Para verificar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, bajo los siguientes parámetros de fiabilidad:

Tabla 4
Coefficiente Alfa de Cronbach

Coefficiente	Criterios
Coefficiente alfa > 0.9	Excelente
Coefficiente alfa > 0.8	Bueno
Coefficiente alfa > 0.7	Aceptable
Coefficiente alfa > 0.6	Cuestionable
Coefficiente alfa > 0.5	Inaceptable

Nota: Coeficiente Alfa de Cronbach, por Hernández & Pascual (2018).

3.4.2. Alfa de Cronbach - Oferta turística

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad (Oferta turística)

Alfa de Cronbach	N. de elementos
,755	8

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 25, por Andy (2023).

Utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, arroja el resultado de 0,755. Por tanto, se concluye mencionando que, el instrumento a utilizar es aceptable.

3.4.3. Alfa de Cronbach - Servicios turísticos comunitarios

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad (Servicios turísticos comunitarios)

Alfa de Cronbach	N. de elementos
,891	9

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 25, por Andy (2023).

Utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, arroja el resultado de 0,891. Por tanto, se concluye mencionando que, el instrumento a utilizar es bueno.

3.5. Población de estudio y tamaño de muestra

3.5.1. Población, variable independiente

- ❖ Prestadores de servicio de la comunidad Shandia

3.5.2. Población, variable dependiente

- ❖ Población de la comunidad Shandia

3.6. Tamaño de muestra

3.6.1. Tamaño de muestra, variable independiente

Para el tamaño de la muestra “Oferta turística”, se aplicó la encuesta a 20 personas, quienes son propietarios de los diferentes establecimientos prestadores de servicios turísticos, que están involucrado con la comunidad Shandia, parroquia Tálag.

De acuerdo con el catastro que se encuentra en la Parroquia Tálag, y teniendo en cuenta datos del GAD del cantón Tena, este sitio posee 20 establecimientos que cuentan con servicios de guianza, alimentación, alojamiento, además se encuentran cabañas con categoría III y Centros de turismo comunitario (CTC), de los cuales 6 establecimientos se

encuentran registrados y 14 establecimientos no se encuentran registrados en el catastro turístico, mismos que se detallan en las siguientes tablas:

Tabla 7

Inventario de la planta turística registrada de la parroquia Tálag

INVENTARIO DE LA PLANTA TURÍSTICA REGISTRADA DE LA PARROQUIA TÁLAG, CATÓN TENA							
N°	NOMBRE	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	HABITACIONES	CAMAS	MESAS	PLAZA X MESA
1	El Encanto de Pimpilala (Lodge)	Vía Tena-Cando Km32	Tercera	16	25	5	20
2	Pimpilala (Lodge)	Lote N° 7 (Tálag Alto-Comunidad Cando)	Tercera	13	22	4	24
3	Sacha Kawsay (Lodge)	Alto Shandia-Serena (Vía Jatunyacu)	Tercera	12	24	3	24
4	Sinchi Pura (Lodge)	Parroquia Tálag (150m Escuela Serena)	Tercera	13	22	4	24
5	Ecoaldea Shandia (Lodge)	Comunidad de Shandia-Tálag	Centro de Turismo Comunitario	8	32	24	35
6	Yatun Yaku Huasi	Parroquia Tálag	Sin categoría	8	19	5	35
Capacidad de atención					215		192

Nota: Visita In Situ en el mes de Julio de 2022, por Andy (2023).

Tabla 8

Inventario de la planta turística no registrada de la parroquia Tálag

INVENTARIO DE LA PLANTA TURÍSTICA NO REGISTRADA DE LA PARROQUIA TÁLAG, CATÓN TENA							
N°	NOMBRE	DIRECCIÓN	CATEGORÍA	HABITACIONES	MESAS	PLAZAS	N° DE EMPLEADOS
ALOJAMIENTO HOTELERO							
1	Edén del Chagra	Comunida d San Carlos, a 4,5 km de Alto Tálag	Sin categoría	8	4	48	3

2	Ingaru Lodge	Comunidad Cando, a 6,5 km de Alto Tálag	Sin categoría	6	2	12	3
ENTRETENIMIENTO							
3	Ruth's Garden	Comunidad Candi, a 6 km de Alto Tálag	Centro de Turismo Comunitario	-	-	-	1
4	Centro Comunitario Waysa Yacu	Comunidad Waysa Yacu	Única	-	6	30	2
5	Camping Laguna Yany	Parroquia Tálag	Única	-	6	20	3
6	Paradero "Kaparik Urku"	Parroquia Tálag a 13 km.	Sin categoría	-	7	10	2
7	Paradero "Paquisha"	Parroquia Tálag a 13 km	Sin categoría	-	6	30	3
8	Tangara Huasi	Parroquia Tálag	Sin categoría	-	8	32	3
9	Rami Cocha	Parroquia Tálag	Sin categoría	-	6	24	4
10	Camping Ventura	Parroquia Tálag, Sector, Cnel. Marcelino Maridueña	Única	-	6	20	3
11	Candurumy lodge	Parroquia Tálag	Sin categoría	-	5	20	3
12	Eco-Lodge Kindy Wasy-Restaurante	Comunidad Cando Tálag	Tercera	-	4	20	4
13	Ecodreams	Parroquia Tálag	Única	-	3	25	3

14	Samana Wasi Lodge	Parroquia Tálag- Pano	Centro de Turismo Comunitario	-	5	25	4
-----------	-------------------------	-----------------------------	-------------------------------------	---	---	----	---

Nota: Visita In Situ en el mes de Julio de 2022, por Andy (2023).

3.6.2. Tamaño de muestra, variable dependiente

Para el tamaño de la muestra de “Servicios turísticos comunitarios”, se consideró a la población de la comunidad Shandía, según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la parroquia Tálag en el año 2019, registrado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, establece que existen 304 habitantes. Con estos resultados se aplicó el muestreo de conveniencia, pues según Alaminos & Castejón (2011), es una técnica de muestreo utilizada en investigación que se caracteriza por un enfoque, donde el investigador elige los casos o elementos de la muestra que están más fácilmente disponibles o accesibles en lugar de seguir un proceso aleatorio o sistemático, es útil en situaciones en las que se necesita recopilar datos de manera eficiente y asegurar que la muestra refleje de manera más precisa la población de interés (pág. 46).

Se eligió cuidadosamente el tamaño de la muestra, considerando que, en una comunidad pequeña puede resultar difícil encontrar personas dispuestas a colaborar en la investigación. Por lo que se optó por elegir a personas que posean conocimiento en el ámbito de servicios turísticos comunitarios y cumplan con los siguientes requisitos, una edad comprendida entre 18 a 44 años, un nivel de educación secundaria, técnico/tecnológico, para poder recopilar datos y llevar a cabo la encuesta de manera efectiva. Con el fin de abordar la problemática que se plantea en el proyecto, se aplicó la encuesta a 50 personas que pertenecen a la población de la comunidad Shandía.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.2.1. Encuestas aplicadas – Oferta turística

Tabla 9

Resumen e Interpretación de Resultados-Variable Independiente

Oferta turística		
N°	Ítems	Interpretación
INFORMACIÓN GENERAL		
A	Edad	Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza una edad de 18 a 25 años con, el 15%, más de 50 años con, el 5%, seguido de 34 a 41 años con, el 35%, finalmente de 42 a 49 años el 30%. En conclusión, la edad más alta de los propietarios de los establecimientos prestadores de servicios turísticos de la comunidad Shandia, es de 34 a 41 años.
B	Género	Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza con, el 35% al género masculino, seguido del género femenino con, el 65%. En conclusión, el valor más alto de los propietarios de los establecimientos prestadores de servicios turísticos de la comunidad Shandia, corresponden al género masculino.
C	Nivel de educación	Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza con, el 35%, que mantienen educación secundaria, seguido de, el 30% con técnico-tecnológico, finalmente el 5% mantiene una educación de cuarto nivel. En conclusión, el nivel de educación más alto de los propietarios de los establecimientos prestadores de servicios turísticos de la comunidad Shandia, corresponden a nivel de educación secundaria.
RECURSOS TURÍSTICOS		
1	¿Cómo califica a los atractivos turísticos existentes en la comunidad Shandia?	Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: regular y buena con, el 20%, seguido de muy buena con, el 50%, finalmente excelente con, el 10%. En conclusión, el valor más alto corresponde a buena con, el 50%, porque los atractivos turísticos en la comunidad Shandia son transformados en un producto turístico a fin de obtener capacidad para incidir sobre el proceso de decisión en el turista, motivando a realizar las visitas.
2	¿Cómo califica usted el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales	Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: regular con, el 25%, buena con, el 50%, seguido de muy buena con, el 5%, finalmente excelente con, el 25%. En conclusión, el valor más alto corresponde a buena con el 50%, porque los recursos naturales creados por la

para la promoción del desarrollo económico en la comunidad Shandia?

naturaleza son aprovechados para realizar diferentes actividades de deporte extremo como el rafting, mientras que los recursos culturales, que son intervenidos por el ser humano, cuyas características propias hacen que sean visitados por los turistas ya que están llenos de historia de la comunidad Shandia.

3 ¿Cómo califica las manifestaciones culturales para la promoción que se desarrolla en la comunidad Shandia?

Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: regular con, el 15%, seguido de buena con, el 55%, finalmente muy buena con, el 30%. En conclusión, el valor más alto corresponde al buena con, el 55%, porque las manifestaciones culturales son los elementos donde se pueden intervenir, son históricos, contemporáneos clasificados en no comerciales y comerciales, cuyo objetivo es ofrecer una promoción llena de historia al momento que visitan la comunidad Shandia.

4 ¿Cómo califica la accesibilidad a los sitios turísticos para la promoción de la comunidad Shandia?

Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: regular con, el 10%, buena con, el 30%, seguido excelente con, el 30%. En conclusión, el valor más alto corresponde a buena con, el 30%, porque la accesibilidad a los sitios turístico permiten gozar de los productos y servicios a fin de ser utilizados por todos los turistas que visiten la comunidad Shandia e incluir también a las personas con discapacidad.

PLANTA TURÍSTICA

5 ¿Cómo califica al equipamiento turístico para el desarrollo del turismo comunitario en la comunidad Shandia?

Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: regular con, el 5%, buena con, el 20%, muy buena con, el 30%, finalmente excelente con, el 45%, En conclusión, el valor más alto corresponde a excelente con, el 45%, porque el equipamiento turístico existente en la comunidad Shandia es considerado un conjunto de instrumentos necesarios para poder brindar un servicio óptimo y lograr alcanzar la calidad en la prestación en los servicios turísticos.

6 ¿Cómo califica las instalaciones turísticas para el desarrollo de la oferta turística en la comunidad Shandia?

Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: buena con, el 45%, muy buena con, el 30%, finalmente excelente con, el 25%. En conclusión, el valor más alto corresponde a buena con, el 45%, porque las instalaciones turísticas que se encuentran en la comunidad Shandia son óptimas para su estadía de los turistas que lo visitan.

SUPERESTRUCTURA

-
- 7 **¿Cómo califica la contribución de los organismos públicos al desarrollo del turismo en la comunidad Shandia?** Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: deficiente con, el 10%, regular con, el 25%, Buena con, el 25%, seguido de muy buena con el 20%, finalmente excelente con, el 20%. En conclusión, el valor más alto corresponde al buena con, el 25% , porque suministran a la sociedad, gratuitamente o con precios convencionales para que exista una afluencia de turistas.
- 8 **¿Cómo califica el manejo de los organismos privados relacionados con el turismo local en la comunidad Shandia?** Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: deficiente con, el 20%, regular con, el 30%, buena con, el 15%, seguido de muy buena con, el 29%, finalmente excelente con, el 5%. En conclusión, el valor más alto corresponde a regular con, el 30%, porque el manejo de los organismos relacionados al turismo depende del sector privado y comprende a las compañías que no están a cargo del gobierno.

Nota. Encuestas aplicadas en la comunidad Shandia, por Andy (2023).

4.2.2. Encuestas aplicadas – Servicios turísticos comunitarios

Tabla 10

Resumen e Interpretación de Resultados- Variable Dependiente

Servicios turísticos comunitarios		
N°	Ítems	Interpretación
INFORMACIÓN GENERAL		
A	Edad	Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 28% mantiene una edad de 18 a 25, más de 45-54, el 24% de 26 a 34, el 32% de 35 a 44, finalmente el 32% una edad de 35 a 44 años respectivamente. En conclusión, la edad más alta de la población económicamente activa de la parroquia Tálag, comunidad Shandia, es de 35 a 44 años equivalente al 32%.
B	Género	Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 48% es masculino, el 52% es femenino. En conclusión, el género femenino es el más alto equivalente al 52% de la población económicamente activa de la parroquia Tálag, comunidad Shandia.
C	Nivel de educación	Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 10% posee educación primaria, el 4% técnico-tecnológico, el 8% tercer nivel, finalmente el 78% mantiene una educación de secundaria. En conclusión, el nivel de educación más alto de la población económicamente activa de la parroquia Tálag, comunidad Shandia es secundaria equivalente al 78%.
D	Ingresos económicos	Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 70% posee menos de \$100, el 8% de \$101-\$300, el 10% de \$301-\$400, finalmente el 12% de \$401 a \$600 mantiene un ingreso económico. En conclusión, el ingreso económico de la población económicamente activa de la parroquia Tálag, comunidad Shandia es secundaria equivalente a Menos de 100%.
ALOJAMIENTO		
1	¿Cómo califica la calidad de señalización turística para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios?	Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 46% es regular, el 44% es buena, el 4% muy buena, finalmente el 6% es excelente. En conclusión, la señalética dentro de las habitaciones dentro del establecimiento turístico comunitario es muy buena.

2 **¿Cómo califica la seguridad turística destinada a la satisfacción del cliente para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios en Shandia?** Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 16% como regular, el 50%, buena, el 28%, muy buena y el 6%, excelente. En conclusión, la seguridad turística existente es buena, porque está enfocada en la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

3 **¿Cómo califica la calidad en la estadía de los turistas para el desarrollo del servicio turístico comunitario en Shandia?** Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 10% como regular, el 34%, buena, el 56%, muy buena. finalmente, muy buena con el 56%. En conclusión, la estadía existente es buena, porque la estadía expresa la permanencia de los turistas en el lugar durante un periodo de tiempo por diversas causas.

TRANSPORTE

4 **¿Cómo califica la calidad en las unidades de transporte públicas y privadas para la oferta turística y los servicios turísticos comunitarios de Shandia?** Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 26% como Regular, el 26%, Buena, el 42%, Muy Buena. Finalmente, Excelente con el 6%. En la especialización de las unidades existente en la comunidad Shandia. En conclusión, porque las unidades de transporte públicas y privadas están clasificadas como transportes públicos, ya que es un modo de transporte en el que se desplazan varias personas a diferencia transporte privado no compartes el vehículo con otras personas siento está muy Buena para la comunidad Shandia.

5 **¿Cómo califica la especialización en las unidades destinadas al servicio turístico comunitario?** Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 14% como regular, el 36%, buena, el 38%, muy buena, finalmente, excelente con el 12%. En conclusión, la especialización de las unidades existente en la comunidad es buena, porque las unidades están aptas para realizar el transporte turístico, combinado con otras actividades turísticas o recreativas como el servicio de alimentos y bebidas entre otras, que en conjunto se consideran operaciones turísticas.

EMPRESAS INTERMEDIARIAS

6 **¿Cómo califica la gestión de reservas para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios en Shandia?** Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 26% como regular, el 26%, buena, el 42%, muy buena, finalmente, excelente con el 6%. En conclusión, la gestión de reservas existente en la comunidad Shandia. porque se considera un sistema propio o contratado de manejo de reservas es muy buena, porque su función es ofrecer una atención de calidad al cliente que desea contratar los servicios del establecimiento turístico.

