

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**



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

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

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**GESTIÓN Y FLUJO TURÍSTICO EN EL CORREDOR ECOTURÍSTICO  
TUNGURAHUA CIRCUNSCRIPCIÓN PARROQUIA EL ALTAR,  
CANTÓN PENIPE**

**Autora:**

Liseth Alondra Casco Mayorga

**Tutor:**

Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego

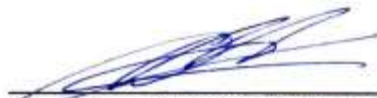
**Riobamba - Ecuador  
2019**

## **CERTIFICACIÓN**

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación titulado “**Gestión y Flujo turístico en el Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe**”, presentado por la estudiante: Liseth Alondra Casco Mayorga y dirigida por: Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego.

Una vez expuesta la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencia Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:



**Mgs. Diego Mauricio Calvopiña Andrade**  
**Presidente del Tribunal**



**Dr. José Medardo Álvarez Román**  
**Miembro del Tribunal**



**Mgs. Danilo Paúl Quintana Puga**  
**Miembro del Tribunal**

## **CERTIFICACIÓN DE LA ASESORÍA**

Yo, Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego, certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Gestión Turística y Hotelera, con el tema **“GESTIÓN Y FLUJO TURÍSTICO EN EL CORREDOR ECOTURÍSTICO TUNGURAHUA CIRCUNSCRIPCIÓN PARROQUIA EL ALTAR, CANTÓN PENIPE”**, ha sido elaborado por la señorita: Liseth Alondra Casco Mayorga, el mismo que ha sido dirigido y revisado durante todo el proceso de investigación por mi persona en calidad de tutor, por lo que se encuentra apta para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente



---

**Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego**  
**TUTOR**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad del contenido de la presente investigación, corresponde exclusivamente a: Liseth Alondra Casco Mayorga (autora); Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego (tutor) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



**Liseth Alondra Casco Mayorga**  
**060502923-0**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación lo dedico al único y sabio Dios quien es la fuente inagotable de todo conocimiento y sabiduría

A mi madre Leticia Casco por su confianza y apoyo incondicional que deposito en mí, por su sacrificio que día a día hace por darme un mejor futuro y que no me alcanzará la vida entera para agradecerle todo lo que ha hecho por mi persona, a mis hermanos que con su apoyo brindado de una u otra forma me impulsaron a seguir adelante y alcanzar mis objetivos, a todos mis familiares, amigos y compañeros por haber confiado en mí, motivándome a seguir sin desfallecer.

A una persona muy especial en mi vida que siempre ha estado de mi mano apoyándome y brindándome consejos para no rendirme, Edwin Alexis.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco al ser más maravillo, Dios quien me ha guiado paso a paso en este arduo camino dándome fuerza y sabiduría para atravesar todos los obstáculos y permitir que finalice mis estudios superiores.

Agradezco de forma infinita a los docentes que conforman la carrera de Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo por contribuir con todas las condiciones necesarias para adquirir nuevos conocimientos para el desempeño de nuestra profesión.

## TABLA DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN.....	ii
CERTIFICACIÓN DE LA ASESORÍA .....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Situación problemática .....	3
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema General .....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. Justificación Teórica.....	4
1.3.2. Justificación Práctica .....	4
1.3.3. Justificación Metodológica.....	4
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo General.....	5
1.4.2. Objetivos Específicos .....	5
1.5. Hipótesis .....	5
1.5.1. Hipótesis General .....	5
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	5

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de Investigación .....	6
2.2. Marco Filosófico o Epistemológico de la Investigación .....	7
2.2.1. La Epistemología de la Gestión.....	7
2.2.2. La Epistemología del Flujo Turístico .....	8
2.3. Bases Teóricas / Estado del arte .....	9
2.3.1. Bases Teóricas .....	9
2.3.2. Estado del Arte .....	13
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	15
3.1.1. Tipo de Estudio.....	15
3.1.2. Diseño de la Investigación.....	16
3.2. Unidad de Análisis .....	16
3.3. Población de Estudio .....	16
3.4. Tamaño de Muestra .....	17
3.5. Selección de muestra .....	18
3.6. Operacionalización de Variables y Matriz de Consistencia .....	19
3.7. Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	21
3.7.1. Técnicas .....	21
3.7.2. Instrumentos .....	21
3.8. Validez de los Instrumentos .....	21
3.9. Conformidad de los Instrumentos.....	22
3.9.1. Alfa de Cronbach, Variable Independiente Gestión.....	22
3.9.2. Alfa de Cronbach, Variable Flujo Turístico .....	22
3.10. Análisis e interpretación de la información.....	23



CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	24
4.2. Pruebas de Hipótesis.....	28
4.2.1. Prueba de Hipótesis General.....	28
4.2.2. Prueba Hipótesis Específicas.....	29
4.3. Presentación de resultados.....	32
5. CONCLUSIONES.....	34
6. RECOMENDACIONES .....	35
7. BIBLIOGRAFÍA .....	36
ANEXOS .....	39
Anexo 1. Propuesta.....	39
1. Título de la Propuesta.....	39
2. Introducción.....	39
3. Objetivos.....	40
4. Marco Teórico .....	41
5. Desarrollo de la propuesta .....	43
Anexo 2. Encuestas Variable Independiente: Gestión.....	59
Anexo 3. Encuestas Variable Dependiente: Flujo turístico.....	61
Anexo 3: Validación de instrumentos por experto (Variable independiente Gestión).....	63
Anexo 4: Validación de instrumentos por experto (Variable dependiente Flujo turístico)..	66
Anexo 5: Resultado de la Variable Independiente: Gestión.....	69
Anexo 6: Resultado de la Variable Dependiente: Flujo turístico .....	84
Anexo7: Árbol de problemas.....	99
Anexo 8. Priorización del FODA .....	100

## LISTA DE CUADROS

Cuadro 1: Operacionalización de variables .....	19
Cuadro 2: Matriz de consistencia .....	20
Cuadro 3: Validación de los instrumentos.....	21
Cuadro 4: Alfa de Cronbach de la variable Gestión.....	22
Cuadro 5: Alfa de Cronbach variable Flujo turístico .....	22
Cuadro 6: Interpretación de los resultados de la Gestión .....	26
Cuadro 7: Interpretación de los resultados del Flujo turístico.....	27
Cuadro 8: Prueba de Hipótesis General.....	28
Cuadro 9: Prueba de Hipótesis específica 1 .....	29
Cuadro 10: Prueba de Hipótesis específica 2 .....	30
Cuadro 11: Prueba de Hipótesis específica 3 .....	31
Cuadro 12: Prueba de Hipótesis específica 4 .....	32
Cuadro 13: Análisis FODA .....	44
Cuadro 14: Priorización del FODA .....	44
Cuadro 15: FODA estratégico .....	45
Cuadro 16: Matriz de alternativas de solución .....	46
Cuadro 17: Diagrama de Gantt.....	47
Cuadro 18: Descripción de letreros informativos.....	52
Cuadro 19: Descripción de letreros orientativos .....	53
Cuadro 20: Flora del corredor ecoturístico Ojo del Fantasma.....	56
Cuadro 21: Aves representativas del corredor.....	56
Cuadro 22: Aves representativas del sector.....	57

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Género .....	69
Tabla 2: Edad.....	70
Tabla 3: Nivel de estudios .....	71
Tabla 4: Gestión turística.....	72
Tabla 5: Misión.....	73
Tabla 6: Visión .....	74
Tabla 7: Objetivos .....	75
Tabla 8: Proyectos turísticos.....	76
Tabla 9: Vías de acceso .....	77
Tabla 10: Instalaciones .....	78
Tabla 11: Inventario turístico .....	79
Tabla 12: Base de datos .....	80
Tabla 13: Satisfacción del turista .....	81
Tabla 14: Estrategias de calidad .....	82
Tabla 15: Rendimiento de los autores del turismo .....	83
Tabla 16: Género .....	84
Tabla 17: Edad.....	85
Tabla 18: Nivel de estudio.....	86
Tabla 19: Tipo de turista.....	87
Tabla 20: Frecuencia de visitas .....	88
Tabla 21: Actividades turísticas .....	89
Tabla 22: Infraestructura turística.....	90
Tabla 23: Instalaciones .....	91
Tabla 24: Servicios básicos .....	92
Tabla 25: Servicio de alojamiento .....	93
Tabla 26: Servicio de alimentación .....	94
Tabla 27: Corredor turístico .....	95
Tabla 28: Señalética.....	96
Tabla 29: Nivel de satisfacción .....	97

Tabla 30: Precios de los productos y servicios.....	98
Tabla 31: Árbol de problemas .....	99
Tabla 32: Priorización fortalezas.....	100
Tabla 33: Priorización debilidades .....	100
Tabla 34: Priorización oportunidades.....	101
Tabla 35: Priorización amenazas .....	101

## **LISTA DE GRÁFICAS**

Gráfica 1: Género .....	69
Gráfica 2: Edad.....	70
Gráfica 3: Nivel de estudios .....	71
Gráfica 4: Gestión turística.....	72
Gráfica 5: Misión.....	73
Gráfica 6: Visión .....	74
Gráfica 7: Objetivos.....	75
Gráfica 8: Proyectos turísticos.....	76
Gráfica 9: Vías de acceso .....	77
Gráfica 10: Instalaciones .....	78
Gráfica 11: Inventario turístico.....	79
Gráfica 12: Base de datos .....	80
Gráfica 13: Satisfacción del turista.....	81
Gráfica 14: Estrategias de calidad .....	82
Gráfica 15: Rendimiento de los autores del turismo .....	83
Gráfica 16: Género .....	84
Gráfica 17: Edad.....	85
Gráfica 18: Nivel de estudio.....	86
Gráfica 19: Tipo de turista.....	87
Gráfica 20: Frecuencia de visitas.....	88
Gráfica 21: Actividades turísticas.....	89

Gráfica 22: Infraestructura turística.....	90
Gráfica 23: Instalaciones .....	91
Gráfica 24: Servicios básicos .....	92
Gráfica 25: Servicios de alojamiento.....	93
Gráfica 26: Servicio de alimentación .....	94
Gráfica 27: Corredor turístico.....	95
Gráfica 28: Señalética en el corredor turístico .....	96
Gráfica 29: Nivel de satisfacción.....	97
Gráfica 30: Precios de los productos y servicios.....	98

### **LISTA DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1: Mapa de ubicación del atractivo turístico Ojo del Fantasma .....	49
Ilustración 2: Observación de flora.....	50
Ilustración 3: Observación de aves.....	50
Ilustración 4: Cascada.....	50
Ilustración 5: Termas .....	50
Ilustración 6: No arrojar basura.....	50
Ilustración 7: No recolectar flora y fauna.....	50
Ilustración 8:Tótem atractivo turístico Ojo del Fantasma .....	51
Ilustración 9: Diseño de los letreros informativos.....	52
Ilustración 10: Diseño de los letreros orientativitos doble .....	53
Ilustración 11: Diseño de los letreros orientativos simples .....	54
Ilustración 12: Croquis del Corredor Ecoturístico Tungurahua (Ojo del Fantasma) .....	58

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad analizar la influencia de la gestión en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia el Altar, cantón Penipe. Para el desarrollo de este trabajo se utilizó los métodos exploratorio, descriptivo y correlacional, dando a conocer la situación actual en la que se encuentra el corredor ecoturístico en estudio y una visión de los requerimientos faltantes para su desarrollo turístico, se encuentra compuesta por dos fases: Fase 1.- La muestra es probabilística, se tomó de manera aleatoria, es decir la población es de 7 técnicos por cuanto se aplicó a todos por ser un número reducido; Fase 2.- La muestra es probabilística ya que aplicó a 385 turistas que visitan la parroquia el Altar. Como instrumento de recolección de datos se utilizó dos cuestionarios basados en la escala de Likert para determinar información verídica que permitió dar paso a la resolución del problema de investigación. Posteriormente a la aplicación de la encuesta y a la interpretación de los datos, se procedió a la comprobación de las hipótesis mediante el sistema informático SPSS, dando como resultado la escasa planificación, organización, dirección y control en la parroquia, esto permitió establecer estrategias de gestión para lograr que el flujo turístico vaya aumentando progresivamente, potencializar el desarrollo turístico en el cantón Penipe y a la vez alcanzar servicios y productos de calidad para la satisfacción del turista.

**Palabras claves:** Gestión, flujo turístico, Corredor Ecoturístico Tungurahua, estrategias de gestión

## ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the influence of management on the tourist flow of the Tungurahua Ecotourism Corridor circumscription of the Altar parish, Penipe canton. For the development of this work, we use an exploratory, descriptive, and correlational methods. We made to know the position and the current situation in which the ecotourism corridor in the study is. Also a vision of the missing requirements for its tourism development, is composed of two phases: Phase 1.- The sample is probabilistic, it takes at random, that is, the population is 7 technicians, as it was applied to all because it is a small number; Phase 2.- The sample is probabilistic since it applied to 385 tourists who visit the Altar parish. As a data collection instrument, two questionnaires based on the Likert scale were used to determine truthful information that allowed the resolution of the research problem. After the application of the survey and the interpretation of the data, the hypotheses were checked using the SPSS computer system. It results in poor planning, organization, direction, and control in the parish, which allowed the establishment of management strategies to achieve that the tourist flow is progressively increasing, to potentiate the tourist development in the Penipe canton and at the same time to reach quality services and products for the satisfaction of the tourist.

Keywords: Management, tourist flow, Tungurahua Ecotourism Corridor, management strategies

Translation reviewed by;



MsC. Edison Damián



## **INTRODUCCIÓN**

Las tendencias mundiales del turismo, en los últimos tiempos, se han orientado hacia la búsqueda de modelos que logren el equilibrio de esta actividad como generadora de empleo y que al mismo tiempo sea sostenible.

El Ecuador es un país que brinda todas las posibilidades para desarrollar diferentes modalidades del turismo y con su evolución ha permitido que todos participen de manera directa e indirectamente obteniendo beneficios socioeconómicos para su gente y el país en general mediante una gestión organizada de sus recursos.

La gestión de un destino turístico implica que los actores tanto públicos como privados relacionados con cualquiera de los subsectores básicos de alojamiento y manutención, intermediación, transporte o actividades complementarias, trabajen de modo sistematizado para la construcción de diferentes productos turísticos dando como resultado el desarrollo progresivo del área de influencia (Salas, Aranda, & Suárez, 2016).

Para lo cual, el presente proyecto de investigación tuvo como objetivo principal analizar la influencia de la gestión en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia el Altar, cantón Penipe, tomando en cuenta su gran variedad de recursos naturales con un adecuado manejo de la gestión turística por parte del personal encargado del mismo, generando motivación y satisfacción a los turistas que visitan el cantón y promoviendo un mayor flujo turístico posteriormente.

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo correlacional, ya que se estableció la influencia de la gestión en el flujo turístico en el Corredor Ecoturístico Tungurahua, mediante el método descriptivo se analizó las dos variables de investigación y además se identificaron aspectos operativos y administrativos para el desarrollo de dicha actividad contando con la participación de los habitantes y de los gestores turísticos.

Para ello es importante identificar los capítulos por los que está constituido el presente proyecto y que son fundamentales para ratificar la veracidad de los estudios realizados en la investigación.

El trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos.



Capítulo I. En este capítulo de la investigación se presenta la situación problemática que da hincapié a la solución de problemas mediante el logro de los objetivos propuestos en la misma, los mismos que guiarán a la realización de este trabajo.

Capítulo II. En esta parte se presenta el marco teórico y el estado del arte referente a la temática, es decir investigación bibliográfica basada en libros y revistas científicas que sustenten las variables y aporten al investigador a entender de una mejor manera la problemática.

Capítulo III. Trata sobre la metodología, donde se desarrolla los diversos tipos de investigación y su diseño, además se da a conocer los mecanismos que se emplearon para obtener información verídica mediante la aplicación de los cuestionarios aprobados y validados por los expertos.

Capítulo IV. En este punto se efectúa el análisis e interpretación de los datos obtenidos en el capítulo anterior, dando paso a la comprobación de hipótesis donde se verifica la relación entre las dos variables de la investigación y mediante estos resultados se plantea una propuesta que ayude a resolver la problemática.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Situación problemática**

En el Corredor Ecoturístico Tungurahua desde hace algunos años se ha evidenciado una gestión deficiente del turismo, lo cual ha ocasionado que esta área no se vea desarrollada tanto en las parroquias de influencia como en el cantón Penipe.

Debido a una gestión improductiva del turismo en el cantón Penipe, podemos notar claramente que ha sido uno de los problemas más importantes para el subdesarrollo económico y social de la población en mención.

Por lo expuesto anteriormente, el flujo turístico en el Corredor Ecoturístico Tungurahua se ha visto reducido debido principalmente a una gestión deficiente y al proceso eruptivo del volcán, esto ha ocasionado que la infraestructura turística no sea adecuada para albergar a los potenciales clientes que visitan esta zona; además, en los últimos tiempos el GAD Municipal de Penipe no ha contado con profesionales del turismo que conozcan las bondades tanto de flora como de fauna existentes en este sector; por ultimo uno de los factores que también influye en este problema es el desconocimiento de los lugares turísticos y mal manejo de los mismos, lo cual se ve demostrado por el desinterés de parte de los moradores.

Evidenciado las causales del problema, se puede manifestar que existe una demanda insatisfecha de los productos turísticos del sector, planificación estratégica deficiente del turismo y la desmotivación del potencial turista al visitar este corredor ecoturístico.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera influye la gestión en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia el Altar, cantón Penipe?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ✓ ¿De qué manera influye la planificación en el flujo turístico?
- ✓ ¿De qué manera influye la organización en el flujo turístico?

- ✓ ¿De qué manera influye la dirección en el flujo turístico?
- ✓ ¿De qué manera influye el control en el flujo turístico?

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación Teórica**

De acuerdo a estudios previos sobre temas de turismo realizados por el (Ministerio de Turismo Ecuador, s.f.), se ha podido constatar que el turista hoy en día busca nuevas experiencias de vida tales como: gastronomía diferente, paisajes únicos, actividades de convivencia con la comunidad y sobre todo un servicio de calidad y trato únicos.

Cabe destacar que el sector en estudio cuenta con gran variedad de flora y fauna, además de poseer gente amable y trabajadora, que si bien es cierto la actividad turística no se ha insertado como fuente de ingresos económicos para ellas, si se ha visto evidenciada en otras actividades tales como la agricultura y la ganadería

Para ello la presente investigación pretende que, los turistas interactúen de manera sostenible, sustentable y responsable, con los atractivos naturales y actividades turísticas, ya que se podrá determinar la contribución al desarrollo turístico mediante la generación de empleos directos e indirectos en la población que está influenciada con el proyecto del Corredor Ecoturístico Tungurahua.

#### **1.3.2. Justificación Práctica**

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad imperiosa de mejorar la gestión turística en el cantón Penipe, específicamente en el Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe, lo cual ayudará a mejorar la calidad de vida de sus habitantes en el área de influencia.

#### **1.3.3. Justificación Metodológica**

La herramienta metodológica que se utilizó en este trabajo de investigación es la elaboración de encuestas, una vez que sea demostrada su validez y confiabilidad se procede a su aplicación a las respectivas autoridades, gestores de turismo y visitantes que llegan a la parroquia.

La presente investigación se basará en métodos científicos, es decir en alcances que pueden ser investigados por la ciencia, lo cual le dará confiabilidad y validez, sirviendo de base sólida para futuras investigaciones en el área del turismo para otros GAD`s como empresas privadas, cuyas actividades principales tengan relación con el turismo.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar la influencia de la gestión en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia el Altar, cantón Penipe.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la influencia de la planificación en el flujo turístico
- Analizar la influencia de la organización en el flujo turístico
- Analizar la influencia de la dirección en el flujo turístico
- Analizar la influencia del control en el flujo turístico.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

**HG<sub>1</sub>** . La gestión influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe

### **1.5.2. Hipótesis Específicas**

**HE<sub>1</sub>** . La planificación influye significativamente en el flujo turístico.

**HE<sub>2</sub>** . La organización influye significativamente en el flujo turístico

**HE<sub>3</sub>** . La dirección influye significativamente en el flujo turístico

**HE<sub>4</sub>** . El control influye significativamente en el flujo turístico

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de Investigación**

En las consultas realizadas, no se ha podido constatar investigaciones respecto al tema de gestión y flujo turístico, por lo tanto, se han tomado trabajos relacionados en el ámbito turístico como base para los antecedentes de la presente investigación.

Para la autora Auquilla (2014), en su investigación denominado, plan estratégico de turismo para la parroquia el Altar, cantón Penipe, provincia de Chimborazo menciona que en la parroquia a lo largo de los años se han venido desarrollando actividades turísticas de entretenimiento sin una planificación apropiada dándole un uso inadecuado a los recursos naturales existentes en el sector, para ello, mediante los elementos del sistema turístico se han determinado aspectos para el mejoramiento del desarrollo de las actividades turísticas como son: planificación turística, difusión de los recursos naturales, señalética turística, mejoramiento de los servicios básicos, entre otros, permitiendo así impulsar el involucramiento de la población con los turistas y posteriormente mejorar la calidad de vida de los pobladores de este sector.

Para el autor Escorza (2015), en su tesis de grado: Estudio de los cuatro corredores turísticos del cantón Pallatanga para determinar la incidencia en su desarrollo local, menciona que los turistas y visitantes que acuden a este lugar se sienten descontentos por la falta de información, el déficit de calidad de los servicios y el desaprovechamiento de los recursos naturales existentes en el sector, por esta razón tras el dialogo mantenido con el alcalde del cantón Pallatanga se ha determinado realizar el estudio e identificar el estado actual de los cuatro corredores y de los atractivos que se encuentren inmersos en ellos, a fin de obtener información verídica de su curso y poder implementar estrategias de cambio para el mejoramiento y desarrollo de los mismos.

Además, Escorza Mario tras su investigación afirma la carencia total de guías especializados en el cantón Pallatanga lo cual ha generado insatisfacción al momento de visitar los cuatro corredores y determina que el diseño de la Guía Turística para turistas y visitantes que acuden a los mismos es necesaria y útil.

Las grandes masas de visitantes que acogen cada día las ciudades históricas turísticas, más la población que la reside generan diferentes conflictos sociales, económicos, medioambientales,

etc. Este es el caso de Málaga, para ello se realiza un análisis los movimientos de los flujos turísticos en el centro histórico y se procede a desarrollar diferentes medidas de gestión que contribuyan a agilizar el movimiento turístico en este destino y sea más asequible la visita a los diferentes atractivos turísticos en el lugar. Se menciona también que la dispersión controlada de turistas por el sector, además de ayudar a reducir la saturación de determinados espacios, puede ayudar a regenerar zonas degradadas, así como a recuperar el patrimonio local. ( Trujillo , 2015)

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

### **2.2.1. La Epistemología de la Gestión**

Para los autores González & Rodríguez (2014), la gestión que viene del origen de la administración empresarial se ha convertido en el eje de cambio en las organizaciones. Aparece de una forma blanda y abierta como una manera de hacer frente a la nueva realidad donde la libertad y la autonomía forman parte de la sociedad de la información y del conocimiento, permitiendo así que cada uno sea responsable y capaz de la toma de decisiones por medio de las organizaciones.

Mary Parker Follett determina un enfoque administrativo que constituye el aspecto humano de las organizaciones, donde establece que la gestión es alcanzar resultados determinando el éxito o el fracaso, los cuales dependen en gran medida del compromiso y responsabilidad de sus empleados.

En el transcurso de los últimos años las tareas y responsabilidades de la gestión han cambiado absolutamente en los últimos años debido a las transformaciones generadas por la competencia global y los adelantos en las nuevas tecnologías, esta adopta un conjunto de principios, métodos, técnicas y prácticas derivadas de la teoría científica, cuya aplicación permite la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización, por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano logrando así alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de una empresa (Manrique , 2016)

Durante la segunda guerra mundial el turismo sufre un efecto de paralización, no es hasta 1950 y 1973 que se da a conocer el boom turístico a nivel internacional, dando aparición a la

producción de automóviles, vías de acceso, aviones y mayor flujo de visitantes, pero a medida que se desarrollan, las empresas carecen de experiencia, planificación y promoción.

Posteriormente en el siglo XX la gestión turística fue evolucionando en la medida en que las empresas fueron haciéndose más complejas y las relaciones industriales fueron desarrollándose. Actualmente aumentarán los beneficios económicos a través de una gestión mejorada contribuyendo a la erradicación de la pobreza con un turismo orientado hacia la población y las políticas económicas nacionales y provinciales, estrategias en un tiempo determinado va a permitir que se identifique zonas de desarrollo turístico mejorando la planificación, creación de programas, proyectos y productos turísticos (Gunther, 2014)

En la actualidad el turismo se ha convertido en un potencial real para contribuir en el desarrollo sustentable, mediante una gestión eficaz y regulación sensible, así como la adecuada dirección para la toma de decisiones y de actuación de todas las partes que participan en el turismo, esto implica establecer una política donde los estados y municipios entren en un proceso de concertación para su planificación con el propósito de fortalecer las regiones de un país con vocación turística. (Palafox & Ortiz, 2017)

### **2.2.2. La Epistemología del Flujo Turístico**

Respecto a este tema, Campodónico & Chalar (2010), mencionan que: los primeros estudios turísticos están suscritos por la marca del período neoclásico y si se los compara con la evolución que han tenido otras disciplinas de las ciencias sociales, pues solo han pasado 120 años aproximadamente desde que apareció la obra de Stradner en 1884 quien se ocupó por primera vez del estudio de los establecimientos y medios de prestación de servicios. Después de esto aparecen otros estudios significativos que aparecen compuestos por la relación económica entre la oferta y la demanda.

Menciona también que el turismo es un fenómeno que involucra a individuos, en diferentes niveles de actividad y de manifestaciones, por lo tanto, estudia a los turistas, a las comunidades receptoras, a los operadores, a los trabajadores de los diferentes servicios, a los empresarios, entre otros.

Para Van Povedskaya (2017), el termino flujo turístico viene representado por la concentración de los traslados con fines turísticos que suceden uno tras otro, alcanzando un numero notorio, hacia un destino concreto, es decir es el resultado cuantificado del desplazamiento temporal y motivado de turistas que se dirigen a otros lugares de destino que ofrecen bienes y servicios.

Los flujos turísticos, por mucho que puedan parecer arbitrarios configuran unas estructuras que funcionan manifestando sus regularidades sistemáticas, siendo evidentemente que el éxito de toda actividad turística depende de la oferta turística, pero también de la facilidad de acceso.

Al obtener información sobre los flujos de turistas en cada destino nos permitirá, detectar los atractivos turísticos de mayor importancia para los visitantes y las zonas menos atractivas que ellos prefieren. Esto nos permitirá redistribuir los flujos usando componentes equivalentes a los utilizados para rentabilizar el punto de venta y, de esta forma, maximizar el potencial del destino.

