



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

**Título**

**“Ética hospitalidad en la gestión turística comunitaria de los cantones Riobamba y  
Guamote, provincia Chimborazo”**

**Trabajo de titulación para optar al título de  
Licenciado en Gestión Turística y Hotelera**

**Autora:**

**Guambo Manyá, Noemi Alexandra**

**Tutor:**

**Mgs. Daniel Guerrero Vaca**

**Riobamba – Ecuador. 2022**

## DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Noemí Alexandra Guambo Manya, con cédula de ciudadanía 0605372747, autora del trabajo de investigación titulado: “Ética hospitalidad en la gestión turística comunitaria de los cantones Riobamba y Guamote, provincia Chimborazo”, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

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

En Riobamba, 28 de julio del 2022.



---

Noemi Alexandra Guambo Manya

C.I: 0605372747

## DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL;

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "Ética hospitalidad en la gestión turística comunitaria de los cantones Riobamba y Guamote, provincia Chimborazo", presentado por Noemi Alexandra Guambo Manya, con cédula de identidad número 0605372747, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 28 de julio del 2022

Dr. Victor Medardo Velasco Samaniego  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE  
GRADO



Firma

Mgs. Luis Alberto Quevedo Baez  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



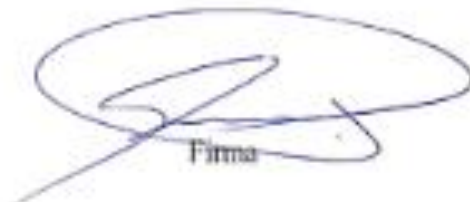
Firma

Mgs. Henry Mauricio Villa Yáñez  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Firma

Mgs. Daniel Marcelo Guerrero Vaca  
TUTOR



Firma

## CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: "Ética hospitalidad en la gestión turística comunitaria de los cantones Riobamba y Guamote, provincia Chimborazo", presentado por Noemi Alexandra Guambo Manya, con cédula de identidad número 0605372747, bajo la tutoría de Mgs. Daniel Guerrero Vaca; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 28 de julio del 2022

Presidente del Tribunal de Grado  
Dr. Víctor Medardo Velasco Samaniego



Firma

Miembro del Tribunal de Grado  
Mgs. Luis Alberto Quevedo Báez



Firma

Miembro del Tribunal de Grado  
Mgs. Henry Mauricio Villa Yánez



Firma

# CERTIFICADO ANTIPLAGIO

UNACH-RGF-01-04-02.20  
VERSIÓN 02: 06-09-2021

## CERTIFICACIÓN

Que, **GUAMBO MANYA NOEMI ALEXANDRA** con CC: **0605372747**, estudiante de la Carrera **GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA, NO VIGENTE**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"ÉTICA HOSPITALIDAD EN LA GESTIÓN TURÍSTICA COMUNITARIA DE LOS CANTONES RIOBAMBA Y GUAMOTE, PROVINCIA CHIMBORAZO"** cumple con el **3%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 19 de Mayo de 2022



Firma digitalizada por:  
**DANIEL MARCELO  
GUERRERO VACA**

---

Mgs. Daniel Guerrero  
**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser quien me ha brindado la sabiduría y fuerza suficiente durante el arduo proceso de preparación. A mis padres por su apoyo económico, moral, espiritual y sobre todo su amor incondicional, por siempre creer y confiar en mí, a todas las personas que con una palabra me animaron en algún momento para que este sueño se haga realidad.

## **AGRADECIMIENTO**

Infinitas gracias a mis amigos de aula y fuera de ella, ya que compartimos momentos de alegría y tristeza, pero siempre encontramos un motivo por el cual reír, a cada uno de mis docentes que durante estos años fueron impartiendo sus conocimientos y dando un valor importante a cada una de nuestras vidas, por convertirse en nuestros amigos y ofrecernos su confianza, pero sobre todo por enseñarnos a soñar y a ser perseverantes alcanzando nuestros sueños.

A mi apreciada Universidad Nacional de Chimborazo, por acogerme con cariño y amor brindándome la sapiencia necesaria, a la Carrera de Gestión Turística y Hotelera y a los directivos quienes son los encargados de formar profesionales de calidad.

## ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.	13
1.1. Situación problemática	14
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Justificación	16
1.4. Objetivos	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.	18
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.2. Marco filosófico y epistemológico de la investigación	19
2.3. Epistemología de la ética hospitalidad	20
2.4. Epistemología de la gestión turística comunitaria	20
2.5. Estado del Arte	21
2.5.1. Estado del arte de la variable independiente: dimensión ético hospitalidad	22
2.5.2. Estado del arte de la variable dependiente de la gestión turística	22
2.6. Bases teóricas	23
2.6.1. Marco teórico variable independiente: ética hospitalidad	24
2.6.2. Marco teórico variable dependiente: gestión turística	25
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.	26
3.1. Tipo de Investigación	27
3.2. Diseño de Investigación	28
3.3. Técnicas de recolección de datos	29
3.4. Población de estudio y tamaño de muestra	30
3.5. Hipótesis	31
3.5.1. Hipótesis general	32
3.5.2. Hipótesis Específicas	33
3.6. Métodos de análisis y procesamiento de datos	34
3.7. Fundamentos aplicación técnica del juicio de expertos	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	37



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterio de toma de la decisión estadística	37
Tabla 2. Resultados expertos	38
Tabla 3. Consistencia de instrumento variable dependiente	39
Tabla 4. Consistencia instrumento variable independiente	40
Tabla 5. Prueba hipótesis dimensión ética	41
Tabla 6. Prueba hipótesis dimensión ética II	42
Tabla 7. Prueba hipótesis dimensión hospitalidad	43
Tabla 8. Prueba hipótesis dimensión hospitalidad II	44
Tabla 9. Prueba hipótesis dimensión afectividad	45
Tabla 10. Prueba hipótesis dimensión afectividad II	46
Tabla 11. Prueba hipótesis dimensión funciones	47
Tabla 12. Prueba hipótesis dimensión funciones II	48
Tabla 13. Prueba hipótesis dimensión principios	49
Tabla 14. Prueba hipótesis dimensión principios II	49
Tabla 15. Prueba hipótesis específica factibilidadIII	50
Tabla 16. Prueba hipótesis específica factibilidad III. II	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas	60
Figura 2. Diseño guía para juicio de expertos.	62

## RESUMEN

La presente investigación aporta nuevos conceptos y enfoques en la gestión turística de las comunidades indígenas en la provincia de Chimborazo, desde la visión de la dimensión de la ética hospitalidad. La existencia de numerosas organizaciones comunitarias, que han decidido asumir el servicio turístico como medio de sostenibilidad, exige por parte de los investigadores, académicos y funcionarios públicos, desarrollar metodologías, herramientas e instrumentos a favor de la competitividad en los servicios turísticos y satisfacer las expectativas de los visitantes, además de medir la percepción de la satisfacción. En este trabajo investigativo, el campo de estudio resulta la dimensión ético profesional. La ausencia de evidencias, además del desconocimiento por los actores en las comunidades, encargados del servicio y la gestión turística, en cuanto al comportamiento, proyección, actitudes, lenguaje referido a lo ético profesional, influye de manera negativa en el desempeño de la gestión turística. Entonces, se rellena un hueco del conocimiento, pertinente en el desempeño comunitario ante la atención a los turistas. El objetivo alcanzado en la presente investigación es demostrar el impacto de la dimensión ético-hospitalaria en la gestión turística comunitaria en el Cantón Guamote y parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Además, es caracterizada la percepción del turista visitante, en cuanto a la dimensión ético-hospitalaria en la gestión turística; se aportan instrumentos para la determinación del grado de percepción de la ética hospitalidad y es demostrada la factibilidad del diseño de estrategia educativa para la capacitación y profesionalización de la gestión turística, en las comunidades turísticas indígenas del cantón Guamote y Riobamba, provincia Chimborazo. La hipótesis demostrada, es que, al intervenir en la percepción de la dimensión ético-hospitalaria, se mejora la gestión turística en comunidades turísticas indígenas en el Cantón Guamote, parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo. La justificación práctica, reside en mejora de la gestión turística comunitaria, desde la perspectiva de la dimensión ético-hospitalaria, relaciones interpersonales, interorganizacionales comunitarias con el visitante turista.

**Palabras Clave:** Gestión turística, ética hospitalidad, comunidades indígenas, intervención educativa



firmado electrónicamente por:  
**HUGO ALONSO  
SOLIS**

Reviewed by:

Mgs. Hugo Solis Viteri

**ENGLISH PROFESSOR**

C.C. 0603450438

## **Abstract**

The present investigation contributes new concepts and approaches in the tourist management of the indigenous communities in the province of Chimborazo, from the vision of the dimension of ethical hospitality. The existence of numerous community organizations, which have decided to assume the tourist service as a means of sustainability, requires researchers, academics and public officials to develop methodologies, tools and instruments in favor of competitiveness in tourist services and meet expectations. of visitors, in addition to measuring the perception of satisfaction. In this investigative work, the field of study is the professional ethical dimension. The absence of evidence, in addition to the ignorance by the actors in the communities, in charge of the service and tourism management, in terms of behavior, projection, attitudes, language referred to professional ethics, negatively influences the performance of tourism management. Then, a knowledge gap is filled, pertinent in the community performance in the attention to tourists. The objective achieved in this research is to demonstrate the impact of the ethical-hospital dimension in community tourism management in the Guamote Canton and San Juan parish, Riobamba canton, Chimborazo province. In addition, the perception of the visiting tourist is characterized, in terms of the ethical-hospital dimension in tourism management; Instruments are provided to determine the degree of perception of ethical hospitality and the feasibility of designing an educational strategy for training and professionalizing tourism management in the indigenous tourism communities of the Guamote and Riobamba cantons, Chimborazo province, is demonstrated. The hypothesis demonstrated is that, by intervening in the perception of the ethical-hospital dimension, tourism management is improved in indigenous tourism communities in the Guamote Canton, San Juan parish, Riobamba canton, Chimborazo province. The practical justification lies in improving community tourism management, from the perspective of the ethical-hospital dimension, interpersonal, inter-organizational community relationships with the tourist visitor.

**Keywords:** Tourism management, hospitality ethics, indigenous communities, educational intervention

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.

La gestión turística, puede definirse conjunto de servicios, atributos, dimensiones y variables, sean estas tangibles o intangibles. Aparte del impacto financiero en la acertada gestión turística, se identifica en lo social, cultural, hospitalario.

En la gestión informacional realizada, no existen fuentes, instrumentos, abordajes ni procedimientos para valorar la percepción del turista en cuanto a la dimensión ética hospitalaria en comunidades turísticas indígenas. Tampoco existen evidencias del tratamiento a la dimensión ético-hospitalaria en las comunidades turísticas indígenas visitadas.

La ética hospitalaria, incluye e impacta en el trato e interacción con el turista visitante, sea de manera personal o comunitaria, y ha de evaluarse en la gestión turística final. Esto, aporta a la satisfacción final del turista visitante, a partir de sus propias expectativas creadas, pues no se limitan solamente al disfrute del ocio, los atractivos turísticos y la gastronomía.

En el presente proyecto, se pretende abordar desde lo teórico práctico, el fenómeno de la ética hospitalidad en la gestión turística, su abordaje metodológico y diseño de instrumento de diagnóstico. De estos resultados, es implementada propuesta intervención educativa para comunidades turísticas indígenas, donde el campo de acción son el cantón Guamote y parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo.

El significado e importancia del proyecto, radica en el reconocimiento del impacto de la dimensión ético hospitalaria en la mejora de la gestión y servicio turístico comunitario, el aporte de instrumentos de capacitación y mejora de las relaciones interpersonales y comunitarias con los turistas visitantes.