- | | | |
|---|--|---|
| 7 | ¿Cómo califica usted a la comunicación que permite la capacidad de respuesta inmediata en el centro turístico comunitario de Shandia? | Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 14% como regular, el 30%, buena, el 44%, muy buena. finalmente, el 12%, califica como excelente. En conclusión, la capacidad de respuesta existente en la comunidad Shandia es muy buena, porque la relación entre comunicación-cultura es adecuada para mejorar la interpretación y construcción de la vida social. |
|---|--|---|

ALIMENTOS Y BEBIDAS

- | | | |
|---|--|--|
| 8 | ¿Cómo califica la calidad de la gastronomía típica que se oferta en la comunidad Shandia para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios? | Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 38% como buena, el 44%, muy buena, el 44%, finalmente excelente con el 18%. En conclusión, la gastronomía existente en la comunidad Shandia. Es muy bueno porque representa un gran potencial para la oferta turística de la comunidad. |
| 9 | ¿Cómo califica la experiencia gastronómica encaminada a satisfacer a los clientes en la comunidad Shandia? | Haciendo referencia al número de encuestados, se visualiza las siguientes calificaciones: el 34% como buena, el 36%, muy buena, el 30%, Finalmente el 35% excelente. En conclusión, la experiencia gastronómica buena por el hecho de presenciar, sentir o conocer algo diferente, al acontecimiento vivido por una persona. |

Nota: Encuesta aplicada en la comunidad Shandia, Andy (2023).

4.2.3. Resultados relevantes

Se consideró los resultados más relevantes de las encuestas aplicadas a los prestadores de servicios turísticos y a la población económicamente activa de la comunidad de Shandia, con la finalidad de dar solución al problema.

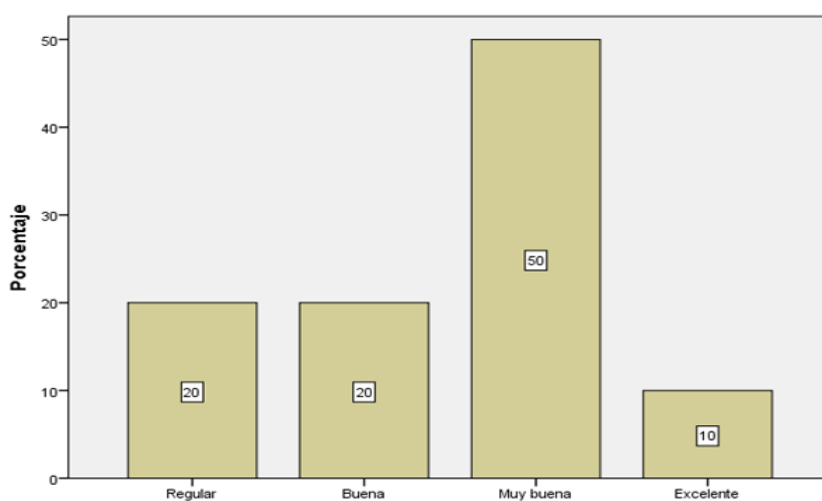
- **¿Cómo califica a los atractivos turísticos existentes en la comunidad Shandia?**

González (2018), define a los atractivos turísticos como un conjunto de elementos materiales y/o inmateriales que pueden ser transformados en un producto turístico y deben tener capacidad para incidir sobre el proceso de decisión en el turista, motivando a realizar la visita mediante desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un territorio determinado.

Tabla 11
Atractivos turísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	8,0	20,0	20,0
	Buena	4	8,0	20,0	40,0
	Muy buena	10	20,0	50,0	90,0
	Excelente	2	4,0	10,0	100,0
	Total	20	40,0	100,0	

Figura 1
Atractivos turísticos



Se concluye que, los atractivos turísticos son elementos materiales y/o inmateriales que se compone un producto turístico, que corresponde a una necesidad de diseñar productos turísticos para lograr satisfacer las necesidades de los turistas dentro de la comunidad Shandia y de esta forma incrementar la oferta turística.

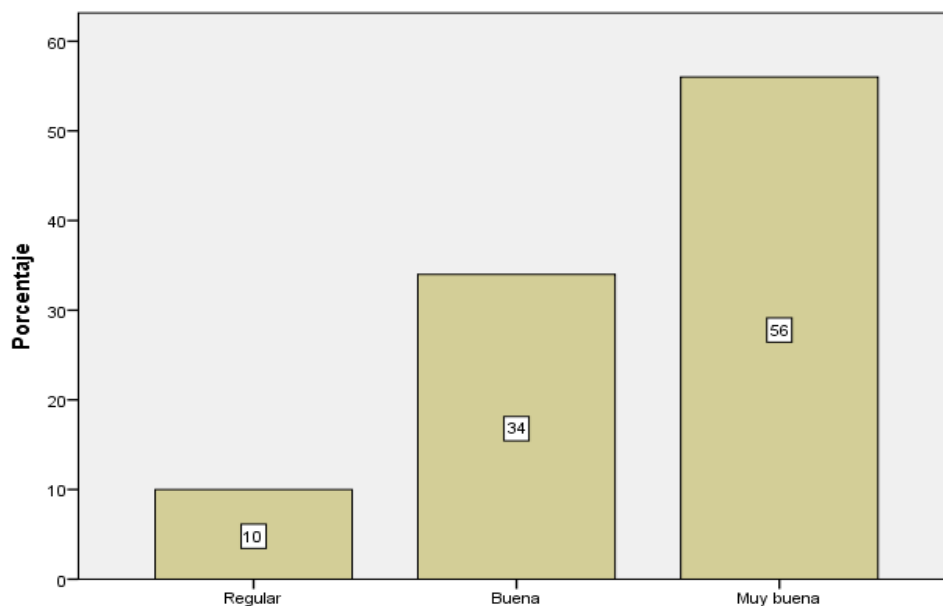
- **¿Cómo califica la accesibilidad a los sitios turísticos para la promoción de la comunidad Shandia?**

La accesibilidad para Porto & Rucci (2019), se define como un conjunto de condiciones con las que debe contar un destino turístico para que pueda ser utilizado por todos los individuos, incluidas las personas con discapacidad.

Tabla 12
Accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	4,0	10,0	10,0
	Buena	6	12,0	30,0	40,0
	Muy buena	6	12,0	30,0	70,0
	Excelente	6	12,0	30,0	100,0

Figura 3
Estadía



Se concluye que, la calidad de la estadía para el desarrollo del servicio turístico comunitario en Shandia es muy buena, que corresponde a una necesidad de diseñar estrategias para el desarrollo de un producto turísticos con el fin de fortalecer la oferta en los servicios turísticos comunitarios.

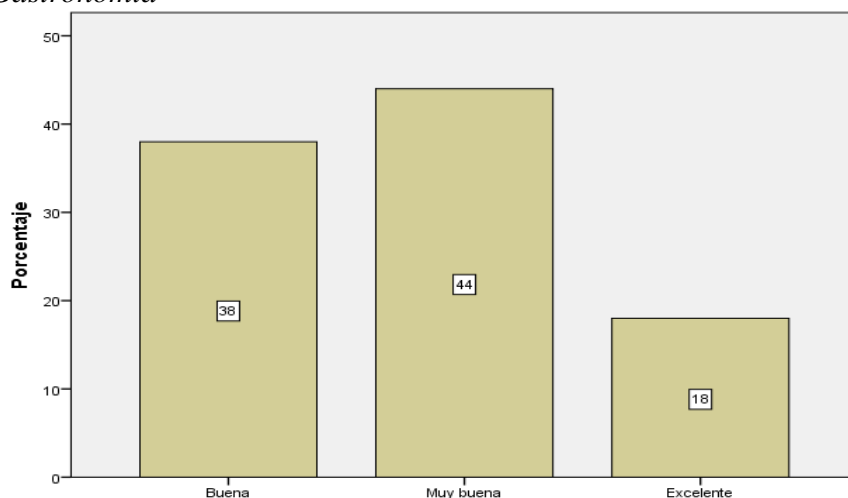
- **¿Cómo califica la calidad de la gastronomía típica que se oferta en la comunidad Shandia para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios?**

De acuerdo con Sánchez & Curiel (2015), la gastronomía representa un gran potencial para la oferta turística de un país porque en ella influyen tradiciones y costumbres que se han perpetuado y reproducido por algunos de los habitantes adquiriendo un patrimonio cultural llamativo e integrable para los turistas.

Tabla 14
Gastronomía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	19	38,0	38,0
	Muy buena	22	44,0	82,0
	Excelente	9	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 4
Gastronomía



En conclusión, la calidad de la gastronomía típica que se oferta en la comunidad Shandia, en el cual representa un gran potencial para la oferta turística, que corresponde a una necesidad de diseñar estrategias para el desarrollo de un producto turísticos con el fin de fortalecer la oferta en los servicios turísticos comunitarios.

4.3. Discusión de resultados

Con los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas realizadas a los prestadores de servicios turísticos y a la población económicamente activa de la comunidad Shandia, mediante la interpretación de cada uno de los ítems con sus diferentes dimensiones se pudo evidenciar que, la oferta turística no influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.

A través de las encuestas se aplicó el método “No probabilístico por conveniencia”, donde se tomó como referencia a 50 personas, donde se consideró a personas que tienen conocimiento en el tema de servicios turísticos comunitarios y cumple con siguientes requisitos: Una edad entre 18-44 años y un nivel de educación secundaria, técnico/tecnológico, para poder recopilar datos y dar solución a la problemática del presente proyecto. No obstante, con este tipo de investigación la comunidad de Shandia tiene una necesidad de elaborar estrategias para fortalecer la oferta turística en la comunidad de Shandia, con el fin de incrementar el potencial turístico que cuenta la comunidad Kichwa en sus alrededores.

4.4. Prueba de Hipótesis

Se utiliza la prueba Chi Cuadrado para determinar si existe una relación significativa entre las variables categóricas como, Oferta turística y Servicios turísticos comunitarios, donde el análisis se interpreta en base a lo siguiente:

- Si p-valor es mayor $>$, al nivel de significancia (p-valor $>$ 0.05): Rechazamos la hipótesis nula H_0 y concluimos que se acepta la hipótesis alternativa H_1 .
- Si p-valor es menor $<$, al nivel de significancia (p-valor $<$ 0.05), Rechazamos la hipótesis alternativa H_1 y concluimos que se acepta la hipótesis nula H_0 .

4.4.1. Hipótesis General

a. Planteamiento de hipótesis

H1: La oferta turística influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Talag, cantón Tena, provincia de Napo.

H0: La oferta turística no influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Talag, cantón Tena, provincia de Napo.

b. Establecer el nivel de significancia = 0,05

c. Estadístico de prueba p_valor = 0,376

Tabla 15

Planteamiento de hipótesis 1

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,013 ^a	9	,533
Razón de verosimilitudes	9,690	9	,376
Asociación lineal por lineal	,058	1	,810
N de casos válidos	20		

a. 16 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,05.

d. Lectura de p_valor = 0,533

e. **Decisión:** Mediante el cálculo de Chi Cuadrado, se considera la prueba de hipótesis general, de acuerdo con el nivel de significancia (0,05 = 5%), indica que el P valor = 0,533 $>$ α = 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). “La oferta turística no influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Tálag”.

4.4.2. Hipótesis Específica 1

a. Planteamiento de hipótesis

H1: Los recursos turísticos influyen significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.

H0: Los recursos turísticos no influyen significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.

b. Establecer el nivel de significancia = 0,05

c. Estadístico de prueba p_valor = 0,218

Tabla 16

Planteamiento de hipótesis 2

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,015 ^a	9	,349
Razón de verosimilitudes	11,921	9	,218
Asociación lineal por lineal	5,800	1	,016
N de casos válidos	20		

a. 16 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,05.

d. Lectura de p_valor =, 349

e. Decisiones: Mediante el cálculo de Chi Cuadrado, se considera la prueba de hipótesis específica 1, de acuerdo con el nivel de significancia (0,05 = 5%), indica que el P valor = 0,349 > α = 0,05 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). “Los recursos turísticos no influyen significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Tálag”.

4.4.3. Hipótesis Específica 2

a. Planteamiento de hipótesis

H1: La Planta turística influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.

H0: La Planta turística no influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.

b. Establecer el nivel de significancia = 0,05

c. Estadístico de prueba p_valor = 0,086

Tabla 17
Hipótesis Específica 2

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,683 ^a	6	,139
Razón de verosimilitudes	11,081	6	,086
Asociación lineal por lineal	5,768	1	,016
N de casos válidos	20		

a. 12 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,20.

d. Lectura de p_ valor = , 139

e. **Decisión:** Mediante el cálculo de Chi Cuadrado, se considera la prueba de hipótesis específica 2, de acuerdo con el nivel de significancia ($0,05 = 5\%$), indica que el P valor = $0,139 > \alpha = 0,05$ por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0). “La planta turística no influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag”.

4.4.3. Hipótesis Específica 3

a. Planteamiento de hipótesis

H1: La Superestructura influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, Provincia de Napo

H0: La Superestructura no influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag Cantón Tena, Provincia de Napo

b. Establecer el nivel de significancia = 0,05

c. Estadístico de prueba p_ valor = 0,113

Tabla 18 *Hipótesis Específica 3*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,765 ^a	6	,187
Razón de verosimilitudes	10,289	6	,113
Asociación lineal por lineal	6,117	1	,013
N de casos válidos	20		

a. 12 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,05.

d. *Lectura de p_valor =, 187*

e. **Decisión:** Mediante el cálculo de Chi Cuadrado, se considera la prueba de hipótesis específica 3, de acuerdo con el nivel de significancia ($0,05 = 5\%$), indica que el P valor = $0,187 > \alpha = 0,05$ por lo tanto se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1). “La Superestructura no influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag”.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- ❖ De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, se puede evidenciar que la oferta turística no influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag, puesto que existe un número limitado de atractivos y actividades turísticas, lo que podría llevar a una menor afluencia de turistas en los servicios comunitarios al no encontrar suficientes opciones para prolongar su estadía.
- ❖ Los recursos turísticos no influyen significativamente en los servicios turísticos, dado que no se ha logrado explotar adecuadamente el destino turístico en la comunidad.
- ❖ La planta turística no influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios, puesto que no se ha capacitado al personal de alojamiento, restauración, esparcimiento, en temas relacionados con la mejora en la promoción de los servicios comunitarios y la creación de experiencias turísticas atractivas únicas, que motiven a los visitantes a quedarse más tiempo.
- ❖ La superestructura no influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios, puesto que no se optimiza el funcionamiento de todos los organismos especializados, tanto públicos, como privados, es decir no se reemplazan adecuadamente al funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema de la comunidad Shandia.

5.2. Recomendaciones

- ❖ Para asegurar una oferta turística adecuada en la comunidad de Shandia, se recomienda desarrollar estrategias para fortalecer la oferta turística. en donde se debería promover la diversificación de actividades turísticas, tales como ecoturismo, turismo cultural, turismo de aventura, turismo gastronómico, con un enfoque de turismo sostenible y responsable, la variedad de opciones atraerá a diferentes tipos de visitantes.
- ❖ Se recomienda, explotar adecuadamente los recursos turísticos, teniendo en cuenta la importancia del desarrollo del turismo sostenible en la comunidad Shandia, acompañado al menos con servicios básicos como, instalaciones sanitarias, áreas de descanso, medios de apoyo como, la señalética turística con su respectiva información, áreas de observación, estudio de capacidad de carga turística y readecuación de los senderos con el fin de incrementar la afluencia de visitantes.
- ❖ Para obtener una planta turística adecuada, se recomienda implementar capacitaciones al personal de los establecimientos turísticos, en temas relacionados con alojamiento, restauración, esparcimiento y desplazamiento, para la prolongación del turista en la comunidad, lo cual beneficiará tanto a la planta turística como al destino en su conjunto.
- ❖ Finalmente, se sugiere promover una superestructura adecuada que facilite la comercialización de productos y paquetes turísticos a través de estrategias de promoción in-situ. Estas estrategias deben ser diseñadas en beneficio de la comunidad Shandia, con el respaldo de organismos especializados, tanto del sector público como privado.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

6.1. Título de la propuesta

Estrategias para fortalecer la oferta turística sostenible en la comunidad Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.

6.2. Introducción

Shandía es una comunidad Kiwha, situada en la parroquia Tálag a las puertas de la Amazonía, rodeada de los ríos Jatun Yacu y Talag, establecida en el centro de los cerros Huasila y Rimak Urku. (“Shandia Lodge | Centro Turístico Comunitario”).

