



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Gestión Administrativa del GAD de Riobamba y su incidencia en el
desarrollo del turismo de la Ciudad

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciado en
Administración de Empresas**

Autor:

Castellanos Sarmiento, Domenica Micaela

Tutor:

Ing. René Abdón Basantes Avalos. PhD.

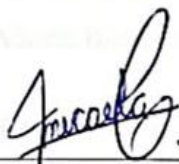
Riobamba, Ecuador. 2026

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Domenica Micaela Castellanos Sarmiento**, con cédula de ciudadanía **0106671563**, autora del trabajo de investigación titulado **Gestión Administrativa del GAD de Riobamba y su incidencia en el desarrollo del turismo de la Ciudad**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi 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, a la fecha de su presentación.



Domenica Micaela Castellanos Sarmiento

C.I: 0106671563

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Ing. René Abdón Basantes Avalos. PhD.** 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: **Gestión Administrativa del GAD de Riobamba y su incidencia en el desarrollo del turismo de la Ciudad**, bajo la autoría de **Domenica Micaela Castellanos Sarmiento**; 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 días del mes de nombre mes de año



Ing. Rene Abdón Basantes Avalos PhD.

CC.: 0601737679

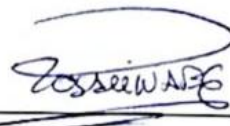
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **Gestión Administrativa del GAD de Riobamba y su incidencia en el desarrollo del turismo de la Ciudad**, presentado por **Domenica Micaela Castellanos Sarmiento**, con cédula de identidad número **0106671563**, bajo la tutoría de **Ing. René Abdón Basantes Avalos. 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 a la fecha de su presentación.

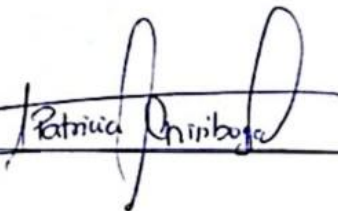
Ing. Rosalina Balanzategui Mgs.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO

Firma



Ing. Patricia Chiriboga Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Firma



Ing. Cecilia Mendoza Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Firma





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **CASTELLANOS SARMIENTO DOMENICA MICAELA** con CC: **0106671563**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **Gestión Administrativa del GAD de Riobamba y su incidencia en el desarrollo del turismo de la Ciudad**", cumple con el 4% de similitud, el 5% de IA y el 1% de idiomas no reconocidos, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 11 de junio de 2026



Validar únicamente en FirmadC.
Firmado electrónicamente por:
**RENE ABDON BASANTES
AVALOS**

Ing. René Basantes Avalos. PhD.
TUTOR(A)

DEDICATORIA

Por este largo camino lleno de aprendizaje, emoción y momentos desafiantes, que me impulsaron a aprender y superarme, dedico esta parte importante de mi vida a mi familia, por su apoyo incondicional, por ayudarme a convertirme en el ser humano que soy ahora, por su ejemplo de valor y superación personal. A las personas que me entregaron su amistad y que me motivaron en mis momentos difíciles cuando estuve a punto de rendirme. A la Universidad Nacional de Chimborazo por mantenerme en movimiento, a la Carrera de Administración de Empresas por permitirme vivir las mejores experiencias universitarias y a mis docentes, por haber sido pilares fundamentales en mi proceso de aprendizaje, crecimiento personal, y formación humana.

-Domenica Micaela Castellanos Sarmiento

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la vida por haberme dado la oportunidad de llegar hasta aquí, por darme valor y superarme, por enseñarme que lo que se cultiva se cosecha, y que todo esfuerzo es recompensado, el camino no ha sido fácil, subidas y bajadas me enseñaron lo que es la permanencia y disciplina, por lo que mi mente y corazón lograron darme fortaleza, este es uno de mis más grandes logros y los llevaré en mí, el resto de mi vida. Agradezco a mi familia por los valores que en mí cultivaron y con el tiempo vieron crecer, por su ayuda y apoyo incondicional al creer en mí. A mis amigos por su amistad, por levantarme en todas mis caídas y por motivarme a ser mejor. A la Universidad Nacional de Chimborazo por la calidad en educación e instalaciones que me hicieron sentir que era mi segunda casa, a mis docentes que con su ayuda logré convertirme en una profesional, superarme, aprender y conocer más de la vida universitaria, por impulsarme a salir al mundo y aportar una parte de mí.

-Domenica Micaela Castellanos Sarmiento

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	15
1. INTRODUCCIÓN	15
1.1 Planteamiento del Problema	16
1.1.1 Formulación del problema.....	17
1.2 Justificación.....	17
1.3 Objetivos.....	18
1.3.1 Objetivo General.....	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Estado del arte	19
2.2 Gestión Administrativa.....	20
2.2.1 Funciones de la Gestión Administrativa.....	21

2.2.2	Beneficios y Características	22
2.3	Turismo.....	25
2.3.1	Características.....	25
2.3.2	Fundamentación teórica del turismo	25
2.3.3	Enfoques teóricos del turismo	27
2.3.4	El desarrollo turístico	28
2.3.5	Factores que inciden en el desarrollo turístico	28
2.3.6	Turismo y desarrollo local.....	29
CAPÍTULO III		30
3.	METODOLOGÍA.....	30
3.1	Tipo de Investigación	30
3.1.1	Investigación Descriptiva	30
3.2	Diseño de Investigación.....	30
3.2.1	Fases del método hipotético deductivo.....	31
3.3	Técnicas de recolección de datos.....	32
3.3.1	Técnica.....	32
3.3.2	Instrumento	32
3.3.3	Investigación de Campo	33
3.4	Población de estudio y tamaño de muestra.....	33
3.4.1	Población	33
3.5	Hipótesis	34
3.6	Métodos de análisis, y procesamiento de datos.....	34
3.6.1	Unidad de análisis.....	35
3.6.2	Verificación del supuesto de normalidad de datos	35
3.6.3	Estadística de fiabilidad.....	36
CAPÍTULO IV		37
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37

4.1	Análisis de resultados	37
4.2	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	50
4.3	Comprobación de hipótesis	50
4.3.1	Hipótesis	50
4.3.2	Nivel de significancia	51
4.3.3	Cálculo del Chi Cuadrado	51
4.3.4	Análisis	51
CAPÍTULO V		52
5.	CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	52
5.1	Conclusiones.....	52
5.2	Recomendaciones	53
CAPÍTULO VI		54
6.	PROPUESTA.....	54
7.	Bibliografía.....	59
8.	ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficiarios.....	34
Tabla 2. Prueba de Normalidad Shapiro-Will	35
Tabla 3. Coeficiente de Alfa de Cronbach.....	36
Tabla 4. Gestión de los recursos destinados al turismo	37
Tabla 5. Eficiencia de la planificación turística realizada por el GAD	39
Tabla 6. Transparencia de las acciones administrativas	40
Tabla 7. Coordinación del GAD con instituciones públicas y privadas	41
Tabla 8. Necesidades del sector turístico.....	42
Tabla 9. Prioridad del turismo dentro de la gestión administrativa.....	43
Tabla 10. Desarrollo turístico actual.....	44
Tabla 11. Promoción turística realizado por el GAD de Riobamba	45
Tabla 12. Infraestructura turística de la ciudad	46
Tabla 13. Influencia de la gestión del GAD en el crecimiento de la actividad turística	47
Tabla 14. Accesibilidad de los atractivos turísticos de Riobamba	48
Tabla 15. Recomendación de visita a Riobamba.....	49
Tabla 16. Prueba de Chi-cuadrado	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Gestión de los recursos destinados al turismo	37
Gráfico 2. Eficiencia de la planificación turística realizada por el GAD	39
Gráfico 3. Transparencia de las acciones administrativas	40
Gráfico 4. Coordinación del GAD con instituciones públicas y privadas	41
Gráfico 5. Necesidades del sector turístico.....	42
Gráfico 6. Prioridad del turismo dentro de la gestión administrativa.....	43
Gráfico 7. Desarrollo turístico actual.....	44
Gráfico 8. Promoción turística realizado por el GAD de Riobamba.....	45
Gráfico 9. Infraestructura turística de la ciudad	46
Gráfico 10. Influencia de la gestión del GAD en el crecimiento de la actividad turística .	47
Gráfico 11. Accesibilidad de los atractivos turísticos de Riobamba	48
Gráfico 12. Recomendación de visita a Riobamba.....	49

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar cómo la gestión administrativa del GAD de Riobamba incide en el desarrollo del turismo de la ciudad, por lo que se empleó el método hipotético deductivo, el tipo de investigación descriptiva y de campo. Para la recolección de datos e información se realizó la aplicación de encuestas con una población de 28 beneficiarios, lo que permitió llevar a cabo el análisis en el correspondiente software estadístico SPSS, y describir el diagnóstico de la situación actual y la prueba no paramétrica de chi cuadrado para la comprobación de hipótesis.

Los resultados obtenidos en la investigación confirmaron que la gestión administrativa del GAD de Riobamba incide de manera significativa en el desarrollo del turismo de la ciudad, lo que permitió aceptar la hipótesis (H1) y rechazar la hipótesis nula (H0). A partir de estos hallazgos, se diseñó una propuesta de estrategias de gestión administrativa orientadas al fortalecimiento de la planificación institucional, la capacitación del talento humano y la modernización tecnológica. Estas estrategias responden directamente a las debilidades identificadas en el análisis de las encuestas, tales como la falta de claridad en la planificación turística, las limitaciones en la formación del personal y la escasa promoción del destino. La propuesta busca optimizar los procesos administrativos, mejorar la calidad de los servicios turísticos y contribuir al posicionamiento de Riobamba como un destino turístico competitivo y sostenible, favoreciendo así el desarrollo económico local.

Palabras claves: Gestión, Desarrollo, Planificación, Calidad, Modernización

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine how the administrative management of the Riobamba Municipal Government (GAD) impacts the city's tourism development. The hypothetico-deductive method was employed, along with a descriptive and field-based research approach. Data collection involved surveys administered to a population of 28 beneficiaries. The data were analysed using SPSS statistical software, including a diagnosis of the current situation and the application of the non-parametric chi-square test to verify the hypotheses.

The results obtained in the research confirmed that the administrative management of the Riobamba Municipal Government (GAD) significantly impacts the city's tourism development, allowing for the acceptance of the alternative hypothesis (H1) and the rejection of the null hypothesis (H0). Based on these findings, a proposal for administrative management strategies was designed, focusing on strengthening institutional planning, human resource development, and technological modernization. These strategies directly address the weaknesses identified in the survey analysis, such as the lack of clarity in tourism planning, limitations in staff training, and insufficient destination promotion. The proposal aims to optimize administrative processes, improve the quality of tourism services, and contribute to positioning Riobamba as a competitive and sustainable tourist destination, thereby fostering local economic development.

Keywords: Management, Development, Planning, Quality, Modernization



Revised by
Mario N. Salazar
0604069781

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La ciudad de Riobamba es reconocida por su riqueza cultural e histórica, posee un gran potencial como destino turístico y es destacado a nivel nacional. Dicha riqueza patrimonial presenta un gran atractivo que podría ser aprovechado para impulsar el desarrollo económico y social mediante el turismo. Sin embargo, el aprovechamiento de su potencial ha dependido de la planificación, organización y ejecución de políticas públicas por parte de las autoridades locales, en este contexto, la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Riobamba teniendo un papel importante por sus acciones y decisiones con el objetivo de ser una administración pública comprometida y articulada con actores sociales y económicos, convirtiéndose en un factor clave para fomentar la promoción, fortalecimiento y sostenibilidad del sector turístico local.

El turismo presenta un papel fundamental en el desarrollo de nuestra ciudad, debido a que impulsa la economía local, promueve la generación de nuevos empleos y la valorización del patrimonio tanto cultural, histórico como natural. Importante para enriquecer la experiencia de turistas, da la oportunidad de mejorar la calidad de vida de los habitantes gracias al fortalecimiento de la infraestructura urbana, la reconstrucción y mejora de espacios públicos, el fomento del posicionamiento y el sentido de identidad local.

Se determina que la gestión administrativa eficiente permitirá no solo mejorar la infraestructura y sus servicios turísticos, sino también la creación de nuevos espacios públicos adecuados para la promoción del destino y la articulación de esfuerzos entre los diversos actores locales, además, para fortalecer la imagen de Riobamba como un destino turístico llamativo, por otro lado, se reconoce que la falta de una adecuada organización y administración deficiente que puede representarse como un obstáculo para su crecimiento, así desaprovechando recursos y perdiendo oportunidades de posicionamiento nacional e internacional en el mapa turístico.

El presente trabajo de investigación identifica el papel que cumple la gestión administrativa del GAD de Riobamba en el fortalecimiento del desarrollo turístico de la

Ciudad, examinando como las decisiones y acciones implementadas por la administración inciden en la calidad de los servicios turísticos, en la proyección de la imagen de la ciudad y la experiencia de quienes son los visitantes, siendo así aspectos esenciales para posicionar y destacar a Riobamba como una ciudad atractiva y competitiva en el mercado turístico.

1.1 Planteamiento del Problema

Riobamba, se encuentra ubicada en Ecuador, provincia de Chimborazo, muy conocida como "La Sultana de los Andes". La ciudad es conocida por su clima frío, su famosa arquitectura colonial y su diversidad cultural, además, actúa como un pasaje entre las regiones Costa y Sierra de nuestro país, lo que nos permite descubrir diversos paisajes tales como nevados, montañas, lagos y también su cultura y tradición local.

De igual manera, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba (GADMR) se encarga de gestionar el desarrollo cantonal, buscando una mejora en la calidad de vida de los Riobambeños por medio del abastecimiento de servicios básicos, seguridad ciudadana, el orden territorial y el desarrollo de actividades culturales y turísticas. Todo esto se llevaría a cabo bajo principios de transparencia, sostenibilidad y equidad, para promover el crecimiento económico, social, cultural, ambiental y turístico de la región.

Las obras propuestas e incumplidas en Riobamba bajo la administración del presente alcalde John Vinuesa han sido determinantes en el desarrollo de la ciudad, con la intención de mejorar su infraestructura, los servicios básicos y los espacios públicos. Por lo tanto, la gestión administrativa de las obras propuestas ha afrontado problemas como retrasos, problemas de financiamiento, actos de corrupción, errores de planificación, y una mala coordinación entre entidades, lo que ha afectado su productividad y calidad de proyectos, así como también la afectación al desarrollo del turismo local.

