

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO

Tema: “La gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciado en Turismo

AUTOR: Criollo Aguilar Danny Alexander

TUTORA: Ing. Guevara Guevara Elizabeth J, MSc

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Criollo Aguilar Danny Alexander con el número de cédula 100460546-3 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

ELIZABETH
JOSEFINA GUEVARA
GUEVARA

Firmado
digitalmente por
ELIZABETH JOSEFINA
GUEVARA GUEVARA

Ing. Guevara Guevara Elizabeth Josefina MSc.

TUTORA

Tulcán, julio de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la Carrera de turismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales

Yo, Criollo Aguilar Danny Alexander con cédula de identidad número 100460546-3 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Criollo Aguilar Danny Alexander

AUTOR

Tulcán, julio de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Criollo Aguilar Danny Alexander ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Criollo Aguilar Danny Alexander

AUTOR

Tulcán, julio de 2023

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haber dado la fortaleza y salud para conseguir culminar mis estudios. A mi familia por guiarme y apoyarme en el transcurso de este camino, por inculcarme los valores necesarios y su apoyo incondicional.

Quiero agradecer a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por abrirme las puertas y darme la oportunidad de ser parte de la comunidad universitaria, permitiendo superarme y formarme de manera ética y profesional.

De igual manera agradezco a mi tutora MSc. Elizabeth Guevara, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a sus conocimientos y capacidades, por siempre brindarme el tiempo necesario en el transcurso de la investigación.

Finalmente agradezco a todos los docentes quienes compartieron sus conocimientos y experiencias, que fueron esenciales para cumplir metas y de los estudiantes que conforman la comunidad universitaria.

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a toda mi familia, en especial a mi madre, que a pesar de todo siempre me ha estado apoyando en mis mejores y peores momentos, no tengo palabras para expresar cuanto agradezco que este en mi vida, gracias a ella logre cumplir uno de mis objetivos.

También le doy gracias a mi tío, que para mí ha sido como un padre, siempre ayudándome y apoyándome cuando más lo necesitaba, y por último agradezco a mi padre por su apoyo económico y moral.

“Kay kunan Kamaypi pashinini ñuka ayllukunata, mhas ñuka mamata pashinini tukuypi ñukata ayudashkamanda, naushajukpipa chaypimikashkangi ayudangapagh, ñuka hachitapaka pashinini ñukataka churitashnami rikuraykashkangi, pashininatashami ushani”.

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. EL PROBLEMA	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos Específicos	18
1.4.3. Preguntas de Investigación	18
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.2. MARCO TEÓRICO	23
2.2.1. Gestión.....	23
2.2.2. Gestión Turística	24
2.2.3. Afluencia de Visitantes.....	31
2.2.4. Cascada de Peguche	37
III. METODOLOGÍA	40
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	40
3.1.1. Enfoque	40
3.1.2. Tipo de Investigación.....	40
3.2. HIPÓTESIS	41
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	42
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	44
3.4.1. Técnicas e instrumentos	44

3.4.2. Población y muestra.....	45
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	47
3.5.1. Descripción de la hipótesis	47
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
4.1. RESULTADOS	52
4.1.1. Resultado de las encuestas.....	52
4.1.2. Resultado de entrevista.....	81
4.2. DISCUSIÓN	89
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
5.1. CONCLUSIONES	93
5.2. RECOMENDACIONES	93
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
VII. ANEXOS.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz comparativa de los elementos de la gestión turística	28
Tabla 2. Relación entre necesidades y motivaciones	33
Tabla 3. Operacionalización de las variables.....	42
Tabla 4. Tabulación de variables para la prueba de Chi-Cuadrado	48
Tabla 5. Cálculo de Chi-Cuadrado	50
Tabla 6. Datos generales	53
Tabla 7. Lugar de origen de los visitantes	54
Tabla 8. Tiempo de residencia de los visitantes.....	55
Tabla 9. Motivación de los visitantes	56
Tabla 10. Eventos y atractivos	57
Tabla 11. Cumplimiento de expectativas	59
Tabla 12. Fuentes de información de la existencia del destino	60
Tabla 13. Materiales de información	61
Tabla 14. Asistencia técnica.....	62
Tabla 15. Percepción de la gestión turística en el destino	63
Tabla 16. Motivación por parte de la gestión turística	64