Este cantón cuenta con varios atractivos turísticos naturales entre ellos se ha destacado en la Parroquia de Tálag con uno en singular conocido comúnmente como Laguna Azul, pero su nombre es laguna Waysayaku está a la entrada del Parque Nacional Llanganates que es un área protegida.

Dentro de la comunidad Shandia la población básicamente se dedica a actividades agrícolas, considerada como el mayor eje económico de la población es decir que su producción se encuentra orientada al autoconsumo y el excedente a la comercialización. El sistema de producción predominante es la conocida chacra, entre los principales productos que se encuentra son: cacao, café, maíz, yuca, plátano, arroz, tikazu.

Mediante un dialogo con las autoridades en la parroquia Tálag, comunidad Shandia y usando como referencia al (P.D.O.T) de la parroquia, se llegó a la conclusión que se necesita mejorar la infraestructura turística en coordinación con el sector privado, también es importante considerar estrategias y profesionalizar en técnicos para mejorar calidad en el servicio turístico. Finalmente, se realizará como propuesta estrategias para fortalecer la oferta turística sostenible en la comunidad Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.

6.3. Objetivos de la propuesta

6.3.1. Objetivo general

- Diseñar estrategias para fortalecer la oferta turística sostenible en la comunidad Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo.

3.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico turístico de la comunidad Shandia.
- Realizar estrategias para fortalecer la oferta turística sostenible.

6.4. Justificación

De acuerdo con el Plan de Ordenamiento Territorial del cantón Tena 2020-2023, menciona que existe baja articulación entre las entidades públicas, privadas y privadas con relación a la actividad turística, así mismo no se cuenta con un Plan cantonal de turismo, el escaso presupuesto destinado a fortalecer la actividad turística. Además, la unidad de turismo del GAD Municipal de Tena no cuenta con el equipo completo de profesionales que le permitan cumplir con las competencias adquiridas por la municipalidad.

Del mismo modo en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la parroquia Tálag 2019 - 2023, menciona que La actividad turística en la comunidad Shandia de la parroquia Tálag aún es insipiente, los turistas extranjeros que llegan al lugar lo hacen básicamente por realizar deportes de aventura como el Kayak y el rafting en el río Jatun Yaku, los turistas nacionales lo hacen por disfrutar del balneario denominado Laguna Azul. Por ende, no se cuenta con un Plan parroquial de turismo para determinar los niveles de rendimiento, productividad y promoción turística.

La finalidad de esta propuesta es diseñar estrategias para fortalecer la oferta turística sostenible en la comunidad Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo, en base a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas y tomando en cuenta los resultados más relevantes de las encuestas aplicadas (Atractivos turísticos existentes, accesibilidad a los sitios turísticos, calidad en la estadía de los turistas y gastronomía ofertada), junto con los resultados de las pruebas de hipótesis que no influyen, se presentaron las conclusiones y recomendaciones obtenidas en esta investigación, donde servirán como base, para el desarrollo de las estrategias, que sean satisfactorias para la comunidad y promuevan el beneficio común del servicio turístico comunitario.

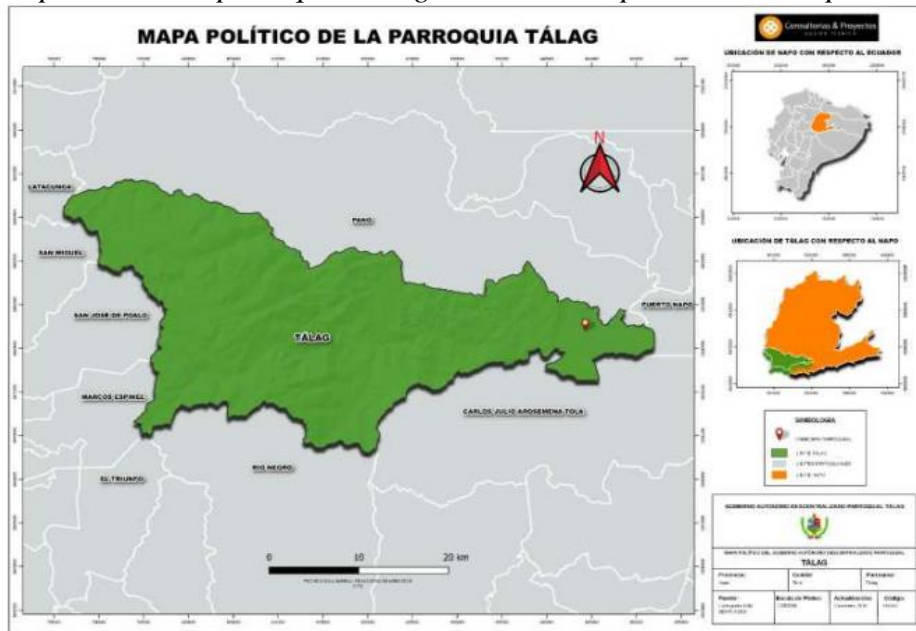
6.5. Datos generales

Ubicación geográfica

En el cantón Tena, provincia de Napo está, en la zona sur dicha provincia, a lo largo del valle del río Misahuallí, a una altitud de 510 m.s.n.m, en la Región Amazónica del Ecuador, se encuentra ubicada la comunidad Shandia, perteneciente a la parroquia Tálag.

Figura 5

Mapa base de la parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo



Nota. GAD Municipal de Tena, GAD Provincial de Napo, secretaria Planifica Ecuador, Andy (2023).

Figura 5

Mapa base de la comunidad de Shandia



Nota. Tomada de Mapcarta, ubicación espacial, por Andy (2023).

Reseña histórica

La historia de la comunidad, se referencia en base al informe socio-económico presentado por Maquita Cusunchick y el Centro Comunitario Shandia en el año (2020), donde mencionan lo siguiente: Antiguamente fue un centro misionero evangélico, donde el nombre de la comunidad de SHANDIA proviene de dos vocablos: “SHAN”, pues el término valorativo utilizaban los pobladores del lugar para saludar, cuyo significado es “Bienvenida” y el término “DIA”, se empezó a usar con la llegada de la colonización y los misioneros evangélicos de Estados Unidos. Así, Shandia es el nombre que las familias Kichwas que se unieron en un centro poblado a orillas del Río Jatún Yacu y Tálag desde el año 1939. En sus inicios la comunidad se formó con dos familias: Los Andy y los Grefa, actualmente la comunidad consta de aproximadamente 63 familias, es decir cerca de 304 habitantes que pertenecen a la etnia Kichwa del alto del Río Napo 23 (Amazonía ecuatoriana). El 95% de los habitantes de Shandia profesan la religión evangélica.

Tabla 19

Entorno geográfico comunidad Shandia

DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO GEOGRÁFICO DE LA COMUNIDAD SHANDIA, PARROQUIA TÁLAG.

Población	304 habitantes
Límites	Norte: Quebrada de Uchuculin y parroquia Panó Sur: Cantón Arosemena Tola Este: Parroquia Puerto Napo Oeste: Cordillera de Llanganates y cantón Salcedo
Extensión	915.08 km ²
Rango altitudinal	500 msnm a 4.500 msnm
Clima	El clima de la región se caracteriza por la presencia de lluvias a lo largo de todo el año. Varía desde el frío húmedo de las partes altas parque Nacional Llanganates, pasa por el clima templado en las estribaciones de la cordillera de los Andes hasta el tropical húmedo de la planicie amazónica. El clima en la parroquia Tálag corresponde al tropical húmedo.
Servicios básicos	El 98% de las familias de la parroquia tienen acceso a energía eléctrica, el 81.10% se encuentra comunicado por teléfono especialmente en la Cabecera Parroquial con una cobertura limitada en las comunidades, el 89,60% de la población cuenta con el servicio de agua entubada, sólo el 17,90% cuenta con alcantarillado, el 60,90% tiene acceso a internet, estos tres últimos servicios en la cabecera parroquial. Por otro lado cuenta con la salud y educación con infraestructura para satisfacer las necesidades de sus habitantes.

Nota. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Tálag 2019-2023, por Andy (2023)

6.6. Desarrollo de la propuesta

Figura 6

Esquema de la propuesta



La presente propuesta se enfocó en diseñar estrategias para fortalecer la oferta turística en la comunidad Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo y que se compone de una aserie de acciones planificadas que ayuden a la toma de decisiones.

Por otro lado, es necesario realizar un diagnóstico de la comunidad de Shandia mediante la utilización del FODA, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades del destino turístico y las oportunidades y amenazas que se puede presentar en su entorno. Y por último diseñar estrategias para fortalecer oferta turística de Shandia, parroquia Tálag, con el objetivo de impulsar al desarrollo del turismo comunitario en la comunidad Kichwa.

1. Diagnóstico turístico de la comunidad de Shandia

Como primer punto, se analizó la situación actual turística de la parroquia, desde dos enfoques: la Oferta y Demanda. Partiendo de la Oferta se identificó aspectos generales del territorio como: reseña historia, ubicación geográfica, límites, población, clima, uso del suelo, flora y fauna.

La Infraestructura y equipamiento dio a conocer los servicios básicos con los que cuenta el destino, red vial, medios de transporte y servicios turísticos como establecimientos de alojamiento, restaurantes. Los recursos turísticos es la clave para diseñar cualquier producto turístico, por ello fue fundamental identificar atractivos turísticos naturales y manifestaciones culturales, ya que de esta manera se pudo estructurar paquetes que contengan estos recursos. De acuerdo con la demanda se realizó un análisis minucioso de los factores internos y externos que intervienen en el comportamiento de los turistas al momento de adquirir los servicios ofertados en el Producto turístico.

Por otra parte, la comunidad Shandia cuenta con varios atractivos turísticos naturales o culturales, los cuales son reconocidos por turistas nacionales y extranjeros, la mayor cantidad de los atractivos turísticos se encuentran dentro de la jerarquía II y IV. Los atractivos naturales que despiertan el interés de los visitantes o turistas por su belleza paisajista constituyen un recurso para el desarrollo de la comunidad.

Se presenta en una tabla resumen, la descripción del entorno turístico de la comunidad Shandia:

Tabla 20

Descripción turística de la comunidad Shandia

Descripción turística de la comunidad Shandia, parroquia Tálag	
Fiestas de la comunidad	21 y 22 de abril (40 años de aniversario de Shandia)
Atractivos turísticos	Cabecera Parroquial: Parque Central Tálag, Río Jatún yacu, Playa la Isla del Gallo, Parque Nacional Llanganates, Laguna Waysa Yaku, Cascada de Pimpilala, Laguna Yani, Cascada Río Blanco.
Comidas típicas	Maito de tilapia, caldo criollo, pincho de chontacuro, guayusa, chicha de yuca, chichade chonta, pincho de patas muyo o cacao blanco, cacao amazónico.
Cultura	Desfiles, juegos tradicionales, elección de la reina “Ñusta Kuya Warmi”
Actividades turísticas	Deporte de aventura, degustación de chocolate artesanal, caminatas y excursiones, avistamientos de aves, shamanismo, artesanías.
Servicios turísticos	Alojamiento: 1. El Enacanto de Pimpilala Lodge 2. Shandia Lodge 3. Pimpilala Lodge

-
4. Sacha Kawsay Lodge
 5. Sinchi Pura Lodge

Alimentación

1. Paradero Paquisha
2. Paradero Kaparik Urku
3. Cabañas Laguna Azul
4. Yatun Yaku Huasi
5. Tangara Huasi

Transporte

1. Cooperativa de Transporte Terrestre Centinela del Tena
 2. Cooperativa de Taxis Humawas
-

Tabla 21

Atractivos turísticos representativos de la comunidad Shandia

N°	Nombre	Tipo de atractivo	Actividades	Jerarquía
1	Rio Jatún yacu	Atractivo Natural	Fotografía, Rafting	II
2	Playa la Isla del Gallo	Atractivo Natural	Fotografía, juegos tradicionales, natación	II
3	Laguna Waysa Yaku	Atractivo Natural	Fotografía, Rafting	IV
4	Cascada de Pimpilala	Atractivo Natural	Fotografía, caminata, senderismo	IV
5	Laguna Yani	Atractivo Natural	Fotografía, caminata, senderismo	IV
6	Museo Jaime Elliot	Atractivo Cultural	Fotografía, historia	II
7	Artesanías de la comunidad Shandia	Atractivo Cultural	Artesanías, fotografía	II
8	Rituales en la comunidad Shandia	Atractivo Cultural	Shamanismo, historias y leyendas	II

9	Gastronomía típica	Atractivo Cultural	Degustación de la bebida típica: yuca, chonta, guayusa	II
10	Chocolate artesanal	Atractivo Cultural	Degustación del chocolate artesanal	II

1. Matriz FODA

Tabla 22

Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades amigables con el ambiente. • Conservación del patrimonio natural. • Aprovechamiento sustentablemente de los recursos existentes. • Comunidad organizada. • Personal capacitado en áreas de gastronomía y artesanías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del perfil del cliente. • Personal inestable. • Inexistencia de conocimiento en el ámbito administrativo. • Ausencia de planificación a corto y largo plazo • Inadecuada comercialización de la oferta turística
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de Comunicación para la Sostenibilidad Financiera del SNAP • El ministerio del ambiente tiene la finalidad de mejorar la calidad de vida de los pueblos y comunidades. • Biodiversidad de recursos naturales ecuatorianos. • Mejoramiento de las vías de acceso a la zona. • Buena aceptación del mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficientes estrategias competitivas. • Competencia de paquetes y promociones turísticas • Migración de personal capacitado en busca de oportunidades fuera de la comunidad. • Cambios de factores climáticos. • Pandemia

✚ Mapa de necesidades y alternativas de solución

Tabla 23

Mapa de necesidades y alternativas de solución

N°	PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN
1	Personal inestable.	No existe capacitación para el personal.	Desconformidad del cliente.	Capacitación en atención al cliente.
2	Inexistencia de conocimiento en el ámbito Administrativo.	Débil experiencia en el ámbito administrativo.	Desorden administrativo.	Capacitación sobre la oferta turística.
3	Ausencia de planificación a corto y largo plazo.	Escaso conocimiento en planificación turística.	Mal manejo de recursos naturales, culturales e infraestructuras.	Estrategia de conservación de la diversidad natural y cultural.
4	Inadecuada comercialización de la oferta turística.	Limitadas estrategias de comercialización.	Ausencia de turistas.	Diseño de un producto turístico.

✚ **Matriz de estrategias de cambio**

Tabla 24

Matriz de estrategias de cambio

<p>PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS</p> <p>PERFIL DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades amigables con el ambiente. • Conservación el patrimonio natural. • Aprovechamiento sustentablemente los recursos existentes. • Comunidad organizada. • Personal capacitado en áreas de gastronomía y artesanías. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del perfil del cliente. • Personal inestable. • Inexistencia de conocimiento en el ámbito administrativo. • Ausencia de planificación a corto y a largo plazo • Deficiente presupuesto para infraestructura.
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>Estrategia FO</p>	<p>Estrategia OD</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de Comunicación para la Sostenibilidad Financiera del SNAP • El ministerio del ambiente tiene la finalidad de mejorar la calidad de vida de los pueblos y comunidades. • Biodiversidad de recursos naturales ecuatorianos. • Mejoramiento de las vías de acceso a la zona. • Buena aceptación del mercado. 	<p>Aprovechar la conservación y los convenios del patrimonio natural. (F1.O1.O2.)</p> <p>Fomentar las actividades turísticas que garantice la calidad de vida. (F2.O2)</p>	<p>Mejorar la calidad de vida y la atención del cliente para satisfacer las necesidades. (O1.D1)</p> <p>Realizar convenios que aporten en la planificación turística. (O2.D2)</p> <p>Utilizar los recursos naturales y culturales acorde a la demanda del mercado. (O3.D3)</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>Estrategia FA</p>	<p>Estrategia DA</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Insuficientes estrategias competitivas. • Competencia de paquetes y promociones turísticas • Migración de personal capacitado en busca de oportunidades fuera de la comunidad. • Cambios de factores climáticos. • Pandemias 	<p>Utilizar la conservación de los recursos naturales con estrategias. (F1.A1)</p> <p>Planificar actividades que están competitivas en el mercado. (F2.A2)</p>	<p>Organizar la atención al cliente con estrategias viables. (D1.A1)</p> <p>Realizar un estudio de mercado para buscar oportunidades. (D3.A3)</p>

2. DISEÑAR ESTRATEGIAS PARA FORTALECER OFERTA TURÍSTICA

SOSTENIBLE

Las estrategias para Santos (2023), son un plan de acción diseñado para lograr un objetivo específico o una serie de actividades, metas, implica identificar recursos, establecer prioridades, tomar decisiones y asignar tareas para aumentar las posibilidades de éxito, Identifica claramente el objetivo que se desea alcanzar estableciendo metas concretas y medibles.