Tales problemas afectan directamente en el turismo de la ciudad, ya que los visitantes suelen escoger destinos con instalaciones modernas, accesibles y seguras. Los retrasos en la realización de las obras, como el reasfaltado de vías o la reconstrucción de espacios públicos, pueden perjudicar la imagen y reputación de la ciudad, reduciendo su atractivo turístico. Además, la falta de espacios apropiados para la ejecución de actividades diarias o culturales

limita la capacidad de la ciudad para ofrecer experiencias turísticas de calidad, la falta de participación ciudadana y transparencia en la gestión administrativa también afectan la confianza tanto de los ciudadanos como de los turistas. Si Riobamba logra superar estos conflictos, podría convertirse en un destino turístico aún más atractivo, ofreciendo obras públicas adecuadas con espacios más agradables para quienes nos visitan.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo la gestión administrativa del GAD de Riobamba incide en el desarrollo del turismo de la ciudad?

1.2 Justificación

Riobamba, reconocida como la “Sultana de los Andes”, Posee una destacada riqueza cultural, histórica y natural que la convierte en un territorio con amplias posibilidades para el desarrollo turístico. Sin embargo, este potencial no siempre se ha visto reflejado en un crecimiento sostenido del sector, debido a limitaciones relacionadas con la planificación, organización y ejecución de la gestión pública local. La gestión administrativa del GAD de Riobamba cumple un rol fundamental, ya que sus decisiones, políticas y acciones dependen aspectos clave como la calidad de la infraestructura urbana, la promoción del destino, la articulación con actores sociales y económicos.

Esta investigación se basa en la necesidad de analizar cómo la gestión administrativa del GAD de Riobamba incide en el desarrollo del turismo de la ciudad, considerando su potencial cultural, histórico y natural y patrimonial. A partir del análisis de las acciones, decisiones y proceso de planificación ejecutados por la administración municipal, se podrán identificar tanto las fortalezas como las debilidades que influyen en la promoción, sostenibilidad y posicionamiento turístico del cantón. La información obtenida permitirá proponer estrategias concretas orientadas a fortalecer la gestión pública, optimizar el uso de los recursos, mejorar la calidad de los servicios turísticos y contribuir al desarrollo económico y social de Riobamba, beneficiando tanto a la ciudadanía como a los visitantes.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar cómo la gestión administrativa del GAD de Riobamba incide en el desarrollo del turismo de la ciudad.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa del GAD de Riobamba y el desarrollo del turismo de la ciudad.
- Contrastar la base teórica de la gestión administrativa del GAD de Riobamba y el desarrollo del turismo.
- Proponer estrategias de gestión administrativa del GAD de Riobamba, para potenciar el desarrollo del turismo de la ciudad.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Estado del arte

Se han realizado varias investigaciones, y en el trabajo de (Dávila, 2021) se investigó el “Turismo comunitario como eje para el desarrollo turístico de la comunidad de Incahuasi”, y manifiesta que el turismo es una de las principales generadores de empleo e ingresos ya que es una actividad multisectorial que logra generar impactos realmente positivos promoviendo el desarrollo local, por lo que, debido a diversos cambios y tendencias, ha surgido el turismo comunitario que responde al acercamiento entre turistas y las comunidades pero se determinó que el desaprovechamiento del potencial natural/cultural, y la falta de proyectos para impulsar su desarrollo, complica el cumplimiento de metas y se vuelve una problemática turística.

De igual manera, en el trabajo de investigación de (García Merino & Cantos Lucas, 2021) investigó sobre “El turismo aventura como alternativa para el desarrollo turístico de la comunidad Ayampe, Puerto López” se identifica al turismo como una actividad socioeconómica donde surgen los desplazamientos temporales de gente hacia destinos fuera del lugar de residencia, con el fin de conocerlos, realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y expresiones culturales, demostrando el potencial de la oferta y demanda, el espacio geográfico, y los operadores del mercado que servirán como indicadores del desarrollo y progreso para el futuro de la localidad.

Por otro lado, en el trabajo de investigación de (Jaramillo Pesántez, 2022) determinó cual es la “Influencia de la gestión administrativa en la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la Dirección General de Movilidad, Tránsito y Transporte del GAD de la ciudad de Riobamba”, donde se diagnosticó los procesos del sistema de gestión administrativa en su productividad laboral y tuvo como objetivo diseñar estrategias que permitan optimizar su gestión y la productividad en la dirección general de movilidad del GADM de la ciudad de Riobamba. Los datos estadísticos analizados de esta investigación demuestran un bajo desempeño laboral, donde predomina la insatisfacción de los trabajadores debido a la falta de mecanismos de motivación y control eficaces, por ende influyendo en la gestión administrativa, la ausencia de una planificación socializada

conspiran en contra de planes lo que impide cumplir los objetivos propuestos y finalmente se demostró que al aplicar instrumentos de investigación, la gestión administrativa incide de manera negativa en el desempeño y la productividad general.

Mientras que (Hernández Vásquez, 2022) en su trabajo de investigación en la Universidad Nacional de Cajamarca en la Escuela de Posgrado tuvo el objetivo de determinar la “Gestión administrativa y la ejecución presupuestal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cajamarca”, determinando su nivel de ejecución y su relación entre sus dimensiones, por lo que concluyó con el análisis de dicha gestión, su ejecución y su relación positiva con el 59% de funcionarios de la Dirección presentando un nivel alto en su ejecución para el desarrollo turístico, también logro determinar que el 65% de funcionarios de la institución consideran que la ejecución presupuestaria de la entidad es de nivel alto en el sector turístico para poder desarrollarlo.

2.2 Gestión Administrativa

La gestión administrativa tiene cuatro funciones que deben llevar a cabo, de acuerdo con: la planeación, la organización, la dirección y el control, conocido también como proceso administrativo, teniendo como función establecer y alcanzar objetivos, demostrándose mediante el uso adecuado de los recursos con que cuenta la institución, desde el personal o recurso humano hasta los recursos materiales. (Castillo Calderon, 2023)

Se refiere al área que se encarga de organizar y administrar los recursos de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la compañía. Se trata, por lo tanto, de un departamento clave para el desarrollo de cualquier entidad. (Sánchez, 2024)

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Quiroa, Economipedia, 2020)

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. (Equipo editorial, 2025)

2.2.1 Funciones de la Gestión Administrativa

2.2.1.1 La Planeación

Según (Romero González & Cardona Arbelaez, 2023) Se refiere al proceso de establecer objetivos y determinar los cursos de acción necesarios para alcanzar esos objetivos, implica definir lo que una empresa desea alcanzar para de esta manera establecer las acciones y estrategias para lograrlo”. Sus principales características destacan en ser un proceso continuo, tener un carácter preventivo, estar orientada hacia objetivos y ser flexible y sistemática. De igual manera tiene como objetivo definir metas, establecer estrategias y elaborar varios planes para la coordinación de las actividades.

El proceso de planeación es importante debido a que permite anticipar escenarios, guiar las decisiones hacia el cumplimiento de objetivos y optimizar recursos, siendo así la base sobre la cual se diseñan las estrategias de desarrollo dentro de una organización. (Hernández & Díaz, 2023)

2.2.1.2 Organización

Según (Etecé, Editorial, 2025) Después de la planeación de los objetivos y futuras actividades a realizar, el siguiente paso es realizar la distribución de cada actividad entre diferentes grupos de trabajo que componen una empresa, dependiendo de sus aptitudes físicas e intelectuales de cada colaborador y de los recursos que tiene la empresa.

La organización se caracteriza por permitir coordinar los recursos humanos, financieros y materiales con el fin de alcanzar los objetivos eficientemente, destacando la división del trabajo, la coordinación e integración de esfuerzos individuales definiendo los niveles de autoridad y responsabilidad. Es importante debido a que es necesario para el funcionamiento eficiente de cualquier institución y organización, permitiendo distribuir, coordinar y aprovechar los recursos disponibles.

2.2.1.3 Dirección

Para (Ruiz Gómez, 2012) La dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar aquellos elementos humanos de las empresas, implicando un responsable con nivel de autoridad que genere liderazgo, así como la motivación, comunicación, el cambio organizacional y la creatividad. Esta etapa del proceso

administrativo es muy importante debido a que se encarga de motivar, coordinar y guiar al personal para alcanzar los objetivos organizacionales, destacado por su liderazgo al trabajar con personas con compromiso y eficacia de la mano con la comunicación efectiva y su motivación, su principal característica es que convierte planes de acción, promoviendo unidad dentro de la organización y mejorando su rendimiento.

2.2.1.4 Control

Para (Etecé, 2025) El control es una de las principales funciones de la administración junto con planeación, la organización y la dirección. Su función es velar por que los procesos de la organización ocurran conforme a lo planificado, evaluando la eficacia de los resultados obtenidos, puede darse a través de diferentes dinámicas e implican la obtención de información del proceso empresarial y sus resultados.

El control es fundamental en el proceso administrativo de la empresa, ya que evalúa los resultados y los compara con los objetivos planificados para así corregir errores o fallas mejorando procesos y la toma de las decisiones. También permite mantener orden, la calidad y eficiencia de la organización y sus procesos, identificando problemas a tiempo, optimizando recursos y mejorando el desempeño.

2.2.2 Beneficios y Características

La gestión administrativa aporta varios beneficios a una organización o institución, ya que optimiza procesos internos, mejora la coordinación entre las áreas y utiliza de manera eficiente los recursos de la empresa. Al seguir una administración ordenada, se fortalecen la toma de decisiones, y el control de actividades. Además, promueve la adaptación al cambio contribuyendo un ambiente laboral más satisfactorio, con una dinámica de mejora continua.

La gestión administrativa, cuando se aplica correctamente, simplifica los procesos, mejor la coordinación del trabajo y optimiza el uso de los recursos, lo que incrementa la productividad y facilita el cumplimiento de los objetivos establecidos. Al orientar todas las actividades hacia metas claras mediante una adecuada planificación y estrategias definidas, se garantiza que los esfuerzos avancen en la misma dirección. (Quiroa, Economipedia, 2020)

2.2.2.1 Responsabilidades

La gestión desempeña un papel esencial en la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades con el fin de cumplir los objetivos establecidos, de la misma manera, la estructura organizacional mantiene una relación directa con la gestión, asegurando un desempeño eficiente y efectivo dentro de la empresa. (Pin, 2025)

La gestión administrativa es la acción que se realiza para la consecución de algo, es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos, constituye un factor clave dentro de las organizaciones pues sirve como eje fundamental en la ejecución de actividades o funciones que destinan las empresas para alcanzar objetivos propuestos y lograr el éxito empresarial. (Ponce, 2022)

La gestión administrativa dentro de las organizaciones es clave pues permite que se tenga claro procesos como la planificación, organización, integración, dirección y control de actividades las cuales contribuye para cumplir con los objetivos planteados y contribuir con la supervivencia y crecimiento de la empresa. (Ojeda-Ojeda & Rodríguez-Pillaga, 2022)

2.2.2.2 Modelos

Modelo Burocrático

La teoría burocrática de Max Weber es considerada una de las contribuciones más influyentes en el campo de la sociología y la administración que fueron desarrolladas a principios del siglo XX, puesto que proporciona un marco conceptual para poder comprender la estructura y el funcionamiento de uno de los modelos de organización que se han asumido como más eficientes a lo largo del tiempo. (Escuela de Gobierno y Economía, 2024)

Modelo Clásico

La teoría clásica de la administración es una tesis propuesta por Henri Fayol en el año 1900, como método de gestión de organizaciones, con el objetivo de conseguir una notable mejoría en la eficiencia de los diferentes procesos administrativos implicados en la producción de una compañía. (Hernández L. M., 2024)

Modelo Humanista

La teoría humanista está basada en la idea de las necesidades y los valores humanos donde las personas son importantes dentro una organización para lograr alcanzar objetivos

y funcione de manera adecuada, siempre se ha considerado que los recursos o el capital humanos con los activos más importantes. (Corvo, 2023)

Modelo de Gestión por Objetivos

La gestión por objetivos consiste en alinear los objetivos específicos y medibles de cada nivel de la organización, este modelo busca mejorar el desempeño de una organización, este modelo de gestión hace que cada empleado, cada equipo y cada departamento, a través de sus objetivos, contribuyan en el objetivo general de la empresa. (Ramas, 2024)

Modelo de Calidad Total Ciclo Deming

El ciclo de Deming es un sistema que se utiliza en las empresas para lograr un proceso de mejora continua, es utilizado por las empresas que buscan incrementar sus estándares de calidad y funcionar de manera más eficaz. Si se usa correctamente ayudaría a que las empresas mejoren sus niveles de rendimiento y productividad. (Quiroa, Economipedia, 2020)

Modelo Kaizen

El proceso de mejora continua es la ejecución constante de acciones que mejoran los procesos en una organización, minimizando al máximo el margen de error y de pérdidas. Siendo así la gestión de procesos es una actividad imprescindible en las empresas. En este sentido, tener modelos eficientes de gestión de recursos y actividades otorga una ventaja competitiva en el mercado. (Equipo editorial, 2025) (Nirian, 2020)

Modelo Balanced Scorecard

El cuadro de mando integral o balance scorecard es un concepto que hace referencia a una serie de indicadores, a los que denominamos KPIs, los cuales facilitan la toma de decisiones, así como el control, el mando, de la empresa. El cuadro de mando hace referencia a una serie de indicadores que, en cierta forma, nos permiten adoptar mejores decisiones. (Morales, Economipedia , 2020)

Modelo de Reingeniería

La reingeniería de procesos es una nueva visión administrativa que se enfoca en administrar de mejor forma los procesos y no las funciones. Para poder llevarla a la práctica

la organización debe rediseñar todos los procesos, en lugar de realizar pequeños cambios y modificaciones de mejora continua. (Quiroa, Economipedia, 2021)

2.3 Turismo

El turismo, en su esencia, representa un fenómeno multifacético que trasciende las simples actividades de recreación y viaje. Más allá de ser un mero desplazamiento geográfico, el turismo actúa como un puente cultural que conecta diferentes sociedades, permitiendo el intercambio de ideas, tradiciones y experiencias. (Cáceres, 2025)

El turismo es una actividad que consiste en el desplazamiento temporal de personas a lugares distintos a su lugar de residencia habitual con el objetivo de disfrutar de experiencias de ocio, culturales, educativas, de negocios, entre otras. Esta actividad puede realizarse tanto a nivel nacional como internacional, y es una de las principales industrias en todo el mundo (Cortes, 2022)

El turismo es el conjunto de actividades y servicios vinculados con los turistas, es decir, con las personas que viajan temporal y voluntariamente a otros lugares del mundo. Se estima que en el mundo entero viajan más de mil millones de turistas por año. (Raffino, 2025)

2.3.1 Características

2.3.2 Fundamentación teórica del turismo

Concepto y evolución del turismo

Según (Turismo, 2008) El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos. Además, para (Hunziker, 1942) El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que dicho desplazamiento y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa.

