

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**



**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

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

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Título del proyecto

**“PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL  
CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR”**

**Autor:**

Diego Germán Ulloa Toalombo

**Tutor:**

Mgs. Silvia Marieta Aldaz Hernández PhD.

**Riobamba – Ecuador**

**Año 2019**

## CERTIFICACIÓN

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título: Planificación y Desarrollo Turístico en el Cantón Chimbo, Provincia Bolívar, presentado por: Diego Germán Ulloa Toalombo y dirigida por: Mgs. Silvia Marieta Aldaz Hernández, PhD. Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:



**Mgs. Margoth Isabel Cali Pereira.**  
Presidenta del Tribunal



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



**Mgs. Gustavo Enrique Camelos Encalada.**  
Miembro del Tribunal

#### **AUTORÍA DE INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad del contenido de la presente investigación, las ideas y los resultados obtenidos corresponden exclusivamente a: Diego Germán Ulloa Toalombo (autor), Mgs. Silvia Marieta Aldaz Hernández PhD. (tutor) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Diego Germán Ulloa Toalombo

020228265-3

## **DEDICATORIA**

Esta investigación se la dedico de manera especial a mi madre quien con su apoyo incondicional ante varias dificultades y adversidades ha sabido guiarme por el camino del éxito, un gran ejemplo a seguir siendo padre y madre para mí y mis hermanos. Todo su esfuerzo y sacrificio se los ve reflejado en este logro cosechado.

A tan hermosa familia muy unida, gracias a sus ánimos, consejos y sobretodo la confianza, fue esencial para salir adelante y no defraudarlos; a mis dos angelitos que desde el cielo me protegen y me llenan de bendiciones.

Finalmente dedico de manera especial a mi tutora Mgs. Silvia Marieta Aldaz Hernández. PhD, por sus conocimientos, paciencia y comprensión en todo el proceso de desarrollo de la investigación, y a los miembros de mi tribunal de defensa gracias a sus consejos me ayudaron a concluir de forma eficaz mencionada investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer primero a Dios por protegerme e iluminar mis senderos a diario, llevarme por el camino del bien, brindarme salud y vida para cosechar sueños.

A mi madre Bilma, hermanos: Andrés y Anahí quienes son mi motivación e impulso más grande para salir adelante ante cualquier adversidad.

A la carrera de Gestión Turística y Hotelera por tener docentes de alta gama educativa que gracias a ellos obtuve conocimientos y gran valor para cumplir mis metas propuestas.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo, quien me doto de ayuda necesaria para implementar mi investigación, en especial al señor alcalde Arq. Cesar Veloz Cevallos.

Finalmente agradecer a una persona especial en mi corazón, la cual con su ayuda fue esencial para este proceso académico.

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA DE INVESTIGACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
LISTA DE TABLAS .....	ix
LISTA DE FIGURAS.....	x
RESUMEN. ....	xi
ABSTRAC .....	xii
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1. Situación Problemática.....	2
1.2. Formulación del Problema .....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos .....	3
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. Justificación teórica .....	3
1.3.2. Justificación práctica.....	3
1.3.3. Justificación metodológica.....	4
1.4. Objetivos .....	5
1.4.1. Objetivo General .....	5
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4.3. Hipótesis General.....	5
1.4.4. Hipótesis Específicos .....	5
2.1. Antecedentes de Investigación .....	6
2.2. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación.....	7
2.2.1. La epistemología de la Planificación.....	7
2.2.2. La epistemología del desarrollo turístico.....	8
2.3. Bases Teóricas/ Estado del arte .....	9
2.3.1. Marco Teórico Variable Independiente: Planificación.....	9
2.3.2. Marco Teórico Variable Dependiente: Desarrollo Turístico .....	18
2.3.3. Estado del Arte Variable Independiente: Planificación.....	20
2.3.4. Estado del Arte Variable Dependiente: Desarrollo Turístico .....	21

4. CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	22
3.1.2. Diseño de la Investigación.....	22
3.2. Unidad de análisis .....	22
3.3. Población de estudio.....	23
3.4. Tamaño de muestra .....	24
3.6. Operacionalización de variables. (Matriz de Operacionalización y matriz de consistencia) .....	25
3.6.1. Matriz de Operacionalización.....	25
3.6.2. Matriz de Consistencia .....	26
3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación .....	27
3.7.1. Técnicas .....	27
3.7.2. Instrumentos .....	27
3.8. Validez de los instrumentos .....	27
3.8.1. Validación de las encuestas sobre la planificación y desarrollo turístico en el Cantón Chimbo .....	27
3.9. Confiabilidad de los instrumentos.....	28
3.10. Análisis e interpretación de la información.....	29
5. CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	30
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	30
4.2. Prueba de hipótesis.....	35
4.2.1. Hipótesis general.....	35
4.2.2. Hipótesis Específico .....	35
4.2.3. Prueba de Hipótesis General.....	35
4.2.4. Prueba de Hipótesis específicas.....	36
6. CONCLUSIONES.....	39
7. RECOMENDACIONES .....	40
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	41
9. ANEXO 1.- PROPUESTA .....	43
GUÍA TURISTICA DEL CANTÓN CHIMBO .....	43
MÁGICO.....	43
Título de la Propuesta.....	44
1. Introducción .....	44

2. Justificación de la guía turística .....	44
3. Objetivos .....	46
4. Marco Teórico .....	46
5. Desarrollo de la Propuesta.....	47
Anexo N°2. Árbol de Problemas.....	59
Anexo N°3. Operacionalización de Variables .....	60
Anexo N°4.- Matriz de Consistencia .....	61
Anexo N°5.- Encuesta aplicada al GADM del Cantón Chimbo .....	62
Anexo N°6.- Encuesta aplicada a turistas .....	64
Anexo7. Validez de Instrumento de la Variable Independiente: Planificación .....	66
Anexo 8. Validez de Instrumento de la Variable Dependiente: Desarrollo Turístico.....	69
Anexo 9. Resultados de la Variable Independiente: Planificación .....	71
Anexo 10. Resultados de la Variable Dependiente: Desarrollo Turístico.....	83



## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de Variables .....	25
<b>Tabla 2.</b> Matriz de Consistencia .....	26
<b>Tabla 3.</b> Expertos seleccionados para validar la encuesta 1 y 2 .....	28
<b>Tabla 4.</b> Estadísticas de Fiabilidad .....	29
<b>Tabla 5.</b> Resultados de la encuesta de Planificación .....	30
<b>Tabla 6.</b> Resultados de la encuesta de Desarrollo Turístico .....	33
<b>Tabla 7.</b> Chi Cuadrado General .....	35
<b>Tabla 8.</b> Chi Cuiadrado Hipótesis Esecífica 1 .....	36
<b>Tabla 9.</b> Chi Cuiadrado Hipótesis Esecífica 2 .....	37
<b>Tabla 10.</b> Chi Cuiadrado Hipótesis Específica 3 .....	38
<b>Tabla 11.</b> Género.....	71
<b>Tabla 12.</b> Edad .....	72
<b>Tabla 13.</b> Nivel Educativo .....	73
<b>Tabla 14.</b> Productos Turísticos .....	74
<b>Tabla 15.</b> Marketing.....	75
<b>Tabla 16.</b> Precio .....	76
<b>Tabla 17.</b> Atención al cliente .....	77
<b>Tabla 18.</b> Satisfacción.....	78
<b>Tabla 19.</b> Líneas de Productos .....	79
<b>Tabla 20.</b> Cultura Turística .....	80
<b>Tabla 21.</b> Guianza .....	81
<b>Tabla 22.</b> Desempeño.....	82
<b>Tabla 23.</b> Género.....	83
<b>Tabla 24.</b> Edad .....	84
<b>Tabla 25.</b> Nivel Educativo .....	85
<b>Tabla 26.</b> Productos Turísticos .....	86
<b>Tabla 27.</b> Atención al cliente .....	87
<b>Tabla 28.</b> Difusión .....	88
<b>Tabla 29.</b> Mercado .....	89
<b>Tabla 30.</b> Marketing.....	90
<b>Tabla 31.</b> Líneas de Productos .....	91
<b>Tabla 32.</b> Comercialización .....	92
<b>Tabla 33.</b> Satisfacción.....	93
<b>Tabla 34.</b> Fidelización.....	94

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Género .....	71
<b>Figura 2</b> Edad.....	72
<b>Figura 3.</b> Nivel Educativo .....	73
<b>Figura 4.</b> Productos Tursticosa .....	74
<b>Figura 5.</b> Marketing .....	75
<b>Figura 6.</b> Precio.....	76
<b>Figura 7.</b> Atención al Cliente.....	77
<b>Figura 8.</b> Satisfacción .....	78
<b>Figura 9.</b> Líneas de Productos .....	79
<b>Figura 10.</b> Cultura Turística.....	80
<b>Figura 11.</b> Guianza.....	81
<b>Figura 12.</b> Desempeño .....	82
<b>Figura 13.</b> Género .....	83
<b>Figura 14.</b> Edad.....	84
<b>Figura 15.</b> Nivel Educativo.....	85
<b>Figura 16.</b> Productos Turísticos.....	86
<b>Figura 17.</b> Atención al Cliente.....	87
<b>Figura 18.</b> Difusión.....	88
<b>Figura 19.</b> Mercado.....	89
<b>Figura 20.</b> Marketing .....	90
<b>Figura 21.</b> Líneas de Productos .....	91
<b>Figura 22.</b> Comercialización .....	92
<b>Figura 23.</b> Satisfacción .....	93
<b>Figura 25.</b> Fidelización .....	94

## **RESUMEN.**

El presente proyecto de investigación se realizó pensando en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, el cual sufre de una inadecuada planificación en función al turismo, es por ello que se ejecuta esta investigación para dar solución a mencionada problemática; el avance de la misma será planteada bajo estrictos niveles de responsabilidad social y compromiso, por estos motivos, la población, servidores turísticos y la unidad de turismo trabajara en función de los objetivos planteados para con ello potencializar turísticamente al cantón Chimbo.

Esta investigación cuenta con varios antecedentes de autores que aportan a la investigación con información de guía para el desarrollo de la misma, al finalizar se plantea una propuesta con la cual se evidencia estrategias, funciones y procesos a seguir que van a servir de gran ayuda para el desarrollo turístico del cantón.

La necesidad de mejorar la atención y servicio a los turistas, a fin de asegurar su supervivencia en el mercado turístico, para lo cual es conveniente implementar una planificación para el correcto desarrollo turístico, el cual mediante técnicas y procedimientos ayudaran a la promoción y su respectivo posicionamiento turístico del cantón Chimbo.

**Palabras clave:** responsabilidad social, servidores turísticos, planificación, desarrollo turístico.

## ABSTRACT

This research project was carried out looking for the tourist development of Chimbo canton, which suffers from inadequate planning in terms of tourism. For this reason, this research is carried out to solve the mentioned problem. The progress will be raised under strict levels of social responsibility and commitment. For these reasons, the population, tourism workers, and the Tourism Department will work according to the objectives to thereby boost tourism to Chimbo Canton.

This research has several backgrounds of authors who contribute to the research with guidance information for the development. In the end, a proposal is stated which demonstrates strategies, functions, and processes to follow that will be very helpful for the tourist development of the canton.

The need to improve the attention and service to tourists, in order to ensure their survival in the tourism market, for which it is convenient to implement a plan for the correct tourism development, which through techniques and procedures will help the promotion and its tourist positioning of the Chimbo Canton.

Keywords: social responsibility, tourism servers, planning, tourism development.



Reviewed by: Solis, Lorena  
LANGUAGE CENTER TEACHER



## **1. INTRODUCCIÓN**

El cantón Chimbo se ha mantenido con un desarrollo turístico mínimo, causante del desconocimiento de sus atractivos culturales, naturales; factor que repercute para la pérdida de la identidad turística. Sin embargo, no han influido en la calidad humana de sus habitantes, lo que ha hecho que a lo largo del tiempo se mantenga la ciudad con su carácter tradicional y atractivo para los turistas. Siendo factor la deficiente planificación que coadyuve en el desarrollo turístico del cantón, con la finalidad de tener un servicio con garantías tanto para el cliente externo como el interno.

La planificación turística es una actividad que genera diferentes impactos en función de los territorios donde se implementa, algunos de ellos de consecuencias positivas y otros realmente negativas e irreversibles para la población local y la calidad del medio ambiente. Por ello, la planificación turística resulta de vital importancia para asegurar una correcta dinamización de los destinos turísticos y un desarrollo territorial basado en criterios sustentables y sostenibles.

Es por ello, que se siente la necesidad de estar mejor preparado ante el ambiente competitivo que se les presenta día a día en la atención y servicio a los turistas, a fin de asegurar su supervivencia en el mercado turístico, para lo cual es conveniente implementar una planificación para el correcto desarrollo turístico, el cual mediante técnicas y procedimientos ayudaran a la promoción y su respectivo posicionamiento turístico del Cantón Chimbo.

## **2. CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Situación Problemática.**

A lo largo del tiempo en el cantón Chimbo se han venido tomando en cuenta una serie de estrategias que coadyuven en el desarrollo económico del mismo, sin embargo, el turismo no ha sido tomado en cuenta como una potencia económica, es por ello que, la unidad de turismo del GADM del Cantón Chimbo que se halla involucrada con el desarrollo turístico, busca el impulso de una planificación que ayude al progreso cantonal con la finalidad de que todos los pobladores puedan colaborar con el desarrollo turístico del cantón.

El cantón Chimbo al no poseer una base de datos en la cual fundamente la gran variedad de atractivos naturales y culturales que posee, evidencia la insuficiente planificación estratégica para un correcto desarrollo turístico, que sirvan como una estrategia de atracción de turistas, con el fin de generar permanencia de los mismos en el cantón.

Por las razones expuestas, considero que es necesario que la municipalidad cuente con recursos económicos y humanos, dentro de la unidad de turismo la cual se encargue de la planificación y desarrollo turístico del cantón.

El tratamiento de la problemática a investigar es de interés público puesto que involucra el análisis constante sobre, planificación y desarrollo turístico en el cantón Chimbo; así está latente que no se da la importancia necesaria a los atractivos turísticos que posee la localidad para lo cual es conveniente reunir esfuerzos y recursos para convertir al cantón Chimbo en una potencia turística del Ecuador.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera influye la planificación en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia Bolívar?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera el proceso de dirección influye en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?
- ¿De qué manera el evaluar y organizar influye en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?
- ¿De qué manera la toma de decisiones influye en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación se considera importante, puesto que se visualiza la necesidad del GADM (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal), en su planificación, con ello se logrará la consecución de metas y objetivos propuestos para el bienestar del cantón.

Con la investigación se podrá generar resultados más amplios y dotar de información necesaria a la unidad de turismo que necesitan de una planificación.

### **1.3.2. Justificación práctica**

La investigación se plantea por la necesidad de una planificación que ayude a mejorar el desarrollo turístico, con ello ayudar al progreso turístico del Cantón Chimbo. Ejecutando este

proyecto ayuda a resolver el problema de planificación, con lo cual se coordina un eficiente desarrollo turístico, donde se promociona al cantón como potencia turística.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

La eficacia metodológica de la presente investigación concierne a lograr los objetivos planteados en el estudio. Para ello fue necesario emplear la metodología adecuada, que considere los métodos, técnicas e instrumentos validos; para el procesamiento de los datos obtenidos en la investigación en el GAD Municipal del cantón Chimbo.

La metodología que se va aplicar en este proyecto es investigación de campo (in situ) complementando con levantamiento de información a través de encuestas.

Los beneficios derivados de la investigación

- **Ámbito Social**
- **Ámbito Administrativo**
- **Ámbito Económico**
- **Conveniencia**

Se considera importante, puesto que visualiza la necesidad de la planificación que conlleve a un eficiente desarrollo turístico por medio de la unidad de turismo.

- **Relevancia Social**

Los beneficiarios de este proyecto son la población del cantón Chimbo y la unidad de turismo del GADM, turistas quienes van a desenvolverse en el campo turístico de una mejor manera, creando beneficios y oportunidades.



## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Establecer la influencia existente entre la planificación y el desarrollo turístico del cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Establecer la influencia existente de los procesos de dirección en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.
- Establecer la influencia existente de evaluación y organización con el desarrollo turístico del cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.
- Evaluar la influencia existente de toma de decisiones en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.

### **1.4.3. Hipótesis General**

Existe influencia significativa de la planificación en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia de Bolívar.

### **1.4.4. Hipótesis Específicos**

- Existe influencia significativa en los procesos de dirección en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia de Bolívar
- Existe influencia significativa en la evaluación y organización en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia de Bolívar
- Existe influencia significativa de toma de decisiones en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia de Bolívar.

### **3. CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO**

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

Al iniciar la investigación se creó oportuno realizar una síntesis conceptual de las consultas realizadas para relacionar con el tema del presente estudio.

Para realizar un análisis minucioso en la investigación se centró en la búsqueda de tesis, artículos, libros, investigaciones, proyectos, siempre con la intención de buscar ideas y aportes significativos que me ayuden a fundamentar mi proyecto.

Citamos a Palacios (2011), en su elaboración de tesis, la investigación fue titulado: Plan de Desarrollo Turístico de Temascaltepec Estado de México. El trabajo tiene como objetivo aprovechar los recursos naturales y culturales con los que cuenta y de convertir al sector en un destino turístico y dar a conocer los atractivos turísticos que posee, y a la vez se constituya en el instrumento guía que oriente las acciones encaminadas a fortalecer y mejorar la condición del turismo en el sector, mediante la planificación y ejecución participativa de programas y proyectos en los ámbitos sociocultural, ambiental y turístico. Entre sus principales conclusiones se quiere acrecentar la incipiente afluencia turística para que despegue como un punto nuevo de inversión del ramo dentro del Turismo en el Estado de México.

La segunda investigación que se revisó fue realizada por Ortega (2013), con la elaboración de la tesis de grado: Plan de Desarrollo Turístico Comunitario en la Parroquia de Toacaso. El trabajo se enfoca en el desarrollo del turismo local, que busca mejorar la situación del área de estudio, involucrar a la comunidad en el desarrollo e incentivar al turista nacional y extranjero que visite este sector. La conclusión es que cuenta con un potencial turístico ecológico, paisajístico y cultural, exige un manejo adecuado de la actividad turística en la parroquia de Toacaso y tiene como finalidad satisfacer la demanda actual del hombre que busca ambientes naturales.

## **2.2. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación**

### **2.2.1. La epistemología de la Planificación**

Asociar el surgimiento de la planificación al surgimiento del raciocinio del hombre según Sánchez (2006), menciona que no es un fenómeno casual porque la planificación es un proceso racional que requiere de la inteligencia organizada del hombre para poder ser ejecutada.

Al respecto, Saavedra, Castro, Restrepo y Rojas (2001), menciona que:

La planificación para el desarrollo emerge de la tensión entre el sistema capitalista y el sistema socialista, en respuesta a los procesos socioeconómicos de la primera mitad del siglo xx. Algunos referentes de la planificación pueden encontrarse en las teorías de Friederich List, en los tratados de Marx y en las propuestas de economía planificada de Rathenau, que surgieron en Alemania a raíz de la Primera Guerra Mundial” como se citó en Lopera (2014).

Marx señala algunas características necesarias del nuevo régimen social, aún no establecido, en su Crítica del Programa de Gotha (1875).

Marx y Engels como referentes se refieren en sus obras a la posibilidad de conducir la economía nacional acorde a un plan. Sin embargo, esas referencias aparecen generalmente en pasajes aislados, pues el centro de sus estudios y análisis lo constituyen la sociedad y las relaciones de producción capitalistas, que fueron las que analizaron y combatieron.

La planificación según Lopera (2014) es el desarrollo emerge de la tensión entre el sistema capitalista y el sistema socialista, en respuesta a los procesos socioeconómicos de la primera mitad del siglo xx. Es posible identificar diferencias importantes en la planificación gestada en el

siglo xx, de acuerdo con el contexto histórico y político particular de los países socialistas, por un lado, y de los países capitalistas, por el otro.

Desde el punto de vista histórico, es posible reconocer al menos seis procesos interrelacionados:

- La planificación como producto del desarrollo histórico de la antigua Unión Soviética, que buscaba controvertir el ordenamiento social basado en el mercado.
- La planificación derivada de los cambios en el desarrollo de las fuerzas productivas en los países capitalistas.
- La planificación como instrumento para implementar estrategias de crecimiento económico en países dependientes y en especial en América Latina, supeditado a créditos condicionados, ofrecidos principalmente por Estados Unidos.
- La planificación en la globalización y las políticas neoliberales.
- Algunas propuestas alternativas para concebir el desarrollo
- El surgimiento de órganos internacionales de planificación. Median (2013)

De acuerdo a Flores (2014) las teorías de planificación, algunos referentes de la planificación pueden encontrarse en las teorías de Friederich List, en los tratados de Marx y en las propuestas de economía planificada de Rathenau, que surgieron en Alemania a raíz de la Primera Guerra Mundial.

### **2.2.2. La epistemología del desarrollo turístico**

Panosso (2012), el desarrollo turístico es un tema que no tuvo importancia en los estudios turísticos sino hasta la década de 1990. Esto debido a que los investigadores de esta área estaban más interesados en las cuestiones prácticas de esta actividad, como la gestión, la planeación y las políticas públicas.

Miranda (2012), a mediados del siglo XVIII los nobles ingleses utilizaron el termino Turn para denominar los viajes que realizaban en búsqueda de educación y cultura. La aparición del viaje turístico como una nueva forma de ocio en el siglo XIX generó una nueva complejidad en la sociedad que provocó el surgimiento de distintas formas de organización.

Recuérdese que fue Thomas Cook el iniciador de las agencias de viajes y creador del viaje organizado, cuando en 1841, en Inglaterra, ofreció el transporte ferroviario, el alojamiento y la alimentación en un servicio integrado, lo cual les resolvió a los viajeros hacer una sola contratación. La observación de la selección estructurada por un paquete turístico rígido y uniforme, como modalidad dominante de la comercialización turística de los productos sol y playa, nieve–montaña y patrimonio cultural, se le ha dado en llamar “turismo de masas” Mazón (2001) Revista Ciencia y Tecnología Octubre 2016 - Marzo 2017 Edición No. 12 44, el cual prevalece desde la Segunda Guerra Mundial y se ha autodescrito como fordista o industrial, en virtud de tratarse de una producción de cadena que generó productos turísticos estandarizados.

