

# 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

Proyecto de Investigación

**“GESTIÓN Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD CHIMBORAZO,  
PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA”**

**Autor:**

Dayana Estefanía Villegas Fonseca

**Tutor:**

Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo

**Riobamba – Ecuador**

**2020**

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Riobamba, 14 de septiembre del 2020

Yo, Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo , certifico que el presente proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera titulado **“GESTIÓN Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD CHIMBORAZO, PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA”** ha sido elaborado por la señorita: Villegas Fonseca Dayana Estefanía , el mismo que ha sido dirigido y revisado durante todo el proceso de investigación por mi persona en calidad de tutor, por lo que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo en cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,



---

Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo  
**TUTOR**

### CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal del proyecto de investigación titulado **“GESTIÓN Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD CHIMBORAZO, PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA”** presentado por la estudiante: Dayana Estefanía Villegas Fonseca y dirigida por: Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo, una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Por la constancia de lo expuesto firman:

Dr. Victor Medardo Velasco Samaniego PhD.


**Presidente del tribunal**



---

Mgs. Alexandra Lorena López Naranjo

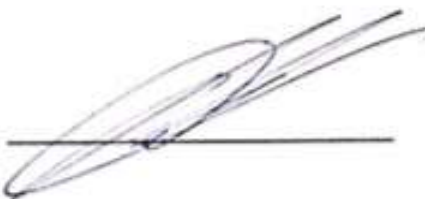
**Miembro del tribunal**



---

Dr. Diego Mauricio Calvopiña Andrade

**Miembro del tribunal**



---

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad del contenido de la investigación, corresponde exclusivamente a: Dayana Estefanía Villegas Fonseca (autora); Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo (tutor) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



---

Dayana Estefanía Villegas Fonseca

180491639-1

## **DEDICATORIA**

La investigación se lo dedico a las personas que me han ayudado, a mis queridos padres Gendry Villegas y Soraya Fonseca, quienes me han apoyado incondicionalmente, me han enseñado que cuando uno quiere lograr los objetivos es necesario ser perseverante, hacer sacrificios. Enseñándome siempre su amor y el querer que cumpla todos mis sueños.

A mi hermana quien ha estado conmigo, a mis abuelitos y tíos que siempre me apoyaron con sus consejos que fueron importantes en todo este proceso, en enseñarme que el apoyo de la familia es lo más importante y son ellos quienes te impulsan a ser mejor, entender que cada obstáculo es para salir adelante y cada uno de nuestros logros es una felicidad para ellos,

A mi pequeña familia, quienes me inspiren a superarme, hacer mejor, hacer más fuerte, crecer y aprende con ellos y a superar cada obstáculo.

*Dayana Estefanía Villegas Fonseca*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme su bendición en cada momento, en cada viaje, me permitió salir y regresar con bien.

A mis queridos padres, quienes han hecho mucho esfuerzo por apoyarme en todo, son ellos quienes me han guiado por el camino del bien, y me han cuidado siempre.

A toda mi familia, hermana, abuelitos tíos quien me han enseñado que lo más importante es contar con su apoyo en las buenas y en las malas, que cada consejo es para que no cometamos errores, lo más importante es tener una familia unida que me enseñan que la perseverancia y humildad es importante.

Agradezco a Dios por la gran bendición que me dio, a la persona que ha estado conmigo en esta etapa Universitaria, con quien creceremos y lucharemos por salir adelante y lograr nuestras metas.

Además gratifico mi más sincero agradecimiento a los docentes de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera por ser quienes han estado en el transcurso de todo este camino y desarrollo.

## INDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DEL TUTOR.....	ii
CERTIFICADO DEL TRIBUNAL.....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iv
INDICE DE CONTENIDO.....	vii
INDICE DE TABLAS .....	x
INDICE DE CUADROS.....	xi
INDICE DE GRAFICOS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
INTRODUCCION .....	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1. Situación Problemática.....	2
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema general .....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. Justificación teórica .....	3
1.3.2. Justificación practica .....	3
1.3.3. Justificación metodológica .....	3
1.4. Objetivos .....	4
1.4.1. Objetivo general .....	4
1.4.2. Objetivo Específicos.....	4
1.5. Hipótesis.....	4
1.5.1. Hipótesis General .....	4
1.5.2. Hipótesis específicos .....	4
CAPÍTULO II. ESTADO DEL ARTE Y MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.2. Epistemología.....	7
2.2.1. Epistemología (Variable Gestión) .....	7
2.2.2. Epistemología (Variable Turismo Comunitario).....	7
2.3. Estado del arte .....	9
2.3.1 Estado del arte Variable Independiente: Gestión .....	9
2.3.2. Estado del arte Variable Dependiente: Turismo Comunitario.....	9
2.4. Bases teóricas .....	10

2.4.1. Marco teórico variable independiente: Gestión .....	10
a) Gestión .....	10
b) Planificación.....	10
c) Organización .....	10
d) Dirección .....	11
e) Control .....	11
f) Objetivos .....	11
g) Estrategias .....	11
h) Información .....	11
i) Distribución del trabajo .....	11
2.4.2. Marco teórico variable dependiente: Turismo Comunitario.....	12
a) Turismo comunitario .....	12
b) Desarrollo.....	12
c) Gestión .....	12
d) Recursos .....	12
e) Proceso .....	12
f) Bienestar.....	13
g) Obligaciones.....	13
h) Derechos.....	13
i) j. Políticas.....	13
j) k. Satisfacer necesidades .....	13
k) l. Servicio .....	13
l) m. Conservación.....	14
<b>CAPITULO III. METODOLOGIA .....</b>	<b>15</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	15
3.1.1 Tipo de investigación .....	15
a. Investigación documental .....	15
b. Investigación descriptiva .....	15
c. Investigación explicativa .....	15
3.2. Diseño de la investigación.....	16
3.2.1. Diseño transversal .....	16
3.2.2. No experimental .....	16
3.2.3. Enfoque mixto .....	16
3.3. Unidad de análisis .....	16
<input type="checkbox"/> Variable dependiente (Turismo comunitario).....	16
<input type="checkbox"/> Variable independiente ( Gestión).....	17
3.4. Población de estudio.....	17



3.4.1 Población variable independiente (Gestión) .....	18
a. Selección de la muestra .....	18
3.4.2 Población de la variable dependiente (Turismo comunitario).....	18
a. Selección de la muestra .....	18
3.5 Operacionalización de variables .....	18
3.6 Técnica e instrumentos de la investigación.....	23
3.6.1. Técnica .....	23
3.6.2. Instrumento.....	23
3.7. Validez de instrumentos .....	23
3.7.1. Validez de las encuestas de la variable gestión y turismo comunitario.....	23
3.9. Confiabilidad de los instrumentos .....	24
3.9.1. Alpha de Cronbach variable independiente gestión .....	25
3.9.2. Alpha de Cronbach variable dependiente turismo comunitario .....	25
3.10. Análisis e interpretación de la información .....	25
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	27
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	27
4.1.1 Análisis, interpretación de resultados de la variable independiente: Gestión.....	27
4.2. Pruebas de hipótesis .....	31
4.2.1. Prueba de hipótesis general .....	31
4.2.2. Prueba de hipótesis específicas.....	32
5 CONCLUSIONES .....	36
6 RECOMENDACIONES .....	37
Bibliografía .....	38
ANEXO 1. PROPUESTA .....	43
ANEXO 2 Árbol de problemas .....	57

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Poblacion de estudio.....	17
<b>Tabla 2</b> Validación de expertos .....	24
<b>Tabla 3</b> Criterios de fiabilidad, alfa de Cronbach.....	24
<b>Tabla 4</b> Estadísticas de fiabilidad – gestión.....	25
<b>Tabla 5</b> Estadísticas de fiabilidad – turismo comunitario.....	25
<b>Tabla 6</b> Encuesta variable independiente - Edad.....	71
<b>Tabla 7</b> Encuesta variable independiente - Genero .....	72
<b>Tabla 8</b> Encuesta variable independiente – Nivel de Educación.....	73
<b>Tabla 9</b> Encuesta variable independiente – Objetivo .....	74
<b>Tabla 10.</b> Encuesta variable independiente – Estrategias.....	75
<b>Tabla 11.</b> Encuesta variable independiente – Distribución de Trabajo .....	76
<b>Tabla 12,</b> Encuesta variable independiente – Información.....	77
<b>Tabla 13,</b> Encuesta variable independiente – Recursos.....	78
<b>Tabla 14.</b> Encuesta variable independiente – Cumplimiento .....	79
<b>Tabla 15.</b> Encuesta variable independiente – Calidad.....	80
<b>Tabla 16,</b> Encuesta variable independiente – Comunicación.....	81
<b>Tabla 17.</b> Encuesta variable dependiente – Edad en años .....	82
<b>Tabla 18.</b> Encuesta variable dependiente – Genero.....	83
<b>Tabla 19.</b> Encuesta variable dependiente – Lugar de procedencia.....	84
<b>Tabla 20.</b> Encuesta variable dependiente – Nivel de educación.....	85
<b>Tabla 21.</b> Encuesta variable dependiente – Procesos .....	86
<b>Tabla 22.</b> Encuesta variable dependiente – Bienestar .....	87
<b>Tabla 23.</b> Encuesta variable dependiente – Crecimiento.....	88
<b>Tabla 24.</b> Encuesta variable dependiente – Obligaciones .....	89
<b>Tabla 25.</b> Encuesta variable dependiente – Derechos .....	90
<b>Tabla 26.</b> Encuesta variable dependiente – Políticas.....	91
<b>Tabla 27.</b> Encuesta variable dependiente – Satisfacer Necesidades.....	92
<b>Tabla 28.</b> Encuesta variable dependiente – Servicio .....	93
<b>Tabla 29.</b> Encuesta variable dependiente – Conservación.....	94

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1.</b> Matriz de operacionalización de variables .....	19
<b>Cuadro 2.</b> Matriz de consistencia .....	21
<b>Cuadro 3.</b> Resumen, interpretación y análisis de resultados de la Gestión.....	27
<b>Cuadro 4.</b> Resumen, interpretación y análisis de resultados del Turismo Comunitario. .....	29
<b>Cuadro 5.</b> Comprobación de hipótesis general.....	31
<b>Cuadro 6.</b> Comprobación de hipótesis específica Planificación .....	32
<b>Cuadro 7.</b> Comprobación de hipótesis Organización.....	33
<b>Cuadro 8.</b> Comprobación de hipótesis control .....	34
<b>Cuadro 9.</b> Comprobación de hipótesis dirección .....	35

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico 1</b>	Encuesta variable independiente – Edad .....	71
<b>Gráfico 2.</b>	Encuesta variable independiente – Genero.....	72
<b>Gráfico 3.</b>	Encuesta variable independiente – Nivel de Educación.....	73
<b>Gráfico 4.</b>	Encuesta variable independiente – Objetivo .....	74
<b>Gráfico 5.</b>	Encuesta variable independiente – Estrategias.....	75
<b>Gráfico 6.</b>	Encuesta variable independiente – Distribución de Trabajo .....	76
<b>Gráfico 7.</b>	Encuesta variable independiente – Información.....	77
<b>Gráfico 8,</b>	Encuesta variable independiente – Recursos.....	78
<b>Gráfico 9.</b>	Encuesta variable independiente – Cumplimiento .....	79
<b>Gráfico 10.</b>	Encuesta variable independiente – Calidad.....	80
<b>Gráfico 11.</b>	Encuesta variable independiente – Comunicación.....	81
<b>Gráfico 12.</b>	Encuesta variable dependiente – Edad en años .....	82
<b>Gráfico 13.</b>	Encuesta variable dependiente – Genero.....	83
<b>Gráfico 14.</b>	Encuesta variable dependiente – Lugar de procedencia.....	84
<b>Gráfico 15.</b>	Encuesta variable dependiente – Nivel de educación.....	85
<b>Gráfico 16.</b>	Encuesta variable dependiente – Procesos .....	86
<b>Gráfico 17.</b>	Encuesta variable dependiente – Bienestar .....	87
<b>Gráfico 18.</b>	Encuesta variable dependiente – Crecimiento.....	88
<b>Gráfico 19.</b>	Encuesta variable dependiente – Obligaciones .....	89
<b>Gráfico 20.</b>	Encuesta variable dependiente – Derechos .....	90
<b>Gráfico 21,</b>	Encuesta variable dependiente – Políticas.....	91
<b>Gráfico 22.</b>	Encuesta variable dependiente – Satisfacer Necesidades.....	92
<b>Gráfico 23.</b>	Encuesta variable dependiente – Servicio .....	93
<b>Gráfico 24.</b>	Encuesta variable dependiente – Conservación .....	94

## RESUMEN

En la investigación, “Gestión Y Turismo Comunitario en la Comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba”, se analizó la problemática que presenta, que corresponde al débil desarrollo del Turismo Comunitario. El trabajo es de carácter descriptivo, documental, explicativo, con el diseño que corresponde al no experimental y transversal mencionado así porque se lo realizó en un solo momento, se aplicó un enfoque mixto es decir cualitativo empleado en las encuestas, y toma de información mediante los cuestionarios y cuantitativo que se basa en determinar la influencia existente entre las variables, mediante la comprobación de hipótesis. Posteriormente para determinar la relación existente entre las dos variables, se aplicó cuestionarios con escala de Likert, se planteó una unidad de análisis para cada variable, en la gestión aplicada a los dirigentes 2020 de la Comunidad Chimborazo y para nuestra variable dependiente, a los turistas que han llegado al lugar en el año 2019 en el mes de diciembre. Ya con los datos obtenidos se procedió al análisis de cada una de las interrogantes planteadas, aceptando así las hipótesis nulas y descartando las alternativas es decir que la planificación, organización, dirección y control no influyen en el turismo comunitario. Finalmente estableciendo estrategias para mejorar el desarrollo del lugar de estudio.

**Palabras claves:** Gestión, Turismo Comunitario, Organización, comunidad Chimborazo

## ABSTRACT

In the investigation, "Management and Community Tourism in the Chimborazo Community, San Juan town, Riobamba Canton", the problem it presents was analyzed, which corresponds to the weak development of Community Tourism. The work is descriptive, documentary, explanatory, with the design that corresponds to the non-experimental and cross-sectional design mentioned as such because it was carried out in a single moment, a mixed approach was applied, that is, qualitative, used in the surveys, and information gathering through the questionnaires and quantitative that is based on determining the existing influence between the variables, through hypothesis testing. Subsequently, to determine the existing relationship between the two variables, Likert scale questionnaires were applied, a unit of analysis was proposed for each variable, in the management applied to the 2020 leaders of the Chimborazo Community and for our dependent variable, to tourists that have arrived at the place in the year 2019 in the month of December. With the data obtained, we proceeded to the analysis of each of the questions posed, thus accepting the null hypotheses and discarding the alternatives, that is to say that the planning, organization, direction and control do not influence the community tourism. Finally establishing strategies to improve the development of the study place.

**Class words:** Management, community tourism, organization, Chimborazo community

Reviewed by:

Danilo Yépez Oviedo

English professor UNACH

0601574692

## INTRODUCCION

La investigación tiene la finalidad de determinar la influencia que tiene el turismo comunitario en la Gestión de la Comunidad Chimborazo, la misma que posee espacios naturales, culturales e infraestructura, la cual debe ser debidamente utilizada, ayudando así a mejorar la calidad de vida de la localidad además evidenciar la influencia de cada una de las variables con los factores como son; la planificación, organización, dirección, control, gestión, recursos.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó métodos, técnica e instrumentos que ayudan a evaluar la fiabilidad de las herramientas utilizadas, y tener claro que es una indagación transversal, es decir que la recolectan datos se lo realizara en un solo momento, en un tiempo determinado Con la intención de describir las variables y analizar su interrelación en un determinado momento

De esta manera, el proyecto se estructuró de la siguiente forma:

**Capítulo I:** el desarrollo del planteamiento del problema de investigación que posee la Comunidad Chimborazo, analizando sus causas y efectos,, establecimiento los objetivos, las hipótesis, y la justificación que consiste en el por qué y para que se está realizando la investigación.

**Capítulo II:** Se tendrá en cuenta los antecedentes, el arte de la investigación, mediante libros, revistas publicaciones de artículos e investigaciones anteriores.

**Capítulo III:** Hace referencia a los tipos de investigación, también describir la población y muestra de estudio.

**Capítulo IV:** se analizará los resultados de los instrumentos ya validados por los expertos, posteriormente para verificar el planteamiento de hipótesis en relación a la variable dependiente e independiente.

**Capítulo V:** Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1. Situación Problemática**

Entre los problemas que presenta la comunidad están; el débil desarrollo del lugar, lo cual ha ocasionado el desconocimiento de la zona, el desinterés de la comunidad por fomentar el turismo comunitario ha llevado al limitado aprovechamiento de todas las riquezas naturales y culturales que tiene la comunidad, generando una pérdida de atractivos y desvalorización de los mismos. Además la asociación carece de una eficiente, gestión o manejo organizacional, esto a su vez ha generado que la economía no mejore.

Una de las causas de este problema es la débil organización que tiene la población, ya que algunos de sus integrantes no ven al turismo como una forma de desarrollo, en la que se pueda lograr una mejor calidad de vida, crecer económicamente, tener beneficios para todos, es por esto que optan por dedicarse a otras actividades como la agricultura, dando como resultado la desvalorización de los atractivos en general y que no pueda desarrollarse el turismo comunitario.

Además otra causa del problema es la débil planificación que posee la comunidad, ya que no tiene un plan de acción o trabajo que ayude a lograr todos los objetivos y metas propuestas. Esta problemática es de gran impacto puesto que la zona merece atención desde el tema de organización, capacitación y la consolidación misma de una gestión sostenible del turismo

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cómo influye la gestión en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo influye la planificación en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo?
- ¿Cómo influye la organización en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo?
- ¿Cómo influye el control en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo?



- ¿Cómo influye la dirección en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo?

### **1.3. Justificación**

El Turismo Comunitario representa una oportunidad de desarrollo, que ayuda a generar ingresos y un crecimiento para las comunidades rurales que poseen una variedad de atractivos actividades turísticas, cultura y tradición. Esta forma de turismo cada vez llama más la atención de los viajeros, ya que consiste una forma diferente de vivir el turismo, conviviendo con la gente que está dentro de una comunidad, aprendiendo y evidenciando todas sus costumbres.

#### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la gestión y el turismo comunitario, lo cual servirá como un antecedente o un punto de referencia para futuras investigación que se realicen sobre estas variables. En la que la información que consta en el proyecto de investigación pueda contribuir para conocer la variable de turismo comunitario y la gestión.

#### **1.3.2. Justificación practica**

La investigación se elaboró con la finalidad de desarrollar el turismo comunitario en la parroquia de San Juan, comunidad Chimborazo, generando una mejor vida para la población y a su vez que cuenten con mayores ingresos. Para concientizar a los habitantes que poseen un lugar con recursos naturales, culturales, tradicionales, y que vean al turismo como una forma de desarrollo trabajando en equipo con las autoridades de la comunidad, empleando su tiempo ya no sólo en la agricultura, ganadería, sino en presentar su cultura como única. También enfocándose en un aspecto muy importante que es la promoción del lugar, que sea considera una asociación que gestiona de forma correcta el turismo comunitario.

#### **1.3.3. Justificación metodológica**

La elaboración y aplicación de las rúbricas para cada una de las variables será mediante encuestas y entrevistas, por medio de estas técnicas se obtendrá información, a través de una investigación descriptiva en que se detalle todas las características de la comunidad,

la investigación explicativa en la que se expone la relación de causa y efecto, investigación documental que nos ayudara a obtener información de otros trabajos ya realizados además de las encuestas y entrevistas que se realizara a las autoridades que conocen de la comunidad.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

- Determinar la influencia de la gestión en el turismo comunitario de la Comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.

### **1.4.2. Objetivo Específicos**

- Determinar la influencia de la planificación en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo.
- Determinar la influencia de la organización en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo
- Determinar la influencia de la dirección en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo
- Determinar la influencia del control en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

- La gestión influye significativamente en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.

### **1.5.2. Hipótesis específicos**

- La planificación influye significativamente en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo.
- La organización influye significativamente en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo.

- La dirección influye significativamente en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo.
- El control influye significativamente en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo.