De igual manera, El turismo es el movimiento temporal de personas hacia destinos fuera de su lugar habitual de residencia, la permanencia en esos destinos y las actividades emprendidas durante su estancia. (Mathieson, 1982)

2.3.2.1 Etapas históricas del turismo y su transformación hacia una industria global.

Orígenes y Etapas Del Turismo

Antigüedad, Edad media, Modernización y Turismo Cultural

La historia del turismo refleja de una manera fascinante cómo refleja la evolución de la humanidad a lo largo de los siglos. Desde los primeros viajes, que se desarrollaron principalmente por motivos religiosos, comerciales y también diplomáticos, eran exclusivos de élites o de personas con objetivos ajenos al turismo. En aquella época no existía noción moderna de ser “turista”. (CABI, 2022)

El turismo remonta a la antigüedad, cuando comenzó a gestarse lo que conocemos como turismo moderno, pues, en la Antigua Grecia y Roma, clases altas realizaban viajes recreativos para participar y disfrutar de teatros y eventos culturales, por otro lado, durante la edad media, la gente se desplazaba debido a temas religiosos, visitando lugares sagrados como Santiago Compostela, que fomentó la oportunidad de desarrollo de rutas y hospedajes para viajeros, más tarde, en la época del Renacimiento, la clase aristocrática europea empezó los viajes con fines educativos y culturales. Finalmente, en la Revolución Industrial, el turismo se convirtió en una actividad a nivel masico gracias al surgimiento de las primeras agencias de viaje. (Escuela de Turismo y Gastronomía de los Pirineos, 2025)

Con el paso de los años, el turismo se considerado la actividad más importante a nivel mundial, actualmente, el turismo es el área que genera millones de dólares en todos los países, además de ser responsable de la creación de millones de empleos directos e indirectos.

El turismo como fenómeno económico, social y cultural.

Para (Ortiz, 2023) “Al hablar del turismo en el sector económico se destaca su importante participación en el mercado, visto como un canal de desarrollo regional de

acuerdo con la innovación de actividades en el ámbito económico y teniendo un impacto positivo en la generación de empleos, balanza de pagos, renta bruta y producción.”

Además, potencia el concepto turismo que son: alojamiento, transporte, gastronomía, entretenimiento y comercio impulsando varios sectores y estimulando la inversión de infraestructura que fomenta la creación de microempresas. En países en desarrollo, como Ecuador, el turismo se considera una herramienta importante estratégicamente para el crecimiento sostenible y la diversificación económica.

2.3.3 Enfoques teóricos del turismo

Enfoque económico: el turismo como motor de desarrollo local.

El turismo genera ingresos significativos en varios países alrededor del mundo, contribuyendo así directamente al Producto Interno Bruto, pues con la alta actividad turística muestran tasas de crecimiento económico y una mayor generación de empleo, en especial en zonas rurales o recursos limitados. Brinda oportunidades laborales a diferentes niveles tanto educativos como profesionales brindando empleos desde técnicos y operativos hasta cargos gerenciales y de dirección. (Universidad Cesuma, 2025)

Además, es importante destacar que representa un pilar estratégico muy importante para recuperación económica postpandemia, impulsando la diversificación y desarrollo sostenible, ya que esta al no solo generar divisas, activas cadenas de valor completas desde la hotelería y transporte, hasta la agricultura, servicios tecnológicos y artesanías.

Enfoque sociocultural: impacto en la identidad y la interacción comunitaria.

Para (Escobedo, 2025) El turismo sociocultural puede definirse como el desplazamiento de personas hacia destinos fuera de su lugar habitual con el objetivo de satisfacer intereses culturales, incluyendo el aprendizaje, la interacción con las comunidades locales y conocimiento de su patrimonio material e inmaterial.

Gracias al contacto directo de visitantes con diferentes culturas, las comunidades tienen la oportunidad de mostrar sus costumbres, tradiciones y valores, de esta manera fortaleciendo su identidad. De igual manera el turismo fomenta el intercambio cultural y aprendizaje mutuo entre locales y visitantes, por lo que es importante llevar el turismo de

manera responsable y participativo, impulsar la convivencia con respeto y así contribuir al desarrollo social.

Enfoque ambiental: sostenibilidad, capacidad de carga y gestión de recursos.

Para (UTPL, 2020) El turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptores y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estética, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

Existen varios beneficios ya que favorece y fomenta el respeto al medioambiente y logra un desarrollo sostenible, logrando minimizar los residuos, gestionar y conservar el uso de la energía, aprovechar el agua, y controlar el uso de sustancias que podrían ser tóxicas.

2.3.4 El desarrollo turístico

El desarrollo turístico como la provisión de instalaciones y servicios para satisfacer las necesidades de los turistas y los efectos asociados como la creación de empleos, también se permite a los visitantes disfrutar de los recursos y el impacto económico, conceptualizando como un espacio geográfico con atractivos que se comercializan como un producto. (Tang, 2022)

2.3.5 Factores que inciden en el desarrollo turístico

Los recursos naturales son elementos de la naturaleza que el ser humano utiliza para satisfacer ciertas necesidades que garantizan el bienestar o desarrollo, por lo que el cuidado de los recursos naturales es muy importante, debido a ser la base de sociedades productivas y por ser parte esencial de la naturaleza. (Sposob, 2025)

Los recursos culturales se refieren a la variedad de expresiones materiales y no materiales de grupos sociales y culturas humanas, incluyendo tradiciones, edificios, paisajes, objetos documentos históricos, gestionar el patrimonio cultural es importante ya que se

asegura que estén protegidos para futuras generaciones y adaptándose a la modernidad. (Hulatt, 2024)

Infraestructura y conectividad.

La infraestructura turística es el conjunto de instalaciones físicas y dotación de bienes y servicios de un país o región destinada a atender visitantes extranjeros (Páez, 2020)

Esta infraestructura permite la explotación comercial de destinos turísticos naturales o creados. Por consiguiente, una mayor infraestructura turística mejora la oferta turística mejora la oferta turística y aumenta el atractivo de la región. (Páez, 2020)

2.3.6 Turismo y desarrollo local

El turismo como instrumento de desarrollo local y regional.

El desarrollo local, es un término que ha sido sometido a discusión, más aún si se toma en consideración las modificaciones que sufre al relacionarse con la esfera global, se lo define también como desarrollo alternativo o como una opción de desarrollo sostenible en menor grado (Carrera, Larrea, & Moncayo, 2020)

Efectos socioeconómicos del turismo

El sector turístico es uno de los sectores de mayor importancia para nuestra economía. Ya no solo por su crecimiento, sino por los aportes que este realiza al planeta, al desarrollo. Gracias a la profesionalización de este sector, el crecimiento económico ha podido desarrollarse a lo largo de los años. (Morales, Economipedia, 2020)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

3.1.1 Investigación Descriptiva

Para (Haro Sarango, Chisag Pallmay, Ruiz Sarzosa, & Caicedo Pozo, 2024) “La Investigación busca describir características de fenómenos o poblaciones, estableciendo asociaciones entre variables sin determinar causalidad.”

La investigación se centrará en “qué” y en “cómo”, limitándose a determinar y encontrar los factores que inciden en el desarrollo del turismo de la ciudad bajo la gestión administrativa del GAD de Riobamba, tomando en cuenta que sus fases para la aplicación de investigación será la revisión y recolección de datos, empezando por redacción de los datos bajo la observación directa a la infraestructura turística, la señalización de la ciudad, y los servicios a ofrecer, también con entrevistas aplicadas a los trabajadores del GAD de Riobamba acerca de los turistas, empresas turísticas, algunos emprendimientos locales famosamente turísticos, con el objetivo de obtener información acerca de la satisfacción turística.

3.2 Diseño de Investigación

Para (Arias, 2021) el diseño de investigación es el plan, estrategia y estructura estructurada para abordar un problema o pregunta de investigación. Su objetivo es asegurar que los datos sean válidos y fiables para obtener conocimientos nuevos o aplicados, mediante un proceso sistemático que incluye la formulación, recolección y análisis de información.

Método Hipotético deductivo

Para (Suarez, 2025) El método hipotético-deductivo es un proceso fundamental en la investigación científica actual. Su estructura permite que se formulen y comprueben hipótesis mediante una deducción lógica y una buena experimentación. Este proceso ha sido clave en el desarrollo de conocimientos en diversas disciplinas y ha dado lugar a la consolidación del método científico como herramienta indispensable para la obtención de resultados verificables.

3.2.1 Fases del método hipotético deductivo

Observación

Como primer paso, se observó la situación dentro del tema a estudiar, siendo así como patrones, comportamientos, decisiones e irregularidades que necesiten ser explicados, este paso es crucial ya que nos permitirá identificar el fenómeno de interés. Se observarán los fenómenos a estudiar que son la gestión administrativa y el desarrollo del turismo.

Construcción de la Hipótesis

Posterior a la observación del fenómeno, se planteó la hipótesis, convirtiéndose en una posible suposición que responderá a las preguntas formuladas referentes al tema en la primera etapa de “Observación”. Destacando que la hipótesis deberá ser clara y exacta para ser comprobada a través de su experimentación.

Deducción de consecuencias a partir de la investigación obtenida

Una vez obtenida la información con la investigación de campo, se deducirán las consecuencias, por lo tanto, se deberán tomar en cuenta como predicciones que se comprobarán empíricamente, así, esperando resultados de la hipótesis presuntamente acertada.

Contrastación de enunciados

Las predicciones se probarán mediante la comprobación de hipótesis, aunque implique dudar de las consecuencias deducidas para verificarlas en dicha práctica, y así se dará paso a recoger datos que podrían apoyar o refutar la hipótesis.

Confirmación o refutación

Finalmente, en esta etapa se llegará a la conclusión tomando en cuenta que, si los resultados apoyarán a las predicciones establecidas, la hipótesis se confirma, pero si los resultados no coinciden inesperadamente, la hipótesis se refuta y posteriormente descartada.

Se utilizará el método porque ofrece un enfoque sistemático para investigar situaciones o fenómenos que permitirá obtener resultados confiables y específicos, lo cual será ideal para la formulación y verificación de hipótesis, de esta manera, con el objetivo de verificar si una posible idea será válida o inválida, se realizará en base a la lógica y su respectiva observación evitando futuros sesgos o errores en la interpretación de datos.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para (Westreicher, Recolección de datos, 2021) La recolección de datos es el proceso mediante el cual, los investigadores capturan la información que requieren, siendo su fin llevar a cabo un estudio. Puede recurrir a distintas fuentes, como aquellas bibliográficas o bases de datos de libre disposición. Las técnicas de recolección de datos más importantes son las siguientes: Entrevista, Encuesta, Observación y Focus Group.

3.3.1 Técnica

Según (Gayubas, 2025) “Las técnicas de investigación son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. Se emplean de acuerdo con los protocolos establecidos en una metodología de investigación determinada”

- **Encuesta**

Para (Equipo Editorial, 2023) “La encuesta es una herramienta de recopilación de información compuesta por un cuestionario con una serie de preguntas relacionadas con el tema que se desea investigar, su objetivo es recopilar y analizar datos basados en un perfil de la población y sus estadísticas.”

Se utilizará para recopilar datos de manera detallada, facilitando así el análisis de tendencias a través de preguntas estructuradas que explorarán experiencias y opiniones sobre las acciones, decisiones tomadas en la gestión turística local y la problemática investigada.

3.3.2 Instrumento

Para (Olivos, 2023) “Los instrumentos de investigación son los procedimientos o formas de obtener los datos del tema en estudio. Se apoya en las herramientas para recopilar, organizar, analizar, examinar y presentar la información encontrada”

- **Cuestionario de encuesta**

Según (Fernández, 2023) “Un cuestionario es una técnica de recolección de datos de estudios de mercado. Se compone de un conjunto de preguntas organizadas de forma estructurada. Las preguntas de los cuestionarios se usan para entrevistar a la muestra de un estudio de mercado.

Se diseñará un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas adaptadas al tema y el perfil de los encuestados, lo que permitirá recopilar información sobre el nivel de conocimiento y la satisfacción respecto a la gestión administrativa y desarrollo turístico de la ciudad, este se aplicará de manera presencial. El objetivo principal del cuestionario es obtener datos que permitirán analizar y detectar áreas de mejora de dicha problemática.

3.3.3 Investigación de Campo

Para (Cajal, 2020) “Los instrumentos de investigación documental y de campo que más se utilizan por científicos e investigadores son los cuestionarios, entrevistas, observación y recopilación documental, Estos instrumentos se aplican tomando en cuenta las hipótesis que se trabajan en la investigación, así como las variables y los indicadores que pueden afectar a esta hipótesis.”

La investigación de campo será fundamental para la evaluación real y directa del impacto de la gestión administrativa del GAD de Riobamba en el desarrollo turístico de la ciudad, a través de la aplicación de encuestas y observación del entorno urbano, turístico y social que recopilará información importante como la calidad de servicios, espacios, obras, percepción de los turistas y las operaciones de empresa locales, así facilitando un diagnóstico integral que servirá como base para proponer estrategias de mejora.

3.4 Población de estudio y tamaño de muestra

La población estadística se refiere al conjunto de elementos o personas que son objeto de un estudio debido a una característica común que poseen y que es relevante para una investigación concreta. (López, Población estadística: Qué es, tipos y ejemplos, 2019)

La muestra estadística es un grupo seleccionado de información de un conjunto más grande, que nos permite analizar y entender fenómenos sin tener que examinar a cada miembro de una población. (López, Muestra estadística: Qué es, tipos y ejemplos, 2018)

3.4.1 Población

Para (Zapata, 2022) “Una población se refiere a la cantidad de habitantes de un país o una ciudad, pero al hablar de una población estadística consiste en personas y seres vivos, también en objetos grandes y pequeños, partículas, eventos, sucesos e ideas.”