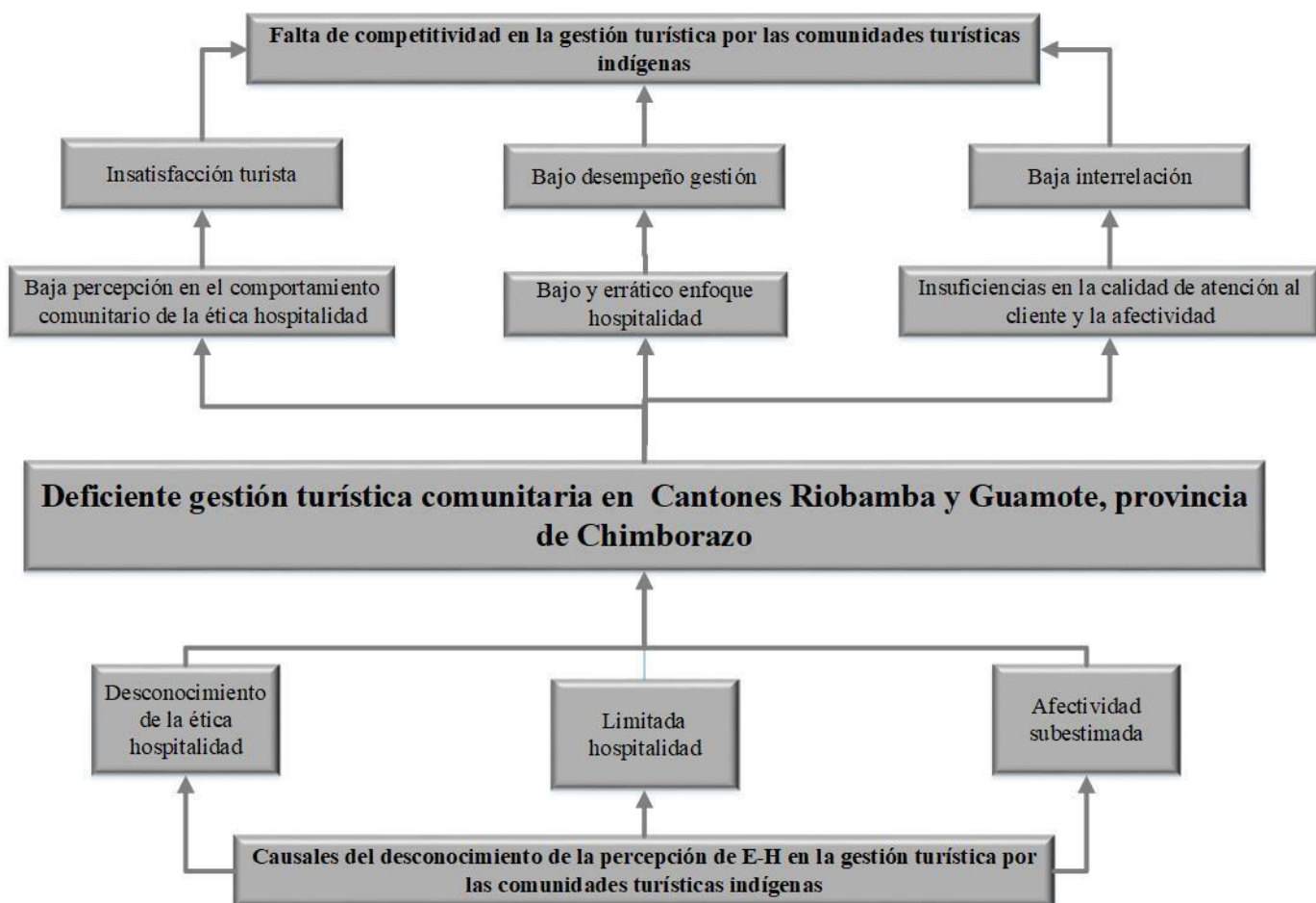
### **1.1. Situación problemática**

La existencia del turismo comunitario, su peso en el desarrollo de las comunidades indígenas en cuanto a lo económico, social, cultural y ambiental, ha sido tema de variados abordajes. No obstante, se evidencia la inexistencia de enfoques en estudios, en cuanto a la dimensión ético hospitalaria y su impacto en la gestión turística comunitaria. Tampoco se evidencia, en ninguna de las comunidades campo de acción, de registros de criterios y

percepciones en la satisfacción de visitantes, donde la hospitalidad y ética de los servicios, sea considerada.

En la literatura revisada, no se evidencian instrumentos para medir el grado de satisfacción de las expectativas del cliente en cuanto a las variables que componen la ética hospitalidad. Asimismo, no existen herramientas ni acciones, como las intervenciones educativas, que, desde la academia, permitan profesionalizar y mejorar la gestión turística comunitaria. Se aprecia en la figura 1, el árbol de problemas, que sustenta la problematización, y da paso al problema científico.

**Figura 1. Árbol de problemas**



De tal manera, el desconocimiento de la percepción en la satisfacción del cliente visitante, de la dimensión ético hospitalaria en comunidades turísticas indígenas, la ausencia de instrumentos que permitan medir esta percepción y las acciones encaminadas a la mejora de gestión turística comunitaria, resultan la problemática central en esta investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Es posible determinar el impacto de la dimensión ético hospitalario en la gestión turística comunitaria en el cantón Guamote y parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo?

### **Problemas específicos**

- ¿Cómo caracterizar la influencia del enfoque ético hospitalario en la gestión turística comunitaria del cantón Guamote, provincia Chimborazo?
- ¿Es posible aportar instrumentos para determinar la influencia del enfoque ético hospitalario en la gestión turística comunitaria del cantón Guamote, provincia Chimborazo?
- ¿Resulta factible diseñar estrategia educativa para la capacitación y profesionalización de la influencia del enfoque ético hospitalario en la gestión turística comunitaria del cantón Guamote, provincia Chimborazo?

## **1.3. Justificación**

### Justificación teórica

La presente investigación, deviene como referente teórico para futuras investigaciones, asociada a la dimensión ético hospitalaria y su impacto en la gestión turística comunitaria y mejora de los servicios. De tal manera, la novedad científica reside en el enfoque metodológico y sus instrumentos de intervención al abordar comunidades indígenas, a la hora de intervenir en la dimensión ético hospitalaria e impacto en la gestión turística.

Esta afirmación, significa aportar herramientas investigativas y de intervención a favor del desarrollo y sostenibilidad de la gestión turística comunitaria, desde la perspectiva de la dimensión ética hospitalidad. Tal naturaleza de la investigación, genera líneas diversas investigativas, donde lo etnográfico, sociológico, cultural y ciencias aplicadas en el fenómeno turístico, se unen en un carácter interdisciplinar.

### Justificación práctica

Se resume en la mejora de la gestión turística comunitaria, desde la perspectiva de la dimensión ético hospitalidad, relaciones interpersonales, interorganizaciones comunitarias

con el visitante turista. Adquirir, asimilar y practicar las proyecciones, actitudes y comportamientos asociados a la efectiva gestión del servicio turístico comunitario, desde la visión ético hospitalaria, resulta una ventaja competitiva. Ello permite, a la vez, mejorar la percepción de los turistas visitantes en cuanto a sus expectativas de servicios y relación interpersonal e interorganizacional comunitaria.

#### Justificación metodológica

Desde la visión metodológica, se justifica esta investigación a partir de los presupuestos de Hernández, Fernández & Baptista (2014), y la conveniencia de responder a necesidades de lograr mejora y competitividad en la gestión de los servicios turísticos comunitarios indígenas, desde la perspectiva ético hospitalaria, y así aportar herramientas de intervención y evaluación con orientación empresarial, lo que impacta en la competitividad a escala comunitaria.

Referido a la relevancia social, estriba en mejorar la actividad de gestión de servicios turísticos en comunidades turísticas desde la visión ético hospitalaria. Ello impacta en el desarrollo de la propia comunidad y los actores encargados; aumento de la satisfacción del cliente y mayor cultura empresarial, interacción social e inter-organizacional comunitaria. Relativo a los beneficiarios de esta investigación, las comunidades turísticas indígenas, actores encargados de gestionar los servicios turísticos, economía y la sociedad.

Las implicaciones prácticas resultan el conocimiento del estado de percepción de la dimensión ético hospitalaria por los visitantes turistas, el instrumento de intervención educativa y la evaluación de la mejora de los servicios turísticos desde la citada dimensión. Ello permite reorientar las estrategias de desarrollo. Esta herramienta de diagnóstico, resuelve una amplia gama de problemas prácticos a la hora de tomar decisiones y reorientaciones estratégicas en la gestión turística comunitaria.

Relativo al valor teórico, es fundamentado brecha del conocimiento a partir de diseñar, implementar, socializar y adaptar procedimiento para evaluar percepciones de visitantes en cuanto a la ética hospitalaria, procedimiento de intervención educativa en función de la gestión turística comunitaria.



## 1.4. Objetivos

### Objetivo general

Demostrar el impacto de la dimensión ético hospitalaria en la gestión turística comunitaria en el Cantón Guamote y parroquia San Juan perteneciente al cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

### Objetivos específicos

- Caracterizar la percepción del turista visitante, en cuando a la dimensión ético hospitalaria en la gestión turística de las comunidades turísticas indígenas del cantón Guamote y parroquia San Juan perteneciente al cantón Riobamba, provincia Chimborazo
- Aportar instrumentos para la determinación del grado de percepción de la ética hospitalidad en las comunidades turísticas indígenas del cantón Guamote, provincia Chimborazo
- Demostrar la factibilidad del diseño de estrategia educativa para la capacitación y profesionalización de la gestión turística en las comunidades turísticas indígenas del cantón Guamote, provincia Chimborazo

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

La hospitalidad, desde su acepción terminológica, implica acoger al necesitado, sean visitantes locales o extranjeros. El término, proviene del latín *hospitalitas*, en las diferentes religiones monoteístas, la hospitalidad como rasgo de ejercicio con peregrinos y al necesitado al ayudar en satisfacer necesidades básicas. En la industria del turismo, es altamente apreciada la hospitalidad en calidad de virtud, que según (García, 2011, p.15), es la forma de devenir uno y el otro en el mundo sin perder la propia peculiaridad, sin homologar violentamente al otro diferente, sino develando las relaciones de unidad en la propia singularidad" (p.15).

Desde estos presupuestos, es la hospitalidad una exigencia ética, una forma de ser que marca la diferencia. Tal dimensión, que esta autora denomina ética-hospitalidad, goza de vigencia y pertinencia, donde los traslados y movimientos de ida y retorno en seres humanos resultan un fenómeno social, y en específico en las visitas a las comunidades turísticas indígenas.

La hospitalidad se asume como un hecho, donde se incuba y desarrolla la cultura, expresada en la gastronomía, la música como lenguaje universal, el arte, la literatura y el pensamiento. Entonces, la interacción personal, grupal, organizacional y comunitaria con los visitantes, exige de un enfoque propio desde lo ético-hospitalario.

### **2.2. Marco filosófico y epistemológico de la investigación**

El marco de fundamenta a partir de los preceptos de (Innerarity, 2001), al expresar que, "la hospitalidad responde a las características de las experiencias éticas fundamentales que tejen la vida de los seres humanos y es una categoría que permite interpretar la situación general del hombre en el mundo"(p. 25)

Hoy día, la importancia de la dimensión ética-hospitalidad, se aprecia en el momento conflictual entre la modernización y las exigencias de una ética del cuidado y la protección. Para los efectos del presente proyecto, es reforzar variables ético-hospitalarias vigentes en el contexto turístico comunitario indígena.

Referido a la ética, asumida como disciplina de la filosofía, estudia el comportamiento del ser humano sobre los preceptos morales, deber, bienestar y felicidad colectiva. Su etimología, del latín *ethicus*, que a su vez procede del griego antiguo ἠθικός (*êthicos*), derivado de *êthos*, que significa "carácter" o "perteneciente al carácter" (Significados, s/f).

Argumenta (Tomillo, 2013), no es posible encontrar estándar común de hospitalidad, sea esta de tipo turístico, migratorio, y otras, expresado en función de la demanda. Tal realidad, contrasta con el enfoque de la hospitalidad, asumido como deber moral y realización del imperativo que, modo de vida ético, es decir, es ejercicio de virtudes (Pérez, 2007).

### **2.3. Epistemología de la ética hospitalidad**

El término de 'ética', es una rama o disciplina de la filosofía, la cual se encarga del estudio del comportamiento del ser humano, basado en los preceptos morales del deber, bienestar y felicidad colectiva. Su etimología, a tenor de (Definición, s/f); del latín *ethicus*, que a su vez procede del griego antiguo ἠθικός (*êthicos*), derivado de *êthos*, que significa "carácter" o "perteneciente al carácter".

De tal manera, un dictamen ético, deviene resulta afirmación moral, capaz de elaborar aseveraciones, definiendo lo que es bueno, malo, forzoso, lícito, etc. en lo referente a una acción o a una decisión.

La ética, se subdivide en varias ramas, destacando las asociadas a la ética normativa, asociada ésta a la axiología moral y la deontología, además de la ética aplicada, tales como la bioética y la ética de las profesiones

En cuanto a ética normativa se refiere, se centra en el estudio de los criterios para juzgar e interpretar cuando una en qué casos una acción es asumida correcta o incorrecta. Fundamentada en revelar principios generales que justifiquen los sistemas de normas y razones por las que adoptarlas. Por su parte, ética aplicada, o ética disciplinada, aplica las teorías de la ética a asuntos de corte moral controvertidos y precisos.

Fuentes, al estilo de Señala (Campos Virtual, 2015, p.1), asumen la ética desde el estudio de la moral y del tratar humano para promover las conductas deseables. "Una sentencia ética supone la elaboración de un juicio moral y una norma que señala cómo deberían actuar los integrantes de una sociedad". (p.1).

Entonces, cuando alguien aplica una sentencia ética sobre una persona, está realizando un juicio moral. La ética, pues, estudia la moral y determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad. Por lo tanto, se la define como la ciencia del comportamiento moral. La ética teórica o general, al ostentar conocimientos especulativos racionales, asociados a normas de la moral, deviene práctica al estudiar los medios particulares, virtudes, deberes, y, por ello, constituye una ciencia filosófica que actúa en el plano de los valores y la controversia.