## **CAPÍTULO II. ESTADO DEL ARTE Y MARCO TEÓRICO.**

### **2.1. Antecedentes**

Actualmente existen pocas investigaciones sobre el tema en esta comunidad, aspectos fundamentales como la gestión y el turismo comunitario; sin embargo se tomarán algunas referencias bibliográficas que nos ayuden en el entendimiento de estas variables y para el desarrollo de la presente investigación.

Según la investigación realizada por Salgado, (2011) “el turismo comunitario es lo fundamental de la población local, valorar aspectos subyacentes a dicho sistema turístico comunitario tales como la autonomía comunitaria, los arreglos organizacionales (individuales y colectivos) para conformar la actividad turística comunitaria”.

Según Ayala, (2015), “El turismo comunitario debe seguir un estándar de calidad diferente al turismo convencional. Demostrando la realidad de una comunidad indígena actual, sin caer en los estereotipos, sin mostrar a los turistas lo que quieren ver, como se está dando con las danzas y trajes, si bien rescatan la vestimenta y los bailes de la zona, no son algo genuino de la vida diaria actual de la comunidad”.

En la investigación de Ibarra, (2018) menciona que:

.....La actividad del turismo comunitario representa una oportunidad para el crecimiento económico y mejorar la calidad de vida, siempre y cuando se los realice de forma nivelada y planificada, así como el uso responsable de los recursos naturales, conservando y manteniendo la participación de los actores del sector público y de la comunidad, bajo este contexto es muy importa el trabajo ordenado, buscando un solo objetivo el turismo comunitario responsable, esto quiere decir que, esta actividad turística, sea sostenible que se dedique a conservar, preservar y hacer un correcto uso racional de los recursos existentes, para que las futuras generación también tengan beneficios y puedan disfrutar de ello, teniendo siempre presente el cuidado. (pág. 85)

En la investigación realizada por PACA, (2018) manifiesta que, “Las actividades desarrolladas por el centro ecoturístico Achik Ñan no se encuentran generando la utilidad esperada debido a que no existe un adecuado control sobre las operaciones”.

En el trabajo realizado por Álvarez, (2019) señala que:

.....Solicitar a los entes gubernamentales, tanto locales (municipal) como regionales (central) privados y autónomos; la planificación, ejecución y seguimiento de programas

turísticos, estrategias publicitarias, estructuración de paquetes promocionales turísticos, talleres de formación en materia turística que incentive a la población a proyectar turísticamente su localidad. (pág. 83)

## **2.2. Epistemología**

### **2.2.1. Epistemología (Variable Gestión)**

En el documento Evolución de la gestión administrativa Hoyos, (2011), indica que:

.....En la actualidad se considera como sinónimo de administración, el término gestión, concebida como la organización que sigue determinados propósitos y en este plano perfila la imagen de la empresa y se evoca la figura de los directivos y de los responsables de los diferentes tipos de limitaciones externas e internas que se requieren para que la empresa funcione con calidad y un correcto orden. (pág. 52).

En el artículo marco epistemológico de la gestión, (GONZÁLEZ J, 2014) dice que:

....El management o gestión, surgida de la administración empresarial se ha convertido en el eje de cambio en las empresas. Todo proceso posible de ser identificado, clasificado y estudiado tiene que ser gerenciado. La excelencia, la calidad total, el alcanzar cero defectos, los círculos de calidad, la planificación por proyecto, la autonomía, el liderazgo, la innovación y la mejora continua hacen parte de los aspectos que forman la gestión. (pág. 3)

Alrededor del año 1920 aparecieron las primeras teorías integrales de gestión, en la que consta de cinco funciones fundamentales. Estas son:

- Gestión y determinación de objetivos.
- Organización y evaluación.
- Motivación y e información.
- Evaluación del desempeño.
- Desarrollo de las personas.

La idea de la ética en la gestión cambió la visión que se tenía de los empleados. Pasaron de ser considerados un gasto a ser activos empresariales. (Acevedo, 2010)

### **2.2.2. Epistemología (Variable Turismo Comunitario)**

Se puede leer en la publicación del artículo, turismo comunitario del Ecuador por Cornejo,( 2018):

.....A finales de la década de 1980, surgieron en varios lugares del mundo comunidades de pueblos originarios y campesinos que se implicaron directamente en la planificación, operatividad y beneficios de emprendimientos turísticos. Se los conceptualizó de diferentes formas: turismo indígena, étnico, turismo rural comunitario o ecoturismo comunitario. (pág. 15)

Cabanilla,( 2018) en su publicación aclara que, “La terminología indígena, étnica o aborígen también se debilitó al pasar los años, puesto que en la realidad rural latinoamericana hay gran cantidad de mestizos, afro descendientes y otros que también procuraron emprendimientos en sus territorios”.

En el artículo de turismo comunitario en el Ecuador, Carrión,( 2007) indica que: “La revisión de la literatura nos enseña que el término turismo comunitario se acuñó en el año de 1985. En Ecuador el origen del turismo comunitario corresponde a la comunidad de Agua Blanca, provincia de Manabí 1979 y Capirona, provincia de Tena, en 1989”.

En la publicación por ( Ruiz, et al) manifiesta que:

.....En el apareamiento del turismo comunitario se vieron implicados diferentes agentes externos relacionados con el ecoturismo (agencias de cooperación, ONG’s), por eso no es de extrañar que el turismo comunitario fuera formalizado por primera vez al incluirse en el año 2001 en el Reglamento de Ecoturismo y Sostenibilidad. Finalmente el turismo comunitario adquiere plena forma jurídica en la Ley de Turismo del año 2002, en la que además se reconoce a la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE) como interlocutor del turismo comunitario en el país. (pág. 403)

En el documento Turismo Comunitario en el Ecuador, por el autor Enrique Cabanilla Vásquez, et al ( 2018)

..... En el año de 1998, pues, bajo el auspicio de la ONG internacional The Nature Conservancy (TNC), Epler Wood, presidenta de The Ecotourism Society (TIES), presentó un informe sobre la relación entre el ecoturismo y las comunidades en Ecuador. Se destacó la figura del ecoturismo como una forma para generar ingresos y, aunque reconoce el déficit en los logros de las ONG en algunos puntos, recalca esta gestión internacional mencionando que estos agentes. (pág., 30)

## **2.3. Estado del arte**

### **2.3.1 Estado del arte Variable Independiente: Gestión**

En el artículo titulado, estrategia Nacional de Turismo, el autor Valenzuela, (2014) menciona que : “Las autoridades son los principales responsables de mantener una gestión territorial apropiada y en el caso de los destinos turísticos, una identidad que sea parte del valor de la marca.”.

Según, (Davenport, 2015), indica en la revista “Gestión empresarial e innovación”, señala que la gestión requiere de una toma de conciencia constante y de una actitud y disposición de la organización hacia la obtención y el logro de altos niveles de eficiencia, que le permita transferir de forma rápida las nuevas ideas hacia los nuevos productos y servicios, al tiempo que distribuirlos a nuevos clientes. Esta es una actitud que la lleve a controlar el entorno, dominarlo y tener conocimiento integral de los cambios relevantes, que tengan incidencia en la empresa, a fin de impulsar el desarrollo de nuevos productos, apoyados en una gestión que facilite la intercomunicación integral de las empresas. Para esto, las organizaciones deben buscar la coordinación y el trabajo interempresarial, para facilitar las comercializaciones de los productos y servicios. De esta forma, se agencia la utilización de métodos de gestión empresarial, con el objeto de brindar una mayor efectividad en la relación con los clientes.

En la en la revista “Apuntes para un Manual de buenas prácticas para la participación ciudadana en la gestión del patrimonio cultural en Andalucía”, (Fernández, 2015) menciona que la gestión es el conjunto de actividades que administra, coordina y ejecuta sobre el patrimonio cultural. Metodológicamente habla la autora es que la sociedad no se le es indiferente el presente y futuro del patrimonio cultural y es por eso que existe una participación social en materia de gestión del patrimonio cultural, pero se necesita de igual manera de los mecanismos que habilita la administración competente de cada lugar.

### **2.3.2. Estado del arte Variable Dependiente: Turismo Comunitario**

Las diversas manifestaciones del turismo comunitario, investigación realizada por Sanmartín,( 2015) menciona que la red más importante de turismo comunitario en Latinoamérica es REDTURS, que apoya a las naciones en el desarrollo del turismo comunitario a través de sistemas de información, manuales, calidad y códigos de ética. En este marco organizacional se emitieron las Declaraciones de Otavalo y de San José.

Son catorce los países asociados que ofertan un total de 317 destinos turísticos comunitarios en la página web de REDTURS. Ecuador promociona 52 destinos turísticos.

En la revista “el turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados”, (Agüera, 2013), El turismo comunitario hace referencia a aquel tipo de turismo que se desarrolla en un destino específico, y donde las personas locales son los encargados de planificar la actividad turística, siendo la comunidad local el principal eje de la actividad, y por consiguiente, el principal beneficiario. Además esta forma de turismo ayuda a conservar y poner en valor recursos de diversa índole: Patrimoniales, culturales o naturales. Se plantea como una forma de turismo sostenible, que busca por un lado mejorar el desarrollo socioeconómico de la población localizada en las comunidades locales del destino, y por otro, pretende conservar y fomentar el respeto hacia los recursos naturales, patrimoniales y culturales, a través de su puesta en valor y de la implementación de nuevas formas sostenibles de gestión.

## **2.4. Bases teóricas**

A continuación se describe la conceptualización de las variables de investigación con sus respectivas dimensiones:

### **2.4.1. Marco teórico variable independiente: Gestión**

#### **a) Gestión**

El autor Reyner, (2012) menciona que: “La gestión es un proceso la cual consistente en planear, organizar, direccionar y controlar las acciones en la entidad, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad”.

#### **b) Planificación**

Es el primer paso del proceso administrativo, la cual implica definirlos los objetivos y metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlos y ponderar tanto objetivos como planes para integrar y coordinar las actividades., Alvarez, (2005)

#### **c) Organización**

El autor Orozco, (2015) considera que organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades que tienen las personas dentro de una organización, como por ejemplo la división de trabajo y



coordinación, Integración, la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para ejecutar los planes, determinación, definición, y elección.

**d) Dirección**

Corresponde al don de mando, es la relación en que la persona o líder influye a otras para trabajar unidas naturalmente, en labores relacionadas, para llevar a cabo las metas y objetivos planteados. Un guía que muestra el camino estando al frente, no empujando desde atrás es decir sin estar presionando u obligándolos hacer las cosas bien, Rolón, (2013).

**e) Control**

Consiste en la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias, aquí podemos encontrar el establecer estándares que nos ayudara a poner las reglas en al ejecución del trabajo, la medición de resultados, la corrección y la retroalimentación: mediante ella la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo, (Hernandez, 2015).

**f) Objetivos**

Es una manifestación de un propósito, finalidad y está dirigida a alcanzar un resultado, una meta. Representa el “para que” de una acción. (Hurtado, 2005)

**g) Estrategias**

En administración una estrategia consiste en el patrón o plan en la que constan las principales metas y políticas de una organización y establece la secuencia coherencia de las acciones a ejecutar. Ibidem,(1995)

**h) Información**

Consiste en un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho o fenómeno, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo. Thompson, (2008)

**i) Distribución del trabajo**

Es una síntesis de las actividades y tareas que se realizan en un sector o departamento y el tiempo que cada funcionario dedica a cada actividad. Responde a las interrogantes ¿Qué se hace? ¿Quién lo hace? ¿Cuánto tiempo demora en hacerlo? (Rabuñal, 2007)

## **2.4.2. Marco teórico variable dependiente: Turismo Comunitario**

### **a) Turismo comunitario**

Constituye una gran oportunidad de desarrollo socioeconómico para una población local, logrando manejar de manera sostenible cada uno de los componentes del sistema turístico, admitiendo la creación y gestión de servicios turísticos y productos turísticos, alcanzando complementar la oferta existente, mediante la inclusión y participación de toda la comunidad, así como el mejoramiento de las condiciones de vida a partir del aprovechamiento responsable y sostenible en la utilización y conservación de sus recursos naturales y culturales de la comunidad en que se trabajara. Magda Cejas,( 2015).

### **b) Desarrollo**

Se entiende como un proceso estrechamente asociado al crecimiento económico de un lugar determinado, en el cual los beneficios que derivaban del crecimiento de la producción se distribuirían para toda la población y en la que mejorarían su nivel de bienestar. Mariel,(2010)

### **c) Gestión**

La gestión es un proceso la cual consistente en planear, organizar, direccionar y controlar las acciones en la entidad, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad. (Reyner, 2012)

### **d) Recursos**

Según el autor Delgado, (2015) el recurso en turismo un recurso lo podemos definir como todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades y expectativas de la demanda.

### **e) Proceso**

En la publicación por ROIG, ( 1998) manifiesta que:

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.

**f) Bienestar**

El autor Navarro,( 2014) lo define como, "aquella situación en la que se está cuando se satisfacen las necesidades, y cuando se prevé que han de seguir siendo satisfechas".

**g) Obligaciones**

Puede ser definida como el vínculo jurídico que se da entre dos o más partes y que tienen por objeto dar, hacer o no hacer algo, es decir una prestación o una abstención, que debe ser real, posible y lícita. (Sánchez, 2015)

**h) Derechos**

Conjunto o cuerpo de normas jurídicas que con motivo del turismo regula los actos y relaciones que se dan entre el turista, los prestadores de servicios turísticos y el Estado. (Piinillos, 2015)

**i) j. Políticas**

Consiste en una declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir. En ella se dan una serie de reglas y directrices básicas y fija las bases sobre cómo se desarrollarán los demás documentos (manuales, procedimientos) de la empresa. (Jimeno, 2012)

**j) k. Satisfacer necesidades**

Un concepto abstracto que el cliente emplea para medir el grado con el que el producto sirve a la finalidad que él ha establecido. Cumplir, llenar ciertos requisitos o exigencias. Ser alguna cantidad, magnitud, etcétera la que hace que se cumplan las condiciones expresadas en un problema y, por tanto, ser su solución. Torrecilla, (1999)

**k) l. Servicio**

Son actividades identificables, intangibles y percederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes. (Ivan, 2006)

#### **l) m. Conservación**

Según el autor Earl, (2003), consiste en todas las acciones realizadas con el objetivo de salvaguardar para el futuro la propiedad cultural, incluyendo las siguientes etapas: averiguación (examinación), documentación, conservación preventiva, preservación, tratamiento, restauración y reconstrucción.

## **CAPITULO III. METODOLOGIA**

### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

##### **a. Investigación documental**

Consiste en obtener información recabada procedente de documentos como libros, periódicos, revistas, documentos filmados o grabados e internet, el investigador cuenta con una serie de elementos útiles de donde obtener la información necesaria, en la que debe elegir la más veraz y oportuna para su investigación. BASTAR,( 2012)

En la indagación se utilizara documentos oficiales, tesis para la obtención de títulos y maestrías, normativa institucional, revistas y personales como fuente de información veraz, que contribuya en el desarrollo de la investigación.

##### **b. Investigación descriptiva**

En la investigación descriptiva se destacan las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio, su función principal es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio. Guzmán,( 2012)

Se detallara todas las características, los rasgos de la situación, fenómeno, formas de conducta, actitudes de las personas y todo lo relacionado a nuestras variables lo cual será una descripción real, por lo tanto no se alteraran las mismas..

##### **c, Investigación explicativa**

La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis, en al que se analizan causas y efectos de la relación entre variables. El investigador se plantea como objetivos estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones, se denominan explicativas. Bernal,( 2010)

Se analizara la causa-efecto de la relación entre variables de la investigación, mediante este tipo de investigación nos ayudara a evidenciar si se acepta la hipótesis nula o la alternativa, según el método que utilizemos con la base de datos.

## **3.2. Diseño de la investigación**

### **3.2.1. Diseño transversal**

El diseño de investigación transversal también conocido como transeccional, recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un determinado momento. Por ejemplo es como “tomar una fotografía” de algo que sucede en ese instante, Roberto Hernández Sampieri, (2017).

Este diseño se lo aplico ya que se da en una sola ocasión, como es en la variable independiente referente a la gestión con el instrumento de una encuesta a los clientes internos mientras que la variable dependiente que es turismo comunitario se lo aplicara a los clientes externos.

### **3.2.2. No experimental**

Es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural.

En la investigación se plantió el diseño no experimental ya que no se manipularon las variables y solo se describió cada uno de ellas, detallando como se encuentran, los problemas que presentan.

### **3.2.3. Enfoque mixto**

Constituye el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Los dos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o al menos, en la mayoría de sus etapas. Requiere de un manejo completo de los dos enfoques y una mentalidad abierta. ( Roberto Sampieri,Et al 2004).

Con el diseño mixto se analizara el enfoque cuantitativo que se basa en la observación de la prueba de hipótesis de cada una de las variables mientras el enfoque cualitativo en la aplicación de los cuestionarios para las encuestas.

## **3.3.Unidad de análisis**

- **Variable dependiente (Turismo comunitario)**

Para esta variable de estudio la población serán los turistas que llegaron al establecimiento, en el mes de diciembre en el año 2019, mediante una base de datos facilitada por el lugar, quienes contribuirán con información para identificar que tan factible es desarrollo de la comunidad Chimborazo.

**Dimensiones:**

- Desarrollo
  - Gestión
  - Recursos
- **Variable independiente ( Gestión)**

Corresponde a los clientes internos, que conocen de la variable y han evidenciado como se está manejando y se va desarrollando la gestión en la comunidad.

**Dimensiones:**

- Planificación
- Organización
- Control
- Dirección

**3.4.Población de estudio**

**Tabla Nª1**

*Poblacion de estudio*

GRUPO	NÚMERO
(Variable Gestión), Dirigentes de la Asociación Chimborazo	13
(Turismo Comunitario) Turistas que llegaron a la comunidad mes de diciembre 2019.	70

**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Villegas. D. (2020)

### **3.4.1 Población variable independiente (Gestión)**

La población para la variable de estudio corresponde a los dirigentes que actualmente lideran la Asociación de la Comunidad Chimborazo, con un total de 13 personas para el año 2020.

#### **a. Selección de la muestra**

Ya que se dispone de una muestra pequeña, con un total de 13 dirigentes, se establece que a todo este número se le realizara las encuestas.

### **3.4.2 Población de la variable dependiente (Turismo comunitario)**

Se ha seleccionado la población que ha llegado, visitado la Comunidad Chimborazo, evidenciando el servicio prestado, con un total de 70 turistas en el mes de diciembre del año 2019.

#### **a. Selección de la muestra**

De acuerdo a los criterios de la investigación se tomó como línea base una muestra finita, ya que el número de turistas que llegaron al lugar es pequeño.

La muestra de la variable dependiente es de 70 turistas en el mes de diciembre, según el catastro proporcionado por la comunidad, debido a que no es un número reducido se tomó la decisión de cubrir con la totalidad de la población, ya que se pudo contactar para que mediante la plataforma forms, llenen la encuesta, obteniendo así las respuestas de todas las personas.

### **3.5 Operacionalización de variables**

Mediante el siguiente cuadro se puede observar el proceso de realización de la investigación, desarrollado en la operacionalización de variables, detallando los conceptos, dimensiones, indicadores para la realización de encuestas u sus respectivos métodos.