Dentro del trabajo de investigación se trabajará con el total de la población, es decir, los servidores públicos del GAD de Riobamba.

Tabla:

Tabla 1. Beneficiarios

Descripción	Número
Servidores Públicos de la dirección de turismo de la ciudad de Riobamba	28
Total de beneficiarios	28

Fuente: Elaboración propia a partir del GADMRIOBAMBA

Elaborado por: Castellanos (2025).

En el presente estudio no se aplicará muestreo, debido a que la población a analizar es de un total de 28 personas, al ser una población pequeña, se optará por trabajar con el universo.

3.5 Hipótesis

La hipótesis es una proposición que aún no ha sido corroborada y una afirmación sencilla que puede o no ser cierta. Sin embargo, se formula en base a un indicio o una serie de hechos, a los cuales se puede añadir determinados supuestos. (Westreicher, Hipótesis: Qué es y Cómo Funciona en la Investigación, 2020)

H₁: La gestión administrativa del GAD de Riobamba incide en el desarrollo del turismo de la ciudad.

H₀: La gestión administrativa del GAD de Riobamba no incide en el desarrollo del turismo de la ciudad.

3.6 Métodos de análisis, y procesamiento de datos

Con el fin de tabular los datos obtenidos de las encuestas se utilizó el software estadístico IBM SPSS versión 21.0 para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación.

3.6.1 Unidad de análisis

Los servidores públicos de la dirección de turismo de la ciudad de Riobamba fueron establecidos como unidad de análisis.

3.6.2 Verificación del supuesto de normalidad de datos

Para verificar si los datos obtenidos cumplen con el supuesto de normalidad, se empleó la prueba Shapiro Will, debido a que esta prueba es utilizada para evaluar la distribución de los datos con menos de 50 observaciones.

Tabla 2. Prueba de Normalidad Shapiro-Will

	Shapiro-Will		
	Estadístico	gl	Sig.
1. ¿Usted considera que el GAD Municipal de Riobamba gestiona adecuadamente los recursos que son destinados al turismo?	,836	28	,000
2. ¿Qué tan eficiente considera la planificación turística realizada por el GAD?	,807	28	,000
3. ¿Considera que existe transparencia en las acciones administrativas que se encuentran relacionadas con el turismo?	,902	28	,012
4. ¿Cómo califica la coordinación del GAD con instituciones públicas y privadas para impulsar el turismo?	,908	28	,018
5. ¿Cree que el GAD responde de forma oportuna a las necesidades del sector turístico?	,835	28	,000
6. ¿Qué tan prioritario considera que es el turismo dentro de la gestión administrativa del GAD?	,873	28	,003
7. ¿Cómo califica el desarrollo turístico actual de Riobamba?	,888	28	,006
8. ¿Está satisfecho con la promoción turística que realiza el GAD de Riobamba?	,903	28	,014
9. ¿Considera que la infraestructura turística de la ciudad ha mejorado en los últimos años?	,825	28	,000
10. ¿Cree que la gestión del GAD ha influido positivamente en el crecimiento de la actividad turística?	,895	28	,009
11. ¿Qué tan accesibles considera los atractivos turísticos de Riobamba?	,873	28	,003
12. ¿Qué tan probable es que recomiende visitar Riobamba en función del desarrollo turístico actual?	,898	28	,010

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos Sarmiento Domenica Micaela

Se observa que a través de la prueba de normalidad de Shapiro-Will aplicada a las doce variables del cuestionario, se observa que en todos los ítems el valor de significación es inferior a 0,05. Por lo que los datos presentan una distribución no normal, se utilizará el estadístico de Chi-cuadrado para comprobación de hipótesis, el mismo que se utiliza para datos no paramétricos.

3.6.3 Estadística de fiabilidad

Con el objetivo de evaluar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se tuvo que aplicar el coeficiente Alfa de Cronbach. Para (León, 2022) El coeficiente alfa de Cronbach es una medida que se utiliza para evaluar la confiabilidad o consistencia interna de un conjunto de escalas o elementos de prueba dentro de un cuestionario. Por lo tanto, se establece que estos datos son no paramétricos indicando que se debe utilizar la prueba estadística Chi cuadrado

Tabla 3. Coeficiente de Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	12

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos Sarmiento Domenica Micaela

De acuerdo con los resultados obtenidos, el valor del coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,973, lo cual indica un nivel de confiabilidad excelente, según los criterios establecidos.

Este resultado evidencia que los ítems del cuestionario presentan una elevada correlación entre sí y que el instrumento es estable, coherente y preciso para medir las variables relacionadas con la gestión administrativa del GAD de Riobamba y su incidencia en el desarrollo del turismo de la ciudad. El resultado es 0,973 lo que demuestra que las preguntas utilizadas en el cuestionario son de elevada fiabilidad.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de resultados

Pregunta 1: ¿Usted considera que el GAD Municipal de Riobamba gestiona adecuadamente los recursos que son destinados al turismo?

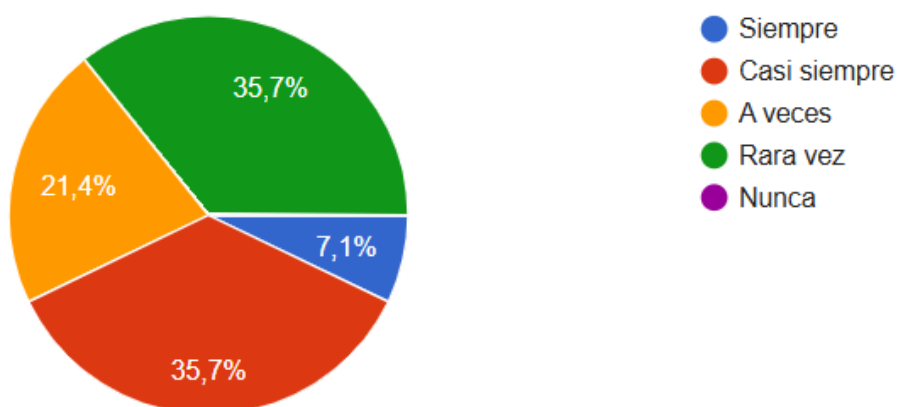
Tabla 4. Gestión de los recursos destinados al turismo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Rara vez	10	35.7
A veces	6	21.4
Casi siempre	10	35.7
Siempre	2	7.1
Total	28	100

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Gráfico 1. Gestión de los recursos destinados al turismo



Fuente: Google Forms

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia una percepción ciudadana dividida, donde el 35,7% de los encuestados manifestó que el GAD “Rara vez” gestiona adecuadamente los recursos destinados al turismo, mientras que el otro 35,7% considera que “casi siempre” existe una gestión adecuada, reflejando una valoración ambivalente, lo que indica que no existe una percepción positiva ni negativa sobre la administración de recursos turísticos. Asimismo, el 21,4% de los encuestados manifestó que “A veces” se realiza una gestión adecuada, lo cual refuerza la idea que la administración municipal presenta avances inconsistentes. Por otro lado, solo el 7,1% considera que “siempre” se gestiona adecuadamente los recursos, lo que demuestra que el nivel de confianza en la gestión del GAD es bajo. No se registraron respuestas de la opción nunca.

Pregunta 2: ¿Qué tan eficiente considera la planificación turística realizada por el GAD?

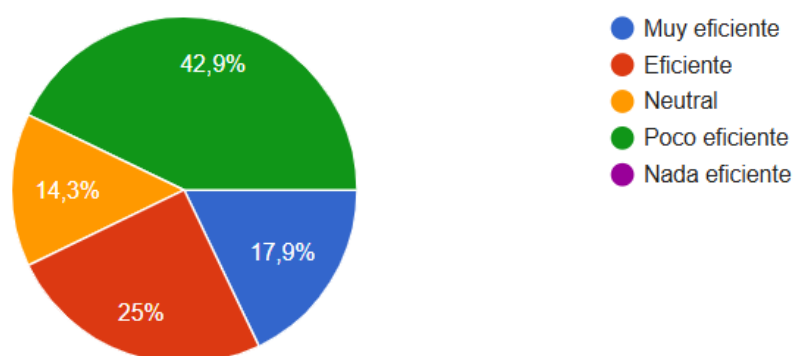
Tabla 5. Eficiencia de la planificación turística realizada por el GAD

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nada eficiente	0	0
Poco eficiente	12	42.9
Neutral	4	14.3
Eficiente	7	25.0
Muy eficiente	5	17.9
Total	28	100.0

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Gráfico 2. Eficiencia de la planificación turística realizada por el GAD



Fuente: Google Forms

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Análisis e interpretación

Los resultados evidencian que la planificación turística del GAD Municipal de Riobamba presenta debilidades desde la percepción de los encuestados. El 42,9% de los encuestados considera que la planificación es “Poco eficiente”, representando el porcentaje más alto de insatisfacción con la gestión turística. Por otro lado, el 25,0% opina que es eficiente y el 17,9% que es muy eficiente, lo cual indica que existe reconocimiento a esfuerzos institucionales. Además, el 14,3% mantiene una postura neutral, lo que sugiere falta de claridad o percepción irregular sobre las acciones del GAD. No se registraron respuestas en la opción nada eficiente.

Pregunta 3: ¿Considera que existe transparencia en las acciones administrativas que se encuentran relacionadas con el turismo?

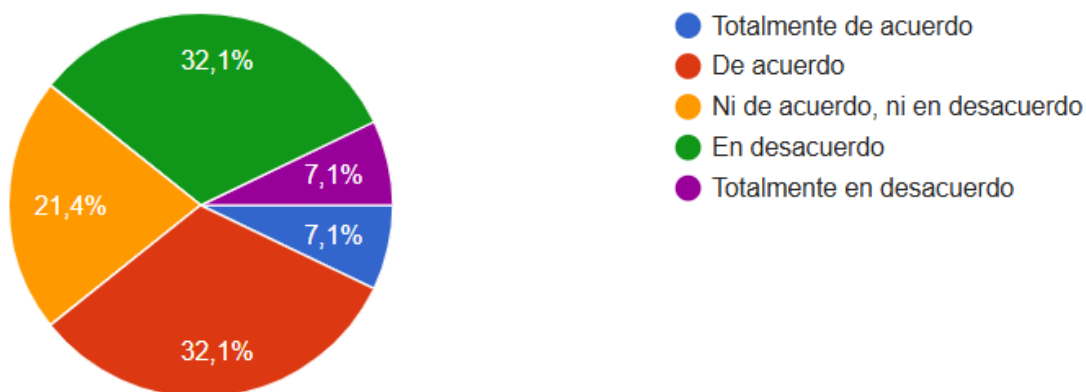
Tabla 6. Transparencia de las acciones administrativas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7.1
En desacuerdo	9	32.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	21.4
De acuerdo	9	32.1
Totalmente de acuerdo	2	7.1
Total	28	100.0

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Gráfico 3. Transparencia de las acciones administrativas



Fuente: Google Forms

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Análisis e interpretación

Los resultados reflejan percepciones divididas sobre la transparencia de las acciones administrativas relacionadas con el turismo del GAD Municipal de Riobamba. El 32,1% de los encuestados está en desacuerdo con que exista transparencia, mientras que el otro 32,1% manifiesta estar de acuerdo, lo que evidencia ausencia de una valoración clara. Asimismo, el 21,4% mantiene una postura neutral, lo que sugiere desconocimiento o falta de información sobre las acciones institucionales. Por otro lado, únicamente el 7,1% está totalmente en desacuerdo, lo que demuestra que las posiciones extremas.

Se interpreta que la transparencia en la gestión turística del GAD es percibida como limitada y poco clara por parte importante de los encuestados.

Pregunta 4: ¿Cómo califica la coordinación del GAD con instituciones públicas y privadas para impulsar el turismo?

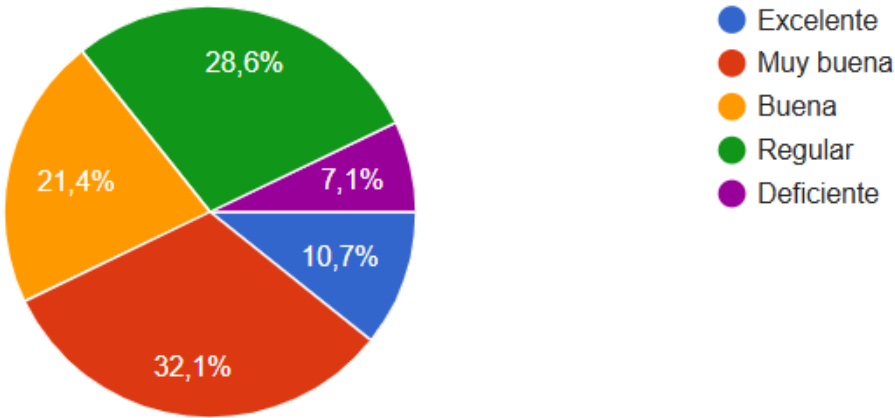
Tabla 7. Coordinación del GAD con instituciones públicas y privadas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	7.1
Regular	8	28.6
Buena	6	21.4
Muy buena	9	32.1
Excelente	3	10.7
Total	28	100

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Gráfico 4. Coordinación del GAD con instituciones públicas y privadas



Fuente: Google Forms

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Análisis e interpretación

Los resultados indican una percepción mayoritariamente favorable sobre la coordinación del GAD. El 32,1% de los encuestados califica esta coordinación como “Muy buena”, el 10,7% como “Excelente”, lo que evidencia el reconocimiento a los esfuerzos institucionales.

Sin embargo, el 28,6% la considera “Regular” y el 7,1% deficiente, lo que demuestra que aún existen aspectos por mejorar en la articulación institucional. El 21,4% la califica como “Buena”, reforzando una percepción intermedia-positiva.

Pregunta 5: ¿Cree que el GAD responde de forma oportuna a las necesidades del sector turístico?