Tabla 17. Administradores y funcionarios encuestados.....	65
Tabla 18. Planes, programas y proyectos turísticos.....	66
Tabla 19. Estructura organizacional del GAD cantonal de Otavalo.....	66
Tabla 20. Desarrollo y propuestas de políticas ambientales aplicadas.....	67
Tabla 21. Técnicos especializados en el ámbito turístico.....	68
Tabla 22. Control policial en la Cascada de Peguche.....	69
Tabla 23. Control de sanidad e higiene dentro del destino.....	70
Tabla 24. Competitividad turística de la Cascada de Peguche.....	71
Tabla 25. Comunicación y dirección existente entre las entidades.....	72
Tabla 26. Cumplimiento de acciones.....	73
Tabla 27. Recolección de información.....	74
Tabla 28. Información a los visitantes sobre el destino.....	75
Tabla 29. Recepción y procesamiento de quejas de los visitantes.....	76
Tabla 30. Asistencia en la colocación de la señalización turística.....	77
Tabla 31. Capacitaciones en el destino.....	78
Tabla 32. Incidencia de la gestión turística en la afluencia de visitantes.....	78
Tabla 33. Afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche.....	79
Tabla 34. Análisis de la entrevista.....	82
Tabla 35. Análisis de la entrevista sobre el modelo de gestión.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componentes de la gestión turística.....	28
Figura 2. Organigrama del Gobierno Municipal de Otavalo.....	35
Figura 3. Organigrama del departamento de turismo.....	36
Figura 4. Organigrama del área administrativa.....	37
Figura 5. Mapa de Ubicación del Área de Estudio.....	39
Figura 6. Lugar de origen de los visitantes.....	54
Figura 7. Tiempo de residencia de los visitantes.....	55
Figura 8. Motivación de los visitantes.....	56
Figura 9. Eventos y atractivos.....	58
Figura 10. Cumplimiento de expectativas.....	59
Figura 11. Fuentes de información del destino.....	60
Figura 12. Materiales de información observadas.....	61
Figura 13. Asistencia técnica en la Cascada de Peguche.....	62

Figura 14. Percepción de la gestión turística en el destino	63
Figura 15. Influencia de la gestión turística en el destino.	64
Figura 16. Administradores y funcionarios encuestados	65
Figura 17. Planes, programas y proyectos turísticos	66
Figura 18. Existencia organizacional de turismo	67
Figura 19. Desarrollo y propuestas.	68
Figura 20. Técnicos especializados.	69
Figura 21. Control policial en el destino	70
Figura 22. Control de sanidad e higiene	71
Figura 23. Competitividad turística del destino	72
Figura 24. Comunicación y dirección existente.	73
Figura 25. Cumplimiento de acciones.	74
Figura 26. Recolección de información.	75
Figura 27. Información a los visitantes.	76
Figura 28. Recepción y procesamiento de quejas.	76
Figura 29. Señalización turística.....	77
Figura 30. Capacitaciones ha administradores.....	78
Figura 31. Incidencia de la gestión turística.....	79
Figura 32. Afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche.....	80
Figura 33. Presidente de la comunidad de Fakcha Llacta	103
Figura 34. Dirigente de comunicación social	103
Figura 35. Asistente de turismo del departamento de turismo.....	104
Figura 36. Jefatura de turismo y fomento empresarial del cantón Otavalo.....	104

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC	99
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	101
Anexo 3. Evidencias de recolección de información.....	103
Anexo 4. Instrumentos de investigación.....	105

RESUMEN

La gestión turística aplicada por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo, incide en la afluencia de visitantes de la Cascada de Peguche, la cual posee recursos naturales y culturales únicos, sin embargo, la gestión aplicada en el destino es deficiente para el aprovechamiento del mismo, siendo sus acciones limitadas y casi imperceptibles en la Cascada de Peguche, donde el mayor control del destino lo tienen los administradores de la Comunidad de Fakcha Llacta. El objetivo de la presente investigación es analizar la gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitante en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura, la metodología de la investigación es de enfoque cuantitativo, donde los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron encuestas y entrevistas, aplicadas a los visitantes de la Cascada de Peguche y a los administradores y funcionarios de las entidades relacionadas al destino. Para el análisis e interpretación de la información se utilizó la tabulación de datos y el método estadístico Chi-Cuadrado, permitiendo identificar que los visitantes que acuden a la Cascada de Peguche en su mayoría son excursionistas nacionales, impulsados por conocer la caída de agua del destino, también permitió identificar las acciones que realiza la gestión turística en el destino y la limitada comunicación que existe entre las entidades relacionadas a la Cascada de Peguche. En conclusión, la gestión turística y las acciones aplicadas por parte de las autoridades del GAD cantonal de Otavalo inciden en gran medida en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche, siendo indispensable para el correcto aprovechamiento y desarrollo del destino.