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

#### **2.3.1. Bases Teóricas**

Las bases teóricas explicadas en este capítulo fueron una base fundamental en analizar la gestión y el flujo turístico en el Corredor Ecoturístico Tungurahua parroquia El Altar, cantón Penipe

##### **2.3.1.1. Variable Independiente (Gestión)**

###### **2.3.1.1.1. Sistema de gestión**

El sistema de gestión es un instrumento que permite registrar los efectos económicos y no económicos de la actividad en la que se desarrolla la empresa. Una organización se encuentra en un nivel determinado de madurez dependiendo del sistema de gestión que está utilizando, o, dicho de otra manera, una empresa crece en madurez mientras se va consolidando un sistema de gestión que le admite alinear todos los esfuerzos en la misma trayectoria, y esta dirección apunta a una imagen de empresa específica. (Ogalla, 2005, págs. 1-2)

###### **2.3.1.1.2. Gestión**

La gestión de una organización es un proceso complejo de toma de decisiones en el que participan todos sus miembros en constante interacción con el entorno. Las organizaciones, en



general, existen porque responden a unas finalidades específicas: son éstas las que guían el proceso de toma de decisiones. Sin embargo, la complejidad de la gestión de las organizaciones se deriva, en buena parte, de la dificultad para definir cuáles son dichas finalidades y de la imposibilidad de garantizar, de forma absoluta, que todas las decisiones se tomen en función de éstas. Superada la visión racional de la organización, ya tratada en el tema anterior, el hecho de considerar la gestión como un proceso conduce a analizar las finalidades y su desarrollo. Si tomamos como ejemplo las organizaciones empresariales, vemos cómo la aparente claridad de su finalidad –la maximización del beneficio– no es tan sencilla. Analicemos dos ejemplos para ilustrar la dificultad que existe para definir sus finalidades. Por una parte, es difícil traducir operativamente el objetivo del beneficio. Con toda seguridad, existirán discrepancias en el seno de cualquier empresa sobre cuáles son las estrategias más adecuadas para conseguir el máximo beneficio de los recursos invertidos. Por otra, existirán intereses propios de los miembros de la organización o de sus equipos que será necesario compatibilizar. (Prieto A. , 2003)

#### **2.3.1.1.3. La planeación**

Es el primer momento de la gestión en el cual se identifican, ordenan y armonizan –de manera participativa y concertada– el conjunto de estrategias seleccionadas para alcanzar determinadas metas, según sea la problemática analizada, las potencialidades del desarrollo y los recursos disponibles. El Plan de Desarrollo es el instrumento básico del proceso de planeación, en el que se identifican los objetivos, estrategias y metas de corto, mediano y largo plazo que permitirán solucionar total o parcialmente la problemática de la entidad territorial. (Gómez J. Á., 2012)

#### **2.3.1.1.4. La ejecución**

Es el segundo momento de la gestión, es el proceso en el cual se realizan las estrategias de desarrollo identificadas y aprobadas en el Plan de Desarrollo, a través del presupuesto de rentas y gastos, de la contratación y de la realización de los programas y proyectos. (Gómez J. Á., 2012)

#### **2.3.1.1.5. La evaluación**

Se constituye en el tercer momento de la gestión, que consiste en hacer un seguimiento periódico, sistemático y continuo a las acciones de la administración, de acuerdo con los lineamientos, estrategias y metas del Plan de Desarrollo, con el fin de retroalimentar la gestión,

realizar ajustes a los planes, permitir procesos de rendición de cuentas, y lo que es más importante, contar con argumentos para la definición de políticas públicas y la toma de decisiones. (Gómez J. Á., 2012)

#### **2.3.1.1.6. El control de gestión**

Para realizar un buen control de la gestión de una empresa, se deben tener en cuenta tres funciones principales:

- Cuál será la finalidad y la misión de la organización definiendo claramente sus objetivos.
- Preparación del personal de la empresa para que trabaje con eficacia a través del reciclaje y de la formación permanente.
- Identificar - mejorando o corrigiendo - los impactos de los cambios sociales que puedan afectar a la organización, teniendo en cuenta sus efectos y adaptarlos convenientemente al objetivo y misión de la organización.

Aunque estas funciones principales se estudian con mayor detalle en temas posteriores, hemos de hacer hincapié aquí en que el trabajo de la gestión exige al director de la empresa cualidades excepcionales. El dirigente en las sociedades industriales actuales ocupa un puesto de responsabilidad y liderazgo, similar al que en épocas pasadas ocupaban militares y sacerdotes. (Domínguez, 2008)

#### **2.3.1.1.7. La gestión turística**

La comunicación es la base en la creación de estrategias de desarrollo turístico, esta comunicación debe ser de carácter global, a través de todos los elementos a partir de los cuales se estructuran los servicios turísticos. Para ello debemos unir los cambios en los individuos (nuevas motivaciones, cambios en los criterios de valoración, etc.) teniendo como resultado un proceso absolutamente dinámico en el que tiene que predominar la capacidad de anticipación de los posibles nuevos escenarios competitivos. (Garrido, 2015).

### **2.3.1.2. Variable Dependiente (Flujo Turístico)**

#### **2.3.1.2.1. Turismo**

La Organización Mundial del Turismo, define al turismo como el conjunto de actividades que practican las personas durante sus visitas en lugares diferentes al de su entorno habitual, por un período consecutivo menor a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. (MINTUR, 2011)

#### **2.3.1.2.2. Flujo turístico**

“Es el resultado cuantificado del desplazamiento temporal y motivado de viajeros, que, desde el lugar de domicilio habitual, se dirigen a otros lugares de destino que ofrecen bienes y servicios turísticos”. (Escorza, 2015)

#### **2.3.1.2.3. Calidad de los destinos turísticos**

La propia globalización de las relaciones económicas internacionales ha hecho obligatoria la existencia de un nivel de calidad “mínimo” en la producción o servucción de productos y servicios, respectivamente, que permita lograr su realización mercantil. No se trata solo de un problema de competitividad. Se trata, ante todo, de la elevación de los niveles de exigencia por la calidad en los principales mercados de consumidores del llamado primer mundo. (Fernández, 2009)

#### **2.3.1.2.4. Afluencia de visitantes**

La afluencia de visitantes es la llegada de personas en gran cantidad a un lugar determinado con la única intención de disfrutar, relajarse, distraerse y pasar un momento agradable en el lugar que visitan. También se podría decir que afluencia de visitantes es el desplazamiento de personas de un lugar distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a doce meses y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado (Parra , 2011)

#### **2.3.1.2.5. Visitante**

Visitante es todo individuo que se moviliza de un lugar a otro es considerado viajero. Entre la figura de "viajero" podemos distinguir al "visitante" de los "otros viajeros". Es visitante el que viaja a un lugar fuera de su entorno habitual y no responde a una actividad remunerada en el destino por residentes. Entre los visitantes podemos distinguir a los turistas y a los excursionistas, y la única característica que los diferencia es si pernoctan o no en el destino. (Parra , 2011)

#### **2.3.1.2.6. Planificación turística**

Es el conjunto de acciones dirigidas a encauzar o modificar el proceso de desarrollo de un país, región o localidad, hacia unos fines determinados en consideración con la política turística nacional o regional en armonía con los planes nacionales, regionales o locales de desarrollo económico y social. La planificación turística del territorio es necesaria, inspirada por el criterio de la sostenibilidad (Pineda Morales , 2013)

#### **2.3.1.2.7. Atractivo turístico**

Atractivo turístico es el conjunto de elementos materiales e inmateriales, como recursos, bienes naturales o artificiales, costumbres, acontecimientos y demás expresiones culturales con cualidades propias y condiciones óptimas para recibir turistas, cuyos atributos garanticen el disfrute de los mismos y el desarrollo de la localidad receptora. (Pineda Morales , 2013)

### **2.3.2. Estado del Arte**

En el artículo científico que se titula “Modelo teórico de gestión empresarial” Mássimo (2016). El autor menciona la definición de gestión como hacer actividades adecuadas para llegar al beneficio de una empresa o de un deseo que se proyecte, conduciendo o dirigiendo el negocio para alcanzar el logro de sus objetivos mediante herramientas o estrategias que le permitan resolver de una mejor manera dichas actividades y promuevan el fortalecimiento y desarrollo de la empresa.

En el artículo científico que se titula “Flujos turísticos y accesibilidad universal: análisis y reflexiones” Povedskaya (2017). La autora menciona en su artículo sobre el desgaste que sufren

los destinos turísticos por el flujo masivo que llegan al mismo, para ello menciona que la accesibilidad a estos destinos debe regularse logrando así la conservación de sus atractivos permanentemente y una mayor satisfacción de los turistas que los visiten.

En el artículo científico que se titula “Tres décadas de cambios en el turismo mundial: el impacto de la globalización en los flujos turísticos” García F. (2017). La autora menciona la globalización del turismo como conjunto de actividades económicas, laborales y como un fenómeno sociocultural, en el cual las cifras de movimiento de los flujos turísticos cada vez son mayores aumentando así el dinamismo de la economía mundial.

En el artículo científico que se titula “Análisis de los Determinantes del Turismo Interno en Uruguay” Brida, González, & Lanzilotta (2017). Los autores mencionan que el flujo turístico en Uruguay depende positivamente de la cantidad de población de cada departamento y negativamente de la distancia que los separa a cada uno de ellos, es decir mientras más cerca queden los destinos turísticos uno del otro aumentara el flujo en ellos.

Según la autora García S. (2013) en su investigación “Flujos turísticos en destinos de ciudad el caso de Málaga capital” menciona los destinos turísticos al igual que cualquier otro producto se deben gestionar con el propósito de acrecentar la rentabilidad dando una mayor salida a su oferta e introduciendo nuevos productos de acuerdo a las necesidades del mercado consumidor y el apropiado uso de los atractivos turísticos, sin descuidar la información de los flujos de turistas que se movilizan en los destinos ya que esto nos permitirá conocer cada segmento y detectar los productos ganchos. Además, esta información nos ayudará a redistribuir los flujos dentro del destino impulsando el desarrollo potencial del mismo.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

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

La metodología utilizada para la realización de esta investigación consistió en:

#### **3.1.1. Tipo de Estudio**

##### **3.1.1.1. Exploratorio:**

En los estudios exploratorios se abordan campos poco conocidos donde el problema, que sólo se vislumbra, necesita ser aclarado y delimitado. Esto último constituye precisamente el objetivo de una investigación de tipo exploratorio. Las investigaciones exploratorias suelen incluir amplias revisiones de literatura y consultas con especialistas. (Jiménez, 1998)

Este estudio se utilizó en la fase de investigación y recopilación de información para obtener el diagnóstico actual de la gestión y el flujo turístico de la parroquia el Altar, cantón Penipe.

##### **3.1.1.2. Descriptivo:**

Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir. (Dankhe, 1998)

Este tipo de investigación permitió describir las características principales de cada fase del proyecto, las particularidades de la localidad en investigación y de los organismos que influyen para su desarrollo.

##### **3.1.1.3. Correlacional:**

Los estudios correlacionales pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a

partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos. En caso de existir una correlación entre variables, se tiene que, cuando una de ellas varía, la otra también experimenta alguna forma de cambio a partir de una regularidad que permite anticipar la manera cómo se comportará una por medio de los cambios que sufra la otra. (Dankhe, 1998)

Mediante este trabajo de investigación se examinó la relación que existe entre la variable independiente que corresponde a la gestión y la variable dependiente que corresponde al flujo turístico, las cuales fueron medidas estadísticamente en base a los resultados de las encuestas aplicadas en el sitio de investigación.

### **3.1.2. Diseño de la Investigación**

#### **3.1.2.1. Transversal:**

Permitió la observación repetitiva de prestadores y sus colaboradores, mediante análisis demográfico.

La investigación transversal nos permitió recopilar una gran cantidad de datos de acción rápida sobre el personal del GAD Municipal del cantón Penipe y los turistas que visitan la parroquia el Altar, lo cual facilitara el tema de investigación correspondiente a la gestión y flujo turístico permitiendo así mejorar el desarrollo turístico del cantón.

### **3.2. Unidad de Análisis**

El presente trabajo de investigación tiene como elementos de análisis a:

- Técnicos relacionados con el turismo del GAD Municipal del cantón Penipe.
- Turistas que visitan la parroquia el Altar, cantón Penipe

### **3.3. Población de Estudio**

La población involucrada en la presente investigación está constituida por:

**Población 1:** De acuerdo al distributivo del personal del GAD Municipal del cantón Penipe en el año 2014, se ha constatado la población que se encuentra dividida en: Departamento de turismo (1 persona), departamento de planificación (4 personas), y departamento de comunicación (2 personas), dando un total 7 técnicos del GAD, que están relacionados netamente con el turismo.

**Población 2:** En base al estudio de la demanda turística del GAD Municipal del cantón Penipe, no se conoce el tamaño real de los turistas que visitan la parroquia El Altar, por lo que se aplicó la fórmula de la población infinita para poder obtener la muestra. (GADM Penipe, 2018)

### 3.4. Tamaño de Muestra

**Muestra 1:** 7 técnicos del GAD Municipal del cantón Penipe.

**Muestra 2:** 385 turistas.

A continuación, la fórmula de cálculo de la muestra:

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

**Personas de 18 años en adelante:**

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.50)^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 385$$

**Datos:**

**n=** Tamaño de la muestra de la investigación

**E=**Error máximo aceptable (0,05)

**p=**Probabilidad de ocurrencia de un fenómeno. (0,50)

**q=**Probabilidad de no ocurrencia del fenómeno. (0,50)

**Z=** Nivel de confianza deseado (95%=1,96)



### 3.5. Selección de muestra

- a) **Fase 1.-** La muestra que se obtuvo es probabilística donde se seleccionó a 7 entes del turismo del GAD Municipal y se aplicó la encuesta a todos los miembros por ser un número reducido.
- b) **Fase 2.-** La muestra de la segunda variable con respecto al flujo turístico es probabilística ya que se tomó de manera aleatoria a 385 turistas que visitan la parroquia El Altar, cantón Penipe mayores a los 18 años que tuvieron la posibilidad de ser encuestados.

### 3.6. Operacionalización de Variables y Matriz de Consistencia

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEMS
<b>Gestión</b> Según los autores, “la gestión consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad”. (Rigol & Pérez, 2011)	<u>PLANIFICACIÓN</u>	Misión Visión Objetivos	¿Cómo considera usted que es la gestión turística en el cantón Penipe? El Conocimiento de la misión del GAD Municipal del cantón Penipe es: El Conocimiento de la visión del GAD Municipal del cantón Penipe es: Los objetivos propuestos por el GAD Municipal del cantón Penipe para la gestión son:
	<u>ORGANIZACIÓN</u>	Proyectos turísticos Vías de acceso Instalaciones	Los proyectos turísticos contribuyen al desarrollo del cantón Penipe de una forma: Las condiciones de las vías de acceso que conducen al corredor ecoturístico Tungurahua le parecen: Las instalaciones de los complejos turísticos del cantón Penipe le parecen:
	<u>DIRECCIÓN</u>	Calidad Rendimiento	Las estrategias de calidad para brindar un mejor servicio a los turistas son: ¿Cómo calificaría usted el rendimiento de los autores participantes en el turismo del cantón Penipe?
	<u>CONTROL</u>	Inventario de atractivos turísticos Base de datos Satisfacción del cliente	Para usted la existencia de un inventario turístico es: Para usted que tan relevante es una base de datos del flujo turístico en el cantón Penipe: Para usted, realizar una medición periódica de la satisfacción de los turistas en el cantón Penipe es:
<b>Flujo turístico</b> Es el resultado cuantificado del desplazamiento temporal y motivado de viajeros, que, desde el lugar de domicilio habitual, se dirigen a otros lugares de destino que ofrecen bienes y servicios turísticos. (Escorza, 2015)	<u>DESTINO TURÍSTICO</u>	Tipo de turista Frecuencia de visitas Actividades Infraestructura	Usted es un turista: (Nacional o extranjero) ¿Con que frecuencia visita usted el cantón Penipe? ¿Cómo calificaría usted las actividades turísticas que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe? ¿Cómo calificaría usted la infraestructura turística que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?
	<u>SERVICIOS TURÍSTICOS</u>	Servicios básicos -Alojamiento -Alimentación -Señalética turística -Corredores	Lo servicios básicos con los que cuenta el corredor ecoturístico Tungurahua son ¿Cómo calificaría usted el servicio de alojamiento que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe? ¿Cómo calificaría usted el servicio de alimentación que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?
Es el resultado cuantificado del desplazamiento temporal y motivado de viajeros, que, desde el lugar de domicilio habitual, se dirigen a otros <u>destinos</u> que ofrecen bienes y <u>servicios turísticos</u> <u>satisfaciendo</u> sus necesidades	<u>SATISFACCIÓN DEL TURISTA</u>	Nivel de satisfacción Precios Fidelización de los turistas	El estado en que se encuentran el corredor turístico del volcán Tungurahua, cantón Penipe es La señalética en el corredor turístico del volcán Tungurahua cantón Penipe es ¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción al haber visitado los atractivos turísticos de la parroquia El Altar, cantón Penipe? ¿Cómo calificaría usted los precios de los productos y servicios relacionados al turismo en la parroquia El Altar, cantón Penipe?

**Cuadro 1: Operacionalización de variables**

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<b>GENERAL</b> ¿De qué manera influye la gestión en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe?	<b>GENERAL</b> Analizar la influencia de la gestión en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe	<b>GENERAL</b> La gestión influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe	<b>INDEPENDIENTE</b>  <u>Gestión</u> Planificación Organización Control Dirección	<b>Tipo de Investigación</b> Exploratorio Descriptivo Correlacional  <b>Diseño de la Investigación</b> Transversal <b>Técnicas</b> Encuestas  <b>Instrumentos</b> Cuestionario	<b>Población 1:</b> De acuerdo al distributivo del personal del GAD Municipal del cantón Penipe en el año 2014, se ha constatado la población de un total de 7 técnicos, que están relacionados netamente con el turismo. <b>Población 2:</b> En base al estudio de la demanda turística del GAD Municipal del cantón Penipe, no se conoce el tamaño real de los turistas que visitan la parroquia El Altar, por lo que se aplicó la fórmula de la población infinita para poder obtener la muestra. (GADM Penipe, 2018)  <b>Muestra 1:</b> 7 técnicos del GAD. <b>Muestra 2:</b> 385 turistas encuestados
<b>ESPECÍFICOS</b> ¿De qué manera influye la planificación en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe?	<b>ESPECÍFICOS</b> Analizar la influencia de la planificación en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe	<b>ESPECÍFICOS</b> La planificación influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe	<b>DEPENDIENTE</b>  <u>Flujo turístico</u> Destino turístico Servicios turísticos Satisfacción del turista		
¿De qué manera influye la organización en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe?	Analizar la influencia de la organización en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe	La organización influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe			
¿De qué manera influye la dirección en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe?	Analizar la influencia de la dirección en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe	La dirección influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe			
¿De qué manera influye el control en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe?	Analizar la influencia del control en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe	El control influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe			

**Cuadro 2: Matriz de consistencia**

Fuente: Elaboración propia.

### 3.7. Técnicas e Instrumentos de la Investigación

#### 3.7.1. Técnicas

- **Encuesta:** Se aplicarán encuestas para conocer los diferentes criterios y comportamientos que tienen no solo de las instituciones turísticas, sino también los turistas que visitan este sector.

#### 3.7.2. Instrumentos

- Cuestionario de encuesta.

### 3.8. Validez de los Instrumentos

Para ejecutar el procedimiento de validación de los instrumentos se decidió realizar juicio de expertos, el cual comprende la revisión y opinión de un grupo seleccionado de personas que tienen conocimientos acerca del tema y brindan información que ayudaran a la valides del cuestionario.

Para ello el siguiente proyecto cuenta con la aprobación de 3 expertos para la validación del instrumento de investigación, los mismos que fueron designados a esta labor por su experiencia y sus conocimientos en el ámbito turístico.

<b>Selección de Expertos</b>		
<b>Nº</b>	<b>Experto</b>	<b>Cargo</b>
1	Ing. Danilo Quintana	Docente de la carrera GTYH
2	Dr. José Álvarez	Docente de la carrera GTYH
3	Mgs. Diego Calvopiña	Docente de la carrera GTYH

#### **Cuadro 3: Validación de los instrumentos**

Fuente: Elaboración propia

### 3.9. Conformidad de los Instrumentos

#### 3.9.1. Alfa de Cronbach, Variable Independiente Gestión

Para obtener la fiabilidad del cuestionario correspondiente a la variable independiente Gestión se realizó mediante el estadígrafo Alfa de Cronbach; dichos valores aprobados deben ser mayores o iguales a 0,7. Para ello se aplicó la prueba piloto a 7 técnicos del GAD Municipal del cantón Penipe que poseen conocimientos sobre temas turísticos concluyendo así que el constructo tiene estabilidad interna y los datos que se obtuvieron con ello es adecuado puesto que su grado de confiabilidad es de 0,811.

---

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,811	12

---

**Cuadro 4: Alfa de Cronbach de la variable Gestión**

Fuente: IBM SPSS Statistic V-22

#### 3.9.2. Alfa de Cronbach, Variable Flujo Turístico

En la segunda encuesta correspondiente a la variable dependiente Flujo turístico al igual se efectuó el proceso anterior, es decir se aplicó Alfa de Cronbach para comprobar su fiabilidad, dando un valor de 0.828 como resultado, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, dando validación su uso para la recolección de información pertinente al tema.

---

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,828	10

---

**Cuadro 5: Alfa de Cronbach variable Flujo turístico**

Fuente: IBM SPSS Statistic V-22

### **3.10. Análisis e interpretación de la información**

Posteriormente a la recopilación de la información, se procede a tabular las encuestas aplicadas a los técnicos del GAD municipal del cantón Penipe y al flujo turístico del mismo, mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 22, en el cual se presentan las tablas y gráficos, cada tabla de información se realiza con su respectivo gráfico, de esta manera se observan las respuestas obtenidas para luego proceder con su análisis, de esta manera se conseguirá una conclusión acertada para los mismos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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

En esta fase del proyecto se realiza el análisis estadístico descriptivo de los resultados de las encuestas aplicadas a los técnicos del GAD Municipal del cantón Penipe y a los turistas que visitan la parroquia El Altar, los resultados se pueden observar en el cuadro número 6 y 7 respectivamente, donde se encuentran los anexos, estos resultados vienen representados en tablas y cada una de ellas se acompaña de una gráfica que contiene los porcentajes correspondientes a la investigación. Por último, se realiza un análisis de la interpretación de los resultados de dichos cuestionarios.

#### Interpretación de resultados de la variable independiente

Nº	ÍTEMS	INTERPRETACIÓN
<b>Información General</b>		
1	Género	Se puede observar en la tabla que el 100% de los encuestados del GAD Municipal del cantón Penipe son de género masculino lo que nos da como resultado que se encuentran aptos para desenvolverse en lo que respecta a la gestión turística.
2	Edad	La gran mayoría de técnicos que laboran en el GAD tienen una edad entre los 30 y 39 años, es decir el 42,86% considerando, que tienen experiencia en las labores que realizan lo que les permitiste tener una mejor visión de los requerimientos que se necesitan para mejorar la gestión.
3	Nivel de estudio	El GAD Municipal del cantón Penipe cuenta con un 100% de técnicos encuestados con un nivel superior universitario, con esto se concluye que los mismos se encuentran dispuestos a desenvolverse en el campo profesional con conocimientos especialistas en el tema de turismo y su entorno.
<b>Variable Independiente: Gestión</b>		
4	¿Cómo calificaría usted la gestión turística en el cantón Penipe?	Se puede apreciar que el 57,14% de los encuestados califica a la gestión como muy buena, esto significa que la gestión que se maneja en este cantón es apropiada para el desarrollo del turismo en el mismo, dando cumplimiento con los objetivos propuestos por el GAD.
5	La misión que maneja el GAD Municipal del cantón Penipe es	Se verifica que la misión es muy significativa para la mejora continua de la gestión, ya que como resultado se obtuvo un 57,14% de que la misión que se maneja en el GAD es muy buena.

6	La visión que maneja el GAD Municipal del cantón Penipe es	Con los resultados obtenidos, es decir con un 57,14%, se puede apreciar que la visión es un pilar fundamental en lo que respecta a la gestión del GAD, ya que nos permite plantearnos objetivos a largo plazo.
7	Los objetivos propuestos por el GAD municipal del cantón Penipe para la gestión son	En el resultado obtenido, se determina que el 71,43% de los encuestados consideran que los objetivos propuestos por el GAD son adecuados, con lo que se concluye que estos objetivos van encaminados al mejoramiento de la gestión turística.
8	Los proyectos turísticos contribuyen al desarrollo del cantón Penipe de una forma	Mediante el levantamiento de información se ha determinado que los proyectos turísticos contribuyen en un 71,43% de manera muy adecuada al desarrollo del cantón Penipe, esto permite que los turistas tengan una gran variedad de productos y sea satisfactoria su visita a este cantón
9	Las condiciones de las vías de acceso que conducen al corredor ecoturístico Tungurahua le parecen	Los resultados obtenidos demuestran en un 42,86% que las condiciones de las vías de acceso que conducen al corredor ecoturístico Tungurahua son adecuadas para el turismo, sin embargo, cabe recalcar que la escasa señalética que conduce al mismo se debería mejorar para lograr una mejor satisfacción del turista.
10	Las instalaciones de los complejos turísticos del cantón Penipe le parecen	Los resultados obtenidos demuestran en un 42,86% que las instalaciones de los complejos turísticos del cantón Penipe son adecuadas para el turismo, esto permite que exista una buena apertura y servicio para los visitantes.
11	Para usted la existencia de un inventario turístico en el cantón Penipe es	Mediante el levantamiento de información se ha determinado en un 57,14% la importancia que conlleva tener un inventario de atractivos turísticos en el GAD, esto permite que la diversificación de atractivos influya en los requerimientos de los turistas.
12	Para usted que tan adecuado es una base de datos del flujo turístico en el cantón Penipe	Mediante el levantamiento de información se ha determinado en un 57,14% que la existencia de una base de datos del flujo turístico en el cantón es muy adecuado, resaltando su importancia, lo que conlleva a mejorar gestión y a una priorización de servicios y productos en base al perfil de los turistas.
13	Para usted, realizar una medición periódica de la satisfacción de los turistas en el cantón Penipe es	Realizar una medición periódica de la satisfacción de los turistas en el cantón Penipe es muy adecuado con un 71,43% , ya que esto permitirá a los gestores del turismo corregir fallas y mejorar los productos y servicios
14	Las estrategias de calidad para brindar un mejor servicio a los turistas son	En los resultados se considera muy adecuadas las estrategias para brindar un mejor servicio a los turistas con un 42,86%, ya que las mismas promoverán el desarrollo del turismo en el cantón.
15	¿Cómo calificaría usted el rendimiento de los	Se considera en un 71,43% que el rendimiento en su campo laboral es adecuado dando como resultado que el GAD



autores participes en el turismo del cantón Penipe?	Municipal del canto Penipe cuenta con personal capacitado en términos de gestión turística.
---	---

### **Cuadro 6: Interpretación de los resultados de la Gestión**

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación de resultados de la variable dependiente**

<b>Nº</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
<b>Información General</b>		
1	Género	La mayor parte de turistas que visitan la parroquia El Altar, cantón Penipe y sus atractivos turísticos son de género masculino con un 60,52% como resultado, ya que existen tipos de turismo como el de montañismo, aventura, etc. Que la mayor parte de personas que lo realizan son de género masculino.
2	Edad	Muestra como resultado que la mayor cantidad de turistas encuestados tiene un rango de edad entre los 30-39 años, lo que representa el 36,88%, esto nos permite apreciar que la mayor parte de los visitantes son personal adultas con criterios formados que aprecian el entorno que los rodea.
3	Nivel de estudio	Se puede observar que el 63,38% de turistas que llegan a la parroquia El Altar, cantón Penipe posee un nivel de educación superior.
<b>Variable Dependiente: Flujo turístico</b>		
4	Usted es un turista	Se puede apreciar en un 99,22% que la mayor parte de turistas que llegan a los atractivos turísticos del cantón especialmente a la parroquia El Altar son de nacionalidad ecuatoriana, esto nos da como resultado que existe más movimientos de turismo interno.
5	¿Con que frecuencia visita usted el cantón Penipe?	La frecuencia con la que visitan los turistas los atractivos turísticos de la parroquia El Altar, cantón Penipe es anualmente, que se expresa con un 35,66%, esto nos da como resultado que existen turistas fidelizados a los productos turísticos ya existentes.
6	¿Cómo calificaría usted las actividades turísticas que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?	Los encuestados califican las actividades turísticas de la parroquia El Altar como muy buenas en un 49,87%, dando como resultado existencia de una gran variedad de actividades que oferta esta parroquia para que sus visitas sean satisfactorias.
7	¿Cómo calificaría usted la infraestructura turística que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?	La infraestructura de los atractivos turísticos de la parroquia El Altar se consideran como muy buenas con un 51,95%, sin embargo, es necesario implementar medidas de seguridad para personas discapacitadas que visiten los atractivos turísticos en la parroquia.