Se añade además, que es una forma de conciencia, pues se ocupa de algo muy abstracto "*el debe ser*"; por otro lado establece principios universales al formular explicaciones teóricas generales, aplicables en toda sociedad y todo tiempo; enfoca la moral como fenómeno al tomar en cuenta los valores, sean estos positivos o negativos, en cada época; es orientadora del comportamiento moral y señala las Normas adecuadas de la convivencia; y por último, está presente en todo acto humano pues constituye unidad básica de cohesión social.

La hospitalidad, a tenor de Pérez y Gardey, (2008), "es una virtud o cualidad que consiste en tratar bien, con amabilidad, al prójimo" (p.2). Ésta es asociada con la empatía y la compasión, necesarias en nuestras aceleradas vidas. Muchas veces impulsados por creencias que les han sido inculcadas por sus padres, los niños agreden física y psicológicamente a sus compañeros de escuela, provocando muchas veces daños irreparables, que acaban en el suicidio.

Más, la hospitalidad referida al turismo, según (Entorno Turístico, 2016, p.1), "en la industria del turismo, que describe la hospitalidad, referido a la manera en que se trata al huésped desde la bienvenida en recepción, el trato del personal, el servicio de alimentos y bebidas"( p.1).

Se destacan los abordajes de Brotherton (1999), al identificar la hospitalidad como el encuentro voluntario en el intercambio humano contemporáneo a través de los servicios de alojamiento y de alimentos y bebidas, mientras que Lashley (2008), la asume cuando tiene lugar en las interacciones que se establecen entre anfitriones y huéspedes.

Es indispensable en la presente investigación, adicionar los enfoques de (Vázquez y Osorio, 2016, p.1), al argumentar que:

Hoy en día, los intercambios llamados hospitalarios se han multiplicado a nivel mundial en gran medida por dos fenómenos globales: los movimientos sociales y migratorios y el turismo. En el estudio de estos comportamientos se reconocen como enfoques explicativos al filosófico y al comercial, siendo el segundo el que da cabida a los planteamientos teóricos que explican la hospitalidad en la prestación del servicio turístico. (p.1).

Autores varios, han trabajado el aspecto teórico de la hospitalidad, al estilo de (Korstanje, 2010 y 2015); (Camargo, 2011); (Lynch, Molz, Mc Intosh, Lugosi y Lashley, 2011). En especial, Lashley (2008), se refiere a dos dimensiones en la hospitalidad. Una es la posible, manifestada en el mundo globalizado, y la segunda, es la pura, establecida en un plano ideal de convivencia pacífica entre los países. Estas, se fundamentan en dos escuelas de pensamiento: la francesa, que se centra en el proceso social de la hospitalidad y la anglosajona, que se orienta a los procesos productivos de la hospitalidad posible.

#### **2.4. Epistemología de la gestión turística comunitaria**

Asumiendo los preceptos en cuanto a turismo comunitario y gestión, de los autores Cabanillas y Garrido, 2018, p.25):

Se alimenta permanentemente de nuevos aportes de investigaciones realizadas tanto a nivel nacional como internacional. El interés en su estudio es fuerte, ya que es un modelo de gestión de una empresa social, cuya finalidad principal no es el rendimiento económico de los accionistas, sino la generación de impactos positivos distribuidos entre todos los miembros de una comunidad. (p.25)

El concepto de turismo comunitario, desde la visión histórica, proviene de disímiles fuentes. Inicialmente, la Declaración de Manila (OMT, 1980), destacando puntos a partir de la creciente demanda de territorios que se sentían desplazados del modelo de planificación turística a gran escala, y que, además, que estaban en plena ejecución para esa fecha.

De tal manera, en este escenario, la carta provee recomendaciones a las poblaciones locales, a constituir las "comunidades visitadas en los lugares de tránsito y de estancia a ofrecer a los turistas las mejores condiciones de hospitalidad, cortesía y respeto necesarias para el establecimiento de relaciones humanas y sociales armoniosas" (OMT, 1985, p.3).

Posteriormente, años 90 del siglo XX, aparecen otras declaraciones a nivel mundial que influyen el futuro desarrollo del turismo de base local. Se citan entre otras la de Lanzarote (1995), Montreal (1996) y Berlín (1997), las cuáles reforzaron el concepto de sostenibilidad, al relacionar turismo y medioambiente. Se evidencia como la actividad turística es causa de impactos ambientales, en algunos casos irreversibles. Ello, echa por tierra el estereotipo del turismo como la industria sin chimeneas e inserta la sostenibilidad como variable transversal en toda planificación turística a nivel mundial.

Se destaca una última declaración, la de los Objetivos del Milenio (ONU, 2000) que, aunque desborda el turismo, tendrá una fuerte repercusión en el concepto del turismo como promotor de desarrollo a nivel local y, por consiguiente, como una actividad que puede ser usada para conseguir los llamados objetivos del milenio a 2015, a nivel mundial. Este enfoque influye en la planificación estratégica del turismo ecuatoriano a 2020, llamada “Plandetur 2020” (Ministerio de Turismo, 2007), y existe amplia referencia a estos objetivos que en el documento están entrelazados con las propuestas y fines de dicho plan.

## **2.5.Estado del Arte**

### *2.5.1. Estado del arte de la variable independiente: dimensión ético hospitalidad*

El investigador (Levinas, 1993), se opone a la conceptualización jurídica de la hospitalidad, donde la sustituye por la ética y la Teología. Se fundamenta ante tal postura, al afirmar que no hay cultura ni vínculo social sin un principio de hospitalidad. Por su parte, (Derrida, 1999, p. 28), la define como “la acogida de aquel que es diferente a mí” (Derrida, 1999, p. 28). Finalmente, la ética-hospitalidad según (Gafo, 1993), la asume en calidad de proceso, a lo largo del cual el ser humano es tratado como un fin en sí mismo y no como un utensilio.

Se destaca que, el concepto de la ética hospitalidad turística, es descrita de manera vaga e incoherente por numerosas fuentes, como un tecnicismo de hospitalidad en la industria, y que normalmente se refiere a la manera en que se trata al huésped desde la bienvenida en la recepción, el trato del personal, el servicio de alimentos y bebidas, etc. (Entorno\_Turistico, 2016).

Los abundantes recetarios de comportamientos implícitos en la dimensión hospitalaria turística, a tenor de (González y Moya, 2017), aportan a las virtudes de cortesía y amabilidad, en función de técnicas que propicien mayor satisfacción y aumento del flujo de turistas. Más,

se dificulta cultivar la virtud humana y su comportamiento natural, al identificar virtud como tecnicismo y procedimiento empresarial. Es entonces, la necesidad de intervenir en las comunidades turísticas indígenas en la dimensión ético hospitalaria implícita en la gestión turística comunitaria

### 2.5.2. *Estado del arte de la variable dependiente de la gestión turística*

La gestión turística, a tenor de (Orientación Universitaria, 2019, p. 1), "es una profesión cuyo objeto de estudio es la administración, la gestión, y la creación de empresas de servicios turísticos y hoteleros (p. 1). Desde tal enfoque, es asumida la capacidad de comprender, describir y analizar el entorno socioeconómico de la actividad turística. La importancia del enfoque brindado tiene "como marco de acción los principios y valores, éticos, morales y humanistas con sentido crítico y reflexivo de la sociedad" (*Ibídem*).

En cuanto al enfoque de proceso y de gestión, además de sus funciones, desbordan la actividad administrativa turística. Por otro lado, los principios de gestión resultan las reglamentaciones y normas de conducta de los actores que intervienen. De las funciones implícitas en la gestión turística, (CEUPE, 2018), las conceptualiza como actividad inherente a la administración, y se aplican diversas técnicas, y la organización del trabajo. El proceso de gestión turística, compuesto por cuatro funciones claves como son la de planeación; organización; motivación; control.

No identificar las funciones, con los principios de gestión del turismo, por cuanto resultan aquellas reglamentaciones y normas de conducta a seguir por los actores involucrados en la gestión y servicio en el desempeño de las funciones. Estos principios de gestión, pueden ser categorizados en generales y privados. Entre los principios de gestión general, son citados entre otros, la aplicabilidad; integración; coherencia; multifuncionalidad, orientación de valores.

En cuanto a los principios de gestión privada, son citados la validez científica; conjugación óptima de centralización y descentralización en la gestión; combinación de deberes, derechos y responsabilidades; libertad y autonomía privada; jerarquía y retroalimentación; motivación; planificación; democratización de la gestión; integridad del objeto y sujeto de la gestión; legitimidad estatal de la gestión, sostenibilidad y movilidad del sistema de gestión.

## **2.6. Bases teóricas**

### *2.6.1. Marco teórico variable independiente: ética hospitalidad*

Investigaciones y estudios en cuanto a las relaciones interpersonales que se producen en las empresas del servicio, y en el caso que nos ocupa, las comunidades turísticas, exige enfoque multidisciplinar, sea desde lo psicológico, actitudinal, cognoscitivo, ubicados en contextos socioculturales, que se activan cuando las personas interactúan en ambientes hospitalarios. Ello significa, las acciones de brindar y recibir un servicio en el ámbito comercial.

Estos enfoques se fundamentan en conceptos acerca de la hospitalidad, visibilizado como el conjunto de acciones que se realizan para satisfacer las necesidades del que está fuera de casa y busca seguridad y confort en las relaciones entre anfitriones y huéspedes. Tal perspectiva, guarda una estrecha relación con el enfoque humano de la hospitalidad

De tal manera, es preciso conocer de los principales y de mayor aceptación en el plano académico y comercial, de los conceptos sobre hospitalidad. Investigadores al estilo de (Hepple, Kipps y Thomson, 1990), asumen la hospitalidad en calidad de oferta de servicio por un anfitrión a un huésped, donde este último, necesita un lugar de estancia mientras permanece fuera de casa, y se impone, por lo tanto, brindar seguridad.

Ya, el investigador Woods ,(1989), enfoca la industria de la hospitalidad como única y específica cultura, a ser generalizada en variadas organizaciones proveedoras del alojamiento y gastronomías a personas cuando están fuera de casa. La evolución del concepto, con los postulados de Telfer, (2000), al discernir que, el móvil de la verdadera hospitalidad resulta el deseo sincero de complacer y cuidar de los clientes, y no sólo por impresionar a los clientes en respuesta a su paga.

Abordada la hospitalidad comercial, desde los presupuestos de (Lockwood y Jones, 2000), deviene industria diversa, incluidas operaciones de negocio, hospitalidad y que incluye actitudes, comportamientos, servicios y actividades. Finalmente, es citado el enfoque de Cheal, (1987), donde la hospitalidad es a la vez, un bien tangible y experiencia intangible, considerada como ofrecimiento ritual que es un signo que conecta con el otro.



### 2.6.2. Marco teórico variable dependiente: gestión turística

A tenor del portal web (Orientación Universitaria, 2019, pág.1), "es una profesión cuyo objeto de estudio es la administración, la gestión, y la creación de empresas de servicios turísticos y hoteleros (p. 1).

Este enfoque, asume la capacidad de comprender, describir y analizar el entorno socioeconómico de la actividad turística. La importancia del enfoque brindado es tiene "como marco de acción los principios y valores, éticos, morales y humanistas con sentido crítico y reflexivo de la sociedad" (*Ibidem*, p.1). Relativo al enfoque de proceso y de gestión, además de sus funciones, se incluye la actividad administrativa turística. Los principios de gestión, resultan las reglamentaciones y normas de conducta de los actores que intervienen.

De las funciones implícitas en la gestión turística (CEUPE, 2018), las conceptualiza como actividad inherente a la administración, y se aplican diversas técnicas, y la organización del trabajo. El proceso de gestión turística, compuesto por cuatro funciones claves como son la de planeación; organización; motivación; control.

No identificar las funciones con los principios de gestión del turismo, por cuanto resultan aquellas reglamentaciones y normas de conducta a seguir por los actores involucrados en la gestión y servicio en el desempeño de las funciones. Estos principios de gestión, pueden ser categorizados en generales y privados. Entre los principios de gestión general, son citados entre otros, la aplicabilidad; integración; coherencia; multifuncionalidad, orientación de valores.

En cuanto a los principios de gestión privada, son citados la validez científica; conjugación óptima de centralización y descentralización en la gestión; combinación de deberes, derechos y responsabilidades; libertad y autonomía privada; jerarquía y retroalimentación; motivación; planificación; democratización de la gestión; integridad del objeto y sujeto de la gestión; legitimidad estatal de la gestión, sostenibilidad y movilidad del sistema de gestión.

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.

### 3.1. Tipo de Investigación

**Investigación tipo documental:** Asumiendo la definición de Rus (2020), parte de la fundamentación de la dimensión comunitaria indígena y la gestión turística, al crear el cuerpo teórico que demuestre la importancia y necesidad de investigar este campo. Así, se otorga la debida importancia de la gestión turística en función del desarrollo sostenible comunitario. Se asumen en este tipo de investigación fuentes estructuradas como artículo, libros, monografías; y fuentes no estructuradas como ensayos no publicados, disertaciones de expertos. Está soportada esta investigación documental por el método científico de gestión y análisis de las fuentes de información.