## Cuadro N° 1.

### Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES/CATEGORIAS	INDICADORES	METODOS/TECNICAS/INSTRUMENTOS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos</li> </ul>	
<b>GESTION</b>	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategias</li> </ul>	<b>Método:</b> documental
La gestión es un proceso la cual consistente en <b>planear, organizar, direccionar y controlar</b> las acciones en la entidad, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad. (Reyner, 2012)	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información</li> <li>Distribución del trabajo</li> </ul>	<b>Técnica:</b> Encuesta
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos</li> <li>Cumplimiento</li> </ul>	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> </ul>	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso</li> </ul>	<b>Método:</b> documental
<b>TURISMO COMUNITARIO</b>	Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crecimiento</li> <li>bienestar</li> </ul>	<b>Técnica:</b> Encuesta
Representa una gran oportunidad de <b>desarrollo</b> socioeconómico para una población local, logrando utilizar de manera sostenible cada uno de los componentes del sistema turístico, permitiendo la creación y <b>gestión</b> de servicios turísticos y productos turísticos, logrando complementar la oferta	Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligaciones</li> </ul>	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derechos</li> <li>Políticas</li> </ul>	

---

existente, mediante la inclusión de toda la comunidad, así como el mejoramiento de las condiciones de vida a partir del aprovechamiento responsable y sostenible en la utilización y conservación de sus **recursos** naturales y culturales. (**Magda Cejas, 2015**)

- Satisfacer necesidades
- Servicio
- Conservación

---

Fuente: Villegas D. 2020

## Cuadro N° 2.

### Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENCIONES</b>
¿Cómo influye la gestión en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba?	Determinar la influencia de la gestión en el turismo comunitario de la Comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.	La gestión influye significativamente en el turismo comunitario, en la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba	<p><b><u>VARIABLES INDEPENDIENTE</u></b></p> <p><b><u>GESTION</u></b></p> <p>La gestión es un proceso la cual consistente en <u>planear, organizar, direccionar y controlar</u> las acciones en la entidad, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad. (Reyner, 2012)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar</li> <li>• Organizar</li> <li>• Control</li> <li>• Dirección</li> </ul>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b><u>VARIABLES DEPENDIENTES</u></b>	
¿Cómo influye la planificación en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo?	Determinar la influencia de la planificación en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo.	La planificación influye significativamente en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo.	<p><b><u>Turismo Comunitario</u></b></p> <p>Representa una gran oportunidad de desarrollo socioeconómico para una población local, logrando utilizar de manera sostenible cada uno de los componentes del sistema turístico, permitiendo la creación y gestión de servicios turísticos y productos turísticos, logrando complementar la oferta existente, mediante la inclusión de toda la comunidad, así como el mejoramiento de las condiciones de vida a partir del aprovechamiento responsable y sostenible en la utilización y conservación de sus recursos naturales y culturales. (Magda Cejas, 2015)</p>	
¿Cómo influye la organización en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo?	Determinar la influencia de la organización en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo	La organización influye significativamente en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo.		
¿Cómo influye el control en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo?	Determinar la influencia de la dirección en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo	La dirección influye significativamente en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo</li> <li>• Gestión</li> <li>• Recursos</li> </ul>

---

¿Cómo influye la dirección en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo?	Determinar la influencia del control en el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo	El control influye significativamente en el turismo comunitario en la comunidad Chimborazo.
----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------

---

**Fuente:** Villegas D. 2020

## **3.6 Técnica e instrumentos de la investigación**

### **3.6.1. Técnica**

La técnica seleccionada para esta investigación la constituye la encuesta, la cual se presenta en escala de Likert, y posteriormente con los datos obtenidos se procederá a la toma de decisiones.

### **3.6.2. Instrumento**

El instrumento aplicado es el cuestionario, elaborado mediante las dimensiones e indicadores de la operacionalización de variables, por ítems, los mismos que se presentaron en escala de Likert, con la siguientes ponderación: 1 Deficiente (D), 2 Regular (R), 3 Bueno (B), 4 Muy Bueno (MB), 5 Excelente (E). Los datos obtenidos fueron procesados por Microsoft Excel (2013) y el programa IBM SPSS Statistics V25, este instrumento se aplicó a turistas y a dirigentes de la comunidad Chimborazo ya que los dos tienen conocimiento del lugar.

Consta de datos generales como es la edad, procedencia, y específicos relacionados con las variables y dimensiones establecidas.

### **3.1. Validez de instrumentos**

#### **3.7.1. Validez de las encuestas de la variable gestión y turismo comunitario.**

Para garantizar la validez de los instrumentos aplicados en cada una de las variables, para esto fue necesario el apoyo del tutor del proyecto de investigación, y la revisión de los expertos de la carrera, seleccionados por la experiencia y formación académica relacionada al ámbito de investigación.

**Tabla N<sup>a</sup> 2***Validación de expertos*

N <sup>o</sup>	Nombres y Apellidos:	Cargo	Asignación del tribunal
1	Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo	Docente de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera	Tutor
2	Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego	Docente de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera	Presidente
3	Mgs. Alexandra Lorena López Naranjo	Docente de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera	Miembro 1
4	Dr. Diego Mauricio Calvopiña Andrade	Docente de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera	Miembro 2

**Elaborado por:** Villegas, D. (2020)**3.9. Confiabilidad de los instrumentos**

Para la confiabilidad del instrumento se usó el software especializado Statistical and Service Solutions (SPSS) versión 25, mediante el cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach, que mantiene criterios de fiabilidad mencionados a continuación:

**Tabla N<sup>a</sup> 3***Criterios de fiabilidad, alfa de Cronbach*

Coeficiente	Criterios
Coeficiente alfa >.9	Es excelente
Coeficiente alfa >.8	Es bueno
Coeficiente alfa >.7	Es aceptable
Coeficiente alfa >.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es pobre
Coeficiente alfa <.5	Es inaceptable

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

### 3.9.1. Alpha de Cronbach variable independiente gestión

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad – gestión*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,703</b>	<b>8</b>

**Fuente:** SPSS Statistics V25

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

Al aplicar el coeficiente de Alfa de Cronbach obtenemos como resultado 0,703 por lo que se determina que el instrumento de medición es aceptable y confiable para su aplicación.

### 3.9.2. Alpha de Cronbach variable dependiente turismo comunitario

**Tabla N° 5**

*Estadísticas de fiabilidad – turismo comunitario*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,953</b>	<b>9</b>

**Fuente:** SPSS Statistics V25

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

Al aplicar el coeficiente de Alfa de Cronbach obtenemos como resultado 0,953 por lo que se determina que el instrumento de medición es excelente y confiable para su aplicación.

### 3.10. Análisis e interpretación de la información

Los resultados de la investigación, se obtuvieron de la aplicación de las encuestas a los Dirigentes de la Comunidad Chimborazo y a los turistas que han adquirido el servicio dentro de esta comunidad, este instrumento fue validado por los expertos de la carrera y posteriormente se representa en la base de datos en Microsoft Excel y el estadígrafo IMB SPSS v-25, dichos datos estarán ordenados en tablas, cuadros y gráficos que faciliten la

comprensión e interpretación de los resultados de forma clara y sencilla, además de poder interpretar la relación que existe entre las variables de investigación utilizando el Chi cuadrado.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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

A partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación de encuestas tanto a los turistas como a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo, se elaboró el análisis estadístico de cada una de las preguntas, detallando los resultados de cada una de las variables de investigación, que se las detalla a continuación.

#### 4.1.1 Análisis, interpretación de resultados de la variable independiente: Gestión Cuadro N°3.

*Resumen, interpretación y análisis de resultados de la Gestión.*

<b>Variable independiente: Gestión</b>		
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Información General</b>		
a	<b>Edad</b>	Se observó que de los turistas encuestados el 30.8% corresponde a la edad de menos de 20-30, el 23,1% pertenece a los turistas de entre 31-40, el 38.5% son las personas de 41-50, mientras el 7.7% son las personas que tienen más de 50 años de edad.
b	<b>Genero</b>	Se establece que en el total de las personas encuestadas el 92.3% corresponde al género masculino, mientras tanto el 7.7% son de género femenino y la opción otros con un porcentaje de 0%.
c	<b>Nivel de Educación</b>	Se interpreta que el 7,7% tienen un nivel de educación de primaria, el 38,5% nivel secundaria, el 46,2% superior técnico y personas de posgrado un porcentaje de 7,7%,
<b>PLANIFICACIÓN</b>		
1	Califique el cumplimiento de los objetivos que tienen en la comunidad Chimborazo.	Se interpreta que el 69.2% de los dirigentes encuestados califican como bueno el cumplimiento de los objetivos que tienen la comunidad, mientras que el 30,8% lo definen como muy bueno.

- 2 Califique el cumplimiento de las estrategias de gestión de la comunidad Chimborazo. En base a los resultados obtenidos se menciona que del 1005 de los encuestados el 69,2% dicen que el cumplimiento de las estrategias de gestión son buenas, mientras tanto el 30,8% lo definen como muy bueno.

### **ORGANIZACIÓN**

- 3 ¿Cómo considera la distribución de trabajo de la organización? Se observó que el 84,6% considera la distribución de trabajo de la organización es buena, el 7,7% es muy bueno y el 7,7% e desarrolla de forma excelente.
- 4 ¿Cómo considera usted los procesos de información/ comunicación a los turistas en la comunidad Chimborazo? Con los datos obtenidos se identificó que el 7,7% e lo encuestados consideran que los procesos de información/ comunicación con los turistas es deficiente, el 46,2% menciona que corresponde a regular, el 38,5% es bueno y el 7,7% es muy bueno.

### **CONTROL**

- 5 ¿Cómo cataloga los recursos con los cuales se trabaja en la comunidad Chimborazo? El 7,7% de los encuestados cataloga que los recursos con los cuales se trabaja en la comunidad son regular, el 84,6% pertenece a bueno y el 7,7% son muy buenos.
- 6 Según su criterio: ¿Cómo califica el cumplimiento de las actividades turísticas en el establecimiento? En base a los resultados obtenidos se expresa que el 23,1% califica el cumplimiento de las actividades turísticas en el establecimiento como regular, el 53,8% califica como bueno y el 23,1 como muy bueno.

### **DIRECCIÓN**

- 7 ¿Cómo valora la calidad del servicio comunidad, el 15,4% valora a la calidad del servicio ofertado como

ofertado en la regular, el 46,2% como bueno , el 30,8% como muy bueno y comunidad finalmente el 7,7% lo evalúa como excelente.

Chimborazo?

- 8 ¿Cómo califica usted el plan comunicacional de las actividades que oferta la comunidad Chimborazo? Del 100% de las personas encuestadas, el 30,8% menciona que la califica del plan comunicacional de las actividades que oferta la comunidad Chimborazo son regular, el 30,8% es bueno, el 30,8% es muy bueno y con un 7,7% lo conceptúa como excelente.

la comunidad

Chimborazo?

---

**Fuente:** Encuestas aplicadas (2020)

**Elaborado por:** Villegas, D. (2020)

#### 4.1.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable dependiente: Turismo Comunitario.

##### Cuadro N° 4.

*Resumen, interpretación y análisis de resultados del Turismo Comunitario.*

---

<b>Variable Dependiente: Turismo Comunitario</b>		
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Información General</b>		
a	<b>Edad</b>	Mediante las encuestas se tuvo como resultado que el 81,4% corresponde a las personas menores de 20-30 años de edad, el 11,4% en el rango de 31-40 años, el 5,7% las personas de 41-50 y 1,4 turistas de más de 51 años de edad.
b	<b>Genero</b>	De los turistas encuestados el 47,1% son de género masculino mientras el 52,9% corresponde al género femenino.
c	<b>Lugar de procedencia</b>	Se observó que el 2,9% pertenece a los turistas con lugar de procedencia de Europa, el 97,1% proceden de América.
d	<b>Nivel de Educación</b>	Del 100% de los encuestados el 10,0% tienen un nivel de educación secundaria, el 7,1% con un nivel de Superior Técnico, el 74,3% a un nivel Superior Universitario y 8,6% con un nivel de Posgrado.

## DESARROLLO

- 1 ¿Cómo califica usted los procesos productivos de la actividad ejecutada en la comunidad Chimborazo? Según los datos obtenidos el 7,1% mencionan que los procesos productivos de la actividad ejecutada en la comunidad corresponde a muy bueno, y con un porcentaje de 2,9% lo califican como excelente.
- 2 ¿Cómo califica el bienestar generado durante su estancia en la comunidad Chimborazo? Los encuestados manifestaron que el 5,7% califica el bienestar generado durante su estancia en la comunidad como deficiente, el 14,3% lo consideran como regular, el 40,0% como bueno, el 34,3% como muy bueno y el 5,7% como excelente.
- 3 ¿Cómo considera usted que se encuentra el crecimiento del servicio de alojamiento del establecimiento? Se observó que el 7,1% manifestó que el crecimiento del servicio de alojamiento del establecimiento se encuentra deficiente, el 8,6% como regular, el 50,0% como bueno, el 25,7% menciona que fue muy bueno y el 8,6% como excelente.

## GESTIÓN

- 4 ¿Según su criterio cómo valora el cumplimiento de las obligaciones que tiene el establecimiento con el turista? Los resultados obtenidos fue el 10,0% valoro el cumplimiento de las obligaciones que tiene el establecimiento con el turista como deficiente, el 8,6% como regular, el 47,1% como bueno, el 31,4% como muy bueno y el 2,9% como excelente.
- 5 De acuerdo a su experiencia: Valore el cumplimiento de los derechos de los turistas en la comunidad Chimborazo. Los resultados obtenidos fueron del 100% de encuestados el 7,1% valoro el cumplimiento de los derechos de los turistas en la comunidad como deficiente, el 11,4% como regular, el 50,0% como bueno, el 24,3% como muy bueno y el 7,1% lo apreciaron como excelente.
- 6 Califique el cumplimiento de las políticas, (seguridad, respeto, cooperación) que posee la comunidad. Según los datos obtenidos el 10,0% califico el cumplimiento de las políticas, (seguridad, respeto, cooperación) como deficiente, el 5,7% como regular, el 47,1% como bueno, el que posee la comunidad

Chimborazo. 31,4% como muy bueno y el 5,7% lo califico como excelente.

## RECURSOS

- 7 ¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción de sus necesidades respecto al servicio de alojamiento, recibido en la comunidad Chimborazo? Se observó que el 7,1% de los encuestados califico el nivel de satisfacción de sus necesidades respecto al servicio de alojamiento, recibido en la comunidad Chimborazo como deficiente, el 8,6% como regular, el 44,3% como bueno, el 37,1% como muy bueno y el 2,9 lo valoro como excelente.
- 8 ¿Cómo calificaría usted los servicios adquiridos en la actividad turística de la comunidad Chimborazo? Los datos obtenidos fueron, el 7,1% valoro los servicios adquiridos en la actividad turística de la comunidad Chimborazo como deficientes, el 5,7% como regular, el 48,6% como bueno, el 27,1 como muy bueno y el 11,4% como excelente.
- 9 ¿A su consideración, cómo se encuentra la conservación de las tradiciones y recursos naturales de la comunidad Chimborazo? Se observó que el 8,6% valoro que la conservación de las tradiciones y recursos naturales de la comunidad Chimborazo es deficiente, el 10,0% como regular, el 48,6% como bueno, el 18,6% como muy bueno, y el 14,3% lo califico como excelente.

---

**Fuente:** Encuestas aplicadas (2020)

**Elaborado por:** Villegas, D. (2020)

## 4.2. Pruebas de hipótesis

Para la comprobación de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación Chi cuadrado.

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

- a)  $H_0$  = La gestión no influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.

$H_1$  = La gestión influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.

- b)  $\alpha=0,05$

- c) Prueba de Chi Cuadrado

## Cuadro N<sup>o</sup> 5.

*Comprobación de hipótesis general*

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	1,733 <sup>a</sup>	3	,630
Razón de verosimilitud	2,275	3	,517
Asociación lineal por lineal	1,445	1	,229
N de casos válidos	13		

a. 7 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,23.

**Fuente:** Tabulación de encuestas

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

- d) **Decisión:** Dado que: Sig. asintótica (bilateral) es  $0.630 > 0.05$ , quiere decir que existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula y por ende se concluye que  $H_0$ : “La gestión no influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba. “

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

##### 4.2.2.1. Hipótesis específica 1

- a)  $H_0$  = La planificación no influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.
- b)  $H_1$  = La planificación influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.
- c)  $\alpha=0.05$
- d) Prueba de Chi cuadrado

#### Cuadro N<sup>o</sup> 6.

*Comprobación de hipótesis específica Planificación*

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	3,443 <sup>a</sup>	3	,328
<b>Razón de verosimilitud</b>	4,587	3	,205
<b>Asociación lineal por lineal</b>	,136	1	,712
<b>N de casos válidos</b>	13		

a. 8 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,46.

**Fuente:** Tabulación de encuestas

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

- e) **Decisión:** Dado que: Sig. asintótica (bilateral) es  $0.328 > 0.05$ , quiere decir que existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula y por ende se concluye que  $H_0$ : “La planificación no influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.”

#### 4.2.2.2. Hipótesis específica 2

- a)  $H_0$  = La organización no influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.

$H_1$  = La organización influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.

- b)  $\alpha=0.05$

- c) Prueba de Chi cuadrado

#### Cuadro N° 7.

*Comprobación de hipótesis Organización*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,088 <sup>a</sup>	6	,798
Razón de verosimilitud	3,322	6	,768
Asociación lineal por lineal	,603	1	,437
N de casos válidos	13		

a. 11 casillas (91,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

**Fuente:** Tabulación de encuestas

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

- d) **Decisión:** Dado que: Sig. asintótica (bilateral) es  $0.798 > 0.05$ , quiere decir que existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula y por ende se concluye que  $H_0$ : “La organización no influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba”

### 4.2.2.3. Hipótesis específica 3

a) Planteamiento de la hipótesis.

Ho = El control no influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.

H1 = El control influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.

b)  $\alpha=0.05$

c) Prueba de Chi cuadrado

#### Cuadro N<sup>o</sup> 8.

*Comprobación de hipótesis control*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	5,417 <sup>a</sup>	6	,492
<b>Razón de verosimilitud</b>	6,143	6	,407
<b>Asociación lineal por lineal</b>	,091	1	,762
<b>N de casos válidos</b>	13		

a. 11 casillas (91,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

**Fuente:** Tabulación de encuestas

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

d) **Decisión:** Dado que: Sig. asintótica (bilateral) es  $0.492 > 0.05$ , quiere decir que existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula y por ende se concluye que H0: “El control no influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.”

### 4.2.2.4. Hipótesis específica 4

a) Ho = La dirección no influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba



H1 = La dirección influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.

b)  $\alpha=0.05$

c) Prueba de Chi cuadrado

**Cuadro N° 9.**

*Comprobación de hipótesis dirección*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	6,906 <sup>a</sup>	6	,330
<b>Razón de verosimilitud</b>	8,326	6	,215
<b>Asociación lineal por lineal</b>	2,335	1	,126
<b>N de casos válidos</b>	13		

a. 12 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,31.

**Fuente:** Tabulación de encuestas

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

d) **Decisión:** Dado que: Sig. asintótica (bilateral) es  $0.330 > 0.05$ , quiere decir que existe evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula y por ende se concluye que H0: “La dirección no influye en el Turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba.”

## **5 CONCLUSIONES**

- De acuerdo a la aplicación de programas estadísticos como el SPSS versión 23, se extrajo que la gestión no se relaciona con el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba, dejando ver que se debe trabajar con estas dos variables para que el servicio de la comunidad mejore.
- De acuerdo a los resultados que se obtuvo, la planificación no se relaciona con el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan, Cantón Riobamba, sus factores son que las estrategias y los objetivos no se encuentran bien planteados, ocasionando que en la ejecución de sus actividades no se coordine a tiempo todas las actividades que posee el lugar.
- Mediante la comprobación de hipótesis se logró observar que la organización no se relaciona con el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, concluyendo que falta mejorar la organización con respecto a sus actividades, división de trabajo, y la información que todos los clientes internos deben conocer.
- De acuerdo con los resultados alcanzados se puede afirmar que el control no se relaciona con el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, debido a que toda la organización deben buscar El mejoramiento en todos los recursos y el cumplimiento de todas las actividades y metas establecidas.
- La dirección no se relaciona con el turismo comunitario de la comunidad Chimborazo, ocasionando que el cambio frecuente de líderes provocan que la comunidad no pueda desarrollarse de mejor manera, cambiando constantemente las leyes, la comunicación entre todos sus integrantes.

## 6 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que toda la organización trabaje en equipo, ayudándose en todas las actividades para que esta pueda desarrollarse, empezando por una buena planificación y tener claro los objetivos que desean lograr.
- Es importante que todos se reúnan a dialogar planificar como se va a llevar a cabo la atención, logro de objetivos, políticas de la organización, haciendo que toda la comunidad trabaje y vea al turismo es una gran fuente económica en al que ellos crecerán como comunidad.
- Se recomienda que la comunidad distribuya muy bien el trabajo para todos, en la cual se sientan beneficiadas y con las ganas de seguir creciendo, haciendo que todos los clientes internos trabajen con estándares de calidad para los turistas.
- Se recomienda que la persona que se encuentre al mando de la comunidad, distribuya muy bien el trabajo y actividades, en la que siempre busquen la mejora continua.
- Es importante que tengan claro sus objetivos, como lo van hacer y que toda la organización se sienta motivada, que haya la participación de todos e identifiquen al final de la prestación del servicio, que errores tienen para poder mejorarlos.