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

#### **2.3.1. Marco Teórico Variable Independiente: Planificación**

##### **2.3.1.1. Planificación**

Según, Bonilla (2006) la planificación es un proceso para la toma de decisiones que nos lleva a prever el futuro de cualquier organización, usando los recursos necesarios tanto humanos como materiales para el logro de los objetivos que se desean alcanzar de una manera más eficiente y económicamente posible.

### **2.3.1.2. Planificación estratégica**

Para Vicuña (2015), la planificación estratégica consiste en el proceso de lo que queremos ser en el futuro, apoyado en la correspondiente reflexión y pensamiento estratégico.”

En cuanto a un plan estratégico lo calificaremos como una herramienta de dirección que permite señalar un pensamiento valioso y trascendental para definir políticas claves, tomando en cuenta la siguiente definición.

### **2.3.1.3. Ventajas de la planificación estratégica**

Según Peña (2015), al aplicar la planificación estratégica estamos dando parte a una serie de ventajas las cuales simplificaremos a continuación:

- Contribuye a actividades ordenadas y con un propósito.
- Se anticipa a cambios para el futuro.
- Establece un control.
- Permite la visualización global.
- Direcciona la atención hacia los objetivos.

### **2.3.1.4. Planificación y el desarrollo turístico**

La planificación y el desarrollo turístico de los destinos deben ser analizados de una perspectiva global, teniendo en cuenta los múltiples factores que intervienen y, en especial, el papel que cada una de las partes interesadas desempeña en la configuración de un sector que cada día toma mayor relevancia en el desarrollo económico de las regiones, especialmente en aquellos con altas potencialidades turísticas que han encontrado en él un motor para impulsar

sus economías, permitiendo la generación de ingresos, el avance de las comunidades locales y, por ende, el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

En el análisis realizado por Toro y Galán (2015) a partir de la revisión de otros autores que han estudiado esta materia, se pueden identificar cuatro enfoques para la planificación turística: desarrollista, económico, espacial y estratégico. Manifestamos que una buena planificación necesita integrar los elementos más relevantes de cada uno de ellos, de tal manera que una adecuada planificación propenda por el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en sus diversos ámbitos, genere una fuente de ingresos que impulse el desarrollo económico de un país, promueva la infraestructura física para la actividad en sí y para el disfrute de la comunidad local y, por último, integre una política de desarrollo con estrategias y acciones en curso planificadas a corto y mediano plazo.

Mireno (2009), una buena y relacionada planificación nos lleva a la competitividad de los destinos turísticos que está vinculada con los niveles de competitividad del territorio en el cual se desarrolla, por esto la "gestión turística ya no recae exclusivamente en los tours operadores, encargados de 'empaquetar' el producto, sino que se está produciendo un proceso de traslado de la responsabilidad al propio territorio, imponiendo nuevos retos a los actores que actúan en el mismo"

#### **2.3.1.5. Proceso de planeación**

Los autores Stoner y Wankel (2002) mencionan que, a través del proceso, la planificación es sencilla y que se adapta a las diferentes actividades sin importar el nivel de jerarquización, para aquellos plantean cuatro pasos:

- a. Establecer una meta o conjunto de metas.
- b. Definir la situación actual.
- c. Determinación de ayudas y barreras
- d. Desarrollar un plan o conjunto de acciones

De esta manera se determina que la planeación permite mejorar la coordinación de actividades y a la toma de decisiones, estableciendo prioridades a través del diseño de estrategias que encamine a la organización al cumplimiento de objetivos garantizando la sostenibilidad de la empresa.

- **Proceso administrativo**

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), definen el proceso administrativo con 5 elementos, planeación, designación de personal, control, organización, dirección. Se define organización como un grupo de personas que trabajan en conjunto para crear valor agregado.

### **2.3.1.6. Importancia de la planificación**

En los momentos actuales, la mayor parte de las organizaciones reconocen la importancia de la planificación para su crecimiento y bienestar a largo plazo. Se ha demostrado que si los gerentes definen eficientemente la misión de su organización estarán en mejores condiciones de dar dirección y orientación a sus actividades. Las organizaciones funcionan mejor gracias a ello y se tornan más sensibles ante un ambiente de constante cambio.

González (2017), supone un marco temporal de tiempo más largo que otros tipos de planificación. Ayuda a orientar las energías y recursos hacia las características de alta prioridad.

Es una actividad de alto nivel en el sentido que la alta gerencia debe participar activamente ya que ella desde su punto de vista más amplio, tiene la visión necesaria para considerar todos los



aspectos de la organización. Además se requiere adhesión de la alta dirección para obtener y apoyar la aceptación en niveles más bajos.

Propicia el desarrollo de la empresa al establecer métodos de utilización racional de los recursos. Reduce los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro, más no los elimina. Prepara a la empresa para hacer frente a las contingencias que se presenten, con las mayores garantías de éxito. Mantiene una mentalidad futurista teniendo más visión del porvenir y un afán de lograr y mejorar las cosas. Reduce al mínimo los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades. Promueve la eficiencia al eliminar la improvisación. Minimiza el trabajo no productivo y se obtiene una identificación constructiva de los problemas y las potencialidades de la empresa.

Para Bonilla (2010) la planificación es la primera función del proceso administrativo, por tanto, realizar una buena planificación conlleva a tener una buena organización, dirección y control de la empresa lo cual se traduce en una administración cien por ciento efectiva.

#### **a) Características de la planificación**

Las características más importantes de la planificación son las siguientes:

- La planificación es un proceso permanente y continuo: no se agota en ningún plan de acción, sino que se realiza continuamente en la empresa.
- La planificación está siempre orientada hacia el futuro: la planificación se halla ligada a la previsión.
- La planificación busca la racionalidad en la toma de decisiones: al establecer esquemas para el futuro, la planificación funciona como un medio orientador del proceso decisorio, que le da mayor racionalidad y disminuye la incertidumbre inherente en cualquier toma de decisión.

- La planificación busca seleccionar un curso de acción entre varias alternativas: la planificación constituye un curso de acción escogido entre varias alternativas de caminos potenciales.
- La planificación es sistemática: la planificación debe tener en cuenta el sistema y subsistemas que lo conforman; debe abarcar la organización como totalidad.
- La planificación es repetitiva: incluye pasos o fases que se suceden. Es un proceso que forma parte de otro mayor: el proceso administrativo.
- La planificación es una técnica de asignación de recursos: tiene por fin la definición, el dimensionamiento y la asignación de los recursos humanos y no humanos de la empresa, según se haya estudiado y decidido con anterioridad. Ander (2010)
- La planificación es una técnica cíclica: la planificación se convierte en realidad a medida que se ejecuta. A medida que va ejecutándose, la planificación permite condiciones de evaluación y medición para establecer una nueva planificación con información y perspectivas más seguras y correctas.
- La planificación es una función administrativa que interactúa con las demás; está estrechamente ligada a las demás funciones, organización, dirección y control, sobre las que influye y de las que recibe influencia en todo momento y en todos los niveles de la organización.
- La planificación es una técnica de coordinación e integración: permite la coordinación e integración de varias actividades para conseguir los objetivos previstos.
- La planificación es una técnica de cambio e innovación: constituye una de las mejores maneras deliberadas de introducir cambios e innovaciones en una empresa, definidos

y seleccionados con anticipación y debidamente programados para el futuro. Garrido (2013)

#### **b) Ventajas de la planificación**

Existen muchas ventajas para la planificación que deben estimular a todos los gerentes en todos los niveles de cualquier organización. Entre las cuales podemos mencionar las siguientes:

- Requiere actividades con orden y propósito. Se enfocan todas las actividades hacia los resultados deseados y se logra una secuencia efectiva de los esfuerzos.
- Señala la necesidad de cambios futuros. La planificación ayuda al gerente a visualizar las futuras posibilidades y a evaluar los campos clave para posible una posible participación.
- Contesta a las preguntas "y que pasa si" Tales preguntas permiten al que hace la planificación, a través de una complejidad de variables ver e intuir los posibles planes de contingencia.
- Proporciona una base para el control. Este se ejecuta para cerciorarse que la planificación está dando los resultados buscados.
- Estimula la realización. El hecho de poner los pensamientos en papel y formular un plan proporciona al que hace los planes la orientación y el impulso de realizar y lograr los objetivos.
- Obliga a la visualización del conjunto. Esta comprensión general es valiosa, pues capacita al gerente para ver las relaciones de importancia, obtiene un entendimiento más pleno de cada actividad y aprecia la base que apoya a las actividades administrativas.
- Aumenta y equilibra la utilización de las instalaciones. Se hace un mejor uso de lo que se dispone.

- Ayuda al gerente obtener status. La planificación adecuada ayuda al gerente a proporcionar una dirección confiada y agresiva. Molina (2012)

### **c) Desventajas de la planificación**

Por otra parte, existen desventajas o limitaciones del uso de la planificación.

- La planificación está limitada por la exactitud de la información y de los hechos futuros. La utilidad de un plan está afectada por la corrección de las premisas utilizadas como subsecuentes. Si las condiciones bajo las cuales fue formulado el plan cambian en forma significativa, puede perderse gran parte del valor del plan.
- La planificación cuesta mucho. Algunos argumentan que el costo de la planificación excede a su contribución real. Creen que sería mejor gastar el dinero en ejecutar el trabajo físico que deba hacerse.
- La planificación tiene barreras psicológicas. Una barrera usual es que las personas tienen más en cuenta el presente que el futuro.
- La planificación ahoga la iniciativa. Algunos creen que la planificación obliga a los gerentes a una forma rígida de ejecutar su trabajo.
- La planificación demora las acciones. Las emergencias y apariciones súbitas de situaciones desusadas demandan decisiones al momento. No puede dejar pasar el tiempo valioso reflexionando sobre la situación y diseñando un plan.
- La planificación es exagerada por los planificadores. Algunos críticos afirman que quienes hacen la planificación tienden a exagerar su contribución.
- La planificación tiene limitado valor práctico. Algunos afirman que la planificación no solo es demasiada teórica. Molina ( 2012)

#### **d) Clasificación de la planificación**

- **Planificación Normativa:** Es un modelo de planificación que se rige por una serie de normas o parámetros previamente establecidos por el estado.
- **Planificación Situacional:** Calcular, presidir y preceder las acciones para llevar una situación inicial a otras, hasta llegar a la situación que el actor pretende alcanzar.
- **Planificación Estratégica:** La planificación estratégica es un proceso continuo y sistémico que relaciona el futuro con las decisiones actuales en el contexto de cambios situacionales y que se expresa en la formulación de un conjunto de planes interrelacionados.
- **Planificación Táctica:** La planificación táctica operacional se refiere básicamente a la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas en cada una de sus unidades de operaciones. González (2014)

#### **2.3.1.7. Dirección**

Para González (2014) la dirección es la actividad que consiste en orientar las acciones de una empresa, una organización o una persona hacia un determinado fin.

#### **2.3.1.8. Mejora**

Según Carrión (2010) una mejora se opera siempre frente a una situación previa peor, frente a la cual se observan condiciones más favorables. Las mejoras pueden ser leves o relevantes, graduales o repentinas, y pasajeras o permanentes, pudiendo darse sobre objetos, sujetos individuales o grupos sociales (en su aspecto físico, psíquico, intelectual, económico, social o moral) o hechos naturales o sociales.

## **2.3.2. Marco Teórico Variable Dependiente: Desarrollo Turístico**

### **2.3.2.1. Desarrollo Turístico**

Orozco (2012) el desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos.

### **2.3.2.2. Enfoques del desarrollo turístico**

Los modelos de desarrollo turístico son muy variados, y en algunos casos generan propuestas desde un aspecto particular, mientras que otros responden a una concepción integral.

- **Desarrollo turístico como fenómeno urbanístico – geográfico:** se basa especialmente en el impacto espacial de la actividad turística.
- **Desarrollo turístico como fenómeno socio – antropológico:** en este caso, se pone énfasis en las motivaciones y actitudes de los turistas y de los residentes.
- **Desarrollo turístico como fenómeno socio – económico:** este enfoque pone el énfasis en el desarrollo de la oferta turística, en especial, de las empresas que satisfacen las necesidades de los turistas. Varisco (2008)

### **2.3.2.3. La contribución del turismo al desarrollo**

Mantero (2010) la inclusión del turismo en las estrategias de desarrollo nacional de los países en vías de desarrollo fue una política muy difundida a partir de la década del 60, en coincidencia con el período desarrollista latinoamericano. Como ya se mencionará, los

efectos esperados se reducían a beneficios socioeconómicos como generación de ingresos, empleos y dinamismo productivo. En el caso del turismo internacional, objetivo excluyente de la estrategia, se esperaba también que el turismo aportara las divisas necesarias para equilibrar los balances de pago, y fuera capaz de atraer inversiones extranjeras.

#### **2.3.2.4. Modalidades del turismo**

La modalidad turística es la variante que define una forma específica de turismo con relación a otra. Dicho en palabras más sencillas, una modalidad turística está referida al aspecto singular o modo que motiva la práctica del turismo. Esto quiere decir que no todos los turistas practican la misma forma de visitar lugares ajenos a sus sitios de residencia, ni pernoctan en un mismo tipo de alojamiento, ni están motivados a viajar por una misma causa. Según Almeida demuestra que las nuevas modalidades de turismo que tienen al medio natural como protagonista al motivar una buena práctica de turismo. García (2014)

#### **2.3.2.5. Cliente**

De acuerdo a Barquero (2010), los clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer.

#### **2.3.2.6. Producto**

Un conjunto de atributos (características, funciones, beneficios y usos) que le dan la capacidad para ser intercambiado o usado. Usualmente, es una combinación de aspectos tangibles e intangibles. Así, un producto puede ser una idea, una entidad física (un bien), un servicio o cualquier combinación de los tres. El producto existe para propósito de intercambio y para la satisfacción de objetivos individuales y de la organización. Romero (2010)

### **2.3.2.7. Demanda**

Es la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, con cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades particulares o pueda tener acceso a su utilidad intrínseca. Andrade (2013)

### **2.3.3. Estado del Arte Variable Independiente: Planificación**

Nóbreg, Bahi, & Pian, (2012). Planificación y gestión de las visitas al patrimonio natural en México. Artículo Scielo, vol.21 no.2. Recuperado el mar. /abr. 2012. El presente artículo analiza las relaciones entre el patrimonio natural y cultural y el turismo, abordando teóricamente las diversas formas de planificación y gestión de la visita de ese patrimonio con fines turísticos, ya que es de gran importancia para mejorar el desarrollo turístico del lugar. La necesidad de protección de las áreas naturales y de los aspectos culturales de la humanidad es una preocupación importante hoy en día. Su principal objetivo es preservar obviamente a través de la conservación, es posible percibir el movimiento de atribuir valor a las cosas y a los lugares, a las manifestaciones de la cultura y a las obras del hombre, además de la valoración de los paisajes naturales o mixtos.

Aliu (2011). Planificación estratégica en la industria turística en Alemania. Artículo Scielo, vol.20 no.6. Recuperado en diciembre del 2011. El presente artículo realiza un análisis entre la planificación estratégica y la proyección considerando el nexo que existe entre ambas en la industria turística. El análisis de la relación de los enfoques modernos de planificación, evaluados recientemente en sus diferentes dimensiones, se realiza utilizando los métodos de investigación cualitativa. El objetivo de este artículo es verificar cómo el proceso de planificación influye en los tomadores de decisiones, en los implementadores de esas



decisiones y en los gestores de la industria. Básicamente, el nudo de este artículo es el Modelo Híbrido, donde actores públicos y privados participan equitativamente y tienen un rol efectivo a la hora de crear estrategias, determinar planes y proyectar modelos.

#### **2.3.4. Estado del Arte Variable Dependiente: Desarrollo Turístico**

Mongue, (2016). El desarrollo Turístico Sostenible. Artículo Scielo, vol.25 no.1. Recuperado en julio del 2016. El presente artículo realiza un análisis sobre el desarrollo turístico sostenible del Tren Crucero, definido como un producto turístico que comprende una nueva experiencia en lo que se refiere a viajes en ferrocarril en el Ecuador. A bordo del cual los turistas pueden conocer las costumbres y tradiciones ecuatorianas, además de apreciar el paisaje natural a lo largo del trayecto. Los resultados indican que el Tren Crucero es un producto turístico sostenible que busca no sólo satisfacer las expectativas de los turistas, sino que además promueve la mejora de la calidad de vida de las comunidades locales, contribuyendo significativamente al desarrollo local.

#### **4. CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA**

Se obtuvo información de la unidad de Turismo Municipal y de los atractivos que posee el Cantón Chimbo que ayudan a describir la realidad del impacto del desarrollo turístico local.

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

Se presenta una síntesis de los tipos según la fuente de información:

- **Investigación de Campo:** Para este estudio se observó las características y la situación actual de la planificación e impacto que tendrá en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo.
- **Investigación Documental:** Fue necesario revisar diversas fuentes bibliográficas relacionadas con la planificación y el desarrollo turístico y así se obtuvo la información de documentos, libros, revistas, internet.

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

- No experimental, transversal. Descriptivo y correlacional. No experimental porque no se pueden manipular las variables, los datos a reunir se obtendrán del personal que labora en Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chimbo y transversal ya que la recolección de datos se realizará en un solo tiempo y ayudaron a describir la realidad del impacto y a tener parámetros para la correcta planificación.

##### **3.2. Unidad de análisis**

a) Para realizar el diagnóstico situacional de la Planificación en el cantón Chimbo, se acudió a las instalaciones del GADM, en la cual mediante consultas del personal de trabajo se pudo seleccionar a 10 personas expertas sobre el tema afín a turismo y su planificación; estrictamente seleccionadas se les facilitó una encuesta, en la cual debían aportar con sus conocimientos generales sobre el correcto desempeño del cantón y sus necesidades, siendo

este un tema de análisis y de interés por medio de los expertos, procedieron a desarrollar para posterior reflejar resultados y poder dar solución a falencias y ayudar con una correcta planificación.

La unidad de análisis corresponde exclusivamente a personas expertas (empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chimbo y autoridades);

**b)** Para el análisis del desarrollo turístico, la unidad de estudio aplicada fue directa a los turistas y del cantón Chimbo; previo a una estricta elaboración de encuestas en la que detalla un nivel de satisfacción del turista sobre el desarrollo turístico, se acudió a un censo por los diferentes atractivos turísticos y establecimientos de la ciudad, mediante dicho recorrido se dialogó con las personas y se les pudo dotar una encuesta la cual daban respuesta sincera y efectiva, aportando con un criterio determinante que ayuda a desarrollarse turísticamente en beneficio de la localidad. Con el interés de los turistas en beneficio de potencializar el desarrollo turístico fue satisfactorio levantar dicha información y saber que se cuenta con la aceptación de los mismos para beneficio directo del cantón.

### **3.3. Población de estudio**

**a)** La población de estudio a la que se dirige en esta fase a través de encuestas fueron a 10 expertos en la materia, los mismos que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chimbo.

**b)** Para la población de estudio se tomará en cuenta como parte del universo a los turistas que visitan los atractivos del cantón Chimbo, y según datos estadísticos existe un ingreso de 80 turistas de acuerdo a los registros del GADM.

### **3.4. Tamaño de muestra**

- a) El tamaño de la muestra fue de 10 encuestas aplicadas a personas expertas (empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chimbo y autoridades); las cuales aportaron con sus conocimientos para el desarrollo turístico del Cantón.
- b) Para calcular el tamaño de la muestra se consideró una población de 80 turistas de diferentes países los cuales se consideró mayores de 18 años. Tomando en cuenta que es una población finita y que podemos trabajar en su totalidad, no hacemos referencia a una formula, trabajamos con toda la población antes mencionada, la cual contribuyen con el desarrollo turístico del mismo.

### 3.6. Operacionalización de variables. (Matriz de Operacionalización y matriz de consistencia)

#### 3.6.1. Matriz de Operacionalización

Tabla 01

*Operacionalización de Variables*

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS	ITEMS
<b><u>INDEPENDIENTE</u></b> <b>PLANIFICACIÓN</b>	La planificación es una herramienta de apoyo al proceso de dirección, y que contribuye a mejorar la calidad de las decisiones. La calidad debe promover de técnicas e instrumentos que permitan evaluar y organizar las condiciones que favorecen a la toma de decisiones anticipadamente. (Walter, 2014)	- Procesos de Dirección	- Operación - Guía - Organización	TÉCNICAS	
<b><u>DEPENDIENTE</u></b> <b>DESARROLLO TURÍSTICO.</b>	El desarrollo es la ordenación integrada de los espacios turísticos que garantizan de manera efectiva la inserción armónica del turismo en el medio local desde el punto de vista paisajístico, ambiental, económico y socio cultural. (Gunn,2010)	- Evaluar y Organización  - Toma de Decisiones  - Ordenación integrada - Espacios turísticos - Inserción armónica del Turismo. - Punto de vista socio cultural - Punto de vista ambiental - Punto de vista económico	- Parámetros - Recursos - Satisfacción - Compromiso  - Acción - Análisis - Mejora continua  - Datos investigativos de conocimiento  - Control  - Servicios  - Valoración	- Encuesta          INSTRUMENTO	

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)

### 3.6.2. Matriz de Consistencia

Tabla 02

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLÓGIA	POBLACIÓN
<b>GENERAL</b>					
¿De qué manera influye la Planificación en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	Establecer la influencia existente de la planificación en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.	Existe influencia significativa de la planificación en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.			<p><b>Población 1:</b> La población de estudio a la que se dirige en esta fase, son a 10 personas expertas en la materia, se realizaron encuestas a aquellas que laboran en el GADP del Cantón Chimbo, para saber el grado de conocimiento acerca de la planificación.</p> <p><b>Población 2:</b> La población de estudio a la que se dirige en esta fase, son a los turistas y moradores del Cantón Chimbo los mismos que tienen conocimiento acerca de lo que poseen.</p> <p><b>Muestra</b> Determinamos que para una población de 80 turistas, se debe realizar las encuestas a 64 de ellos.</p>
<b>Problema Especifico</b>	<b>Objetivo Especifico</b>	<b>Hipótesis Especifico</b>	<b>Independiente:</b> Planificación	Tipo de Investigación	
¿De qué manera los procesos de dirección influye en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	Establecer la influencia existente de los procesos de dirección en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	Existe influencia significativa de los procesos de dirección en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?		- <b>Documental</b>	
			<b>Dependiente:</b> Desarrollo turístico	- <b>De Campo</b>	
				- <b>Diseño</b>	
¿De qué manera la evaluación y organización influye en el en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	¿Establecer la influencia existente de la evaluación y organización en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	Existe influencia significativa de la evaluación y organización en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?		- <b>No experimental</b>	
				- <b>Técnicas</b>	
				- <b>Encuestas</b>	
				- <b>Instrumentos</b>	
				- <b>Cuestionario</b>	
¿De qué manera la toma de decisiones influye en el en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	Establecer la influencia existente de la toma de decisiones en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	Existe influencia significativa de la toma de decisiones en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?			