**Investigación tipo de campo:** Se asume esta modalidad desde los enfoques de Rus (2021), pues revela en el método científico del estudio de caso, por cuando es caracterizada la aptitud de la gestión turística orientada al desarrollo de la comunidad según las variables asumidas. Se revelan las falencias, insuficiencias, estancamientos en el proceso de gestión turística comunitaria.

**Investigación cuantitativa:** Son recopilados y analizados datos numéricos desde la visión de Palella y Martins (2017), a partir de aplicar los instrumentos de recopilación de la información, implícitos en el método científico empírico. Estos datos, son analizados a partir de la estadística descriptiva, al adoptar el software SPSS-25, interpretando sus resultados.

**Investigación cualitativa:** Desde la perspectiva de los investigadores Álvarez, Jurgenson, Martín, Maldonado, Átala, Trejo y Pérez (2018), se revela esta investigación en la caracterización, descripción y jerarquía de las variables que componen la gestión turística y su impacto en el desarrollo comunitario

### 3.2. Diseño de Investigación

Se declara el diseño no experimental, según (Palella y Pestana, 2012), y no ser realizada manipulación deliberada en variable alguna. Los hechos investigados en cuanto al impacto de la ética hospitalidad en la gestión de servicios turísticos en las comunidades turísticas indígenas, son observados tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado para ser analizados. Significa que, las variables se comportan tal y como son en su contexto real.

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), el enfoque transaccional o transversal es declarado en el diseño de esta investigación, al gestionar y recolectar datos en un solo momento, tiempo único y descritas las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Y es que, se toman y recolectan datos previo y post a la aplicación de la intervención educativa, a clientes internos y externos, lo que confiere este carácter transversal.

Se adiciona el diseño, el enfoque correlacional, según Cancela, Cea, Galindo, Guido y Valilla, (2010), al permitirse evaluar la relación existente entre dos o más variables en un contexto particular, y a su vez, es posible conocer el comportamiento de las variables de un factor y el otro. Ello permite identificar el estado actual de conocimiento en cuanto al impacto de la dimensión ético hospitalaria en la gestión turística de las comunidades indígenas.

A tenor de los postulados del investigador Moreno (2018), referido a las investigaciones de corte correlacional, afirma que:

Las investigaciones correlacionales pretenden visualizar cómo se relacionan o no se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. Busca evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o el grado de relación entre dos variables. (Moreno, 2018, párr. 1)

Así, se recolectó información en cuanto a las variables que componen la dimensión ético hospitalaria e impacto en la gestión del servicio turístico en comunidades indígenas, aplicando instrumentos de recolección de datos implícitos en el método científico empírico en un tiempo determinado, y fueron aplicados una sola vez, a los actores encargados del servicio turístico y clientes externos.

Atendiendo al enfoque sistémico e interdisciplinar de las diferentes investigaciones, se afirma existe un enfoque mixto, atendiendo los postulados de Ramírez, Hernández, (2018). Tal visión, afirma la combinación de metodologías de carácter cuantitativa y cualitativa, donde (Pereira, 2011, p.6) menciona que, “esta estrategia de investigación permite combinar la metodología aun cuando éstas en el pasado se han encontrado en posturas opuestas) (p.6).

Por tal razón, este enfoque en la presente investigación, permite a que técnicas de recopilación de datos de corte cualitativo, permitan el abordaje cuantitativo al validar las hipótesis entre variables independiente y dependiente.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, implícitas en el método científico empírico, son la observación científica, la encuesta y las entrevistas. De forma tal, los datos recolectados en las comunidades turísticas indígenas, son ordenados y analizados, atendiendo a criterios estadísticos matemáticos.

La aplicación de estas técnicas e instrumentos responden al método científico empírico, y son aplicadas a ambas variables de investigación en el contexto ético hospitalario en la gestión turística de las comunidades turísticas indígenas de la Parroquia de San Juan, cantón Riobamba y cantón Guamote.

Según López y Fachelli (2015), las técnicas, se consideran en primera instancia como de recogida de datos a través de entrevistar personas, cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida la técnica seleccionada. Para esta investigación, la entrevista y la encuesta, permiten obtener información para la posterior toma de decisiones y construcción de los conocimientos.

Los instrumentos en esta investigación, sirve para la recogida de datos, se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas.

A través de la operacionalización de variables, y apelando a las técnicas descritas, son diseñados los instrumentos, aplicando técnica de escala de Likert, y preguntas específicas que permiten recabar la información y datos importantes que sirvieron para esta investigación. Se adiciona el test a los actores participantes en la intervención educativa, antes y después de ésta.

De tal manera, el instrumento para la determinación de la percepción de los clientes de la hospitalidad comunitaria, declarada como variable independiente, se aprecia en el Anexo I, y al determinar el conocimiento y percepción de dimensión ético hospitalaria por los actores comunitarios, es reflejado en el Anexo II.

### **3.4. Población de estudio y tamaño de muestra**

La población en esta investigación, resultan los actores comunitarios encargados de la gestión turística en cinco comunidades turísticas indígenas, localizadas en la parroquia de San Juan, cantón Riobamba y cantón Guamote,

Población variable independiente de la ética hospitalidad.

A los efectos de la investigación, resultan total de 32 actores encargados de los servicios y gestión turística.

Población variable dependiente: gestión turística

Se compone del total de visitantes turistas antes y después de la intervención educativa, así como los 32 actores relacionados con el servicio turístico comunitario

### **3.5. Hipótesis**

#### *3.5.1. Hipótesis general*

Al intervenir en la percepción de la dimensión ético hospitalaria, se mejora la gestión turística en comunidades turísticas indígenas en el Cantón Guamote, parroquia san Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo

#### *3.5.2. Hipótesis Específicas*

HE.1. Solo al caracterizar la dimensión ético hospitalaria, es posible mejorar la gestión turística de las comunidades turísticas indígenas del Cantón Guamote, parroquia san Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo

HE.2. Al aportar instrumentos para la determinación del grado de percepción de la ética hospitalidad se logra mejorar la gestión turística en las comunidades turísticas indígenas del Cantón Guamote, parroquia san Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo

HE.3. De demostrarse la factibilidad del diseño de estrategia educativa, es posible capacitar y profesionalizar la gestión turística en las comunidades indígenas del Cantón Guamote, parroquia san Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo

### **3.6. Métodos de análisis y procesamiento de datos**

Los instrumentos se validan a partir del método científico del juicio de los expertos, donde son sometidos al criterio y valoración de cada experto. Referido al juicio de expertos y su aplicación, se define en la presente investigación como la opinión informada de

especialistas en turismo y gestión, con experticia en el tema local comunitario. De tal manera, son capaces de brindar la evidencia de sus juicios y valoraciones, y solventado el aspecto crítico de identificar a estos especialistas, dado el alto nivel profesional de los expertos docentes investigadores UNACH, carrea de turismo, y especialistas del MINTUR en la provincia.

Esta investigación asociada a implementar intervención educativa referida al impacto de la dimensión ético hospitalaria en la gestión turística comunitaria, exige de medir el grado de validez y confiabilidad del instrumento de medición de las competencias, saberes, habilidades de los actores comunitarios antes y después de aplicada la intervención educativa.

La técnica denominada de juicio de expertos, está implícita en el método científico de expertos, resulta un indicador válido y confiable del constructo creado. Requiere esta técnica de saber interpretar y aplicar los resultados de manera acertada, exigiendo el rigor metodológico y estadístico, a la hora de emitir evaluación en función de la información obtenida, y así sea viable aplicarla con los propósitos para el cual fue diseñado.

Asumiendo los preceptos de (Cohen y Swerdlik, 2001), la validez del constructo o contenido, se refiere a la adecuación de muestreo en prueba del universo de respuestas de los actores comunitarios, a la hora de aplicar el instrumento. Los investigadores, (Ding y Hershberger, 2002), enfatizan en que, la validez del constructo o contenido, se revela como componente clave a la hora de estimar la validez de inferencias a partir de los puntajes de las pruebas, proporciona la evidencia de la validez del constructo o contenido.

En el caso particular de esta investigación, se ha requerido conceptualizar y operacionalizar el constructo, o sea, se han especificado previamente las competencias y habilidades implícitas en el universo investigado, a partir de los cuales son formulados los ítems. Como bien expresan (Escobar y Cuervo, 2008, p.2)

los ítems seleccionados deben por tanto medir las dimensiones del constructo: Un error de validez de contenido sería que la dimensión semántica no tuviera ningún ítem que la evaluara, o que los ítems de la dimensión sintáctica sólo evaluaran una parte de ésta, al contrastar con lo que se pretende evaluar en dicha dimensión" (p.2).

Adoptando los criterios de (Ding y Hershberger, 2002), el enfoque esencial de validez del constructo o contenido, es la representatividad y relevancia de los ítems del instrumento de medición, en este caso Test, es que los ítems de un instrumento para el propósito evaluativo del diagnóstico previo a la intervención educativa. A criterio del autor (Utkin, 2006), el juicio de expertos es clave en la información, en el caso que las observaciones experimentales estén limitadas.

### **3.7. Fundamentos aplicación técnica del juicio de expertos**

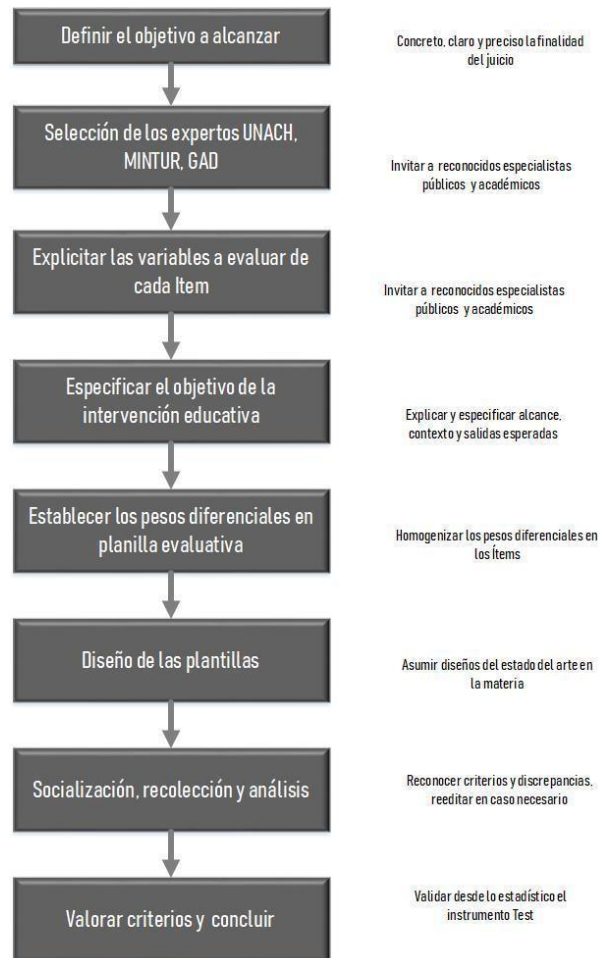
Referido al juicio de expertos y su aplicación, se define en la presente investigación como la opinión informada de especialistas en gestión turística, turismo comunitario y de la ética hospitalidad. De tal manera, son capaces de brindar la evidencia de sus juicios y valoraciones. Por fortuna para esta investigación, es solventado el aspecto crítico de identificar a estos especialistas, dado el alto nivel profesional académico investigativo de los expertos en esta facultad de ciencias políticas y administración

Los criterios de selección de los expertos en este estudio, de basa en los postulados de (Skjong y Wentworht, 2000), a partir de experiencia, toma de decisiones o experticia, donde se consideran investigaciones, publicaciones, experiencia; de la reputación en la facultad, del grado de disponibilidad y motivación para participar y, por último, de la confianza y adaptabilidad que garanticen la imparcialidad y confianza.

En cuanto al número de expertos en esta investigación, dada la experticia demostrada y diversidad del conocimiento, la decisión es de **cinco expertos**. Esta decisión es tomada, al estudiar y adoptar los criterios de (McGartland, Tebb, Lee y Rauch. 2003), pues dependiendo del contexto investigativo, sugieren un rango de dos a veinte. Es criterio de (Hyrkäs, 2003), del 80 % de los expertos acordados con la validez de un ítem, éste puede ser incorporado al instrumento).

La figura 3, muestra el algoritmo de ejecución de la guía al aplicar el juicio de expertos, la cual es explicada en cada etapa.

**Figura 2. Diseño guía para juicio de expertos.**



**Fuente: Escobar y Cuervo (2008), reformulado Alexandra Guambo (2021)**

1. Definición del objetivo. se exige estar claros en la finalidad del juicio, pues se pretende validar contenido en una prueba diseñada por un grupo de investigadores.
2. Selección de los jueces - expertos. Se proponen cinco jueces, entre académicos y especialistas del MINTUR en Chimborazo en estos campos de estudios comunitarios.
3. Explicitar dimensiones e indicadores a medir en cada uno de los ítems de la prueba. Así, se facilita a cada experto el evaluar la relevancia, la suficiencia y la pertinencia de cada ítem. No se da por sentado que el experto pueda identificar el ítem solo con la descripción del constructo a medir pueda. Por ello, se ha de especificar en la definición de un mismo constructo.