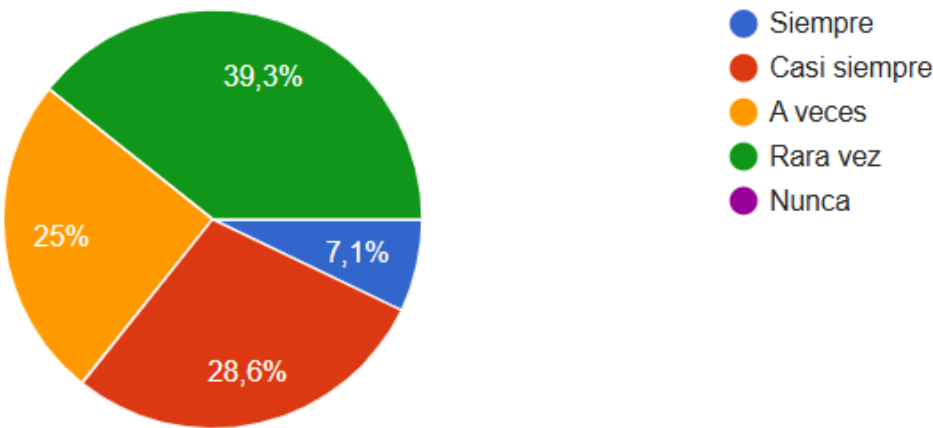
Tabla 8. Necesidades del sector turístico

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Rara vez	11	39.3
A veces	7	25.0
Casi siempre	8	28.6
Siempre	2	7.1
Total	28	100.0

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Gráfico 5. Necesidades del sector turístico



Fuente: Google Forms

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que los encuestados percibe que el GAD Municipal de Riobamba no responde de manera oportuna a las necesidades del sector turístico. El 39,3% considera que “Rara vez” existe una respuesta adecuada, lo que representa el porcentaje más alto y evidencia insatisfacción con la gestión institucional. Asimismo, el 25.0% señala que solo “A veces” se atienden las necesidades del sector lo que refuerza la percepción de irregularidad. Por otro lado, el 28,6% considera que “Casi siempre” hay una respuesta oportuna y apenas el 7,1% opina que “Siempre” se responde adecuadamente. No se registraron respuestas de la opción nunca.

Pregunta 6: ¿Qué tan prioritario considera que es el turismo dentro de la gestión administrativa del GAD?

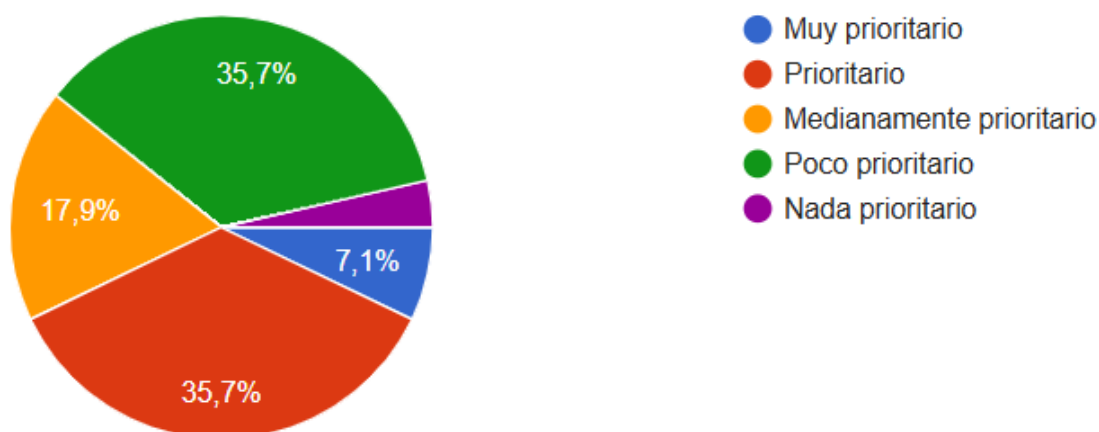
Tabla 9. Prioridad del turismo dentro de la gestión administrativa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nada prioritario	1	3.6
Poco prioritario	10	35.7
Medianamente prioritario	5	17.9
Prioritario	10	35.7
Muy prioritario	2	7.1
Total	28	100.0

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Gráfico 6. Prioridad del turismo dentro de la gestión administrativa



Fuente: Google Forms

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Análisis e interpretación

Los resultados evidencian una percepción dividida sobre la prioridad que es GAD Municipal de Riobamba otorga al turismo dentro de su gestión administrativa. El 35,7% de los encuestados considera que el turismo es “Poco prioritario”, mientras que otro 35,7% opina que sí es “Prioritario”, lo que refleja falta de claridad en la percepción de los encuestados. Además, el 17,9% señala que el turismo es medianamente prioritario, lo que sugiere una valoración intermedia. Solo el 7,1% considera que es “Muy prioritario” y el 3,6% que “No es nada prioritario”. Se interpreta que el turismo no es percibido como un eje completamente consolidado dentro de la gestión administrativa del GAD.

Pregunta 7: ¿Cómo califica el desarrollo turístico actual de Riobamba?

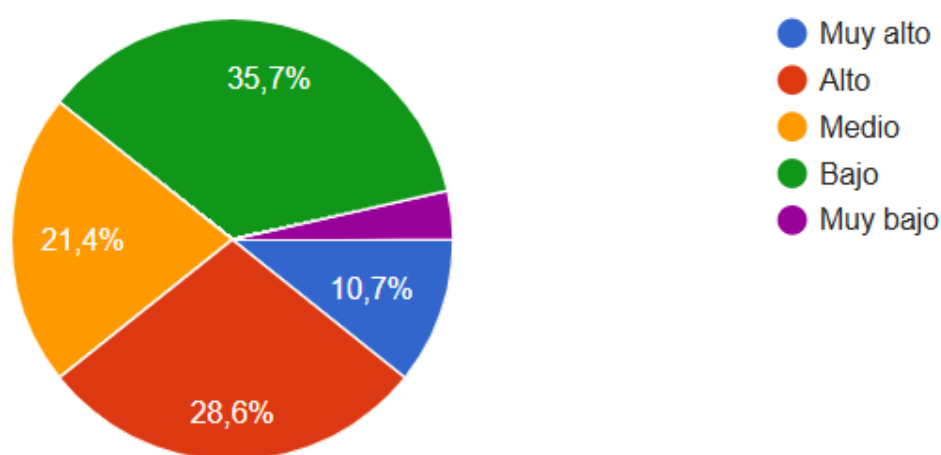
Tabla 10. Desarrollo turístico actual

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	3.6
Bajo	10	35.7
Medio	6	21.4
Alto	8	28.6
Muy alto	3	10.7
Total	28	100.0

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Gráfico 7. Desarrollo turístico actual



Fuente: Google Forms

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que la percepción sobre el desarrollo turístico actual de Riobamba se inclina hacia niveles intermedios y bajos. El 35,7% de los encuestados considera que el desarrollo turístico es bajo, siendo la opción con mayor porcentaje, lo que refleja el estado actual del sector. Por otro lado, el 28,6% lo califica como alto y el 10,7% como muy alto, lo que evidencia que existe un grupo que reconoce avances en el turismo de la ciudad. Además, el 21,4% lo ubica en un nivel medio y solo el 3,6% lo considera muy bajo. Se interpreta que el desarrollo turístico de Riobamba es percibido como moderado, con mayores tendencias hacia la necesidad de fortalecer las estrategias y acciones del GAD.

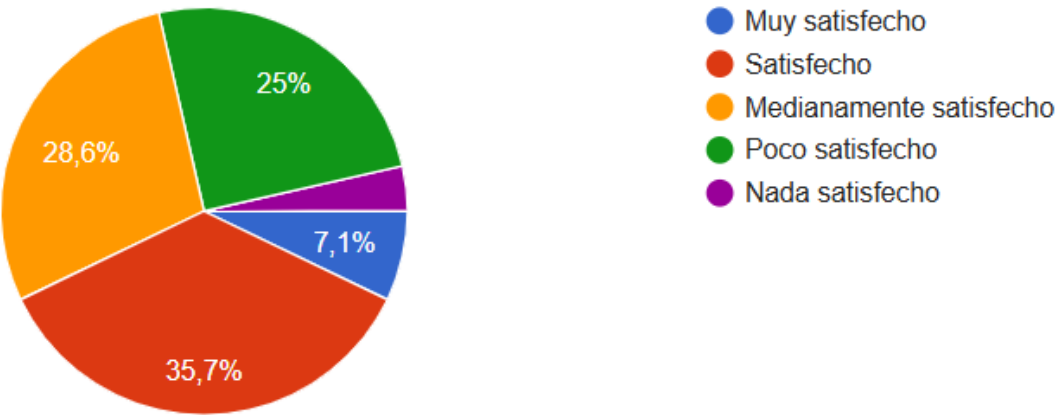
Pregunta 8: ¿Está satisfecho con la promoción turística que realiza el GAD de Riobamba?

Tabla 11. Promoción turística realizado por el GAD de Riobamba

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	1	3.6
Poco satisfecho	7	25.0
Medianamente satisfecho	8	28.6
Satisfecho	10	35.7
Muy satisfecho	2	7.1
Total	28	100.0

Fuente: IBM SPSS versión 21.0
Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Gráfico 8. Promoción turística realizado por el GAD de Riobamba



Fuente: Google Forms
Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Análisis e interpretación

Los resultados reflejan una percepción intermedia sobre la satisfacción. El 35,7% de los encuestados manifiesta estar satisfecho, siendo el porcentaje más alto, lo que evidencia que una parte importante de la ciudadanía reconoce los esfuerzos. No obstante, el 28,6% señala estar medianamente satisfecho y el 25,0% poco satisfecho, lo que demuestra que aún existen aspectos por mejorar en las estrategias de promoción. Por otro lado, solo el 7,1% se declara muy satisfecho y el 3,6% nada satisfecho. Se interpreta que la promoción turística desarrollada por el GAD tiene una aceptación moderada.

Pregunta 9: ¿Considera que la infraestructura turística de la ciudad ha mejorado en los últimos años?

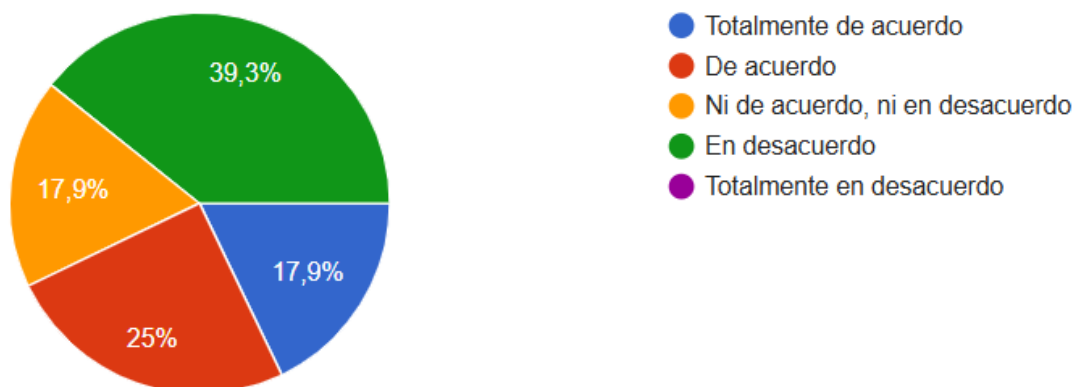
Tabla 12. Infraestructura turística de la ciudad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	11	39.3
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	5	17.9
De acuerdo	7	25.0
Totalmente de acuerdo	5	17.9
Total	28	100.0

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Gráfico 9. Infraestructura turística de la ciudad



Fuente: Google Forms

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Análisis e interpretación

Los resultados muestran que predomina una percepción negativa sobre la mejora de la infraestructura turística en la ciudad durante los últimos años. El 39,3% de los encuestados manifiestan estar “En desacuerdo” con que haya existido una mejora, lo que representa el porcentaje más alto y evidencia insatisfacción con los avances en este ámbito. Asimismo, el 17,9% mantiene una postura neutral, lo que puede reflejar desconocimiento sobre las acciones ejecutadas. Por otro lado, el 25,0% está “De acuerdo” y el 17,9% “Totalmente de acuerdo” en que sí ha habido mejoras. Se interpreta que la infraestructura turística no es percibida como suficientemente fortalecida. No se registraron respuestas de opción “Totalmente en desacuerdo”

Pregunta 10: ¿Cree que la gestión del GAD ha influido positivamente en el crecimiento de la actividad turística?

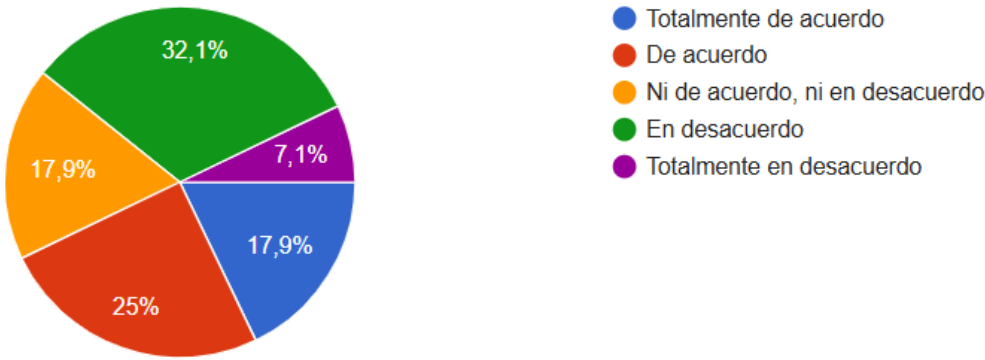
Tabla 13. Influencia de la gestión del GAD en el crecimiento de la actividad turística

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7.1
En desacuerdo	9	32.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	17.9
De acuerdo	7	25.0
Totalmente de acuerdo	5	17.9
Total	28	100.0

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Gráfico 10. Influencia de la gestión del GAD en el crecimiento de la actividad turística



Fuente: Google Forms

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Análisis e interpretación

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente crítica sobre la influencia de la gestión del GAD. El 32,1% de los encuestados está en desacuerdo con que la gestión haya tenido un impacto positivo, lo que constituye el porcentaje más alto y evidencia insatisfacción con los resultados obtenidos. Asimismo, el 17,9% mantiene una postura neutral, lo que puede indicar falta de información o una percepción poco definida. Por otro lado, el 25,0% está de acuerdo y el 17,9% totalmente de acuerdo en que la gestión sí ha contribuido de manera positivamente, lo que demuestra que existe un grupo que reconoce cierto avance. Solo el 7,1% está totalmente en desacuerdo. Se interpreta que la incidencia de la gestión administrativa del GAD en el desarrollo del turismo no es percibida como positiva por la mayoría de encuestados.

Pregunta 11: ¿Qué tan accesibles considera los atractivos turísticos de Riobamba?