Palabras Claves: Gestión turística, afluencia de visitantes, acciones.

ABSTRACT

The tourist management applied by the Decentralized Autonomous Government of the Otavalo Canton, affects the influx of visitors to the Peguche Waterfall, which has unique natural and cultural resources, however, the management applied in the destination is deficient for in its own benefit with limited and almost imperceptible actions at the Peguche Waterfall, where the community administrators of Fakcha Lacta have greater control over the destination. The objective of this research is to analyze the tourism management and its impact in the influx of visitors to Peguche Waterfall of the Otavalo Canton, Imbabura province, the research methodology is of a quantitative approach, where the employed instruments for the collection of the information consisted of surveys and interviews, applied to the visitors of the Peguche Waterfall and to the administrators and officials of the entities related to the destination. For data analysis and interpretation statistical methods such as data tabulation and the Chi-Square were used allowing us to identify that most of the visitors to the Peguche Waterfall are mostly national hikers, driven by the desire of seeing the waterfall of the destiny, it also identified the actions carried out by tourism management at in the destination and the limited communication that exists between the entities related to the Peguche Waterfall, such as the cantonal GAD of Otavalo and the community of Fakcha Lacta to which the destination belongs. In conclusion, tourism management and the actions applied by the authorities of the Otavalo cantonal GAD greatly affect the influx of visitors to the Peguche Waterfall, being essential for the proper utilization and development of the destination.

Keywords: Tourism management, influx of visitors, actions.

INTRODUCCIÓN

La Cascada de Peguche, posee recursos naturales y culturales únicos del cantón Otavalo encaminadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado a la que pertenece, encargadas de gestionar y aplicar las actividades y acciones necesarias para el desarrollo los destinos turísticos como la Cascada de Peguche.

La gestión turística es un conjunto de distintos procesos y acciones que realizan las organizaciones públicas, impulsados por el desarrollo y crecimiento de los destinos, mediante la planificación, organización, dirección y control, creando estructuras armónicas que contribuyen al crecimiento de los destinos. Mientras que la afluencia de visitantes es la cantidad o el número de visitantes que acuden a un destino turístico dentro de un tiempo determinado.

La gestión turística coordina y optimiza la afluencia de visitantes de los destinos turísticos, siendo uno de sus objetivos primordiales proporcionar y garantizar experiencias positivas hacia los visitantes, generando con ello un turismo sostenible, que proporcione a los destinos beneficios económicos, sociales y ambientales.

La investigación analizó la gestión turística y la incidencia que tiene esta en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche, mediante un estudio metodológico y aproximación con los visitantes, administradores y funcionarios relacionados al destino, a través de encuestas y entrevistas.

Los resultados obtenidos permitieron determinar las acciones aplicadas por la gestión turística en la Cascada de Peguche y la afluencia de visitantes que se puede apreciar en ella, además, se determinó la relación que existe entre las dos variables.

El estudio se desarrolló en base a siete capítulos, donde cada uno cuenta con una etapa de indagación, cumpliendo roles importantes que permitieron alcanzar los metas de la investigación. Iniciando con el capítulo I, donde se expone el problema de la investigación, dando a pie a la presentación del problema y su formulación, además, expone y justifica la gestión turística y la afluencia de visitantes, a su vez se desarrollan objetivos e interrogantes que redirigen a la solución de la investigación.