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)

### **3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación**

#### **3.7.1. Técnicas**

Las técnicas son procedimiento o conjunto de procedimientos, reglas, normas o protocolos, que tienen como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de la ciencia, de la tecnología, del arte, de la educación o en cualquier otra actividad. Ortiz (2011)

- **Encuestas:** La encuesta fue realizada mediante un cuestionario previamente elaborado, el cual nos ayudó en la obtención de una información de interés, donde se pudo conocer la opinión o valoración de la persona seleccionada.

#### **3.7.2. Instrumentos**

- **Cuestionario:** El instrumento que ayudo en la investigación fue un cuestionario que estaba compuesto por 13 preguntas que van dirigidas tanto al cliente interno y al externo, mediante la aplicación se obtuvo información donde se dio a conocer el estado actual del turismo en el Cantón Chimbo.

### **3.8. Validez de los instrumentos**

#### **3.8.1. Validación de las encuestas sobre la planificación y desarrollo turístico en el Cantón Chimbo**

##### **3.8.1.1. Selección de los expertos**

Para la validación de los instrumentos se eligió a 3 expertos considerando su formación académica y amplia experiencia en investigaciones aplicadas en el ámbito de la gestión y promoción turística. El cuadro muestra los expertos seleccionados, el cargo de desempeño y la institución a la que pertenecen.

**Tabla 03**

*Expertos seleccionados para validar la encuesta 1y 2*

N°	Nombres y Apellidos	Cargo
1	Msc. Margoth Isabel Cali Pereira	Docente de la universidad nacional de chimborazo
2	Mgs. Danilo Paúl Quintana Puga	Docente de la universidad nacional de chimborazo
3	Mgs. Gustavo Enrique Camelos Encalada.	Docente de la universidad nacional de chimborazo

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)

### **3.9. Confiabilidad de los instrumentos**

Para lograr la confiabilidad del constructo de la planificación sobre percepciones, además del desarrollo turístico se utilizó el estadígrafo Alfa de Cronbach; cuyos valores aceptables para la presente investigación deben ser mayores o igual a 0,7.

Previo la aplicación total de la encuesta, se realizó la validación por expertos considerando su formación académica, fueron aplicadas 10 encuestas al personal y autoridades del GADM del Cantón Chimbo; por su parte la segunda encuesta fue aplicada en su total a los turistas y moradores del Cantón, procediendo a calcular Alfa de Cronbach con los ítems en escala de Likert obteniendo los siguientes resultados en el primer caso permitió evidenciar para el constructo “Planificación” en el Cantón dado como resultados valores de 0,91, mientras que para el constructo de “Desarrollo” Turístico dirigido a los turistas dio un valor de 0,82.

Para realizar el análisis de fiabilidad y consistencia interna de la escala de aptitud tipo Likert aplicada al cuestionario, lo hacemos a través del estadístico Alfa de Cronbach, el cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Salazar



(2012). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general Canavos (1994), sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

**Tabla 04**

*Estadísticas de Fiabilidad*

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD		
CONSTRUCTOS	ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
Planificación	0,91	10
Desarrollo Turístico	0,82	64

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

De estos resultados se puede concluir que la fiabilidad de los instrumentos de investigación es confiable al momento de recopilar la información puesto que los valores de alfa están por encima de 0,75 que es el estándar, tal como se demuestra en la tabla.

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

Al momento de realizar el análisis de las dos variables, donde clasificaron, registraron y codificaron los datos se analizaron estadísticamente con el paquete estadísticos (IBM SPSS Statistics Versión 23).

## 5. CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

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

A continuación, se presenta los resultados de las encuestas aplicadas en el GADM del cantón CHIMBO, los resultados se presentan en tablas que contienen la variable, frecuencia absoluta y porcentaje, a cada tabla se le acompaña de una gráfica con los porcentajes correspondientes acompañada de un análisis de interpretación de resultados.

Resumen de los resultados obtenidos en las encuestas

**Tabla 05**

*Variable Independiente: Encuesta de la Planificación*

Nº	ÍTEMS	INTERPRETACIÓN
<b>Información General</b>		
1.	<b>Género</b>	Como se observa en el (anexo 9), la mayor cantidad de encuestados del personal del GADM de Chimbo, tiene género femenino lo que representa el 53.1% del total, mientras que del género masculino corresponde al 46.9%, observando una relación muy estrecha con los resultados oficiales del GADM.
2.	<b>Edad</b>	El mayor porcentaje de encuestados tiene un rango de edad entre 31 y 40, lo que representa el 71,9% de los turistas que visitan el cantón chimbo y el 28,1% tiene una edad entre 20y30 años. Los mismos que disfrutaron de los atractivos que posee el lugar. (anexo 9)
3.	<b>Cuál es su nivel Educativo</b>	Las encuestas arrojan que la mayor cantidad de encuestados tiene un nivel de educación superior no universitaria, lo que representa el 53,1% del total; en consecuencia, el 29,7% culminó la educación superior universitaria, seguido del 15,6% que culminaron el bachillerato y un 1,6% culminaron la educación básica. Se concluye que la mayoría tienen una educación no universitaria. (anexo 9)
<b>Variable Independiente</b>		
4.	<b>Cuál es su nivel de conocimiento sobre los productos turísticos que se comercializan en el cantón Chimbo</b>	Como se observa en el (anexo 9), de acuerdo a las opiniones vertidas por parte de turistas que visitan el cantón, el mayor porcentaje corresponde al 48,4% donde consideran que es muy malo la comercialización de los productos turísticos, seguido con el 29,7%, existe una igualdad entre el 10,9% donde consideran que es regular y excelente la comercialización de los productos. Se puede concluir que los productos turísticos que se ofertados en el cantón puede trabajar en mejoras para ofrecer servicios turísticos de calidad para turistas y con ello potencializar el turismo en mencionada parroquia.

5.	<b>¿Cómo califica el marketing turístico que posee el Cantón Chimbo?</b>	El mayor porcentaje de acuerdo a las opiniones vertidas el mayor porcentaje corresponde al 48,8% donde consideran que el marketing que tiene el cantón chimbo es regular, el 29,7% considera que es malo y existe una igualdad donde el 10,9% corresponde a bueno y excelente. Se puede concluir que el marketing del cantón chimbo debería ser mejorado. (anexo 9),
6.	<b>¿El precio de los servicios turísticos que se ofertan en el cantón Chimbo, fue acorde con la calidad de servicio recibido?</b>	Las encuestas arrojan que de las opiniones vertidas el mayor porcentaje corresponde al 37,5% donde consideran que los precios de los servicios ofertados son malos, seguido con un 29,7% donde consideran que los precios son regulares, el 20,3% que corresponde a excelente, el 10,9% corresponde a bueno y el 1,6% corresponde a muy bueno. Se puede concluir que los precios son malos y los servicios no cumplen con las expectativas de los clientes. (anexo 9)
7.	<b>¿Cómo califica usted la atención al cliente por parte de los servidores turísticos del cantón Chimbo?</b>	Los resultados de la encuesta (anexo 9), de acuerdo a las opiniones vertidas el mayor porcentaje corresponde al 37,5% donde consideran que la atención al cliente malo, seguido con un 29,7% donde consideran que el regular, el 21,9% que corresponde a excelente, seguido del 10,9% que es bueno. Se puede concluir que la atención al cliente en los diferentes prestadores de servicios se debería mejorar.
8.	<b>¿Cuál fue su nivel de satisfacción de los servicios recibidos en los productos turísticos?</b>	Mediante el levantamiento de información se observa en el (anexo 9), que de acuerdo a las opiniones vertidas se considera que el 45,3% de los turistas consideran que los servicios que se ofertan son regulares y no satisfacen las necesidades de ellos, seguido con un porcentaje del 21,9% que corresponde a bueno, el 18,8% corresponde a malo, el 10,9% corresponde a excelente y seguido del 3,1% que corresponde a muy bueno. Se puede concluir que la satisfacción de los turistas no es buena.
9.	<b>¿Usted cree que se deberían ampliar más líneas de productos turísticos en el cantón Chimbo?</b>	Con el levantamiento de información (anexo 9), de acuerdo a las opiniones vertidas los turistas consideran que la ampliación de las líneas de productos es regular con un 40,6%, seguido con el 37,5% que corresponde bueno y con un 21,9%. Se puede concluir que los turistas desean que se incremente la línea de productos turísticos.
10.	<b>¿Cómo califica usted la cultura turística que posee el cantón Chimbo?</b>	Los resultados de la encuesta (anexo 9), de acuerdo a las opiniones vertidas el mayor porcentaje corresponde al 57,8% donde consideran que es regular la cultura turística del cantón chimbo, seguido con el 20,3% que corresponde a bueno; el 10,9% que corresponde excelente, el 9,4% corresponde a malo y el 1,6% corresponde a muy bueno. Se puede concluir que la cultura turística del cantón chimbo es regular, y se debería mejorar para un mejor desarrollo.
11.	<b>¿Cómo califica usted la Guianza turística que posee</b>	Como se observa en el (anexo 9), de acuerdo a las opiniones vertidas el mayor porcentaje corresponde al 37,5% donde consideran que es muy bueno el servicio

	<b>el cantón Chimbo?</b>	de la guianza en los diferentes atractivos del cantón, seguido con el 29,7 % que corresponde a bueno; el 21,9% que corresponde excelente y el 10,9% que corresponde a regular. Se puede concluir que el servicio de guianza en el cantón chimbo es bueno ya que cuenta con el personal idóneo para cumplir la actividad turística.
<b>12.</b>	<b>¿Cómo califica el desempeño de la unidad de turismo del cantón Chimbo?</b>	De acuerdo a las opiniones vertidas el mayor porcentaje corresponde a 67,2% que es bueno donde consideran que la unidad de turismo brinda la información adecuada a los turistas, seguido con un 15,6% que corresponde a regular, el 12,5% corresponde a muy bueno y un 4,7% corresponde a excelente. Se puede concluir que la gestión de la unidad de turismo es buena y que ayuda al desarrollo del cantón. (anexo 9),

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)

Tabla 06

*Variable Dependiente: Desarrollo Turístico*

Nº	Ítems	Interpretación
1.	<b>Género</b>	Los resultados de la encuesta (anexo 10), la mayor cantidad de encuestados del personal del GAD de Chimbo, tiene género femenino lo que representa el 53.1% del total, mientras que del género masculino corresponde al 46.9%, observando una relación muy estrecha con los resultados oficiales del GAD.
2.	<b>Edad</b>	Con respecto a la edad (anexo 10), la mayor cantidad de encuestados tiene un rango de edad entre 31 y 40, lo que representa el 40% del personal que labora en el GADM y el 60% tiene una edad entre 20y30 años que posee el lugar.
3.	<b>¿Cuál es su nivel Educativo?</b>	Como se observa en (anexo 10), la mayor cantidad de encuestados tiene un nivel de educación superior no universitaria lo que representa el 70% del total; en consecuencia, el 30% culminó el bachillerato, Se concluye que la mayoría del personal que labora en el GADM del Cantón Chimbo son solo bachilleres.
<b>Variable Dependiente</b>		
4.	<b>¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre los productos turísticos que se comercializan en el cantón Chimbo?</b>	Con el levantamiento de información se determina que un 70% de personas encuestadas tienen un malo conocimiento de los productos turístico que ofrece el cantón, consecuentemente el 20% manifiesta que el conocimiento de los productos turísticos es excelente, mientras que el 10% manifiesta que es bueno, al contrastar estos tres porcentajes concluimos que no tienen conocimiento de los productos turísticos que oferta el cantón. (ver en anexo 10)
5.	<b>¿Cómo ve usted los avances tecnológicos que posee la unidad de turismo para su difusión?</b>	Con la información se determina que existe una igualdad del 30% donde el personal administrativo considera que los avances tecnológicos para mejorar la difusión son malos y buenos, seguido de una igualdad del 20% donde consideran que los avances tecnológicos son regulares y excelentes, al contrastar estos porcentajes concluimos que el GADM por medio de gestiones puede mejorar la difusión. (ver en anexo 10)
6.	<b>¿Cree usted que la unidad de turismo está debidamente posicionada dentro del mercado turístico de la provincia Bolívar?</b>	De acuerdo al enunciado se determina que un 60% de personas encuestadas manifiestan que la unidad de turismo tienen una mala acogida en el mercado, consecuentemente el 30% manifiesta que es excelente, y el 10% es regular, al contrastar estos porcentajes concluimos que no tiene buen posicionamiento en el mercado, por lo que debería realizar estrategias para ser conocida en el mercado.
7.	<b>¿Tiene la unidad de turismo una adecuada planificación en</b>	Con el levantamiento de información se determina que un 50% de personas encuestadas manifiestan que la unidad de turismo cuenta con una planificación regular en cuanto a marketing, consecuentemente el 30%

	<b>cuanto a técnicas de marketing?</b>	manifiesta que es malo, y el 20% es excelente, al contrastar estos porcentajes, concluimos que la unidad de turismo debe mejorar la planificación de marketing. (ver en anexo 10)
<b>8.</b>	<b>¿Usted cree que se deberían ampliar más líneas de productos turísticos en el cantón Chimbo?</b>	Con los resultados obtenidos se determina que un 70% de personas encuestadas manifiestan que ampliación de la línea de productos es regular, consecuentemente el 20% manifiesta que es bueno, y el 10% es malo, al contrastar estos porcentajes, concluimos que la ampliación de la línea de productos es bueno y ayudaría al desarrollo del cantón. (ver en anexo 10)
<b>9.</b>	<b>¿Cree usted que es necesario aplicar medios de comercialización dentro de la unidad de turismo?</b>	De acuerdo al enunciado se determina que un 50% de personas encuestadas manifiestan que la aplicación de medios de comercialización dentro de la unidad de turismo es regular, seguida de una igualdad del 20% manifiesta que es bueno y excelente, y el 10% es malo, al contrastar estos porcentajes, concluimos que la aplicación de medios de comercialización en la unidad de turismo sería bueno ya que aportara para dar a conocer lo que el cantón posee. (ver en anexo 10)
<b>10.</b>	<b>¿Utiliza algún medio para conocer la satisfacción de los turistas que visitan el cantón Chimbo?</b>	Con el levantamiento de información se determina que un 40% de personas encuestadas manifiestan que el medio para conocer la satisfacción es muy bueno, seguido del 30% que es bueno, el 20% es regular, consecuentemente el 10% corresponde a excelente, concluimos que los medios para conocer la satisfacción de los clientes son regulares. (ver en anexo 10)
<b>11.</b>	<b>¿Considera importante la fidelización de los turistas que visitan el cantón chimbo?</b>	Con las opiniones se determina que un 40% de personas encuestadas manifiestan que la fidelización de los clientes en el cantón Chimbo es muy bueno, seguida de una igualdad del 20% manifiesta que es malo y regular, y con una igualdad del 10% que es regular y excelente, al contrastar estos porcentajes, concluimos que la fidelización de los clientes en nuestro cantón es importante. (ver en anexo 10)

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis general

La planificación influye en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.

### 4.2.2. Hipótesis Específico

- Los procesos de dirección influyen en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia Bolívar
- La evaluación y organización influye en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia Bolívar.
- La toma de decisiones en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia Bolívar

### 4.2.3. Prueba de Hipótesis General

$H_0$  La planificación no influye en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia Bolívar.

$H_1$ . La planificación influye en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia Bolívar.

Tabla 07

#### Prueba de chi cuadrado

	Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.286 <sup>a</sup>	4	.006
Razón de verosimilitud	13.264	4	.010
Asociación lineal por lineal	6.983	1	.008
N de casos válidos	10		

Fuente: IBM SPSS Statistics V.23

Como el nivel de significancia es menor de 0,05 ( $0,006 < 0,05$ ) aceptamos la hipótesis de investigación y rechazamos la hipótesis nula, luego podemos concluir a un nivel de significancia de 0,006 la planificación se relaciona con el desarrollo turístico del cantón Chimbo, Provincia Bolívar.

#### 4.2.4. Prueba de Hipótesis específicas

##### 4.2.4.1. Hipótesis Específica 1

$H_0$  Los procesos de dirección no influyen en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar

$H_1$  Los procesos de dirección influyen en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar

**Tabla 08**

*Prueba Chi Cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>4Chi-cuadrado de Pearson</b>	10.000 <sup>a</sup>	4	.040
<b>Razón de verosimilitud</b>	9.445	4	.051
<b>Asociación lineal por lineal</b>	5.327	1	.021
<b>N de casos válidos</b>	10		

**Fuente:** IBM SPSS Statistics V.23

Como el nivel de significancia es mayor de 0,05 ( $0,040 > 0,05$ ) aceptamos la hipótesis de investigación y rechazamos la hipótesis de nula, luego podemos concluir que los procesos de dirección inciden significativamente en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Chimborazo.



#### 4.2.4.2. Hipótesis Específica 2

$H_0$  La evaluación y organización no influye en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.

$H_1$  La evaluación y organización influye en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar

**Tabla 09**

*Prueba Chi Cuadrado*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	10.476 <sup>a</sup>	4	.033
<b>Razón de verosimilitud</b>	10.630	4	.031
<b>Asociación lineal por lineal</b>	3.103	1	.078
<b>N de casos válidos</b>	10		

**Fuente:** IBM SPSS Statistics V.23

Como el nivel de significancia es menor de 0,05 ( $0,033 < 0,05$ ) aceptamos la hipótesis de investigación y rechazamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que la evaluación y organización influye significativamente en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.

### 4.2.4.3. Hipótesis Específica 3

$H_0$  La toma de decisiones en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar

$H_1$  La toma de decisiones en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar

**Tabla 10**

*Prueba del Chi Cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.381 <sup>a</sup>	4	.015
Razón de verosimilitud	12.217	4	.016
Asociación lineal por lineal	6.087	1	.014
N de casos válidos	10		

**Fuente:** IBM SPSS Statistics V.23

Como el nivel de significancia es menor de 0,05 ( $0,015 < 0,05$ ) aceptamos la hipótesis de investigación y rechazamos la hipótesis nula, luego podemos concluir que la toma de decisiones influye significativamente en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.

## **6. CONCLUSIONES**

- Se establece la influencia existente con un nivel de significancia de 0,04%, el cual se observa que los procesos de dirección inciden en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia Bolívar.
- Se establece la influencia existente con un nivel de significación es de 0,033%, en el cual se observa que la evaluación y organización influyen en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia Bolívar
- Se establece la influencia existente con un nivel de significación es de 0,015%, en la cual se observa que la toma de decisiones influye en el desarrollo turístico del cantón Chimbo, provincia Bolívar.

## **7. RECOMENDACIONES**

- El GADM del Cantón Chimbo debe implementar procesos de dirección como ayuda necesaria para elaborar instrumentos (planes) con la finalidad de potencializar y desarrollar turísticamente al cantón.
- La unidad de turismo del GADM debe trabajar en la evaluación y organización de proyectos turísticos para posterior ser implementados.
- Mediante una toma de decisiones se debe escoger técnicas de desarrollo turístico que garanticen la comercialización de los atractivos turísticos debidamente posesionados.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerenza, M. (2011). *Promoción Turística* . Trillas .
- Ander, E. (2010). *Introducción a la Planificación* . Lima: Lumen-Hvmanitas.
- Andrade, S. (2013). *Economía* . Lima: Andradde.
- Arana, A. (2019). Plan de Desarrollo. *Fundación Navarra para la Excelencia, I*, 1-3.
- Barquero, J. (2010). *Marketing de Clientes* . España : McGraw-Hill Interamericana .
- Bonilla, M. (14 de Mayo de 2006). *Planificación: Concepto e importancia*. Barinas, Venezuela: UNIVERSIDAD FERMIN TORO.
- Bonilla, M. (2010). *Planificación: Herramientas*. México: Pearson.
- Cabarcos, N. (2016). *Promoción y Venta de Servicios Turísticos*. Galicia: Ideaspropias Editorial.
- Canavos, G. (1994). *Probabilidad y Estadística*. Iztapalapa: Mc Graw Hill.
- Carrión, E. (2010). *Concepto de Mejora*.
- Carvajal, A. (2012). Desarrollo Regional. *Primera aproximación al caso Guanajuato*, 226. México: Edistorial de la Delegación Genral de la Secretaría de Educación Pública en el estado de Guanajuato.
- Cruz, J. (2011). *Métodos de Investigación en ingeniería del software*. Colombia: Ra Ma.
- Duque, I. (2015). La cultura como estrategia de transformación y promoción urbana en Bogotá y Medellín. *Scielo*.
- Flores, E. (2014). *Planificación Epostemológica*. México: SEO.
- García, F. (2014). *Turismo*. Obtenido de <https://www.emaze.com/@AFILRRCQ>
- García, J. (2013). *Marketing Turístico* . México: Pearson.
- Garrido, S. (2013). *Planificación*. México: Editorial Universitas, S.A.
- Gómez, H. (2010). *Desarrollo Sostenible* (Tercera ed.). México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Gonzáles, P. (2017). *Dirección Turística*. Millán: Mc Griw Hall.
- González, F. (2014). *Métodos de Planificación y Control*. México: IBM.
- González, P. (2017). *Dirección*. Millán: Tutor Formación.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Lima, S., Nóbreg, W., Bahi, M., & Pian, A. (2012). *Planificación y gestión de las visitas al patrimonio natural*. *Scielo*.
- Lopera, M. (2014). *Aspectos históricos y epistemológicos de la Planificación*. Antioquia: Imperial College.