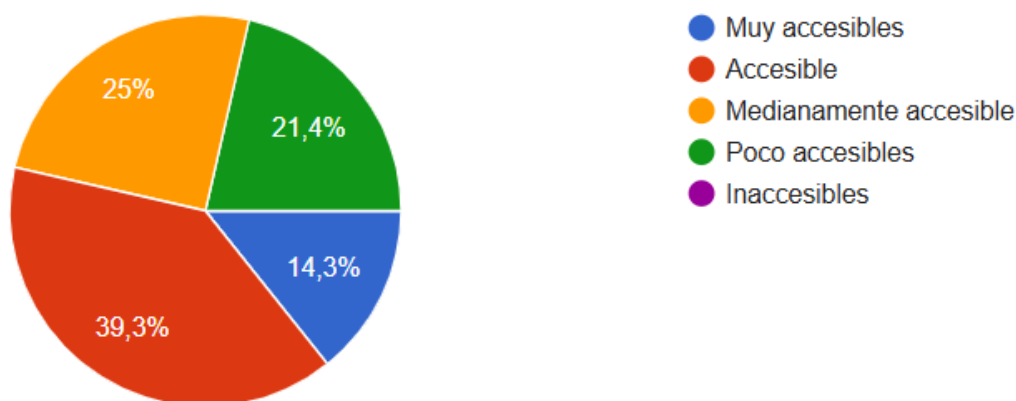
Tabla 14. Accesibilidad de los atractivos turísticos de Riobamba

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Inaccesibles	0	0
Poco accesibles	6	21.4
Medianamente accesible	7	25.0
Accesible	11	39.3
Muy accesible	4	14.3
Total	28	100.0

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Gráfico 11. Accesibilidad de los atractivos turísticos de Riobamba



Fuente: Google Forms

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Análisis e interpretación

Los resultados muestran una percepción favorable sobre la accesibilidad de los atractivos turísticos de Riobamba. El 39,3% de los encuestados considera que son accesibles y el 14,3% que son muy accesibles, lo que evidencia que más de la mitad de los participantes lo reconoce. No obstante, el 25,0% señala que los atractivos son medianamente accesibles y el 21,4% los califica como poco accesibles, lo que refleja que aún existen limitaciones para ciertos sectores de la población. No se registraron respuestas en la opción inaccesibles.

Se interpreta que la accesibilidad turística de la ciudad es aceptable, pero requiere mejoras en infraestructura.

Pregunta 12: ¿Qué tan probable es que recomiende visitar Riobamba en función del desarrollo turístico actual?

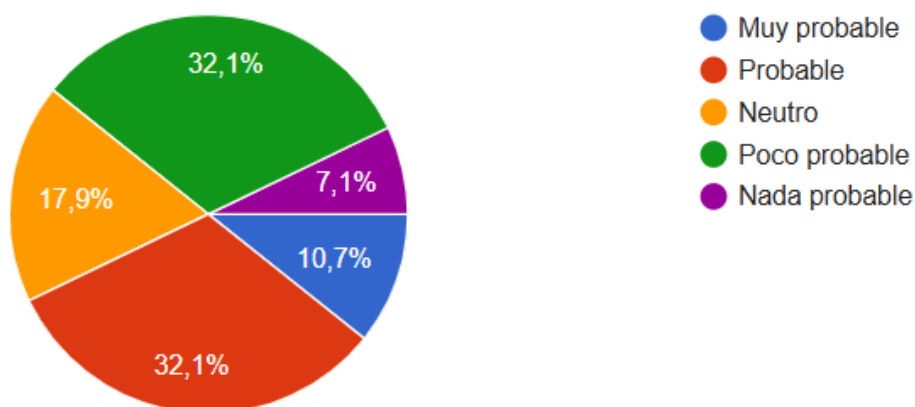
Tabla 15. Recomendación de visita a Riobamba

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nada probable	2	7.1
Poco probable	9	32.1
Neutro	5	17.9
Probable	9	32.1
Muy probable	3	10.7
Total	28	100.0

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Gráfico 12. Recomendación de visita a Riobamba



Fuente: Google Forms

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

Análisis e interpretación

Los resultados muestran una percepción dividida de los encuestados acerca de la probabilidad de recomendar la ciudad según su desarrollo turístico actual. El 32,1% considera poco probable recomendar la ciudad, mientras que otro 32,1% señala que sí sería probable hacerlo, lo que evidencia una valoración equilibrada. Asimismo, el 17,9% mantiene una postura neutral, lo que sugiere una percepción intermedia e indecisión. Por otro lado, el 10,7% considera muy probable recomendar la ciudad y el 7,1% manifiesta que no es nada probable. Se interpreta que la recomendación turística hacia Riobamba es moderada, lo que refleja la necesidad de fortalecer la gestión administrativa y las estrategias turísticas.

4.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos evidencian que la Gestión Administrativa del GAD Municipal de Riobamba presenta una incidencia moderada en el desarrollo del turismo de la ciudad, con percepciones ciudadanas divididas en varios indicadores analizados. En aspectos como la gestión de recursos, prioridad del turismo dentro de la administración y la transparencia institucional, se observan opiniones equilibradas entre valoraciones positivas y negativas, lo que refleja falta de claridad en la acción institucional y una percepción de gestión irregular. En relación con la planificación turística y la capacidad de respuesta ante las necesidades del sector, predomina una percepción crítica, pues un porcentaje importante de los encuestados considera que estas acciones son poco eficientes o se ejecutan solo ocasionalmente. Esto sugiere debilidades en los procesos de planificación estratégica, seguimiento y articulación de sectores turísticos locales.

Por otro lado, variables como la coordinación, la accesibilidad de atractivos turísticos y la promoción turística presentan valoraciones más favorables, lo que demuestra que existen esfuerzos institucionales que han generado cierto impacto positivo. Estos avances no han sido suficientes para consolidar una percepción general positiva sobre el desarrollo turístico de la ciudad.

Asimismo, la percepción sobre el desarrollo turístico actual de Riobamba y la probabilidad de recomendar la ciudad como destino turístico se mantiene en niveles intermedios, lo que confirma que, si bien existen potencialidades, todavía se requiere fortalecer la gestión administrativa para lograr mayor posicionamiento y competitividad turística.

4.3 Comprobación de hipótesis

4.3.1 Hipótesis

H₁: La gestión administrativa del GAD de Riobamba incide en el desarrollo del turismo de la ciudad.

H₀: La gestión administrativa del GAD de Riobamba no incide en el desarrollo del turismo de la ciudad.

4.3.2 Nivel de significancia

4.3.3 Cálculo del Chi Cuadrado

Se utilizó la prueba de Chi-Cuadrado para comprobar la hipótesis, tomando la pregunta 2 de la encuesta sobre la gestión administrativa como variable independiente y la pregunta 7 que analiza el turismo como variable dependiente.

Pruebas de Chi-cuadrado
Tabla 16. Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,167a	12	,007
Razón de verosimilitudes	35,989	12	,000
Asociación lineal por lineal	17,169	1	,000
N de casos válidos	28		

a. 20 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,14.

Fuente: IBM SPSS versión 21.0

Elaborado por: Castellanos, D (2025)

4.3.4 Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba de Chi-cuadrado, se obtuvo un valor p de ,007, el cuál es menor al nivel de significancia establecido de ,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que la gestión administrativa del GAD de Riobamba influye significativamente en el desarrollo turístico de la ciudad

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El diagnóstico de la situación actual permitió evidenciar que la gestión administrativa del GAD de Riobamba tiene una incidencia moderada en el desarrollo turístico de la ciudad. Los resultados de la encuesta muestran percepciones divididas entre los ciudadanos, especialmente en aspectos como la gestión de recursos, la planificación turística, la transparencia institucional y la atención a las necesidades del sector. Esta situación refleja que, si bien han sido suficientes para generar una percepción de la administración municipal, estos no han sido suficientes para generar una percepción ampliamente positiva ni para consolidar el turismo como un eje estratégico del desarrollo local.
- Al contrastar los fundamentos teóricos de la gestión administrativa con los resultados obtenidos en la investigación, se evidencia una brecha entre lo que debería ser una gestión pública eficiente y lo que percibe prácticamente. En teoría, la gestión administrativa debe sustentarse en procesos adecuados de planificación, organización, dirección y control. Sin embargo, en el GAD de Riobamba se identifican limitaciones en estos procesos, lo que repercute en la calidad de los servicios turísticos, en la imagen institucional y en la confianza ciudadana. Esta situación incide directamente en el posicionamiento de Riobamba como destino turístico competitivo.
- Se concluye que la ausencia de estrategias claras, sostenidas y articuladas dentro de la gestión administrativa ha limitado el aprovechamiento del potencial turístico que posee la ciudad. A pesar de contar con una riqueza cultural, histórica y natural significativa, la falta de una gestión fortalecida ha impedido consolidar el turismo como motor de desarrollo económico y social. Por ello, se confirma la necesidad de diseñar e implementar propuestas que contribuyan a optimizar la gestión del GAD y fortalecer el desarrollo turístico local.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que el GAD de Riobamba implemente estrategias de gestión administrativa basadas en una planificación turística participativa, que incluya la intervención de actores públicos, privados y comunitarios. Esta planificación debe contemplar objetivos claros, metas medibles y mecanismos de evaluación periódica, con el fin de garantizar una gestión más eficiente y orientada a resultados que impacten directamente en el fortalecimiento del turismo.
- Es necesario fortalecer los procesos de transparencia y rendición de cuentas en relación con la gestión turística, mediante la difusión constante de información sobre los proyectos, presupuestos e inversiones realizadas en el sector. Asimismo, se recomienda mejorar los canales de comunicación institucional para que la ciudadanía conozca las acciones ejecutadas por el GAD, lo que permitirá generar mayor confianza, participación ciudadana y corresponsabilidad en el desarrollo turístico.
- Se recomienda desarrollar acciones integrales orientadas al fortalecimiento del turismo local, tales como la mejora de la infraestructura turística, el mantenimiento de espacios públicos, la capacitación continua del personal municipal y de los actores vinculados al sector, y el diseño de estrategias innovadoras de promoción turística. Estas acciones permitirán consolidar la imagen de Riobamba como un destino atractivo, competitivo y sostenible, contribuyendo al desarrollo económico y social de la ciudad.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

Estrategias de gestión administrativa del GAD de Riobamba, para potenciar el desarrollo del turismo de la ciudad

Antecedentes

La presente propuesta surge a partir del análisis de los resultados obtenidos en la investigación sobre la gestión administrativa del GAD de Riobamba y su incidencia en el desarrollo del turismo de la ciudad. A través de la aplicación de las encuestas dirigidas a los actores vinculados al ámbito turístico, se logró identificar diferentes percepciones sobre el funcionamiento institucional, la calidad de los procesos administrativos y el nivel de promoción turística.

Los resultados evidenciaron que una parte significativa de los encuestados considera que la planificación turística no es clara ni suficientes, el cual limita el aprovechamiento del potencial turístico de Riobamba. Asimismo, se identificó que existen debilidades en la capacitación del talento humano, especialmente en aspectos relacionados con atención al turista, gestión administrativa y uso de herramientas tecnológicas.

Otro dato importante del análisis fue la percepción generalizada de que la promoción turística de la ciudad es limitada y poco visible. En base a los resultados, se evidencia la necesidad de implementar estrategias de gestión administrativa que fortalezcan la planificación institucional, mejoren las capacidades del talento humano, impulsen el uso de tecnologías, promuevan el trabajo y fortalezcan la promoción turística de la ciudad. Por lo tanto, la propuesta responde directamente a las debilidades detectadas en el diagnóstico, sustentado en el análisis de la información recopilada.

Objetivo de la propuesta

Proponer estrategias de gestión administrativa del GAD de Riobamba, para potenciar el desarrollo del turismo de la ciudad.

ESTRATEGIAS

1. Estrategia De Fortalecimiento De La Planificación Institucional

Busca mejorar la capacidad del GAD de Riobamba para planificar de manera coherente y orientada a resultados las acciones vinculadas al desarrollo turístico.

Acciones estratégicas

- Realizar un diagnóstico del estado del estado del turismo local para sustentar la planificación en datos actualizados.
- Elaborar inventarios actualizados de atractivos turísticos del cantón.
- Diseñar mapas de procesos administrativos para los proyectos turísticos.
- Documentar y sistematizar las buenas prácticas en la gestión turística.

Impacto esperado: Una planificación clara permitirá una mejor asignación de recursos, mayor control administrativo y una gestión más eficiente orientada a resultados concretos.

2. Estrategia de fortalecimiento del talento humano

El capital humano constituye uno de los pilares fundamentales para lograr una gestión administrativa eficiente en el ámbito turístico.

Acciones estratégicas

- Diseñar un plan anual de capacitación dirigido al personal del área de turismo y atención ciudadana.
- Incorporar contenidos como: atención al cliente, calidad del servicio, gestión pública, turismo sostenible, marketing turístico y uso de herramientas digitales.
- Evaluar el desempeño del personal para identificar necesidades de formación.
- Fomentar una cultura organizacional basada en valores como responsabilidad, compromiso, e innovación.

Impacto esperado: Personal capacitado mejora la calidad del servicio ofrecido al turista y fortalece la imagen institucional del GAD.

3. Estrategia de modernización tecnológica y transformación digital

Esta estrategia pretende incorporar herramientas tecnológicas como apoyo a la gestión administrativa y a la promoción turística.

Acciones estratégicas

- Diseñar e implementar una plataforma digital oficial de turismo de Riobamba que incluya información sobre atractivos, rutas, eventos y servicios.
- Desarrollar un sistema digital interno para la gestión de trámites turísticos
- Potenciar el uso de redes sociales como Facebook, Instagram y Tiktok para promoción turística.
- Implementar herramientas de análisis digital para la toma de decisiones.
- Capacitar al personal en el uso de tecnologías aplicadas a la gestión pública y turística.

Impacto esperado: Mayor visibilidad del destino turístico, optimización de procesos administrativos y mejor comunicación con la ciudadanía y los visitantes.

4. Estrategia de articulación interinstitucional y gobernanza turística

El desarrollo turístico necesita coordinación entre diferentes actores públicos, privados y comunitarios.

Acciones estratégicas

- Establecer convenios con universidades locales para investigación y desarrollo de proyectos turísticos.
- Coordinar acciones con operadoras turísticas, hoteles, restaurantes y guías locales.
- Involucrar a comunidades rurales en proyectos de turismo comunitario.
- Promover espacios de participación ciudadana para la construcción de políticas turísticas locales.