4. Especificar el objetivo de la prueba. Los expertos han de poseer la información relacionada con el destino final de la prueba. En otras palabras, para qué van a ser utilizados los puntajes obtenidos, y ello aporta a contextualizar el criterio del experto, incrementa la especificidad de la evaluación, por cuanto la validez de los ítems se relaciona directamente con su uso, como es la estrategia educativa.
5. Establecer los pesos diferenciales de las dimensiones implícitas en el constructo, más en esta investigación, todas las dimensiones poseen idéntico peso diferencial dada la especificidad de la meta cognición en el proceso de aprendizaje.
6. Diseño de planillas. De acuerdo con los objetivos de la evaluación, y sus respectivos indicadores para la calificación.
7. Calcular la concordancia entre expertos. En esta investigación, se utiliza el estadístico Kendall, que responda a la hipótesis de investigación y criterios de interpretación
8. Elaboración de las conclusiones del juicio. Se explica la aceptación y/o rechazo de la hipótesis de aceptación

Así, en el Anexo IV se aprecia la planilla de presentación de expertos; el juicio individual del experto en el Anexo V.

El uso del coeficiente de concordancia  $W$  de Kendall, (Kendall, 1938), parte del requerimiento del grado de asociación entre  $k$  conjuntos de rangos. Resulta útil este coeficiente, al solicitar a los expertos la asignación de rangos a los ítems, como se aplica en la presente investigación de 1 a 4. El rango mínimo asumido por el coeficiente es 0 y el máximo 1, cuidando de revisar la calificación dada a cada ítem, por cuanto pueda existir una alta concordancia entre los aspectos, e implica que el ítem no sea adecuado. Entonces, se ha de eliminar o modificar el ítem hasta que ajuste a los objetivos de la medición de forma acertada.

Reflejar un valor alto de  $W$ , implica que, los expertos-jueces están aplicando los mismos estándares al asignar rangos a los ítems. Entonces, no existe garantía que los ordenamientos observados sean correctos, al concordar si todos los expertos-jueces asumen criterio incorrecto de clasificación. Por ello, de la relevancia del criterio de selección de expertos-jueces, así como la independencia entre ellos.

En la tabla 2, se aprecia el resumen del estadístico  $W$ , para el análisis de los datos

**Tabla 1. Criterio de toma de la decisión estadística**

Escala de los datos	Información que provee	Hipótesis	Rechazo de $H_0$ e interpretación
Ordinal	Grado de concordancia entre los rangos de $n$ ítems en este estudio de confiabilidad	$H_0$ . No existe concordancia en los rangos de ítems al diseñar el instrumento investigativo o Test. $H_1$ . Existe concordancia significativa en los rangos de ítems al diseñar el instrumento investigativo o Test	Cuando nivel de significancia $\alpha$ de 0.05, excede el valor crítico, se rechaza $H_0$ , se concluye con la concordancia significativa entre rangos asignados por los expertos-jueces. La concordancia se refuerza cuando $W$ tiende a 1

**Fuente:** Siegel y Castellan, (1995)

De tal manera, los resultados en la concordancia de los instrumentos según criterio de expertos analizados en SPSS-25 son:

**Tabla 2. Resultados expertos**

Estadísticos de prueba	
N	5
W de Kendall <sup>a</sup>	,100
Chi-cuadrado	2,000
GI	4
Sig. asintótica	,736

**Fuente:** Autora

El valor asintótico de 0,736, muestra alta concordancia entre expertos

La Confiabilidad de los instrumentos se traduce en la propiedad de mostrar resultados similares del constructo, libre de error en repetidas mediciones. La Confiabilidad es una condición necesaria, pero no suficiente, para garantizar la validez del instrumento. Pazmiño (2015). Se adopta el estadígrafo del Alfa de Cronbach y análisis de fiabilidad. Esto, se ejecuta por medio del software SPSS-25.

El resultado del análisis es:

**Tabla 3. Consistencia de instrumento variable dependiente**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	8

**Fuente: Autora**

Entonces, se afirma de alta fiabilidad estadística y consistencia del instrumento para la variable dependiente

Para la variable independiente, con 60 registros de turistas visitando comunidades turísticas indígenas:

**Tabla 4. Consistencia instrumento variable independiente**

<b>Estadísticas de escala</b>			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
27,80	,739	,860	9

**Fuente: Autora**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	9

**Fuente: Autora**

Entonces, se afirma de alta fiabilidad estadística y consistencia del instrumento para la variable dependiente

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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

Al análisis e interpretación de resultados, parte de adoptar la prueba estadística del T-Student para muestras relacionadas en la comunicad turística, y la propia prueba T-Student para muestras independientes.

Ello implica que, a partir de la formulación de las hipótesis de trabajo o  $H_o$ , y la hipótesis alterna o hipótesis del investigador  $H_I$ , adoptando el nivel de significancia del 0,05 o 5%, es elegida la prueba estadística y estimado el p-valor.

Para la toma de la decisión del investigador, si el p-valor resulta menos que el nivel de significancia fijado, y en este caso de 5%, entonces se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la hipótesis de investigación.

### 4.2. Prueba de hipótesis general

Ho: Al intervenir en la percepción de la dimensión ético hospitalaria, no existe mejora en la gestión turística en comunidades turísticas indígenas en el Cantón Guamote, parroquia san Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo

Hi: Al intervenir en la percepción de la dimensión ético hospitalaria, existe mejora en la gestión turística en comunidades turísticas indígenas en el Cantón Guamote, parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo

Validar esta hipótesis, se realiza al aplicar el instrumento de la variable independiente en dos momentos de la investigación. Un primer momento antes de la intervención en comunidades y la dimensión de ética hospitalidad, y después de la intervención, capacitación. Así, este test se realiza a grupos independientes de turistas. Los resultados obtenidos son:

## DIMENSIÓN ÉTICA

**Tabla 5. Prueba hipótesis dimensión ética**

Estadísticas de muestra única				
	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
DimensEtica.1	60	9,48	,833	,108
DimensEtica.2	60	5,12	,783	,101

**Fuente:** Autora

**Tabla 6. Prueba hipótesis dimensión ética II**

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
DimensEtica.1	88,137	59	,000	9,483	9,27	9,70
DimensEtica.2	50,610	59	,000	5,117	4,91	5,32

**Fuente:** Autora

Discusión: la escala valorativa, donde 1=excelente hasta 5=Muy Mal, indica un salto cualitativo en la gestión turística en las medias alcanzadas asumiendo la dimensión de la ética.

Además, el nivel de significancia es menor que el p-valor de 5%. Entonces *se acepta la hipótesis de investigación*, y efectivamente, al intervenir en la percepción de la dimensión ético hospitalaria, existe mejora en la gestión turística en comunidades turísticas indígenas

## DIMENSIÓN HOSPITALIDAD

**Tabla 7. Prueba hipótesis dimensión hospitalidad**

Estadísticas de muestra única				
	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Dimens.Hospita.1	60	8,38	,739	,095
Dimens.Hospita.2	60	4,05	,746	,096

**Fuente:** Autora

**Tabla 8. Prueba hipótesis dimensión hospitalidad II**

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Dimens.Hospita.1	87,923	59	,000	8,383	8,19	8,57
Dimens.Hospita.2	42,043	59	,000	4,050	3,86	4,24

**Fuente: Autora**

Discusión: la escala valorativa, donde 1=excelente hasta 5=Muy Mal, indica un salto cualitativo en la gestión turística en las medias alcanzadas asumiendo la dimensión de la ética.

Además, el nivel de significancia es menor que el p-valor de 5%. Entonces se acepta la hipótesis de investigación, y efectivamente, al intervenir en la percepción de la dimensión de la hospitalidad, existe mejora en la gestión turística en comunidades turísticas indígenas

#### DIMENSIÓN AFECTIVIDAD

**Tabla 9. Prueba hipótesis dimensión afectividad**

Estadísticas de muestra única				
	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Dimens.Afect.1	60	10,83	,526	,068
Dimens.Afect.2	60	4,58	,944	,122

**Fuente: Autora**

**Tabla 10. Prueba hipótesis dimensión afectividad II**

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Dimens.Afect.1	159,487	59	,000	10,833	10,70	10,97
Dimens.Afect.2	37,606	59	,000	4,583	4,34	4,83

**Fuente: Autora**

Discusión: la escala valorativa, donde 1=excelente hasta 5=Muy Mal, indica un salto cualitativo en la gestión turística en las medias alcanzadas asumiendo la dimensión de la ética.

Además, el nivel de significancia es menor que el p-valor de 5%. Entonces se acepta la hipótesis de investigación, y efectivamente, al intervenir en la percepción de la dimensión de afectividad, existe mejora en la gestión turística en comunidades turísticas indígenas

#### 4.2.1. Hipótesis específica 1

Ho: Solo al caracterizar la dimensión ético hospitalaria, no es posible la mejora en la gestión turística de las comunidades turísticas indígenas del Cantón Guamote, parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo

H1: Solo al caracterizar la dimensión ético hospitalaria, es posible la mejora en la gestión turística de las comunidades turísticas indígenas del Cantón Guamote, parroquia san Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo

Validar esta hipótesis, parte del test del desempeño aplicado a los actores comunitarios antes y después de las intervenciones pedagógicas en las propias comunidades. Se asume el total de actores involucrados de manera directa e indirecta en el servicio turístico comunitario. Los resultados obtenidos son:

### DIMENSIÓN FUNCIONES

**Tabla 11. Prueba hipótesis dimensión funciones**

	Estadísticas de muestra única			
	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Dim.Funciones.1	36	16,03	,941	,157
Dim.Funciones.2	36	8,64	1,355	,226

**Fuente:** Autora

**Tabla 12. Prueba hipótesis dimensión funciones II**

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Dim.Funciones.1	102,229	35	,000	16,028	15,71	16,35
Dim.Funciones.2	38,240	35	,000	8,639	8,18	9,10

**Fuente: Autora**

Discusión: la escala valorativa, donde 1=excelente hasta 5=Muy Mal, indica un salto cualitativo en la organización y función en la gestión turística en las medias alcanzadas asumiendo la dimensión de la ética.

Además, el nivel de significancia es menor que el p-valor de 5%. Entonces se acepta la hipótesis de investigación, y efectivamente, al caracterizar la dimensión ético hospitalaria, es posible la mejora en la gestión turística de las comunidades turísticas indígenas.

## DIMENSIÓN PRINCIPIOS

**Tabla 13. Prueba hipótesis dimensión principios**

Estadísticas de muestra única				
	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Dim.Principios.1	36	13,53	,910	,152
Dim.Principios.2	36	7,31	1,215	,202

**Fuente: Autora**

**Tabla 14. Prueba hipótesis dimensión principios II**

Prueba de muestra única						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Dim.Principios.1	89,211	35	,000	13,528	13,22	13,84
Dim.Principios.2	36,087	35	,000	7,306	6,89	7,72

**Fuente: Autora**



Discusión: la escala valorativa, donde 1=excelente hasta 5=Muy Mal, indica un salto cualitativo en la organización y función en la gestión turística en las medias alcanzadas asumiendo la dimensión de la ética.

Además, el nivel de significancia es menor que el p-valor de 5%. Entonces se acepta la hipótesis de investigación, y efectivamente, al caracterizar la dimensión ético hospitalaria, es posible la mejora en la gestión turística de las comunidades turísticas indígenas.

#### 4.2.2. Hipótesis específica 2

Ho: Al aportar instrumentos para la determinación del grado de percepción de la ética hospitalaria, no se mejora la gestión turística en las comunidades turísticas indígenas del Cantón Guamote, parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo.

H1: Al aportar instrumentos para la determinación del grado de percepción de la ética hospitalaria, se mejora la gestión turística en las comunidades turísticas indígenas del Cantón Guamote, parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo.

Los instrumentos aplicados, corresponden al enfoque de recrear modelo implícito en la gestión turística sostenible, capaz de replicarse y socializarse a través de las comunidades turísticas. Los resultados obtenidos, de la hipótesis general y la hipótesis específica 1, permiten asumir la hipótesis de investigación o *H1* por cuanto el aporte de estos instrumentos asociados a la percepción de la ética y la hospitalidad, impactan y mejoran la gestión turística comunitaria indígena del Cantón Guamote, parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo.

#### 4.2.3. Hipótesis específica 3

Ho: De demostrarse la factibilidad del diseño de estrategia educativa, no es posible capacitar y profesionalizar la gestión turística en las comunidades indígenas del Cantón Guamote, parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo

H1: De demostrarse la factibilidad del diseño de estrategia educativa, es posible capacitar y profesionalizar la gestión turística en las comunidades indígenas del Cantón Guamote, parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo.

Se valida esta hipótesis, a partir de la prueba de control diagnóstica a los alumnos –actores comunitarios en el turismo, previo a las intervenciones educativas y ya finalizadas estas. De

tal manera, los resultados reflejan que, un acertado diseño de la estrategia educativa, permite capacitar y profesionalizar la gestión turística en las comunidades indígenas del Cantón Guamote, parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo.