- Mantero, J. (2010). *Desarrollo Turístico*. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco\\_c.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf)
- Maristany, J. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. México .
- Martínez, A., & Escalona, M. (2012). La gestión turística municipal en el archipiélago de Chiloé. *Scielo*.
- Martínez, C. (2017). *Estadística Básica Aplicada*. México: ECOE.
- Martínez, R. (2013). *Evaluación de la Gestión Universitaria*. CONEAU.
- Median, J. (2013). *Marco Epistemológico de la Planificación*. Colombia.
- Miranda, A. (2012). *Turismo Filosófico*. Colombia .
- Molina, J. (12 de Agosto de 2012). *Planificación*. Obtenido de <http://frankmorales.webcindario.com/trabajos/tiposplani.html>
- Orozco, J. (2012). *Desarrollo Turístico y Sustentabilidad Social*. México: SEA.
- Ortiz, F. (2011). *Metodología de la Investigación*. Lima: LIMUSA.
- Palacios, Á. (2011). *Plan de desarrollo turístico de Temascaltepec Estado de MEXICO*. Estado de Mexico: Pearson.
- Palacios, H. (2011). *Ámbito Turístico*. Colombia: Planeta.
- Panosso, A. (2012). *Epistemología de Turismo*. México : Trillas.
- Peña, F. (14 de Abril de 2015). *ISO Tools*. Recuperado el 10 de Enero de 2018, de Blog calidad y excelencia: <https://www.isotools.org/2015/04/14/el-plan-estrategico-empresarial-una-herramienta-para-la-calidad/>
- Pérez, J. (2012). *Definición de Técnica*. Obtenido de <https://definicion.de/tecnica/>
- Romero, R. (2010). *Marketing*. Colombia.
- Saavedra Guzmán, R., Castro Zea, L. E., Restrepo Quintero, O., & Rojas Rojas, A. (2001). *Planificación del Desarrollo* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Fundación Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Salazar, M. (2012). *Estadística Básica*. Colombia: Plantón.
- Stoner, J., & Wankel, C. (2002). PLANEACIÓN Y TOMA DE DECISIONES. *CENTRO DE FORMACION Y ESTUDIOS DEL INAME DOSSIER DE DIRECCION*, 51-52.
- Varisco, C. (2008). *Desarrollo turístico y Desarrollo local*.
- Vicuña, J. M. (2015). *El plan estratégico en la práctica*. Madrid: Esic Editorial.

## 9. ANEXO 1.- PROPUESTA

# GUÍA TURÍSTICA DEL CANTÓN CHIMBO MÁGICO



El Santuario Virgen del Guayco, Ícono del Cantón Chimbo más visitada del mundo.



---

TELÉFONOS DE AYUDA AL VISITANTE:

Teléfono: 56 98 32 98

Unidad de Turismo

San José de Chimbo  
Horario de atención: 08:00 a 17:00

Teléfono: (03) 298-8040



## **Título de la Propuesta**

Diseño de una guía de productos turísticos para el cantón Chimbo, provincia de Bolívar.

### **1. Introducción**

El cantón Guaranda presenta atractivos naturales y culturales, aptos para el desarrollo de un turismo de aventura; ya que presenta zonas climáticas desde los fríos paramos andinos hasta el subtropical cálido. Estas características geográficas, constituyen una real oportunidad para el desarrollo de nuevas actividades turísticas de aventura.

Además, posee recursos naturales de belleza excepcional que la convierten en una región con potencial turístico, esto constituye a la vez una fortaleza y una oportunidad para el desarrollo de su población, a través del aprovechamiento de los recursos naturales de manera planificada y sostenible.

Según los resultados obtenidos, es necesario capacitar a los habitantes del sector, para que, al conocer las potencialidades del sector, brinden una adecuada información y asistencia turística al visitante.

La apertura de un plan de actividades turísticas para mejorar la calidad de vida de sus habitantes, significa un impulso al desarrollo de la región y en particular, abre la posibilidad de incorporar a una serie de actores a la provisión de servicios turísticos.

### **2. Justificación de la guía turística**

El cantón Chimbo cuenta con diferentes actividades turísticas que con el tiempo se vienen manejando empíricamente sin un análisis previo y un instrumento que permita desarrollar dichas actividades de manera ordenada, por lo mencionado es factible implementar esta propuesta con el fin de potencializar la actividad turística en el Cantón.

Chimbo posee atractivos turísticos que permiten desarrollar alternativas de turismo, con la práctica de estas actividades generar empleos directo a la población y con ello el ingreso de recursos económicos. Un plan de desarrollo turístico permite conocer a fondo las



características de cada atractivo turístico que promociona, con ello coadyuva a mejorar la calidad de servicios, ingreso de recursos económicos y potencializar el turismo.

La guía se ejecutará en coordinación entre la unidad de turismo, GADM y el investigador. El mismo tendrá estrategias, acciones y recursos puntuales para fomentar y potencializar el turismo sostenible en el cantón.

Finalmente, para su ejecución del desarrollo turístico se determinará brigadas de control y coordinación integradas por técnicos que laboran en la unidad de turismo de dicho cantón.

**a) Misión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Chimbo.**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo fomenta la participación ciudadana de manera coordinada con todos los sectores sociales y territoriales, aporta al desarrollo cantonal partiendo de una infraestructura administrativa eficaz, equitativa y transparente, donde diariamente proporciona servicios que impulsan la gestión social, económica territorial y de ambiente con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población.

**b) Visión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Chimbo.**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo en el 2015, es una institución pública convertida en un modelo de gestión con alta credibilidad, que a través de la participación ciudadana y la voluntad política de sus autoridades, promueve el desarrollo local, con personal capacitado que planifica y coordina de manera integral, proporciona servicios de calidad y cuenta con el apoyo de socios estratégicos.

**c) Visión Turística de la Unidad De Turismo Del GADM Del Cantón Chimbo**

EL cantón Chimbo tendrá un eficiente desarrollo turístico, implementado turismo sostenible y sustentable con una correcta planificación; potencializará el turismo y así el bien estar de la población.

### **3. Objetivos**

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

Diseñar una guía turística para la Unidad de Turismo del GADM del Cantón Chimbo.

#### **3.2.Objetivos Específicos**

- Establecer el aporte de la comunidad en la elaboración de la Guía Turística.
- Realizar la investigación de campo del Patrimonio Turístico del Cantón San José de Chimbo.

### **4. Marco Teórico**

#### **a) Plan**

Se define como el conjunto coherente de metas e instrumentos que tiene como fin orientar una actividad humana en cierta dirección anticipada. (Carvajal, 2012)

#### **b) Desarrollo sostenible**

Es el mejoramiento de la calidad de vida humana dentro de la capacidad de carga de los ecosistemas, implican la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones. Gómez (2010),

#### **c) Turismo sostenible**

El turismo sostenible no es igual a ecoturismo; es un modelo económico a conseguir basado en tres hechos importantes: calidad, continuidad, equilibrio. Tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de la población local, mejorar la calidad de la experiencia del visitante y mantener casi inalterable el medio ambiente con el fin de mejorar la rentabilidad de la actividad turística de los residentes e incrementar sus beneficios. Gómez (2010).

## **5. Desarrollo de la Propuesta**

La presente propuesta se enmarca dentro de la planificación y desarrollo del turismo en el cantón chimbo, cuyo ente nominador es la unidad de turismo que pertenece al GADM del mencionado cantón, la cual se encarga de organizar, direccionar, planificar y desarrollar proyectos de turismo con el fin de obtener un beneficio para la población. Dentro de los diferentes procesos administrativos en la unidad de turismo se encuentran herramientas de gestión, mediante su implementación ayudar a la toma de decisiones sobre promoción y ejecución de mencionados proyectos.

### **5.1.Importancia de la guía turística**

La presente propuesta se direcciona a mejorar el desarrollo del turismo en el cantón chimbo mediante la incursión de la unidad de turismo quien será el eje para direccionar proyectos y procesos de mejora, incentivar a los involucrados directos para colaborar en ejecución de proyectos turísticos, solicitar presupuesto al GADM para ejecución de proyectos turísticos.

### **5.2. Análisis de los actores**

Para la ejecución de dichos proyectos se relacionan de forma directa con el GADM del cantón Chimbo; se identificaron a los actores secundarios que inciden en el turismo del cantón como:

- Unidad de Turismo
- Prestadores de alojamiento
- Prestadores de alimentación
- Asociaciones de prestadores de servicios turísticos, Artesanos y Bares.
- Instituciones públicas
- Policía Nacional

- Ministerio de Turismo
- Ministerio del Ambiente

La municipalidad debe realizar alianzas estratégicas con los actores privados y públicos para involucrarlos en las diferentes actividades turísticas y con ello fomentar el turismo y todos ser beneficiarios del mismo. Es fundamental que los actores se conozcan entre sí, escuchar sus propuestas, intereses particulares mediante reuniones integradoras para en conjunto buscar soluciones y plantear acciones realizables a corto y largo plazo. Por otra parte, es necesario que el Ministerio de Turismo muestre interés en cumplir con sus facultades y atribuciones pues al ser el ente rector es quien dicta la política pública en turismo y debe asesorar a los municipios y prestadores de servicios.

### **5.3. Expectativas a satisfacer con la elaboración de la guía turística**

- Permitirá mostrar la belleza del cantón y posicionar la idea de que el destino es el lugar ideal para experimentar y disfrutar.
- Satisfacer las curiosidades y ampliar el conocimiento del turista.
- Lograr que el turista experimente nuevas sensaciones en un nuevo entorno.
- Revivir, mantener y expandir parte de la historia de nuestro cantón.

### **5.4. Qué se transmitirá a través de la guía turística**

La idea de que en el destino turístico puede hacer actividades satisfactorias, entretenidas, que harán disfrutar al máximo la estadía de las personas. Reflejar la posibilidad de ver cosas nuevas, conocer culturas y formas de vida distintas.

### **5.5. Cómo se transmitirá la información**

- Principalmente mediante una selección de imágenes propias, donde se muestren paisajes reales de los lugares para visitar
- Utilización persuasiva del lenguaje escrito que incite a visitar el destino

- Mostrando cosas únicas que solo allí se pueden observar, por ejemplo: especies de plantas endémicas, algún rito ancestral realizado únicamente en ese sector.
- Indicando información referente a números de emergencias, denuncias. \* Ofertando la historia rescatada y más llamativa del destino turístico.
- Describiendo las comodidades del destino, los servicios, las facilidades. \* Informando al turista sobre las normas para visitar ciertos destinos.

## 5.6. Ruta del Cantón Chimbo



Fuente: Municipio del cantón Chimbo

Elaborado por: Cando Norma y Carvajal Morayma/14-05 2010

### **5.6.1. Generalidades del City Tour del Cantón Chimbo**

#### **UBICACIÓN:**

**Provincia:** Bolívar

**Cantón:** Chimbo

#### **Distancias:**

- Guayaquil –Chimbo: 218km
- Quito-Chimbo: 249km
- Ambato-Chimbo: 79km
- Riobamba- Chimbo: 74km

**Temperatura:** 16°C

#### **a) Características físicas del city tour**

Es un recorrido por los lugares de interés histórico y cultural de la ciudad donde se puede apreciar sus costumbres, tradiciones y degustar de exquisitos platos típicos.

#### **b) Accesibilidad**

Este recorrido se lo puede hacer a pie o en vehículo

#### **c) Medios Transporte**

Si usted se encuentra en las ciudades de Quito, Riobamba, Ambato, puede tomar un bus interprovincial ya sea Flota Bolívar, San Pedrito, Atenas, o Dorado respectivamente hasta Guaranda y tomar un bus de la cooperativa 10 de noviembre hasta Chimbo, si se encuentra en Guayaquil puede tomar un bus interprovincial San Pedrito, Flota Bolívar o Atenas hasta Chimbo.

#### **d) Valor de Pasajes**

- Quito- Chimbo: \$5.00
- Guayaquil-Chimbo\$ 3,90
- Riobamba-Chimbo: 2,50
- Ambato –Chimbo: 2,50

**e) Actividades turísticas**

- Visita de iglesias y parques.
- Apreciación de paisajes
- Tomar fotografías
- Degustar de platos típicos
- Conocer la cultura del pueblo chimbeña.

**f) Duración:**1 hora

**g) Recomendaciones:**

- Llevar ropa ligera y zapatos cómodos para caminar
- Gorra, gafas, y protector solar
- Cámara fotográfica
- Tener todo el ánimo y la motivación para el recorrido

**h) Trayecto:** (Inicio)Redondel Sub jefatura de tránsito (Av. Los Pinos) – Parque Central – Calle Guayas – Iglesia Matriz de Chimbo – Mirador San José – Loma De Catequilla(final).



## 5.6.2. Guion turístico del city tour de Chimbo

### a) Saludo protocolar

Buenos días señores turistas nuestro nombre es Diego Ulloa les damos una cordial bienvenida esperando que este recorrido sea del agrado de todos ustedes, de igual forma pueden hacer preguntas estamos para ayudarles.

Nos encontramos en el redondel de la Subjefatura de Tránsito en la Av. los Pinos sector residencial y de comercio del cantón, este recorrido durara aproximadamente 1 hora, continuando con el



recorrido nos dirigiremos por la calle 3 de marzo donde observaremos la Institución de Educación Superior en donde los jóvenes de la ciudad y de los alrededores día a día se forman en profesionales del Ecuador, continuando con el recorrido observamos la Liga Cantonal, Subcentro de Salud, Sindicato de Choferes, Escuela Bazante, continuando con la ruta iremos escuchando los cuentos y leyendas tradicionales de la ciudad de Chimbo tal como esta: se manifiesta que los caranquis y chimbos al venir de la costa del Pacífico poseían caracteres etnográficos y familiarizados en sus vestuarios y costumbres; al salir de su lugar de origen en busca de alimento fueron llevados por las corrientes marinas, hasta las costas de Manabí y Esmeraldas; y los segundos separados por los vendavales de la naturaleza y la fuerza del mar, ingresaron por el Golfo de Guayaquil y de aquí siguieron el curso del Babahoyo para topar tierra firme avanzando hasta la Hoya de Chimbo, sin antes asentarse en diversas parcialidades en el trayecto, por esta razón se afirma que los Chimbos proceden de los Huancavilcas y Barbacoas, rama de los Chipchas o la raza Chorotega, de origen Maya centroamericana, mientras seguimos con nuestra ruta podrá darse cuenta que Chimbo se caracteriza, por las ocupaciones tradicionales de los habitantes como fabricación de artículos en cerámica, ebanistería y la pirotecnia.

**Cerámica de Chimbo.** -Es una actividad ancestral en que se juntan los sentimientos, el paisaje andino, el amor por las arcillas e incluso la música suave, mágica y profunda de las queñas. Quienes se dedican a esta actividad, elaboran con sus manos grandes y pequeños objetos que servirán de adorno o parte del menaje para la cocción de los alimentos.

La Cerámica del Cantón Chimbo fue y es muy importante en la vida y artesanía, a tal punto de que a los chimbeños se los conoce como olleros, por la variedad de productos que elaboran con la cerámica, como tiestos, pondos, las guaguas de pan (molde) y ollas.

**La Pirotecnia.** -Es la actividad por la cual se lo conoce más a la ciudad de Chimbo en todo el país, pues en las fiestas populares se divisa los famosos juegos pirotécnicos cuyo colorido ilumina el cielo con fantásticos juegos de luces multicolores en que los voladores y coronas atronan en el espacio y se deshacen en mil colores cautivando a los concurrentes, son infaltables al igual que las bandas de pueblo y alegran a los priostes y público en general.

Se fabrican grandes castillos, variedad de muñecos, torres, aviones, caballos, carros, venados, vacas locas y cuyes, haciendo desaparecer en un instante los petardos que se encienden en el mejor momento de la fiesta.

Los artesanos usan materiales como la pólvora explosiva, clorato, aluminio negro, antimonio y azufre; para las luces de colores requieren de aluminio blanco, clorato y azufre.

Para elaborar la mecha, se sigue un ritual exacto, utilizando tres hebras de hilo de 50 metros y 200 vueltas de torsión, si se da una sola vuelta más al hilo, no se pega la

pólvora a la mecha, de la misma manera para pegar la pólvora con el hilo, la remojan en resina y adhieren al hilo, luego secan la mecha en unos marcos de madera al que lo envuelven y dejan al sol.

**La Ebanistería.** -En el cantón Chimbo también se dedican a la fabricación artesanal de guitarras, requintos y charangos en varias clases de madera como: nogal, cedro, pino, palo santo y tigua bien seca y el secreto está en que mientras más seca sea, el sonido será mejor y dependiendo de la calidad de los materiales será su precio. Continuando con el recorrido llegaremos al;

### **PARQUE CENTRAL**

Está ubicada en las calles 3 de Marzo y Chimborazo lugar de descanso y esparcimiento de sus habitantes caracterizado por su pileta remodelada en el 2009 desde aquí podemos observar el Municipio siendo su característica principal el torreón, Instituto Santa Marianita de Jesús, también el centro es un casco comercial de esta ciudad, una característica de esta ciudad es que el parque se constituye el centro y de aquí se divide a su derecha San Francisco y a su izquierda el sector de la Merced luego continuaremos por la;

### **CALLE GUAYAS**

La Calle Guayas está considerada como parte de la historia del centro urbano fue delimitada la calle Guayas, sin embargo, no se ha emitido ordenanza por parte del Cabildo Municipal, tal como lo estableció el Centro Histórico de la ciudad de Guaranda que permita conservar, proteger y preservar las edificaciones.



La Calle Guayas se inicia en el Parque Central y termina en el Barrio la Merced, sitio donde tienen talleres algunos ebanistas.

Esta calle es el recuerdo vivo del pasado en que se confunden la historia y costumbres al ser la segunda ciudad fundada por Sebastián de Benalcázar fue paso obligado entre la Costa y la Sierra; en las casas de esta calle se observan combinaciones de las dos regiones principalmente en los materiales de construcción.

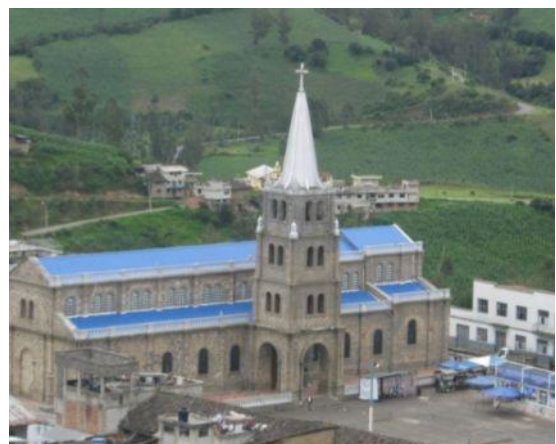
Sus casas son de dos pisos con paredes de adobón y un predominio de la madera en su interior y exterior, continuando con el recorrido llegaremos a la;

### **PLAZA DE LA MERCED**

Dentro de esta plaza encontrará pequeños puestos de comida donde podrá disfrutar de los platos típicos de Chimbo el famoso hornado y sus empanadas. A más de ello esta plaza es utilizada para realizar la feria de ropa el mismo que se realiza todos los sábados, siguiendo la calle Olmedo a mano derecha subiendo por las gradas dos cuadras arriba encontrara la;

### **IGLESIA MATRIZ DE CHIMBO**

Localizada en la plaza del Barrio la Merced en la calle Olmedo la misma que se dirige al cantón San Miguel a pocos metros del parque central, fue construida y la habitaron los Franciscanos, primeros religiosos y maestros en San José de Chimbo, con el fin de catequizar a los indígenas que adoraban al Sol, la Luna y a otros ídolos.



La religión católica construyó varias iglesias que fueron destruidas en el terremoto del 29 de agosto de 1674, pero la Iglesia permaneció hasta el año de 1940 con una edificación rústica de materiales como el carrizo, adobón, teja y madera, para desde 1943 con el apoyo del pueblo construir la nueva Iglesia Matriz empotrada con piedra, cal y arena que posee además vitrales en los cuales se resalta las imágenes del Vía Crucis, un pretil para el campanario y una cruz en su cúspide muy visible. La cruz de piedra es uno de los restos que se pudo rescatar de la vieja iglesia que data del año 1.697 y actualmente se encuentra a un costado de la Iglesia.