Impacto esperado: Una gestión participativa fortalece la sostenibilidad de los proyectos turísticos y genera mayor compromiso social.

5. Estrategia de promoción y posicionamiento del destino Riobamba

El turismo necesita una identidad clara y una promoción estratégica.

Acciones estratégicas

- Desarrollar campañas de promoción a nivel regional y nacional.
- Participar en ferias turísticas y eventos nacionales.
- Crear material promocional físico y digital.
- Impulsar eventos culturales y turísticos que atraigan visitantes.

Impacto esperado: Mejor posicionamiento de Riobamba como destino turístico y aumento progresivo del flujo de visitantes.

PLAN DE ACCIÓN

Estrategia	Actividad	Responsable	Tiempo estimado	Costo \$	Resultado esperado
Fortalecer planificación	Actualizar Plan Estratégico de Turismo	Dirección de Turismo del GAD	3 meses	4.000	Plan alineado a necesidades reales del sector
Capacitación	Realizar talleres de formación al personal	Talento Humano + Turismo	Permanentemente	3.600 anual	Personal más eficiente y orientado al servicio
Digitalización	Crear página web turística oficial	Área de TICS del GAD	2 meses	2.500	Mayor visibilidad nacional e internacional
Promoción	Campañas en redes sociales	Comunicación institucional	Permanentemente	4.800 anual	Incremento de flujo turístico
Articulación	Firmar convenios con actores turísticos	Alcaldía + Turismo	4 meses	1.200	Trabajo coordinado y mayor impacto

Conclusión

La implementación de estrategias de gestión administrativa en el GAD de Riobamba constituye una herramienta clave para potenciar el desarrollo turístico de la ciudad. A través del fortalecimiento de la planificación, la capacitación del talento humano, y modernización tecnológica, es posible optimizar los procesos administrativos y generar un impacto positivo en la calidad de los servicios turísticos, dando paso a contribuir el crecimiento económico local, sino también el posicionamiento de Riobamba como un destino turístico competitivo y sostenible a nivel nacional.

7. Bibliografía

- Arias, E. (13 de Abril de 2021). *Investigación: Qué es, tipos y ejemplos clave*.
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion.html>
- CABI. (12 de Abril de 2022). *CABI Digital Library*. Historical forms of tourism gradual.
- Cáceres, D. (2025). *Turismo comunitario y planificación turística del espacio rural en la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Cajal, A. (1 de Septiembre de 2020). *Lifeder*. Instrumentos de Investigación de Campo.:
<https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-campo/>.
- Carrera, G., Larrea, M. d., & Moncayo, M. G. (2020). *Desarrollo Local y Turismo en Ecuador*. Quito: Revista de Investigación Enlace Universitario.
- Castillo Calderon, V. A. (2023). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Empresa de Transportes Turismo Ampay SRL, periodo 2021*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Cortes, D. (2022). *Cesuma Universidad Internacional Del Talento*. ¿Qué es el turismo?:
<https://www.cesuma.mx/blog/que-es-el-turismo.html>
- Corvo, H. S. (6 de Julio de 2023). *Lifeder*. Teoría humanista de la administración:
<https://www.lifeder.com/teoria-humanista-administracion/>
- Dávila, J. L. (20 de Diciembre de 2021). *Turismo Comunitario como eje para el Desarrollo Turístico de la Comunidad de Incahuasi*. Revista Científica Horizonte Empresarial:
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2030>
- Equipo Editorial. (9 de Enero de 2023). *Lifeder*. Encuesta:
<https://www.lifeder.com/encuesta/>
- Equipo editorial. (17 de Septiembre de 2025). *Equipo editorial*. Gestión administrativa.:
<https://concepto.de/gestion-administrativa/>.
- Escobedo, A. (5 de Febrero de 2025). *Entorno Turístico*. Turismo Sociocultural: qué es y dónde practicarlo:
<https://www.entornoturistico.com/turismo-sociocultural-que-es-y-donde-practicarlo/>
- Escuela de Gobierno y Economía. (15 de Febrero de 2024). *Universidad Panamericana*. ¿Por qué debes conocer la Teoría de la Burocracia de Max Weber?:
<https://blog.up.edu.mx/posgrados-de-gobierno-y-economia/por-que-conocer-la-teoria-de-la-burocracia>
- Escuela de Turismo y Gastronomía de los Pirineos. (29 de Enero de 2025). *Escuela de Turismo y Gastronomía de los Pirineos*. ¿Cuál es la historia del turismo?:
<https://escuelaturismopirineos.com/cual-es-la-historia-del-turismo/>
- Etecé. (30 de Julio de 2025). *Concepto.de*. Control en administración:
<https://concepto.de/control-en-administracion/>.

- Etecé, Editorial. (23 de Abril de 2025). *Concepto.de*. Proceso administrativo. Enciclopedia Concepto.: <https://concepto.de/proceso-administrativo/>.
- Fernández, I. (23 de Julio de 2023). ¿Qué es un cuestionario? Wearetesters: <https://www.wearetesters.com/investigacion-de-mercados/que-es-un-cuestionario-consejos/>
- García Merino, M. R., & Cantos Lucas, A. J. (2021). *El Turismo De Aventura Como Alternativa Para El Desarrollo Turístico De La Comunidad Ayampe, Puerto López*. Jipijapa: Jipijapa.Unesum.
- Gayubas, A. (4 de Marzo de 2025). *Técnicas de investigación*. Enciclopedia Concepto: <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/>
- Haro Sarango, A. F., Chisag Pallmay, E. R., Ruiz Sarzosa, J. P., & Caicedo Pozo, J. E. (2024). Tipos y clasificación de las investigaciones. En *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* (págs. 956-966). LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias.
- Hernández Vásquez, M. L. (2022). *Gestión Administrativa y la Ejecución presupuestal de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Hernández, L. M. (12 de Junio de 2024). *Psicología y Mente*. La Teoría Clásica de la Administración: qué es y cuáles son sus ideas clave: <https://psicologiymente.com/organizaciones/teoria-clasica-administracion>
- Hernández, M., & Díaz, L. (2023). La planeación estratégica como herramienta para la gestión organizacional en contextos cambiantes. *Revista Iberoamericana de Ciencias Administrativas y Empresariales*.
- Hulatt, A. (13 de Agosto de 2024). *Study Smarter*. Gestión de Recursos Culturales: <https://www.studysmarter.co.uk/explanations/anthropology/applied-anthropology/cultural-resource-management/>
- Hunziker, W. &. (1942). *Grundriss der allgemeinen Fremdenverkehrslehre*. Polygraphischer Verlag.
- Jaramillo Pesántez, M. L. (2022). *La Gestión Administrativa y la productividad laboral de los trabajadores y empleados de la dirección general de movilidad, tránsito y transporte del GAD municipal de Riobamba*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- León, G. (2022). Coeficiente Alfa de Cronbach: ¿Qué es y para qué sirve el Alfa de . *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*.
- López, J. (08 de Noviembre de 2018). *Muestra estadística: Qué es, tipos y ejemplos*. <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>

- López, J. (9 de Octubre de 2019). *Población estadística: Qué es, tipos y ejemplos*.
<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- Mathieson, A. &. (1982). *Tourism: Economic, physical and social impacts*. Longman.
- Morales, F. C. (1 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Sector turístico:
<https://economipedia.com/definiciones/sector-turistico.html>
- Morales, F. C. (16 de Septiembre de 2020). *Economipedia* . Cuadro de mando integral (balanced scorecard): <https://economipedia.com/definiciones/cuadro-de-mando-integral-balanced-scorecard.html>
- Nirian, P. O. (11 de Abril de 2020). *Economipedia*. Proceso de mejora continua:
<https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html>
- Ojeda-Ojeda, E. A., & Rodríguez-Pillaga, R. T. (2022). *Modelo de gestión administrativa y organizacional*. Cuenca: Cienciamatria.
- Olivos, F. (20 de Julio de 2023). *La Técnica e Instrumento en la Investigación Científica*. Scienceevolution:
<https://revista.sciencevolution.com/index.php/sciencevolution/article/view/62>
- Ortiz, G. (2023). *Dialnet*. El turismo como recurso generador de crecimiento y desarrollo económico: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8882708>
- Páez, G. (1 de Septiembre de 2020). *Economipedia*. Infraestructura turística:
<https://economipedia.com/definiciones/infraestructura-turistica.html>
- Pin, G. E. (02 de Abril de 2025). *Ciencia y Desarrollo*. Universidad Alas Peruanas. Gestión Administrativa y su Mejora en la Estructura:
<file:///C:/Users/dmcca/Downloads/Dialnet-GestionAdministrativaYSuMejoraEnLaEstructuraOrgani-10264242.pdf>
- Ponce, D. K. (Junio de 2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. Jipijapa: Saberes del Conocimiento.
- Quiroa, M. (1 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Gestión administrativa:
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20el,y%20obtener%20los%20mejores%20resultados>.
- Quiroa, M. (07 de Diciembre de 2020). *Economipedia*. Gestión Administrativa:
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20es%20el,y%20obtener%20los%20mejores%20resultados>.
- Quiroa, M. (1 de Octubre de 2020). *Economipedia*. Ciclo de Deming :
<https://economipedia.com/definiciones/ciclo-de-deming.html>
- Quiroa, M. (1 de Septiembre de 2021). *Economipedia*. Reingeniería de procesos:
<https://economipedia.com/definiciones/reingenieria-de-procesos.html>

- Raffino. (16 de Noviembre de 2025). *Concepto*. Turismo: <https://concepto.de/turismo/>
- Ramas, J. (18 de Enero de 2024). *endalia*. ¿Qué es la gestión por objetivos? Pasos, ventajas y desventajas: <https://www.endalia.com/news/gestion-por-objetivos-pasos-ventajas-y-desventajas/>
- Romero González, Z., & Cardona Arbelaez, D. (2023). *La administración: conceptos y aportes al desarrollo de las organizaciones*. Cartagena: UNILIBRE.
- Ruiz Gómez, P. G. (2012). *Aliat.click*. Tlalnepantla: RED TERCER MILENIO S.C. Dirección.
- Sánchez, A. (19 de Septiembre de 2024). *Deusto Formación*. Qué es la gestión administrativa: qué debes saber: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Sposob, G. (13 de Mayo de 2025). *Enciclopedia Concepto*. Recursos naturales: <https://concepto.de/que-son-y-cuales-son-los-recursos-naturales/>
- Suarez, E. (4 de Marzo de 2025). *Método hipotético-deductivo: definición, características y aplicación*. Experto Universitario: <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-hipotetico-deductivo/>
- Tang, K. (2022). *SCRIBD*. Desarrollo Turístico: <https://es.scribd.com/document/381462394/desarrollo-turistico>
- Turismo, O. M. (2008). *Glosario de términos de turismo*. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Universidad Cesuma. (23 de Abril de 2025). *Cesuma*. Turismo en la economía: ¿Por qué es clave para el desarrollo?: <https://cesuma.edu.mx/2025/04/23/turismo-en-la-economia-por-que-es-clave-para-el-desarrollo/>
- UTPL. (5 de Febrero de 2020). *UTPL*. El turismo aporta a la conservación del medioambiente: <https://noticias.utpl.edu.ec/el-turismo-aporta-a-la-conservacion-del-medioambiente>
- Westreicher, G. (24 de Septiembre de 2020). *Hipótesis: Qué es y Cómo Funciona en la Investigación*. Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/hipotesis.html>
- Westreicher, G. (15 de Marzo de 2021). *Recolección de datos*. <https://economipedia.com/definiciones/recoleccion-de-datos.html>
- Zapata, F. (15 de Diciembre de 2022). *Población y muestra*. Lifeder: <https://www.lifeder.com/poblacion-muestra/>

8. ANEXOS

Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cómo la gestión administrativa del GAD de Riobamba incide en el desarrollo del turismo de la ciudad?	Determinar cómo la gestión administrativa del GAD de Riobamba incide en el desarrollo del turismo de la ciudad	H_i: La gestión administrativa del GAD de Riobamba incide en el desarrollo del turismo de la ciudad H₀: La gestión administrativa del GAD de Riobamba no incide en el desarrollo del turismo de la ciudad
Problemas Derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
• ¿Cómo la gestión administrativa del GAD de Riobamba en la implementación de estrategias que mejorarán los espacios públicos y los servicios turísticos de la ciudad? • ¿Cómo las operaciones del GAD de Riobamba influyen en la promoción y el crecimiento del turismo? • ¿Cuáles serían las soluciones y métodos para mejorar la gestión administrativa del GAD de Riobamba, con el objetivo de potenciar el desarrollo del turismo y mejorar la infraestructura, espacios públicos y servicios turísticos de la ciudad?	• Diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa del GAD de Riobamba y el desarrollo del turismo de la ciudad. • Contrastar la base teórica de la gestión administrativa del GAD de Riobamba y el desarrollo del turismo. • Proponer estrategias de gestión administrativa del GAD de Riobamba, para potenciar el desarrollo del turismo de la ciudad.	

Fuente: Propia

Elaborado por: Castellanos (2025)

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión Administrativa			
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
“La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales; el orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado.” (Corvo, 2021)	Acciones	• Frecuencia de reuniones de planificación y seguimiento administrativo • Porcentaje de ejecución de planes administrativos turísticos • Frecuencia de operativos administrativos para el control de comercio informal en zonas turísticas	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario de encuesta
	Recursos Humanos	• Número de capacitaciones del personal • Índice de satisfacción del personal dentro de la gestión administrativa • Grado de cumplimiento del reglamento interno de trabajo	
	Objetivos	• Porcentaje de metas alcanzadas • Nivel de cumplimiento de los cronogramas de objetivos • Grado de impacto de los objetivos turísticos cumplidos en la economía local	

Fuente: Propia
Elaborado por: Castellanos (2025)

VARIABLE DEPENDIENTE: Turismo			
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Técnicas e instrumentos
“El turismo es el conjunto de actividades y servicios vinculados con los turistas, es decir, con las personas que viajan temporal y voluntariamente a otros lugares del mundo. Los viajes turísticos se diferencian en su naturaleza de otros desplazamientos humanos, como el peregrinaje religioso o las migraciones. Tienen importantes consecuencias económicas, sociales y culturales, tanto positivas como negativas.” (Raffino, Turismo, 2025)	Conjunto de actividades	- Número de actividades turísticas realizadas en fechas emblemáticas de la ciudad. - Número de festivales gastronómicos realizados en fechas emblemáticas y ferias locales. - Número de obras locales ejecutadas por el GAD.	Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario de encuesta
	Servicios	- Número de puntos de información turística gestionados. - Número de ferias y ruedas de negocios turísticas organizadas o apoyadas por el GAD. - Número de alianzas con hoteles, restaurantes y agencias de viajes locales.	
	Económicas, sociales y culturales	- Nivel de publicación en medios que promocionan la identidad cultural de la ciudad. - Porcentaje de incremento en ingresos anuales por el turismo. - Nivel de inversión en la conservación y promoción de patrimonio cultural.	