De manera similar la OMT (2021), organización Mundial del Turismo, considera que uno de los elementos fundamentales para radicar el turismo es “logar una gestión eficiente de los recursos medioambientales, mediante la utilización de los indicadores que abarquen aspectos ambientales, sociales y económicos”.

De esta forma, las estrategias que se toma en cuenta para la oferta turística sostenible, donde se busca generar beneficios para la población local, minimizar el impacto ambiental, se presentan de la siguiente manera:

- Estrategia de capacitación en la oferta turística sostenible.
- Estrategia de diseño y comercialización de un producto turístico.
- Estrategia de conservación de la diversidad natural y cultural.

Tabla 25
Estrategia 1

ESTRATEGIA 1		
Nombre de la estrategia	Capacitación en la oferta turística sostenible.	
Descripción	Capacitación dirigida al personal de los establecimientos turísticos de la comunidad Shandia, para elevar la calidad de los servicios, mejorar la experiencia del cliente y garantizar la sostenibilidad.	
Cronograma de temas durante la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción al turismo • Comunicación efectiva • Trabajo en equipo • Atención al cliente • Importancia de la oferta turística • Guianza turística 	
Problema	No existe capacitación de la oferta turística	
Objetivo	Mejorar la calidad de los servicios turísticos y promover el desarrollo turístico comunitario, de manera efectiva, garantizando sostenibilidad.	
Meta	Óptimo conocimiento, habilidades, capacidades y calidad del servicio en atención al cliente, dentro de los establecimientos turísticos de la comunidad.	
Beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Propietarios de los establecimientos turísticos de la comunidad. • Población de la comunidad. • Turistas 	
Inversión estimada	60\$	
Duración	3 días (9 horas).	
Responsables	Lugar	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> • Técnico de turismo del GAD Tena. • Presidente de la comunidad Shandia. • Representante de participación ciudadana. • Representante de la empresa privada “Kallari” 	Instalaciones de la comunidad Shandia.	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos: Ponentes. • Recursos Tecnológicos: Laptop. Proyector. • Recursos materiales: Esferos, hojas, marcadores, certificados.
MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		
Responsable del monitoreo	Indicadores	Medios de verificación
<ul style="list-style-type: none"> • Técnico de turismo del GAD Tena. • Presidente de la comunidad Shandia. • Representante de la empresa privada “Kallari” 	Durante el periodo 2023 – 2027 se mantendrán capacitaciones semestrales de la oferta turística.	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencias fotográficas • Informes

Tabla 26
Estrategia 2

ESTRATEGIA 2	
Nombre de la estrategia	Diseño y comercialización de un producto turístico
Descripción	Diseñar un producto turístico y comercializar la oferta donde se involucre en conjunto los recursos, atractivos y servicios disponibles en el destino turístico en un momento dado, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Transporte • Atractivos turísticos • Alojamiento • Visitas guiadas • Gastronomía
Problema	Carencia de un producto turístico a causa del desconocimiento del potencial turístico.
Objetivo	Establecer un producto turístico, combinado con varios servicios turísticos en un solo precio y ofrecer paquetes turísticos con un itinerario organizado.
Meta	Producto turístico, conjuntamente con paquetes turísticos para proporcionar experiencias y satisfacción a los turistas que visiten la comunidad Shandia.
Beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad local • Turistas que visitan la comunidad Shandia. • Prestadores de servicios turísticos
Diseño del producto turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un nombre • Definir objetivos del producto. • Definir servicios • Establecer segmento al que va dirigido • Análisis de factibilidad
Definición de precios	<ul style="list-style-type: none"> • Cotización • Establecer precio
Canales de comercialización	<ul style="list-style-type: none"> • Directo (Mantener un mayor control sobre la relación con el cliente, establecer sus propios precios y políticas). • Indirecto (Intermediarios como agencias de viajes, operadores turísticos a fin de llevar el producto turístico al consumidor final) • Selectiva (Mantener un mayor control sobre la forma en que se vende el producto).
Canales de distribución en Marketing Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Página web de la comunidad Shandia • Redes sociales (Facebook, Instagram, Tik tok). • Promociones y publicidad
Inversión estimada	100 \$
Duración	2 días (8 horas)
Lugar	
Comunidad Shandia.	
Recursos y materiales	
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos: Guías de turismo. 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Tecnológicos: Laptop, cámara. • Recursos materiales: Esferos, hojas, paquetes turísticos.
MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		
Responsable del monitoreo	Indicadores	Medios de verificación
<ul style="list-style-type: none"> • Técnico de turismo del GAD Tena. • Presidente de la comunidad Shandia. • Representante de la empresa privada “Kallari” 	Durante el periodo 2023 – 2027 se mantendrán evaluaciones sobre la comercialización de la oferta turística, de forma trimestral.	<ul style="list-style-type: none"> • Registros de ingreso. • Encuestas de satisfacción.

Tabla 27
Estrategia 3

ESTRATEGIA 3		
Programa o Tema	Conservación de la diversidad natural y cultural.	
Descripción	Capacitación, dirigida al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Tálaga, para promover la participación de beneficios para la comunidad local, fomentar la colaboración con expertos en turismo, para enriquecer las capacidades del GAD, dado que es esencial para proteger al planeta, preservar la riqueza natural, las culturas humanas y mejorar la oferta del servicio en el turismo comunitario de la comunidad Shandia.	
Problema	Limitado conocimiento sobre la conservación la diversidad natural y cultural, en la comunidad Shandia, parroquia Tálaga.	
Objetivo	Involucrar al GADP Tálaga y la comunidad local en la toma de decisiones para fortalecer el desarrollo turístico.	
Meta	Conservación de la diversidad natural y cultural, para garantizar un futuro sostenible, acompañado de una mejor calidad de vida en la comunidad.	
Beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> • Población de la comunidad Shandia. • Autoridades del G.A.D.P. • Turistas. 	
Descripción del orden de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción al turismo sostenible. • Liderazgo y organización. • Técnicas de trabajo grupal. • Importancia de la conservación de la diversidad y la gestión de residuos. • Concientización de los recursos naturales y culturales. 	
Inversión estimada	65\$	
Duración	2 días (8 horas)	
Responsables	Lugar	Recursos y materiales
<ul style="list-style-type: none"> • Técnico de turismo del GAD Tena. • Ministro del medio ambiente • Presidente de la comunidad Shandia. • Representante de la empresa privada “Kallari” • Experto en turismo de la comunidad. 	Instalaciones de la comunidad Shandia.	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos: Ponentes. • Recursos Tecnológicos: Laptop. Proyector. • Recursos materiales: Esferos, hojas, marcadores, certificados.
MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		
Responsable del monitoreo	Indicadores	Medios de verificación

<ul style="list-style-type: none"> • Técnico de turismo del GAD Tena. • Representante de la empresa privada “Kallari” • Experto en turismo de la comunidad. 	<p>Durante el periodo 2023 – 2027 se mantendrán capacitaciones anuales, al GADP de Tálag, sobre la conservación de la diversidad natural y cultural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencias fotográficas • Registros de asistencia. • Informes
--	--	---

Modelo del producto turístico



Disfruta

Shandia
Paraiso Amazónico

PRECIO
\$80.00
2/Días

**ECUADOR**

**NAPO**

**TENA**

INCLUYE

- Guía
- Alimentación
- Snack
- Medio de Transporte
- Souvenirs o Recuerdo

REQUERIMIENTO

- Agua
- Gorra
- Cámara fotográfica
- Repelente
- Ropa y zapatos cómodos

CARACTERÍSTICAS DEL RECORRIDO

- ✓ **Nivel de dificultad:** Medio/Bajo
- ✓ **Tiempo y Distancia aproximado:** 8 horas, 4Km.

¡RESERVA AHORA!

 **+593 997110223**  **@TurismoShandia**



PAQUETE TURÍSTICO 1
SHANDIA EXTREME
JATUN YAKU

Día 1

HORA

ACTIVIDAD

LUGAR

7:00 - 7:30 Concentración.
 7:30 - 7:45 Transfer, Arribo a la comunidad.
 7:45 - 8:30 Desayuno.
 9:00 - 9:30 Entrega de Box Lunch.
 10:00 - 12:00 Deporte de aventura "Rafting" por el Rio Jatun Yaku.
 12:00 - 13:30 Almuerzo.
 15:00 - 17:00 Recorrido en la comunidad, degustación de chocolate artesanal, degustación de productos típicos y artesanías.
 Shandia
 19:00 - 20:00 Cena.
 21:15 - 22:00 Danza con la comunidad.
 Fin de las actividades.

Parque Central Tena.
 Shandia.
 Shandia Lodge.
 Comunidad Alukus.
 Playa la Isla del Gallo Shandia,
 Puerto Napo.
 Shandia Lodge.
 Comunidad Kichwa de Shandia
 Isla del Gallo.
 Shandia Lodge

PRECIO
\$80.00
2/Días

Día 2

HORA

ACTIVIDAD

LUGAR

7:30 - 8:15 Desayuno.
 9:00 - 9:30 Recorrido en la comunidad de Alukus.
 9:45 - 10:45 Observación de mariposa, degustación del chontacuro y la chicha de yuca.
 11:00 - 13:00 Observación de plantas maderables y otras especies.
 13:00 - 14:00 Recorrido por las cascadas y lagunillas.
 14:00 - 15:00 Almuerzo.
 15:30 - 17:00 Observación de aves y otras especies, cascadas.
 17:00 - 17:45 Presentación ritual del Shamanismo y la bebida de Ayawaska.
 17:00 - 17:45 Retorno a la comunidad.
 18:00 - 18:45 Recorrido en bicicletas por las comunidades
 19:00 - 20:00 Cena.
 Fin del recorrido y registro por parte de los turistas.

Shandia Lodge
 Laguna Azul
 Laguna Yani
 Cabaña Pimpilala
 Cabaña Pimpilala
 Cabañas Pimpila
 Shandia
 Parroquia Tálag
 Shandia Lodge



+593 997110223



Normas de Comportamiento

- No arrojar basura durante el recorrido
- No destruir la infraestructura o materiales de la zona
- No extraer ni introducir especies vegetales o animales a la zona.

Prohibiciones

- No portar armas blancas y de fuego.
- No llevar consigo bebidas alcohólicas u otras sustancias.
- No alejarse del grupo.



www.TurismoShandia.com

✚ Modelo de ficha de ingreso de turistas



Shandia
Paraíso Amazónico

FICHA DE INGRESO DE TURISTAS

Nombre:	Número de registro:
País:	Fecha de visita:
Provincia:	Personas/Pax:
Edad:	Teléfono:
MOTIVO DE VIAJE:	TIPO DE TURISMO
Recreación	Aventura
Educación	Ecoturismo
Trabajo	Cultural
Salud	Gastronómico
OBSERVACIONES:	
.....	
Firma del responsable	Firma del turista
.....

✚ Modelo de encuesta de satisfacción



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS TURISTAS

Formulario N°: _____

Fecha de la encuesta: / ___ / ___ / ___ /

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

El propósito de esta encuesta es obtener información sobre la satisfacción de los servicios ofertados en la comunidad Shandia, parroquia Tálaga, cantón Tena.

INSTRUCCIONES Y CONFIDENCIALIDAD

- a. La encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos serán confidenciales.
- b. Lea detenidamente los ítems y marque con una (X) las respuestas que usted considere necesarias.
- c. Valore la calidad de la interpretación turística en base a la escala de valoración:
1 = Muy satisfactorio 2 = Satisfactorio 3 = Neutral 4 = Bueno 5 = Muy insatisfactorio

N°	ÍTEMS	PARÁMETRO				
		Muy satisfactorio	Satisfactorio	Neutral	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio
		1	2	3	4	5
1	La relación entre calidad del servicio ofrecido y el precio.					
2	La limpieza y el mantenimiento de las instalaciones.					
3	La experiencia de atención al cliente.					
4	La calidad de los atractivos turísticos y actividades realizadas en la comunidad.					
5	La información recibida sobre las actividades y los atractivos turísticos por parte de los Guías de la comunidad.					

✚ Modelo de informe



MODELO DE INFORME

INFORME N°

<i>INFORME N°</i>	
1. Lugar	
2. Fecha	
3. Participantes	
4. Objetivos/agenda	
5. Actividades	
6. Acuerdos	
7. Conclusiones	
8. Recomendaciones	

Elaborado por:

CI.

Firma:

BIBLIOGRAFÍA

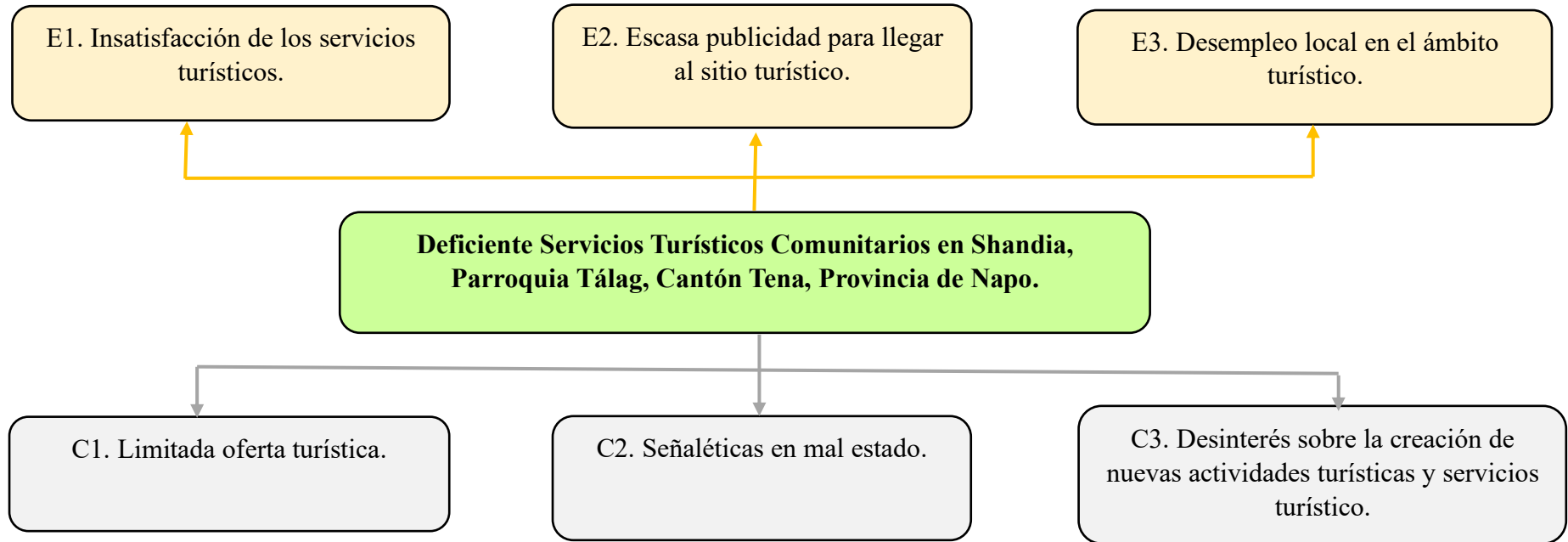
- Alaminos, A., & Castejón, J. (2011). Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión. Alicante: Universidad de Alicante . Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/16372347.pdf>
- Andy, J. (2023). Oferta turística y Servicios turísticos comunitarios, en la comunidad Shandia, parroquia Tálag, cantón Tena, provincia de Napo. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo .
- ANT. (2018). Reglamento de transporte por cuenta propia. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/13Reglamento-de-transporte-por-cuenta-propia.pdf>
- Bonilla, R. C. (Julio de 2019). La oferta turística y la comercialización de las artesanías tradicionales en la ciudad de Riobamba. Repositorio Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5788>
- Cando, A. (2022). Planificación y servicios turísticos en la parroquia Achupallas, cantón Alausí, provincia de Chimborazo. Riobamba : Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9269>
- Chontas, D., Chicaiza, T., Noguera, D., Naula , L., & Duarte, C. (Septiembre de 2022). Turismo comunitario y resiliencia: entre la sinergia y la literatura científica emergente. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales. Obtenido de <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5156>
- DATATUR. (2020). Obtenido de Análisis integral del turismo: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- Delgado, N. U. (2017). Otros organismo Públicos y Privados. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/-yl4atprmjid/otros-organismos-publicos-y-privados/>
- Ferrer, J. (2015). Definición de Estadía (28 ed.). Obtenido de <https://enciclopedia.net/estadia/>
- Flores, M. (2020). ESCRIBD. Obtenido de Investigación Documental y de Campo: <https://es.scribd.com/document/646973563/1-4-Investigacion-documental-y-de-campo>
- Frascati, M. d. (2023). Concepto seleccionado: Organismos públicos. Instituto Nacional de Estadística. Obtenido de <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4794&op=30058&p=1&n=20>
- García Pulido, Y. A., Rodríguez Bello, I., & Frías Jiménez, R. A. (Diciembre de 2021). Análisis de la localización de la oferta restaurantera del destino turístico Varadero, Cuba. Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo. Obtenido de <https://doi.org/10.7784/rbtur.v15i3.2215>
- González, J. (2023). Tipos de tesis de investigación: metodologías y estructura de cada una. Santo Domingo: Instituto Tecnológico de Santo Domingo. Obtenido de Tipos de tesis de investigación: metodologías y estructura: <https://www.intec.edu.do/oferta-academica/postgrado/articulos-de-postgrado/tipos-de-tesis-de-investigacion-metodologias-y-estructura>