## **Bibliografía**

- : Enrique Cabanilla Vásconez, C. G.-C. (Septiembre de 2018). *Turismo Comunitario El Ecuador* . Recuperado el 31 de Agosto de 2020, de UIDE:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19413/1/El%20turismo%20comunitario%20en%20el%20Ecuador.pdf>
- Acevedo, J. (2010). *Epostemología de la Comunicación*. Recuperado el Septiembre de 2020, de RTeoría de Calidad: <https://prezi.com/qiq8ro-90rtn/origen-antecedentes-y-teorias-de-la-gestion-empresarial/>
- Agüera, F. O. (Febrero de 2013). *EL TURISMO COMUNITARIO COMO HERRAMIENTA* . Recuperado el Septiembre de 2020, de Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA):  
<https://www.redalyc.org/pdf/181/18128245006.pdf>
- Alvarez, G. y. (2005). *Proceso Administrativo*. Recuperado el 07 de Julio de 2020, de Proceso Administrativo:  
[https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_mdl/ejec/AD/PA/S02/PA02\\_Lectura.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/ejec/AD/PA/S02/PA02_Lectura.pdf)
- Álvarez, S. Y. (2019). *Análisis de la gestión del turismo comunitario* . Recuperado el 02 de Julio de 2020, de Universidad Andina Simón Bolívar :  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7024/1/T3029-MGD-Quillupangui-Analisis.pdf>
- AYALA, G. P. (Abril de 2015). *TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE MAestría EN CIENCIAS*. Recuperado el 27 de Junio de 2020, de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/9448/1/TFLACSO-2015GPEA.pdf>
- BASTAR, S. G. (2012). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Recuperado el 07 de Julio de 2020, de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- BAUTISTA, D. C. (2013). *Modelo de Gestion3*. Recuperado el Septiembre de 2020, de MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:  
<http://eprints.uanl.mx/12021/1/MODELO%20DE%20GESTION%20ACTIVIDADES%20FISICAS%20Y%20DEPORTIVAS.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. Recuperado el 07 de Julio de 2020, de PEARSON EDUCACIÓN, Colombia:  
<file:///C:/Users/usuario/Downloads/Bernal%20Cap%C3%ADtulo%207.pdf>
- Cabanilla, E. (Diciembre de 2018). *Turismo comunitario en América Latina, un concepto en construcción*. Recuperado el 30 de Junio de 2020, de Dialnet:  
<file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-TurismoComunitarioEnAmericaLatinaUnConceptoEnConst-6724763.pdf>
- Carrión, R. B. (2007). *El Turismo Comunitario en el Ecuador*. Recuperado el Junio de 2020, de The community tourism in Ecuador:

file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-ElTurismoComunitarioEnElEcuador-5309454.pdf

- Cornejo, E. C.-C. (Septiembre de 2018). *Turismo Comunitario en el Ecuador*. Recuperado el Junio de 2020, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19413/1/El%20turismo%20comunitario%20en%20el%20Ecuador.pdf>
- Davenport. (Octubre de 2015). *Innovación de procesos*. Recuperado el Septiembre de 2020, de UNIVERSIDAD FLORENCIO DEL CASTILLO: <http://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Revista-Profesional-Vol-1.pdf>
- Delgado, R. (2015). *RECURSOS TURÍSTICOS: INVENTARIO, CLASIFICACIÓN*. Recuperado el 08 de Julio de 2020, de RECURSOS TURÍSTICOS: INVENTARIO, CLASIFICACIÓN,: <http://www.rojasdelgado.com/flexible/descargas/3%20RECURSOS%20TURISTICOS,%20%20INVENTARIO.pdf>
- Earl. (2003). *Teoría de la conservación*. Recuperado el Agosto de 2020, de Mariana Correia: <http://www.scielo.org.co/pdf/apun/v20n2/v20n2a03.pdf>
- Esteban Ruiz, M. H. (2008). *Turismo comunitario en Ecuador*. Recuperado el 03 de Julio de 2020, de Universidad Pablo de Olavide (España): [https://www.researchgate.net/publication/312984538\\_Turismo\\_comunitario\\_en\\_el\\_Ecuador\\_comprendiendo\\_el\\_community-based\\_tourism\\_desde\\_la\\_comunidad](https://www.researchgate.net/publication/312984538_Turismo_comunitario_en_el_Ecuador_comprendiendo_el_community-based_tourism_desde_la_comunidad)
- Fernández, A. (2015). *Manual de buenas prácticas para la participación ciudadana en la gestión*. Recuperado el Septiembre de 2020, de Universidsada de Cadiz: <https://rodin.uca.es/xmlui/handle/10498/18262>
- García, J. A. (2017). *MODELO DE GESTIÓN SOCIOECONÓMICO*. Recuperado el Septiembre de 2020, de NUEVOS MODELOS DE GESTIÓN: <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/13347/MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20SOCIOECON%C3%93MICO%20PARTE%201.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- GONZÁLEZ J, R. Y. (Noviembre de 2014). *MARCO EPISTEMOLÓGICO DE LA GESTIÓN*. Recuperado el 08 de Julio de 2020, de Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/828%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/828%20(1).pdf)
- Guapi, J. (Agosto de 2020).
- Guzmán, M. P. (Junio de 2012). *Tipos más usuales de Investigación*. Recuperado el 07 de Julio de 2020, de Universidad Auonoma del Estado de Hidalgo: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/prepa3/tipos\\_investigacion.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf)
- Hernández Sampieri, R. F. (2004). *Metodología de la investigacion*. Recuperado el 07 de Julio de 2020, de

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38911499/Sampieri.pdf?1443413542=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DSampieri.pdf&Expires=1593053258&Signature=FUAFQZYCfgy8VFEVJIEO7ft2mco~mZRAFRYFC7fSvVUaX4sJ79Tg5YVPYDP3RjjX62lt9ggGQ54jFXXobm2I8w1N8IK>

Hernandez, L. S. (2015). *FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO*. Recuperado el 07 de Julio de 2020, de FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO:  
[https://www.academia.edu/10345521/Fases\\_del\\_proceso\\_administrativo](https://www.academia.edu/10345521/Fases_del_proceso_administrativo)

Hoyos, M. M. (2011). *Evolución de la gestión administrativa*. Recuperado el 30 de Junio de 2020, de file:///C:/Users/usuario/Downloads/871-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3042-5-10-20180502.pdf

Hurtado, J. (2005). *Como formular objetivos de investigacion*. Recuperado el 20 de Julio de 2020, de Instituto Unoversitario de Tecnologia Jose Antonio:  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Como-Formular-Objetivos-de-Investigacion-Hurtado-2005-1.pdf>

IBARRA, O. P. (2018). *TURISMO COMUNITARIO PARA IMPULSAR EL DESARROLLO*. Recuperado el 27 de Junio de 2020, de  
[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14942/ORLANDO%20IBARRA\\_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14942/ORLANDO%20IBARRA_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ibidem. (1995). *Que es la estrategia*. Recuperado el 21 de Julio de 2020, de Estrategia :  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/ruiz\\_g\\_ml/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ruiz_g_ml/capitulo2.pdf)

Ivan, T. (22 de Agosto de 2006). *Definición de Servicios*. Recuperado el 2020, de Promonegocios: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Jimeno, B. J. (19 de Noviembre de 2012). *Cómo crear la política de tu empresa: Definiciones, requisitos y tipos de políticas*. Recuperado el Agosto de 2020, de Grupo PDCA Home.: <https://www.pdcahome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-tipos-de-politicas/>

López, J. F. (2020). *Proceso administrativo*. Recuperado el Septiembre de 2020, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20un,la%20forma%20m%C3%A1s%20eficiente%20posible.>

Magda Cejas, A. G. (2015). *Turismo Comunitario*. Recuperado el 06 de Julio de 2020, de Turismo Comunitario:  
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/13754/978-9942-765-20-8%20TURISMO%20COMUNITARIO%20VISI%20c3%93N%20ESTRAT%20c3%89GICA%20COMO%20PERSPECTIVA%20INTERCULTURAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Magda Cejas, A. G. (2015). *TURISMO COMUNITARIO*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2019, de TURISMO COMUNITARIO :

<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/13754/978-9942-765-20-8%20TURISMO%20COMUNITARIO%20VISI%c3%93N%20ESTRAT%c3%89GICA%20COMO%20PERSPECTIVA%20INTERCULTURAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mariel, C. (2010). *EL DESARROLLO HUMANO: IMPORTANCIA Y PERSPECTIVAS*. Recuperado el 08 de Julio de 2020, de EL DESARROLLO HUMANO: IMPORTANCIA Y PERSPECTIVAS: [https://www.academia.edu/36125384/EL\\_DESARROLLO\\_HUMANO\\_IMPORTANCIA\\_Y\\_PERSPECTIVAS](https://www.academia.edu/36125384/EL_DESARROLLO_HUMANO_IMPORTANCIA_Y_PERSPECTIVAS)
- NAVARRO, J. M. (Septiembre de 2014). *SOCIEDAD Y BIENESTAR: EL CONCEPTO DE*. Recuperado el 26 de Agosto de 2020, de SOCIEDAD Y BIENESTAR: EL CONCEPTO DE: <https://hdiunlp.files.wordpress.com/2014/09/sociedad-y-bienestar-julic3a1n-morales.pdf>
- Orozco, S. E. (18 de Marzo de 2015). *Gerencia Empresarial*. Recuperado el 07 de Julio de 2020, de UNAN-FAREM: <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- PACA, F. M. (2018). *EVALUACIÓN FINANCIERA AL CENTRO ECOTURÍSTICO*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de ESPOCH: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12986/1/72T01221.pdf>
- PACA, F. M. (2018). *EVALUACIÓN FINANCIERA AL CENTRO ECOTURÍSTICO*. Recuperado el Septiembre de 2020, de ESPOCH: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12986/1/72T01221.pdf>
- Piinillos, M. (15 de Julio de 2015). *Derecho turístico*. Recuperado el Agosto de 2020, de Scribd : <https://es.slideshare.net/maoriw8pinillos/derecho-turstico#:~:text=Criterio%20de%20Existencia%20Concepto%20de,servicios%20tur%C3%ADsticos%20y%20el%20Estado.%E2%80%9D>
- Procasur. (20 de Noviembre de 2011). *Manejo del Turismo Comunitario-Ecuador*. Recuperado el 2020, de FIDA: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/1.%20Manejo%20del%20Turismo%20Comunitario-Ecuador%20\(Documento%20Tem%23U00e1tico\)%202011%2011%2020.pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/1.%20Manejo%20del%20Turismo%20Comunitario-Ecuador%20(Documento%20Tem%23U00e1tico)%202011%2011%2020.pdf)
- Rabuñal, M. G. (2007). *DESARROLLO DE HABILIDADES PARA LA SUPERVISION*. Recuperado el 21 de Julio de 2020, de Udelar : <eva.udelar uy>
- Reyner, P. (2012). *gestión de la demanda turística*. Recuperado el Enero de 2020, de gestión de la demanda turística.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (Agosto de 2017). *Metodología de la Investigación* . Recuperado el 2020, de Metodología de la investigación - Sexta Edición: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- ROIG, A. (1998). *Gestió Documental*. Recuperado el 25 de Agosto de 2020, de Revista catalana :  
[https://www.ujaeen.es/servicios/archivo/sites/servicio\\_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf](https://www.ujaeen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf)
- Rolón, O. E. (2013). *Proceso Administrativo*. Recuperado el 07 de Julio de 2020, de Proceso Administrativo:  
<https://mestradoadmin.files.wordpress.com/2013/01/clases-de-proc-administrativos.pdf>
- SALGADO, A. D. (Febrero de 2011). Recuperado el 27 de Junio de 2020, de  
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/3276/1/TFLACSO-2011ADMS.pdf>
- Sánchez, I. T. (18 de Septiembre de 2015). *El Código Civil, De las Obligaciones y sus Fuentes*. Recuperado el Agosto de 2020, de Derecho Ecuador :  
<https://www.derechoecuador.com/el-codigo-civil-de-las-obligaciones-y-sus-fuentes->
- Sanmartín, I. (2015). *LAS DIVERSAS MANIFESTACIONES DEL TURISMO COMUNITARIO*. Recuperado el 03 de Julio de 2020, de Universidad Técnica de Machala:  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4966/1/MEM%200035%20Las%20diversas%20manifestaciones%20del%20Turismo%20comunitario.pdf>
- Thompson, I. (28 de Octubre de 2008). *Definición de Información*. Recuperado el 21 de Julio de 2020, de Definición de Información:  
[https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/01/Definicion\\_de\\_Informacion.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/01/Definicion_de_Informacion.pdf)
- TORRECILLA, J. M. (1999). *Identificar la necesidad*. Recuperado el 2020, de Su satisfacción como centro:  
<https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/330/14jmto.pdf>
- Valenzuela, J. (01 de Octubre de 2014). *Estrategia Nacional*. Recuperado el 08 de Julio de 2020, de Estrategia Nacional: [https://mma.gob.cl/wp-content/uploads/2014/10/1\\_Estrategia-Nacional-de-Turismo-2012-2020.pdf](https://mma.gob.cl/wp-content/uploads/2014/10/1_Estrategia-Nacional-de-Turismo-2012-2020.pdf)



## **ANEXO 1. PROPUESTA**

### **1. Título de la propuesta**

Estrategias de gestión para el turismo comunitario de la Comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan.

### **2. Introducción**

El Turismo Comunitario actualmente representa una oportunidad de generación de ingresos y de desarrollo para las comunidades rurales ubicadas cerca de atractivos turísticos y que aún no se benefician económicamente de la visita de turistas. Cada vez está siendo utilizado como estrategia de desarrollo, así como por el sector público local en cuanto a la gestión del territorio, los recursos y el patrimonio.

La comunidad Chimborazo es un lugar que posee recursos culturales, naturales, óptimos para que el lugar pueda desarrollarse económicamente y para esto es importante en que manejen una buena gestión, teniendo objetivos claros.

Para la realización de la propuesta se desarrolló un diagnóstico situacional mediante la matriz FODA, de la comunidad Chimborazo, el mismo que ayuda a identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, posteriormente se plantea estrategias, en base a la matriz foda y seguidamente estrategias orientadas a fortalecer la gestión en el turismo comunitario de la localidad.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

- Diseñar estrategias de gestión de turismo comunitario de la Comunidad Chimborazo, Parroquia San Juan.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Realizar en análisis FODA, con su ponderación para evaluar la gestión de la comunidad Chimborazo.
- Elaborar estrategias para la matriz FODA
- Plantear estrategias enfocados a los indicadores planteados de la gestión, planificación, organización, dirección y control.

### **4. Marco conceptual**

#### **4.1. Conservación**

Para el autor (Procasur, 2011) , consiste en el método de utilización de un recurso natural o el ambiente total de un ecosistema particular, para prevenir la explotación, polución, destrucción o abandono y asegurar el futuro uso de ese recurso. Se trata de una actividad que fue adquiriendo protagonismo en relación con la industrialización y el uso continuado de materias no renovables, y tras el convencimiento de que nuestra vida tecnológica sólo puede mantenerse mediante la conservación sostenible de los recursos.

#### **4.2.Planeación**

Según Bautista,( 2013), “la planificación es la forma de cómo la organización cumple y plantea la planificación estratégica, táctica y operativa para la empresa del logro de objetivos, metas, proyectos, con programas y acciones a corto, mediano y largo plazo. Además considera su planeación operativa y cómo esta se despliega por toda la organización y estructura”.

#### **4.3. Modelo de gestión**

El modelo se implantó para acelerar el ritmo exigido de transformación de las organizaciones, para adaptarse a un entorno altamente competitivo y mejorar su desempeño ante los actuales desafíos económicos. Necesita alta implicación de todos los actores. (García, 2017)

Un modelo de gestión es un marco teórico que sirven como referencia para que las empresas puedan desarrollar su propio sistema de organización. Sirven de ejemplo para aquellas empresas que apenas comienzan y se adaptan al mercado, se puede apreciar cómo las debilidades y fortalezas de las empresas pueden verse potenciadas u opacadas por una buena gestión tanto administrativa como ejecutiva. Es importante incluir todos los aspectos de importancia para la compañía, como el sector de recursos humanos, los estados financieros, la logística, el marketing y la calidad de los servicios.

#### **4.4.Estrategia**

Smith, (1977) la estrategia es la método para obtener éxito en el mundo de los negocios. Es el plan para conseguir los mejores resultados de los recursos, la selección del tipo de negocio en que comprometerse y el plan para conseguir una posición favorable en el campo empresarial. Es tomar medidas para hacer frente a un mundo externo siempre cambiante y comprender las características propios de una industria y el programa para hacerle frente.

## 5. Descripción del lugar

### Ilustración N<sup>o</sup> 1

*Comunidad Chimborazo*



**Fuente:** Google Maps

La Comunidad Chimborazo se encuentra situada en las faldas del volcán Chimborazo, rodeado de belleza natural y de paisaje andino, se encuentra la comunidad de Chimborazo, perteneciente a la parroquia de San Juan del Cantón Riobamba, tierra de indígenas andinos trabajadores y emprendedores, se encuentra junto a la Vía que dirige al Nevado Chimborazo y la ciudad de Guaranda, a 25km de la ciudad de Riobamba. (PACA, 2018)

### Atractivos Turismo Comunitario Chimborazo

#### a) Infocentro Achik Ñan

### Ilustracion N<sup>o</sup> 2

*Infocentro de la Comunidad Chimborazo*



**Fuente:** Infocentro Comunidad Chimborazo

La comunidad ofrece a los turistas y usuarios acceder sencillamente a los servicios de tecnología de la información y la comunicación-(TIC), como: Internet gratis, servicio en línea, capacitaciones, emprendimientos.

**b) Alojamiento**

Chimborazo - Achik Ñan, cabaña de construcción mixta tiene una capacidad de alojamiento para un total de 38 personas, cabañas tipo ancestral con cabida de alojamiento para 20 personas, en la que incluye chimeneas y baño privado lo cual brindan confort a los consumidores.

**c) Restaurante**

Para la completa alimentación, Chimborazo - Achik Ñan cuenta con un restaurante, donde se preparan y ofrecen al turista variados platillos de la gastronomía andina, típica del lugar y de la cocina internacional.

**d) Caminata por senderos guiados**

Se recorre por los diferentes senderos conociendo los diferentes cerros, vegetación de páramo, fauna y disfrutar del paisaje andino con el que cuenta la comunidad Chimborazo.-

**e) Venta de artesanías**

En la comunidad de Chimborazo se ofrece variedad de productos elaborados con fibra de alpacas y ovejas, trabajos que son realizados por las hábiles, manos de un grupo de mujeres, se ofrece gran variedad de artesanías como: sacos, gorros, bufandas, abrigos, guantes de distintos colores, tamaños y modelos.

**f) Pesca deportiva**

En los ríos de la comunidad de Chimborazo tiene la opción de realizar esta actividad, la cual se la puede realizar en familia.

**g) Paseo en bicicletas:**

Existen tres opciones que el turista puede escoger, la primera es el recorrido por los senderos dentro de la comunidad, la segunda por los senderos de los páramos de la comunidad y la tercera que es el recorrido desde el refugio del nevado Chimborazo.

#### **h) Convivencia cultural**

Se podrá disfrutar de una demostración de música autóctona, vestimenta, su lenguaje. Además se podrá conocer las costumbres, forma de vida y participar en la actividades diarias de las familias.