Esculturas de la Iglesia Matriz: esta hermosa iglesia cuenta con tres naves, la principal y las dos laterales, ingresamos por la entrada principal donde a su derecha se observa la imagen de San Pedro, y a su delante el cuadro de la Virgen del Guayco, continuando por la



nave usted podrá apreciar en el tumbado cuadros bíblicos, de Ivón Mora pintor bolivarenses de la parroquia Santiago, en la parte de adelante observará la imagen del Señor de la Divina Justicia, representa a Jesús en la pasión cuando lo coronaron con espinas, continuando tenemos el Retablo Mayor construido en piedra y mármol, en donde podemos observar las imágenes de la Virgen de Fátima, Santa Marianita intermedio se encuentra Jesús Crucificado, en la parte superior se encuentra el cuadro del Padre Eterno, en la parte inferior se asienta el cuadro de la Sagrada Familia, desde este lugar los sacerdotes celebran la Santa Misa a sus fieles, luego pasaremos a la nave que queda a su derecha pasando por la sacristía en forma transversal esta nave queda a su derecha aquí se observa El Santo Sepulcro, contiene al señor de la Agonía, San Juan, San Isidro (labrador), San Antonio,

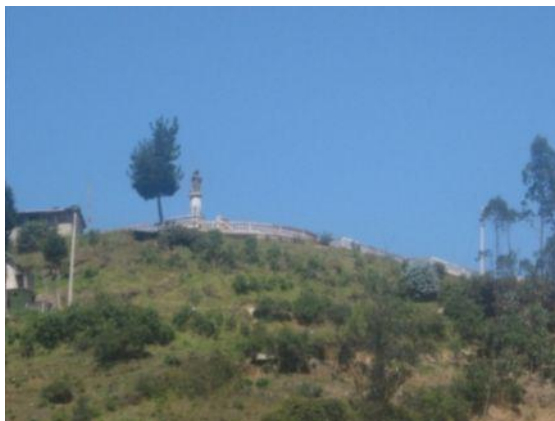
## **MIRADOR DE SAN JOSÉ**

Denominado así en honor al patrono de la ciudad motivo por el cual levantaron una estatua de la imagen, el mismo que está ubicado en una de las elevaciones de la ciudad, desde este mirador podrá apreciar la ciudad de Chimbo, las parroquias de San Lorenzo, Santiago y San Vicente, a más de ello disfrutara de los bellos paisajes y las cordilleras que rodean a esta bella ciudad, seguidamente nos trasladaremos al:



## **LA LOMA DE CATEQUILLA**

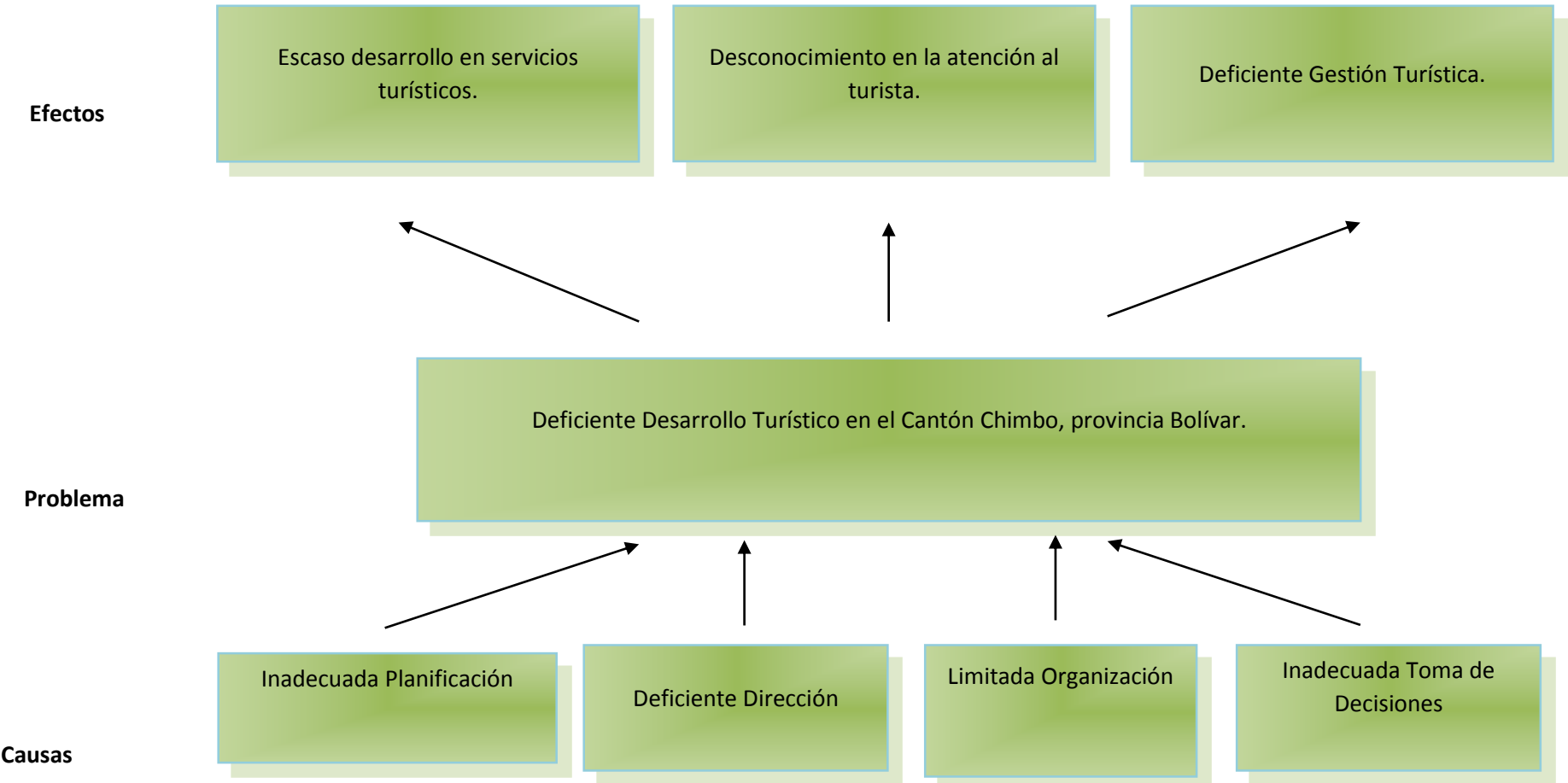
Este mirador se encuentra ubicado en la vía al Guayco junto al mirador de San José, donde podrá observar el monumento del Fundador Sebastián de Benalcázar y el monumento del Libertador Simón Bolívar, desde este lugar podrá apreciar la ciudad de Chimbo y sus parroquias aledañas.



## **DESPEDIDA PROTOCOLAR**

Señores turistas esperamos que el recorrido y los servicios brindados hayan sido del agrado de todos ustedes, esperamos que nos vuelvan a visitar para compartir nuevas experiencias y conocer más la provincia Bolívar, hasta otra próxima oportunidad. Gracias

**Anexo N°2. Árbol de Problemas**



Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)

### Anexo N°3. Operacionalización de Variables

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS/ INSTRUMENTOS	ITEMS
<u>INDEPENDIENTE</u>  PLANIFICACIÓN	La planificación es una herramienta de apoyo al proceso de dirección, y que contribuye a mejorar la calidad de las decisiones. La calidad debe promover de técnicas e instrumentos que permitan evaluar y organizar las condiciones que favorecen a la toma de decisiones anticipadamente. (Walter, 2014)	- Procesos de Dirección	- Operación - Guía - Organización	TECNICAS  - Encuesta	
		- Evaluar y Organización	- Parámetros - Recursos - Satisfacción - Compromiso		
		- Toma de Decisiones	- Acción - Análisis - Mejora continua		
<u>DEPENDIENTE</u>  DESARROLLO TURISTICO.	El desarrollo es la ordenación integrada de los espacios turísticos que garantizan de manera efectiva la inserción armónica del turismo en el medio local desde el punto de vista paisajístico, ambiental, económico y socio cultural. (Gunn, 2010)	- Ordenación integrada - Espacios turísticos - Inserción armónica del Turismo. - Punto de vista socio cultural - Punto de vista ambiental - Punto de vista económico	- Datos investigativos de conocimiento  - Control  - Servicios  - Valoración	INSTRUMENTO  - Cuestionario	

Elaborado por: (Ulloa, 2019)



## Anexo N°4.- Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLÓGIA	POBLACIÓN
<b>GENERAL</b>					
¿De qué manera influye la Planificación en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	Establecer la influencia existente de la planificación en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.	Existe influencia significativa de la planificación en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar.			<p><b>Población 1:</b> La población de estudio a la que se dirige en esta fase, son a 10 personas expertas en la materia, se realizaron encuestas a aquellas que laboran en el GADP del Cantón Chimbo, para saber el grado de conocimiento acerca de la planificación.</p> <p><b>Población 2:</b> La población de estudio a la que se dirige en esta fase, son a los turistas y moradores del Cantón Chimbo los mismos que tienen conocimiento acerca de lo que poseen.</p> <p><b>Muestra</b> Determinamos que para una población de 80 turistas y moradores, la estratificación de la muestra presenta a un 5% de error, muestra el número de encuestados determinando realizar las encuestas a 64 de ellos.</p>
<b>Problema Específico</b>	<b>Objetivo Específico</b>	<b>Hipótesis Específico</b>			
¿De qué manera los procesos de dirección influye en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	Establecer la influencia existente de los procesos de dirección en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	Existe influencia significativa de los procesos de dirección en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?			
¿De qué manera la evaluación y organización influye en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	¿Establecer la influencia existente de la evaluación y organización en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	Existe influencia significativa de la evaluación y organización en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de Investigación <b>Documental De Campo No experimental</b></li> <li>- Diseño</li> <li>- Técnicas</li> <li>- Instrumentos <b>Cuestionario</b></li> </ul>	
¿De qué manera la toma de decisiones influye en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	Establecer la influencia existente de la toma de decisiones en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	Existe influencia significativa de la toma de decisiones en el desarrollo turístico del Cantón Chimbo, Provincia de Bolívar?	<p><b>Independiente:</b> Planificación</p> <p><b>Dependiente:</b> Desarrollo turístico</p>		

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)

## Anexo N°5.- Encuesta aplicada al GADM del Cantón Chimbo



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

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN LA UNIDAD DE TURISMO DEL CANTON CHIMBO.

Encuestador: \_\_\_\_\_ Formulario N°: \_\_\_\_\_

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

El propósito de esta encuesta es obtener información del personal administrativo que labora en la unidad de turismo del cantón chimbo.

#### INSTRUCCIONES GENERALES:

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

#### A) INFORMACION GENERAL

##### 1. Género:

1. Masculino ( )      2. Femenino ( )

##### 2. Edad:

Código	AÑOS	MARQUE (X)
1	20-30	
2	31-40	
3	41-50	
4	51-60	
5	61 más	

##### 3. ¿Cuál es su nivel de educación?

- |                          |  |                          |                                     |
|--------------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Educación Básica                    | <input type="checkbox"/> | 4. Educación Superior Universitaria |
| <input type="checkbox"/> | 2. Bachillerato                        | <input type="checkbox"/> | 5. Posgrado                         |
| <input type="checkbox"/> | 3. Educación Superior no Universitaria |                          |                                     |

## B) GENERALIDADES

4. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre los productos turísticos que se comercializan en el cantón Chimbo?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

5. ¿Cómo calificaría la atención al cliente por parte del personal administrativo que labora en el GAD Municipal?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

6. ¿Cómo ve usted los avances tecnológicos que posee la unidad de turismo para su difusión?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

7. ¿Cree usted que la unidad de turismo está debidamente posicionada dentro del mercado turístico de la provincia Bolívar?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

8. ¿Tiene la unidad de turismo una adecuada planificación en cuanto a técnicas de marketing?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

9. ¿Usted cree que se deberían ampliar más líneas de productos turísticos en el cantón Chimbo?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

10. ¿cree usted que es necesario aplicar medios de comercialización dentro de la unidad de turismo?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

11. ¿Utiliza algún medio para conocer la satisfacción de los turistas que visitan el cantón Chimbo?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

12. ¿Considera importante la fidelización de los turistas que visitan el cantón chimbo?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

**Gracias por su colaboración**

## Anexo N°6.- Encuesta aplicada a turistas

### ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS QUE VISITAN LOS ATRACTIVOS TURISTICOS QUE POSEE



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

#### EL CANTON CHIMBO.

Encuestador: \_\_\_\_\_ Formulario N°: \_\_\_\_\_

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

El propósito de esta encuesta es obtener información de los turistas que visitan los atractivos que posee el Cantón Chimbo.

#### INSTRUCCIONES GENERALES:

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

#### A) INFORMACION GENERAL

1. Género:

1. Masculino ( )      2. Femenino ( )

2. Edad:

Código	AÑOS	MARQUE (X)
1	20-30	
2	31-40	
3	41-50	
4	51-60	
5	61 más	

3. ¿Cuál es su nivel de educación?

- |                          |  |                          |                                     |
|--------------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. Educación Básica                    | <input type="checkbox"/> | 4. Educación Superior Universitaria |
| <input type="checkbox"/> | 2. Bachillerato                        | <input type="checkbox"/> | 5. Posgrado                         |
| <input type="checkbox"/> | 3. Educación Superior no Universitaria |                          |                                     |

#### GENERALIDADES

1. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre los productos turísticos que se comercializan en el cantón Chimbo?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

2. ¿Cómo califica el marketing turístico que posee el Cantón Chimbo?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

3. ¿El precio de los servicios turísticos que se ofertan en el cantón Chimbo, fue acorde con la calidad de servicio recibido?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

4. ¿Cómo califica usted la atención al cliente por parte de los servidores turísticos del cantón Chimbo?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

5. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción de los servicios recibidos en los productos turísticos?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

6. ¿Usted cree que se deberían ampliar más líneas de productos turísticos en el cantón Chimbo?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

7. ¿Cómo califica usted la cultura turística que posee el cantón Chimbo?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

8. ¿Cómo califica usted la Guianza turística que posee el cantón Chimbo?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

9. ¿Cómo califica el desempeño de la unidad de turismo del cantón Chimbo?

Malo (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)

**Gracias por su colaboración**

## Anexo7. Validez de Instrumento de la Variable Independiente: Planificación



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

*en movimiento*

### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: MARCO ANTONIO CORDERO

Título grados

Ph. D	( )
Doctor	( )
Magister	(/)
Licenciado	( )
Ingeniero	( )

Universidad en que labora:  
Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha:   /  /  

### TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

#### PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA DE BOLÍVAR

El instrumento de medición pertenece a la variable Independiente: Planificación

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Planificación.

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

SUGERENCIAS \_\_\_\_\_

Firma del experto: *[Firma manuscrita]*

Campus Norte

Av. Antonio José de Sucre, Km 1 ½ vía a Guano

Teléfonos: (593-3) 3730880 - Ext: 1406

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)



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

*en movimiento*

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: AMELIO ENCALADA GUSTAVO

Título grados

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

Universidad en que labora:  
 Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha:  / /

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA DE BOLÍVAR**

El instrumento de medición pertenece a la variable Independiente: Planificación

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Planificación.

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

SUGERENCIAS \_\_\_\_\_

Firma del experto:

Campus Norte

Av. Antonio José de Sucre, Km 1 ½ vía a Guano

Teléfonos: (593-3) 3730880 - Ext: 1406

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)





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

*en movimiento*

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: Quintana Riza Danilo Riol

Título grados

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

Universidad en que labora:  
Universidad Nacional de Chimborazo  
Fecha:   /  /  

**TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA DE BOLÍVAR**

El instrumento de medición pertenece a la variable Independiente: Planificación

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Planificación.

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

SUGERENCIAS \_\_\_\_\_

Firma del experto:



## Anexo 8. Validez de Instrumento de la Variable Dependiente: Desarrollo Turístico



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

*en movimiento*

### TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Haroldo Calle Pizarro

Título grados	
Ph. D	( )
Doctor	( )
Magister	(X)
Licenciado	( )
Ingeniero	( )

Universidad en que labora:  
Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha:   /  /  

### TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

### PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA DE BOLÍVAR

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente: Desarrollo Turístico

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Desarrollo Turístico.

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

SUGERENCIAS \_\_\_\_\_

Firma del experto:

Campus Norte

Av. Antonio José de Sucre, Km 1 1/2 vía a Guano

Teléfonos: (593-3) 3730880 - Ext: 1406



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

*en movimiento*

**TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Apellidos y nombres del experto: CARLOS F. VILLALBA GUSTAVO

Título grados

Ph. D	( )
Doctor	( )
Magister	(✓)
Licenciado	( )
Ingeniero	(✓)

Universidad en que labora:

Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha:   /  /  

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

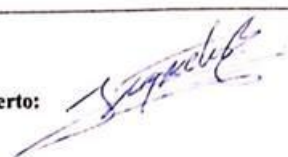
**PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CANTÓN CHIMBO, PROVINCIA DE BOLÍVAR**

El instrumento de medición pertenece a la variable Dependiente: Desarrollo Turístico

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la Desarrollo Turístico.

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

SUGERENCIAS \_\_\_\_\_

Firma del experto: 

## Anexo 9. Resultados de la Variable Independiente: Planificación

### 8.1. Información General

#### a) Género

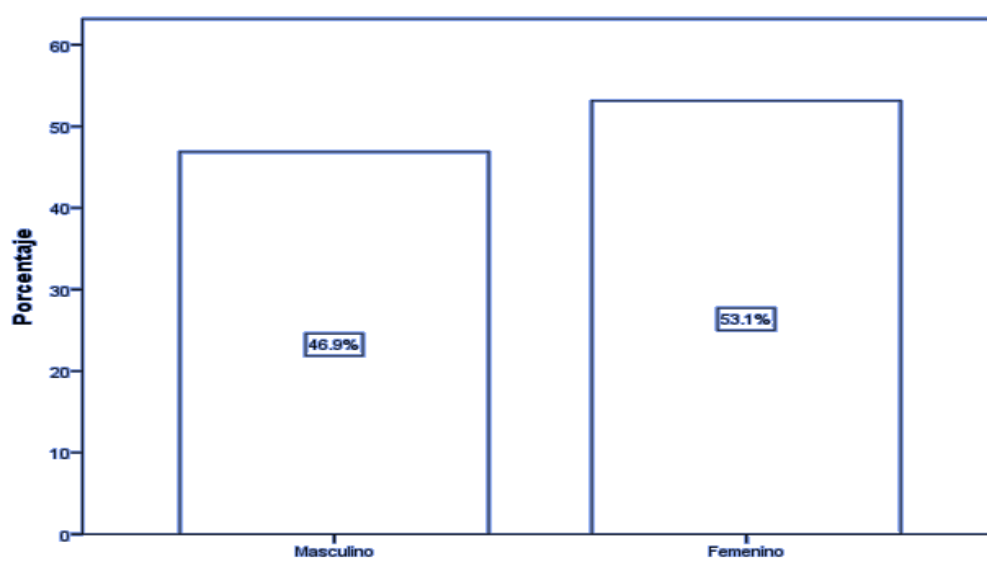
Tabla 11

Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	30	46.9
Femenino	34	53.1
Total	64	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a turistas

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)



Gráfica N°1. Género

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)

## b) Edad

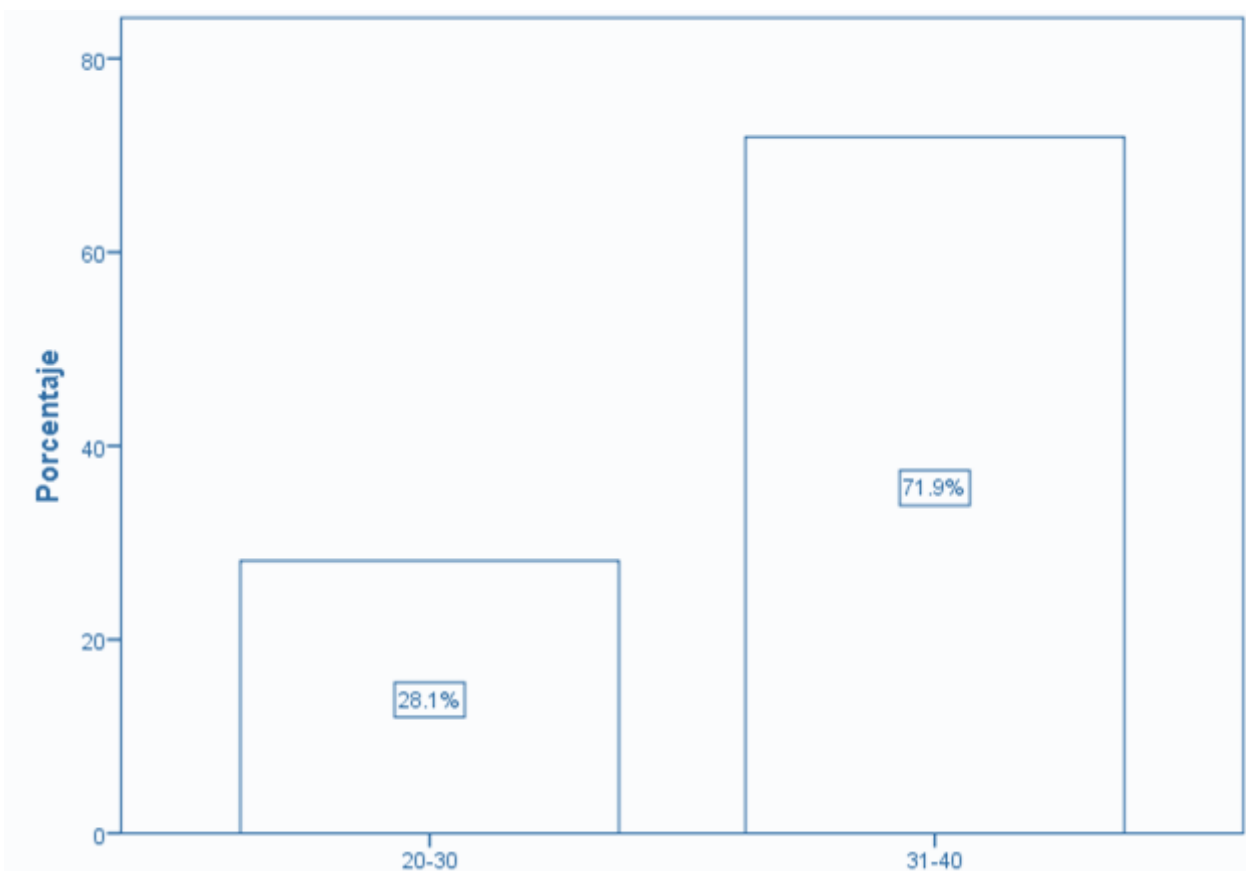
Tabla 12

*Edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	20-30	18	28.1
	31-40	46	71.9
	Total	64	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



Gráfica N°2. Edad

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

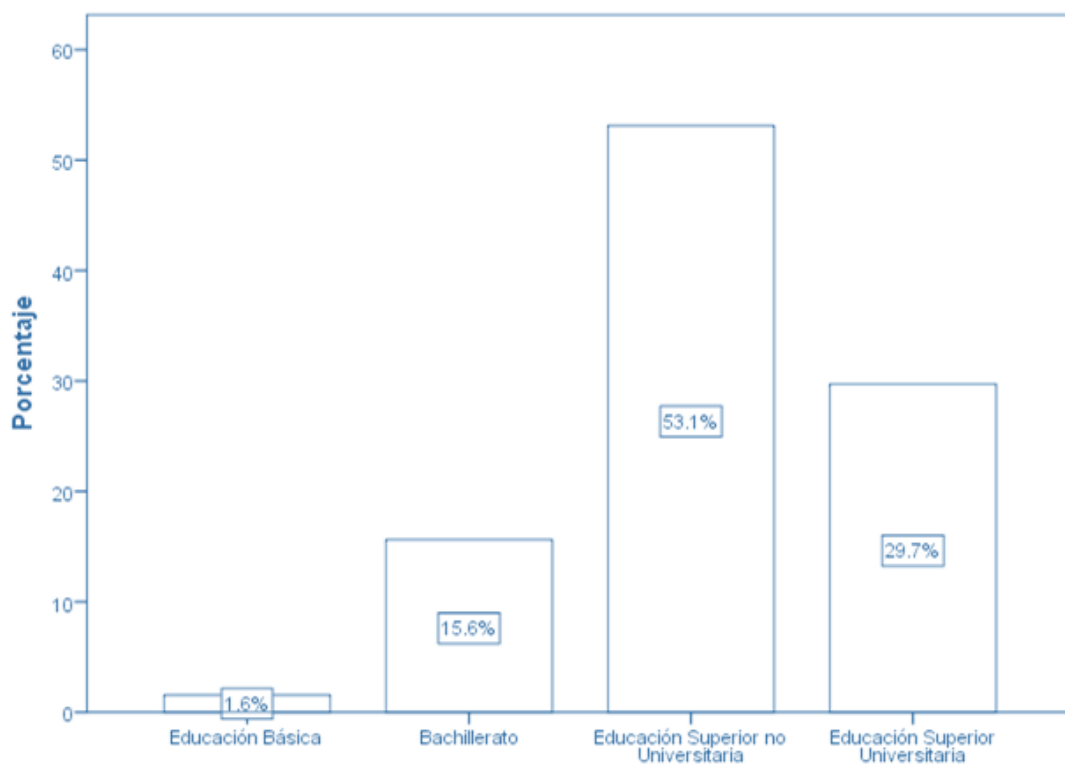
c) ¿Cuál es su nivel Educativo?