Fuente: Propia
Elaborado por: Castellanos (2025)

Cuestionario

Gestión Administrativa del GAD de Riobamba y su incidencia en el desarrollo del turismo de la Ciudad

Esta encuesta tiene como objetivo determinar cómo la gestión administrativa del GAD Municipal de Riobamba influye en el desarrollo del turismo de la ciudad, mediante la recopilación de criterios sobre la gestión, transparencia, planificación y acciones ejecutadas.

¿Usted considera que el GAD Municipal de Riobamba gestiona adecuadamente los recursos que son destinados al turismo?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

¿Qué tan eficiente considera la planificación turística realizada por el GAD?

- ☐ Muy eficiente
- ☐ Eficiente
- ☐ Neutral
- ☐ Poco eficiente
- ☐ Nada eficiente

¿Considera que existe transparencia en las acciones administrativas que se encuentran relacionadas con el turismo?

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

¿Cómo califica la coordinación del GAD con instituciones públicas y privadas para impulsar el turismo?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Deficiente

¿Cree que el GAD responde de forma oportuna a las necesidades del sector turístico?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ A veces
- ☐ Rara vez
- ☐ Nunca

¿Qué tan prioritario considera que es el turismo dentro de la gestión administrativa del GAD?

- ☐ Muy prioritario
 - ☐ Prioritario
 - ☐ Medianamente prioritario
 - ☐ Poco prioritario
 - ☐ Nada prioritario
-

¿Cómo califica el desarrollo turístico actual de Riobamba?

- ☐ Muy alto
 - ☐ Alto
 - ☐ Medio
 - ☐ Bajo
 - ☐ Muy bajo
-

¿Está satisfecho con la promoción turística que realiza el GAD de Riobamba?

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Medianamente satisfecho
- ☐ Poco satisfecho
- ☐ Nada satisfecho

¿Considera que la infraestructura turística de la ciudad ha mejorado en los últimos años?

- ☐ Totalmente de acuerdo
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Totalmente en desacuerdo
-

¿Cree que la gestión del GAD ha influido positivamente en el crecimiento de la actividad turística?

- ☐ Totalmente de acuerdo
 - ☐ De acuerdo
 - ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - ☐ En desacuerdo
 - ☐ Totalmente en desacuerdo
-

¿Qué tan accesibles considera los atractivos turísticos de Riobamba?

- ☐ Muy accesibles
 - ☐ Accesible
 - ☐ Medianamente accesible
 - ☐ Poco accesibles
 - ☐ Inaccesibles
-

¿Qué tan probable es que recomiende visitar Riobamba en función del desarrollo turístico actual?

☐ Muy probable
☐ Probable
☐ Neutro
☐ Poco probable
☐ Nada probable

Enviar
 Borrar formulario

Programa SPSS Statistics

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda												
3 :												
	PREGUNTA1	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	PREGUNTA11	PREGUNTA12
1	A veces	Poco eficie...	Totalmente...	Buena	A veces	Poco priori...	Medio	Medianam...	Ni de acue...	Ni de acuer...	Muy accesib...	Neutro
2	Rara vez	Poco eficie...	Totalmente...	Buena	Rara vez	Medianam...	Bajo	Poco satisf...	Ni de acue...	En desacuer...	Accesible	Neutro
3	A veces	Poco eficie...	Ni de acue...	Buena	Rara vez	Medianam...	Muy bajo	Medianam...	En desac...	Totalmente ...	Medianamen...	Nada probable
4	Casi siempre	Muy eficiente	De acuerdo	Muy buena	Siempre	Prioritario	Muy alto	Muy satisf...	De acuerdo	Totalmente ...	Muy accesib...	Muy probable
5	Rara vez	Neutral	En desac...	Buena	Rara vez	Poco priori...	Medio	Medianam...	En desac...	En desacuer...	Medianamen...	Poco probable
6	A veces	Poco eficie...	Ni de acue...	Deficiente	Rara vez	Poco priori...	Bajo	Nada satisf...	Ni de acue...	Totalmente ...	Poco acces...	Nada probable
7	A veces	Poco eficie...	En desac...	Buena	Rara vez	Nada priori...	Medio	Medianam...	En desac...	Ni de acuer...	Accesible	Neutro
8	Rara vez	Poco eficie...	En desac...	Regular	A veces	Medianam...	Medio	Medianam...	En desac...	Ni de acuer...	Poco acces...	Probable
9	Rara vez	Poco eficie...	En desac...	Regular	Rara vez	Poco priori...	Bajo	Poco satisf...	En desac...	En desacuer...	Poco acces...	Poco probable
10	A veces	Neutral	Ni de acue...	Regular	Rara vez	Poco priori...	Bajo	Poco satisf...	En desac...	En desacuer...	Poco acces...	Poco probable
11	Rara vez	Poco eficie...	En desac...	Deficiente	Rara vez	Medianam...	Bajo	Medianam...	En desac...	En desacuer...	Accesible	Poco probable
12	Rara vez	Poco eficie...	En desac...	Regular	A veces	Poco priori...	Bajo	Poco satisf...	En desac...	Ni de acuer...	Medianamen...	Poco probable
13	Rara vez	Poco eficie...	Ni de acue...	Regular	A veces	Poco priori...	Bajo	Poco satisf...	Ni de acue...	En desacuer...	Medianamen...	Poco probable
14	Rara vez	Poco eficie...	En desac...	Regular	A veces	Poco priori...	Bajo	Medianam...	En desac...	Ni de acuer...	Medianamen...	Neutro
15	A veces	Neutral	En desac...	Regular	Rara vez	Poco priori...	Bajo	Medianam...	En desac...	En desacuer...	Poco acces...	Poco probable
16	Rara vez	Poco eficie...	En desac...	Regular	Rara vez	Poco priori...	Bajo	Poco satisf...	En desac...	En desacuer...	Poco acces...	Poco probable
17	Casi siempre	Muy eficiente	De acuerdo	Muy buena	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	Totalmente...	De acuerdo	Muy accesib...	Probable
18	Siempre	Eficiente	De acuerdo	Muy buena	Rara vez	Muy priorit...	Muy alto	Satisfecho	De acuerdo	Totalmente ...	Accesible	Muy probable
19	Casi siempre	Eficiente	Totalmente...	Muy buena	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	Totalmente...	De acuerdo	Accesible	Probable
20	Casi siempre	Muy eficiente	De acuerdo	Excelente	Casi siempre	Prioritario	Medio	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Accesible	Probable
21	Casi siempre	Muy eficiente	De acuerdo	Excelente	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Accesible	Probable
22	Casi siempre	Eficiente	De acuerdo	Muy buena	A veces	Prioritario	Alto	Satisfecho	De acuerdo	Totalmente ...	Accesible	Probable
23	Siempre	Eficiente	Totalmente...	Excelente	Siempre	Muy priorit...	Muy alto	Muy satisf...	Totalmente...	Totalmente ...	Muy accesib...	Muy probable
24	Casi siempre	Muy eficiente	De acuerdo	Muy buena	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	Totalmente...	De acuerdo	Accesible	Probable
25	Casi siempre	Eficiente	De acuerdo	Muy buena	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Accesible	Probable
26	Casi siempre	Eficiente	De acuerdo	Muy buena	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Accesible	Probable
27	Casi siempre	Eficiente	Ni de acue...	Muy buena	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	Totalmente...	Totalmente ...	Medianamen...	Neutro
1												

Vista de datos Vista de variables												

	PREGUNTA1	PREGUNTA2	PREGUNTA3	PREGUNTA4	PREGUNTA5	PREGUNTA6	PREGUNTA7	PREGUNTA8	PREGUNTA9	PREGUNTA10	PREGUNTA11	PREGUNTA12
13	Rara vez	Poco eficie...	Ni de acue...	Regular	A veces	Poco priori...	Bajo	Poco satisf...	Ni de acue...	En desacuer...	Medianamen...	Poco probable
14	Rara vez	Poco eficie...	En desac...	Regular	A veces	Poco priori...	Bajo	Medianam...	En desac...	Ni de acuer...	Medianamen...	Neutro
15	A veces	Neutral	En desac...	Regular	Rara vez	Poco priori...	Bajo	Medianam...	En desacuer...	En desacuer...	Poco accesi...	Poco probable
16	Rara vez	Poco eficie...	En desac...	Regular	Rara vez	Poco priori...	Bajo	Poco satisf...	En desac...	En desacuer...	Poco accesi...	Poco probable
17	Casi siempre	Muy eficiente	De acuerdo	Muy buena	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	Totalmente...	De acuerdo	Muy accesib...	Probable
18	Siempre	Eficiente	De acuerdo	Muy buena	Casi siempre	Muy priorit...	Muy alto	Satisfecho	De acuerdo	Totalmente ...	Accesible	Muy probable
19	Casi siempre	Eficiente	Totalmente...	Muy buena	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	Totalmente...	De acuerdo	Accesible	Probable
20	Casi siempre	Muy eficiente	De acuerdo	Excelente	Casi siempre	Prioritario	Medio	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Accesible	Probable
21	Casi siempre	Muy eficiente	De acuerdo	Excelente	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Accesible	Probable
22	Casi siempre	Eficiente	De acuerdo	Muy buena	A veces	Prioritario	Alto	Satisfecho	De acuerdo	Totalmente ...	Accesible	Probable
23	Siempre	Eficiente	Totalmente...	Excelente	Siempre	Muy priorit...	Muy alto	Muy satisf...	Totalmente...	Totalmente ...	Muy accesib...	Muy probable
24	Casi siempre	Muy eficiente	De acuerdo	Muy buena	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	Totalmente...	De acuerdo	Accesible	Probable
25	Casi siempre	Eficiente	De acuerdo	Muy buena	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Accesible	Probable
26	Casi siempre	Eficiente	De acuerdo	Muy buena	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	De acuerdo	De acuerdo	Accesible	Probable
27	Casi siempre	Eficiente	Ni de acue...	Muy buena	Casi siempre	Prioritario	Alto	Satisfecho	Totalmente...	Totalmente ...	Medianamen...	Neutro
28	Rara vez	Neutral	Ni de acue...	Buena	A veces	Medianam...	Medio	Poco satisf...	Ni de acue...	En desacuer...	Medianamen...	Poco probable

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	PREGUNTA1	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	PREGUNTA2	Numérico	8	0		{1, Nada efi...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	PREGUNTA3	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	PREGUNTA4	Numérico	8	0		{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	PREGUNTA5	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	PREGUNTA6	Numérico	8	0		{1, Nada pri...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	PREGUNTA7	Numérico	8	0		{1, Muy baj...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	PREGUNTA8	Numérico	8	0		{1, Nada sat...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	PREGUNTA9	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	PREGUNTA10	Numérico	8	0		{1, Totalme...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
11	PREGUNTA11	Numérico	8	0		{1, Inaccesi...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
12	PREGUNTA12	Numérico	8	0		{1, Nada pro...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada

sin título1 [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	PREGUNTA1	Numérico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	PREGUNTA2	Numérico	8	0							Entrada
3	PREGUNTA3	Numérico	8	0							Entrada
4	PREGUNTA4	Numérico	8	0							Entrada
5	PREGUNTA5	Numérico	8	0							Entrada
6	PREGUNTA6	Numérico	8	0							Entrada
7	PREGUNTA7	Numérico	8	0							Entrada
8	PREGUNTA8	Numérico	8	0							Entrada
9	PREGUNTA9	Numérico	8	0							Entrada
10	PREGUNTA10	Numérico	8	0							Entrada
11	PREGUNTA11	Numérico	8	0							Entrada
12	PREGUNTA12	Numérico	8	0							Entrada
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

Tablas de contingencia

Mostrar variables de capa en capas de tabla

Mostrar los gráficos de barras agrupadas

Suprimir tablas

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo

Gráfico de sectores

Título

PREGUNTA1

PREGUNTA3

PREGUNTA2

PREGUNTA4

PREGUNTA5

PREGUNTA6

PREGUNTA7

PREGUNTA8

PREGUNTA9

PREGUNTA10

PREGUNTA11

PREGUNTA12

Log

Explorar

Título

Notas

Conjunto de datos a

Resumen del proce

Descriptivos

PREGUNTA1

Título

Histograma

Diagrama de ca

PREGUNTA2

Título

Histograma

Diagrama de ca

PREGUNTA3

Título

Histograma

Diagrama de ca

PREGUNTA4

Título

Histograma

Diagrama de ca

PREGUNTA5

Título

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: A

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	28	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	28	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	12

CROSSTABS

```

/TABLES=PREGUNTA2 BY PREGUNTA7
/FORMAT=AVALUE TABLES
/STATISTICS=CHISQ
/CELLS=COUNT
/COUNT ROUND CELL.

```

Tablas de contingencia

[Conjunto_de_datos0]

CROSSTABS

/TABLES=PREGUNTA2 BY PREGUNTA7

/FORMAT=AVALUE TABLES

/STATISTICS=CHISQ

/CELLS=COUNT

/COUNT ROUND CELL.

Tablas de contingencia

[Conjunto_de_datos0]

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
PREGUNTA2 * PREGUNTA7	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%

Tabla de contingencia PREGUNTA2 * PREGUNTA7

Recuento

		PREGUNTA7					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
PREGUNTA2	Poco eficiente	1	8	3	0	0	12
	Neutral	0	2	2	0	0	4
	Eficiente	0	0	0	5	2	7
	Muy eficiente	0	0	1	3	1	5
Total		1	10	6	8	3	28

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,167 ^a	12	,007
Razón de verosimilitudes	35,989	12	,000
Asociación lineal por lineal	17,169	1	,000
N de casos válidos	28		

a. 20 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,14.