#### **Ilustración N<sup>o</sup> 3**

*Poblador de la Comunidad Chimborazo*



## **6. Desarrollo de los objetivos**

### **6.1. Diagnostico Situacional de la comunidad Chimborazo**

## Cuadro N°1

### Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>F1</b> Diversidad de recursos naturales y culturales.	<b>D1</b> Cambio de autoridades con frecuencia.
<b>F2</b> Interés de la mayoría de la población por incursionar en el turismo.	<b>D2</b> Deficiente planificación en las actividades turísticas.
<b>F3</b> Ubicación estratégica ( en las faldas del nevado Chimborazo).	<b>D3</b> Deficiente promoción turística
<b>F3</b> Vías en buen estado	<b>D4</b> Débil coordinación en la gestión ( en la planificación, dirección, organización y control.)
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>O1</b> Apoyo instituciones internacionales.	<b>A1</b> Cambio climático
<b>O1.</b> Nuevas tendencias en turismo como es el Turismo comunitario.	<b>A2</b> Pandemias
<b>O3</b> Tecnología disponible	<b>A3</b> Poca Afluencia de turistas
<b>O4</b> Nuevos mercados	<b>A4</b> Competencia del mercado

Fuente: Análisis FODA

Elaborado por: Villegas. D. (2020)

### 6.2.Ponderación a la matriz de factores internos y externos.

#### 6.2.1. Matriz de factores externos

Para la calificación de los diferentes factores analizar se tomó en cuenta las siete calificación, 4 alto, 3 medio, 2 bajo, 1 muy bajo.

#### Tabla N° 1

*Ponderación a los factores analizados*

<b>FACTORES ANALIZAR</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>PESO PONDERADO</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
<b>O1</b> Apoyo instituciones internacionales.	0.15	4	0.60
<b>O2</b> Nuevas tendencias en turismo como es el Turismo comunitario.	0.13	3	0.39

<b>O3</b> Tecnología disponible	0.12	3	0.36
<b>O4</b> Nuevos mercados	0.10	2	0.20
<b>AMENAZAS</b>			
<b>A1</b> Cambio climático	0.09	2	0.18
<b>A2</b> Pandemias	0.14	4	0.36
<b>A3</b> Poca Afluencia de turistas	0.15	4	0.60
<b>A4</b> Competencia del mercado	0.12	3	0.36
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3.05</b>

Fuente: Análisis FODA

Elaborado por: Villegas. D. (2020)

### 6.2.2. Matriz de factores internos

La calificación de los diferentes factores analizar, se tomó en cuenta las siguiente calificación, 4 alto, 3 medio, 2 bajo, 1 muy bajo.

**Tabla N° 2**

*Ponderación a los factores internos analizados*

<b>FACTORES ANALIZAR</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PESO PONDERADO</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
<b>F1</b> Diversidad de recursos naturales y culturales.	0.12	3	0.36
<b>F2</b> Interés de la mayoría de la población por incursionar en el turismo.	0.15	4	0.60
<b>F3</b> Ubicación estratégica ( en las faldas del nevado Chimborazo).			
<b>F3</b> Vías en buen estado	0.11	2	0.22
	0.09	2	0.18

<b>DEBILIDADES</b>			
<b>D1</b> Cambio de autoridades con frecuencia.	0.16	4	0.64
<b>D2</b> Deficiente planificación en las actividades turísticas.	0.12	3	0.36
<b>D3</b> Deficiente promoción turística			
<b>D4</b> Débil coordinación en la gestión ( en la planificación, dirección, organización y control.)	0.11	2	0.22
	0.14	3	0.42
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3</b>

**Fuente:** Análisis FODA

**Elaborado por:** Villegas. D. (2020)

### 6.3.Estrategias Foda



**Cuadro N 2**

*Estrategias análisis FODA cruzado.*

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>FODA cruzado</b>	<p><b>F1</b> Diversidad de recursos naturales y culturales.</p> <p><b>F2</b> Interés de la mayoría de la población por incursionar en el turismo.</p> <p><b>F3</b> Ubicación estratégica ( en las faldas del nevado Chimborazo).</p> <p><b>F3</b> Vías en buen estado</p>	<p><b>D1</b> Cambio de autoridades con frecuencia.</p> <p><b>D2</b> Deficiente planificación en las actividades turísticas.</p> <p><b>D3</b> Deficiente promoción turística</p> <p><b>D4</b> Débil coordinación en la gestión ( en la planificación, dirección, organización y control.)</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>FO</b>	<b>DA</b>
<p><b>O1</b> Apoyo instituciones internacionales.</p> <p><b>O1.</b> Nuevas tendencias en turismo como es el Turismo comunitario.</p> <p><b>O3</b> Tecnología disponible</p> <p><b>O4</b> Nuevos mercados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de planes para el desarrollo turístico en el turismo comunitario de forma sostenible.</li> <li>• Elaboración de paquetes en la que los turistas tengan convivencia con la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear estrategias para la gestión administrativa.</li> <li>• Capacitaciones entre la comunidad y expertos para mejorar la gestión.</li> <li>• Elaborar manuales de gestión por procesos.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>FA</b>	<b>DO</b>

<p><b>A1</b> Cambio climático</p> <p><b>A2</b> Pandemias</p> <p><b>A3</b> Poca Afluencia de turistas</p> <p><b>A4</b> Competencia del mercado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un producto turístico, diferente a los ya existentes.</li> <li>• Crear un manual de buenas prácticas , para el turismo comunitario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones que permitan la mejora la calidad al prestar un servicio.</li> <li>• Capacitaciones al recurso humano que brinda el servicio.</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Fuente:** Análisis FODA

**Elaborado por:** Villegas. D. (2020)

**6.4. Estrategias enfocadas a los indicadores planteados de la gestión, planificación, organización, dirección y control.**

En una empresa u organización resultan importantes las fases de planificar, organizar, dirigir y controlar, ya que es un sistema de toma de decisiones.

**Cuadro N 3**

*Fases de la gestión*



Fuente: Internet

Elaborado por: (López, 2020)

**A. PLANIFICACIÓN**

**Cuadro Nª 4**

*Estrategias planificación*

<b>ESTRATEGIAS PLANIFICACIÓN</b>	
<p><b>Definición:</b> consiste en la es la primera fase, donde se establece el, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.</p>	<p><b>Elementos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósitos</li> <li>• Investigación</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Políticas</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Programas</li> <li>• Presupuestos</li> <li>• Cursos de acción</li> </ul>
<b>Estrategias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar conversatorios con la Comunidad y expertos para poder plantearse todo lo referente a objetivos, metas, políticas, etc, para poder lograr un desarrollo del turismo comunitario.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar capacitaciones de atención al cliente, gastronomía y guianza a las personas de la comunidad.</li> <li>• Establecer grupos de trabajo, para que toda la comunidad participe.</li> <li>• Definir cronograma de trabajo con los involucrados</li> <li>• Realizar el levantamiento, actualización de todo lo que la comunidad dispone.</li> </ul>
<p><b>Responsable:</b> La comunidad Chimborazo, Técnico de la gestión.</p>

**Fuente:** Análisis FODA

**Elaborado por:** Villegas. D. (2020)

## B. ORGANIZACIÓN

### Cuadro N° 5

*Estrategias organización*

<p><b>ESTRATEGIAS ORGANIZACIÓN</b></p>	
<p><b>Definición:</b> se encarga de disponer y coordinar todos los recursos disponibles como son humanos, materiales y financieros, es de carácter continuo; ya que están sujetos a cambios constantes, delimita funciones y responsabilidades.</p>	<p><b>Elementos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de los planes</li> <li>• motivación.</li> <li>• Guía o conducción de los esfuerzos de los trabajadores.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Supervisión.</li> </ul>
<p><b>Estrategias</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectos para los diferentes productos turísticos que existen en la comunidad</li> <li>• Crear un cronograma en donde se establezca reuniones para comunicar todo lo que transcurrido, problemas.</li> <li>• El dirigente supervisara como se desarrolla cada área en la comunidad.</li> <li>• Incentivar la participación de la comunidad, mediante la sensibilización y capacitación de modo que puedan aprovechar las oportunidades y accedan a los beneficios del turismo.</li> </ul>	

**Responsable:** Comunidad Chimborazo, Personas que participan , técnico

**Fuente:** Análisis FODA

**Elaborado por:** Villegas. D. (2020)

## C. DIRECCIÓN

### Cuadro N° 5

#### *Estrategias Dirección*

<b>ESTRATEGIAS DIRECCIÓN</b>	
<b>Definición:</b> consiste en la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para conseguir las metas planteadas	<b>Elementos o componentes:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Integración</li><li>• Liderazgo: permite influir, motivar y comprometer a los trabajadores a lograr los objetivos.</li><li>• Motivación</li><li>• Comunicación</li><li>• Supervisión de resultados:</li></ul>
<b>Estrategias</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener una comunicación con el turista.</li><li>• crear una encuesta de satisfacción para los turistas</li><li>• Elaborar una base datos de la entrada y salida de los turistas.</li><li>• Confirmar las reservas y realizar informes para una comunicación efectiva.</li><li>• Ejecutar proyectos, programas y prestación de servicios complementarios</li><li>• Implementación de señalética, visible en toda la comunidad</li></ul>	
<b>Responsable:</b> Dirigente comunidad Chimborazo.	

**Fuente:** Análisis FODA

**Elaborado por:** Villegas. D. (2020)

## D. CONTROL

### Cuadro N° 5

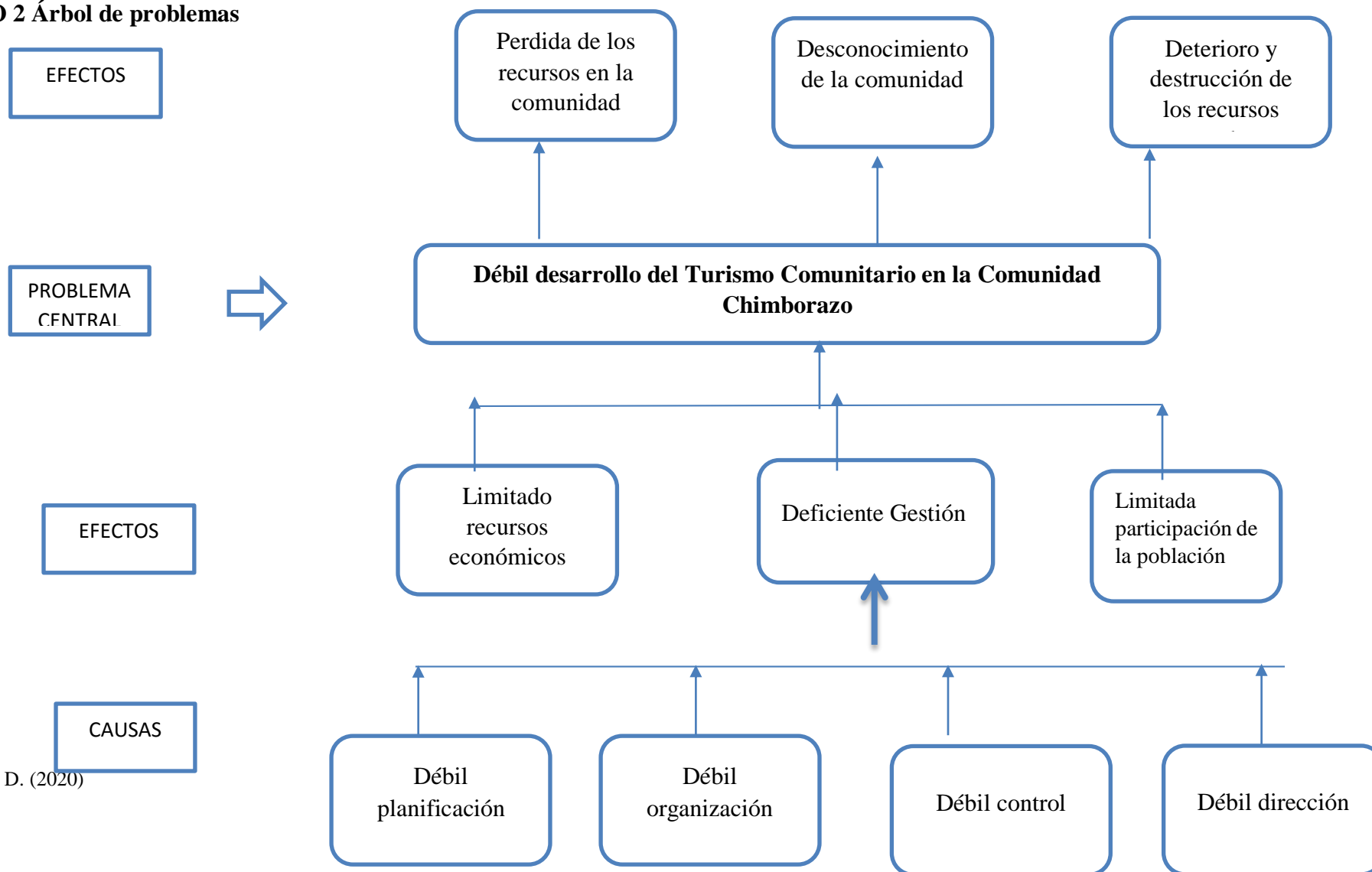
#### *Estrategias control*

<b>ESTRATEGIAS CONTROL</b>	
<b>Definición:</b> la última fase se encarga de evaluar y corregir el desempeño de las actividades de todos los trabajadores, para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están cumpliendo.	<b>Elementos o componentes:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Seguir</li><li>• Establecimiento de Estándares</li><li>• Evaluar</li><li>• Analizar los resultados obtenidos</li><li>• Definir e Iniciar acciones correctivas.</li><li>• Comunicar y participar a todos acerca de los medios de medición.</li></ul>
<b>Estrategias</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fomentar innovación turística para el desarrollo de la comunidad.</li><li>• Crear manualidades de gestión de la calidad.</li><li>• Incentivar a la comunidad a trabajar con la mejora continua.</li><li>• Elaboración de un buzón de sugerencias, para obtener puntos de vista de las personas que adquirieron el servicio.</li></ul>	
<b>Responsable:</b> Dirigente encargado técnico.	

**Fuente:** Análisis FODA

**Elaborado por:** Villegas. D. (2020)

## ANEXO 2 Árbol de problemas



Fuente: Villegas. D. (2020)



### ANEXO 3. Encuesta Variable Dependiente (Turismo Comunitario)

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**  
**ENCUESTA A LOS TURISTAS**

Encuestadora: Dayana Villegas

Formulario: \_\_\_\_\_

Fecha de la encuesta: \_\_/\_\_/\_\_

#### OBJETIVO DE LA ENCUESTA

- El propósito de esta encuesta es obtener información para evaluar el funcionamiento, servicio, en el turismo comunitario en la comunidad Chimborazo.

#### INSTRUCCIONES:

- Responda con la mayor seriedad posible la siguiente encuesta.
- Marque con una X.
- Lea detenidamente los ítems y responda según su criterio, teniendo en cuenta la siguiente valoración:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Deficiente (D)</b>	<b>Regular (R)</b>	<b>Bueno (B)</b>	<b>Muy bueno (MB)</b>	<b>Excelente (E)</b>

#### INFORMACIÓN GENERAL

<b>Edad en años</b>		<b>Menos de 20-30</b>	<b>31-40</b>	<b>41-50</b>	<b>Más de 51</b>
<b>Genero</b>		Masculino	Femenino	Otros	
<b>Lugar de procedencia</b>	Europa	América	Asia	África	Oceanía
<b>Nivel de educación</b>	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior técnico</b>	<b>Superior Universitario</b>	<b>Posgrado</b>



**Información específica**  
**Parámetros de evaluación**

1		2		3		4		5	
Deficiente (D)		Regular (R)		Bueno (B)		Muy bueno (MB)		Excelente (E)	
N	PREGUNTAS	Parámetro							
		1	2	3	4	5			
		D	R	B	MB	E			
<b>DESARROLLO</b>									
1	¿Cómo califica usted los procesos productivos de la actividad ejecutada en la comunidad Chimborazo?								
2	¿Cómo califica el bienestar generado durante su estancia en la comunidad Chimborazo?								
3	¿Cómo considera usted que se encuentra el crecimiento del servicio de alojamiento del establecimiento?								
<b>GESTION</b>									
4	¿Según su criterio cómo valora el cumplimiento de las obligaciones que tiene el establecimiento con el turista?								
5	De acuerdo a su experiencia: Valore el cumplimiento de los derechos de los turistas en la comunidad Chimborazo								
6	Califique el cumplimiento de las políticas, (seguridad, respeto, cooperación) que posee la comunidad Chimborazo.								
<b>RECURSOS</b>									
7	¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción de sus necesidades respecto al servicio de alojamiento, recibido en la comunidad Chimborazo?								
8	Valore usted los servicios adquiridos en la actividad turística de la comunidad Chimborazo								
9	¿A su consideración, valore como se encuentra la conservación de las tradiciones y recursos naturales de la comunidad Chimborazo?								

**“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”**



**Encuesta Variable Independiente (Gestión)**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA  
ENCUESTA A LOS CLIENTES INTERNOS**

**Encuestadora:** Dayana Villegas

**Formulario:** \_\_\_\_\_

**Fecha de la encuesta:** \_\_/\_\_/\_\_

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA**

- El propósito de esta encuesta es obtener información para determinar cómo es la gestión de la Comunidad Chimborazo.

**INSTRUCCIONES:**

- Responda con la mayor seriedad posible la siguiente encuesta.
- Marque con una X.
- Lea detenidamente los ítems y responda según su criterio, teniendo en cuenta la siguiente valoración.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Deficiente (D)</b>	<b>Regular (R)</b>	<b>Bueno (B)</b>	<b>Muy bueno (MB)</b>	<b>Excelente (E)</b>

**Información General**

<b>Edad en años</b>		<b>Menos de 20-30</b>	<b>31-40</b>	<b>41-50</b>	<b>Más de 51</b>
<b>Genero</b>		Masculino	Femenino	Otros	
<b>Nivel de educación</b>	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior técnico</b>	<b>Superior Universitario</b>	<b>Posgrado</b>

## Información específica organización

### Parámetros de evaluación

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Deficiente (D)</b>	<b>Regular (R)</b>	<b>Bueno (B)</b>	<b>Muy bueno (MB)</b>	<b>Excelente (E)</b>

N	PREGUNTAS	Parámetro				
		1	2	3	4	5
		D	R	B	MB	E
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
1	Califique el cumplimiento de los objetivos que tienen en la comunidad Chimborazo					
2	Califique el cumplimiento de las estrategias de gestión de la comunidad Chimborazo.					
<b>ORGANIZACION</b>						
3	¿Cómo considera la distribución de trabajo de la organización?					
4	¿Cómo considera usted los procesos de información/comunicación a los turistas en la comunidad Chimborazo?					
<b>CONTROL</b>						
5	¿Cómo cataloga los recursos con los cuales se trabaja en la comunidad Chimborazo?					
6	Según su criterio: ¿Cómo califica el cumplimiento de las actividades turísticas en el establecimiento?					
<b>DIRECCIÓN</b>						
7	¿Cómo valora la calidad del servicio ofertado en la comunidad Chimborazo?					
8	¿Cómo califica usted el plan comunicacional de las actividades que oferta la comunidad Chimborazo?					