Tabla 13

Educación

Educación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Educación Básica	1	1.6
	Bachillerato	10	15.6
	Educación Superior no Universitaria	34	53.1
	Educación Superior Universitaria	19	29.7
	Total	64	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a turistas  
Elaborado por: (Ulloa Diego. 2019)



Gráfica N°3.- Educación

#### 4.1.2. Variable Independiente: Planificación

**Pregunta 1.- ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre los productos turísticos que se comercializan en el cantón Chimbo?**

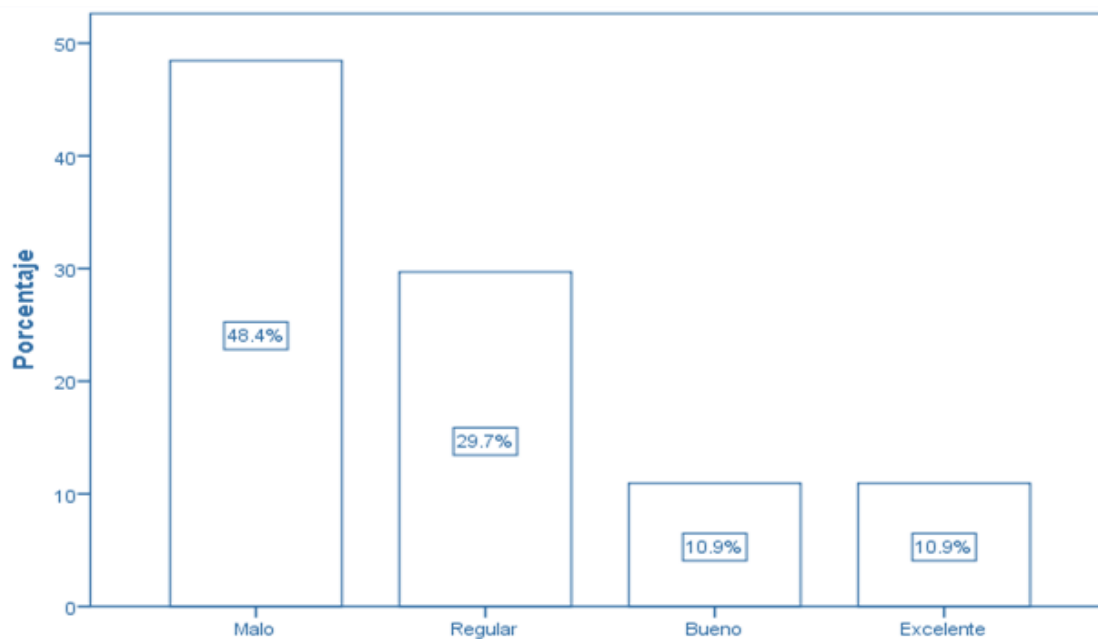
**Tabla 14**

*Productos Turísticos*

	Productos Turísticos	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	31	48.4
	Regular	19	29.7
	Bueno	7	10.9
	Excelente	7	10.9
	Total	64	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas

**Elaborado por:** (Ulloa Diego. 2019)



**Gráfica N°4.- Productos Turísticos**

## Pregunta 2.- ¿Cómo califica el marketing turístico que posee el Cantón Chimbo?

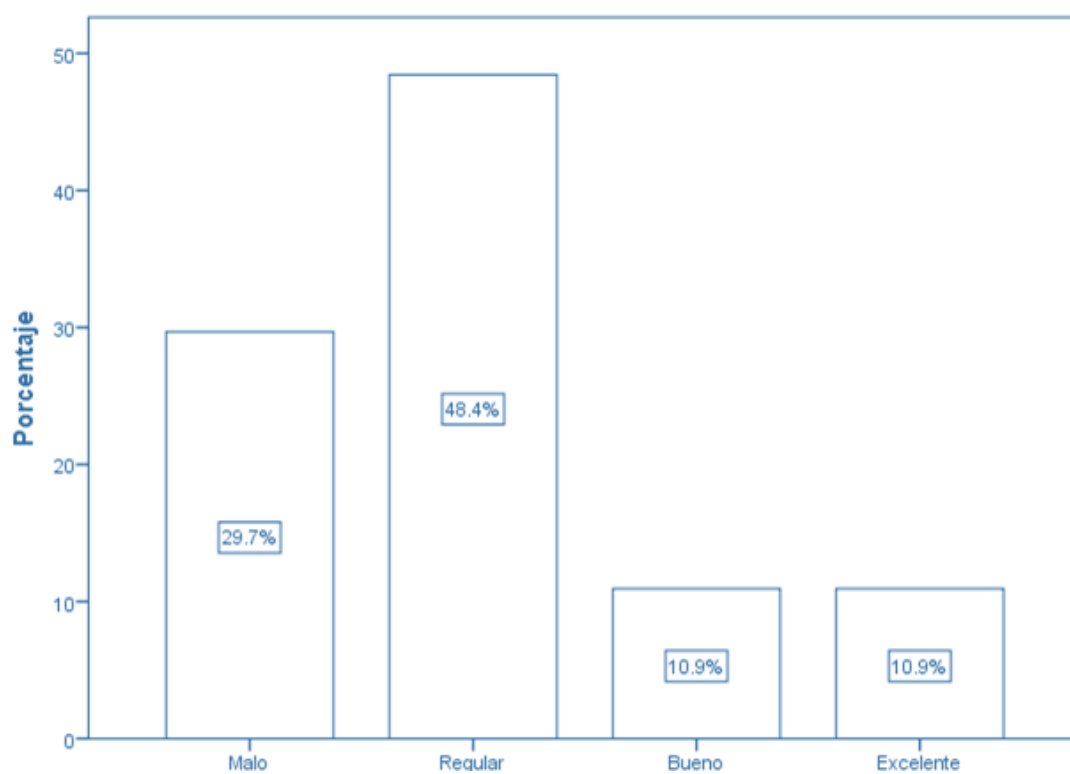
Tabla 15

Marketing

	Marketing	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	19	29.7
	Regular	31	48.4
	Bueno	7	10.9
	Excelente	7	10.9
	Total	64	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a turistas

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)



Gráfica N°5. Marketing

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)

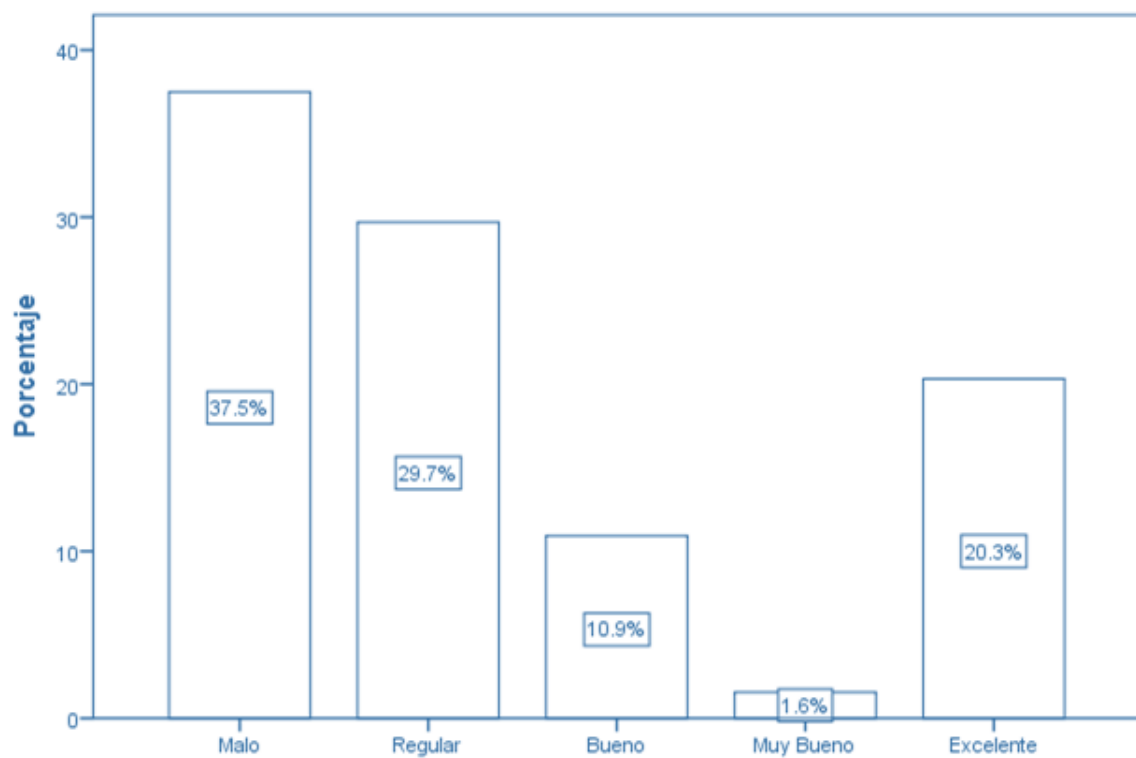
**Pregunta 3.- ¿El precio de los servicios turísticos que se ofertan en el cantón Chimbo, fue acorde con la calidad de servicio recibido?**

**Tabla 16**

**Precio**

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	24	37.5
	<b>Regular</b>	19	29.7
	<b>Bueno</b>	7	10.9
	<b>Muy Bueno</b>	1	1.6
	<b>Excelente</b>	13	20.3
	<b>Total</b>	64	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas  
**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N°6. Precio**

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



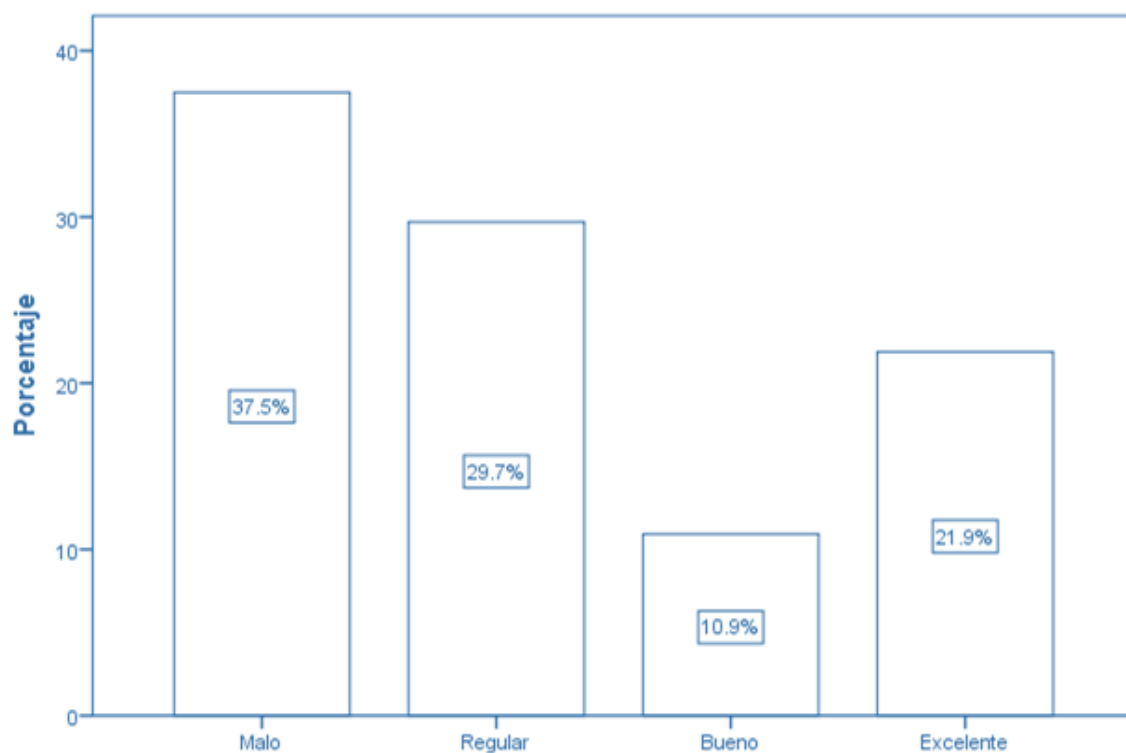
**Pregunta 4.- ¿Cómo califica usted la atención al cliente por parte de los servidores turísticos del cantón Chimbo?**

**Tabla 17**

*Atención al Cliente*

Atención al Cliente		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	24	37.5
	<b>Regular</b>	19	29.7
	<b>Bueno</b>	7	10.9
	<b>Excelente</b>	14	21.9
	<b>Total</b>	64	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas  
**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N°7. Atención al cliente**

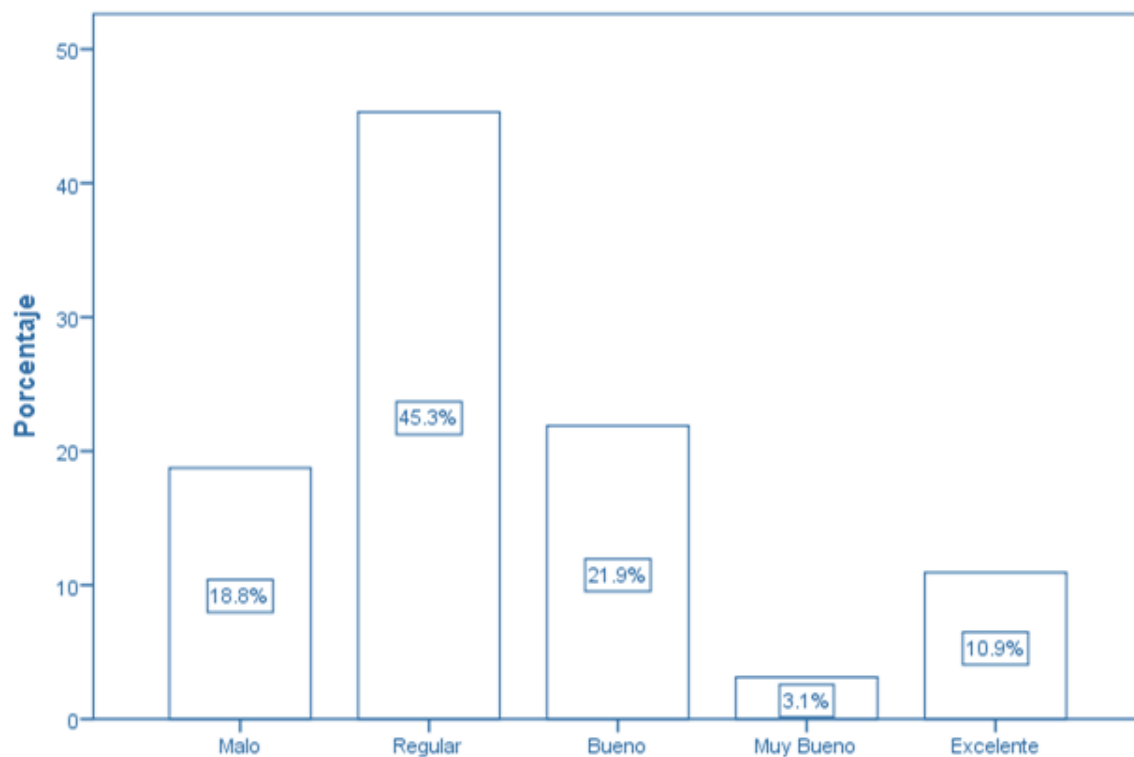
**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

**Pregunta 5.- ¿Cuál fue su nivel de satisfacción de los servicios recibidos en los productos turísticos?**

**Tabla 18**  
*Satisfacción*

Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	12	18.8
	Regular	29	45.3
	Bueno	14	21.9
	Muy Bueno	2	3.1
	Excelente	7	10.9
	<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a turistas  
**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



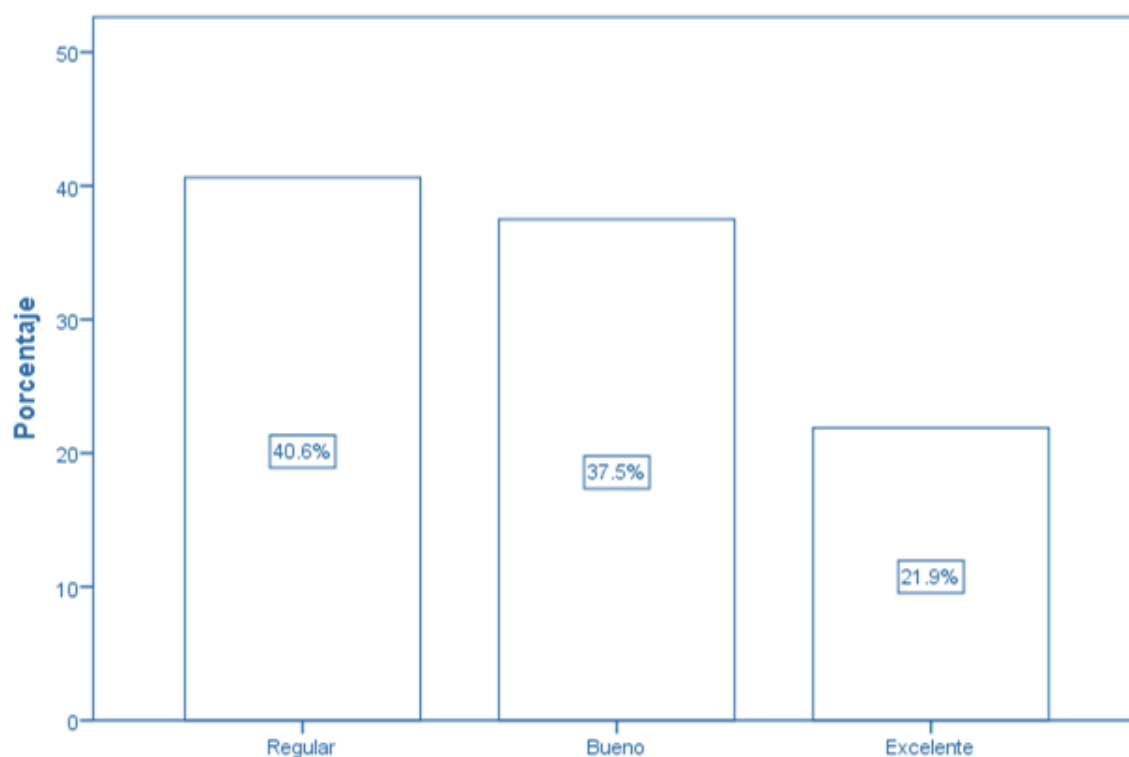
**Gráfica N° 8. Satisfacción**  
**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

**Pregunta 6.- ¿Usted cree que se deberían ampliar más líneas de productos turísticos en el cantón Chimbo?**

**Tabla 19**  
*Líneas de Productos*

Líneas de Productos		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	26	40.6
	Bueno	24	37.5
	Excelente	14	21.9
	Total	64	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas  
**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N° 9. Líneas de Productos**  
**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