8	¿Cómo calificaría usted las instalaciones de los sitios turísticos de la parroquia El Altar, cantón Penipe?	Las instalaciones de los atractivos turísticos de la parroquia El Altar son consideradas como muy buenas con un 47,27% , lo que nos permite apreciar que los turistas se encuentran satisfechos con las instalaciones que brindan los atractivos.
9	Lo servicios básicos con los que cuenta el corredor ecoturístico Tungurahua son	Se puede observar en base a los resultados con un 42,34%, que a parroquia cuenta con buenos servicios básicos, es decir se debería mejorar estos servicios en base a los requerimientos de los visitantes, ya que no se encuentran satisfechos al 100% con los existentes.
10	¿Cómo calificaría usted el servicio de alojamiento que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?	El servicio de alojamiento de la parroquia El Altar se considera como muy buena con un 57,66% dando como que los turistas se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la parroquia, debido a que su estancia en los mismos ha sido muy placentera y relajante disfrutando de los dones de la naturaleza.
11	¿Cómo calificaría usted el servicio de alimentación que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?	La alimentación en la parroquia el Altar es considerada como muy buena con un 53,25%, esto nos da como resultado la satisfacción de los turistas por la variedad de platos típicos que brinda la parroquia.
12	El estado en que se encuentran el corredor ecoturístico del volcán Tungurahua, cantón Penipe es	El mayor porcentaje correspondiente al 31,95% considera que el estado en el que se encuentra el corredor ecoturístico del volcán Tungurahua es moderadamente estable ya que debido a las erupciones del volcán y a los deslizamientos de tierra ha afectado el paso al mismo
13	La señalética en el corredor ecoturístico del volcán Tungurahua cantón Penipe es	Da como resultado mayor porcentaje correspondiente al 31,95% que la señalética en el corredor ecoturístico del volcán Tungurahua es buena, ya que se puede apreciar la escasa señalización al momento de visitar este lugar, lo que afecta a la movilidad del turista o visitante.
14	¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción al haber visitado los atractivos turísticos de la parroquia El Altar, cantón Penipe?	Se observa que el mayor porcentaje de los turistas encuestados, es decir, el 60,52% considera muy buena la satisfacción al haber visitado los atractivos turísticos de la parroquia El Altar, por lo que se logrará el desarrollo 42,34% turístico continuo mediante el establecimiento de estrategias de gestión, para suprimir las falencias que afectan a su progreso.
15	¿Cómo calificaría usted los precios de los productos y servicios relacionados al turismo en la parroquia el Altar, cantón Penipe?	En cuanto a los precios de los productos y servicios relacionados al turismo en la parroquia El Altar, la mayor parte de los turistas encuestados, es decir, el 49,35% considera que son muy buenos, dando como resultado que el estándar de los precios que manejan en los atractivos de la parroquia son considerables para su visita.

**Cuadro 7: Interpretación de los resultados del Flujo turístico.**

Fuente: Elaboración propia.

## 4.2. Pruebas de Hipótesis

Para realizar la comprobación de la hipótesis se utilizará la prueba estadística conocida como Chi-cuadrado, para determinar si existe o no la relación entre las dos variables en estudio, para lo cual se presenta a continuación los datos obtenidos sobre la estimación de las hipótesis.

### 4.2.1. Prueba de Hipótesis General

a)  $H_1$  . La gestión influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe

$H_0$  . La gestión no influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe

b)  $\alpha = 0,05$

c) Prueba de Chi-cuadrado

---

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	18,083 <sup>a</sup>	15	,258
Razón de verosimilitud	15,106	15	,444
Asociación lineal por lineal	,777	1	,378
N de casos válidos	7		

---

#### Cuadro 8: Prueba de Hipótesis General

Fuente: IBM SPSS Statistic V-22

d) **Decisión:** Como resultado tenemos que el valor de  $p = 0,258$  es mayor que  $\alpha = 0,05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis de nula ( $H_0$ ). Concluyendo así que la gestión no influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe.

## 4.2.2. Prueba Hipótesis Específicas

### Prueba Hipótesis Específica 1

a)  $H_1$  . La planificación influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe

$H_0$  . La planificación no influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe

b)  $\alpha = 0,05$

c) Prueba de Chi-cuadrado

---

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	21,000 <sup>a</sup>	15	,137
<b>Razón de verosimilitud</b>	17,878	15	,269
<b>Asociación lineal por lineal</b>	,538	1	,463
<b>N de casos válidos</b>	7		

---

#### Cuadro 9: Prueba de Hipótesis específica 1

Fuente: IBM SPSS Statistic V-22

d) **Decisión:** Como resultado tenemos que el valor de  $p = 0,137$  es mayor que  $\alpha = 0,05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Concluyendo así que la planificación no influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe.

## Prueba Hipótesis Específica 2

a)  $H_1$  . La organización influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe

$H_0$  . La organización no influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe

b)  $\alpha = 0,05$

c) Prueba de Chi-cuadrado

---

	Valor	Gf	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	22,750 <sup>a</sup>	20	,301
Razón de verosimilitud	18,925	20	,527
Asociación lineal por lineal	,793	1	,373
N de casos válidos	7		

---

### Cuadro 10: Prueba de Hipótesis específica 2

Fuente: IBM SPSS Statistic V-22

d) **Decisión:** Como resultado tenemos que el valor de  $p = 0,301$  es mayor que  $\alpha = 0,05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis de nula ( $H_0$ ). Concluyendo así que la organización no influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe.

### Prueba Hipótesis Específica 3

- a)  $H_1$  . La dirección influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe
- a.  $H_0$  . La dirección no influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe
- b)  $\alpha= 0,05$
- c) Prueba de Chi-cuadrado

---

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,000 <sup>a</sup>	10	,173
Razón de verosimilitud	14,059	10	,170
Asociación lineal por lineal	2,036	1	,154
N de casos válidos	7		

---

#### Cuadro 11: Prueba de Hipótesis específica 3

Fuente: IBM SPSS Statistic V-22

d) **Decisión:** Como resultado tenemos que el valor de  $p= 0,173$  es mayor que  $\alpha=0,05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Concluyendo así que la dirección no influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe.

#### Prueba Hipótesis específica 4

a)  $H_1$  . El control influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe

$H_0$  . El control no influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe

b)  $\alpha = 0,05$

c) Prueba de Chi-cuadrado

---

	Valor	Gf	Sig. asintótica (2 caras)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	17,500 <sup>a</sup>	15	,290
<b>Razón de verosimilitud</b>	16,152	15	,372
<b>Asociación lineal por lineal</b>	1,288	1	,256
<b>N de casos válidos</b>	7		

---

#### Cuadro 12: Prueba de Hipótesis específica 4

Fuente: IBM SPSS Statistic V-22

d) **Decisión:** Como resultado tenemos que el valor de  $p = 0,290$  es que  $\alpha = 0,05$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación ( $H_1$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) Concluyendo así que el control no influye en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe.

#### 4.3. Presentación de resultados

En este punto presentamos los resultados que se han obtenido de la investigación realizada sobre la gestión y el flujo turístico, en la cual para obtener la validez y confiabilidad de los cuestionarios se aplicó el Alpha de Cronbach obteniendo así resultados positivos, dando apertura a que el instrumento de medición utilizado sea aceptable y se pueda proceder con la investigación.

Posterior a esto, mediante el método Chi cuadrado en el sistema informático SPSS se relacionan las variables por medio de la prueba de hipótesis donde se presenciaron valores referenciales al establecido determinando si la hipótesis general y específicas son alternativas o nulas.

En la hipótesis general, la gestión influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe, no existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de investigación, tomando en cuenta que p-valor debe ser menor a 0,05 y en este caso se obtuvo 0,258, por ende, se concluye que es una hipótesis nula.

En la hipótesis específica 1, la planificación influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe, no existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de investigación, tomando en cuenta que p-valor debe ser menor a 0,05 y en este caso se obtuvo 0,137, por ende, se concluye que es una hipótesis nula.

En la hipótesis específica 2, la organización influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe, no existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de investigación, tomando en cuenta que p-valor debe ser menor a 0,05 y en este caso se obtuvo 0,301, por ende, se concluye que es una hipótesis nula.

En la hipótesis específica 3, la dirección influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe, no existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de investigación, tomando en cuenta que p-valor debe ser menor a 0,05 y en este caso se obtuvo 0,173, por ende, se concluye que es una hipótesis nula.

En la hipótesis específica 4, el control influye significativamente en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe, no existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de investigación, tomando en cuenta que p-valor debe ser menor a 0,05 y en este caso se obtuvo 0,290, por ende, se concluye que es una hipótesis nula.



## 5. CONCLUSIONES

- Se ha constatado que no existe influencia significativa de la planificación en el flujo turístico en el corredor ecoturístico Tungurahua, resultado que se ha obtenido de hipótesis planteada en la cual se verifica un nivel mayor al requerido, ratificando que el proceso de planificación turística presenta falencias en la gestión dando como consecuencia un escaso flujo turístico en el cantón.
- La dimensión organización frente al flujo turístico da como resultado un nivel mayor al requerido, por lo que se puede concluir que no existe relación significativa de la organización en el flujo turístico del Corredor Ecoturístico Tungurahua, lo cual afecta al desarrollo turístico del cantón ya que no existe una debida formación alcanzar los resultados deseados.
- Se evidencia un desbalance en la dirección entre los gestores turísticos y los habitantes de la parroquia por tal razón se acepta la hipótesis nula que tiene como resultado un nivel de significancia mayor al requerido, por lo que se alude que la desorientación afecta en la toma de decisiones para mejorar el flujo turístico dentro del cantón involucrando a los actores partícipes del turismo.
- Con lo que respecta al control, de acuerdo a los resultados de la comprobación de hipótesis se concluye que el nivel de significancia es mayor al requerido, por lo que se demuestra el escaso seguimiento de la ejecución de proyectos, programas, planes, estrategias, entre otras, lo cual es muy necesario para el desarrollo del turismo en el cantón y la satisfacción de sus visitantes.

## 6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los actores del turismo el manejo eficiente y adecuado de los recursos turísticos bajo una respectiva ejecución de la planificación participativa donde pongan énfasis en la sostenibilidad de los atractivos y que permita tomar buenas decisiones para un mejor desarrollo turístico en el cantón.
- Los gestores a cargo del departamento de turismo del GAD municipal deben ser el motor para organizar y consolidar productos turísticos que se encuentran propuestos bajo sus respectivos lineamientos de conservación del medio ambiente e involucrando a la población beneficiaria de los mismos.
- Se requiere trabajar con un sistema de calidad total, es decir con las normas ISO 9001 que es una herramienta de evaluación y mejora continua, lo que permitirá direccionar la actividad turística en la parroquia El Altar y el cantón hacia el desarrollo continuo, coordinando trabajos mutuos entre los pobladores y entidades públicas y privadas con el fin de mejorar el flujo turístico en el mismo.
- Finalmente es esencial mantener un control adecuado y permanente de las actividades turísticas que se van desarrollando y lograr la fidelización de los turistas que visiten los atractivos turísticos del cantón especialmente el Corredor Ecoturístico Tungurahua garantizándoles servicios de calidad y promoviendo el desarrollo turístico del sector.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, L. F. (2007). *El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza*. México, D.F. .
- Auquilla, A. L. (2014). Plan estratégico de turismo para la parroquia El Altar, cantón Penipe, provincia de Chimborazo.
- Ayala, A. (1982). Desarrollo Regional. *Primera aproximación al caso Guanajuato*, 226.
- Brida, J., González, M., & Lanzilotta, B. (2017). Análisis de los Determinantes del Turismo Interno en Uruguay. *Revista de Estudios Regionales*, 43-78.
- Campodónico, R., & Chalar, L. (2010). Turismo: una ciencia en construcción.
- Casassus, J. (2006). Las formas y tipos de gestión de las competencias de los gobiernos locales en Galicia: La dinámica de la gobernanza y el marco de las políticas públicas. 5-61.
- Castillo, F. (14 de Marzo de 2012). *El concepto de estrategia*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>
- Codina, A. (2011). Diferencia en el uso del FODA causas y sugerencias . *Revista Ciencias Estratégicas* , 90-91.
- Dankhe, G. (1998). *Metodología de la investigación*. México.
- Domínguez, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid.
- Dunsire. (1988). *Gestión Pública*.
- Escorza, M. (2015). *Estudio de los cuatro corredores turísticos del cantón Pallatanga para determinar la incidencia en su desarrollo local*. Riobamba.
- Gaibor, C. (Junio de 2012). *Diseño de senderos interpretativos en la comunidad de Pungal, parroquia Puela, cantón Penipe, Provincia de Chimborazo*. Obtenido de Senderos Interpretativos: <http://puela.gob.ec/index.php/turismo/documentos-de-investigacion/97-diseno-de-senderos-interpretativos/file>
- García, S. (Diciembre de 2013). *Flujos turísticos en destinos de ciudad. El caso de Málaga capital*. Obtenido de <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/6940/TFM%20FINAL%20SUSANA%20GARC%C3%8DA%20ARANDA.pdf?sequence=1>
- Garrido, G. C. (2015). *Posicinamiento estratégico y gestión de marcas turísticas*.

- Gómez, J. Á. (2012). *Gestión Pública*.
- Gonzales , P. (2012). Identificación y dinamización del corredor turístico Bosque seco, sector cantón Paltas, provincia de Loja. Obtenido de file:///C:/Users/IDC/Downloads/TESIS.pdf
- González, J., & Rodríguez, Y. (2014). Marco epistemológico de la gestión. *TURyDES*, 6-7.
- Gunther, R. (2014). *Gestion*.
- Jiménez, R. (1998). *Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica*. La Habana.
- Koontz. (1990). *Gestión Pública. Management*, 12.
- Le Moigne, J. L. (s.f.). *La Incoherencia Epistemológica de las ciencias de la Gestión* .
- Lirios, C. G. (2017). Confiabilidad y validez de un instrumento que mide el liderazgo y la gestión educativa. *EHQUIDAD*.
- Manrique , A. (2016). *Gestión y diseño: Convergencia disciplinar*.
- Mássimo, Á. D. (2016). *Modelo teórico de gestión empresarial*. UNID.
- Ministerio de Turismo Ecuador. (s.f.). *Crónicas “Promocionando mi País”* . Recuperado el 12 de Diciembre de 2018, de <https://www.turismo.gob.ec/cronicas-promocionando-mi-pais/>
- MINTUR. (25 de 08 de 2011). *Manual de Señalización Turística*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/ECUADOR.travel-Final.pdf>
- Ogalla, F. (2005). *Sistema de Gestión de Calidad: Una Guía Práctica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Olmos, L., & García, R. (2016). *Estructura del Mercado Turístico*. Madrid, España: COPYRIGHT.
- OMT. (2016). *Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance*. En *Turismo Accesible* (pág. 6). Madrid: Copyright.
- Ortún Rubio, V. (2012). *Gestión Púnlica*.
- Palafox, A., & Ortiz, J. (2017). Reflexiones en torno a la implementación de la agenda 21 en conzumel .
- Palomo González, M. (2006). *Integración de los conceptos de gestión en las PYMES*.
- Parra , M. (2011). *Las facilidades turísticas y su incidencia en la afluencia de visitantes al corredor Eco-turístico Quilotoa Chugchilán Provincia de Cotopaxi* . Obtenido de

file:///C:/Users/IDC/Desktop/Proyecto%20de%20Investigación/PROYECTO%202/Apoyo/MA-GP-ECO-878.pdf

- Pearce, D. G. (2016). *Modelos de gestión de destinos: Síntesis y evaluación. Estudios y perspectivas en turismo* .
- Pineda Morales , V. (2013). *Señalética turística y su contribución al desarrollo turístico de la comunidad Teligote, del cantón Pelileo provincia de Tungurahua*. Ambato.
- Povedskaya , E. (2017). *Flujos Turísticos y Accesibilidad Universal: Análisis y Reflexiones. Universidad Liber Quaré (ULQ)* .
- Prieto , A. (2003). *Introducción a la Gestión Estratégica. Barcelona : UB Virtual*.
- Rebollo, N. (2012). Ecoturismo. *Red Tercer Milenio*, 21-22.
- Restrepo González, G. (2010). *El Concepto y alcance de la gestión tecnológica*. Medellín : Revista Facultad de Ingeniería - redin.
- Rigol, L., & Pérez, R. (2011). La gestión de la demanda turística como concepto. *TURyDES*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/turydes/09/rmpc.htm>
- Rivas, J., & Magadán, M. (2012). *Planificación Turística y Desarrollo Sostenible*. Austria-España: E-SEPTEM.
- Roberts, M. (1992). *Gestión Pública*.
- Romero, M. (2014). *Productos, servicios y destinos turísticos*. IC Editorial.
- Ruano, C., & Sánchez, M. (2014). *Diseño de productos turísticos y servicios turísticos locales*. IC Editorial.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: EDITORES, S.A. DE C.V.
- Trujillo , K. A. (2015). Análisis y gestión de flujos turísticos en el centro histórico de Málaga. *Papers de Turisme*.
- Van Povedskaya, E. (2017). *Flujos turísticos y accesibilidad universal* .
- Zapata Salazar, N. E., Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (1997). *Metodología de la investigación para bachillerato*. McGraw-Hill,.

# **ANEXOS**

## **Anexo 1. Propuesta**

### **1. Título de la Propuesta**

Estrategias de Gestión para Incrementar el Flujo Turístico en el Corredor Ecoturístico Tungurahua Circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe.

### **2. Introducción**

La parroquia El Altar, perteneciente al cantón Penipe, provincia de Chimborazo se encuentra ubicada en la zona sureste del país, esta parroquia es poseedora de una flora y fauna únicas en el cantón Penipe, debido a la diversidad de climas y suelos; además se puede destacar que por tradición la gente de esta tierra, es amable, cordial, respetuosa, y lo que es más importante tienen vocación de servicio que se ve reflejado en la atención a los visitantes, a través del trabajo desarrollado a lo largo de la historia.

A más de poseer una riqueza natural la parroquia en mención, ostenta una gran riqueza cultural; dentro de las diferentes comunidades que tiene la parroquia, se pueden destacar su devoción a diferentes representaciones religiosas, como es a la Virgen de Balbanera, Santa Ana, San José, San Pedro y San Pablo, La Virgen de la Dolorosa, María Auxiliadora y Cristo del Consuelo.

En la actualidad autoridades barriales, comunales y parroquiales, se encuentran comprometidos en trabajar de manera conjunta y sincronizada para aprovechar positivamente las bondades que la naturaleza les ha otorgado, fomentando un turismo agroecológico y ecoturístico, que les permita a sus habitantes ser entes participativos de un nuevo modelo de gestión turística, permitiendo de esta forma, que el turista que visite estos atractivos, disfrute y a la vez respete del entorno, promulgando de esta manera la conservación de la riqueza paisajística a través de la comunión entre la naturaleza y el ser humano.

En vista de lo descrito en los párrafos anteriores, la propuesta va enfocada en cambiar los antiguos modelos de administración turística en la parroquia El Altar, cantón Penipe, a través

de la formulación de estrategias sostenibles y sustentables que ayuden a mejorar la gestión en el Corredor Ecoturístico Tungurahua.

Para ello se procedió a realizar un análisis FODA y estratégico, permitiendo obtener las estrategias de mayor significancia para el desarrollo de la parroquia y su cantón. Finalmente se diseñó señalética en el Corredor Ecoturístico Tungurahua lo que permitirá una mayor satisfacción a los visitantes que llegan a este atractivo.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general**

Proponer estrategias de gestión para incrementar el flujo turístico en el corredor ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe.

#### **3.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar el estado actual del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe
- Definir estrategias de gestión para incrementar el flujo turístico en el Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe
- Diseñar señalización turística informativa y orientativa para los visitantes del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Alatar, cantón Penipe.

## **4. Marco Teórico**

### **4.1. Gestión**

Según el autor, “la gestión consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad”. (Rigol & Pérez, 2011)

### **4.2. Flujo turístico**

“Flujo turístico es el resultado cuantificado del desplazamiento temporal y motivado de viajeros, que, desde el lugar de domicilio habitual, se dirigen a otros lugares de destino que ofrecen bienes y servicios turísticos”. (García S. , 2013)

### **4.3. Corredor turístico**

“Son vías de conexión entre las zonas, áreas, complejos, centros, conjuntos, atractivos turísticos, puertos de entrada del turismo receptivo y plazas emisoras del turismo interno que funciona como elemento estructurador del espacio turístico”. (Gonzales , 2012)

### **4.4. Ecoturismo**

Es un viaje responsable que promueve conservación de la naturaleza y sostiene el bienestar de la comunidad local. Conservación Internacional es una agencia internacional, sin fines de lucro que aplica las innovaciones en ciencia, economía, política y participación de la comunidad para la conservación y protección de la biodiversidad a nivel mundial. (Rebollo, 2012)

### **4.5. Matriz FODA**

El análisis FODA es un paso crítico en el proceso de planeación. Examinar correctamente oportunidades y peligros (amenazas) futuros de una empresa, y relacionarlo en un estudio imparcial con las potencialidades (fortalezas) y debilidades de la misma representa una enorme ventaja. (Codina, 2011)



#### **4.6. Estrategia**

Según el autor H. Koontz, las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada. (Castillo, 2012)

#### **4.7. Señalización**

La señalización es la parte de la ciencia de la comunicación visual que estudia las relaciones funcionales entre los signos de orientación en el espacio y el comportamiento de los individuos. Es de carácter “autodidáctico”, entendiéndose éste como modo de relación entre los individuos y su entorno. (MINTUR, 2011)

## **5. Desarrollo de la propuesta**

### **5.1. Misión**

Brindar servicios turísticos que supere las expectativas de los turistas basado en normas y estándares de calidad, trabajando con un personal capacitado con espíritu emprendedor y de colaboración mediante una asistencia confiable y organizacional que contribuya al desarrollo socioeconómico de las comunidades.

### **5.2. Visión**

Convertirnos hasta el año 2021 en una modalidad turística líder en servicio de calidad, creativo, innovador, competitivo y socialmente responsable, conservando el medio ambiente y obteniendo la mayor satisfacción de turistas y visitantes.

### **5.3. Valores organizacionales**

Ser parte del GAD Municipal del cantón Penipe es adoptar valores básicos que son sumamente importantes para alcanzar los objetivos que como parte de un equipo se han fijado como son:

- Respeto
- Amabilidad
- Honestidad
- Seriedad
- Amabilidad
- Responsabilidad
- Confiabilidad
- Puntualidad
- Confiabilidad
- Limpieza
- Orden

#### 5.4. Análisis de la situación actual de la gestión turística en la parroquia El Altar, cantón Penipe

Para obtener información sobre la situación actual de la gestión turística en la parroquia El Altar, cantón Penipe, se realizó el análisis FODA, detallando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee este sector, después de detectar su realidad se procede a establecer estrategias a efectuar

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidad de recursos naturales.</li> <li>• Clima agradable y acogedor.</li> <li>• Seguridad en el corredor.</li> <li>• Gente amable y con vocación de servicio.</li> <li>• Variedad de recursos culturales y religiosos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de señalética adecuada y suficiente</li> <li>• Deficiente infraestructura turística.</li> <li>• Desinterés en la población de la gestión turística.</li> <li>• Poca difusión y promoción.</li> <li>• Vías de acceso inadecuadas.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con el apoyo de organismos gubernamentales y no gubernamentales nacionales y extranjeros de impulso a la actividad turística.</li> <li>• Demanda turística creciente.</li> <li>• Nuevos productos turísticos.</li> <li>• Incremento del ingreso per cápita por el desarrollo del flujo turístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactivación eruptiva del volcán Tungurahua.</li> <li>• Contaminación ambiental de los pobladores y visitantes.</li> <li>• Recesión económica</li> <li>• Suelos proclives a deslizamientos en el entorno.</li> </ul>

#### Cuadro 13: Análisis FODA

Fuente: Elaboración propia.

#### 5.5. Priorización del FODA (Ver anexo 8)

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diversidad de recursos naturales.</li> <li>2. Seguridad en el corredor.</li> <li>3. Variedad de recursos culturales y religiosos.</li> <li>4. Gente amable y con vocación de servicio.</li> <li>5. Clima agradable y acogedor</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deficiente infraestructura turística.</li> <li>2. Ausencia de señalética adecuada y suficiente.</li> <li>3. Vías de acceso inadecuadas.</li> <li>4. Poca difusión y promoción.</li> <li>5. Desinterés en la población de la gestión turística.</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuevos productos turísticos.</li> <li>2. Contar con el apoyo de organismos gubernamentales y no gubernamentales nacionales y extranjeros de impulso a la actividad turística.</li> <li>3. Demanda turística creciente.</li> <li>4. Incremento del ingreso per cápita por el desarrollo del flujo turístico.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suelos proclives a deslizamientos en el entorno.</li> <li>2. Reactivación eruptiva del volcán Tungurahua.</li> <li>3. Contaminación ambiental de los pobladores y visitantes.</li> <li>4. Recesión económica</li> </ol>

#### Cuadro 14: Priorización del FODA

Fuente: Elaboración propia

## 5.6. Definir estrategias de gestión para incrementar el flujo turístico en el corredor ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe

Mediante la aplicación de la herramienta FODA estratégica, se definirán estrategias de tipo FO, FA, DO, DA, estas permitirán mejorar la planificación, organización, dirección y control logrando atraer un mayor flujo turístico a la parroquia El Altar y su cantón en sí.