Así, el pre y post test aplicado a la misma muestra, arroja estos resultados:

**Tabla 15. Prueba hipótesis específica factibilidad diseño III**

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Test.I.Previo	16,25	36	2,419	,403
	Test.II.Post	32,36	36	2,653	,442

Fuente: Autora

**Tabla 16. Prueba hipótesis específica factibilidad diseño III. II**

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas					t	Gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Test.I.Previo - Test.II.Post	-16,111	3,520	,587	-17,302	-14,920	27,466	35	,000

Fuente: Autora

Se aprecia que, la diferencia de medias responde a la adquisición de los conocimientos y saberes asociados al campo de estudio, donde la significancia es menor que el p-valor por lo que se acepta hipótesis de investigación, y demostrada la factibilidad del diseño de estrategia educativa, es posible capacitar y profesionalizar la gestión turística en las comunidades indígenas

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES**

Sobre los objetivos propuestos en esta investigación, se concluye que:

- Es demostrado el impacto de la dimensión ético hospitalario en la gestión turística comunitaria en el Cantón Guamote y parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Aplicada la estrategia pedagógica en comunidades turísticas indígenas, se evidencia un enfoque diferente, más profesional y humano hacia el turista visitante. Tal logro, apoya en el éxito de la gestión turística comunitaria.
- Se ha logrado caracterizar la percepción del turista visitante, en cuanto a la dimensión ético-hospitalaria en la gestión turística de las comunidades turísticas indígenas del cantón Guamote, provincia Chimborazo. La percepción demuestra la urgencia y necesidad de intervenir en las comunidades turísticas, a favor de una profesionalización y balance entre los rasgos hospitalarios y la ética. Los resultados de esta percepción del turista, presentados y discutidos en el seno de estas comunidades, permite a los propios actores comunitarios cuestionar su quehacer y proyección al visitante desde una visión ético-hospitalaria.
- Son aportados instrumentos capaces de medir y determinar el grado de percepción de la ética hospitalidad en las comunidades turísticas indígenas del cantón Guamote, provincia Chimborazo. La adopción del método científico matemático estadístico en el análisis de encuestas tipo Likert, y la interpretación gráfica y de los estadígrafos, permiten recrear un instrumento útil y pertinente en la gestión turística comunitaria.
- A partir de las intervenciones realizadas, se demuestra la factibilidad del diseño de estrategia educativa para la capacitación y profesionalización de la gestión turística en las comunidades turísticas indígenas del cantón Guamote, provincia Chimborazo. Para ello, es diseñado y socializado manual inherente a estos rasgos ético hospitalarios, de manera amena, comprensible y expresados en idioma kichwa y español.
- Es validada la hipótesis general que, al intervenir en la percepción de la dimensión ético hospitalaria, se mejora la gestión turística en comunidades turísticas indígenas en el Cantón Guamote, parroquia San Juan, cantón Riobamba, provincia Chimborazo

De tal manera, se recomienda que:

- Enfatizar en la capacitación, transferencia de saberes y sensibilización en las comunidades turísticas indígenas, en cuanto a la inserción de la dimensión ético hospitalaria en la gestión turística.
- Enriquecer el manual ético hospitalario creado, con nuevos enfoques y abordajes asequibles, comprensibles a los actores comunitarios. Utilizar las variantes digitales a la hora de las intervenciones pedagógicas y socializar el manual impreso.
- Lograr las competencias entre los actores de las comunidades turísticas indígenas para la aplicación de los instrumentos de recolección de la información en turistas, su análisis y mejora del desempeño en la gestión turística.
- Perfeccionar las estrategias educativas en las comunidades turísticas, adecuando a su contexto los contenidos en cada intervención. Entonces, se desborda el término “capacitación”, en el aprendizaje significativo para la mejora de la gestión turística.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez G., J. L.; Jurgenson, G.; Martín C., S.; Maldonado M., G.; Átala T., C.; Trejo G.; Olgún L., A.; Pérez J., M.; (2018). La investigación cualitativa. *Universidad Autónoma del estado de México*. Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html>
- Brotherton, B. (1999). Towards a definitive view of the nature of hospitality and hospitality management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 11 (4), 165-173. Recuperado de [https://www.academia.edu/7325098/Towards\\_a\\_definitive\\_view\\_of\\_the\\_nature\\_of\\_hospitality\\_and\\_hospitality\\_management](https://www.academia.edu/7325098/Towards_a_definitive_view_of_the_nature_of_hospitality_and_hospitality_management)
- Camargo, L. O. (2010). El paradigma de la hospitalidad como una dádiva: la contribución posible para las ciencias aplicadas al turismo. *Castilho Nechar, M. & Panosso netto, A. (Orgs.). Epistemología del turismo. México, Trillas*, 129-154. Recuperado de: <https://repositorio.usp.br/item/002340981>
- Campus Virtual (s/f). Ética profesional. Recuperado de [http://ftp.campusvirtual.utn.ac.cr/objetos%20de%20aprendizaje%20profesores/exelearning%20etica%20profesional/eticaprofesional/conceptos\\_y\\_definiciones.html](http://ftp.campusvirtual.utn.ac.cr/objetos%20de%20aprendizaje%20profesores/exelearning%20etica%20profesional/eticaprofesional/conceptos_y_definiciones.html)
- Cancela G., R.; Cea M., N.; Galindo L., G.; Valilla G., S. (2010). Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto. *Universidad Autónoma de Madrid. 2010*, p. 8. Recuperado de [http://www.uam.es/personal\\_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso\\_10/E-X-POST-FACTO\\_Trabajo.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/jmurillo/InvestigaciónEE/Presentaciones/Curso_10/E-X-POST-FACTO_Trabajo.pdf)
- CEUPE. (2018). Funciones y principios de la gestión del turismo. Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/funciones-y-principios-de-la-gestion-del-turismo.html>
- Cheal, D. (1987). Showing them you love them; gift giving and the dialectic of intimacy. *Sociological Review* 35 (1), 150-169. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1467-954X.1987.tb00007.x>
- Cohen, R.; Swerdlik, M. (2001). Pruebas y evaluación psicológicas: Introducción a las pruebas y a la medición. (4ª. ed.). *México: McGraw-Hill*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/461678157/Cohen-Swerdlik-Pruebas-y-evaluacion-psicologicas-Introduccion-a-las-pruebas-y-a-la-medicion-pdf>
- Definición (s/f). Definición de ética. Recuperado de: <https://definicion.de/etica/>
- Derrida, J. (1999). Manifeste pour l'hospitalité. *Grigny: Paroles d'Aube*. Recuperado de: <https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k3325373b.texteImage>
- Entorno Touristic. (2016). Hospitalidad. Recuperado de <https://www.entornoturistico.com/explandict/hospitalidad/>

- Entorno turístico (enero 2016). Hospitalidad turística. Recuperado de:  
<https://www.entornoturistico.com/explandict/hospitalidad/>
- Escobar P., J.; Cuervo M., Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27–36. *Universidad El Bosque, Colombia*. Recuperado de:  
[http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)
- Gafo F., F. J. (1993). 10 palabras clave en Bioética. *Estella (Navarra): Verbo Divino*. Recuperado de: <https://repository.library.georgetown.edu/handle/10822/860257>
- García P., R. (2011). Ética y Hospitalidad. Desafío para la responsabilidad. *Revista Anáhuac*. Recuperado de:  
<https://www.anahuac.mx/mexico/files/investigacion/2011/nov-dic/2.pdf>
- González V., B. L.; Moya M., Y. (2017) Hospitalidad: factor básico en la satisfacción del cliente turístico. *Gestiópolis*. Recuperado de:  
<https://www.gestiopolis.com/hospitalidad-factor-basico-en-la-satisfaccion-del-cliente-turistico/>
- Hepple, J., Kipps, M.; Thomson, J. (1990). The concept of hospitality and an evaluation of its applicability to the experience of hospital patients. *International Journal of Hospitality Management* 9 (4), 305-317. Recuperado de:  
<https://core.ac.uk/download/pdf/76889.pdf>
- Hernández S., R.; Fernandez C. C.; Baptista P., L. (2014). Metodología de la Investigación. *México: McGraw-Hill / Interamericana Editores*. Recuperado de:  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hyrkäs, K., Appelqvist Sch., K; Oksa, L. (2003). Validating an instrument for clinical supervision using an expert panel. *International Journal of nursing studies*, 40 (6), 619 - 625. DOI: 10.1016 / S0020-7489 (03) 00036-1. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/10683442\\_Validating\\_an\\_instrument\\_for\\_clinical\\_supervision\\_using\\_an\\_expert\\_panel](https://www.researchgate.net/publication/10683442_Validating_an_instrument_for_clinical_supervision_using_an_expert_panel)
- Innerarity, D. (2001). Ética de la hospitalidad. ISBN10 8483073242. PP.222. Recuperado de <https://www.alibri.es/etica-de-la-hospitalidad-165518#:~:text=La%20hospitalidad%20responde%20a%20las,del%20hombre%20en%20el%20mundo.>
- Kendall, M. (1938). A New Measure of Rank Correlation. *Biometrika, Volumen 30, Edición 1-2, junio de 1938, páginas 81–93*. doi:10.1093/biomet/30.1-2.81.<https://doi.org/10.1093/biomet/30.1-2.81> Recuperado de:  
<https://academic.oup.com/biomet/article-abstract/30/1-2/81/176907>

- Korstanje, M. E. (2010). Elemental Forms of Hospitality. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 4(2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5041/504152249006.pdf>
- Korstanje, M. E. (2015). Las mil caras de la hospitalidad. *Revista de Filosofía EIKASIA*, pp 275- 282. Recuperado de: <https://www.revistadefilosofia.org/63-15.pdf>
- Lashley, C. (2008). Studying hospitality: insight from social sciences. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* 8 (1), 69-84. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/247518314\\_Studying\\_Hospitality\\_Insights\\_from\\_Social\\_Sciences](https://www.researchgate.net/publication/247518314_Studying_Hospitality_Insights_from_Social_Sciences)
- Levinas, E. (1993). Entre nosotros, ensayos para pensar en otro. *Valencia: Pre-textos*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=144615>
- Lockwood, A.; Jones, P. (2000). Managing hospitality operations. Recuperado de: <http://docshare01.docshare.tips/files/30351/303514968.pdf>
- Lopez R., P.; Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. *Universidad Autónoma de Barcelona*. Recuperado de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Lynch, P., Molz, J. G., Macintosh, A., Lugosi, P.; Lashley, C. (2011). Theorizing hospitality. *Hospitality & Society*, 1(1), 3-24. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/270540861\\_Theorizing\\_hospitality](https://www.researchgate.net/publication/270540861_Theorizing_hospitality)
- McGartland, D. Berg, M., Tebb, S. S., Lee, E. S.; Rauch, S. (2003). Objectifying content validity: Conducting a content validity study in social work research. *Social Work Research*, 27 (2), 94-104. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Susan\\_Tebb/publication/265086559\\_Objectifyng\\_content\\_validity\\_Conducting\\_a\\_content\\_validity\\_study\\_in\\_social\\_work\\_research/links/558d3ab008ae591c19da8b51/Objectifyng-content-validity-Conducting-a-content-validity-study-in-social-work-research.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Susan_Tebb/publication/265086559_Objectifyng_content_validity_Conducting_a_content_validity_study_in_social_work_research/links/558d3ab008ae591c19da8b51/Objectifyng-content-validity-Conducting-a-content-validity-study-in-social-work-research.pdf)
- Moreno G. E. (abril 2018). Investigación correlacional. Blog. Recuperado de: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html?m=0>
- Orientación Universitaria (2019). Gestión Turística y Hotelera. Recuperado de: [https://orientacion.universia.net.co/carreras\\_universitarias/gestion-turistica-y-hotelera-113.html](https://orientacion.universia.net.co/carreras_universitarias/gestion-turistica-y-hotelera-113.html)
- Palella S., S.; Martins P., F. (2017). Metodología-de-la-investigación-cuantitativa-Palella. *ACADEMIA*. Recuperado de: [https://www.academia.edu/35200587/2006\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_cuantitativa\\_Palella\\_pdf](https://www.academia.edu/35200587/2006_Metodologia_de_la_investigacion_cuantitativa_Palella_pdf)