**“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”**

## ANEXO 3 Validación por los expertos



**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:** Carlos Fernando Inga Aguagallo

**TÍTULO/GRADO ES:**

PhD.....	( )
Doctor.....	( )
Magister...	( x )

**UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:** UNACH

**FECHA:** 12 de Julio del 2020

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"GESTIÓN Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD CHIMBORAZO, PARROQUIA  
SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA"

**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 marcadas con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortaremos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

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 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 la variable 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 de los instrumentos 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>		11		

**SUGERENCIAS:** .....

**Firma del Experto**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN TURISTICA Y HOTELERA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Carlos Fernando Inga Aguagallo

**TÍTULO/GRADO ES:**

PhD.....	( )
Doctor.....	( )
Magíster...	( X )

**UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:** UNACH

**FECHA:** 12 de Julio del 2020

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"GESTIÓN Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD CHIMBORAZO, PARROQUIA  
 SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA"

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Turismo Comunitario

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

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 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 la variable 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 de los instrumentos 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>		11		

**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:**

Victor Medardo Velasco Samaniego

**TÍTULO/GRADO ES:**

PhD.....	( X )
Doctor.....	( )
Magíster...	( )

**UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**FECHA:** 16 de Julio del 2020

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

“GESTIÓN Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD CHIMBORAZO, PARROQUIA  
 SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA”

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 marcadas con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortaremos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

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 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 la variable 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 de los instrumentos 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>		<b>11</b>		

**SUGERENCIAS:** .....

**Firma del Experto**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN TURISTICA Y HOTELERA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Víctor Medardo Velasco Samaniego

**TÍTULO/GRADO ES:**

PhD.....	( X )
Doctor.....	( )
Magister...	( )

**UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**FECHA:** 16 de Julio del 2020

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"GESTIÓN Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD CHIMBORAZO, PARROQUIA  
 SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA"

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Turismo Comunitario

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

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 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 la variable 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 de los instrumentos 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>		11		

**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:** Alexandra Lorena López Naranjo

**TÍTULO/GRADO ES:**

PhD.....	( )
Doctor.....	( )
Magister...	( x )

**UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:** UNACH

**FECHA:** 15 de Julio del 2020

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"GESTIÓN Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD CHIMBORAZO, PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA"

**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 marcadas con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortaremos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

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 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 la variable 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 de los instrumentos 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>		11		

**SUGERENCIAS:** .....

**Firma del Experto**





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**  
**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Alexandra Lorena López Naranjo

**TÍTULO/GRADO ES:**

PhD.....	( )
Doctor.....	( )
Magíster...	( X )

**UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:** UNACH

**FECHA:** 15 de Julio del 2020

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"GESTIÓN Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD CHIMBORAZO, PARROQUIA  
 SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA"

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Turismo Comunitario

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

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 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 la variable 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 de los instrumentos 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>		<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:** Diego Mauricio Calvopiña Andrade

**TÍTULO/GRADO ES:**

PhD.....	(X)
Doctor.....	( )
Magister...	( )

**UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:** UNACH

**FECHA:** 23 de Julio del 2020

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"GESTIÓN Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD CHIMBORAZO, PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA"

**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 marcadas con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortaremos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas.

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 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 la variable 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 de los instrumentos 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>		11		

**SUGERENCIAS:**

**Firma del Experto**





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN TURISTICA Y HOTELERA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:** Diego Mauricio Calvopiña Andrade

**TÍTULO/GRADO ES:**

PhD.....	(X)
Doctor.....	( )
Magister...	( )

**UNIVERSIDAD EN QUE LABORA:** UNACH

**FECHA:** 23 de Julio de 2020

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

"GESTIÓN Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD CHIMBORAZO, PARROQUIA  
SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA"

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Turismo Comunitario

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

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 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 la variable 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 de los instrumentos 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>		11		

**SUGERENCIAS:**

**Firma del  
Experto**

## ANEXO 4. Certificado de la comunidad para la toma de datos.

### COMUNIDAD CHIMBORAZO

---

#### CERTIFICADO

Comunidad Chimborazo, 27 de agosto del 2020

El suscrito presidente de la comunidad Chimborazo, señor Carmelo Siza , a petición de la parte interesada tiene a bien CERTIFICAR que :

La solicitud presentada por la señorita Villegas Fonseca Dayana Estefania, estudiante de la carrera de Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo, fue aprobado para que realice su tesis, para lo cual la comunidad apoya a la estudiante con la información necesaria para su investigación titulada: "GESTIÓN Y TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD CHIMBORAZO, PARROQUIA SAN JUAN, CANTÓN RIOBAMBA ", con datos, información general y todo en lo que se pueda proporcionar.

En todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizo al titular hacer uso del presente para los fines pertinentes.

Atentamente:



**Sr. Carmelo Siza**

**Presidente de la Comunidad Chimborazo**

---

COMUNIDAD CHIMBORAZO

RIOBAMBA -ECUADOR

## ANEXO 5. Tablas y gráficos de la variable independiente: Gestión

### Edad

#### Tabla Nª 6

*Encuesta variable independiente - Edad*

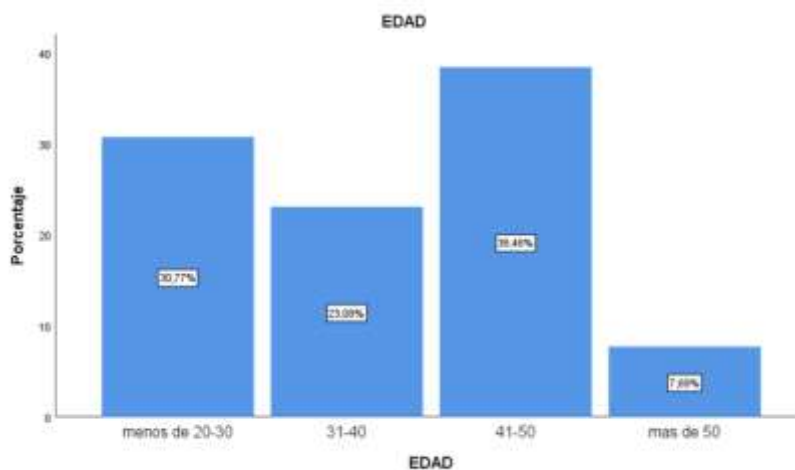
		EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	menos de 20-30	4	30,8	30,8	30,8
	31-40	3	23,1	23,1	53,8
	41-50	5	38,5	38,5	92,3
	mas de 50	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

#### Gráfico Nª 1

*Encuesta variable independiente – Edad*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

## Genero

Tabla N<sup>a</sup> 7

Encuesta variable independiente - Genero

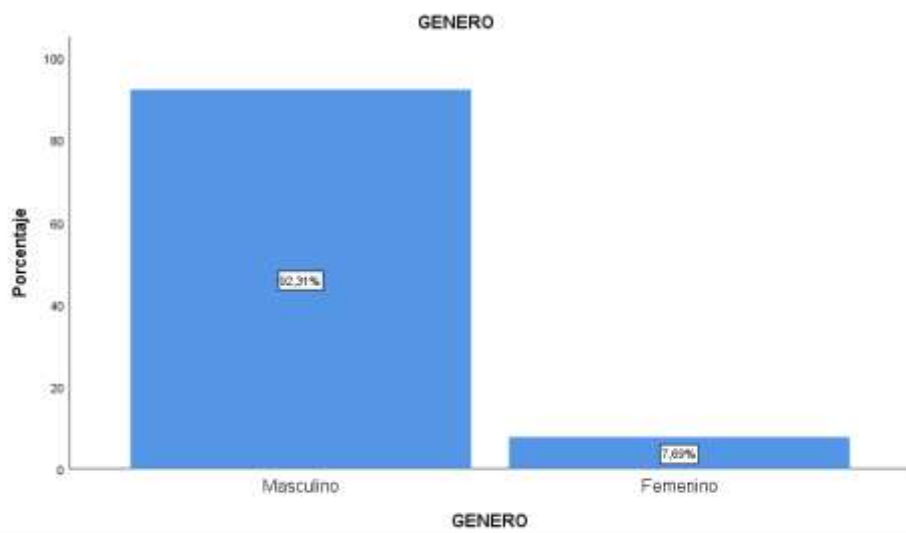
GENERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	12	92,3	92,3	92,3
	Femenino	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

Gráfico N<sup>a</sup> 2.

Encuesta variable independiente – Genero



Fuente: Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

## Nivel de educación

Tabla N<sup>a</sup> 8

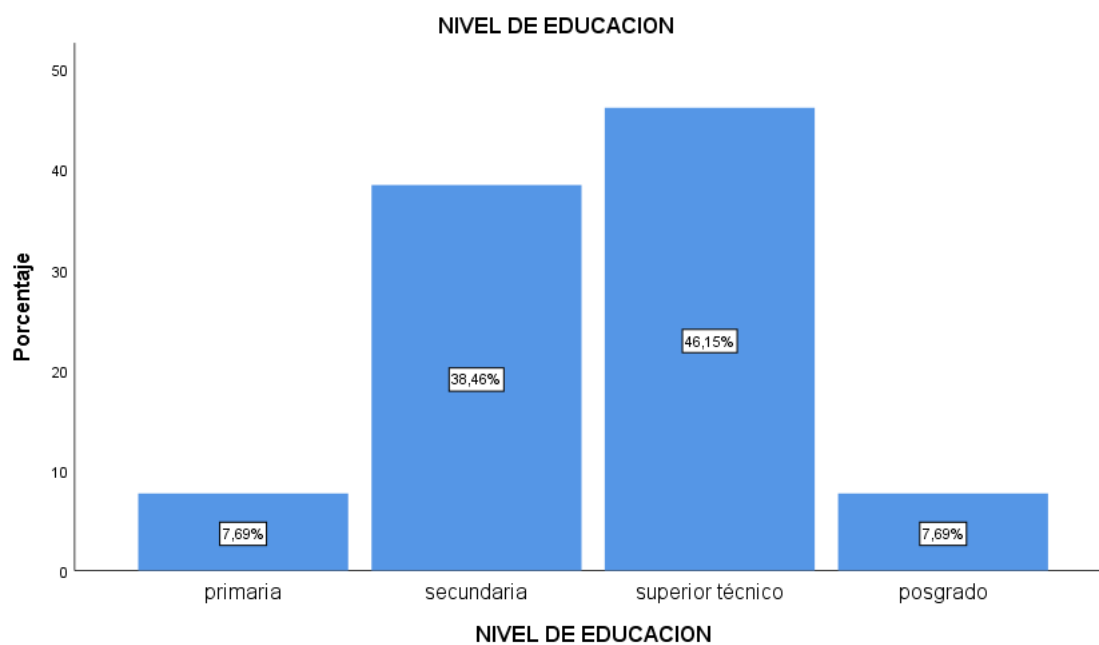
Encuesta variable independiente – Nivel de Educación

		NIVEL DE EDUCACION			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	primaria	1	7,7	7,7	7,7
	secundaria	5	38,5	38,5	46,2
	superior técnico	6	46,2	46,2	92,3
	posgrado	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

Gráfico 3. Encuesta variable independiente – Nivel de Educación



Fuente: Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

**1. Califique el cumplimiento de los objetivos que tienen en la comunidad Chimborazo.**

**Tabla N<sup>a</sup> 9**

*Encuesta variable independiente – Objetivo*

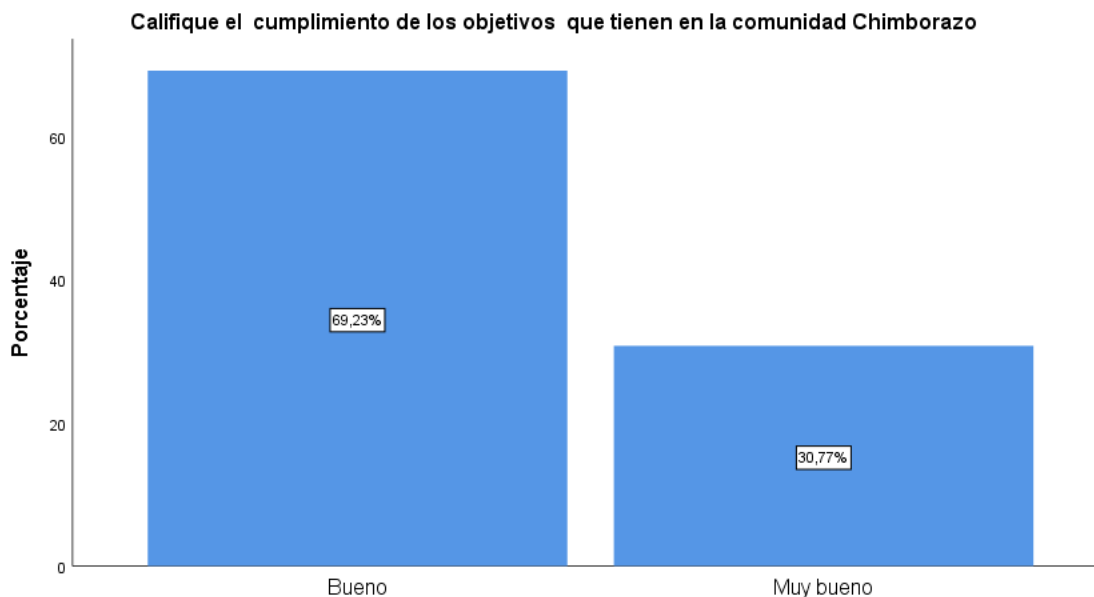
1. Califique el cumplimiento de los objetivos que tienen en la comunidad Chimborazo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Bueno	9	69,2	69,2	69,2
	Muy bueno	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico N<sup>a</sup> 4.**

*Encuesta variable independiente – Objetivo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020



**2. Califique el cumplimiento de las estrategias de gestión de la comunidad Chimborazo.**

**Tabla N° 10.**

*Encuesta variable independiente – Estrategias*

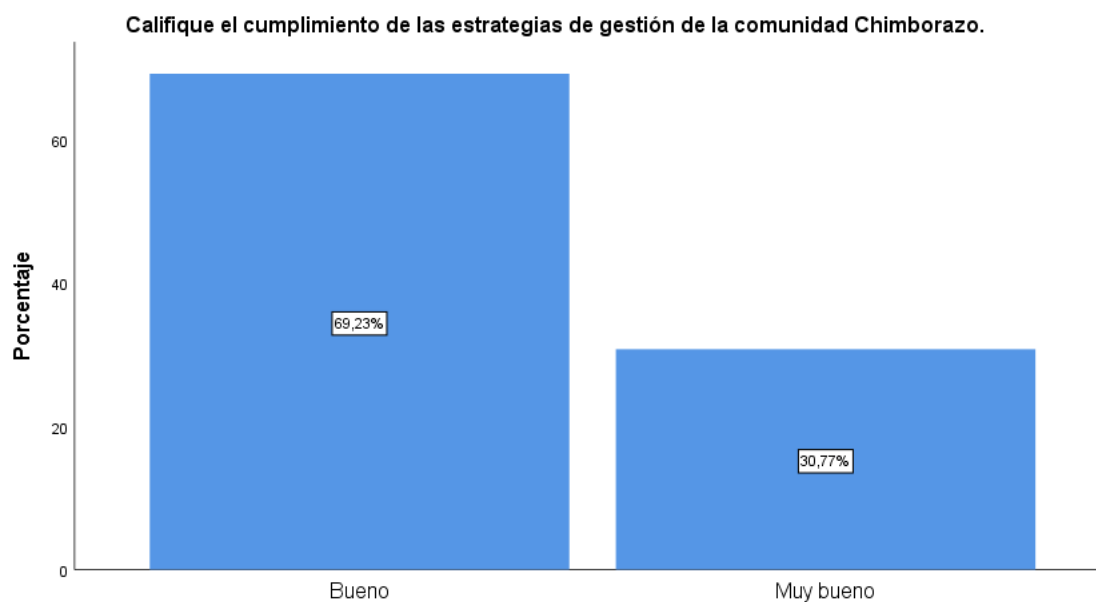
1. Califique el cumplimiento de las estrategias de gestión de la comunidad Chimborazo.		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	9	69,2	69,2	69,2
	Muy bueno	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico N° 5.**

*Encuesta variable independiente – Estrategias*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

### 3. ¿Cómo considera la distribución de trabajo de la organización?

**Tabla N° 11.**

*Encuesta variable independiente – Distribución de Trabajo*

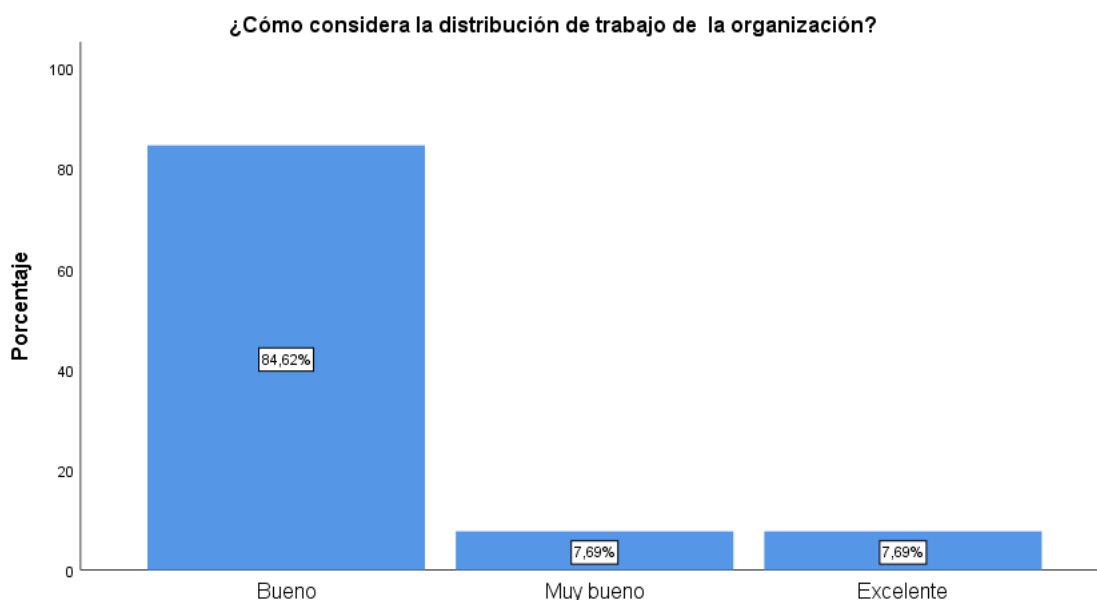
1. ¿Cómo considera la distribución de trabajo de la organización?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	11	84,6	84,6	84,6
	Muy bueno	1	7,7	7,7	92,3
	Excelente	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico N° 6.**

*Encuesta variable independiente – Distribución de Trabajo*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

#### 4 ¿Cómo considera usted los procesos de información/ comunicación a los turistas en la comunidad Chimborazo?

Tabla N<sup>a</sup> 12,

Encuesta variable independiente – Información

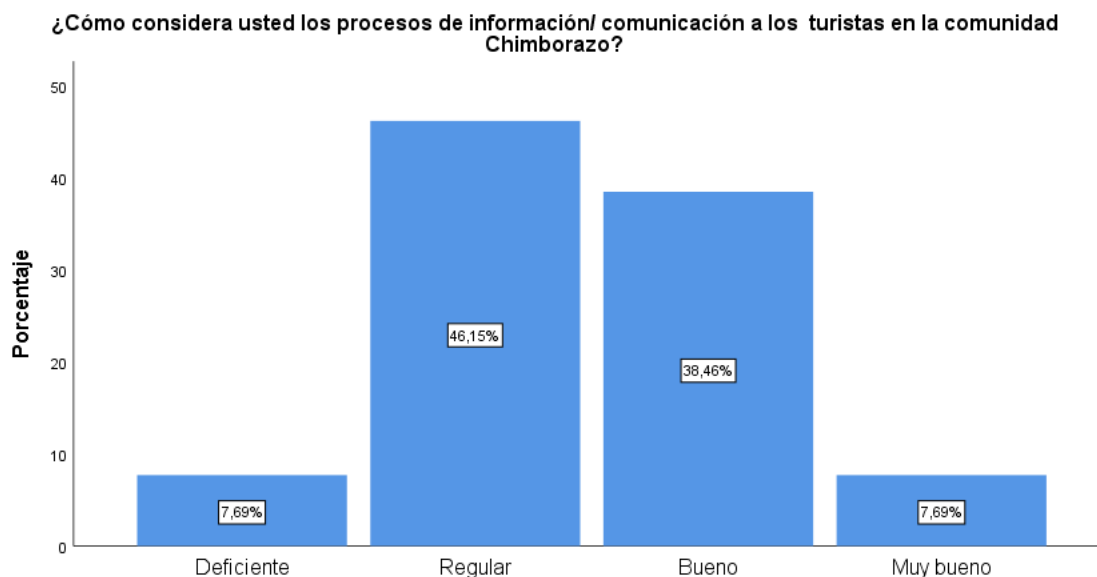
¿Cómo considera usted los procesos de información/ comunicación a los turistas en la comunidad Chimborazo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Deficiente	1	7,7	7,7	7,7
	Regular	6	46,2	46,2	53,8
	Bueno	5	38,5	38,5	92,3
	Muy bueno	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

Gráfico N<sup>a</sup> 7.