<b>FORTALEZAS (F)</b>		<b>DEBILIDADES (D)</b>
1. Diversidad de recursos naturales.	2. Seguridad en el corredor.	1. Deficiente infraestructura turística.
3. Variedad de recursos culturales y religiosos.	4. Gente amable y con vocación de servicio.	2. Ausencia de señalética adecuada y suficiente.
5. Clima agradable y acogedor		3. Vías de acceso inadecuadas.
		4. Poca difusión y promoción.
		5. Desinterés en la población de la gestión turística

<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
1. Nuevos productos turísticos.	• Capacitación integral a la población sobre gestión de recursos con el apoyo de los diferentes organismos.	• Generar un plan de señalización turística.
2. Contar con el apoyo de organismos gubernamentales y no gubernamentales nacionales y extranjeros de impulso a la actividad turística.	• Consolidar los productos turísticos existentes.	• Reinversión propia en la adecuación de infraestructura y recursos.
3. Demanda turística creciente.	• Generar convenios con instituciones afines al turismo para generar nuevos proyectos.	• Ejecutar campañas y exposiciones de los productos y atractivos turísticos con el fin de mejorar el flujo turístico en el cantón.
4. Incremento del ingreso per cápita por el desarrollo del flujo turístico.		

<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
1. Suelos proclives a deslizamientos en el entorno.	• Establecer un plan de seguridad y salud para los involucrados.	• Incentivar a la población a construir infraestructuras sólidas y antisísmicas en el área de influencia.
2. Reactivación eruptiva del volcán Tungurahua.	• Implantar un plan de manejo ambiental.	• Concientizar a la población de la importancia del turismo y del cuidado al medio ambiente.
3. Contaminación ambiental de los pobladores y visitantes.	• Diseñar un modelo de gestión participativa para mejorar el desarrollo turístico en la zona.	• Utilizar los recursos naturales y culturales de manera sostenible y sustentable
4. Recesión económica		

**Cuadro 15: FODA estratégico**

Fuente: Elaboración propia.

### 5.7. Matriz de alternativas de solución

<b>MATRIZ DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b>				
	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN</b>	
1.	Ausencia de señalética adecuada y suficiente	Escasa gestión del GAD Municipal del cantón Penipe	Insatisfacción de los turistas que visiten el sector.	Generar un plan de señalización turística.
2.	Deficiente infraestructura turística	Insuficiente planificación turística	Bajo flujo turístico en el sector	Reinversión propia en la adecuación de infraestructura y recursos.
3.	Desinterés en la población de la gestión turística	Desconocimiento de la población sobre temas turísticos.	Irrelevancia turística por parte de los pobladores	Capacitación integral a la población sobre gestión de recursos con el apoyo de los diferentes organismos.
4.	Poca difusión y promoción	Deficiente dirección en temas de marketing y el sistema de difusión.	Desconocimiento de los turistas sobre los atractivos y productos turísticos del sector.	Diseño de un plan de promoción y difusión turística para incrementar la afluencia de turistas en la parroquia El Altar, cantón Penipe
5.	Vías de acceso inadecuadas	Incorrecta distribución de la economía en el cantón	Inseguridad para los turistas que visitan los atractivos del cantón Penipe	Establecer un plan de seguridad y salud para los involucrados.

**Cuadro 16: Matriz de alternativas de solución**

Fuente: Elaboración propia

## 5.8. Diagrama de Gantt para la planificación de las estrategias

Estrategias	Inicio	Final	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable	
Capacitación integral a la población sobre gestión de recursos con el apoyo de los diferentes organismos	01/01/2020	01/31/2020													GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PENIPE.	
Concientizar a la población de la importancia del turismo y del cuidado al medio ambiente.	01/01/2020	01/31/2020														
Consolidar los productos turísticos existentes.	01/31/2020	02/29/2020														
Generar convenios con instituciones afines al turismo para generar nuevos proyectos	02/29/2020	03/31/2020														
Establecer un plan de seguridad y salud para los involucrados.	03/31/2020	04/30/2020														
Implantar un plan de manejo ambiental.	04/30/2020	05/31/2020														
Diseñar un modelo de gestión participativa para mejorar el desarrollo turístico en la zona	05/31/2020	06/30/2020														
Generar un plan de señalización turística	06/30/2020	08/31/2020														
Reinversión propia en la adecuación de infraestructura y recursos.	08/31/2020	09/30/2020														
Ejecutar campañas y exposiciones de los productos y atractivos turísticos con el fin de mejorar el flujo turístico en el cantón.	09/30/2020	10/31/2020														
Incentivar a la población a construir infraestructuras sólidas y antisísmicas en el área de influencia	10/31/2020	11/30/2020														
Utilizar los recursos naturales y culturales de manera sostenible y sustentable	11/30/2020	12/31/2020														

**Cuadro 17: Diagrama de Gantt**

Fuente: Elaboración propia

## **5.9. Señalización turística informativa y orientativa para los turistas del Corredor Ecoturístico Tungurahua circunscripción parroquia El Altar, cantón Penipe.**

La señalización propuesta a continuación se ha implementado con el afán de que los turistas puedan realizar sus visitas auto guiadas y la vez facilite su llegada al atractivo disminuyendo a los mismos tiempos de recorrido, logrando así una mayor satisfacción y posteriormente obtener un mayor flujo turístico, lo cual se realizara a través de señalética con gráficos de forma que llame la atención de los turistas.

### **5.9.1 Tipo de señalética**

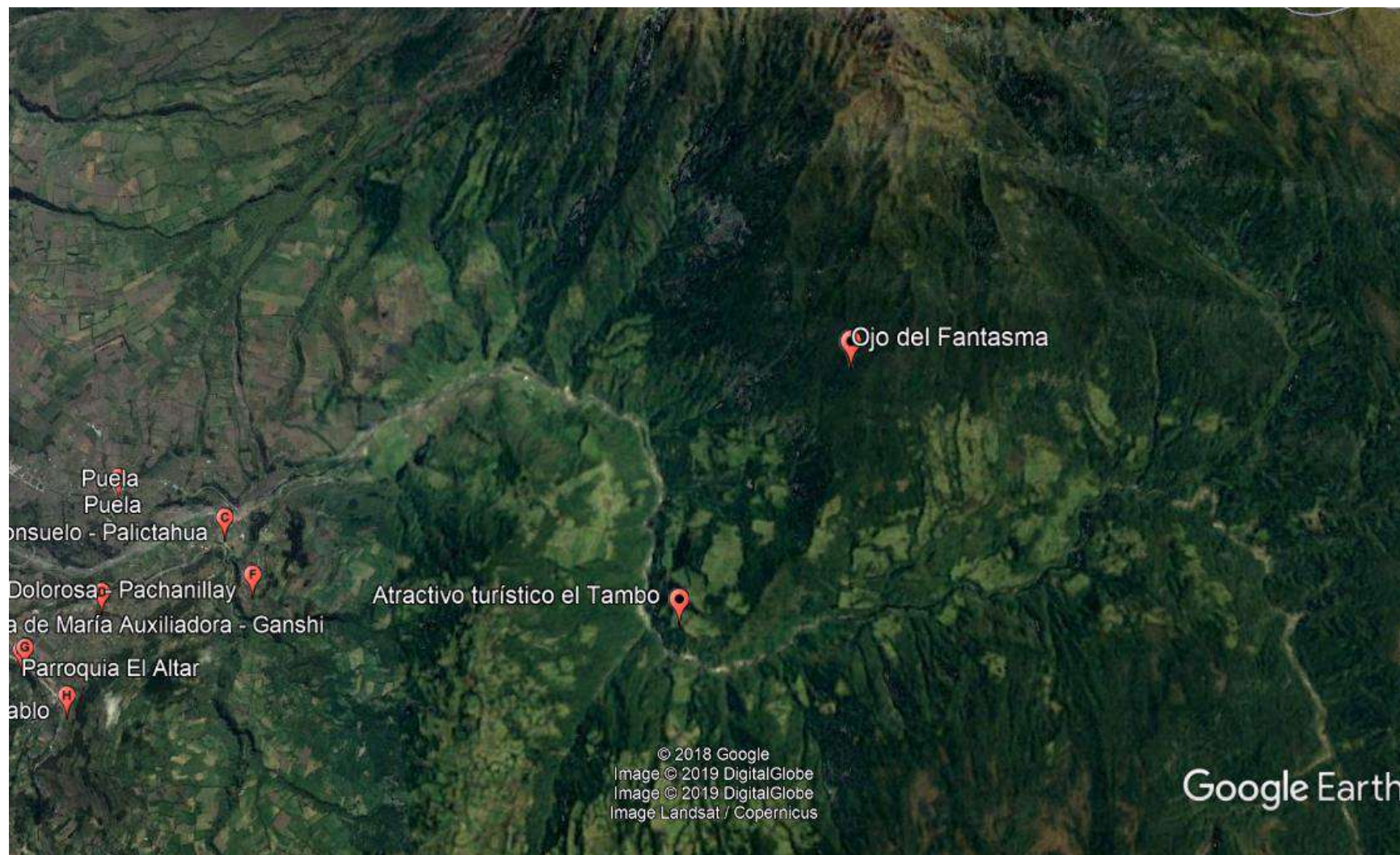
Los tipos de señalética a implementarse en este proyecto son los siguientes:

**Pictogramas:** Son signos que representan esquemáticamente un símbolo, objeto real, figura o servicio. Se insertan en el espacio circundante del hombre, desplegándose siempre en grupos. Son familias de signos que constituyen series temáticas y conceptuales para comunicar mensajes dentro de contextos urbanos y arquitectónicos. Por ello su emplazamiento secuencial y su naturaleza como signo serial

**Orientativa:** Sitúan a los individuos en su entorno, por ejemplo: tótems, mapas de ubicación.

**Informativas:** Están en cualquier lugar del entorno y su función es de transmitir información sobre destinos y servicios turísticos. Son instrumentos específicos de circulación que pueden ser rectangulares o flechas, se las llama también ejecutivas de destino. “Señalización para el turista”. Miden 2,40 m x 0,60 m para los dos modelos que se presentan. También pueden ser rectangulares o troqueladas con forma de la flecha en el sentido que indica, en el segundo caso llevará un sólo pictograma al extremo contrario, a esta señal se la denomina “Ejecutiva” (MINTUR, 2011)

## 5.9.2. Ubicación del atractivo Ojo del Fantasma



**Ilustración 1: Mapa de ubicación del atractivo turístico Ojo del Fantasma**

Fuente: Google Earth 2019



### 5.9.3. Pictogramas

Tomando en cuenta las directrices del Manual de Señalización Turísticas del Ecuador, se señalaron los pictogramas a utilizarse para una mayor satisfacción de los turistas que visitan el Corredor Ecoturístico Tungurahua.

#### Pictogramas de atractivos naturales



**Ilustración 2: Observación de flora**  
Fuente: Ministerio de Turismo



**Ilustración 3: Observación de aves**  
Fuente: Ministerio de Turismo



**Ilustración 4: Cascada**  
Fuente: Ministerio de Turismo



**Ilustración 5: Termas**  
Fuente: Ministerio de Turismo

#### Pictogramas de restricción



**Ilustración 6: No arrojar basura**  
Fuente: Ministerio de Turismo



**Ilustración 7: No recolectar flora y fauna**  
Fuente: Ministerio de Turismo

#### 5.9.4. Tótem / Atractivos Turísticos

Los totems son informativos cuyas características que existe en el totem, ayuda y permite orientar de mejor manera al turista. La pantalla puede estar a imagen completa del atractivo turístico, o imagen de destino combinada con pictogramas de servicios; e imagen de atractivo combinada con mapa de ubicación, el que se presenta a continuación es un diseño de un tótem del atractivo turístico Ojo del Fantasma donde se da a conocer información relevante del mismo.



**Ilustración 8: Tótem atractivo turístico Ojo del Fantasma**  
Fuente: Elaboración propia

### 5.9.5. Letreros Informativos

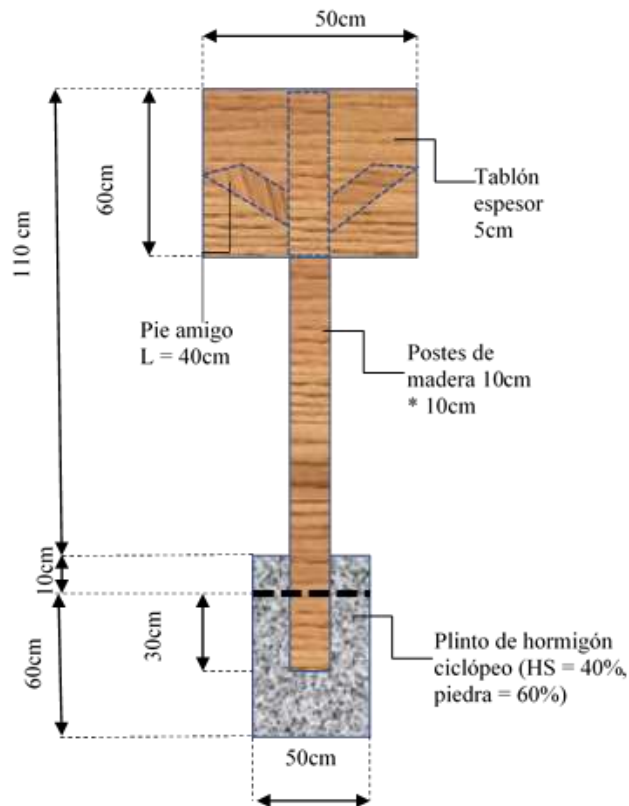
Cada letrero será construido a base de madera natural tratada, esta madera se puede extraer de arboles maderables que existen en la zona como con el cedro, el aliso, entre otros; y estará ubicado a 50 metros del atractivo respectivo que se encuentre dentro del corredor.

LETREROS INFORMATIVOS DEL CORREDOR ECOTURÍSTICO TUNGURAHUA	
Letreros y paradas	Información
Chorrera el Batan	La Chorrera del Batán es una cascada de gran riqueza natural cuyas aguas son cristalinas que poseen propiedades minerales, sus colinas son rocosas y mide aproximadamente 12 metros.
Aguas termales	Las aguas termales son de origen subterráneo y provienen de la actividad volcánica del Tungurahua.
Ojo del fantasma.	El ojo de Fantasma es un encañonado de 80 metros de altura, toma ese nombre debido a la formación rocosa, por donde pasa un riachuelo que vista desde la base de la cascada se asimila a un ojo.

**Cuadro 18: Descripción de letreros informativos**

Fuente: Elaboración propia

### Diseño de los letreros informativos



**Ilustración 9: Diseño de los letreros informativos**

Fuente: GAD parroquial de Puela

### 5.9.6. Señalética Orientativa

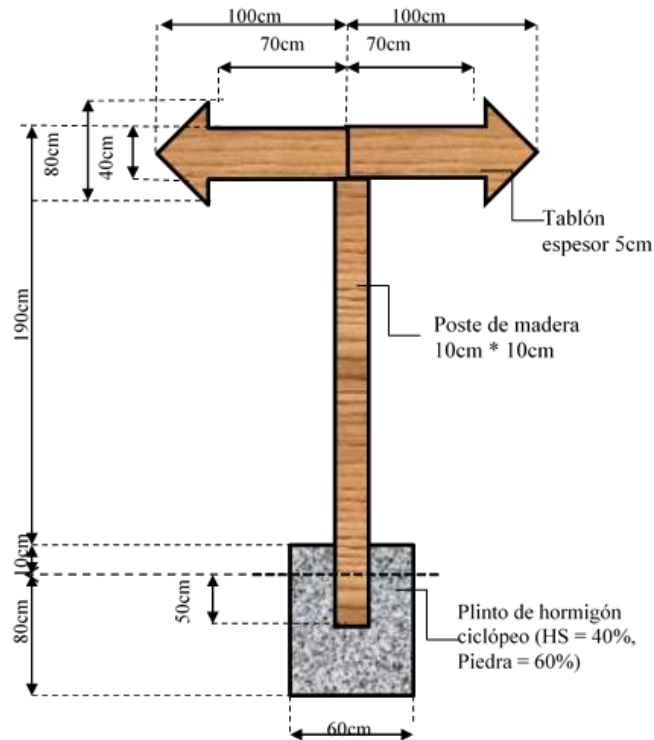
Cada letrero será construido a base de madera natural tratada, esta madera se puede extraer de arboles maderables que existen en la zona como con el cedro, el aliso, entre otros; y estará ubicado a 25 metros antes de la desviación a los otros atractivos que se encuentran fuera del corredor.

LETRERO ORIENTATIVO DEL CORREDOR ECOTURÍSTICO TUNGURAHUA	
Ubicación	Leyenda
Desviación (Y) del sendero	
A 25 metros antes de llegar al atractivo "Aguas Termales"	Aguas Termales 25 metros
A 25 metros antes de llegar al atractivo "Ojo de Fantasma"	Ojo del Fantasma 25 metros

**Cuadro 19: Descripción de letreros orientativos**

Fuente: Elaboración propia

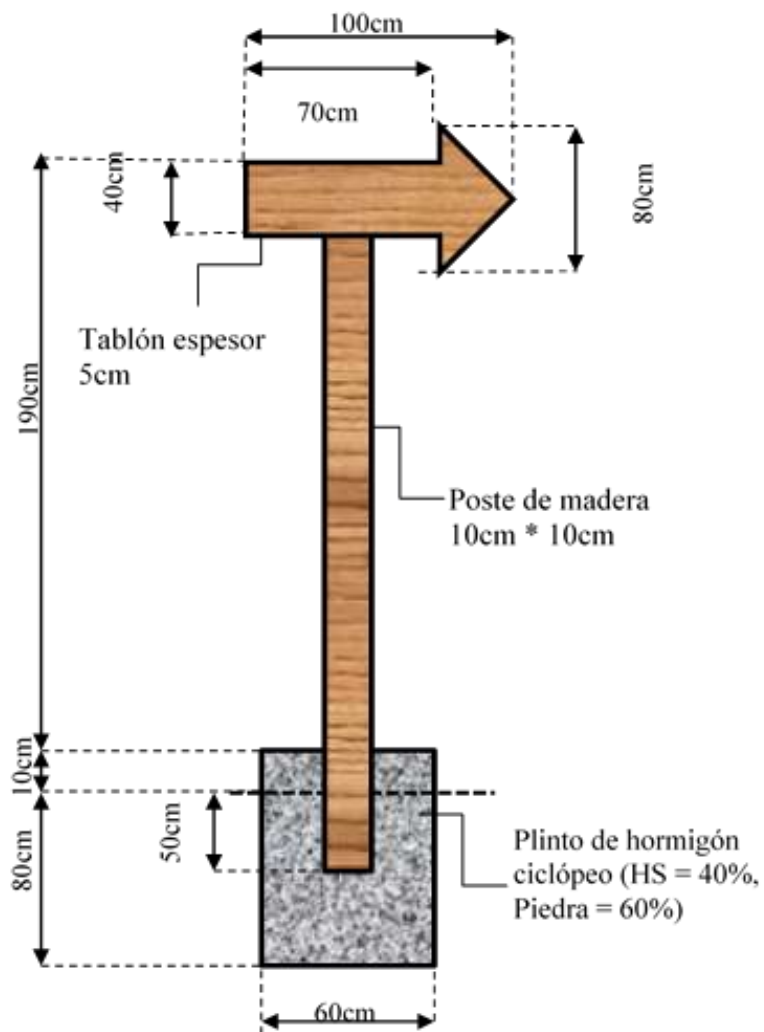
#### Diseño de los letreros orientativos doble



**Ilustración 10: Diseño de los letreros orientativos doble**

Fuente: GAD parroquial de Puela

## Diseño de los letreros orientativos simples



**Ilustración 11: Diseño de los letreros orientativos simples**

Fuente: GAD parroquial de Puela

### **5.9.7. Descripción del corredor**

#### **a) PARADAS**

Al iniciar este recorrido se podrá ubicar un tótem de la descripción del atractivo Ojo del Fantasma, posterior a este se situarán pictogramas de cascadas, restricciones y atractivos turísticos, además se encontrará señalética orientativa que permitirá al turista que su recorrido sea muy satisfactorio. Las paradas se referencian en la ilustración N° 12.

#### **Parada N° 01**

La primera parada en este recorrido se realizará en la Cascada el Batán la misma que se encuentra situada a 10 minutos desde el complejo turístico el Tambo. Esta cascada es una fuente de riqueza natural cuyas aguas son transparentes con propiedades minerales, sus colinas son rocosas y mide aproximadamente 12 metros de altura, este es un ramal que desemboca en el río Puela.

Entre la primera y segunda parada se podrá localizar de igual manera señalética orientativa e informativa, además de los pictogramas mencionados anteriormente.

#### **Parada N° 02**

La siguiente parada se realizará en las aguas termales, estas se encuentran situadas a 2824 msnm. Las aguas termales provienen del subterráneo y son producto de la actividad volcánica del Tungurahua. Sus aguas tienen una coloración amarilla la cual se debe a la presencia de sulfuros y elementos férricos, estas termas poseen una temperatura que oscila entre (25 – 40) °C. Además, contienen sulfatos disueltos.

#### **Parada N° 03**

Finalmente se concluye el recorrido con el atractivo turístico el Ojo del Fantasma el mismo que está determinado por un encañonado de 80m de alto y que se encuentra a 2825 msnm. En la parte de atrás de encañonado se puede admirar una gran cascada. Este atractivo toma ese nombre debido a la formación rocosa, por donde pasa un riachuelo; vista desde la base de la cascada se asemeja a un ojo.

## b) FLORA Y FAUNA REPRESENTATIVAS DEL CORREDOR.

### Flora

En lo que respecta a flora se puede apreciar las siguientes especies:

Familia	Nombre Científico	Nombre Vulgar	Usos
Anacardeaceae	<i>Schinus molle</i>	Molle	Ornamental
Podocarpaceae	<i>Hypericum laricifolium</i>	Romerillo	Ornamental
Betulaceae	<i>Alnus glutinosa</i>	Aliso	Construcción, Medicinal y leña.
Araliaceae	<i>Oreopanax ecuadorensis</i>	Pumamaqui	Leña y Construcción
Pinaceae	<i>Cedrela odorata</i>	Cedro	Construcción
Mitaceae	<i>Luma apiculata</i>	Arrayán	Maderable
Lauracea	<i>Cordia alliodora</i>	Laurel	Madera
Ericaceae	<i>Hesperomeles goudotiana</i>	Mortiño	Frutos comestibles
Rosácea	<i>Rubus glaucus</i>	Mora Silvestre	Comestible

### Cuadro 20: Flora del corredor ecoturístico Ojo del Fantasma

Fuente: GAD parroquial de Puela

### Fauna

Entre la fauna representativa que se puede encontrar en este sector están:

FAMILIA	NOMBRE CIENTÍFICO	NOMBRE COMÚN
Ceniculidae	<i>Cuniculus taczanowskii</i>	Sacha cuy
Cervidae	<i>Odocoileus peruvianus</i>	Venado
Eretizontidae	<i>Coendu bicolor</i>	Puercoespín
Leporidae	<i>Sylvilagus brasiliensis</i>	Conejo silvestre
Mephitidae	<i>Conepatus semistriatus</i>	Zorrillo
Procyonidae	<i>Nasuela olivaceae</i>	Cuchucho
Tapiridae	<i>Tapirus terrestres</i>	Danta
Canidae	<i>Hyalopex culpaeus</i>	Lobo de páramo

### Cuadro 21: Aves representativas del corredor

Fuente: GAD parroquial de Puela

## Aves

En lo que respecta a aves, se pueden observar las siguientes especies:

<b>FAMILIA</b>	<b>NOMBRE CIENTÍFICO</b>	<b>NOMBRE COMÚN</b>
<b>Apodidae</b>	<u><i>Streptoprocne zonalis</i></u>	Vencejo cuelliblanco
<b>Trochilidae</b>	<u><i>Lesbia victoriae</i></u>	Colibrí colacintillo colinegro
<b>Columbidae</b>	<u><i>Columba fasciata</i></u>	Paloma collareja
<b>Columbidae</b>	<u><i>Zenaida auriculata</i></u>	Tórtola orejuda
<b>Accipitridae</b>	<u><i>Buteo polyosoma</i></u>	Gavilán variable
<b>Accipitridae</b>	<u><i>Geranoaetus melanoleucus</i></u>	Aguila pechinegra
<b>Falconidae</b>	<u><i>Phalcoboenus carunculatus</i></u>	Curiquingue
<b>Cracidae</b>	<u><i>Penelope montagnii</i></u>	Pava andina
<b>Corvidae</b>	<u><i>Cyanolyca turcosa</i></u>	Urraca turquesa
<b>Fringillidae</b>	<u><i>Carduelis magellanica</i></u>	Jilguero encapuchado
<b>Hirundinidae</b>	<u><i>Petrochelidon pyrrhonota</i></u>	Golondrina de riscos
<b>Turdidae</b>	<u><i>Turdus fuscater</i></u>	Mirlo grande
<b>Turdidae</b>	<u><i>Turdus serranus</i></u>	Mirlo negribriloso
<b>Tyrannidae</b>	<u><i>Agriornis montana</i></u>	Arriero piquinegro
<b>Picidae</b>	<u><i>Piculus rivolii</i></u>	Carpintero dorsicarmesí
<b>Tinamidae</b>	<u><i>Nothocercus Julius</i></u>	Tinamú pechileonado

### **Cuadro 22: Aves representativas del sector.**

Fuente: GAD parroquial de Puela



### 5.9.8. Croquis Turístico completo



Ilustración 12: Croquis del Corredor Ecoturístico Tungurahua (Ojo del Fantasma)  
Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Encuestas Variable Independiente: Gestión



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

ENCUESTA PARA LA GESTIÓN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PENIPE

**Formulario N°:** ..... **Encuestador:** .....

**Ciudad:** ..... **Fecha de la encuesta:** /...../...../...../

EL PROPÓSITO DE ESTA ENCUESTA ES OBTENER INFORMACIÓN SOBRE  
LA GESTIÓN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL  
CANTÓN PENIPE.

### INSTRUCCIONES GENERALES:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso
- Trate de contestar todas las preguntas
- Marque con una (X) el paréntesis que indique su respuesta
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación

### A. INFORMACIÓN GENERAL

**1.Género:** ( ) 1. Hombre ( ) 2. Mujer

#### 2.Edad:

( )	1	18-29 años
( )	2	30-39 años
( )	3	40-49 años
( )	4	50-59 años
( )	5	60 y más años

#### 3.Nivel de estudio:

1.Primario ( )

3.Universitario ( )

2.Secundario ( )

4.Postgrado ( )

## B. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

Con la mayor sinceridad responda cada uno de los aspectos planteados respecto a la gestión del GAD Municipal del cantón Penipe, siendo (5) Muy adecuada, (4) Adecuada, (3) Ni adecuada ni inadecuada, (2) Inadecuada, (1) Muy inadecuada.

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>PLANIFICACIÓN</b>					
1. ¿Cómo calificaría usted la gestión turística en el cantón Penipe?					
2. La misión que maneja el GAD Municipal del cantón Penipe es:					
3. La visión que maneja el GAD Municipal del cantón Penipe es:					
4. Los objetivos propuestos por el GAD municipal del cantón Penipe para la gestión son:					
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
5. Los proyectos turísticos contribuyen al desarrollo del cantón Penipe de una forma:					
6. Las condiciones de las vías de acceso que conducen al corredor ecoturístico Tungurahua le parecen:					
7. Las instalaciones de los complejos turísticos del cantón Penipe le parecen:					
<b>CONTROL</b>					
8. Para usted la existencia de un inventario turístico en el cantón Penipe es:					
9. Para usted que tan adecuado es una base de datos del flujo turístico en el cantón Penipe:					
10. Para usted, realizar una medición periódica de la satisfacción de los turistas en el cantón Penipe es:					
<b>DIRECCIÓN</b>					
11. Las estrategias de calidad para brindar un mejor servicio a los turistas son:					
12. ¿Cómo calificaría usted el rendimiento de los autores partícipes en el turismo del cantón Penipe?					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### Anexo 3. Encuestas Variable Dependiente: Flujo turístico



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

ENCUESTA PARA EL FLUJO TURÍSTICO EN LA PARROQUIA EL ALTAR,  
CANTÓN PENIPE

Formulario N°: ..... Encuestador: .....