- Grünewald, L. (2023). Qué es la Seguridad Turística. Obtenido de https://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4054.htm
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2022). La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación. Recimundo. Obtenido de <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>
- Hernández, V. H. (2022). Capítulo 9: Diseño de estudios transversales. AccessMedicina . Obtenido de <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721§ionid=115929954>
- Ipanaque, M. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. Digital Publisher, 253-263.
- Lifeder. (2019). Manifestaciones culturales: origen, características, tipos, ejemplos. Lifeder. Obtenido de <https://www.lifeder.com/manifestaciones-culturales/>
- Martínez, M. (2019). Gestión y Oferta turística en la comunidad Atillo, parroquia Cebadas, cantón Guamote. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6142>
- Masaquiza, U. (2017). Análisis de la calidad de los prestadores de servicios turísticos en la parroquia Salasaca provincia Tungurahua en el año 2016. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10328>
- Moncayo, C. A. (2019). “Servicios y oferta turística en el cantón Penipe, provincia de Chimborazo”. Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6282>
- Mullo, E., & Vázquez, Y. (2019). La gestión del turismo comunitario para el desarrollo local de la parroquia Salasaca, Ecuador. Ciencia Dgital. Obtenido de <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i4.902>
- Munisterio de turismo. (2016). Reglamento de operación e intermediación turística. Lexis. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/07/Reglamento-de-Operacion-e-Intermediacion-Turistica.pdf>
- Naranjo, M., & Martínez, M. (2022). La oferta turística: precisiones teóricas para su análisis. Revistas de ciencias humanas, teoría social y pensamiento crítico . Obtenido de <https://zenodo.org/records/6917147>
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. Cuadernos de turismo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39838701014.pdf>
- Orlando Narváez, S. R., & Choez Lucas, G. (Abril de 2023). Identidades campesinas en el turismo rural comunitario latinoamericano. Estudio etnográfico en San Miguel de Chade, Manabí, Ecuado. Siembra. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6538/653873378015/html/>
- Palomar, A., & Fuertes, J. (2023). Organismos Públicos. España. Obtenido de <https://vlex.es/vid/organismos-publicos-427632278>

- Pilco, E. (2021). Calidad del servicio turístico comunitario en la parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba. Riobamba : Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7334>
- Porto, N., & Rucci, A. C. (11 de Enero de 2019). Accesibilidad en turismo. Diagnóstico, voluntad política y acciones (Vol. 28). Argentina. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180762638010/html/>
- Quijije, R., & Mero, A. (2015). El tipo de infraestructura turística estacional y su incidencia en el flujo de turistas del sector urbano del cantón Puerto López. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/631/1/UNESUM-ECU-ECOT-2015-22.pdf>
- Ramírez, C. (2016). Servicios turísticos I. Universidad Tecnológica Nacional . Obtenido de <https://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Sánchez, A., & Curiel, J. (2023). Culinary Arts School. Obtenido de <https://www.casecuador.com/gastronomia-tradicion-comunicativa-que-no-desaparece/#:~:text=La%20gastronom%C3%ADa%20se%20compone%20de,hist%C3%B3rica%20y%20sus%20significaciones%20culturales.>
- Santos, D. (2023). Qué es una estrategia y cómo crearla. Obtenido de Hubspot : <https://blog.hubspot.es/marketing/estrategia>
- Serrano, A. L., Freire, S., & Villafuerte, E. (Junio de 2019). Estudio y aplicación de indicadores turísticos en la oferta y demanda turística por periodos de tiempo en la ciudad de Cuenca – Ecuador. Siembra, 156-164. Obtenido de <https://doi.org/10.29166/siembra.v6i1.1718>
- Tanguila, A. (2019). Gestión y Diversificación de la Oferta Turística de la parroquia Pano, cantón Tena, provincia de Napo. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5460>
- Turismo, O. M. (2021). UNWTO . Obtenido de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- UTEP. (2021). Obtenido de UTEP: <https://utep.com.mx/diferencia-entre-transporte-publico-y-privado/#:~:text=p%C3%ABAblico%20y%20privado%3F-,%C2%BFCu%C3%A1l%20es%20la%20diferencia%20entre%20el%20servicio%20de%20transporte%20p%C3%ABAblico,contrata%20con%20una%20empresa%20privada.>
- Zabala, A., & Quezada, M. (2016). Análisis de la oferta turística de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito, durante el período 2013-2015. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/12070>

ANEXOS

Anexo 1. Árbol de problemas



Anexo 2. Matriz de operalización de variables

VARIABLE	CONCEPTO	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO
VARIABLE I OFERTA TURÍSTICA	Conjunto de productos y servicios asociados a un determinado espacio geográfico y sociocultural, que tienen por objetivo permitir, facilitar y propiciar el aprovechamiento de los atractivos turísticos de ese lugar, y cuyos oferentes o vendedores quieren y pueden vender en el mercado a un precio y en un periodo de tiempo determinado, para ser usado o consumido por los turistas (Socatelli, 2016).	Considerada como el conjunto elementos insertados en un destino que atraen al turista, permitiendo la satisfacción de sus necesidades y expectativas, comprende <u>recursos turísticos, planta turística y superestructura</u>	Recursos Turísticos	- Atractivos turísticos -Recursos naturales y culturales -Manifestaciones culturales -Accesibilidad	DISEÑO No experimental, transversal y correlacional Método: Descriptivo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Planta turística	-Equipamiento - Instalaciones -Infraestructura	
			Superestructura	-Organismos públicos -Organismos privados	
VARIABLE II SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS	“Los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico y que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante el disfrute del mismo (empresas intermediarias, de transporte, alojamiento, organizadoras de actividades deportivas, etc.)” (MINTUR, 2019, p. 12).	Los servicios turísticos comunitarios son reflejados en la <u>calidad de los servicios</u> permiten ofertar el alojamiento, transporte, empresas intermediarias como alimento y bebidas por ende satisfacen las necesidades del cliente y entre otras actividades.	Alojamiento	-Seguridad -Señaléticas -Estadía	
			Transporte	-Transporte turístico Públicas o privadas -Unidades especializadas A disposición del turista	
			Empresas intermediarias	-Gestión de Reserva -Capacidad de Respuesta	
			Alimentos y bebidas	- Gastronomía, experiencia	

Anexo 3. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera la oferta turística influye en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag, Cantón Tena, ¿Provincia de Napo?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de la oferta turística en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag, Cantón Tena, Provincia de Napo</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La oferta turística influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag, Cantón Tena, Provincia de Napo</p>	<p>Variable Independiente - Oferta Turística</p> <p>Conjunto de productos y servicios asociados a un determinado espacio geográfico y sociocultural, que tienen por objetivo permitir, facilitar y propiciar el aprovechamiento de los atractivos turísticos de ese lugar, y cuyos oferentes o vendedores quieren y pueden vender en el mercado a un precio y en un periodo de tiempo determinado, para ser usado o consumido por los turistas. (Socatelli, 2016).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Recursos Turísticos ❖ Planta turística ❖ Superestructura
<p>Problema Específico</p> <p>¿De qué forma los recursos turísticos influye en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag, Cantón Tena, ¿Provincia de Napo?</p> <p>¿De qué forma la Planta turística influye en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag, Cantón Tena, ¿Provincia de Napo?</p> <p>¿De qué forma la Superestructura influye en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag, Cantón Tena, ¿Provincia de Napo?</p>	<p>Objetivo Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la influencia de los recursos turísticos en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag, Cantón Tena, Provincia de Napo. • Determinar la influencia de la Planta Turística en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag, Cantón Tena, Provincia de Napo. • Determinar la influencia de la Superestructura en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag Cantón Tena, Provincia de Napo 	<p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los recursos turísticos influyen significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag, Cantón Tena, Provincia de Napo. • La Planta turística influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag, Cantón Tena, Provincia de Napo. • La Superestructura influye significativamente en los servicios turísticos comunitarios en Shandia, Parroquia Tálag, Cantón Tena, Provincia de Napo 	<p>Variable Dependiente - Servicios Turísticos Comunitarios</p> <p>“Los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico y que satisfacen las necesidades de los turistas en la organización del viaje y mediante el disfrute del mismo (empresas intermediarias, de transporte, alojamiento, organizadoras de actividades deportivas, etc.)” (MINTUR, 2019, p. 12).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Alojamiento ❖ Transporte ❖ Empresas intermediarias ❖ Alimentos y bebidas

Anexo 4. Instrumentos de evaluación

Oferta Turística



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

**“OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN
SHANDIA, PARROQUIA TÁLAG, CATÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS
DE LA COMUNIDAD SHANDIA.**

Encuesta N°: _____ Fecha de la Encuesta: ___/___/___/ Encuestador:

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Obtener datos estadísticos que ayuden a determinar la Influencia de la Oferta Turística y los Servicios Turísticos Comunitarios en Shandia, Parroquia Tálaga, Cantón Tena, Provincia de Napo”

CONFIDENCIALIDAD

- a. Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.
- b. Conteste toda la encuesta ya que su criterio es de suma utilidad en el desarrollo del proyecto.
- c. Lea detenidamente los ítems y marque con una (X) las respuestas.
- d. Responda con sinceridad en base a las siguientes escalas de valoración:
 - 1 = Deficiente
 - 2 = Regular
 - 3 = Buena
 - 4 = Muy Buena

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Edad

- 1) () 18-25

- 2) 26-33
- 3) 34-41
- 4) 42-49
- 5) Más de 50

2. ¿Cuál es su género?

- 1) Masculino
- 2) Femenino

3. ¿Cuál es su nivel de educación?

- 1) Primaria
- 2) Secundaria
- 3) Técnico/Tecnológico
- 4) Tercer nivel
- 5) Cuarto nivel
- 6) Ninguna

4. ¿Cuál es su ingreso económico al mes?

- 1) Menos de \$100
- 2) \$101 - \$300
- 3) \$301 - \$400
- 4) \$401 - \$600
- 5) Más de \$ 601

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

N°	ÍTEMS	PARÁMETRO					Observaciones
		1	2	3	4	5	
Dimensiones	RECURSOS TURÍSTICOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	
1	¿Cómo califica a los <u>atractivos turísticos</u> existentes en la comunidad Shandia?						
2	¿Cómo califica usted que el aprovechamiento de los <u>recursos naturales y culturales</u> para la promoción del desarrollo económico en la comunidad Shandia?						
4	¿Cómo califica las manifestaciones <u>culturales</u> para la promoción que se desarrolla en la comunidad Shandia?						
5	¿Cómo califica la <u>accesibilidad</u> a los sitios turísticos para la promoción de la comunidad Shandia?						
Dimensiones	PLANTA TURÍSTICA						
6	¿Cómo califica al <u>equipamiento</u> turístico para el desarrollo del turismo comunitario en la comunidad Shandia?						
7	¿Cómo califica las <u>instalaciones</u> turísticas para el desarrollo de la oferta turística en la comunidad Shandia?						
Dimensiones	SUPERESTRUCTURA						
8	¿Cómo califica la contribución de los <u>organismos públicos</u> al desarrollo del turismo en la comunidad Shandia?						
9	¿Cómo califica el manejo de los <u>organismos privados</u> relacionados con el turismo local en la comunidad Shandia?						

Servicios Turísticos Comunitarios



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

“OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN SHANDIA, PARROQUIA TÁLAG, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”

ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DE LA COMUNIDAD SHANDIA.

Encuesta N°: _____ Fecha de la Encuesta: ___/___/___/ Encuestador:

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Obtener datos estadísticos que permitan determinar la Influencia de la Oferta Turística y los Servicios Turísticos Comunitarios en Shandia, Parroquia Tálaga, Cantón Tena, Provincia de Napo”

CONFIDENCIALIDAD

- a. Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.
- b. Conteste toda la encuesta ya que su criterio es de suma utilidad en el desarrollo del proyecto.
- c. Lea detenidamente los ítems y marque con una (X) las respuestas.
- d. Responda con sinceridad en base a las siguientes escalas de valoración:
1 = Deficiente
2 = Regular
3 = Buena
4 = Muy Buena
5 = Excelente

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Edad

- 1) () 18-25
- 2) () 26-34
- 3) () 35-44
- 4) () 45-54

5) Más de 64

2. ¿Cuál es su género?

1) Masculino

2) Femenino

3. ¿Cuál es su nivel de educación?

1) Primaria

2) Secundaria

3) Técnico/Tecnológico

4) Tercer nivel

5) Cuarto nivel

6) Ninguna

4. ¿Cuál es su ingreso económico al mes?

1) Menos de \$100

2) \$101 - \$300

3) \$301 - \$400

4) \$401 - \$600

5) Más de \$ 601

III. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

N°	ÍTEMS	PARÁMETRO					Observaciones
		1	2	3	4	5	
Dimensiones	ALOJAMIENTO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	
1	¿Cómo califica la calidad de <u>señalización</u> turística para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios?						
2	¿Cómo califica la <u>seguridad</u> turística destinada a la satisfacción del cliente para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios en Shandia?						
3	¿Cómo califica la calidad en la <u>estadia</u> de los turistas para el desarrollo del servicio turístico comunitario en Shandia?						

Dimension es	TRANSPORTE						
4	¿Cómo califica la calidad en las unidades de <u>transporte públicas y privadas</u> para la oferta turística y los servicios turísticos comunitarios de Shandia?						
	¿Cómo califica la <u>especialización en las unidades</u> destinadas al servicio turístico comunitario?						
Dimension es	EMPRESAS INTERMEDIARIAS						
5	¿Cómo califica la <u>gestión de reservas</u> para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios en Shandia?						
6	¿Cómo califica usted a la comunicación que permite la <u>capacidad de respuesta</u> inmediata en el centro turístico comunitario de Shandia?						
Dimension es	ALIMENTOS Y BEBIDAS						
7	¿Cómo califica la calidad de la <u>gastronomía</u> típica que se oferta en la comunidad Shandia para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios?						
8	¿Cómo califica la <u>experiencia</u> gastronómica encaminada a satisfacer a los clientes en la comunidad Shandia?						