## Pregunta 7.- ¿Cómo califica usted la cultura turística que posee el cantón Chimbo?

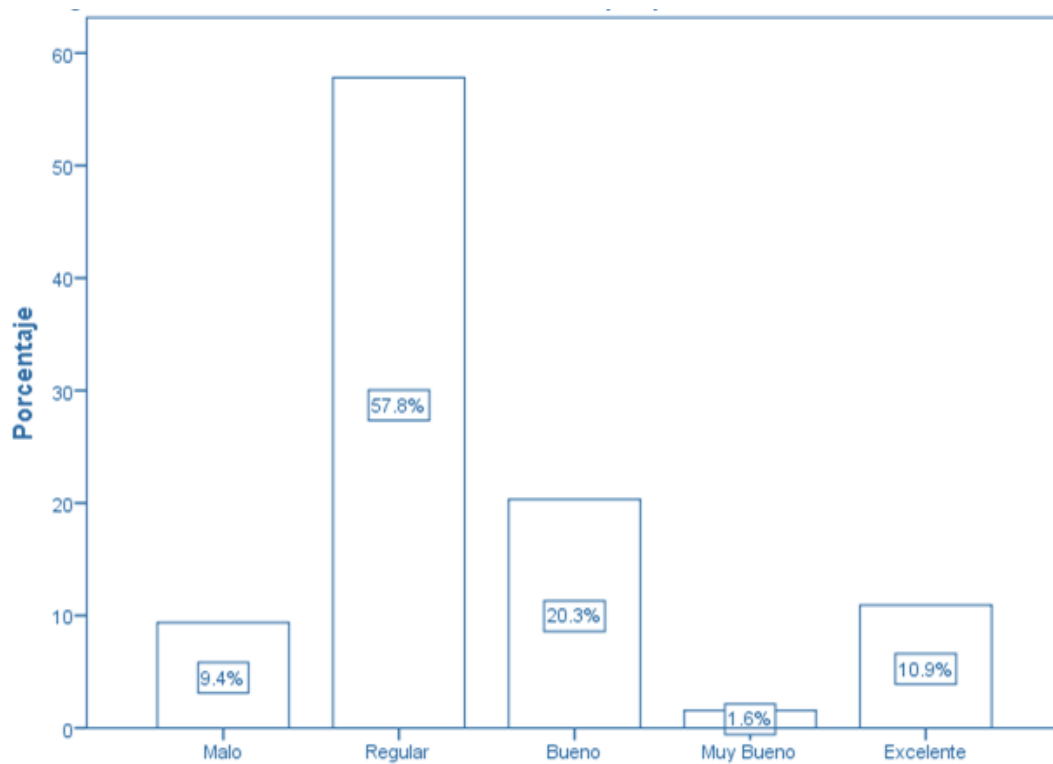
Tabla 20

### Cultura Turística

Cultura Turística		Frecuencia	Porcentaje
Válid o	Malo	6	9.4
	Regular	37	57.8
	Bueno	13	20.3
	Muy Bueno	1	1.6
	Excelente	7	10.9
Total		64	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a turistas

Elaborado por: (Ulloa Diego. 2019)



Gráfica N° 10. Cultura Turística

**Pregunta 8.- ¿Cómo califica usted la Guianza turística que posee el cantón Chimbo?**

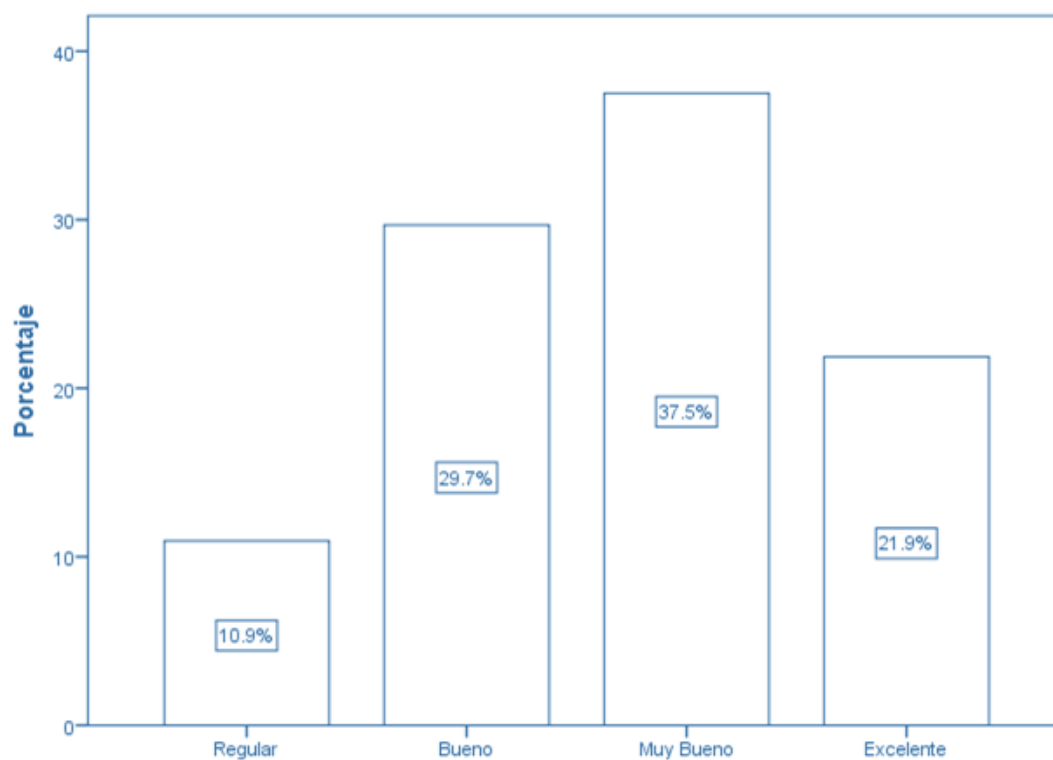
**Tabla 21**

*Guianza*

	<b>Guianza</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>Regular</b>	7	10.9
	<b>Bueno</b>	19	29.7
	<b>Muy Bueno</b>	24	37.5
	<b>Excelente</b>	14	21.9
	<b>Total</b>	64	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada a los turistas

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N° 11. Guianza**

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

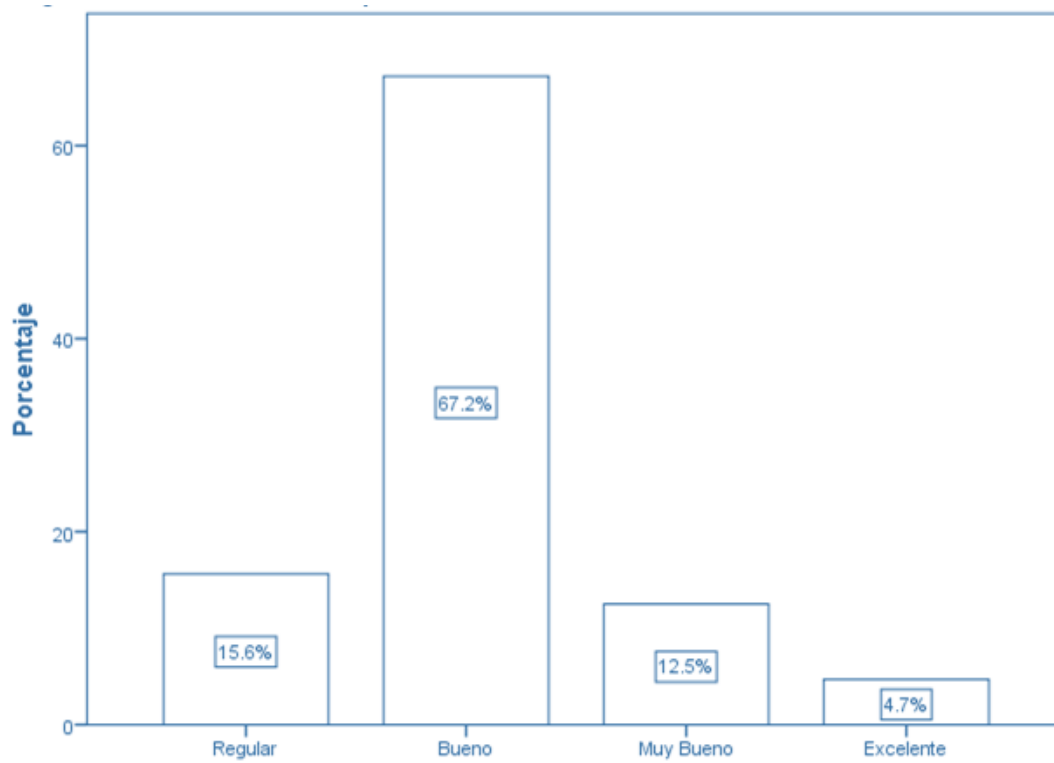
### Pregunta 9.- ¿Cómo califica el desempeño de la unidad de turismo del cantón Chimbo?

Tabla 22

#### Desempeño

	Desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	10	15.6
	Bueno	43	67.2
	Muy Bueno	8	12.5
	Excelente	3	4.7
	Total	64	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a turistas  
Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)



Gráfica N°12. Desempeño

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)

## Anexo 10. Resultados de la Variable Dependiente: Desarrollo Turístico

### 10.1. Información General

#### a) Género

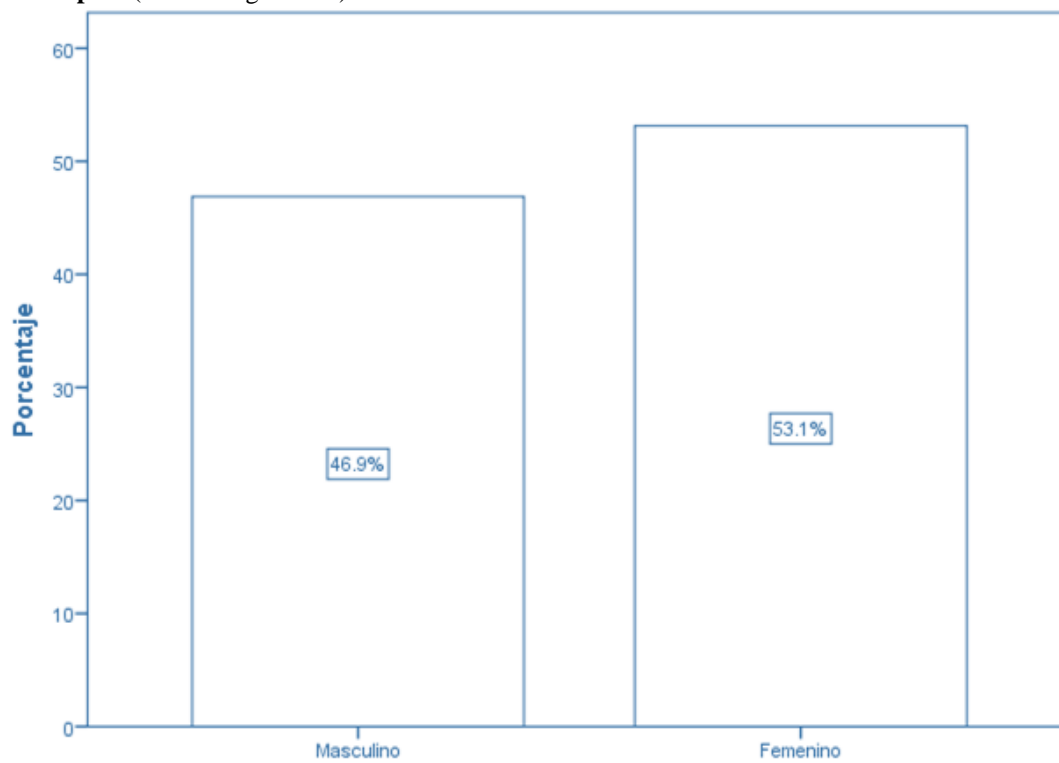
Tabla 23

*Género*

Género		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	4	46.9
	Femenino	6	53.1
Total		10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GADM de Chimbo

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)



Gráfica N°13. Género

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)

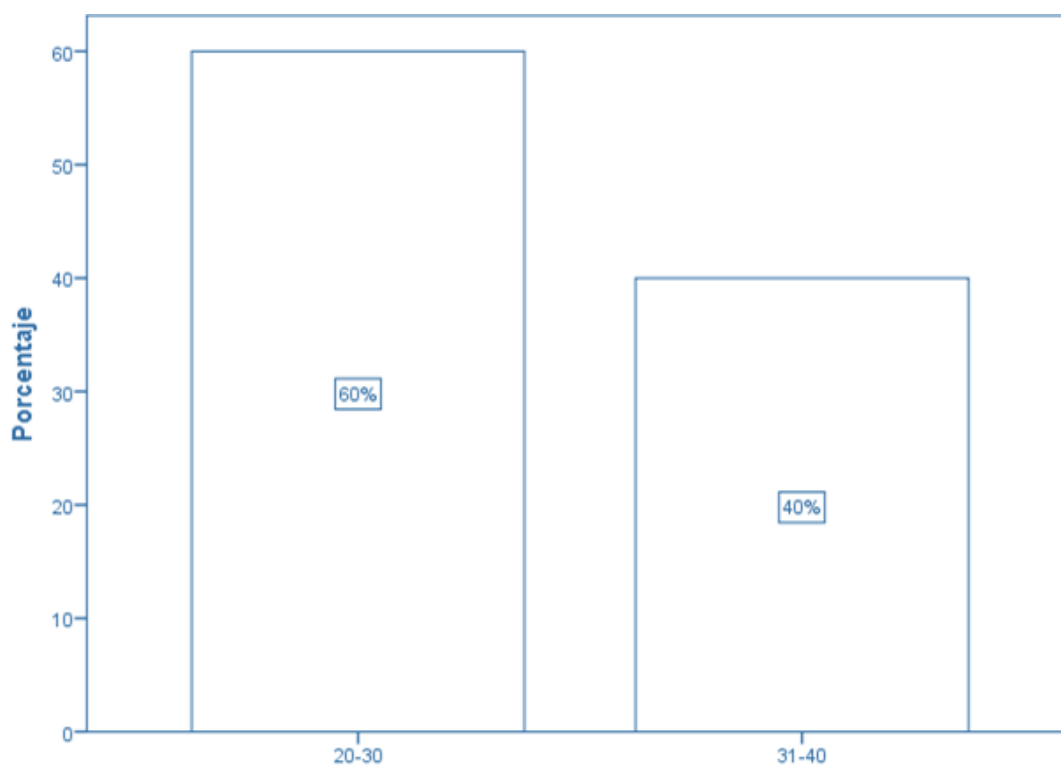
## b) Edad

Tabla 24

*Edad*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Válido 20-30	6	60.0
31-40	4	40.0
Total	10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GADM de Chimbo  
Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)



Gráfica N°14. Edad

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)



c) ¿Cuál es su nivel Educativo?

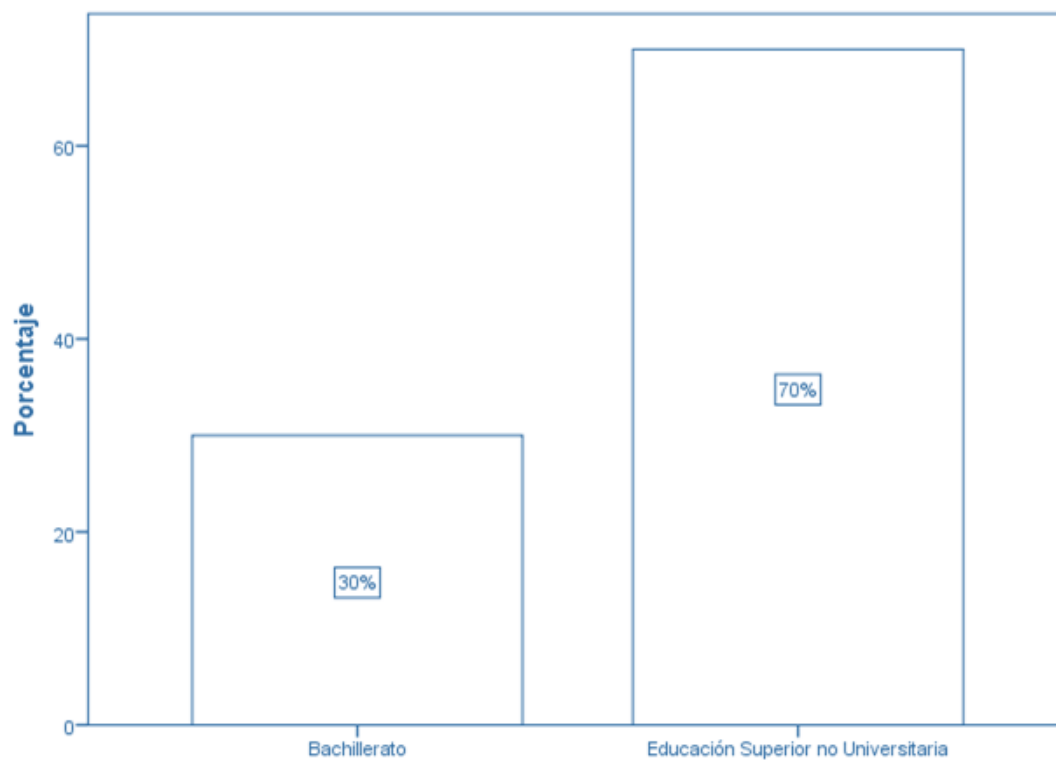
Tabla 25

Educación

	Educación	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bachillerato	3	30.0
	Educación Superior no Universitaria	7	70.0
	<b>Total</b>	10	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GADM de Chimbo

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)



Gráfica N°15. Educación

Elaborado por: (Ulloa Diego, 2019)

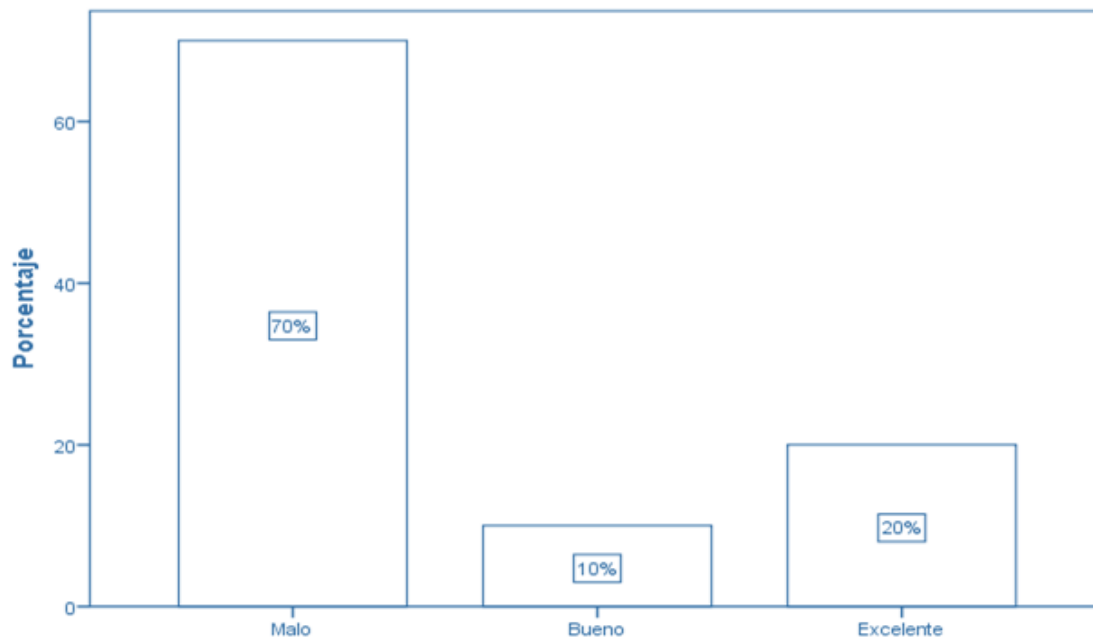
**Pregunta 1.- ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre los productos turísticos que se comercializan en el cantón Chimbo?**

**Tabla 26**

*Productos Turísticos*

Productos Turísticos		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	7	70.0
	Bueno	1	10.0
	Excelente	2	20.0
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del GADM de Chimbo  
**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N°16. Productos Turísticos**

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

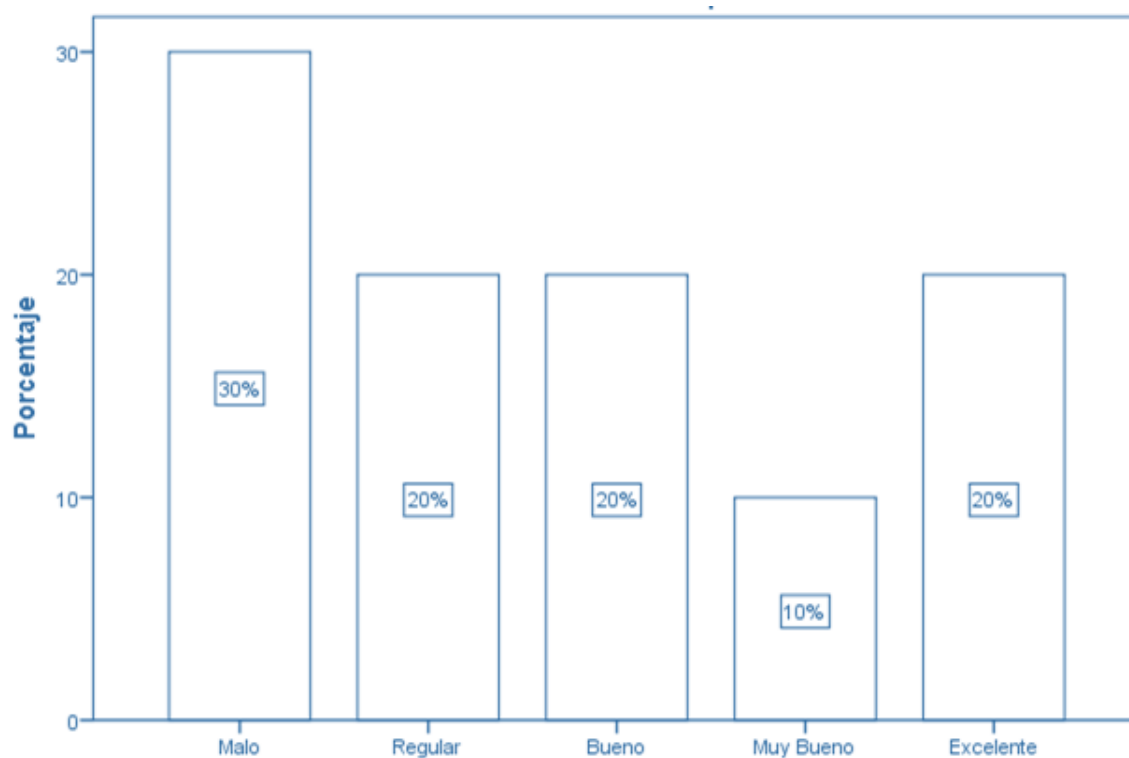
**Pregunta 2.- ¿Cómo calificaría la atención al cliente por parte del personal administrativo que labora en el GAD Municipal?**

**Tabla 27**

*Atención al Cliente*

Atención al Cliente		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	3	30.0
	<b>Regular</b>	2	20.0
	<b>Bueno</b>	2	20.0
	<b>Muy Bueno</b>	1	10.0
	<b>Excelente</b>	2	20.0
	<b>Total</b>	10	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del GADM de Chimbo  
**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N°17. Atención al cliente**