Ciudad: ..... Fecha de la encuesta: /...../...../...../

EL PROPÓSITO DE ESTA ENCUESTA ES OBTENER INFORMACIÓN SOBRE  
EL FLUJO TURÍSTICO EN LA PARROQUIA EL ALTAR, CANTÓN PENIPE.

#### INSTRUCCIONES GENERALES:

- Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso
- Trate de contestar todas las preguntas
- Marque con una (X) el paréntesis que indique su respuesta
- Sus criterios serán de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo de investigación

#### A. INFORMACIÓN GENERAL

1.Género: ( ) 1. Hombre ( ) 2. Mujer

#### 2.Edad:

( )	1	18-29 años
( )	2	30-39 años
( )	3	40-49 años
( )	4	50-59 años
( )	5	60 y más años

#### 3.Nivel de estudio:

1.Primario ( )

3.Universitario ( )

2.Secundario ( )

4.Postgrado ( )

## B. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

### 1. Usted es un turista:

Nacional ( )

Extranjero ( )

### 2. ¿Con que frecuencia visita usted el cantón Penipe?

Cada semana ( )

Cada mes ( )

Cada trimestre ( )

Cada semestre ( )

Cada año ( )

En las siguientes preguntas, siendo (5) Excelente, (4) Muy bueno, (3) Bueno, (2) Regular, (1) Malo, responda con una (X).

DIMENSIÓN	1	2	3	4	5
<b>DESTINO TURÍSTICO</b>					
3.¿Cómo calificaría usted las actividades turísticas que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?					
4.¿Cómo calificaría usted la infraestructura turística que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?					
5.¿Cómo calificaría usted las instalaciones de los sitios turísticos de la parroquia El Altar, cantón Penipe?					
<b>SERVICIOS TURÍSTICO</b>					
6. Lo servicios básicos con los que cuenta el corredor ecoturístico Tungurahua son:					
7. ¿Cómo calificaría usted el servicio de alojamiento que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?					
8.¿Cómo calificaría usted el servicio de alimentación que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?					
9.El estado en que se encuentran el corredor ecoturístico del volcán Tungurahua, cantón Penipe es:					
10.La señalética en el corredor ecoturístico del volcán Tungurahua cantón Penipe es:					
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>					
11.¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción al haber visitado los atractivos turísticos de la parroquia El Altar, cantón Penipe?					
12.¿Cómo calificaría usted los precios de los productos y servicios relacionados al turismo en la parroquia el Altar, cantón Penipe?					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

Anexo 3: Validación de instrumentos por experto (Variable independiente Gestión)



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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** ALVAREZ ROAÑO JOSÉ

**TÍTULO/GRADO:**

Ph.D.....	( <input checked="" type="checkbox"/> )
Doctor.....	( )
Magíster.....	( )

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FECHA:** 2019-01-25

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Flujo turístico en el corredor ecoturístico Tungurahua, parroquia El Altar, cantón Penipe.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Gestión

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

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

**SUGERENCIAS:** .....

  
 Firma del Experto



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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Quintana Puga Danilo Paul

**TÍTULO/GRADO:**

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

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FECHA:** 24/01/2019

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Flujo turístico en el corredor ecoturístico Tungurahua, parroquia El Altar, cantón Penipe.

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

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

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

**SUGERENCIAS:** .....

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto



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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Dr. Diego Caluaguisa.....

**TÍTULO/GRADO:**

Ph.D.....	( X )
Doctor.....	( )
Magister.....	( )

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FECHA:** 25-01-19.....

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Flujo turístico en el corredor ecoturístico Tungurahua, parroquia El Altar, cantón Penipe.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Gestión

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


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

**SUGERENCIAS:**.....

  
 .....  
 Firma del Experto



**Anexo 4: Validación de instrumentos por experto (Variable dependiente Flujo turístico)**



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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** DUARTE RIVERA JUSO

**TÍTULO/GRADO:**

Ph.D.....	( <input checked="" type="checkbox"/> )
Doctor.....	( )
Magister.....	( )

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FECHA:** 2019-01-25

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**


Gestión y Flujo turístico en el corredor ecoturístico Tungurahua, parroquia El Altar, cantón Penipe.

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Flujo turístico

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

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

**SUGERENCIAS:** .....

  
 Firma del Experto



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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Quintana Rúa Danilo Paul

**TÍTULO/GRADO:**

Ph.D.....	( )
Doctor.....	( )
Magister.....	(X)

**UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:** UNACH

**FECHA:** 24/01/2019

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Flujo turístico en el corredor ecoturístico Tungurahua, parroquia El Altar, cantón Penipe.

El instrumento de medición pertenece a la variable: Flujo turístico

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

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

**SUGERENCIAS:**.....

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto



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

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: D.a. Diego Salaspinia.....

TÍTULO/GRADO:

Ph.D.....	( X )
Doctor.....	( )
Magister.....	( )

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FECHA: 25-01-19.....

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Gestión y Flujo turístico en el corredor ecoturístico Tungurahua, parroquia El Altar, cantón Penipe.

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Flujo turístico

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

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

SUGERENCIAS:.....

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto

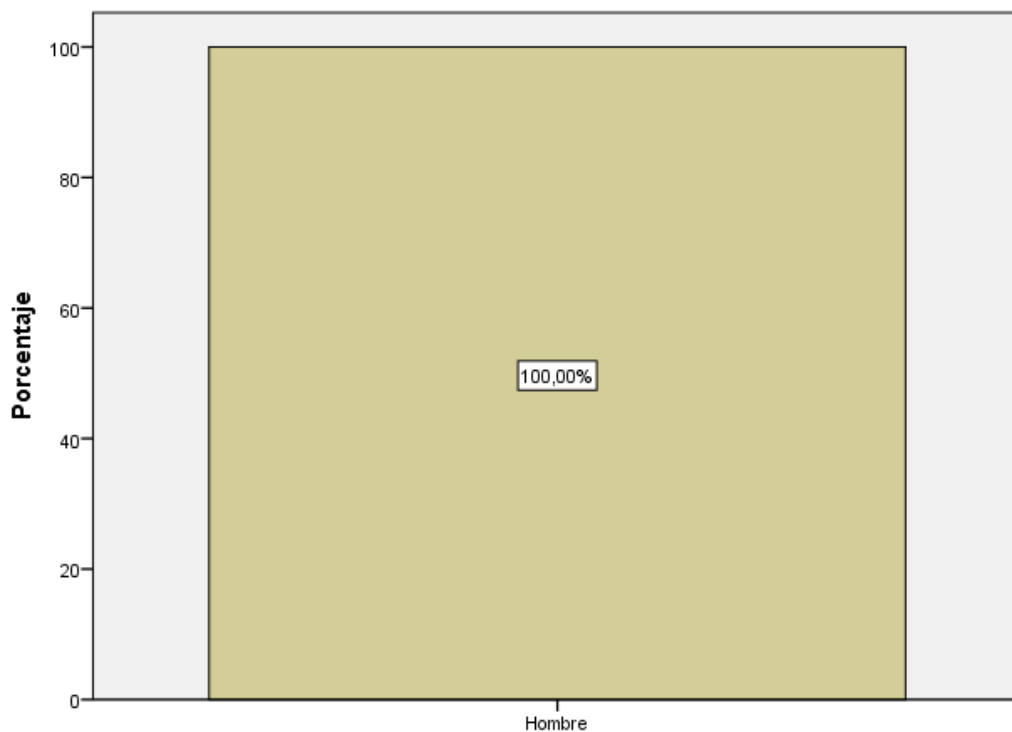
## Anexo 5: Resultado de la Variable Independiente: Gestión

### a) Género

**Tabla 1: Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 1: Género**

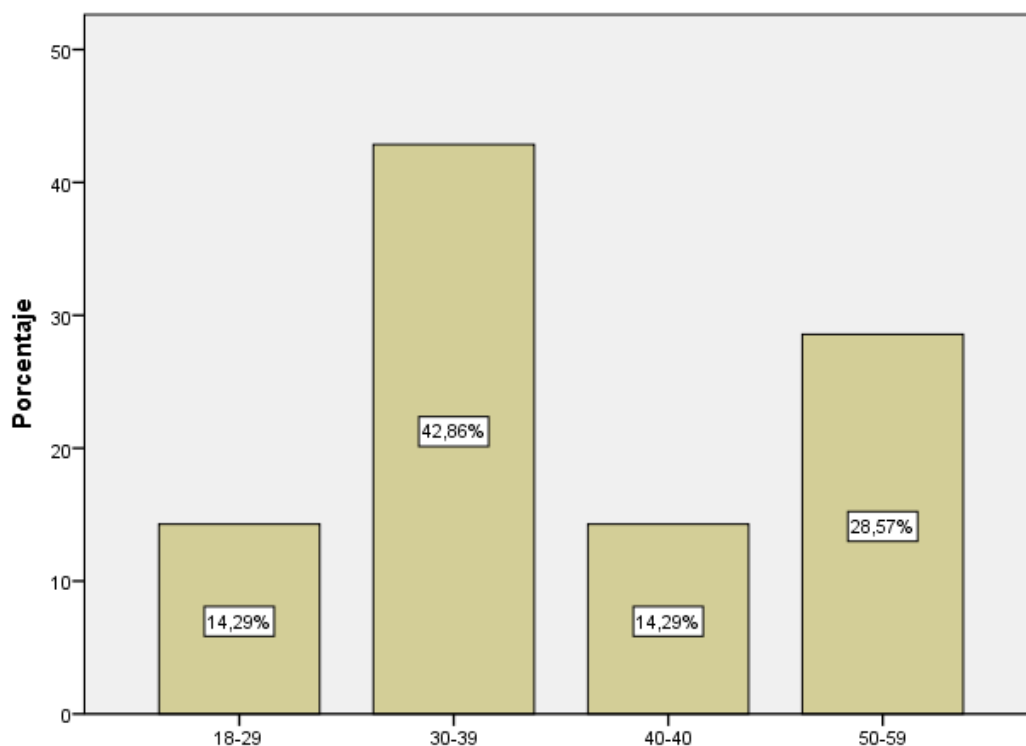
Se puede observar en la tabla que el 100% de los encuestados del GAD Municipal del catón Penipe son de género masculino quienes se encuentran aptos para la gestión.

## b) Edad

**Tabla 2: Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>18-29</b>	1	14,3	14,3	14,3
	<b>30-39</b>	3	42,9	42,9	57,1
	<b>40-40</b>	1	14,3	14,3	71,4
	<b>50-59</b>	2	28,6	28,6	100,0
	<b>Total</b>	7	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 2: Edad**

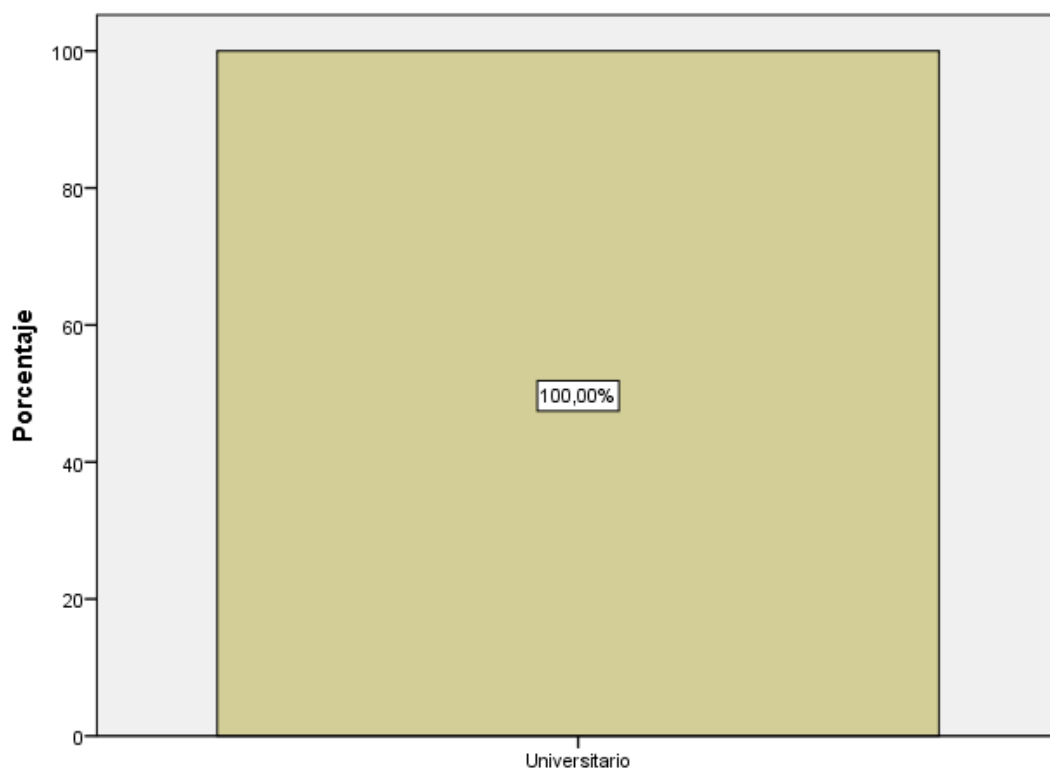
La mayoría de los técnicos del GAD tienen un rango de edad entre los 30-39 años que representa el 42,86%, seguido por el 28,57% que representa al rango de 50-59 años de edad; el 14,29% que representa al rango de edad entre 18-29 años y con un 14,29% de técnicos que representa un rango de edad entre los 40-49 años de edad. Concluyendo así que la mayoría de técnicos que laboran en el GAD tienen una edad entre los 30 y 39 años.

### c) Nivel de estudio

**Tabla 3: Nivel de estudios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Universitario	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 3: Nivel de estudios**

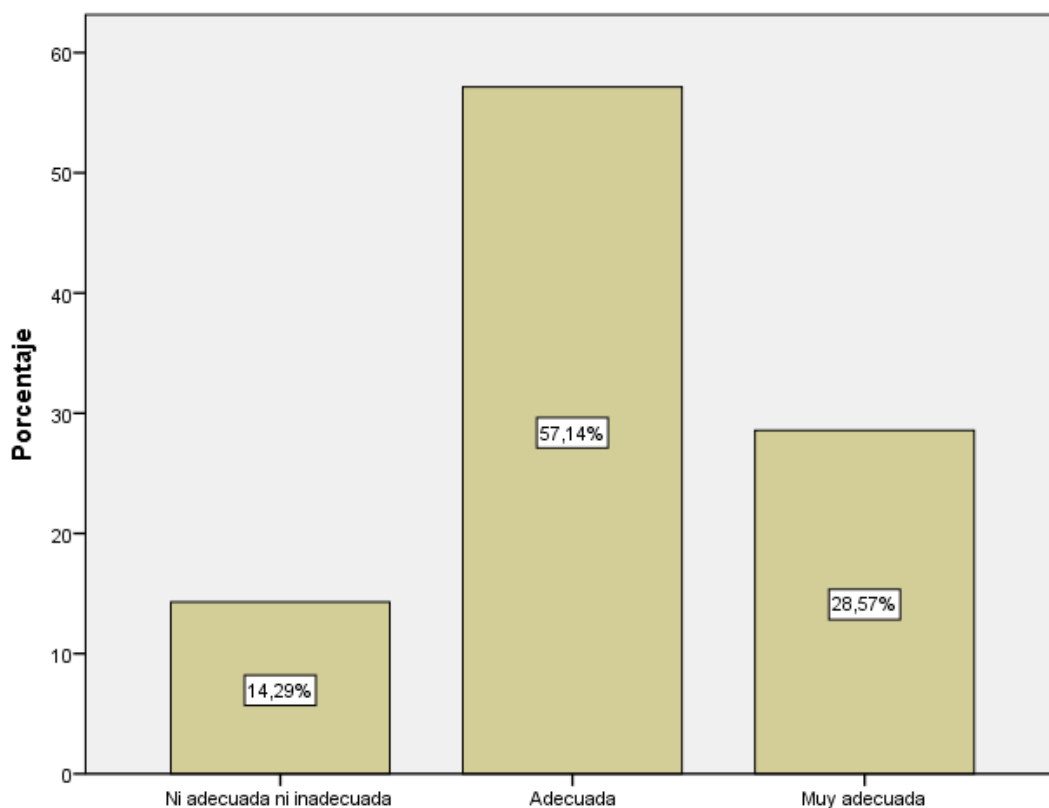
El GAD Municipal del cantón Penipe cuenta con un 100% de técnicos encuestados con un nivel superior universitario, con esto se concluye que los mismos se encuentran dispuestos a desenvolverse en el campo profesional.

### Pregunta 1. ¿Cómo calificaría usted la gestión turística en el cantón Penipe?

Tabla 4: Gestión turística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni adecuada ni inadecuada	1	14,3	14,3	14,3
Adecuada	4	57,1	57,1	71,4
Muy adecuada	2	28,6	28,6	100,0
Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



Gráfica 4: Gestión turística

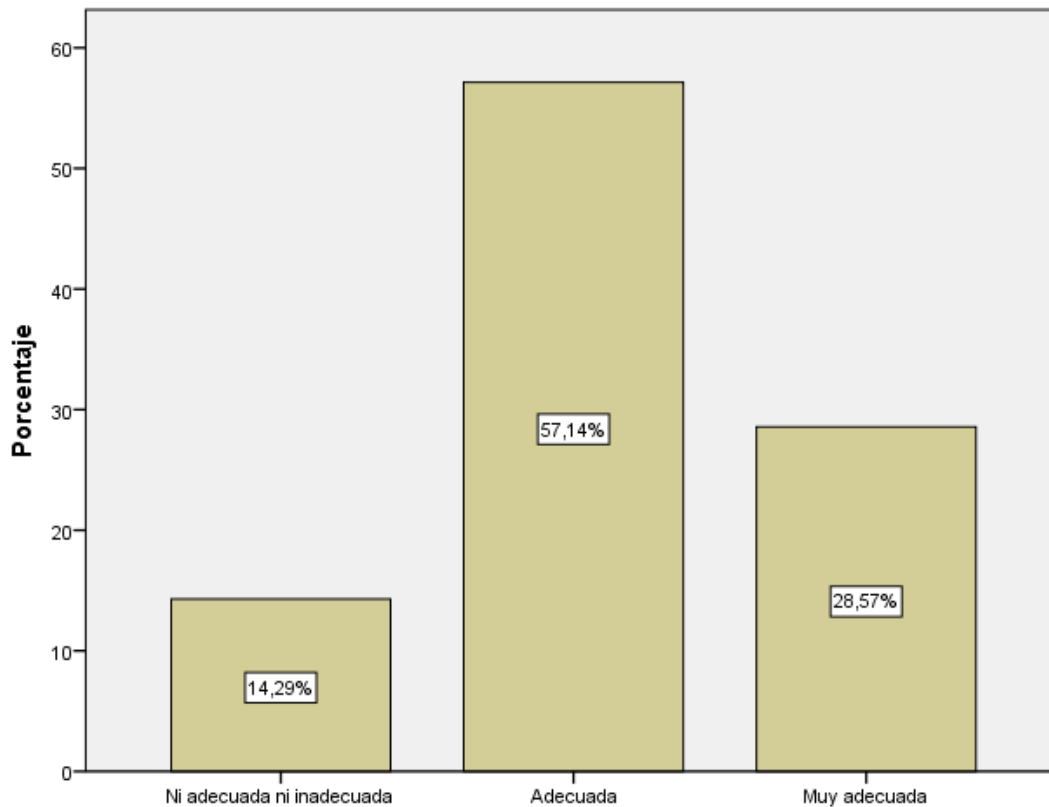
Manifestaron que la gestión turística en el cantón Penipe es adecuada en un 57,14%; Muy adecuada en el 28,57% y ni adecuada ni inadecuada con un 14,29%, esto significa que la gestión que se maneja en este cantón es apropiada para el desarrollo del turismo en el mismo.

**Pregunta 2. La misión que maneja el GAD Municipal del cantón Penipe es:**

**Tabla 5: Misión**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b> Ni adecuada ni inadecuada	1	14,3	14,3	14,3
Adecuada	4	57,1	57,1	71,4
Muy adecuada	2	28,6	28,6	100,0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 5: Misión**

Los técnicos manifestaron en un 57,14 % que la misión que maneja el GAD Municipal del cantón Penipe es adecuada, seguido por el 28,57% que respondieron que es muy adecuada y el 14,29% respondió que no es ni adecuada ni inadecuada. Esto significa que la misión es muy significativa para la mejora continua de la gestión

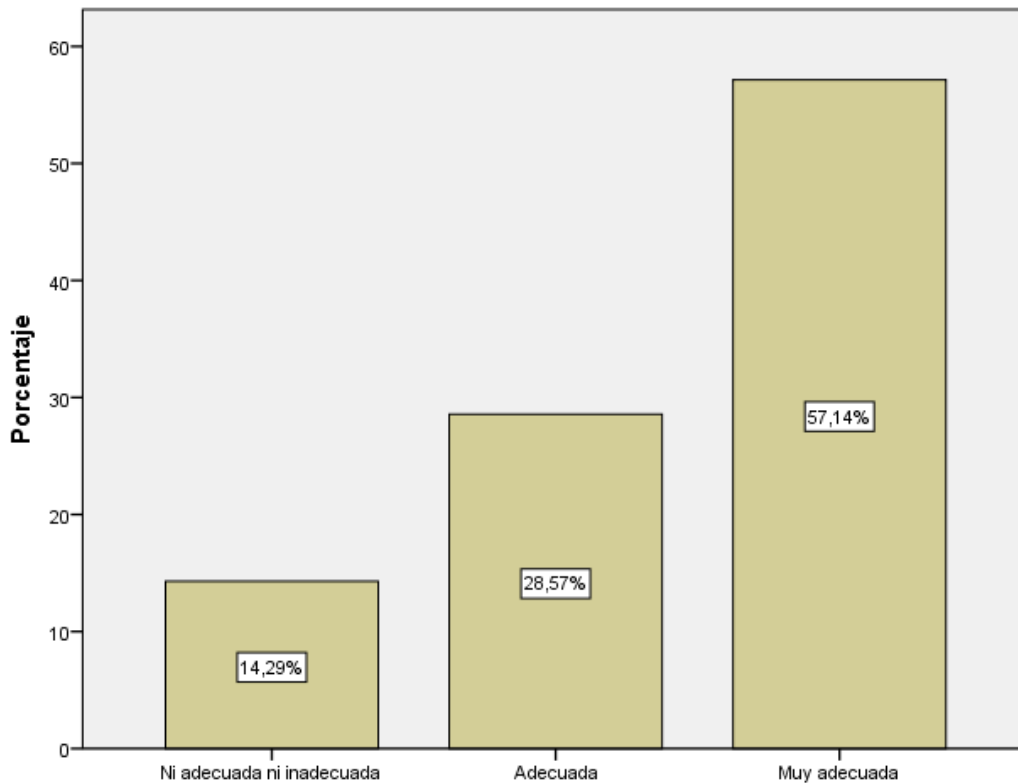


**Pregunta 3. La visión que maneja el GAD Municipal del cantón Penipe es:**

**Tabla 6: Visión**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido Ni adecuada ni inadecuada</b>	1	14,3	14,3	14,3
<b>Adecuada</b>	2	28,6	28,6	42,9
<b>Muy adecuada</b>	4	57,1	57,1	100,0
<b>Total</b>	7	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 6: Visión**

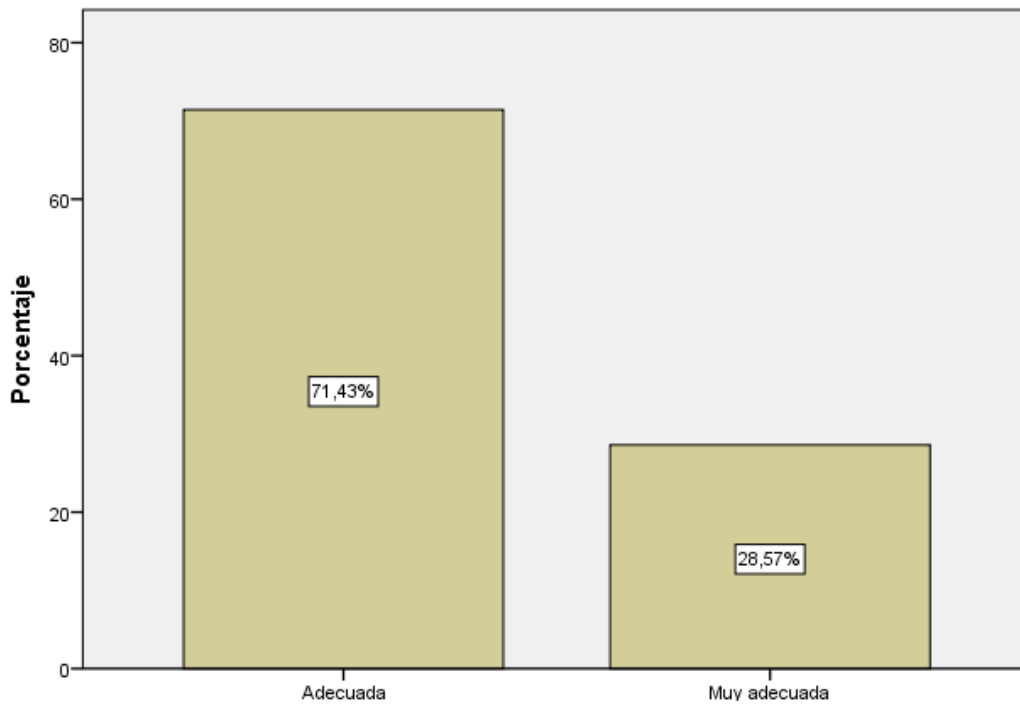
Los técnicos manifestaron en un 57,14 % que la visión que maneja el GAD municipal del cantón Penipe es muy adecuada, seguido por el 28,57% que respondieron que es adecuada y el 14,29% respondió que no es ni adecuada ni inadecuada. Esto significa que la visión es muy significativa para la mejora continua de la gestión.