- Palella Stracuzzi, S.; Martins Pestana, F. (2012). Diseños de Investigación. *En S. Palella Stracuzzi, & F. Martins Pestana, Metodología de la Investigación Cuantitativa (págs. 86-87). Caracas: FEDUPEL.* Recuperado de: <https://www.docsity.com/es/disenio-tipo-nivel-y-modalidad-de-palella-y-martins/2733947/>
- Pérez P., J.; Gardey, A. (2008). Definición de Hospitalidad. Recuperado de: <https://definicion.de/hospitalidad/>
- Pérez, D. O. (2007). Os significados dos conceptos de hospitalidade em Kant e a problemática do estrangeiro. *En Revista Philosophica. N. ° 31. I semestre.* Pp: 43-53. Valparaíso: Instituto de Filosofía, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Recuperado de: <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-philosophica/3>
- Rus A., E. (2020) Investigación documental y definición técnica. *Economipedia.* Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-documental.html>
- Rus A., E. (2021) Investigación de campo. *Economipedia.* Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Significados (s/f). Significado de ética. Recuperado de: <https://www.significados.com/etica/#:~:text=La%20C3%A9tica%20es%20una%20disciplina,felicidad%20y%20el%20bienestar%20com%20C3%BAAn.>
- Telfer, E. (2000). The philosophy of hospitableness. DOI:10.1016/B978-0-7506-5431-9.50007-X. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/284657923\\_The\\_philosophy\\_of\\_hospitableness](https://www.researchgate.net/publication/284657923_The_philosophy_of_hospitableness)
- Tomillo N., F. (2013). La hospitalidad como condición necesaria para el desarrollo local. *Revista Hospitalidades.V. X, número 2 – dezembro 2013.* Recuperado de <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/download/530/541>
- Utkin, L. V. (2006). A method for processing the unreliable expert judgments about parameters of probability distributions. *European Journal of Operational Research.* 175(1), 385-398. DOI: 10.1016/j.ejor.2005.04.041. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/222519090\\_A\\_method\\_for\\_processing\\_the\\_unreliable\\_expert\\_judgments\\_about\\_parameters\\_of\\_probability\\_distributions](https://www.researchgate.net/publication/222519090_A_method_for_processing_the_unreliable_expert_judgments_about_parameters_of_probability_distributions)
- Vázquez G., R. A.; Osorio G., M. (2016). La hospitalidad en la prestación del servicio turístico. Una revisión sobre sus planteamientos teóricos. *Revista International Journal of Hospitality Management, 2004-2013.* Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es>
- Woods, R. (1989). More alike than different: the culture of the restaurant industry. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 30 (2), 82-91. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001088048903000219>



## ANEXOS

### Anexo I. Propuesta

#### Propuesta

##### 1. Tema

“Proceso de mejora de la gestión turística comunitaria desde la ética y hospitalidad de los cantones Riobamba y Guamote, provincia Chimborazo”

##### 2. Antecedentes.

Para la elaboración de esta propuesta de la investigación, se precisa dominar en concepto y enfoque de proceso, por cuanto la gestión turística constituye un proceso, donde se incorpora dimensiones tales como la ética y hospitalidad, a la hora de atender a los turistas visitantes.

A tenor de los presupuestos de (García, 2020, p.9), un proceso es el “conjunto de etapas, eventos, pasos, actividades o tareas relacionadas entre sí que contribuyen a agregar valor a insumos para lograr productos que el cliente considera de valor y paga por ellos" (p.9). Por su parte un proceso de mejora continua, resulta la ejecución “constante de acciones que mejoran los procesos en una organización, minimizando al máximo el margen de error y de pérdidas”. (Orellana, 2021, p.1).

Existe un indisoluble vínculo entre la gestión turística y la dimensión ética hospitalaria (Brotherton, 1999; Camargo, 2021; CEUPE, 2018; Derrida, 1999; Entorno turístico, 2016). Estas fuentes coinciden en que, la dimensión ético hospitalaria es clave en la mejora de cualquier gestión turística, ya que fortalece a un nivel más alto el compromiso y desempeño de sus colaboradores, lo que aporta a la percepción de cliente, y de esta manera, se logra contrastar con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en el desarrollo de la investigación.

##### 3. Justificación

El diseño de un proceso de mejora de la Gestión Turística, para la prestación del servicio turístico en las comunidades indígenas, apalanca el desempeño de estas, pero sobre todo

pretende ayudar a estas comunidades en función de profesionalizar su desempeño en la gestión turística comunitaria.

La realización de esta propuesta ayudará con el desarrollo de las actividades inherentes a la atención al turista, mediando los instrumentos de capacitación y asesoría, además los instrumentos para la evaluación de la percepción del turista, con lo cual se mejora el proceso de la gestión.

#### **4. Objetivos**

##### **4.1. Objetivo general**

- Diseñar el proceso de mejora de la gestión turística desde la dimensión ética hospitalaria, atendiendo a los instrumentos y resultados logrados en las comunidades turísticas indígenas.

##### **4.2. Objetivos específicos.**

- Definir y caracterizar el enfoque de aprendizaje de las buenas prácticas en la ética y hospitalidad durante la atención al turista
- Diseñar las herramientas para la mejora del proceso

#### **5. Diagnóstico situacional de las comunidades turísticas indígenas en parroquia San Juan, perteneciente al cantón Riobamba y cantón Guamote**

Estas comunidades turísticas indígenas, no poseen dominio de la dimensión ético hospitalaria a la hora de atender turistas, desconocimiento de las variables inherentes a la Afabilidad, Hospitalidad y Ética.

Tampoco existen procedimientos, instrumentos o simples abordajes a esta dimensión ético hospitalaria, por lo que no están diseñadas intervenciones pedagógicas, entrenamientos o talleres que permitan profesionalizar a los encargados de la atención a turistas. Sumando a este fenómeno, no existen instrumento para medir la percepción del turista en cuanto al trato desde lo ético hospitalario.

Existe, en todas las comunidades turísticas indígenas intervenidas, el deseo, la motivación y expectación por asimilar las mejores prácticas asociadas a esta dimensión, además de ofrecer con gusto sus infraestructuras como laboratorios de ensayo y medición de estos instrumentos.

## 5.1. Análisis FODA

La matriz presentada, indica el cuadro comunitario turístico indígena investigado. Se ha de mencionar que, fue socializado, discutido y consensuado esta matriz, donde las variables se repiten en cada comunidad, no existiendo factores individuales específicos.

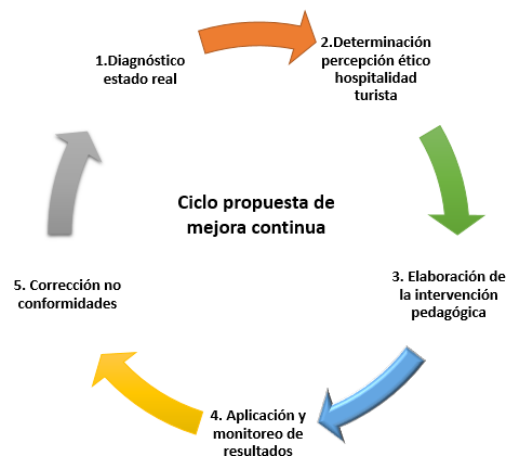


Elaboración: Guambo 2021

## 6. Desarrollo de la propuesta

La propuesta para la mejora del proceso de gestión de la prestación turística desde la dimensión de la ética y la hospitalidad en las comunidades turísticas indígenas, permite elevar la competitividad del desempeño de los actores comunitarios encargados.

### Esquema de la propuesta



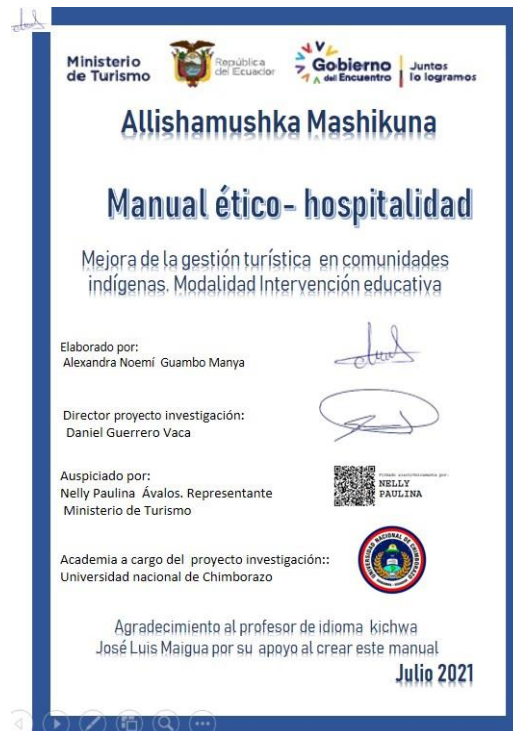
Elaboración: Guambo 2021

Se caracteriza esta propuesta y su modelo por la espiral de mejora y desarrollo de la gestión turística comunitaria. Significa que, en el proceso de la gestión turística, no basta con intervenir en una sola ocasión, sino monitorear las inconformidades conocidas a través de la percepción de los turistas visitantes, y tomar las medidas correctivas y preventivas para que no se repite la no conformidad.

El diagnóstico inicial (1), caracteriza el estado en cada comunidad turística indígena del estado de la gestión turística desde lo ético hospitalario. Para ello, se basa este diagnóstico en las variables descritas en esta investigación. Ya, el conocimiento de la percepción del turista visitante, en cuanto a las variables de la dimensión ético hospitalaria (2) y ya descritas, complementan el mapeo de la gestión turística comunitaria.

Pero, al preparar material de aprendizaje, apelando a la corriente pedagógica del constructivismo, y las técnicas de enseñanza-aprendizaje, se precisan crear instrumentos únicos y propios como el Manual de ético hospitalidad de las comunidades indígenas.

Este manual, redactado en castellano y kichwa, recoge las mejores prácticas y frases contenidas en la dimensión ético hospitalaria. No se ha encontrado un instrumento análogo en el Ecuador, por lo que se considera un aporte innovador en el modelo de la propuesta. Posee dos plataformas, la escrita y la digital, lo que permite diversificar opciones en la enseñanza.



Auspiciado por el Ministerio de Turismo del Ecuador, y brindado desde la Academia, en sus veinte páginas, resume la dimensión ético hospitalaria. Pero no basta el Manual, sino la inducción a los docentes encargados, con preferencia en instructores de origen indígena.

En cuanto a la aplicación del monitoreo de los resultados (4), es aplicar las encuestas ya explicadas en este trabajo, y su tratamiento estadístico para interpretar los resultados correctamente. Es preciso asumir que, la dimensión ético hospitalaria, posee una alta carga de subjetividad, por ello, cada monitoreo ha de poseer alto rigor investigativo.

De las inconformidades y su corrección (5), es detectar donde el turista visitante no se siente totalmente satisfecho. Entonces, en los ciclos de intervenciones pedagógicas, enfatizar en estas variables o rasgos no deseados.

## 7. Conclusiones

Sobre la base de los objetivos propuestos en la propuesta, se concluye que

- Es diseñada y además aplicada la propuesta de mejora en la gestión turística desde la dimensión ética hospitalaria, atendiendo a los instrumentos y resultados logrados en las comunidades turísticas indígenas. Se reconoce

que, esta propuesta no goza de validez, de no existir un enfoque cíclico y espiral de desarrollo y mejora continua.

- Es definido y caracterizado el enfoque de aprendizaje de las buenas prácticas en la ética y hospitalidad durante la atención al turista, adoptando la estrategia pedagógica e instrumentos específicos que respondan a los rasgos de los actores comunitarios
- Han sido diseñadas las herramientas para la mejora del proceso de la gestión turística comunitaria desde la dimensión ético hospitalaria, donde instrumentos asociados al diagnóstico interno, la percepción externa del turista, el paquete de aprendizaje en la intervención, permiten transferir a las comunidades y al Ministerio de Turismo un aporte para la mejora de la gestión turística comunitaria.

## **8. Recomendaciones.**

Como todo proyecto perfectible, se recomienda que:

- En la medida de la captación de las mejores prácticas en que a ética hospitalidad se refiere, es preciso diferenciar el comportamiento de cada comunidad. Ello es, adaptar los enfoques de aprendizaje a las falencias y no conformidades detectadas por la percepción de clientes, de manera individual comunitaria.
- Perfeccionar el manual ético hospitalario en la medida que las exigencias y cambios en el entorno lo indiquen.
- Introducir más explicaciones en idioma kichwa, de forma que los términos castellanos posean una total identificación ante los actores comunitarios indígenas.
- Revisar y enriquecer los instrumentos de recogida de datos (encuestas), pues dependiendo del origen o país del turista visitante, se puede configurar el instrumento.

## Anexo. II. Instrumento variable independiente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA ENCUESTA  
PERCEPCIÓN DE LA HOSPITALIDAD COMUNITARIA

Formulario N° \_\_\_\_\_ Fecha de encuesta \_\_\_\_\_ Encuestadora: Alexandra Guambo

<b>OBJETIVO DE LA ENCUESTA:</b>
El objetivo de la presente encuesta es recabar información del servicio comunitario brindado al turista desde la visión ético hospitalario en las comunidades indígenas.
<b>INSTRUCCIÓN:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario</li> <li>Responda según su criterio, teniendo en cuenta la sucesiva valoración</li> <li>Solo marque con una X</li> </ul>
<b>CONFIDENCIALIDAD</b>
La encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos en este documento son de carácter confidenciales y la encuestadora se compromete a mantener la reserva del caso

### PARÁMETROS DE EVALUACIÓN

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Excelente (E)</b>	<b>Muy Bueno (MB)</b>	<b>Bueno (B)</b>	<b>Malo (M)</b>	<b>Muy Malo (MM)</b>

### DATOS GENERALES

<b>Edad en años</b>	Menos de 25	26 - 35	36-45	Más de 46		
<b>Sexo</b>	Masculino	Femenino	Prefiero no decirlo			
<b>Nivel de Educación</b>	Primaria	Secundaria	Superior	Posgrado		

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_



ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimension Etica</b>	<b>E</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>
Durante mi estancia en esta comunidad recibí un trato con afabilidad.					
La comunidad revela conmigo y el grupo de turistas solidaridad al momento de interactuar.					
Puedo afirmar de una apertura personal en el tiempo de visita a esta comunidad.					
<b>Dimension Hospitalidad</b>	<b>E</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>
Durante la visita en la comunidad recibí atención con respeto al otro.					
Muestran respeto a la hora de atendernos y comprender nuestros deseos.					
Existe altruismo y sencillez durante el servicio recibido en la comunidad.					
<b>Dimension Afectividad</b>	<b>E</b>	<b>MB</b>	<b>B</b>	<b>M</b>	<b>MM</b>
Existe una actitud afectiva por parte de los colaboradores comunitarios en la prestación de servicios.					
Siento protección desinteresada por parte de los actores de la comunidad.					
Siento protección con los protocolos de Bioseguridad existentes en esta comunidad.					