Anexo 5. Validación de los expertos

Experto 1



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Daniel Guerrero

Título/grado:

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

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 2022-06-22

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN SHANDIA, PARROQUIA TÁLAG, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: **“Oferta Turística”**

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

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

Sugerencias:



DANIEL MARCELO
GUERRERO VACA

Firma del experto:



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Daniel Guerrero

Título/grado:

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

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 2022-06-22

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN SHANDIA, PARROQUIA TÁLAG, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: **“Servicios Turísticos Comunitarios”**

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

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

Sugerencias:



Firmado electrónicamente por:
**DANIEL MARCELO
GUERRERO VACA**

Firma del experto:

Experto 2



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Danilo Quintana

Título/grado:

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

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 2022-07-15

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN SHANDIA, PARROQUIA TÁLAG, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: **“Oferta Turística”**

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

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

Sugerencias:

Firma del experto:

Danilo
Quintana

Firmado digitalmente por Danilo
Quintana
DN: cn=Danilo Quintana,
gn=Danilo Quintana, o=EC,
ou=Escuela I+D+D Ecuador,
email=daniloquintana@unach
.ec, c=EC, s=Elaboración de este
documento
Ubicación:
Fecha: 2022-07-15 09:34:02-05



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Danilo Quintana

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(x)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 2022-07-15

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN SHANDIA, PARROQUIA TÁLAG, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: **“Servicios Turísticos Comunitarios”**

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

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

Sugerencias:

Firma del experto: Danilo Quintana



Experto 3



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: **Dr. Víctor Velasco**

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	(x)
Magíster.....	()

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 2022-06-22

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN SHANDIA,
PARROQUIA TÁLAG, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”**

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: **“Oferta Turística”**

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

Ítem	Pregunta	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 investigación?	✓		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
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 redacción de las preguntas tiene un sentido 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 del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	✓		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	✓		
TOTAL:		✓✓		

Sugerencias:

Coherencia con el TÍTULO

Firma del experto:



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: **Dr. Víctor Velasco**

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	(x)
Magíster.....	()

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 2022-06-22

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN SHANDIA,
PARROQUIA TÁLAG, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO”**

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: **“Servicios Turísticos Comunitarios”**

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

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

Sugerencias:

Continuar con el TRÁMITE

Firma del experto:

Anexo 6. Resultados de las encuestas – Variable Independiente, Oferta turística

A. ¿Cuál es su edad?

Tabla 6

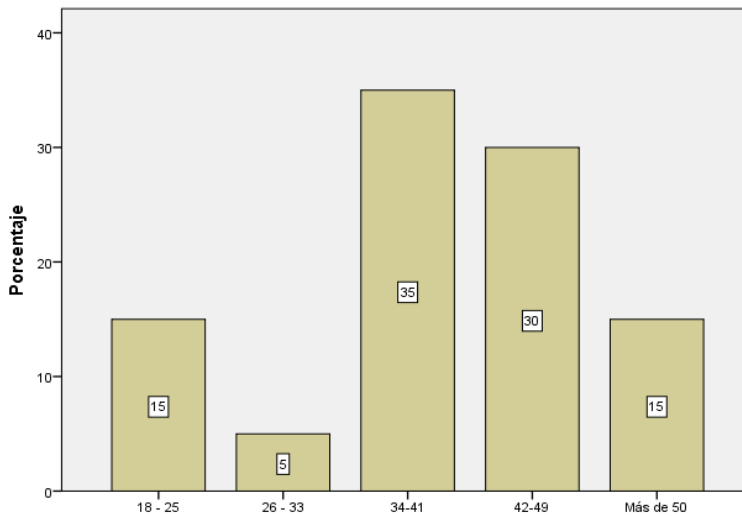
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
18 - 25	3	6,0	15,0	15,0
26 - 33	1	2,0	5,0	20,0
34-41	7	14,0	35,0	55,0
42-49	6	12,0	30,0	85,0
Más de 50	3	6,0	15,0	100,0
Total	20	40,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 7

Edad



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

B. ¿Cuál es su género?

Tabla 7

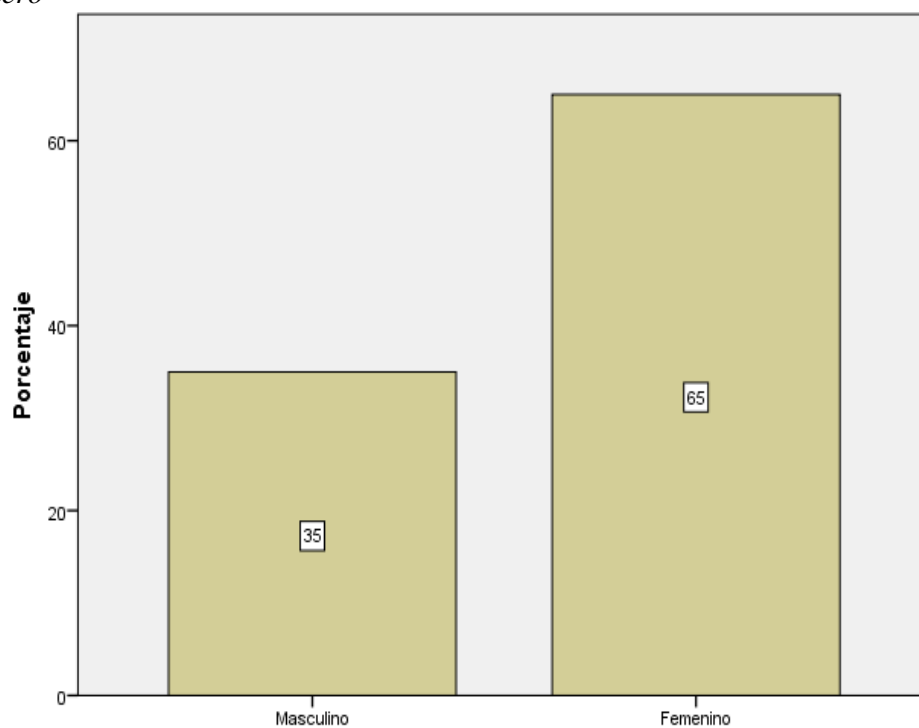
Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	7	14,0	35,0	35,0
Válidos Femenino	13	26,0	65,0	100,0
Total	20	40,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 8

Género



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

C) ¿Cuál es su nivel de educación?

Tabla 8

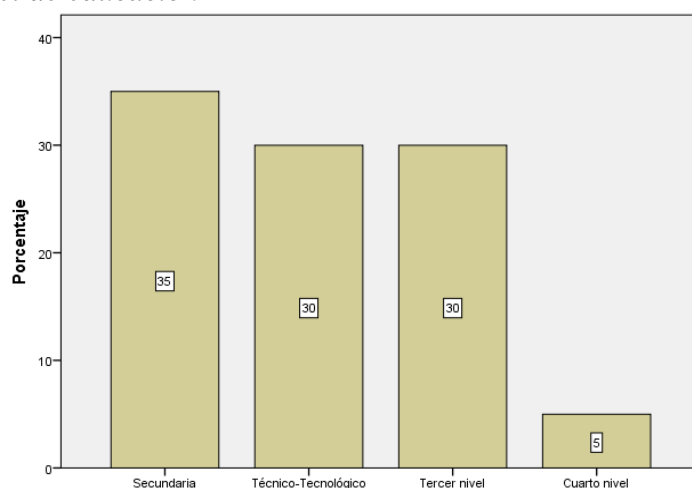
Nivel de educación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	7	14,0	35,0	35,0
Técnico-Tecnológico	6	12,0	30,0	65,0
Tercer nivel	6	12,0	30,0	95,0
Cuarto nivel	1	2,0	5,0	100,0
Total	20	40,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 9

Nivel de educación



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

1 ¿Cómo califica a los atractivos turísticos existentes en la comunidad Shandia?

Tabla 9

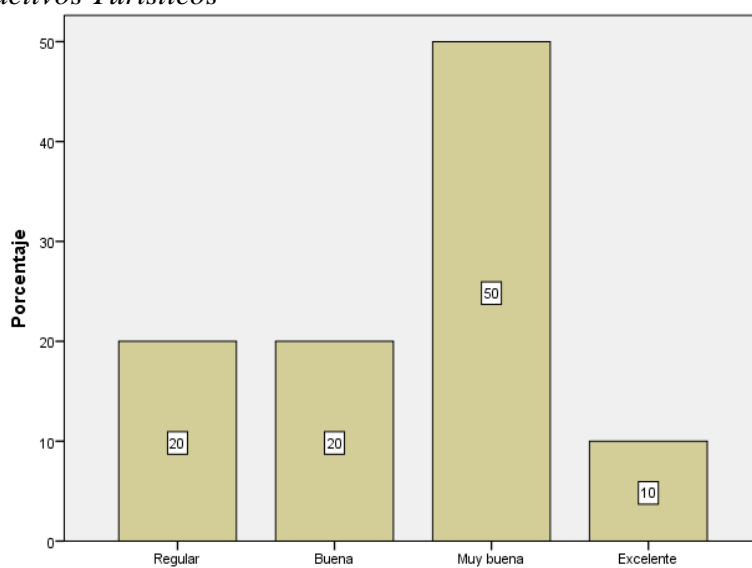
Atractivos Turísticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	4	8,0	20,0	20,0
Buena	4	8,0	20,0	40,0
Válidos Muy buena	10	20,0	50,0	90,0
Excelente	2	4,0	10,0	100,0
Total	20	40,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 10

Atractivos Turísticos



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

2 ¿Cómo califica a los atractivos turísticos existentes en la comunidad Shandia?

Tabla 10

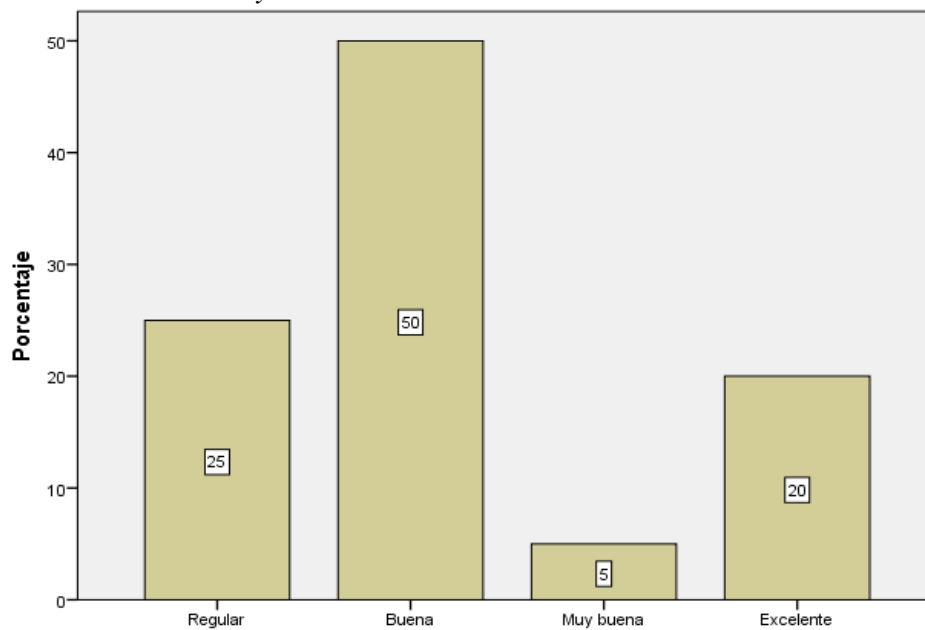
Atractivos naturales y culturales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	5	10,0	25,0	25,0
Buena	10	20,0	50,0	75,0
Válidos Muy buena	1	2,0	5,0	80,0
Excelente	4	8,0	20,0	100,0
Total	20	40,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 11

Atractivos naturales y culturales



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

3 ¿Cómo califica las manifestaciones culturales para la promoción que se desarrolla en la comunidad Shandia?

Tabla 11

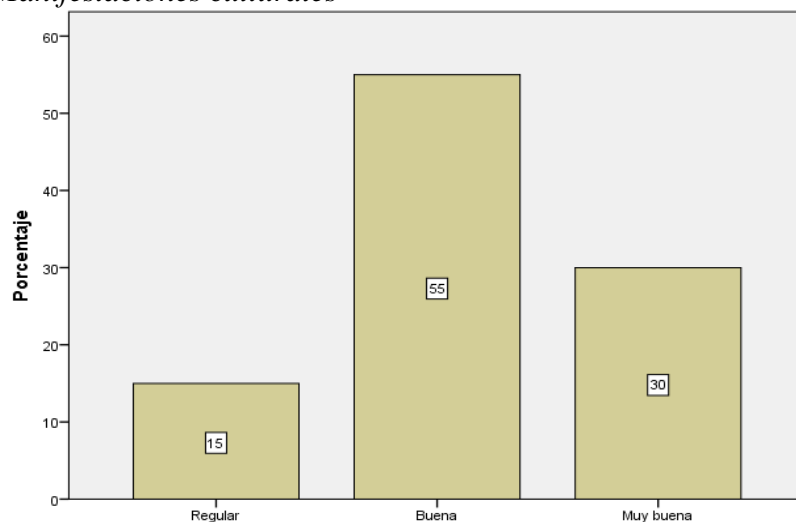
Manifestaciones Culturales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Regular	3	6,0	15,0	15,0
Buena	11	22,0	55,0	70,0
Muy buena	6	12,0	30,0	100,0
Total	20	40,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 12

Manifestaciones culturales



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

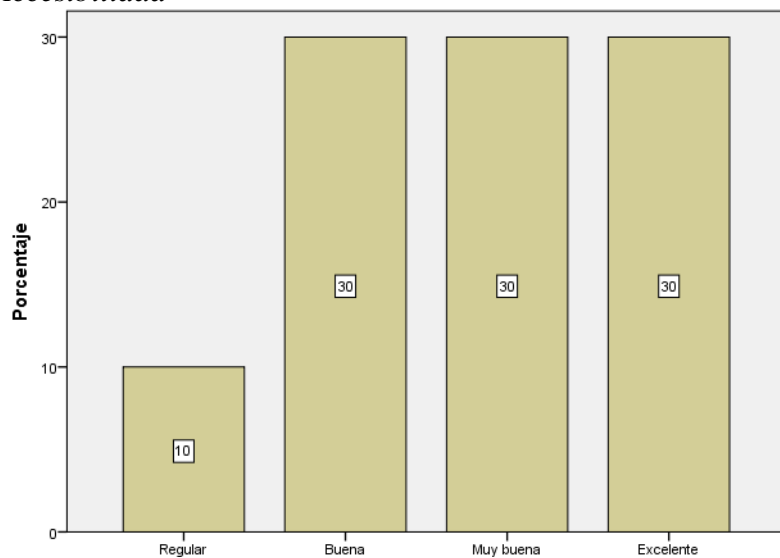
4 ¿Cómo califica la accesibilidad a los sitios turísticos para la promoción de la comunidad Shandia?

Tabla 12
Accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	2	4,0	10,0	10,0
	Buena	6	12,0	30,0	40,0
Válidos	Muy buena	6	12,0	30,0	70,0
	Excelente	6	12,0	30,0	100,0
	Total	20	40,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 13
Accesibilidad



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

5 ¿Cómo califica al equipamiento turístico para el desarrollo del turismo comunitario en la comunidad Shandia?