Encuesta variable independiente – Información



Fuente: Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

## 5 ¿Cómo cataloga los recursos con los cuales se trabaja en la comunidad Chimborazo?

**Tabla N° 13,**

*Encuesta variable independiente – Recursos*

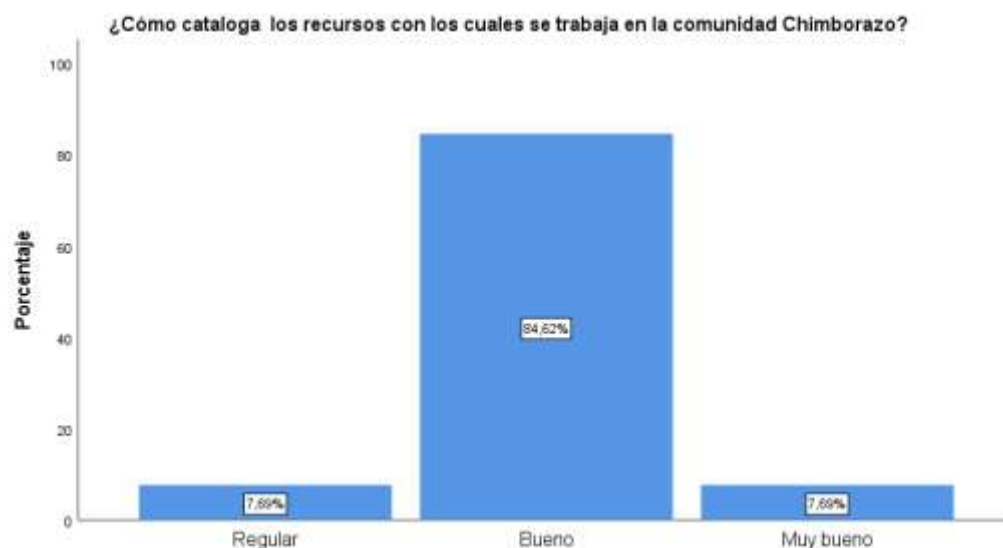
1. ¿Cómo cataloga los recursos con los cuales se trabaja en la comunidad Chimborazo?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	1	7,7	7,7	7,7
	Bueno	11	84,6	84,6	92,3
	Muy bueno	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico N° 8,**

*Encuesta variable independiente – Recursos*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

## 6 Según su criterio: ¿Cómo califica el cumplimiento de las actividades turísticas en el establecimiento?

**Tabla N<sup>a</sup> 14.**

*Encuesta variable independiente – Cumplimiento*

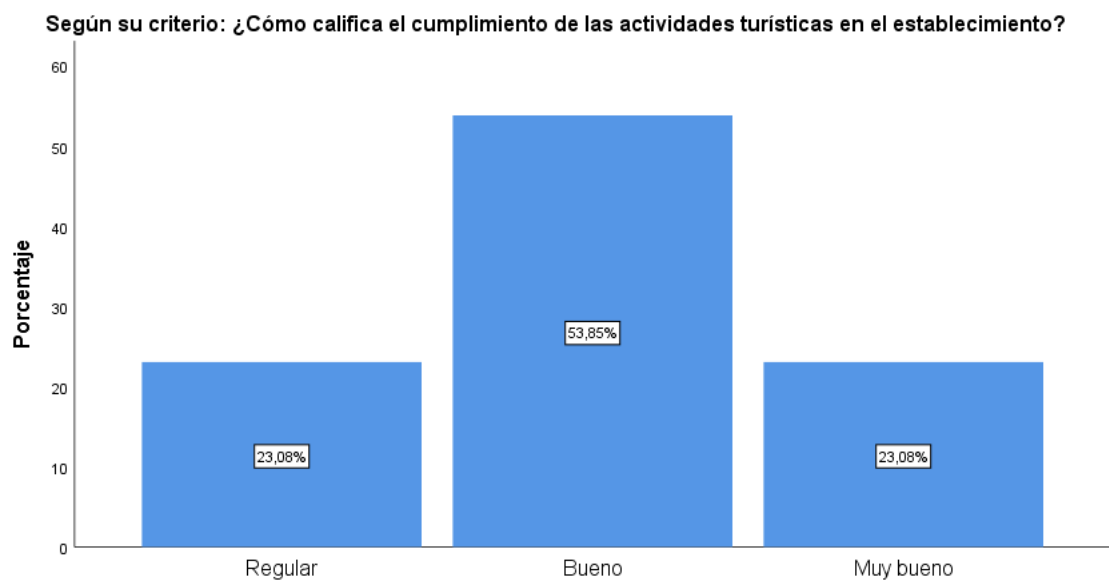
Según su criterio: ¿Cómo califica el cumplimiento de las actividades turísticas en el establecimiento?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Regular	3	23,1	23,1	23,1
	Bueno	7	53,8	53,8	76,9
	Muy bueno	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico N<sup>a</sup> 9.**

*Encuesta variable independiente – Cumplimiento*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

## 7 ¿Cómo valora la calidad del servicio ofertado en la comunidad Chimborazo?

Tabla N° 15.

Encuesta variable independiente – Calidad

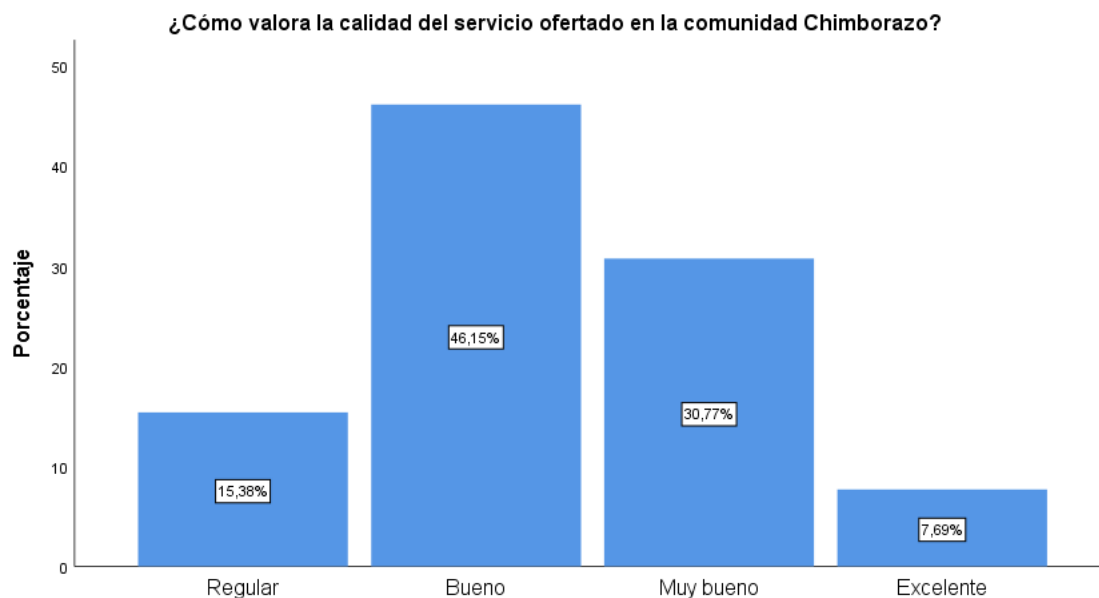
¿Cómo valora la calidad del servicio ofertado en la comunidad Chimborazo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	15,4	15,4	15,4
	Bueno	6	46,2	46,2	61,5
	Muy bueno	4	30,8	30,8	92,3
	Excelente	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

Gráfico N° 10.

Encuesta variable independiente – Calidad



Fuente: Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

**8 ¿Cómo califica usted el plan comunicacional de las actividades que oferta la comunidad Chimborazo?**

**Tabla N° 16,**

*Encuesta variable independiente – Comunicación*

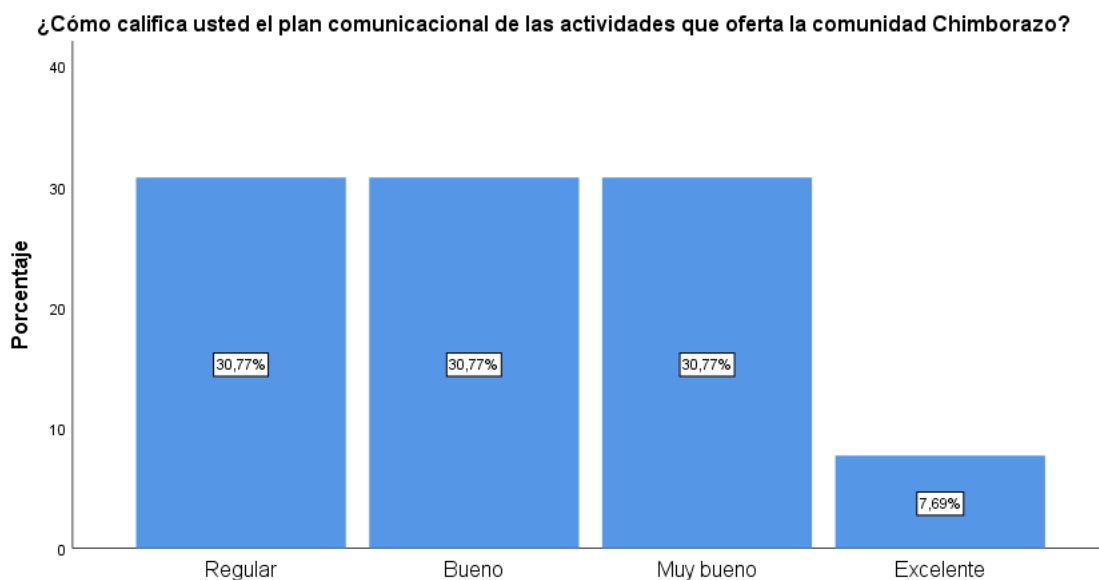
¿Cómo califica usted el plan comunicacional de las actividades que oferta la comunidad Chimborazo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Regular	4	30,8	30,8	30,8
	Bueno	4	30,8	30,8	61,5
	Muy bueno	4	30,8	30,8	92,3
	Excelente	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico N° 11.**

*Encuesta variable independiente – Comunicación*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los dirigentes de la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

## Anexo 4. Tablas y gráficos de la variable dependiente: Turismo Comunitario

### Edad

Tabla Nª 17.

Encuesta variable dependiente – Edad en años

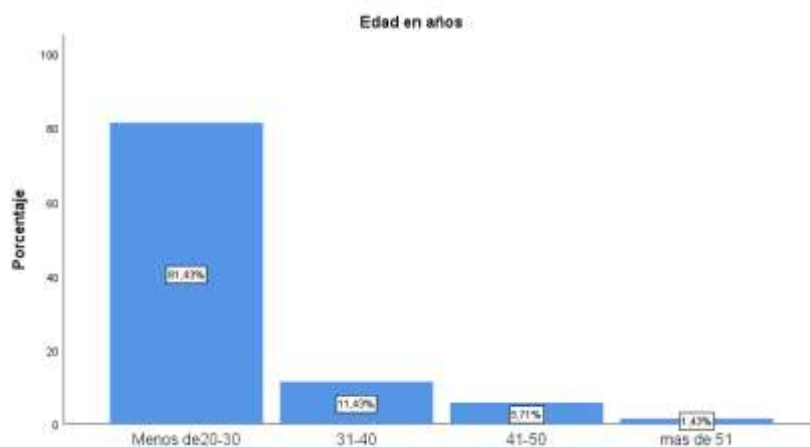
		Edad en años			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Menos de 20-30	57	81,4	81,4	81,4
	31-40	8	11,4	11,4	92,9
	41-50	4	5,7	5,7	98,6
	más de 51	1	1,4	1,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

Gráfico Nª 12.

Encuesta variable dependiente – Edad en años



Fuente: Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020



## Genero

Tabla N<sup>a</sup> 18.

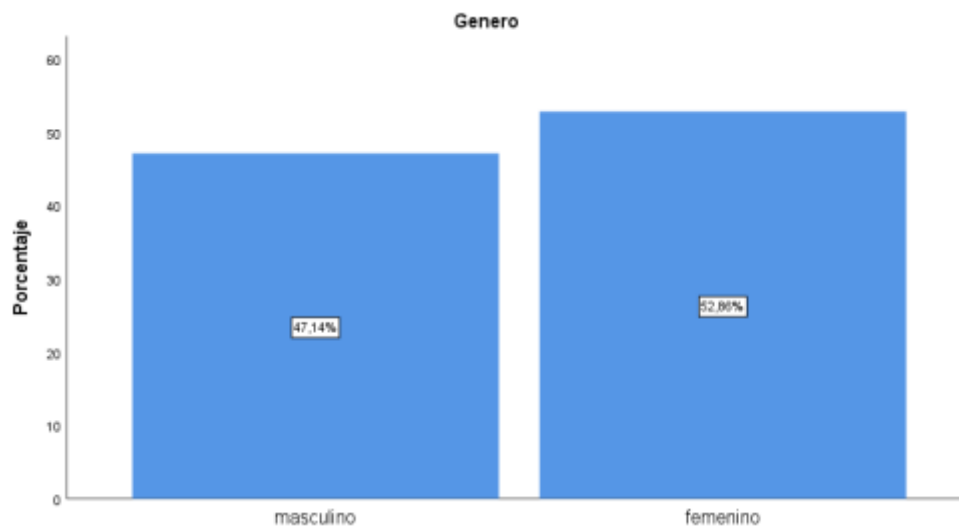
Encuesta variable dependiente – Genero

		Genero			
Válid		Frecuenci	Porcenta	Porcentaje	Porcentaje
o		a	je	válido	acumulado
	Masculin	33	47,1	47,1	47,1
	Femenino	37	52,9	52,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.  
Elaborado por: Villegas D. 2020

Gráfico N<sup>a</sup> 13.

Encuesta variable dependiente – Genero



Fuente: : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.  
Elaborado por: Villegas D. 2020

## Lugar de procedencia

Tabla N<sup>a</sup> 19.

Encuesta variable dependiente – Lugar de procedencia

		Lugar de procedencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Europa	2	2,9	2,9	2,9
	América	68	97,1	97,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

Gráfico N<sup>a</sup> 14.

Encuesta variable dependiente – Lugar de procedencia.



Fuente: : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

## Nivel de educación

Tabla N<sup>o</sup> 20.

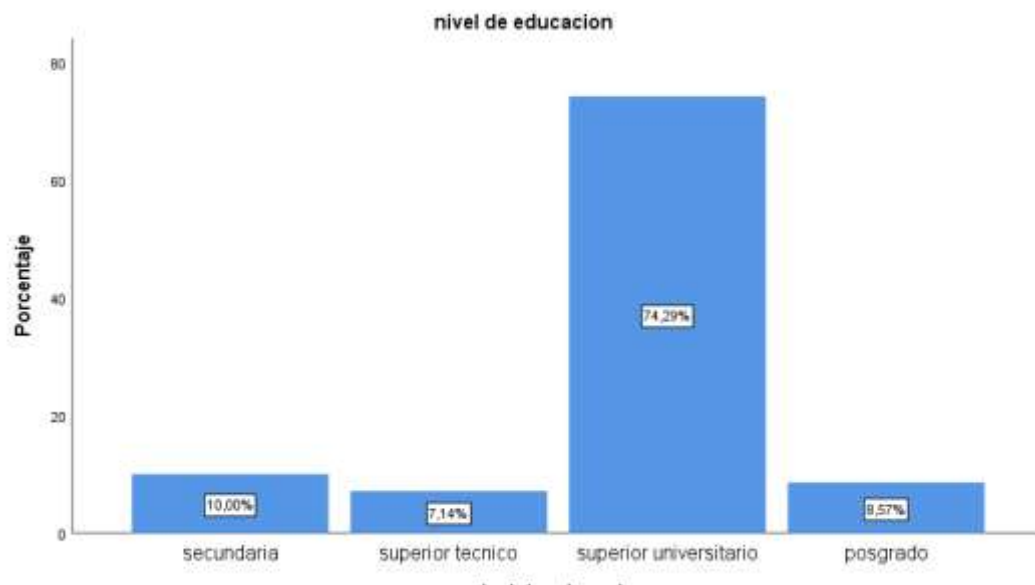
Encuesta variable dependiente – Nivel de educación

		Nivel de educación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	7	10,0	10,0	10,0
	Superior Técnico	5	7,1	7,1	17,1
	Superior universitario	52	74,3	74,3	91,4
	Posgrado	6	8,6	8,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.  
Elaborado por: Villegas D. 2020

Gráfico N<sup>o</sup> 15.

Encuesta variable dependiente – Nivel de educación



Fuente: : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.  
Elaborado por: Villegas D. 2020

**1. ¿Cómo califica usted los procesos productivos de la actividad ejecutada en la comunidad Chimborazo?**

**Tabla Nª 21.**

*Encuesta variable dependiente – Procesos*

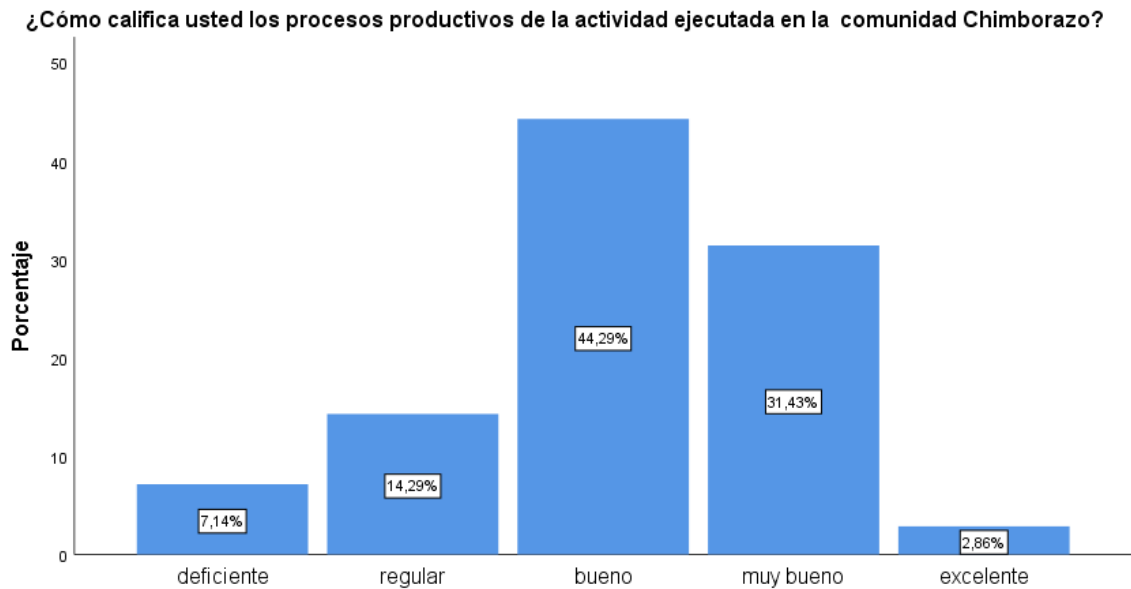
<b>¿Cómo califica usted los procesos productivos de la actividad ejecutada en la comunidad Chimborazo?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Deficiente	5	7,1	7,1	7,1
	Regular	10	14,3	14,3	21,4
	Bueno	31	44,3	44,3	65,7
	Muy bueno	22	31,4	31,4	97,1
	Excelente	2	2,9	2,9	100,0
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico Nª 16.**