**Pregunta 4. Los objetivos propuestos por el GAD municipal del cantón Penipe para la gestión son:**

**Tabla 7: Objetivos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Adecuada</b>	5	71,4	71,4	71,4
	<b>Muy adecuada</b>	2	28,6	28,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 7: Objetivos**

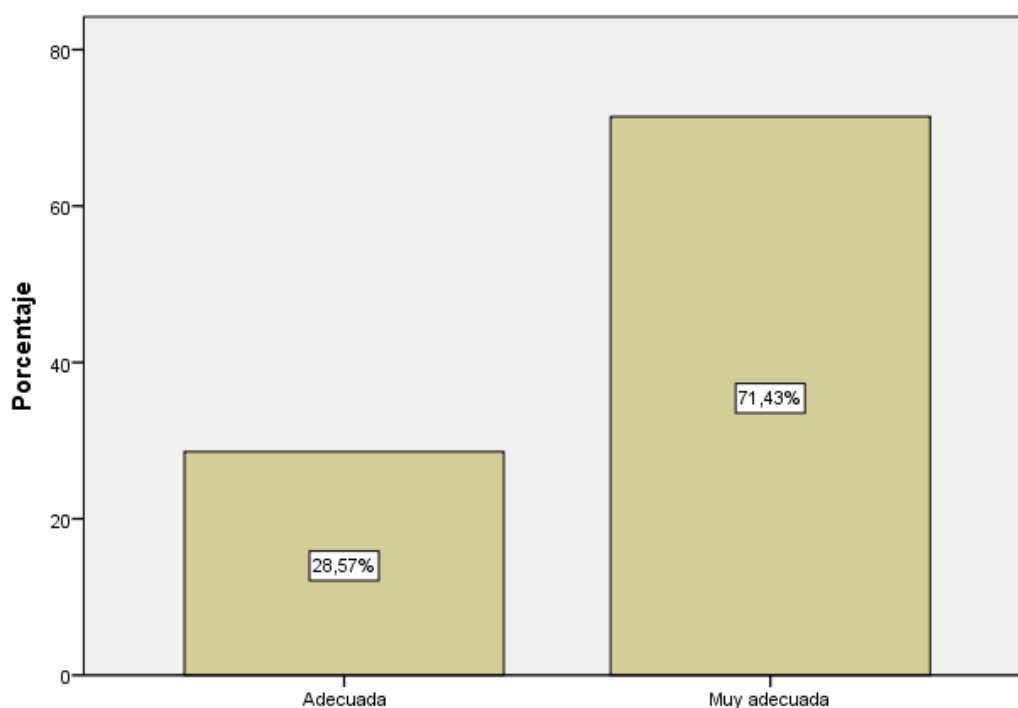
En el resultado obtenido, se determina que el 71,43% de los encuestados consideran que los objetivos propuestos por el GAD son adecuados, mientras que el 28,57% respondieron que son muy adecuados, con lo que se concluye que los objetivos planteados van encaminados al mejoramiento de la gestión turística.

**Pregunta 5. Los proyectos turísticos contribuyen al desarrollo del cantón Penipe de una forma:**

**Tabla 8: Proyectos turísticos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Adecuada</b>	2	28,6	28,6	28,6
	<b>Muy adecuada</b>	5	71,4	71,4	100,0
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 8: Proyectos turísticos**

Mediante el levantamiento de información se ha determinado que los proyectos turísticos contribuyen en un 71,43% de manera muy adecuada al desarrollo del cantón Penipe y en un 28,57% de una forma adecuada, concluyendo así que los proyectos son de gran importancia para el desarrollo de una zona.

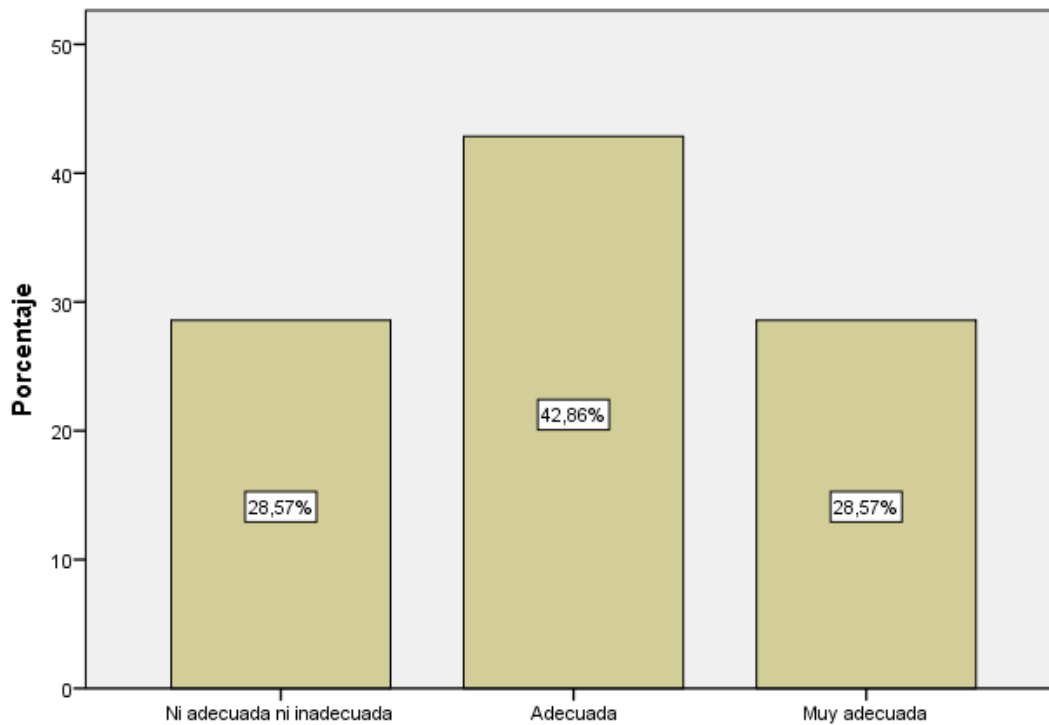
**Pregunta 6. Las condiciones de las vías de acceso que conducen al corredor ecoturístico**

**Tungurahua le parecen:**

**Tabla 9: Vías de acceso**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido Ni adecuada ni inadecuada</b>	2	28,6	28,6	28,6
<b>Adecuada</b>	3	42,9	42,9	71,4
<b>Muy adecuada</b>	2	28,6	28,6	100,0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 9: Vías de acceso**

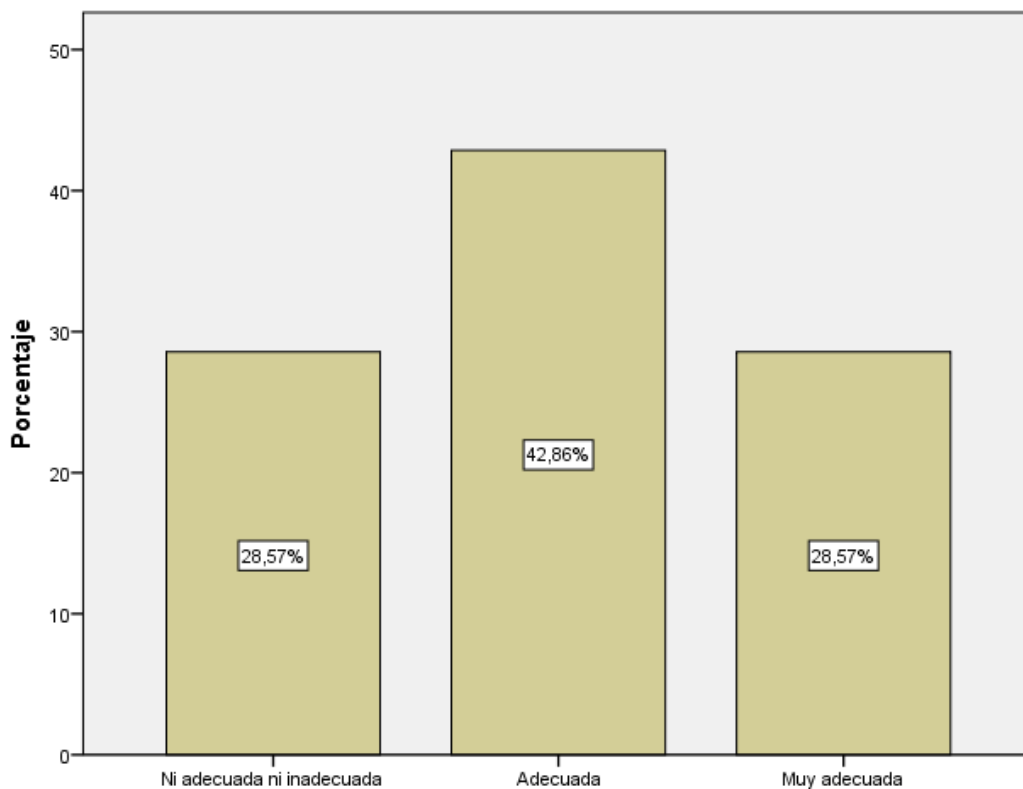
Los resultados obtenidos demuestran en un 42,86% que las condiciones de las vías de acceso que conducen al Corredor Ecoturístico Tungurahua son adecuadas para el turismo; el 28,57% son muy adecuadas y el 28,57% refleja que no son ni adecuadas ni inadecuadas, dando como resultado la buena gestión por parte del GAD.

**Pregunta 7. Las instalaciones de los complejos turísticos del cantón Penipe le parecen:**

**Tabla 10: Instalaciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido Ni adecuada ni inadecuada</b>	2	28,6	28,6	28,6
<b>Adecuada</b>	3	42,9	42,9	71,4
<b>Muy adecuada</b>	2	28,6	28,6	100,0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 10: Instalaciones**

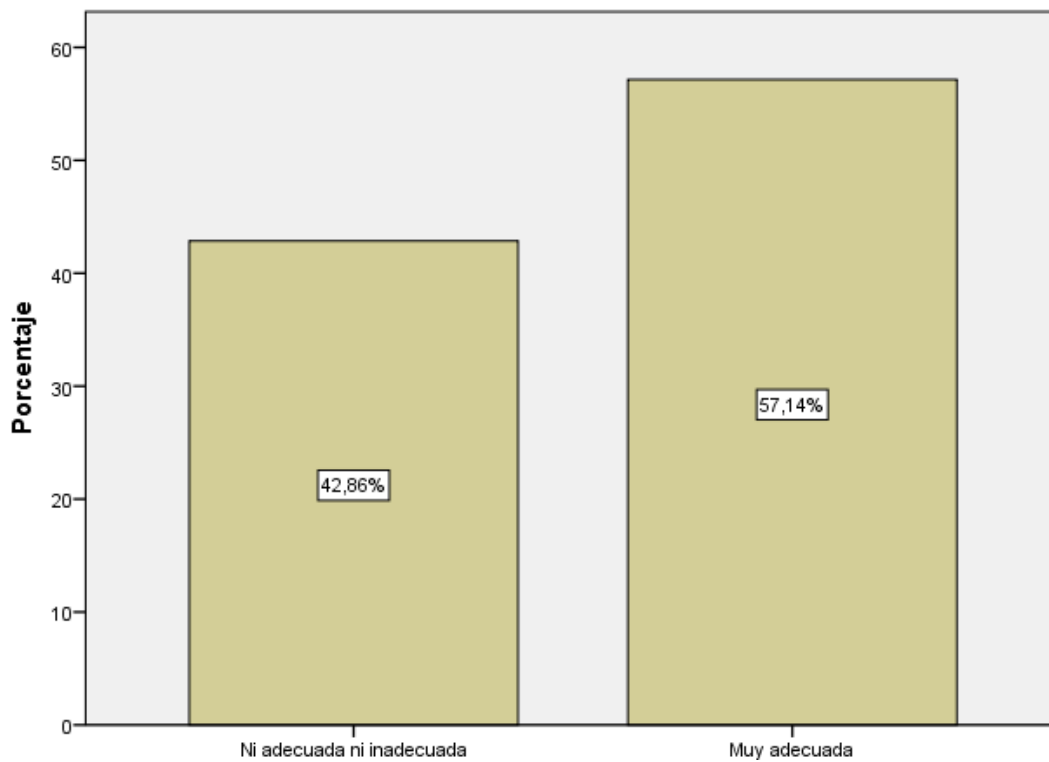
Los resultados obtenidos demuestran en un 42,86% que las instalaciones de los complejos turísticos del cantón Penipe son adecuadas para el turismo; el 28,57% son muy adecuadas y el 28,57% refleja que no son ni adecuadas ni inadecuadas, dando como resultado la existencia de una buena apertura y servicio para los turistas.

**Pregunta 8. Para usted la existencia de un inventario turístico en el cantón Penipe es:**

**Tabla 11: Inventario turístico**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b> Ni adecuada ni inadecuada	3	42,9	42,9	42,9
Muy adecuada	4	57,1	57,1	100,0
<b>Total</b>	7	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 11: Inventario turístico**

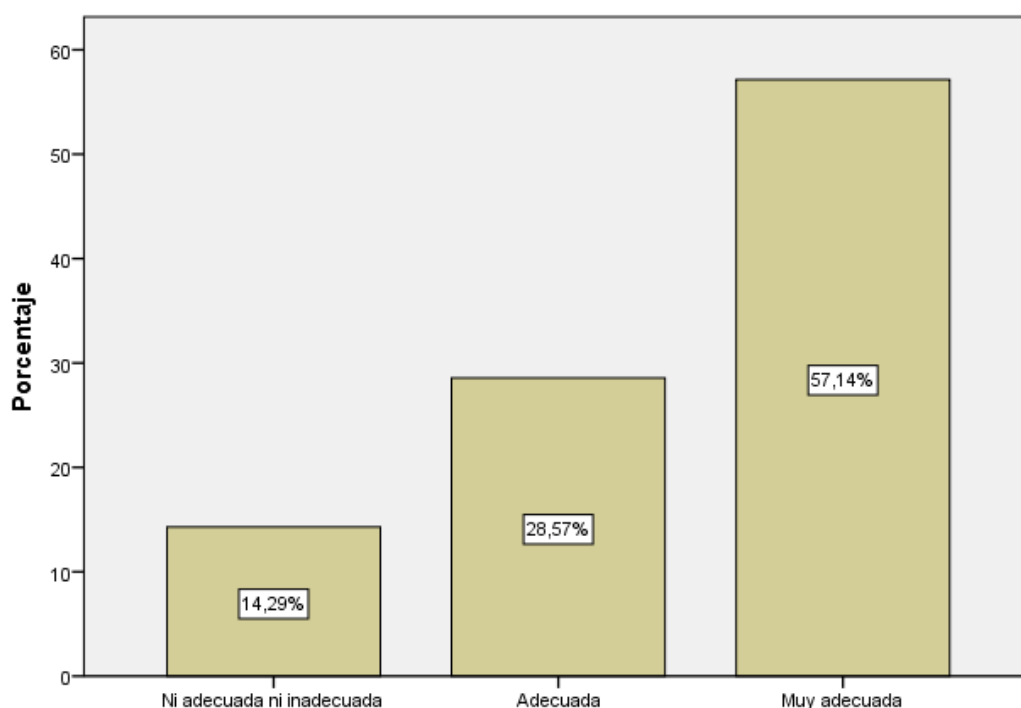
Mediante el levantamiento de información se ha determinado en un 57,14% que la existencia de un inventario turístico es muy adecuada para el desarrollo el cantón, mientras que el 42,86% de encuestados piensa que es adecuado, dando como resultado la importancia que conlleva un inventario de atractivos turísticos en el GAD.

**Pregunta 9. Para usted que tan adecuado es una base de datos del flujo turístico en el cantón Penipe:**

**Tabla 12: Base de datos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni adecuada ni inadecuada	1	14,3	14,3	14,3
Adecuada	2	28,6	28,6	42,9
Muy adecuada	4	57,1	57,1	100,0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 12: Base de datos**

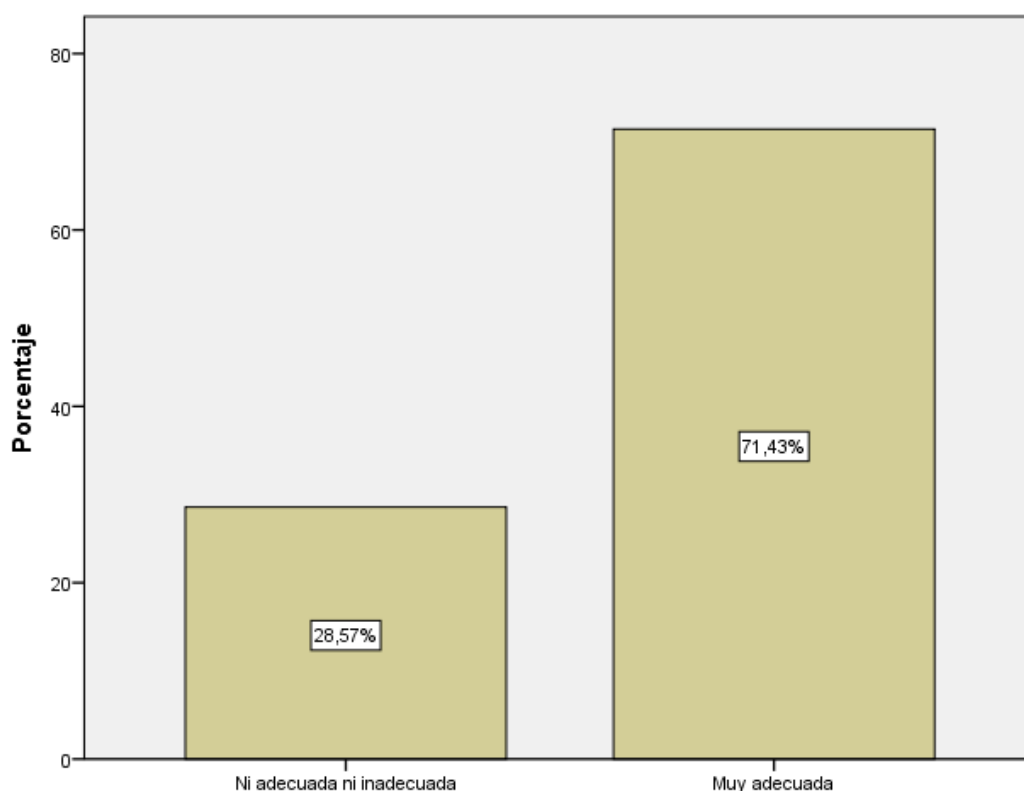
Mediante el levantamiento de información se ha determinado en un 57,14% que la existencia de una base de datos del flujo turístico en el cantón es muy adecuada, mientras que el 28,57% de encuestados piensa que es adecuada, y el 14,29% respondieron que no s ni adecuado ni inadecuado, dando como resultado la importancia que conlleva contar con una base de datos del flujo turístico lo cual permitirá una mejor gestión de los mismos.

**Pregunta 10. Para usted, realizar una medición periódica de la satisfacción de los turistas en el cantón Penipe es:**

**Tabla 13: Satisfacción del turista**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni adecuada ni inadecuada	2	28,6	28,6	28,6
Muy adecuada	5	71,4	71,4	100,0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 13: Satisfacción del turista**

Realizar una medición periódica de la satisfacción de los turistas en el cantón Penipe es muy adecuado con un 71,43% y el 28,57% piensa que es ni adecuado ni inadecuado, dando como resultado que realizar una medición de la satisfacción al turista periódicamente permitirá a los gestores del turismo corregir fallas y mejorar los productos y servicios.

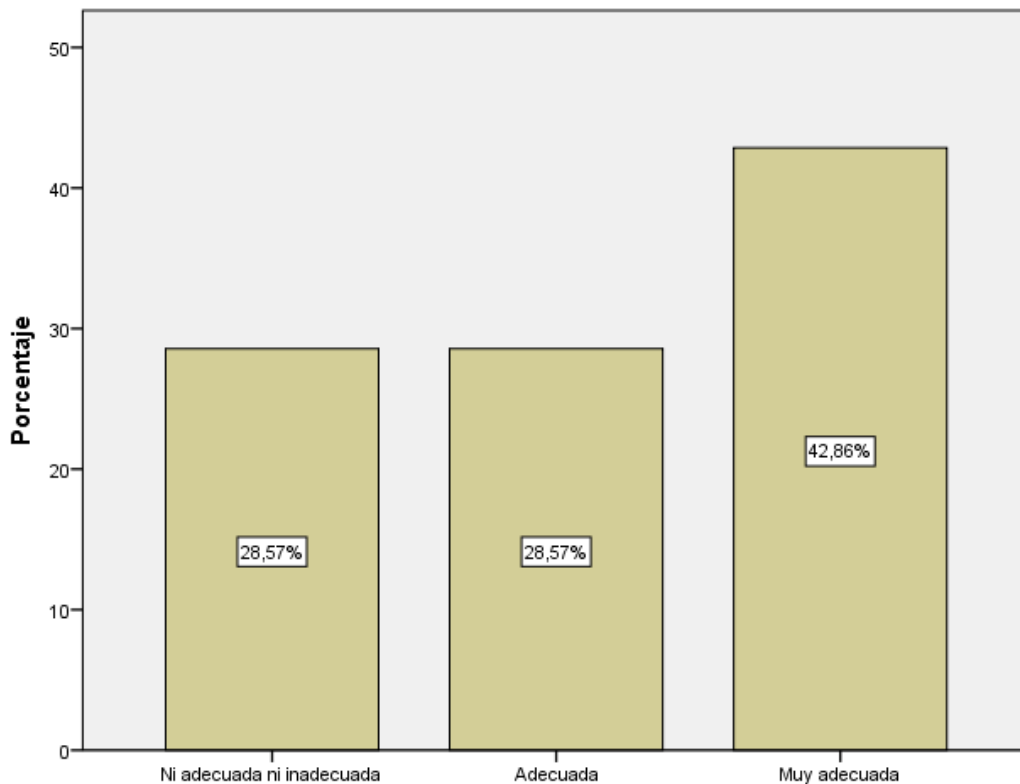


**Pregunta 11. Las estrategias de calidad para brindar un mejor servicio a los turistas son:**

**Tabla 14: Estrategias de calidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido Ni adecuada ni inadecuada</b>	2	28,6	28,6	28,6
<b>Adecuada</b>	2	28,6	28,6	57,1
<b>Muy adecuada</b>	3	42,9	42,9	100,0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 14: Estrategias de calidad**

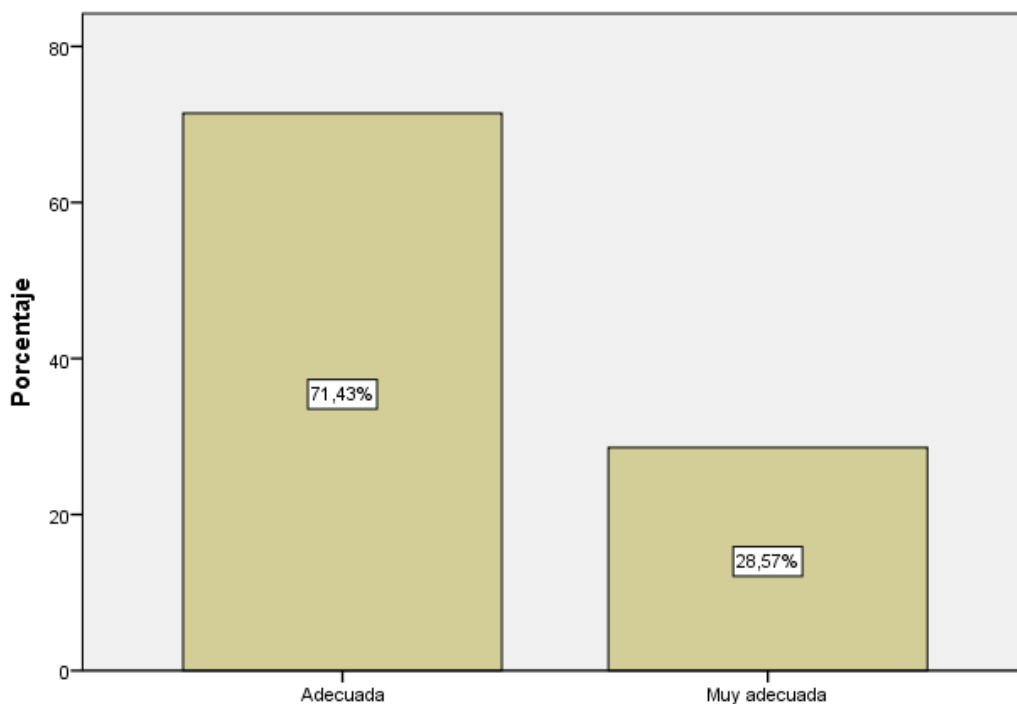
Respondieron que consideran muy adecuadas las estrategias para brindar un mejor servicio a los turistas con un 42,86%; con un 28,57% respondieron que son adecuadas y con un 28,57% que no son ni adecuadas ni inadecuadas, dando como consecuencia la importancia de contar con estrategias que promuevan el desarrollo del turismo en el cantón

**Pregunta 12. ¿Cómo calificaría usted el rendimiento de los autores participes en el turismo del cantón Penipe?**

**Tabla 15: Rendimiento de los autores del turismo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Adecuada	5	71,4	71,4	71,4
	Muy adecuada	2	28,6	28,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 15: Rendimiento de los autores del turismo**

Consideran en un 71,43% que el rendimiento en su campo labora es adecuado, mientras que el 28,57% considera que su rendimiento es muy adecuado, concluyendo así que el GAD Municipal del canto Penipe cuenta con personal capacitado para la gestión turística.

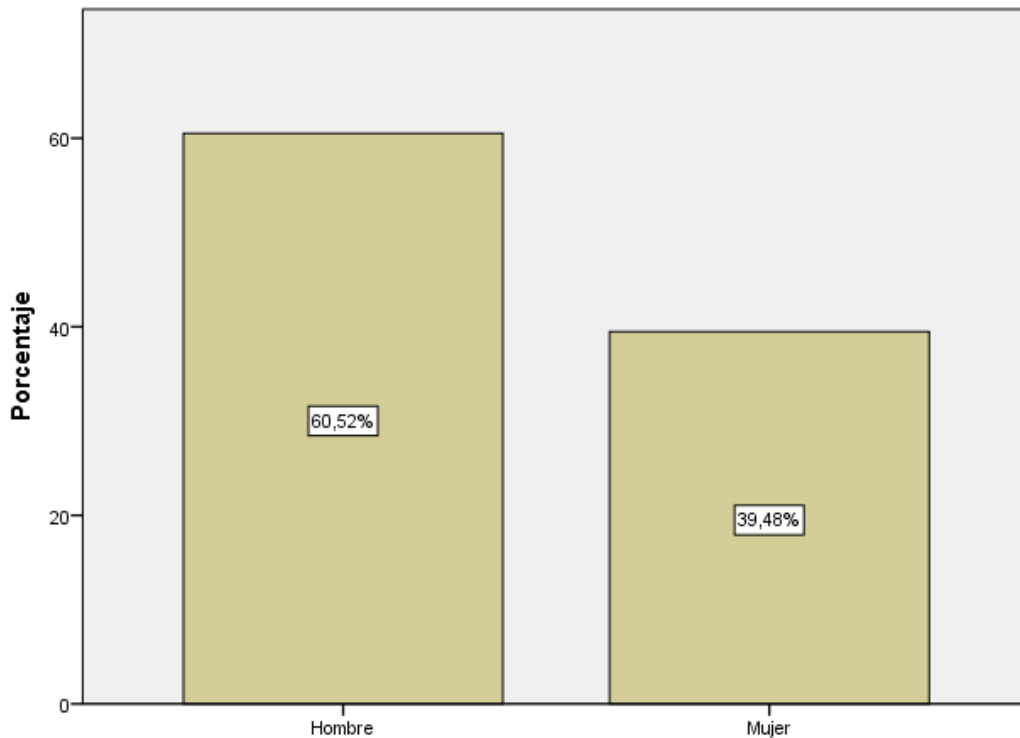
## Anexo 6: Resultado de la Variable Dependiente: Flujo turístico

### a) Género

**Tabla 16: Género**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	233	60,5	60,5	60,5
	Mujer	152	39,5	39,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 16: Género**

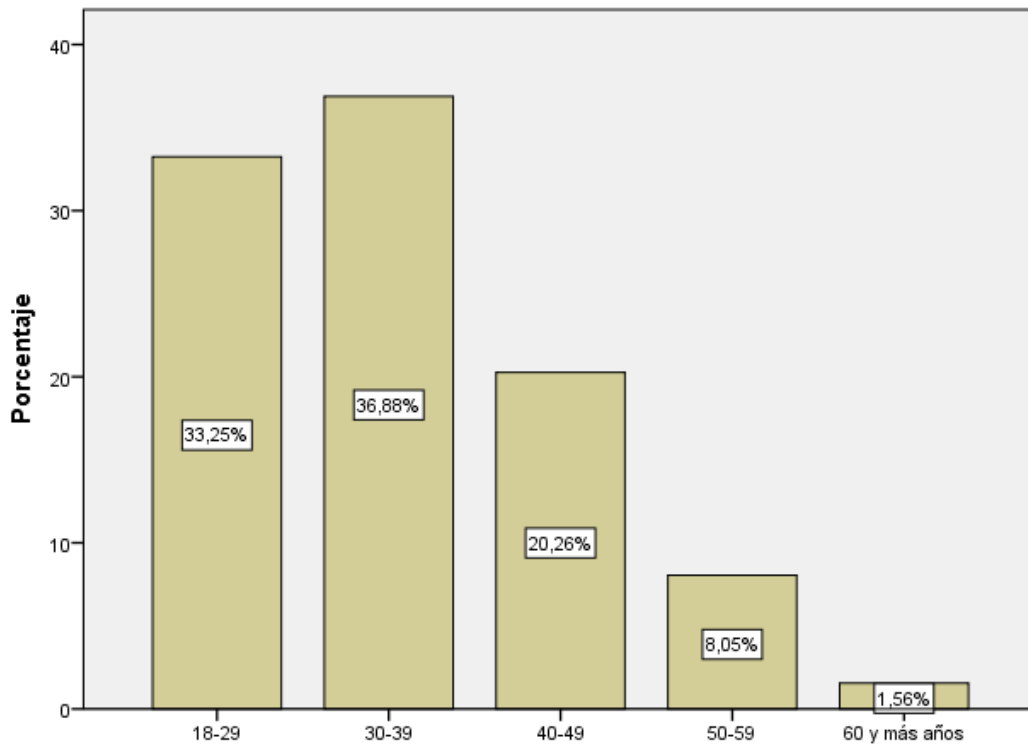
Como muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los turistas, el 60,52% representa el género masculino y el 39,48% es de género femenino, es decir, la mayor parte de turistas que visitan la parroquia el Altar, cantón Penipe y sus atractivos turísticos son de género masculino.