Tabla 13

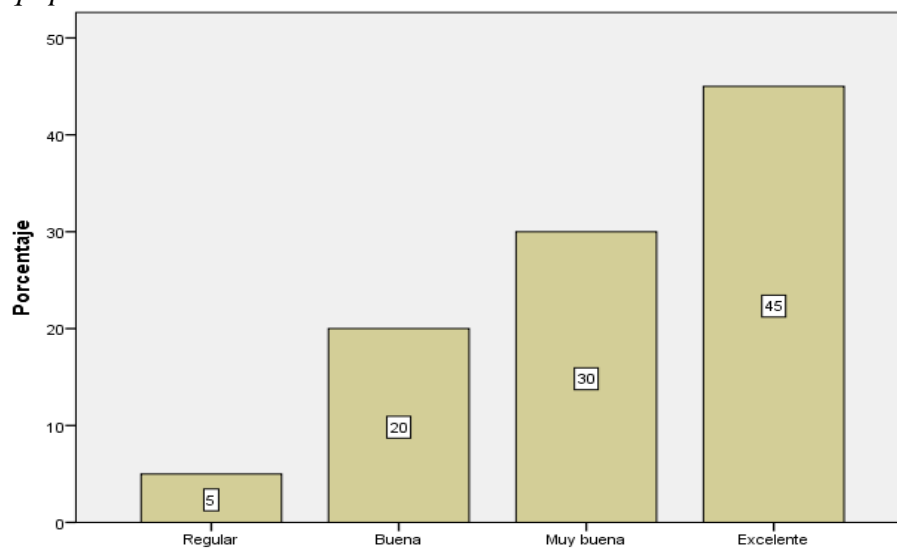
Equipamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	1	2,0	5,0
	Buena	4	8,0	25,0
Válidos	Muy buena	6	12,0	55,0
	Excelente	9	18,0	100,0
	Total	20	40,0	100,0

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 14

Equipamiento



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

6 ¿Cómo califica las instalaciones turísticas para el desarrollo de la oferta turística en la comunidad Shandia?

Tabla 14

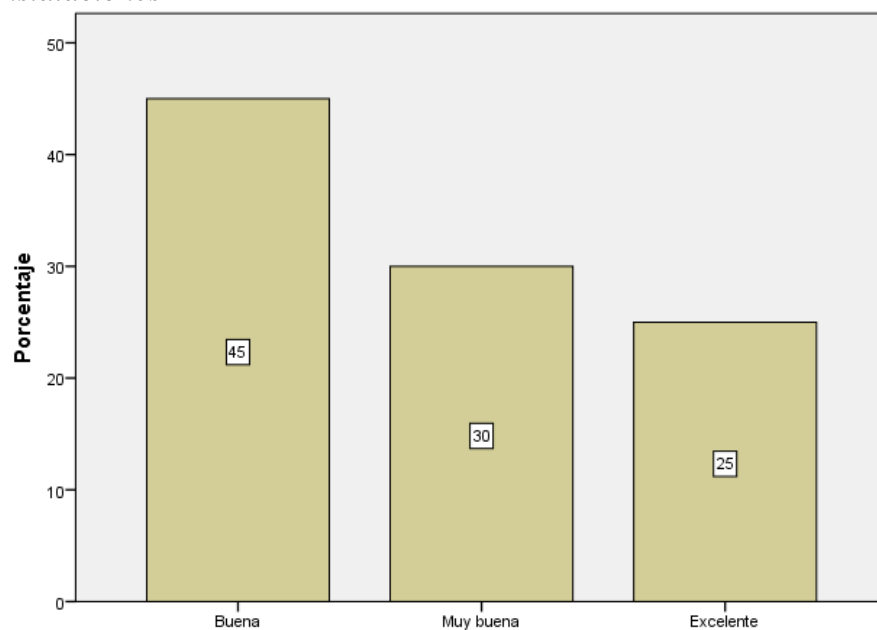
Instalaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	9	18,0	45,0
	Muy buena	6	12,0	75,0
	Excelente	5	10,0	100,0
Total	20	40,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 15

Instalaciones



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

7 ¿Cómo califica la contribución de los organismos públicos al desarrollo del turismo en la comunidad Shandia?

Tabla 15

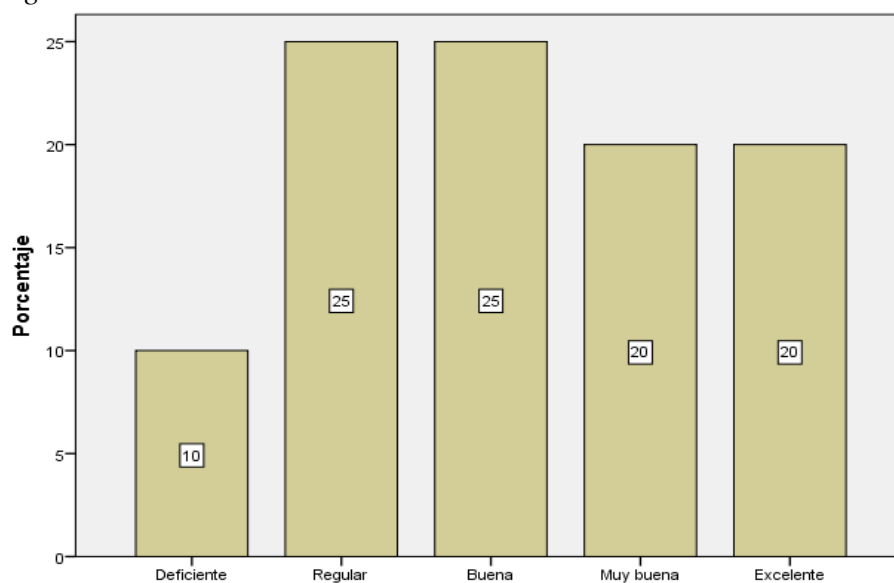
Organismos Públicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	2	4,0	10,0
	Regular	5	10,0	35,0
	Buena	5	10,0	60,0
	Muy buena	4	8,0	80,0
	Excelente	4	8,0	100,0
	Total	20	40,0	100,0

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 16

Organismos Públicos



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

8 ¿Cómo califica el manejo de los organismos privados relacionados con el turismo local en la comunidad Shandia?

Tabla 16

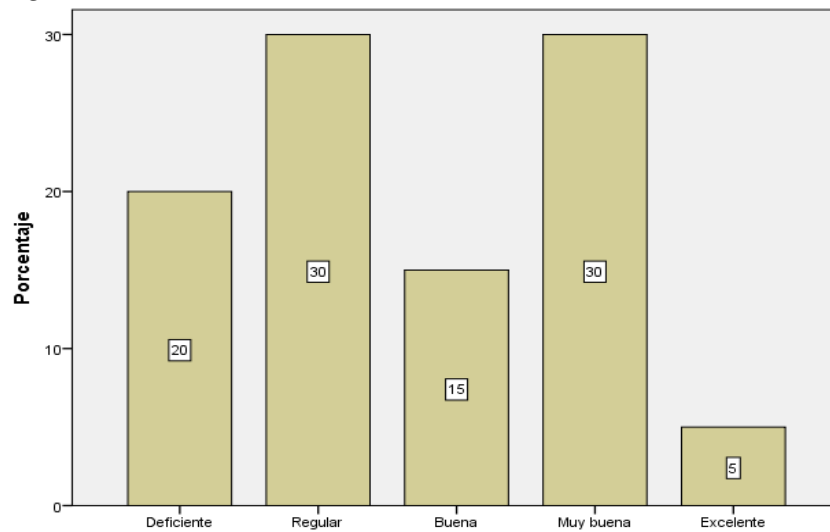
Organismos Privados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Deficiente	4	8,0	20,0	20,0
Regular	6	12,0	30,0	50,0
Buena	3	6,0	15,0	65,0
Muy buena	6	12,0	30,0	95,0
Excelente	1	2,0	5,0	100,0
Total	20	40,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 17

Organismos Privados



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Anexo 7. Resultados de las encuestas- Servicios turísticos comunitarios

4.2.2. Encuestas aplicadas a la población económicamente activa de la parroquia Tálag, comunidad Shandia, cantón Tena.

A. ¿Cuál es su edad?

Tabla 17

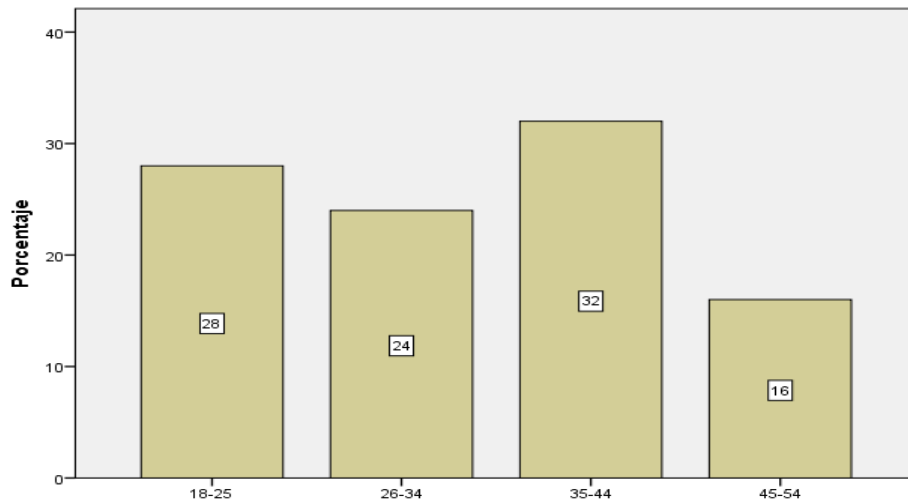
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18-25	14	28,0	28,0	28,0
26-34	12	24,0	24,0	52,0
Válidos 35-44	16	32,0	32,0	84,0
45-54	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 18

Edad



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

B. ¿Cuál es su género?

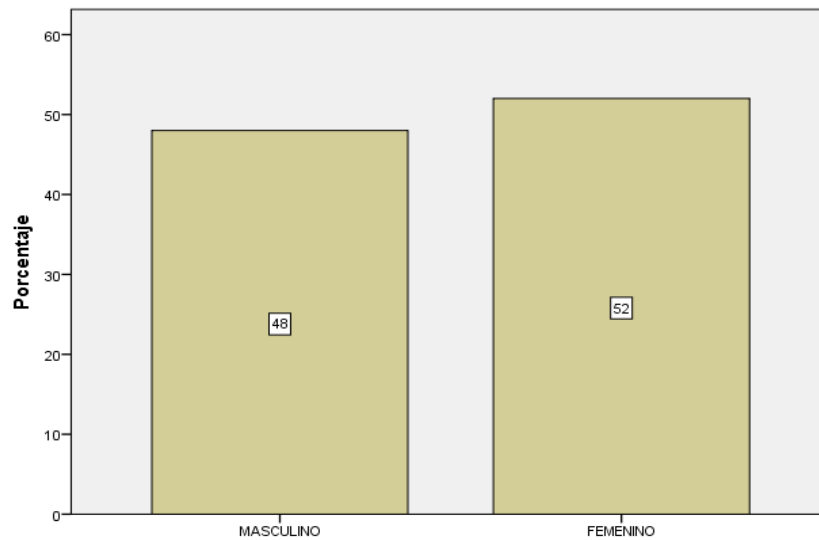
Tabla 18

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	MASCULINO	24	48,0	48,0	48,0
Válidos	FEMENINO	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 19

Género



C. ¿Cuál es su nivel de educación?

Tabla 19

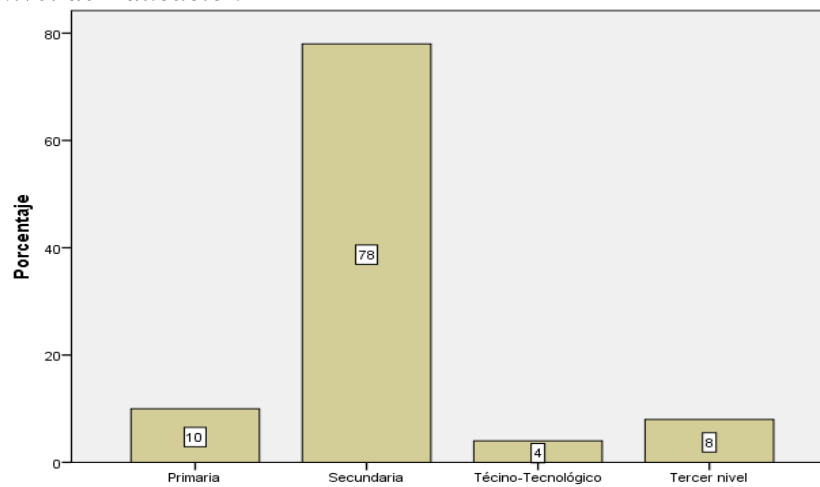
Nivel de educación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	5	10,0	10,0	10,0
Secundaria	39	78,0	78,0	88,0
Válidos Tecnológico	2	4,0	4,0	92,0
Tercer nivel	4	8,0	8,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 20

Nivel de Educación



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

D. ¿Cuál es su ingreso económico al mes?

Tabla 20

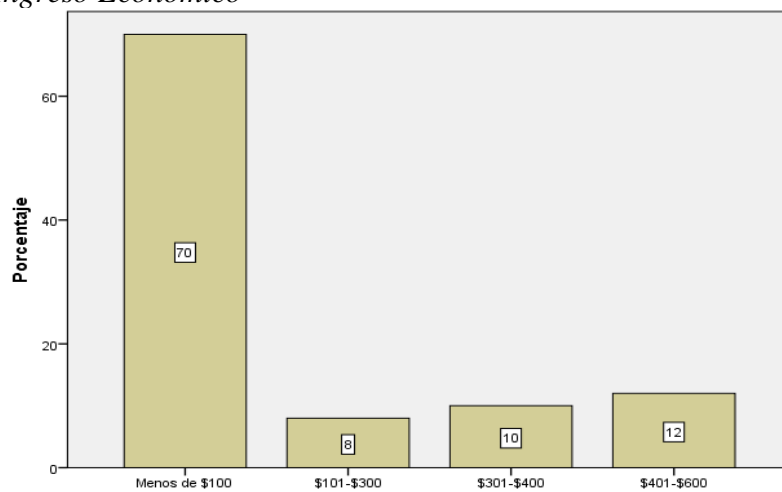
Ingreso Económico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de \$100	35	70,0	70,0	70,0
\$101-\$300	4	8,0	8,0	78,0
Válidos \$301-\$400	5	10,0	10,0	88,0
\$401-\$600	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 21

Ingreso Económico



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

1. ¿Cómo califica la calidad de señalización turística para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios?

Tabla 21

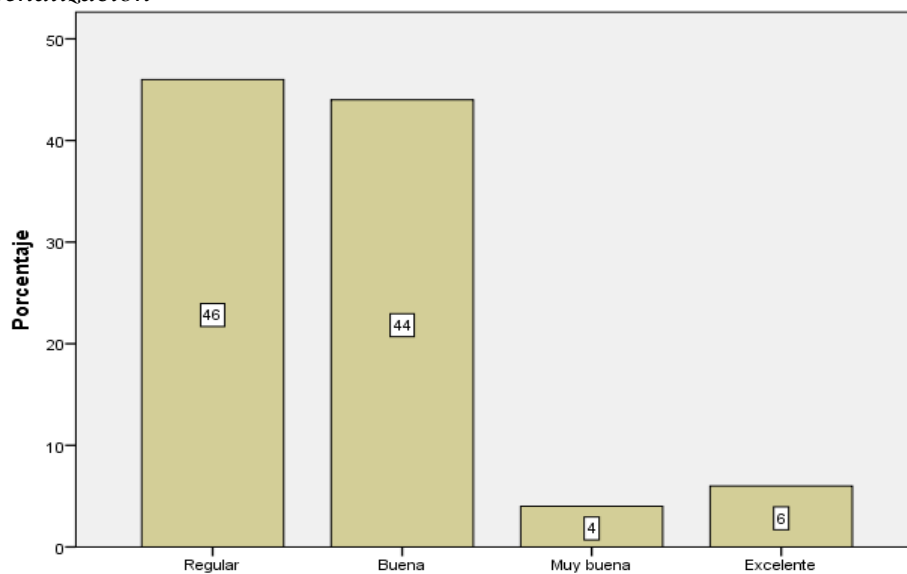
Señalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	23	46,0	46,0	46,0
Buena	22	44,0	44,0	90,0
Válidos Muy buena	2	4,0	4,0	94,0
Excelente	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 22

Señalización



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

2. ¿Cómo califica la seguridad turística destinada a la satisfacción del cliente para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios en Shandia?