*Encuesta variable dependiente – Procesos*



**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

## 2. ¿Cómo califica el bienestar generado durante su estancia en la comunidad Chimborazo?

**Tabla N° 22.**

*Encuesta variable dependiente – Bienestar*

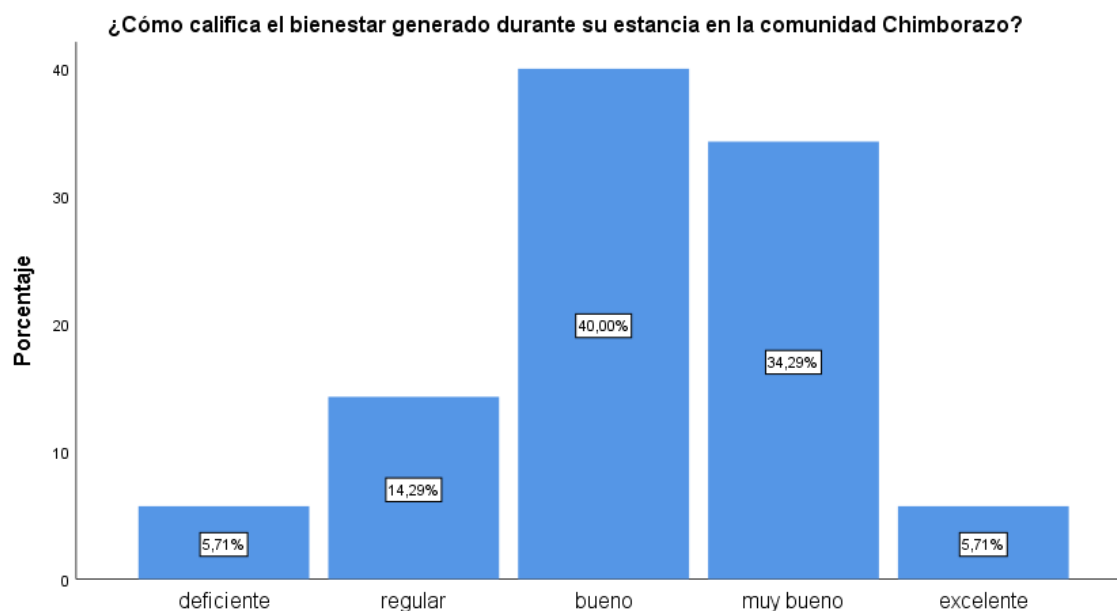
¿Cómo califica el bienestar generado durante su estancia en la comunidad Chimborazo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Deficiente	4	5,7	5,7	5,7
	Regular	10	14,3	14,3	20,0
	Bueno	28	40,0	40,0	60,0
	Muy bueno	24	34,3	34,3	94,3
	Excelente	4	5,7	5,7	100,0
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico N° 17.**

*Encuesta variable dependiente – Bienestar*



**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**3. ¿Cómo considera usted que se encuentra el crecimiento del servicio de alojamiento del establecimiento?**

**Tabla Nª 23.**

*Encuesta variable dependiente – Crecimiento*

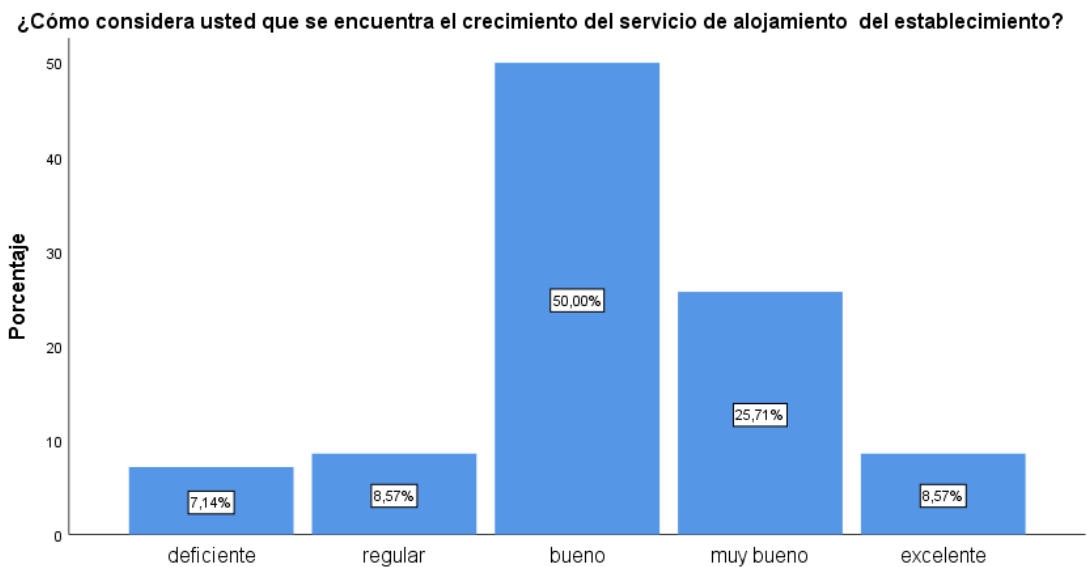
¿Cómo considera usted que se encuentra el crecimiento del servicio de alojamiento del establecimiento?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	deficiente	5	7,1	7,1	7,1
	regular	6	8,6	8,6	15,7
	bueno	35	50,0	50,0	65,7
	muy bueno	18	25,7	25,7	91,4
	excelente	6	8,6	8,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico Nª 18.**

*Encuesta variable dependiente – Crecimiento*



**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

4. ¿Según su criterio cómo valora el cumplimiento de las obligaciones que tiene el establecimiento con el turista?

Tabla N<sup>o</sup> 24.

Encuesta variable dependiente – Obligaciones

¿Según su criterio cómo valora el cumplimiento de las obligaciones que tiene el establecimiento con el turista?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válid o</b>	Deficiente	7	10,0	10,0	10,0
	Regular	6	8,6	8,6	18,6
	Bueno	33	47,1	47,1	65,7
	Muy bueno	22	31,4	31,4	97,1
	Excelente	2	2,9	2,9	100,0
	<b>Total</b>	70	100,0	100,0	

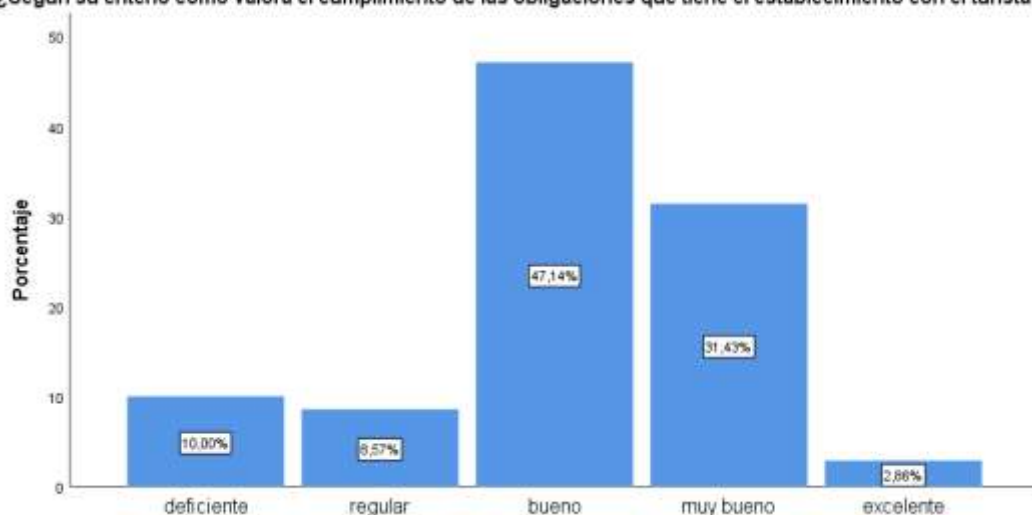
Fuente: : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

Gráfico N<sup>o</sup> 19.

Encuesta variable dependiente – Obligaciones

¿Según su criterio cómo valora el cumplimiento de las obligaciones que tiene el establecimiento con el turista?



Fuente: : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

Elaborado por: Villegas D. 2020

**5. De acuerdo a su experiencia: Valore el cumplimiento de los derechos de los turistas en la comunidad Chimborazo.**

**Tabla N° 25.**

*Encuesta variable dependiente – Derechos*

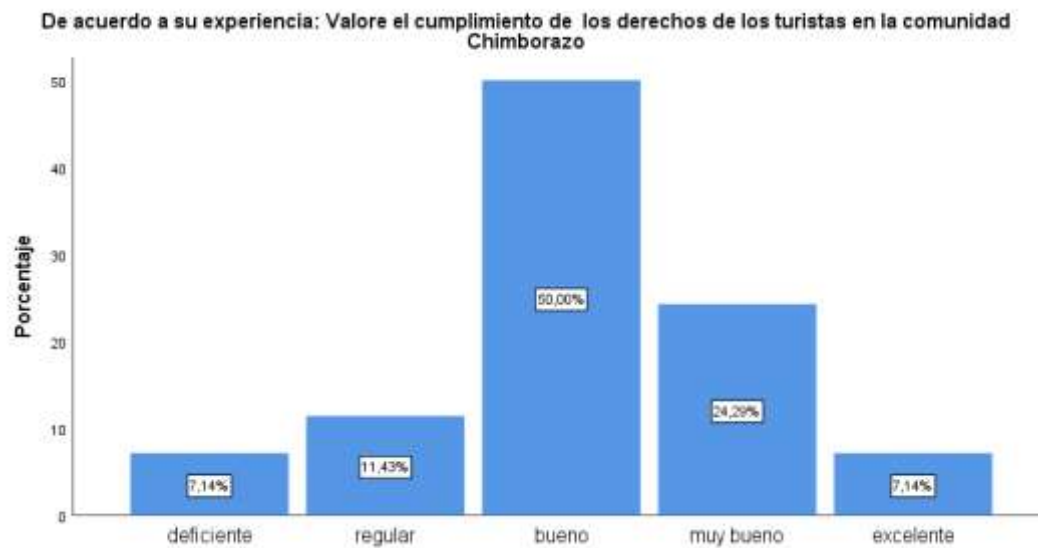
<b>De acuerdo a su experiencia: Valore el cumplimiento de los derechos de los turistas en la comunidad Chimborazo</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Deficiente	5	7,1	7,1	7,1
	Regular	8	11,4	11,4	18,6
	Bueno	35	50,0	50,0	68,6
	Muy bueno	17	24,3	24,3	92,9
	Excelente	5	7,1	7,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico N° 20.**

*Encuesta variable dependiente – Derechos*



**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020



**6. Califique el cumplimiento de las políticas, (seguridad, respeto, cooperación) que posee la comunidad Chimborazo.**

**Tabla N° 26.**

*Encuesta variable dependiente – Políticas*

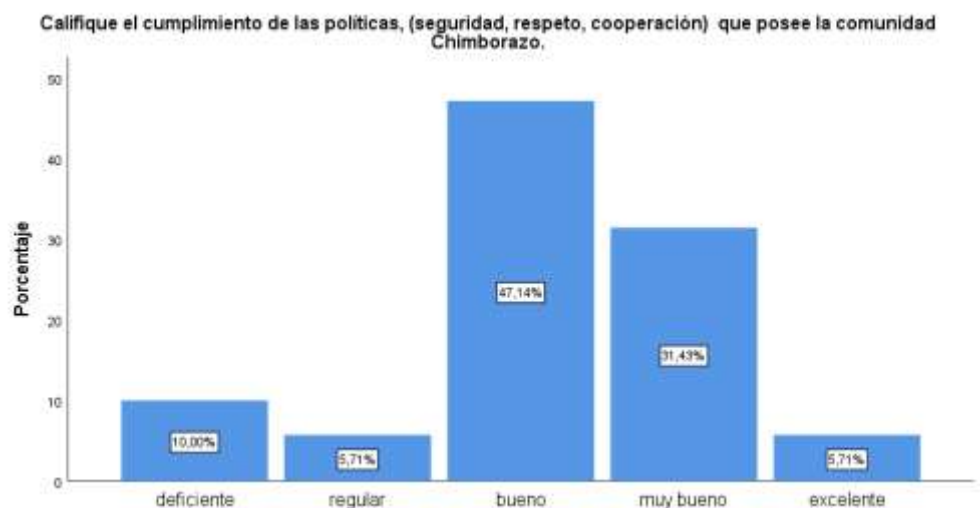
<b>Califique el cumplimiento de las políticas, (seguridad, respeto, cooperación) que posee la comunidad Chimborazo.</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Deficiente	7	10,0	10,0	10,0
	Regular	4	5,7	5,7	15,7
	Bueno	33	47,1	47,1	62,9
	Muy bueno	22	31,4	31,4	94,3
	Excelente	4	5,7	5,7	100,0
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico N° 21,**

*Encuesta variable dependiente – Políticas*



**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**7. ¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción de sus necesidades respecto al servicio de alojamiento, recibido en la comunidad Chimborazo?**

**Tabla Nª 27.**

*Encuesta variable dependiente – Satisfacer Necesidades*

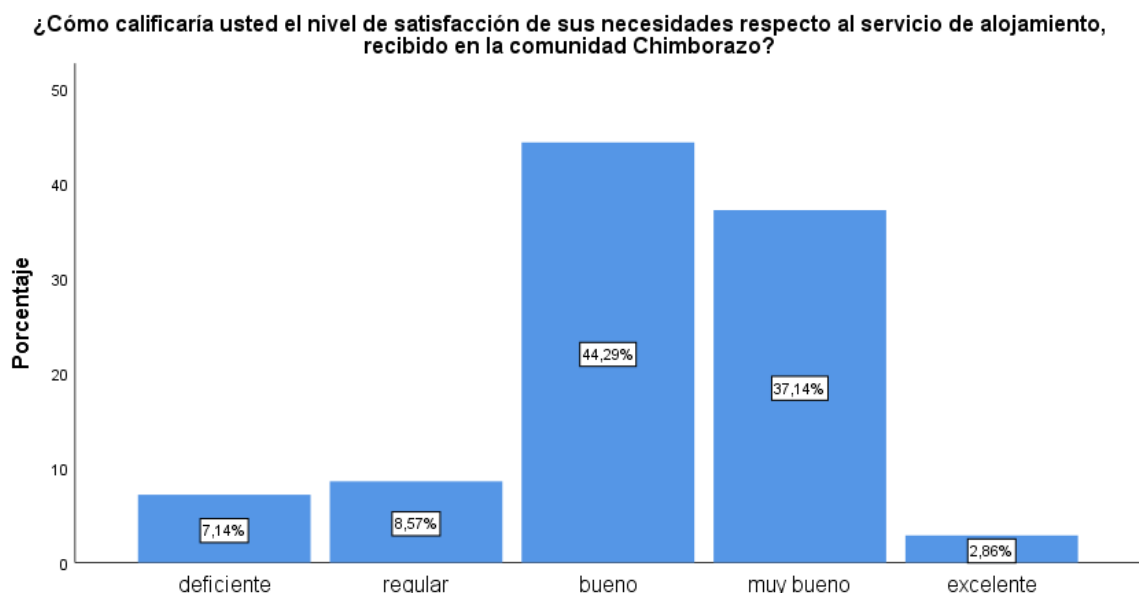
<b>¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción de sus necesidades respecto al servicio de alojamiento, recibido en la comunidad Chimborazo?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Deficiente	5	7,1	7,1	7,1
	Regular	6	8,6	8,6	15,7
	Bueno	31	44,3	44,3	60,0
	Muy bueno	26	37,1	37,1	97,1
	Excelente	2	2,9	2,9	100,0
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico Nª 22.**

*Encuesta variable dependiente – Satisfacer Necesidades*



**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**8. Valore usted los servicios adquiridos en la actividad turística de la comunidad Chimborazo.**

**Tabla N° 28.**

*Encuesta variable dependiente – Servicio*

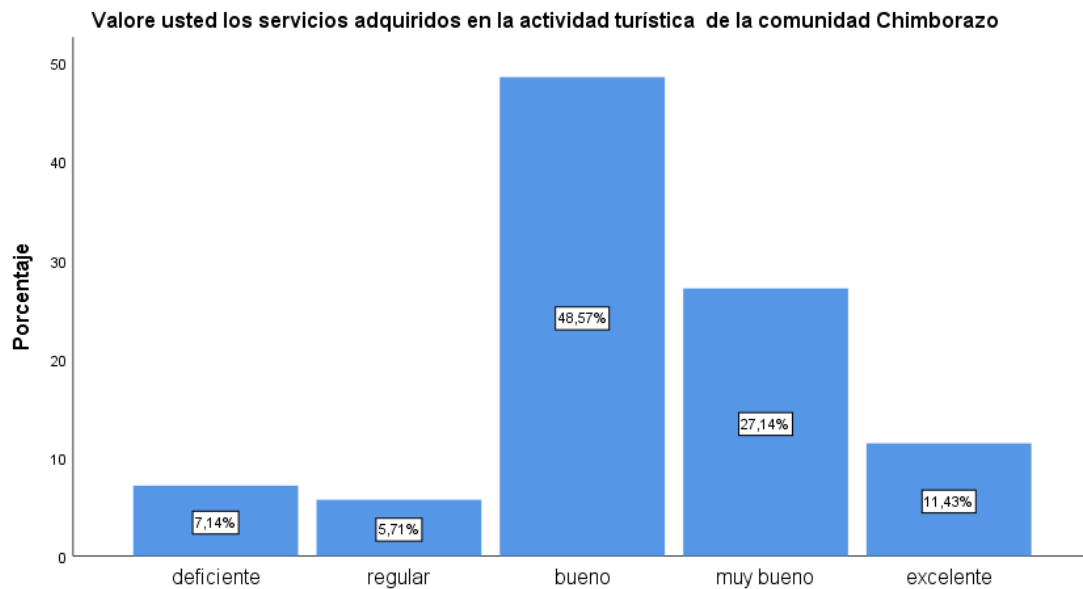
<b>Valore usted los servicios adquiridos en la actividad turística de la comunidad Chimborazo</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Deficiente	5	7,1	7,1	7,1
	Regular	4	5,7	5,7	12,9
	Bueno	34	48,6	48,6	61,4
	Muy bueno	19	27,1	27,1	88,6
	Excelente	8	11,4	11,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico N° 23.**

*Encuesta variable dependiente – Servicio*



**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**9. ¿A su consideración, valore como se encuentra la conservación de las tradiciones y recursos naturales de la comunidad Chimborazo?**

**Tabla Nª 29.**

*Encuesta variable dependiente – Conservación*

<b>¿A su consideración, valore como se encuentra la conservación de las tradiciones y recursos naturales de la comunidad Chimborazo?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	Deficiente	6	8,6	8,6	8,6
	Regular	7	10,0	10,0	18,6
	Bueno	34	48,6	48,6	67,1
	Muy bueno	13	18,6	18,6	85,7
	Excelente	10	14,3	14,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

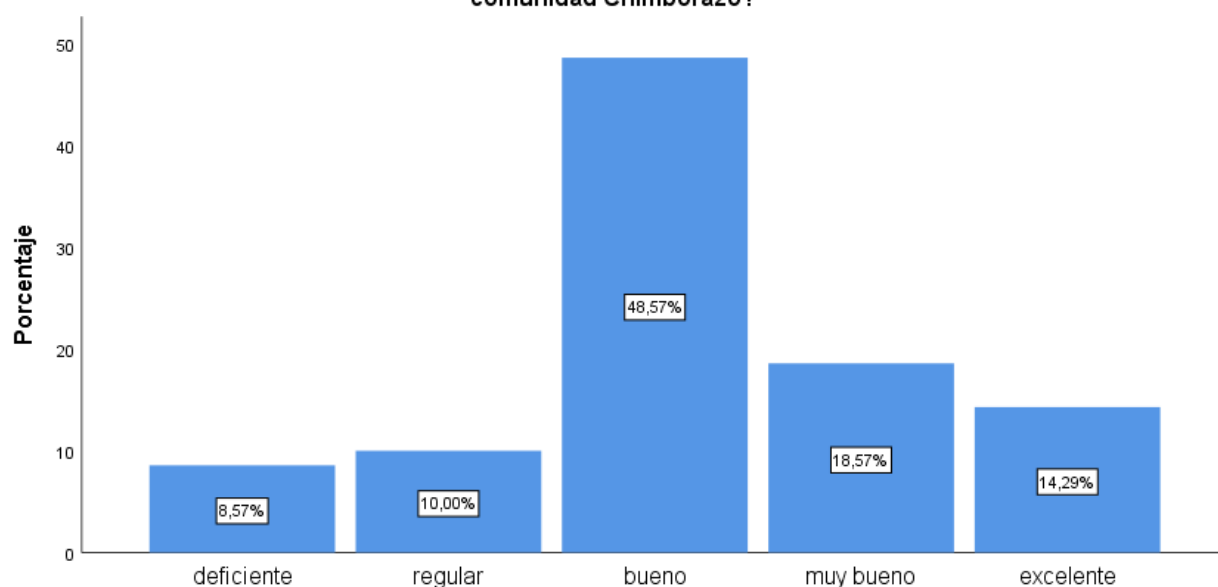
**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020

**Gráfico Nª 24.**

*Encuesta variable dependiente – Conservación*

**¿A su consideración, valore como se encuentra la conservación de las tradiciones y recursos naturales de la comunidad Chimborazo?**



**Fuente:** : Encuesta aplicada a los turistas que llegaron a la Comunidad Chimborazo.

**Elaborado por:** Villegas D. 2020