## Anexo III. Manual para la intervención educativa asociada a la dimensión ético hospitalaria en la gestión turística

**Yanapay; Rantimpa**  
EL VALOR DE LA SOLIDARIDAD  
**Mañachiway**  
Prestame



**¿Qué es el turismo?**  
Promueve el desarrollo sostenible desde lo local, social, cultural, ambiental y económico, los prestadores deben proteger el patrimonio, territorio para generar beneficios sociales y económicos en las comunidades receptoras.

**¿Qué es la ética hospitalidad?**  
Es ofrecer buena acogida al necesitado, sean visitantes locales o extranjeros. La hospitalidad se asume como un hecho, donde se guarda y desarrolla la cultura, expresada en la gastronomía, la música como lenguaje universal, el arte, la literatura y el pensamiento.

**Wakaychiri**  
Cuidate

Ñukanchik Kichwa Runa Kanchik  
Somos indígenas

**¿Y usted, como asume esta responsabilidad en el servicio a turistas?**

**Ama Llulla**  
No mientas

**Ama Killa**  
No seas holgazán

**Ama Shua**  
No robes



He de aprender para realizar mis funciones (saber hacer), prestar servicio de excelencia al cliente (querer hacer), en el sentido moral, de manera atenta y cortés; ser solidario y establecer relaciones de respeto y colaboración con turistas y colegas.

**Rasgos de la ética hospitalidad**

**Alichu kanki**  
¿Se siente bien usted?

**Educación**  
Demostrar afecto a las personas, de acuerdo a nuestra convivencia.

**Amabilidad**  
Reúne la educación, cortesía, gentileza, suavidad en el trato y lenguaje, ser apacible y tranquilo, ameno, cordial, tierno, conciliador, amable y bondadoso.



**Imanahata kanki**  
¿Como está usted?

**Imatak Tiyan**  
¿qué hay de nuevo?

**Rasgos de la ética hospitalidad**

**Yupaychani**  
Le agradezco

**Kishpichway**  
Disculpe

**Apacible**  
No discutir con otras personas, debe mostrar tranquilidad y buen humor

**Ameno**  
Entretener a los turistas y hacer pasar un tiempo de manera agradable y divertida






### Rasgos de la ética hospitalidad

**Shuk pucha tupaishun**  
Nos vemos otro día

**Rikurishun**  
Nos vemos

**Tranquilo**

Tomar las cosas con tiempo, sin nerviosismo y cero preocupaciones ante los demás.

**Suavidad al hablar**

Hablar y actuar sin alzar el tono de voz, de manera despreocupada



### Rasgos de la ética hospitalidad

**Yanapay; Rantuy**



**Solidaridad**

Es ayudar, socorrer, estar comprometido con el cuidado y protección del turista.



**Afecto**

Mostrar sentimientos de cariño y estima, haciendo sentir al turista que nuestra atención es para él.



**Kushi kushimi kawsani**  
Vivo feliz, muy feliz

### Rasgos de la ética hospitalidad

**Imapash yakuta munankichu**  
**Imapash upyanata munankichu**  
¿Desea tomar alguna bebida?

**Ayuda**

Evitar un momento de riesgo brindando ayuda de manera desinteresada



**Protección**

Impedir que el turista reciba daño y pueda pasar un momento agradable



### Rasgos de la ética hospitalidad

**Chayshuk watakaman**  
Hasta el próximo año

**Minchakaman**  
Años

**Compromiso**

Se refiere a una obligación que tiene el guía con otros para realizar una actividad (guianza).



**Altruismo**

Resulta la disposición moral por procurar y hacer el bien al prójimo, donde se revela la honradez, generosidad, paciencia y receptividad.

### Rasgos de la ética hospitalidad

*Nuka churiku*  
Mi hijo

*Nuka ushiku*  
Mi hija



#### Generosidad

Se refiere a una obligación que tiene el guía con otros para realizar una actividad (guianza)

#### Honradez

Resulta la disposición moral por procurar y hacer el bien al prójimo, donde se revela la honradez, generosidad, paciencia y receptividad.

*Ama Shinaku kashpa*  
No seas malito  
Por favorcito

### Rasgos de la ética hospitalidad

*Shaykushkachu kanki*  
¿Se siente cansado?

#### Paciencia

Actitud de una persona que puede soportar y afrontar momentos difíciles o problemas imprevistos

#### Receptividad

Recibir de manera afectiva a los turistas y hacerlos sentir como en casa al momento de llegar a atractivo



### Rasgos de la ética hospitalidad

*Samanayan o Puñuanayan*  
¿Desea descansar o dormir?

#### Apertura personal

Vocación de compartir amistad, brindar atención individualizada a cada turista con familiaridad y profesionalidad.

#### Profesionalidad

Realizar el trabajo con seriedad y eficacia demostrando compromiso y responsabilidad al momento de realizar una actividad.



### Rasgos de la ética hospitalidad

*Ayllumanta rimaway*  
¿Me relata de su familia?

#### Familiaridad

Hacer sentir al turista como parte de la familia, invitándolo a participar en las actividades diarias del comunero

#### Acompañar

Brindar un acompañamiento personal al turista, dar sugerencias de lugares a los que puede acudir a realizar sus compras



## Rasgos de la ética hospitalidad

Imashinata Kushihiyta ushanchik  
¿Como complacerlo a usted?



### Disponibilidad

Se refiere a que una persona debe estar disponible si alguien necesita de ella, para satisfacer dudas o necesidades.

### Atencion Personal

Disponibilidad de tiempo para brindar ayuda al turista de manera desinteresada.



## Rasgos de la ética hospitalidad

Kanta Hakikumi  
Te extraño

Kuyayllaku kanki  
Tres bonita

### Amistad

Mostrar afecto, cariño y confianza fortaleciéndolo entre dos o más personas.

### Empatia

Capacidad que tiene una persona de percibir los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás.



## Rasgos de la ética hospitalidad

Tyaripay  
Siéntese, por favor

Uyapay  
Escuche, por favor

### Simpatia

Afecto hacia la otra persona comprender y desear que las cosas salgan bien

### Sencillez

Cualidad que el guía brinda al turista, no se hace problema ni se acompleja



## Rasgos de la ética hospitalidad

Alishamushka Ayllullakta  
Bienvenidos a la comunidad

### Respeto al otro

Es el reconocimiento a la diversidad, decoro de comportamiento, la deferencia, humildad, tolerancia, esmero y seguridad.

### Humildad

Cualidad que el guía brinda al turista, no se hace problema ni se acompleja



## Anexo IV. Instrumento variable dependiente



UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
CHIMBORAZO



Municipio de  
Riobamba

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA  
ENCUESTA  
PERCEPCIÓN DE LA HOSPITALIDAD COMUNITARIA  
Formulario N° \_\_\_\_ Fecha de encuesta \_\_\_\_\_ Encuestadora: Alexandra Guambo

### OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

El objetivo de la presente encuesta es recabar información de la gestión Turística en las comunidades indígenas del cantón Guamote, Provincia de Chimborazo.

### INSTRUCCIÓN:

- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario
- Responda según su criterio, teniendo en cuenta la sucesiva valoración
- Solo marque con una X

### CONFIDENCIALIDAD

La encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos en este documento son de carácter confidenciales y la encuestadora se compromete a mantener la reserva del caso



UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE  
CHIMBORAZO



Municipio de  
Riobamba

## PARÁMETROS DE EVALUACIÓN

### DATOS GENERALES

Edad en años	Menos de 25	26 - 35	36-45	Más de 46
Sexo	Masculino	Femenino	Prefiero no decirlo	
Nivel de Educación	Primaria	Secundaria	Superior	Posgrado

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

5	4	3	2	1
Excelente (E)	Muy Bueno (MB)	Bueno (B)	Malo (M)	Muy Malo (MM)
<b>EMS</b>				
<b>Dimensión funciones</b>				
Existe una planificación en el servicio turístico de la comunidad.				
Existe organización en la comunidad indígena y sus actores.				
Los actores comunitarios están motivados para brindar servicios y satisfacer las necesidades de los turistas.				
Mantienen un control adecuado de las funciones asignadas a los actores comunitarios.				
<b>Dimensión principios</b>				
Los actores aplican los principios de gestión al momento de brindar el servicio.				
Existe un ambiente laboral donde la integración permite brindar un servicio de calidad.				
Se percibe coherencia al momento de asignar las funciones de gestión turística a los actores de la comunidad.				
La orientación de valores ayuda a los actores a identificarse en lo social y cultural				

## Anexo V. Planilla presentación expertos



### Planilla Presentación de Expertos

2021

Respetado experto-juez, es seleccionado usted para evaluar este instrumento de investigación en el diseño del test previo a la intervención educativa sobre la dimensión ética hospitalaria y su impacto en la gestión turística comunitaria. La evaluación de instrumentos goza de relevancia para lograr su validez, y utilizar de manera eficiente los resultados al área investigativa y sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa e inestimable colaboración

NOMBRE Y APELLIDOS:

FORMACIÓN ACADÉMICA:

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:

TIEMPO EXPERIENCIA PROFESIONAL:

CARGO ACTUAL:

Objetivo de la investigación:

Diseñar el instrumento que permita reconocer el grado de conocimientos, competencias, habilidades referidos a e la dimensión ética hospitalaria y su impacto en la gestión turística comunitaria

Objetivo del juicio de expertos:

Determinar la validez y confiabilidad del instrumento de investigación, el test, a ser aplicado antes y después de la intervención

Objetivo de la prueba: validar la hipótesis investigativa de concordancia de expertos, a través del coeficiente de Kendall,  $K$ .



CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>PERTINENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición	1. Alto Nivel	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Buen nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Bajo nivel	Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, se sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Alta claridad	El ítem no es claro
	2. Es claro	Muy extenso en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Impreciso	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Alta coherencia	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Coherente	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Poca Coherente	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Incoherente	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. Muy relevante	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Relevante	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Poca relevante	El ítem es relativamente importante
	4. Irrelevante	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## Anexo VI. Juicio individual del experto



### Juicio Individual del Experto



Experto \_\_\_\_\_

ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD
Estoy admirado por la cortesía y gentileza brindada durante mi estancia en esta comunidad (Af)				
Esta comunidad, revela educación y tranquilidad al interactuar conmigo y el grupo de turistas (Af)				
Puedo afirmar de un trato ameno y apacible en el tiempo de visita a esta comunidad (Af)				
Aprecio una actitud sumisa por parte de los colaboradores comunitarios en la prestación del servicio Af4				
Me he sentido seguro en esta visita además de tratado con decoro y deferencia (Resp)				
Percibo humildad y esmero en el trato por los trabajadores de la comunidad turística (Resp)				
Percibo tolerancia en los trabajadores, ante los diversos comportamientos y actitudes de turistas (Resp)				
Percibo un trato diferenciado por mi raza o procedencia en los colaboradores comunitarios. Resp				
Los colaboradores que nos han atendido en la comunidad tienen buena presencia (emp)				
Existe y siento mucha sencillez durante el servicio recibido por esta comunidad (emp)				
Siento que soy comprendido ante mis requerimientos por la comunidad (emp)				
Me han demostrado profesionalismo y atención personalizada los trabajadores comunitarios (ApPr)				
Son muy familiares y amistosos los miembros de esta comunidad (ApPr)				
Percibo discriminación y cierta resistencia en actividades específicas o al acceder a información de la comunidad ApPr				
Me siento incluido en la comunicación con un idioma entendible para mi condición de turista ApPr				
Afirmo son en extremo generosos los trabajadores en esta comunidad (Altr)				
Cuanta paciencia tienen a la hora de atendernos y comprender nuestros deseos (Altr)				
Ante mis comentarios, resultan receptivos los encargados de servicios turísticos en la comunidad (Altr)				
Siento seguridad ante los protocolos de Bioseguridad existentes en esta comunidad				
Percibo el afecto que me brindan los trabajadores de la comunidad (Solid)				
Es favorable que los colaboradores comunitarios tengan conocimiento de al menos un idioma extranjero.				