Tabla 22

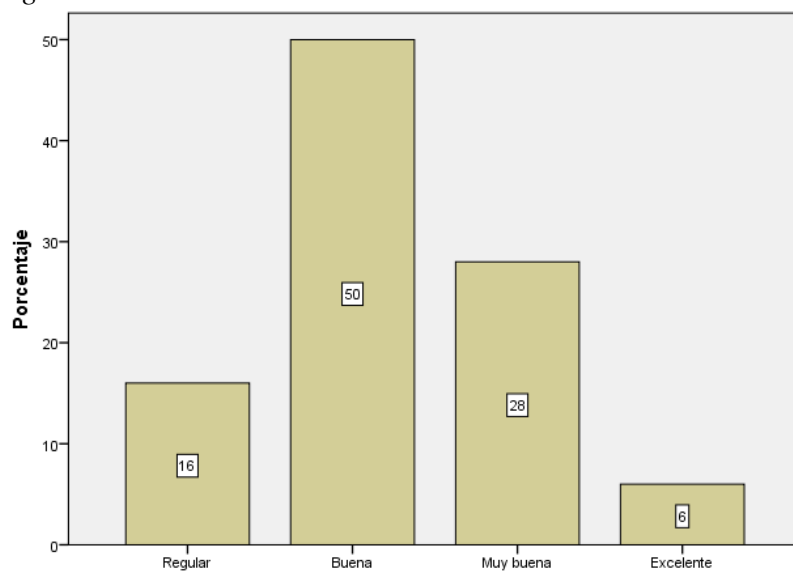
Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Regular	8	16,0	16,0	16,0
	Buena	25	50,0	50,0	66,0
Válidos	Muy buena	14	28,0	28,0	94,0
	Excelente	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 23

Seguridad



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

3. ¿Cómo califica la calidad en la estadía de los turistas para el desarrollo del servicio turístico comunitario en Shandia?

Tabla 23

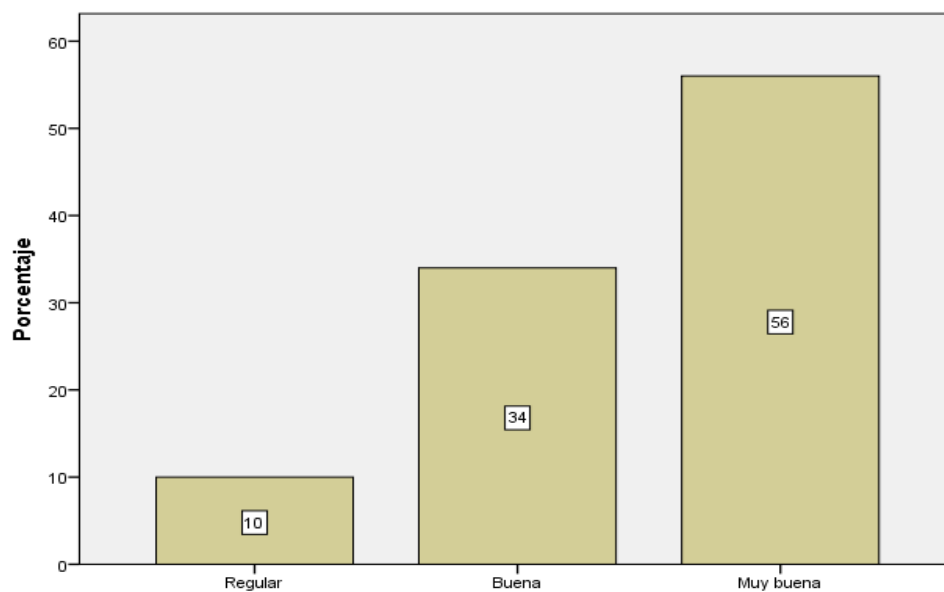
Estadía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	5	10,0	10,0	10,0
Buena	17	34,0	34,0	44,0
Muy buena	28	56,0	56,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 24

Estadía



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

4. ¿Cómo califica la calidad en las unidades de transporte públicas y privadas para la oferta de los servicios turísticos comunitarios de Shandia?

Tabla 24

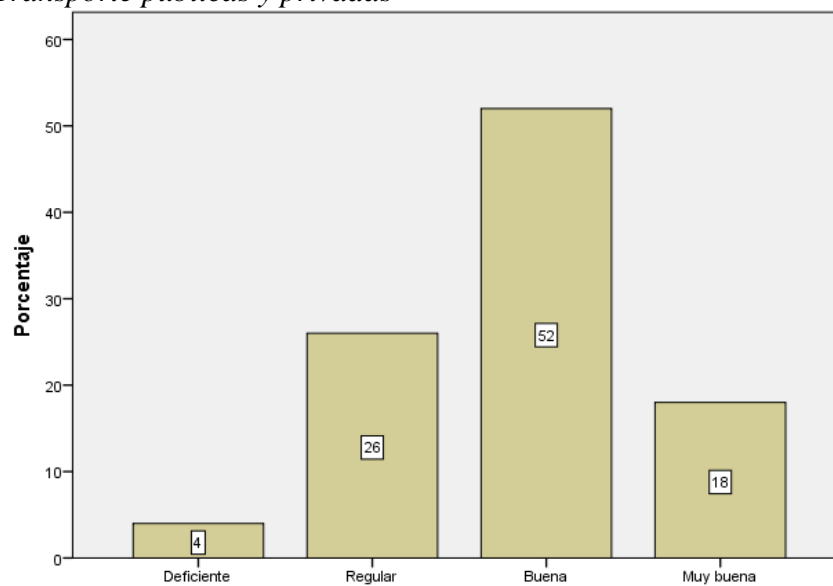
Transporte públicas y privadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	2	4,0	4,0
	Regular	13	26,0	30,0
Válidos	Buena	26	52,0	82,0
	Muy buena	9	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 25

Transporte públicas y privadas



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

5. ¿Cómo califica la especialización en las unidades destinadas al servicio turístico comunitario?

Tabla 24

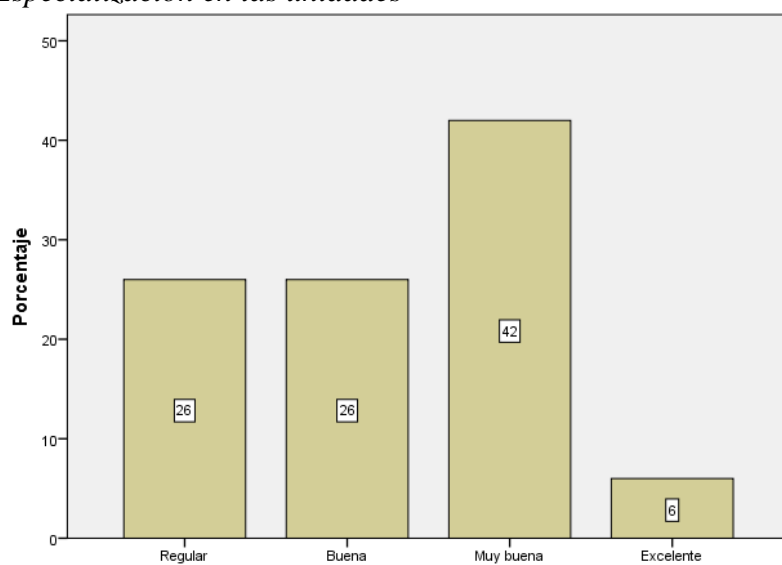
Especialización en las unidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	13	26,0	26,0	26,0
Buena	13	26,0	26,0	52,0
Válidos Muy buena	21	42,0	42,0	94,0
Excelente	3	6,0	6,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 26

Especialización en las unidades



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

6. ¿Cómo califica la gestión de reservas para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios en Shandia?

Tabla 25

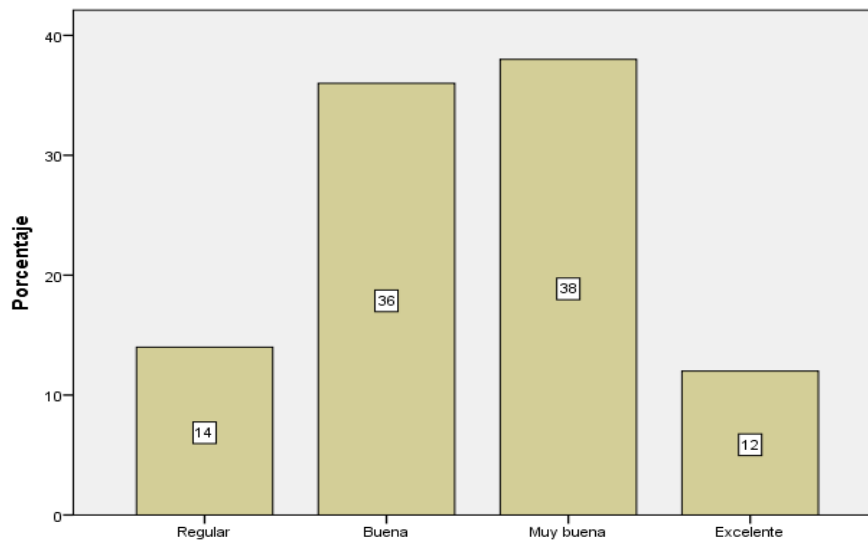
Gestión de reservas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	7	14,0	14,0	14,0
Buena	18	36,0	36,0	50,0
Válidos Muy buena	19	38,0	38,0	88,0
Excelente	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 27

Gestión de reservas



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

7. ¿Cómo califica usted a la comunicación que permite la capacidad de respuesta inmediata en el centro turístico comunitario de Shandia?

Tabla 26

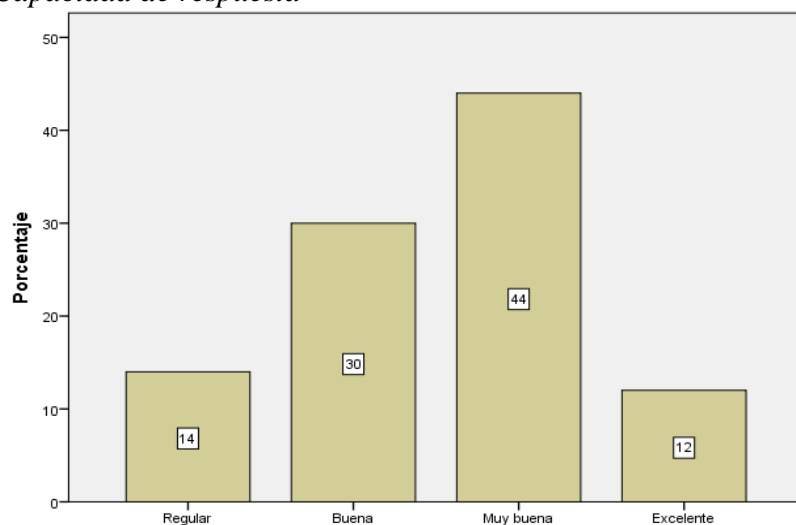
Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	7	14,0	14,0	14,0
Buena	15	30,0	30,0	44,0
Válidos Muy buena	22	44,0	44,0	88,0
Excelente	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 28

Capacida



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

8. ¿Cómo califica la calidad de la gastronomía típica que se oferta en la comunidad Shandia para el desarrollo de los servicios turísticos comunitarios?

Tabla 26

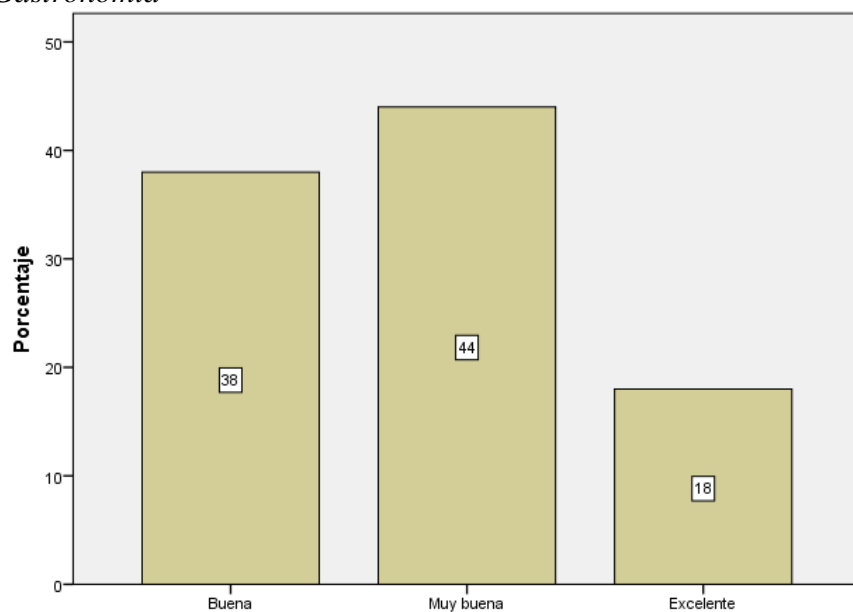
Gastronomía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	19	38,0	38,0
	Muy buena	22	44,0	82,0
	Excelente	9	18,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 29

Gastronomía



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

9. ¿Cómo califica la experiencia gastronómica encaminada a satisfacer a los clientes en la comunidad Shandia?

Tabla 27

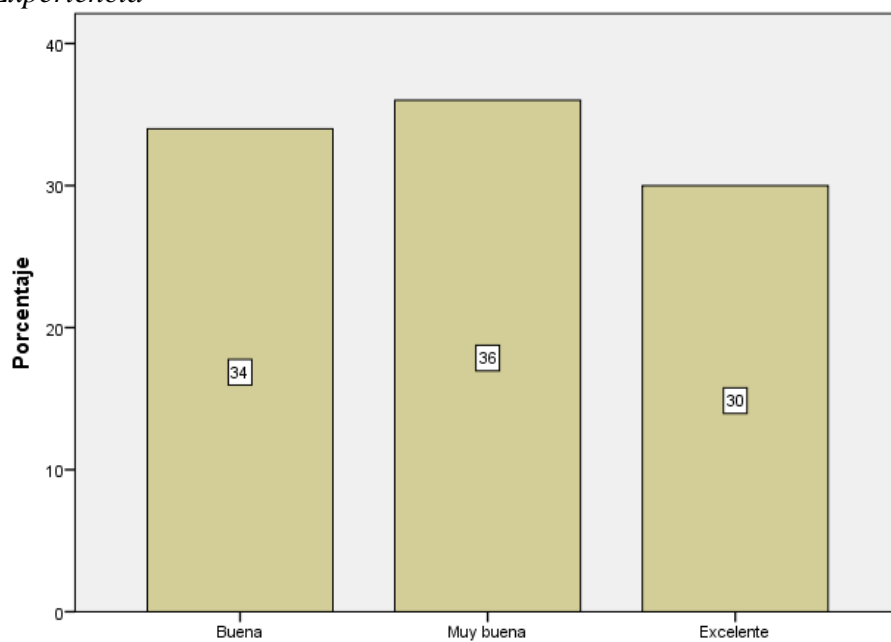
Experiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	17	34,0	34,0	34,0
Muy buena	18	36,0	36,0	70,0
Excelente	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Figura 30

Experiencia



Nota. Adaptado de IBM SPSS Statistics 23, por Andy (2023).

Anexo 8. Oficio de aprobación del proyecto de investigación



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

Riobamba, 28 de noviembre de 2022
Oficio No. 849-T-GTYH-2022

Ingeniero.
Gerson Andi
PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD SHANDIA
Presente. –

De mi consideración:

Por medio del presente, le reitero un cordial saludo a nombre de la Carrera de Turismo de la Universidad Nacional de Chimborazo y su vez me permito solicitar información y su autorización para la realización del proyecto de investigación titulado "OFERTA TURÍSTICA Y SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS EN SHANDIA, PARROQUIA TÁLAG, CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO" proyecto que está realizando la Srta. Julissa Lady Andy Grefa con C.I. 150109907-9 estudiante de la Carrera.

Anticipando mi agradecimiento por la atención que se sirva dar a la presente.

Atentamente.

Ing. Víctor Velasco S. Dr.
**DIRECTOR CARRERA GESTIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA/TURISMO - UNACH**

Copia: Archivo
Elaborado por: Samanta Calderón
Revisado por: Víctor Velasco

Recibido
05-12-2022
16 H00



Ave. Antonio José de Sucre, km 15
Teléfono (593 3) 3730890 ext. 1406
Riobamba - Ecuador

Unach.edu.ec
in unach.edu.ec

Anexo 9. Evidencias fotográficas de la aplicación de la encuesta a prestadores de servicios turísticos y población.