En el capítulo II, se manifiesta la fundamentación teórica, donde se exponen los antecedentes investigativos relacionados al estudio, las cuales ayudan a fundamentar la investigación, de igual manera, en el marco teórico se sustentan las

variables (Gestión Turística y la Afluencia de Visitantes), donde abarca un soporte científico y teórico. Posteriormente se manifiesta el capítulo III, la cual consiste en la metodología, donde se abarca un enfoque y modelo de investigación, complementándose con las técnicas e instrumentos de recolección de información, donde también se abarca la hipótesis de la investigación, operacionalización de variables, métodos y análisis de datos.

El capítulo IV, analiza y describe los resultados obtenidos mediante la indagación por medio de los instrumentos y técnicas de investigación, además, se expone la discusión donde se responde las preguntas de investigación. Seguidamente, el capítulo V, abarca las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó mediante la investigación, en el capítulo VI, se muestran las referencias bibliográficas y por último en el capítulo VII, se exponen los anexos relacionados a la investigación.

Finalmente, la investigación proporciona una comprensión detallada del trabajo y acciones realizadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo y sobre la Cascada de Peguche.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector turístico al pasar de los años se ha convertido en uno de los ejes fundamentales en las actividades financieras a nivel nacional e internacional, siendo el turismo “un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios” (Organización Mundial de Turismo, 2020). Siendo este flujo de viajeros un factor esencial para la economía de diversos lugares y atractivos turísticos, permitiendo a las empresas y los estados obtener ingresos económicos derivados de la visita y el desplazamiento de turistas.

En el Ecuador, tomando como consideración datos y estadísticas antes de la pandemia de la Covid-19, el turismo es una de las principales fuentes económicas con las que cuenta el país, siendo esta la tercera fuente de ingresos no petroleros del estado, después del banano y el camarón. En el 2019, entre enero y noviembre, se registró un aproximado de 1.381.726 de viajeros al país, generando ingresos de 965 millones de dólares en el primer semestre, dando a resaltar la importancia del turismo para la economía del país.

Es importante destacar que el turismo se presenta como una oportunidad para cada provincia, ciudad y pueblo, de atraer no solo a visitantes extranjeros sino también a los visitantes nacionales, mostrando las riquezas naturales y culturales que posee cada destino. Siendo las riquezas que forman cada atractivo, necesarias para convertir a un lugar en un destino de interés para los visitantes.

El cantón Otavalo, ubicado en la provincia de Imbabura, posee destinos turísticos atractivos para los visitantes tanto nacionales como internacionales, convirtiendo al cantón en uno de los más destacados en la sierra norte del Ecuador, dado honor a su apelativo como “Valle del Amanecer”, este lugar crea una atmosfera cultural, natural, histórico y espiritual a su alrededor, donde se estima que el destino recibe un aproximado total de 250 000 visitantes al año de los distintos atractivos turísticos del cantón, como La Plaza de los Ponchos, Cascada de Peguche, Muelle Kaimanta Ricuna, entre otros.

La cascada de Peguche, perteneciente a la comunidad de Fakcha Llacta, abarca una superficie de 39,84 ha, el destino es ejemplo vivo de la cultura con la que cuenta el cantón Otavalo, siendo este uno de los focos más importantes para el desarrollo turístico de la ciudad y las comunidades aledañas, sin embargo, la conservación de este destino se considera "Muy Alterada" debido a su proximidad al área urbana y a la frontera agrícola.

La gestión eficaz del turismo por parte de las instituciones públicas encargadas del mismo, determina la posición de un destino en el mercado turístico nacional e internacional, donde es influenciado en gran medida por su manejo y correctas aplicaciones de las acciones en los destinos. Si un lugar tiene atractivos turísticos y potencialidad que atraen a los turistas, es deber de las autoridades fomentar la conciencia de estos atractivos y su disfrute por parte de los visitantes, además, una correcta gestión asegurara que el cantón y sus habitantes perciban algún tipo de beneficio de la visita de los turistas a su localidad.

Mediante un diagnóstico preliminar realizado en la Cascada de Peguche, a través de una entrevista no estructura aplicada a los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta, con la finalidad de poder conocer el estado y posición de las variables de estudio, según Furez (2021), se pudo identificar aspectos como:

- Ausencia de control policial en la Cascada de Peguche, para la prevención de riesgos mediante protección y atender al incumplimiento de contratos o fraudes dentro de la Cascada de Peguche.
- Falta de capacitaciones a los socios y/o personal que forma parte de la Comunidad de Fakcha Llacta sobre las actividades o acciones que deben realizar para su correcta administración del destino.
- Limitada colaboración y asistencia técnica en la colocación y actualización de la señalización turística en la Cascada de Peguche.