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

**Pregunta 3.- ¿Cómo ve usted los avances tecnológicos que posee la unidad de turismo para su difusión?**

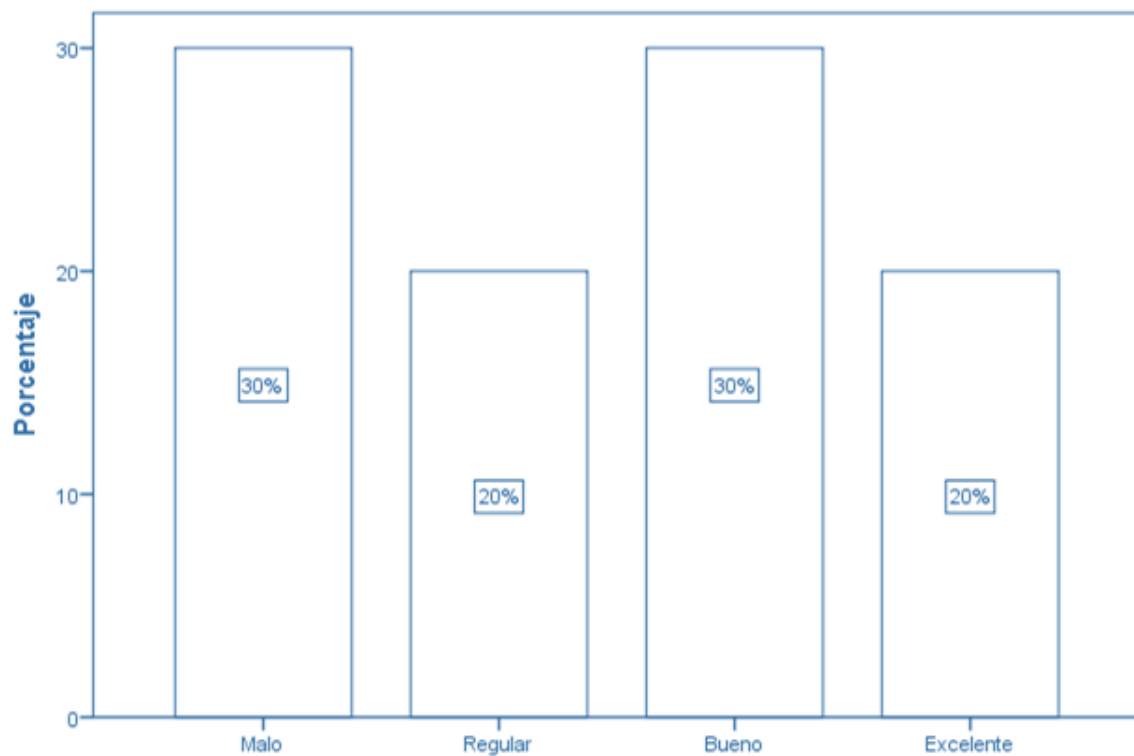
Tabla 28

*Difusión*

	<b>Difusión</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	3	30.0
	<b>Regular</b>	2	20.0
	<b>Bueno</b>	3	30.0
	<b>Excelente</b>	2	20.0
	<b>Total</b>		10

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del GADM de Chimbo

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N°18. Difusión**

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

**Pregunta 4.- ¿Cree usted que la unidad de turismo está debidamente posicionada dentro del mercado turístico de la provincia Bolívar?**

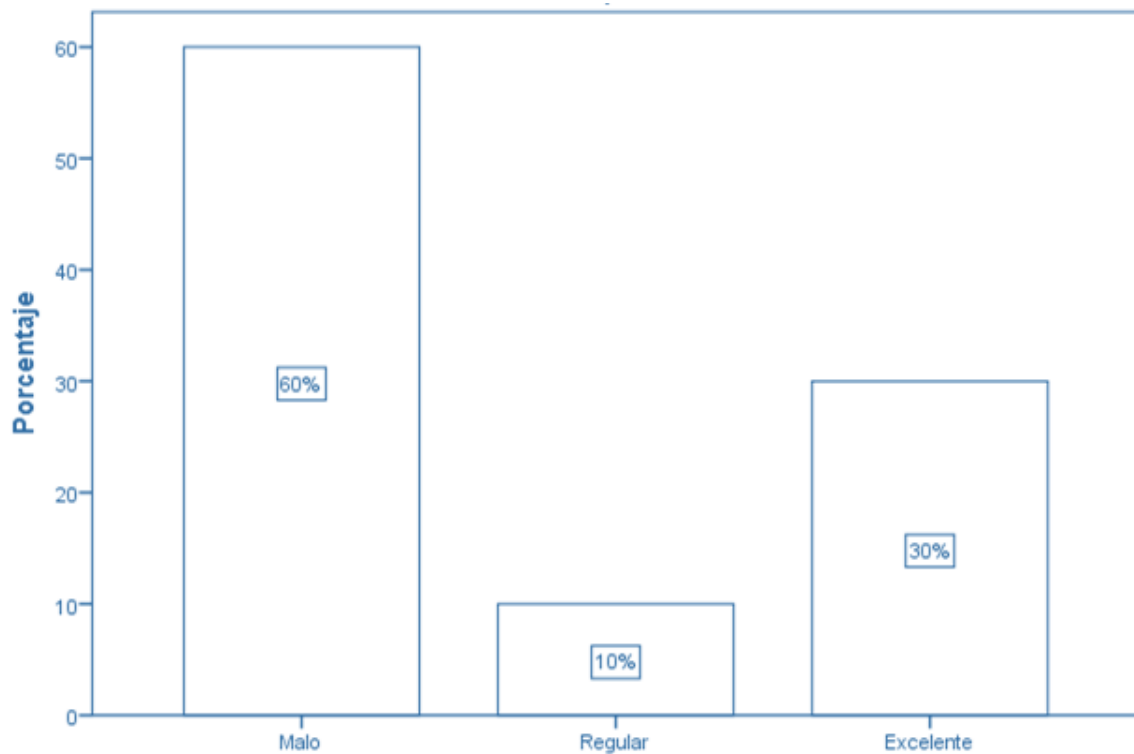
**Tabla 29**

*Mercado*

	<b>Mercado</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	6	60.0
	<b>Regular</b>	1	10.0
	<b>Excelente</b>	3	30.0
	<b>Total</b>	10	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del GADM de Chimbo

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N° 19. Presupuesto**

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

**Pregunta 5.- ¿Tiene la unidad de turismo una adecuada planificación en cuanto a técnicas de marketing?**

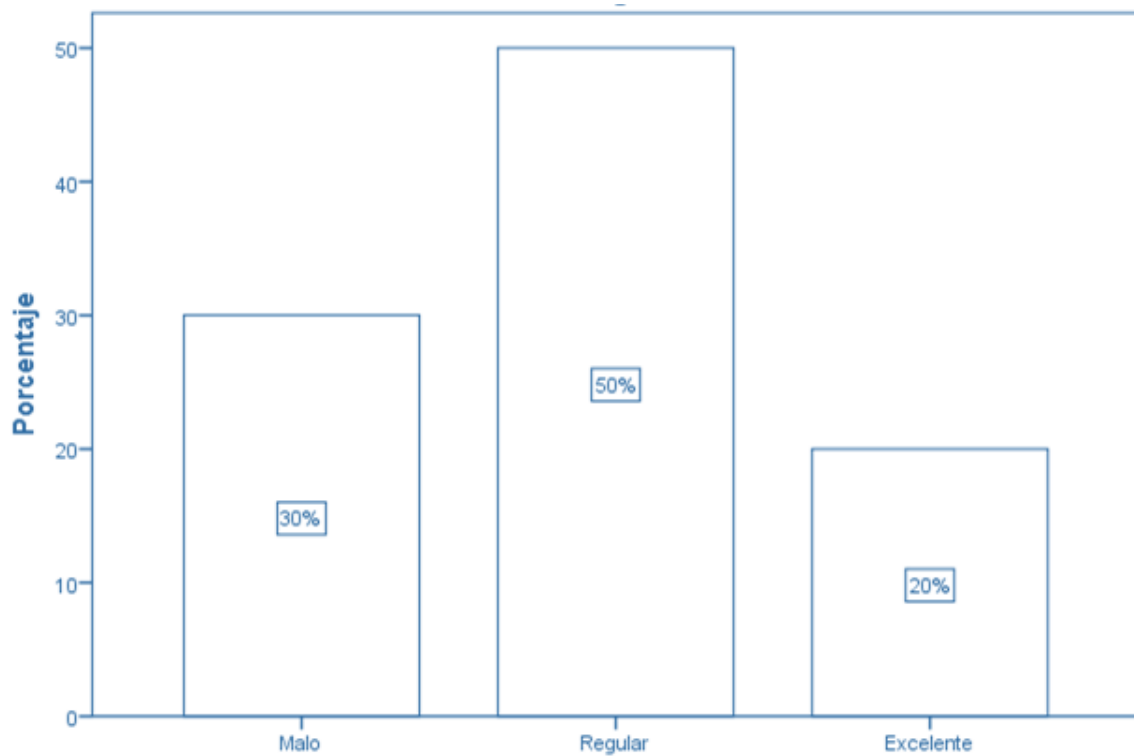
**Tabla 30**

*Marketing*

	Marketing	Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	3	30.0
	<b>Regular</b>	5	50.0
	<b>Excelente</b>	2	20.0
	<b>Total</b>	10	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del GADM de Chimbo

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N°20. Marketing**

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

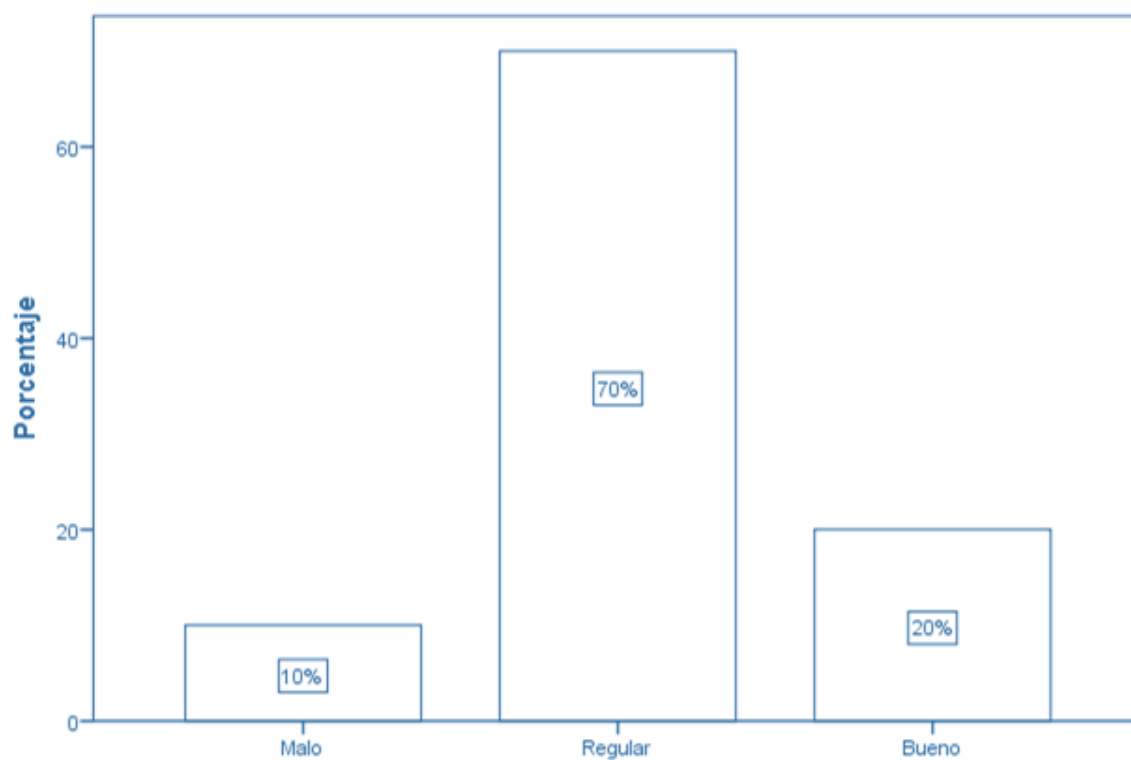
**Pregunta 6.- ¿Usted cree que se deberían ampliar más líneas de productos turísticos en el cantón Chimbo?**

**Tabla 31**

*Líneas de Productos*

Líneas de Productos		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	1	10.0
	Regular	7	70.0
	Bueno	2	20.0
	Total	10	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del GADM de Chimbo  
**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N° 21. Líneas de Productos**

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

**Pregunta 7.- ¿Cree usted que es necesario aplicar medios de comercialización dentro de la unidad de turismo?**

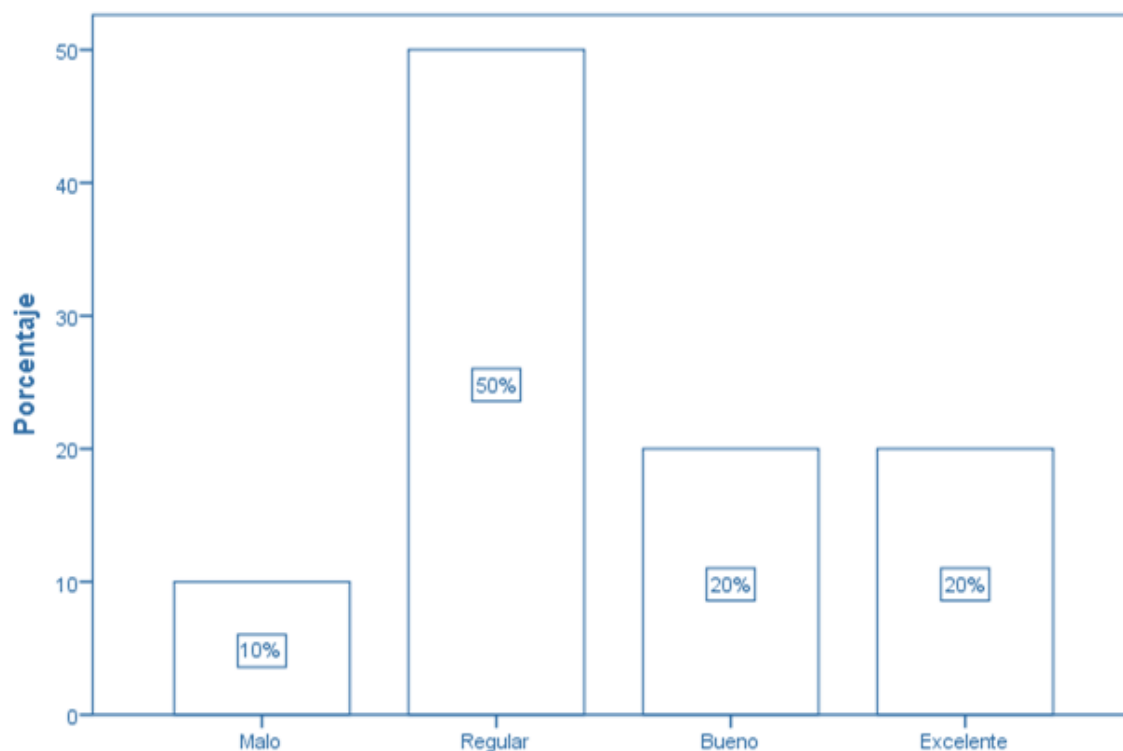
**Tabla 32**

*Comercialización*

Comercialización		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	1	10.0
	Regular	5	50.0
	Bueno	2	20.0
	Excelente	2	20.0
	<b>Total</b>	10	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del GADM de Chimbo

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N°22 Comercialización**

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Pregunta 8.- ¿Utiliza algún medio para conocer la satisfacción de los turistas que visitan el cantón Chimbo?**

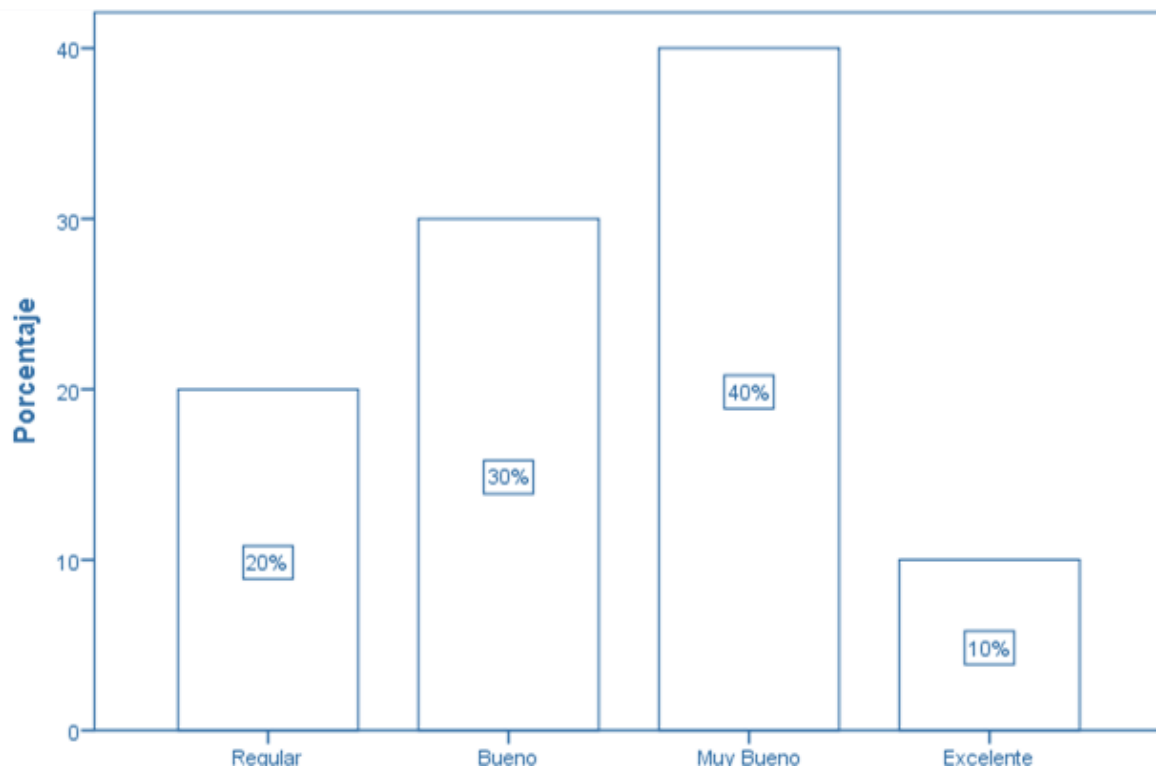
**TABLA 33**

*Satisfacción*

Satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Regular</b>	2	20.0
	<b>Bueno</b>	3	30.0
	<b>Muy Bueno</b>	4	40.0
	<b>Excelente</b>	1	10.0
	<b>Total</b>	10	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del GADM de Chimbo

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N°23. Satisfacción**

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)

**Pregunta 9.- ¿Considera importante la fidelización de los turistas que visitan el cantón chimbo?**

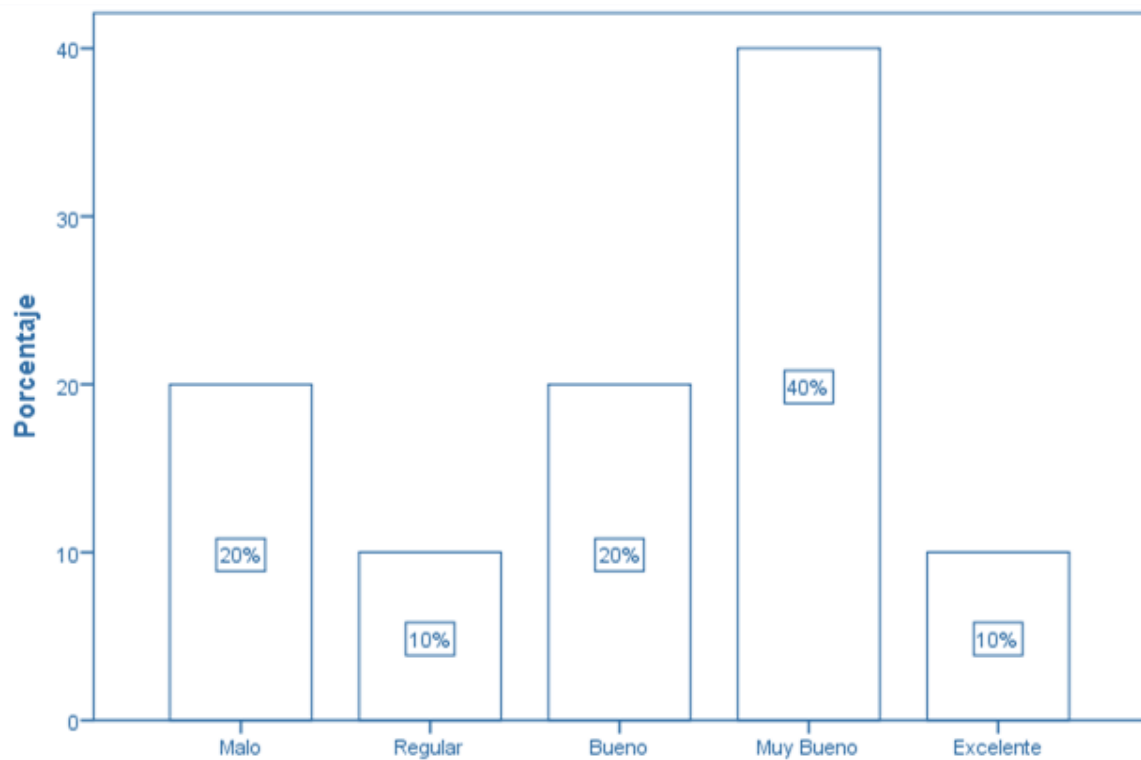
**Tabla 34**

*Fidelización*

Fidelización		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	<b>Malo</b>	2	20.0
	<b>Regular</b>	1	10.0
	<b>Bueno</b>	2	20.0
	<b>Muy Bueno</b>	4	40.0
	<b>Excelente</b>	1	10.0
	<b>Total</b>	10	100.0

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del GADM de Chimbo

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)



**Gráfica N° 24. Fidelización**

**Elaborado por:** (Ulloa Diego, 2019)