## b) Edad

**Tabla 17: Edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>18-29</b>	128	33,2	33,2	33,2
	<b>30-39</b>	142	36,9	36,9	70,1
	<b>40-49</b>	78	20,3	20,3	90,4
	<b>50-59</b>	31	8,1	8,1	98,4
	<b>60 y más años</b>	6	1,6	1,6	100,0
<b>Total</b>		<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 17: Edad**

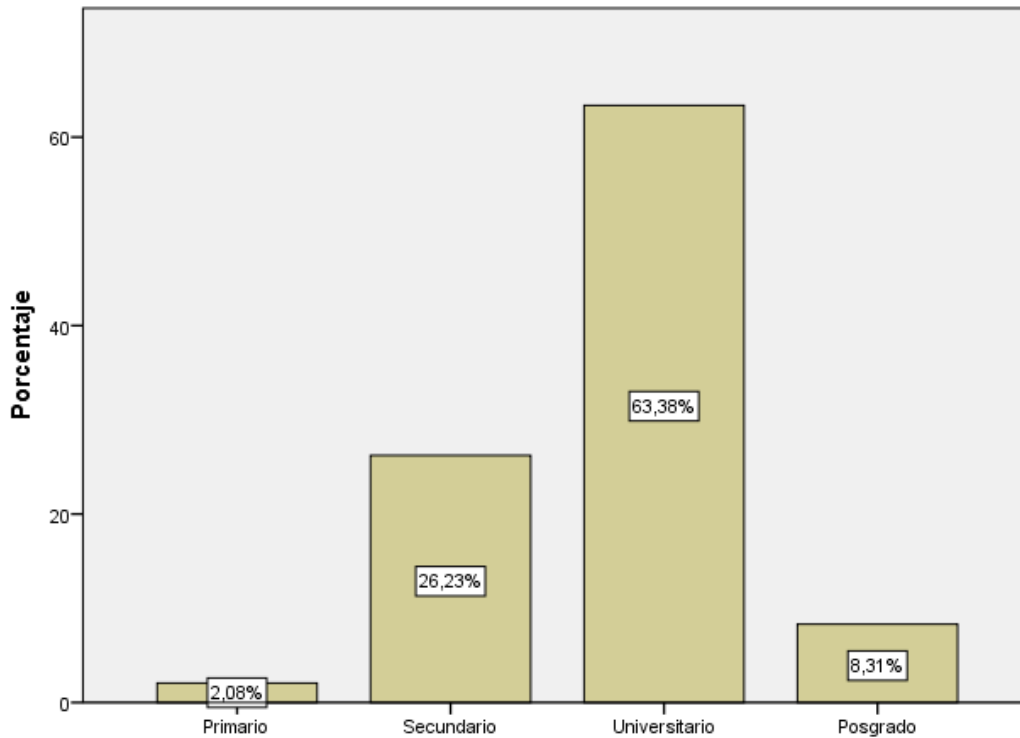
Muestra como resultado que la mayor cantidad de turistas encuestados tiene un rango de edad entre los 30-39 años, lo que representa el 36,88%, seguido por el 33,25% que representa al rango de 18-29 años; el 20,26% que representan a turistas de una edad entre 40-49 años; el 8,85% que representa a turistas entre los 50-59 años de edad y con un 1,56% equivalente a turistas de 60 años en adelante, concluyendo así que la mayoría de turistas que visitan la parroquia el Altar, cantón Penipe varían en una edad entre los 18-39 años de edad.

c) Nivel de estudio

**Tabla 18: Nivel de estudio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Primario</b>	8	2,1	2,1	2,1
	<b>Secundario</b>	101	26,2	26,2	28,3
	<b>Universitario</b>	244	63,4	63,4	91,7
	<b>Posgrado</b>	32	8,3	8,3	100,0
	<b>Total</b>	385	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 18: Nivel de estudio**

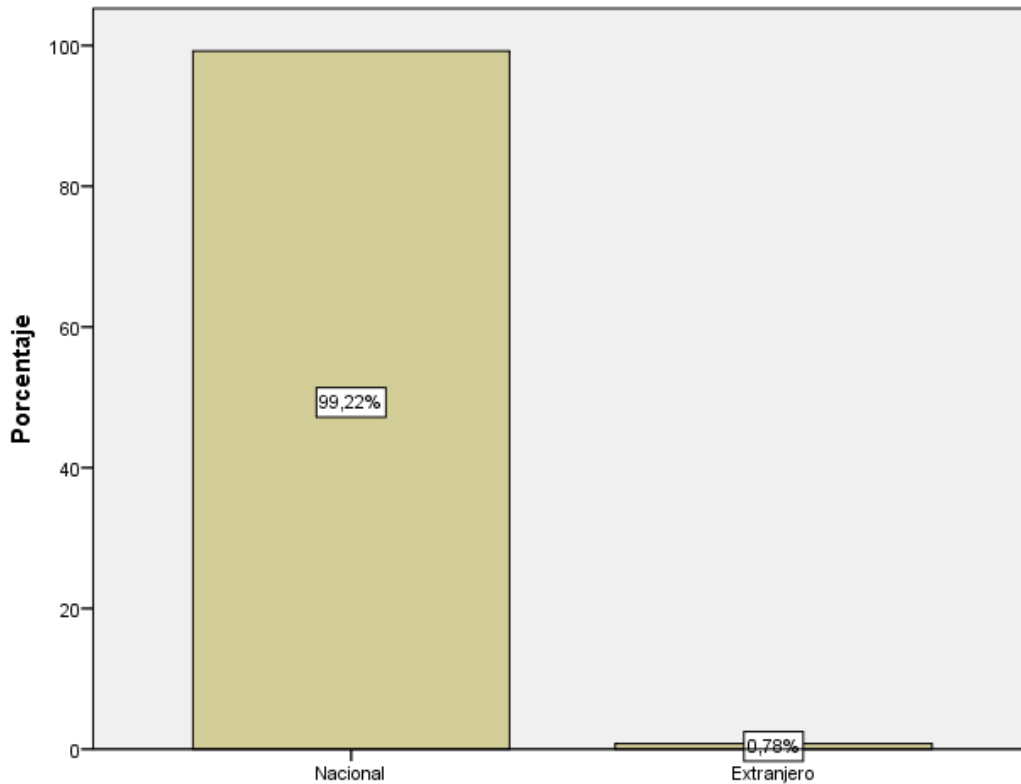
Con los resultados obtenidos se puede apreciar que la mayoría de turistas encuestados que representa el 63,38% tiene un nivel de educación superior; en consecuencia, el 26,23% posee un título de estudio secundario; el 8,3% posee un título en posgrado y el 2,08% restante posee un título de educación primaria. Con estos datos se puede concluir que la mayoría de turistas que llegan a la parroquia el Altar, cantón Penipe posee un nivel de educación superior.

**Pregunta 1. Usted es un turista:**

**Tabla 19: Tipo de turista**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Nacional</b>	<b>382</b>	<b>99,2</b>	<b>99,2</b>	<b>99,2</b>
	<b>Extranjero</b>	<b>3</b>	<b>,8</b>	<b>,8</b>	<b>100,0</b>
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 19: Tipo de turista**

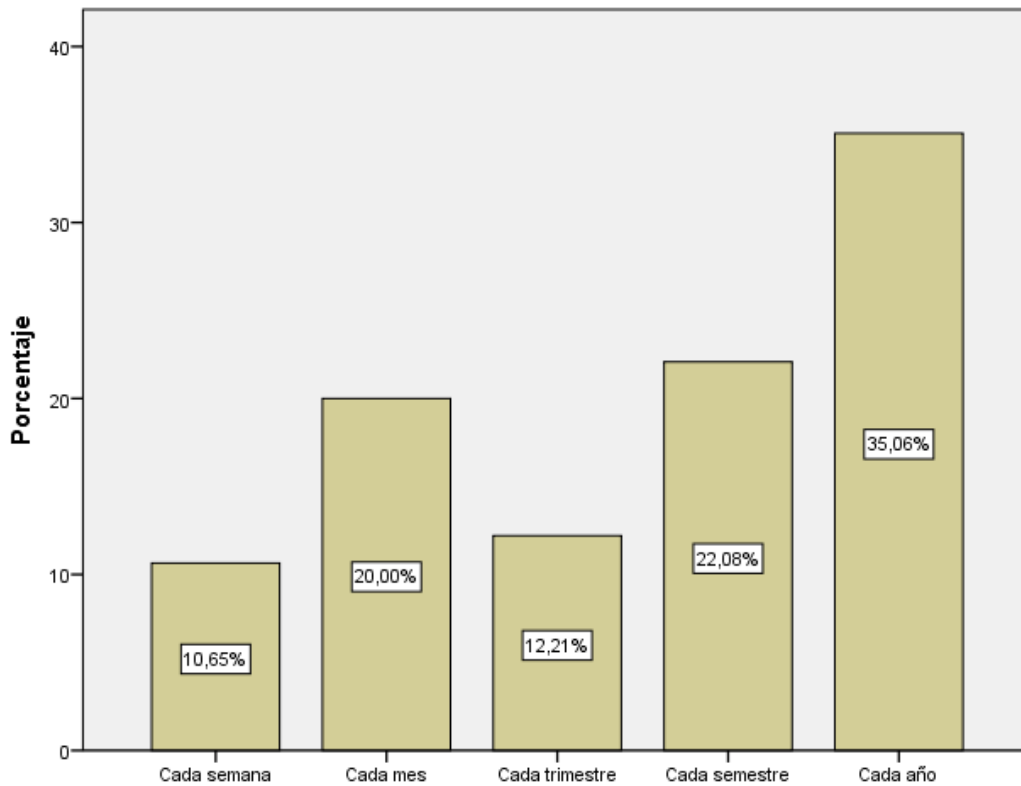
Se puede apreciar en un 99,22% que la mayor parte de turistas que visitan el cantón Penipe son de nacionalidad ecuatoriana y con un 0,78% que representa a los turistas de nacionalidad extranjera, concluyendo así que la mayor parte de turistas que llegan a los atractivos turísticos del cantón especialmente a la parroquia el Altar son de nacionalidad ecuatoriana.

**Pregunta 2. ¿Con que frecuencia visita usted el cantón Penipe?**

**Tabla 20: Frecuencia de visitas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Cada semana</b>	41	10,6	10,6
	<b>Cada mes</b>	77	20,0	30,6
	<b>Cada trimestre</b>	47	12,2	42,9
	<b>Cada semestre</b>	85	22,1	64,9
	<b>Cada año</b>	135	35,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 20:** Frecuencia de visitas

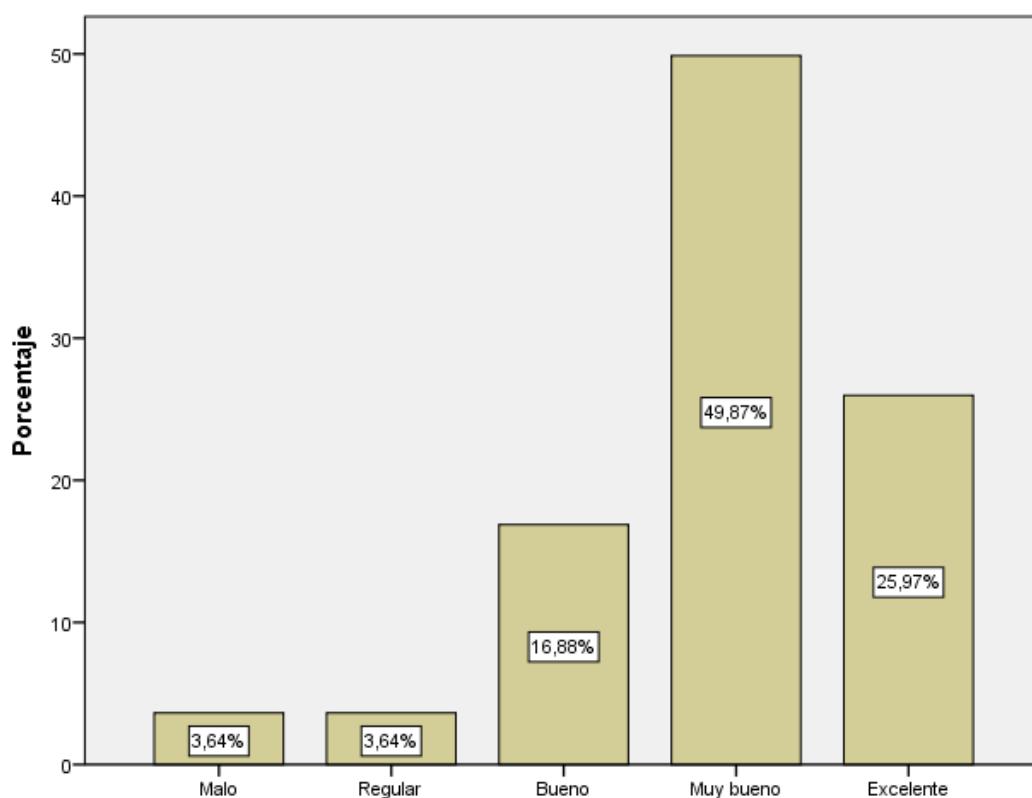
La frecuencia con la que visitan los turistas los atractivos turísticos de la parroquia el Altar, cantón Penipe es; en un 35,66% anualmente; el 22,08% semestralmente; el 20,00% mensualmente; el 12,21% trimestralmente y el 10,65% semanalmente, dando como resultado que la mayor parte de turistas deciden visitar el cantón anualmente

**Pregunta 3. ¿Cómo calificaría usted las actividades turísticas que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?**

**Tabla 21: Actividades turísticas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	14	3,6	3,6	3,6
	<b>Regular</b>	14	3,6	3,6	7,3
	<b>Bueno</b>	65	16,9	16,9	24,2
	<b>Muy bueno</b>	192	49,9	49,9	74,0
	<b>Excelente</b>	100	26,0	26,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 21: Actividades turísticas**

Los encuestados califican las actividades turísticas de la parroquia el Altar como muy buenas en un 49,87%; el 25,97% las consideran como excelentes; el 16,88% como buenas; el 3,64% como regulares y el 3,64% consideran son malas, dando como resultado que las actividades turísticas que oferta esta parroquia son muy buenas para los turistas.

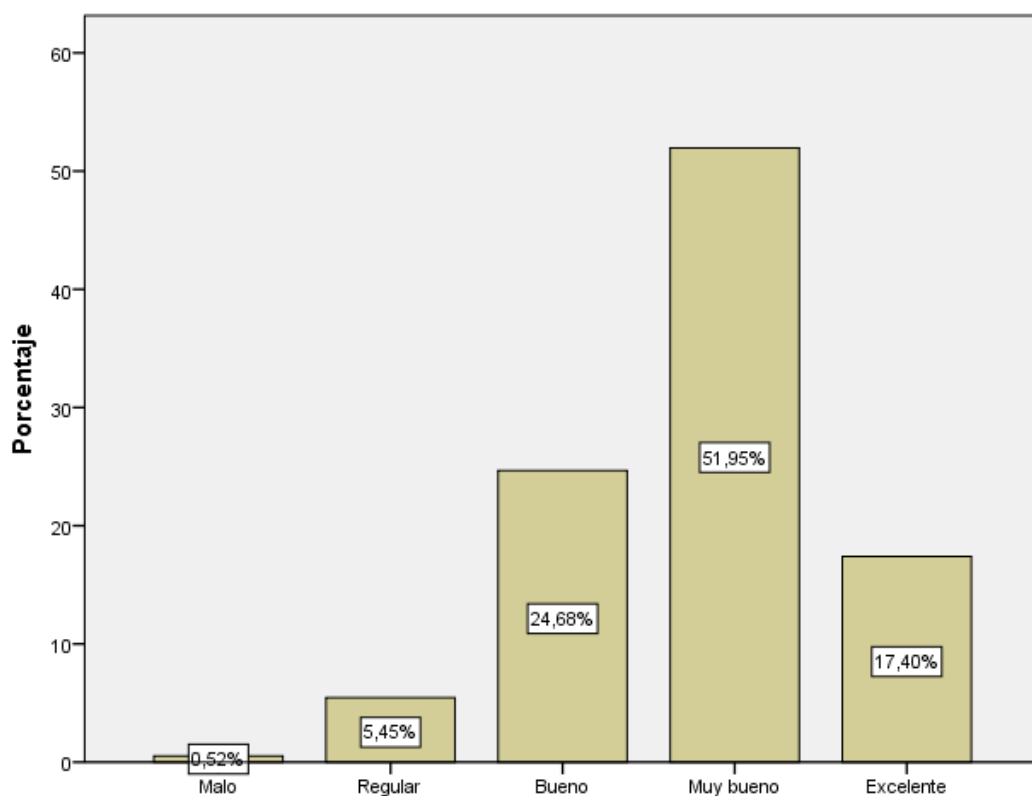


**Pregunta 4. ¿Cómo calificaría usted la infraestructura turística que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?**

**Tabla 22: Infraestructura turística**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	2	,5	,5	,5
	<b>Regular</b>	21	5,5	5,5	6,0
	<b>Bueno</b>	95	24,7	24,7	30,6
	<b>Muy bueno</b>	200	51,9	51,9	82,6
	<b>Excelente</b>	67	17,4	17,4	100,0
<b>Total</b>		<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 22: Infraestructura turística**

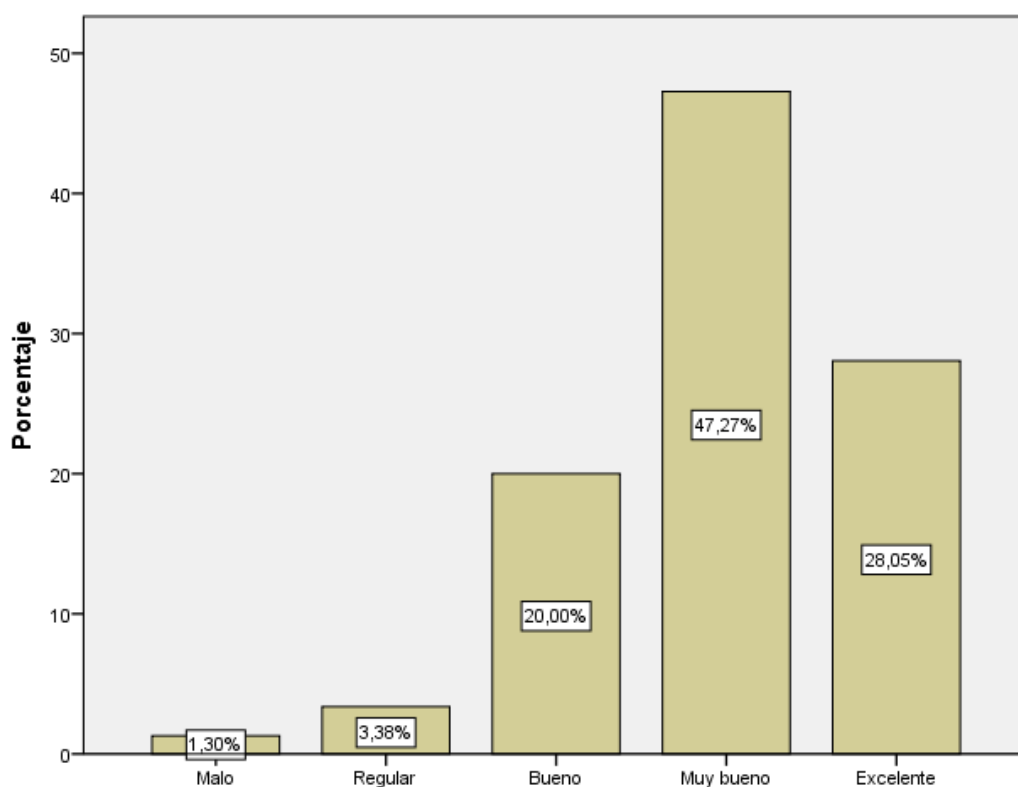
Los encuestados califican la infraestructura de los atractivos turísticos de la parroquia el Altar como muy buena con un 51,95%; como buena en un 24,68%; como excelente con un 17,40%; como regular con un 5,45% y como mala con un 0,52%, lo cual da como resultado que los turistas se encuentran satisfechos con la infraestructura turística de la parroquia.

**Pregunta 5. ¿Cómo calificaría usted las instalaciones de los sitios turísticos de la parroquia El Altar, cantón Penipe?**

**Tabla 23: Instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	5	1,3	1,3	1,3
	<b>Regular</b>	13	3,4	3,4	4,7
	<b>Bueno</b>	77	20,0	20,0	24,7
	<b>Muy bueno</b>	182	47,3	47,3	71,9
	<b>Excelente</b>	108	28,1	28,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 23: Instalaciones**

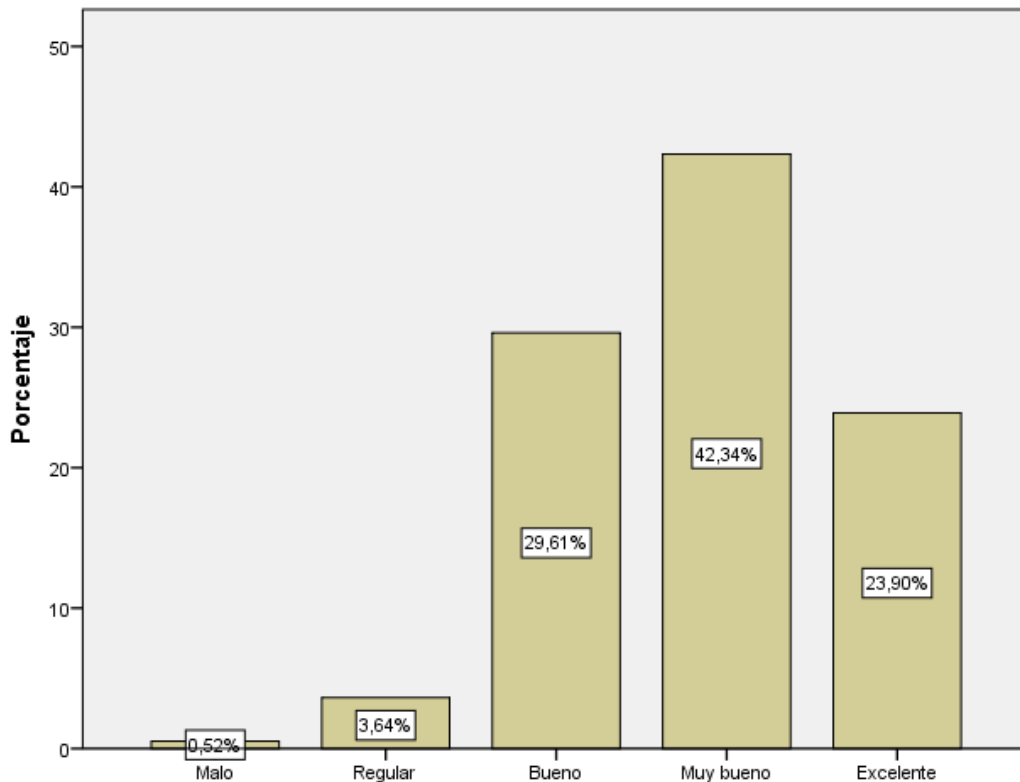
Los encuestados califican las instalaciones de los atractivos turísticos de la parroquia el Altar como muy buena con un 47,27%; como excelente con el 28,05%; como buena con un 20,00%; como regular con un 3,38% y como mala con un 1,30%, lo cual da como resultado que los turistas se encuentran satisfechos con las instalaciones turísticas que brindan los atractivos.