Con base en lo anterior, se pudo determinar que en la Cascada de Peguche no se lleva a cabo una gestión turística adecuada de parte del GAD cantonal de Otavalo para el desarrollo y progreso del destino, de igual manera, se pudo identificar que las acciones y contribuciones de parte del organismo encargado de la gestión turística en el destino, son limitadas y poco imperceptibles, dichas problemática identificadas han incidido en la afluencia de visitantes y ha provocado un desarrollo limitado del destino.

La importancia de las acciones y la calidad de parte del GAD cantonal de Otavalo sobre el área de estudio es esencial para analizar cómo dichas acciones influyen en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche y en el desarrollo general del destino, por lo cual es necesario conocer y evaluar la efectividad de las estrategias y políticas aplicadas para garantizar un crecimiento sostenible y beneficios duraderos tanto para la comunidad local como para los turistas que visitan la zona.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la gestión turística incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura en el periodo de febrero – septiembre del 2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura, buscando determinar las acciones y procesos de la gestión turística que tienen mayor impacto en el destino. Como se mencionó con anterioridad, el destino es considerado un ejemplo vivo de la cultura Otavaleña, si se consigue una gestión adecuada en el destino, puede experimentar efectos positivos en la demanda turística, generando un mayor interés por parte de los visitantes.

Por ello es necesario conocer los aportes de la gestión turística implementados por parte del GAD cantonal de Otavalo en la Cascada de Peguche, con el fin de conocer e identificar las acciones que realizan las autoridades para el progreso del destino y del cantón, y a partir de allí proponer sugerencias y recomendaciones sobre las acciones a seguir para el mejoramiento del destino.

Los beneficiarios directos e indirectos son los funcionarios y administradores relacionados con la Cascada de Peguche, en los cuales se enfoca la investigación, donde se refleja las deficiencias existentes en el destino. Los hallazgos son fundamentales para la toma de decisiones y se espera que contribuya al logro de un equilibrio entre la gestión turística y la afluencia de visitantes, de igual manera, la sociedad en general, especialmente aquellos que enfrentan desafíos similares en sus destinos, se beneficiarán de los resultados y las recomendaciones obtenidas, ya que buscan el desarrollo y el éxito en el mercado turístico.

En conclusión, esta investigación es viable y representa una oportunidad para el redescubrimiento y conexión entre los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta y los funcionarios del GAD cantonal de Otavalo, buscando que sean conscientes sobre el potencial de la Cascada de Peguche y las acciones de mejora que se pueden implementar en el destino, lo cual puede impulsar el crecimiento económico del cantón y las comunidades circundantes.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Sustentar bibliográficamente la gestión turística y la afluencia de visitantes.
- Definir las acciones empleadas por la gestión turística en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura.
- Identificar la afluencia de visitantes de la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura.
- Determinar la relación de la gestión turística en la afluencia de visitantes en la cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿En qué consiste gestión turística y la afluencia de visitantes?
- ¿Cuáles son las acciones empleadas con respecto a la gestión turística en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura?
- ¿Cuál es la afluencia de visitantes de la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura?
- ¿Cuál es la incidencia de la gestión turística en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación, se acudió a diversas fuentes bibliográficas que se adaptan con los factores de autoridad, vigencia y pertenencia adecuados para sustentar el desarrollo que una investigación de esta naturaleza exige, por ende se ha acudido a informes, artículos científicos y tesis, realizados tanto en instituciones educativas superiores nacionales como internacionales, permitiendo documentar la presente investigación y sustentar los resultados obtenidos, con la máxima veracidad científica posible.