**Pregunta 6. Lo servicios básicos con los que cuenta el Corredor Ecoturístico Tungurahua son:**

**Tabla 24: Servicios básicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	2	,5	,5	,5
	<b>Regular</b>	14	3,6	3,6	4,2
	<b>Bueno</b>	114	29,6	29,6	33,8
	<b>Muy bueno</b>	163	42,3	42,3	76,1
	<b>Excelente</b>	92	23,9	23,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 24: Servicios básicos**

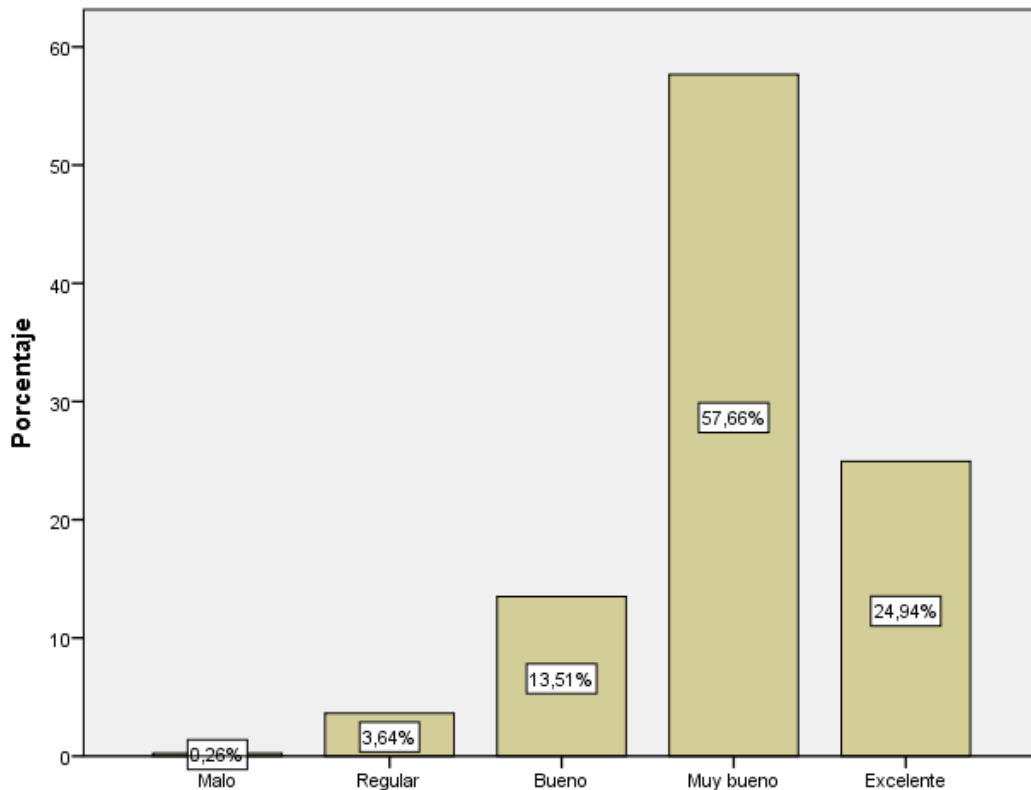
Los turistas encuestados consideran que los servicios básicos con los que cuenta la parroquia el Altar son en un 42,34% muy buenos; en un 29,61% buenos; el 23,90% excelentes; el 3,64% regulares y el 0,52% malos, con lo que concluimos que a parroquia cuenta con buenos servicios básicos.

**Pregunta 7. ¿Cómo calificaría usted el servicio de alojamiento que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?**

**Tabla 25: Servicio de alojamiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	1	,3	,3	,3
	<b>Regular</b>	14	3,6	3,6	3,9
	<b>Bueno</b>	52	13,5	13,5	17,4
	<b>Muy bueno</b>	222	57,7	57,7	75,1
	<b>Excelente</b>	96	24,9	24,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 25: Servicios de alojamiento**

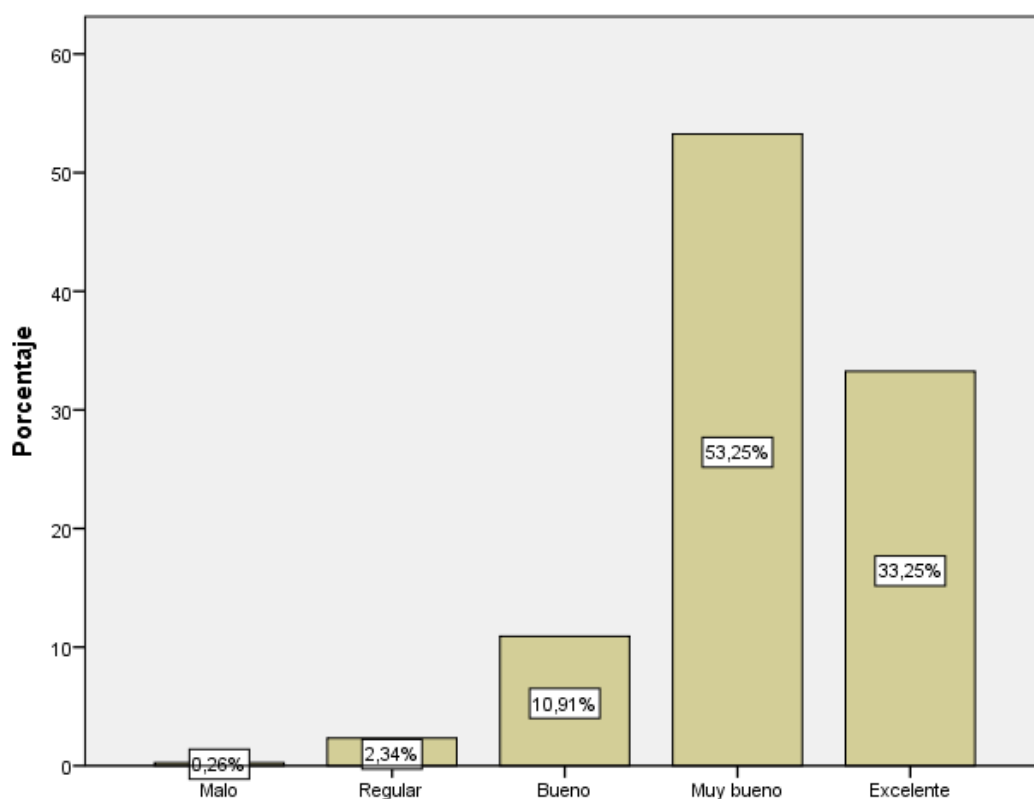
Los encuestados califican el servicio de alojamiento de la parroquia el Altar como muy buena con un 57,66%; como excelente con el 24,94%; como buena con un 29,61%; como regular con un 3,64% y como mala con un 0,26%, lo cual da como resultado que los turistas se encuentran satisfechos el servicio de alojamiento que brinda la parroquia

**Pregunta 8. ¿Cómo calificaría usted el servicio de alimentación que ofrece la parroquia El Altar, cantón Penipe?**

**Tabla 26: Servicio de alimentación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	,3	,3	,3
	Regular	9	2,3	2,3	2,6
	Bueno	42	10,9	10,9	13,5
	Muy bueno	205	53,2	53,2	66,8
	Excelente	128	33,2	33,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 26: Servicio de alimentación**

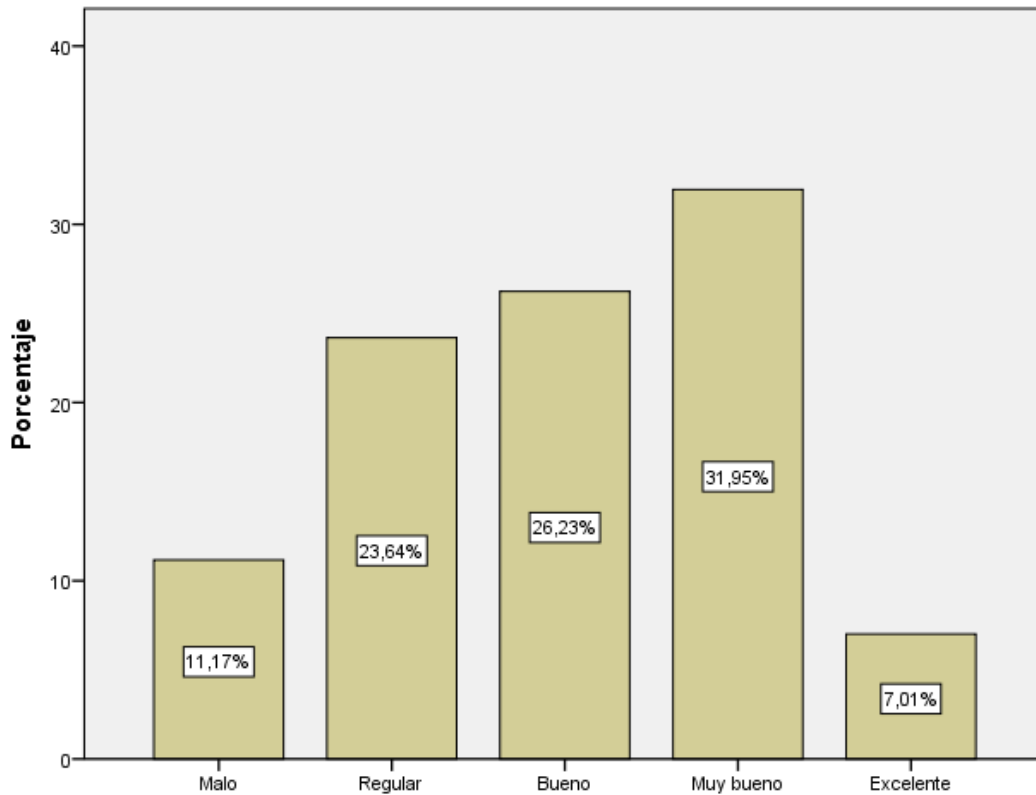
Los encuestados califican el servicio de alimentación en la parroquia el Altar como muy buena con un 53,25%; como excelente con el 33,25%; como buena con un 10,91%; como regular con un 2,34% y como mala con un 0,26%, lo cual da como resultado que los turistas se encuentran satisfechos con el servicio de alimentación y la variedad de platos que brinda la parroquia

**Pregunta 9. El estado en que se encuentran el Corredor Ecoturístico del volcán Tungurahua, cantón Penipe es:**

**Tabla 27: Corredor turístico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Malo	43	11,2	11,2	11,2
	Regular	91	23,6	23,6	34,8
	Bueno	101	26,2	26,2	61,0
	Muy bueno	123	31,9	31,9	93,0
	Excelente	27	7,0	7,0	100,0
<b>Total</b>		<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 27: Corredor ecoturístico**

De acuerdo a las opiniones vertidas por parte de los turistas encuestados, el mayor porcentaje correspondiente al 31,95% considera que el estado en el que se encuentra el Corredor Ecoturístico del volcán Tungurahua es muy buena, mientras que el 26,23% considera que es buena; el 23,64% considera que el estado en que se encuentra es regular; el 11,17% lo considera malo y el 7,01% lo considera como excelente.

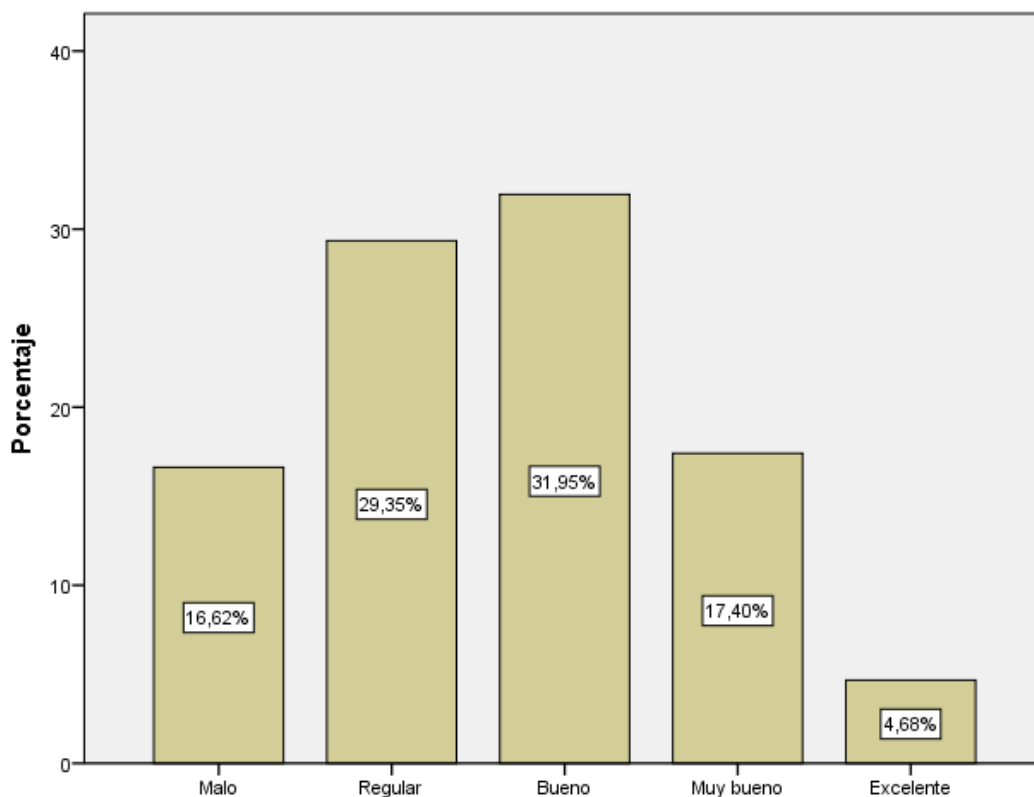
**Pregunta 10. La señalética en el Corredor Ecoturístico del volcán Tungurahua cantón**

Penipe es:

**Tabla 28: Señalética**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	64	16,6	16,6	16,6
	<b>Regular</b>	113	29,4	29,4	46,0
	<b>Bueno</b>	123	31,9	31,9	77,9
	<b>Muy bueno</b>	67	17,4	17,4	95,3
	<b>Excelente</b>	18	4,7	4,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 28: Señalética**

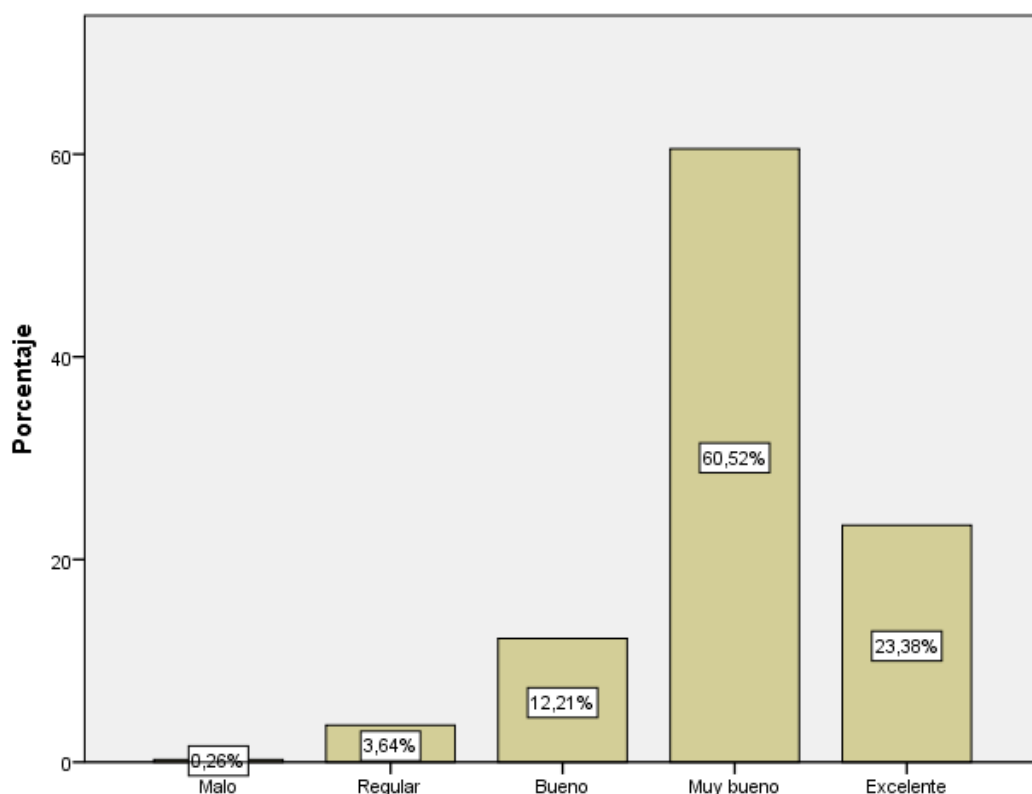
De acuerdo a las opiniones vertidas por parte de los turistas encuestados, el mayor porcentaje correspondiente al 31,95% considera que la señalética en el Corredor Ecoturístico del volcán Tungurahua es buena, mientras que el 29,35% considera que es regular; el 17,40% considera que el estado en que se encuentra es muy bueno; el 16,62% lo considera malo y el 4,68% lo considera como excelente.

**Pregunta 11. ¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción al haber visitado los atractivos turísticos de la parroquia El Altar, cantón Penipe?**

**Tabla 29: Nivel de satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	,3	,3	,3
	Regular	14	3,6	3,6	3,9
	Bueno	47	12,2	12,2	16,1
	Muy bueno	233	60,5	60,5	76,6
	Excelente	90	23,4	23,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019



**Gráfica 29: Nivel de satisfacción**

Se observa que el mayor porcentaje de los turistas encuestados, es decir, el 60,52% considera muy buena la satisfacción al haber visitado los atractivos turísticos de la parroquia el Altar; seguido por el 23,38% que lo considera como excelente; el 12,21 como buena; el 3,64% lo considera como regular y el 0,26% como mala.

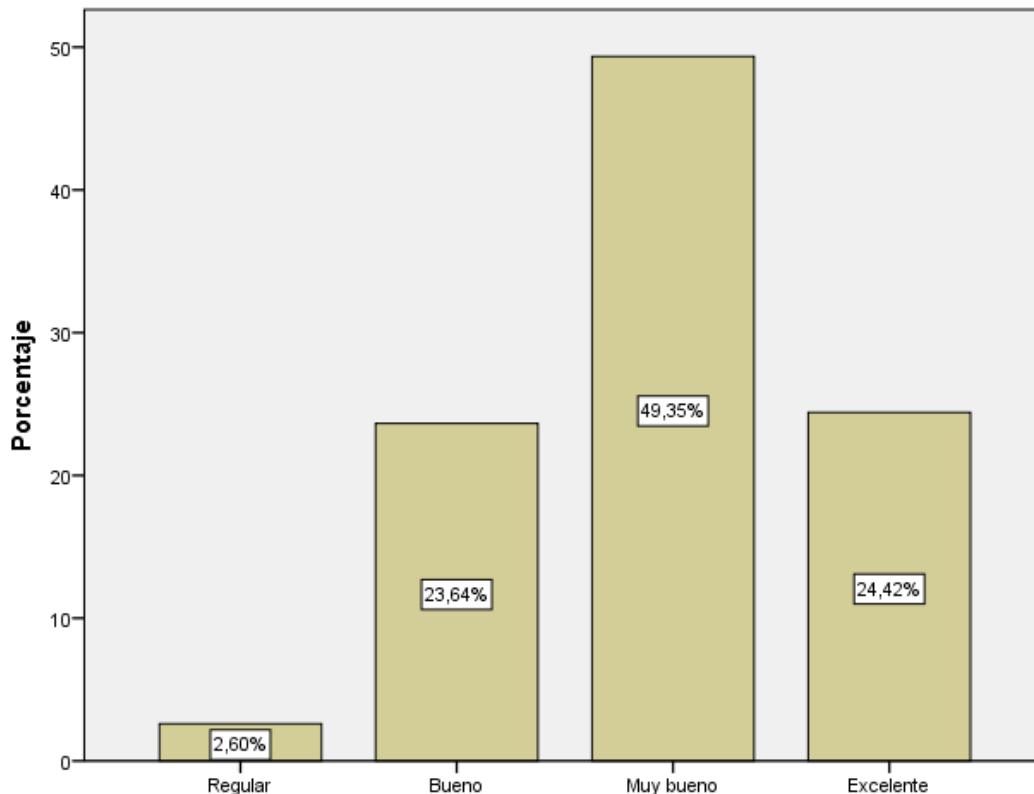


**Pregunta 12. ¿Cómo calificaría usted los precios de los productos y servicios relacionados al turismo en la parroquia el Altar, cantón Penipe?**

**Tabla 30: Precios de los productos y servicios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>Regular</b>	10	2,6	2,6	2,6
	<b>Bueno</b>	91	23,6	23,6	26,2
	<b>Muy bueno</b>	190	49,4	49,4	75,6
	<b>Excelente</b>	94	24,4	24,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Encuestas aplicadas en abril del 2019

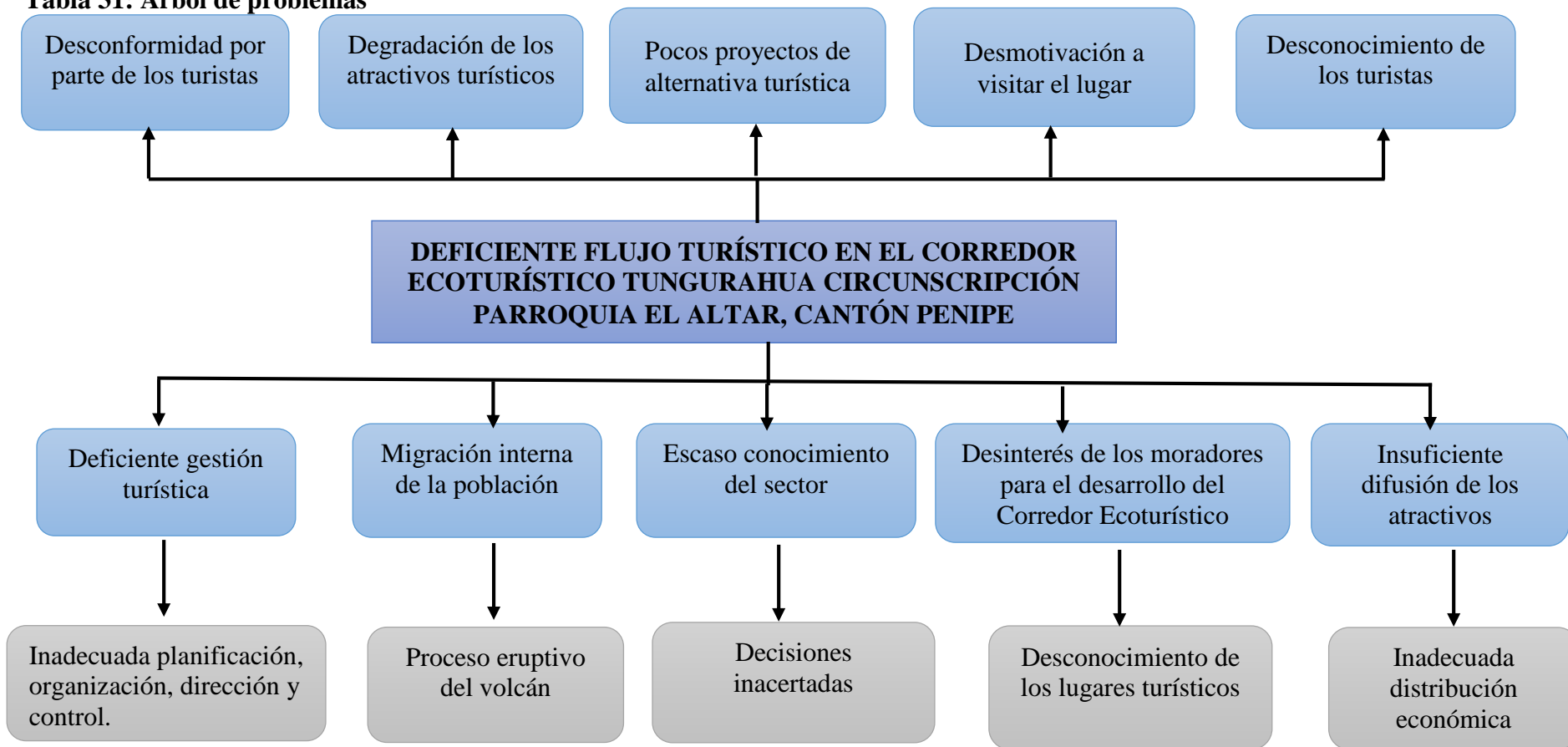


**Gráfica 30: Precios de los productos y servicios**

En cuanto a los precios de los productos y servicios relacionados al turismo en la parroquia el Altar, la mayor parte de los turistas encuestados, es decir, el 49,35% considera que son muy buenos; el 24,42% consideran que son excelentes; el 23,64% los consideran como buenos y el 2,60% como regulares, concluyendo así que es estándar de los precios que manejan en los atractivos de la parroquia son considerablemente buenos para los turistas

**Anexo7: Árbol de problemas**

**Tabla 31: Árbol de problemas**



Fuente: Elaboración propia

## Anexo 8. Priorización del FODA

**Tabla 32: Priorización fortalezas**

	<b>FORTALEZAS</b>	Diversidad de recursos naturales.	Clima agradable y acogedor.	Seguridad en el corredor.	Gente amable y con vocación de servicio.	Variedad de recursos culturales y religiosos.	
<b>N°</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	Diversidad de recursos naturales.	.....	X		X	X	<b>3</b>
<b>2</b>	Clima agradable y acogedor.	.....	.....				<b>0</b>
<b>3</b>	Seguridad en el corredor.	.....	.....	.....	X	X	<b>2</b>
<b>4</b>	Gente amable y con vocación de servicio.	.....	.....	.....	.....		<b>0</b>
<b>5</b>	Variedad de recursos culturales y religiosos.	.....	.....	.....	.....	.....	<b>0</b>
	<b>Vertical vacíos</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
	<b>Horizontal X</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
	<b>RANGO</b>	<b>1ro.</b>	<b>5to.</b>	<b>2do.</b>	<b>4to.</b>	<b>3ro.</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 33: Priorización debilidades**

	<b>DEBILIDADES</b>	Ausencia de señalética adecuada y suficiente	Deficiente infraestructura turística	Desinterés en la población de la gestión turística	Poca difusión y promoción	Vías de acceso inadecuadas	
<b>N°</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	Ausencia de señalética adecuada y suficiente	.....		X	X	X	<b>3</b>
<b>2</b>	Deficiente infraestructura turística	.....	.....	X	X	X	<b>3</b>
<b>3</b>	Desinterés en la población de la gestión turística	.....	.....	.....			<b>0</b>
<b>4</b>	Poca difusión y promoción	.....	.....	.....	.....		<b>0</b>
<b>5</b>	Vías de acceso inadecuadas	.....	.....	.....	.....	.....	<b>0</b>
	<b>Vertical vacíos</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
	<b>Horizontal X</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
	<b>Rango</b>	<b>2do</b>	<b>1ro.</b>	<b>5to.</b>	<b>4to.</b>	<b>3ro.</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 34: Priorización oportunidades**

OPORTUNIDADES		Contar con el apoyo de organismos gubernamentales y no gubernamentales nacionales y extranjeros de impulso a la actividad turística.	Incremento del ingreso per cápita por el desarrollo del flujo turístico.	Demanda turística creciente	Nuevos productos turísticos	
Nº		1	2	3	4	TOTAL
1	Contar con el apoyo de organismos gubernamentales y no gubernamentales nacionales y extranjeros de impulso a la actividad turística.	..... .....	X	X		2
2	Incremento del ingreso per cápita por el desarrollo del flujo turístico.	..... .....	..... .....			0
3	Demanda turística creciente	.....	.....	.....		0
4	Nuevos productos turísticos	.....	.....	.....	.....	0
<b>Vertical vacíos</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>Horizontal X</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	
<b>Rango</b>		<b>2do.</b>	<b>4to.</b>	<b>3ro.</b>	<b>1ro.</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 35: Priorización amenazas**

AMENAZAS		Reactivación eruptiva del volcán Tungurahua.	Contaminación ambiental de los pobladores y visitantes.	Recesión económica.	Suelos proclives a deslizamientos en el entorno	
Nº		1	2	3	4	TOTAL
1	Reactivación eruptiva del volcán Tungurahua.	..... .....	X	X		2
2	Contaminación ambiental de los pobladores y visitantes.	..... .....	.....	X		1
3	Recesión económica.	.....	.....	.....		0
4	Suelos proclives a deslizamientos en el entorno	..... .....	.....	.....	.....	0
<b>Vertical vacíos</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	
<b>Horizontal X</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	
<b>Rango</b>		<b>2do.</b>	<b>3ro.</b>	<b>4to.</b>	<b>1ro.</b>	

Fuente: Elaboración propia