Se ha considerado la investigación de Guachilema (2019), orientada a determinar la influencia de la gestión en el desarrollo turístico en la comunidad Chorrera Mirador de la provincia de Chimborazo. Los resultados de dicha investigación indicaron que no existe una relación entre la variable dependiente sobre la variable independiente, esto se evaluó a través de la aplicación de la prueba de Chi-cuadrado, donde se obtuvieron valores de coeficiente superiores (0,632), de igual manera no se encuentra una relación según la prueba $P < 0,05$. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa, los resultados sugieren que la gestión turística no incide en el desarrollo del turismo en la comunidad Chorrera Mirador, además para concretar la información se optó por la aplicación de diseño descriptivo y exploratorio. El estudio permitió identificar y comparar varios indicadores de la gestión turística, como las acciones que se aplican regularmente en las comunidades por parte de los organismos encargados de cada sector, dando la oportunidad de determinar que acciones son esenciales para una comunidad o destino, además, permite determinar que el desarrollo de un destino no está completamente relacionado a las acciones de la gestión aplicada a ella. El aporte al estudio es la aplicación de la prueba Chi-cuadrado, para la comprobación de hipótesis.

Cava (2018), se enfocó en la realización de una investigación que posibilita verificar y analizar el grado de gestión turística municipal en el Distrito de Celendín, Departamento de Cajamarca, durante el año 2018, la investigación muestra un

proceso de análisis y medida para la variable independiente, basado en la recopilación de información realizada en la secretaria de turismo de Argentina y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), a partir de la cual se construyó una herramienta que facilite la verificación del grado de gestión turística de los diversos destinos, utilizando instrumentos como; encuestas, fichas de observación y entrevistas a autoridades. Además, dicha investigación utilizó una metodología descriptiva y mixta, con un enfoque no experimental y transversal, para el cumplimiento de sus objetivos, llegando a la conclusión de que el Nivel de Gestión Turística Municipal de Celendín es considerado bajo, debido que el ente público puede identificar las necesidades, pero no se enfoca en aplicar acciones completas en los Recursos Humanos, Planificación, Unidad de Turismo, participación ciudadana, y relaciones público-privado, para la resolución de las necesidades. El estudio permitió tener una referencia de las acciones y el nivel de la gestión municipal que debe tener un destino para un adecuado progreso del sector, mostrando la importancia de aspectos como la planificación, organización, control, entre otros, para conseguir un adecuado desarrollo de los destinos turísticos, aportando al estudio en la estructuración de una entrevista a autoridades y a funcionarios administrativos.

Se tomó como base la investigación de Borbor (2017), la cual está orientada en determinar cómo influye la gestión turística en el desarrollo del turismo cultural, en la parroquia rural de Coloche, el enfoque principal del estudio se centró en la administración que se realiza en la localidad, permitiendo identificar las problemáticas existentes en el sector, obtenidas mediante la aplicación de la investigación descriptiva correlacional, favoreciendo en la elaboración de instrumentos para la recolección de información, como encuestas y entrevistas, además se tomó a los pobladores como la muestra del sector, con la finalidad de obtener información que beneficie y permita describir sobre las diversas acciones que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Coloche. Al mismo tiempo se empleó el método estadístico Chi-cuadrado para la identificación de la relación entre las variables, permitiendo cumplir el objetivo propuesto de la investigación, teniendo como resultado que una adecuada gestión turística del patrimonio cultural favorecería en gran medida al desarrollo del turismo cultural en el sector, siendo comprobada mediante la hipótesis planteada en la investigación, a través del estadístico antes mencionado. Se tomó como referencia la presente investigación debido a que permite tener una base de cómo el desarrollo de un destino depende

en gran medida a la gestión turística aplicada, y como los aspectos de la administración son importantes para una correcta aplicación de la gestión turística por parte de los organismos encargados, aportando al estudio como guía en la aplicación de una investigación descriptiva y correlacional.

También se ha tomado en consideración la investigación de Alvarado (2018), en la cual se toma como objetivo determinar qué relación existe entre la gestión turística municipal y el desarrollo socioeconómico de los pobladores del Distrito de Ilabaya, provincia de Jorge Basadre, en el año 2017, mostrando como base del trabajo, la investigación teórica y el diseño no experimental, haciendo referencia a que se generaran conocimientos sobre los hechos de estudio y que no se modificaran el contexto en la que se desenvuelven las variables de estudio, además, la información obtenida facilitó la creación de instrumentos de investigación, encuestas, que se aplicó a 10 funcionarios de la municipalidad y a 80 pobladores del distrito, con la finalidad de analizar y evaluar la relación de la gestión turística de la municipalidad y el desarrollo socioeconómicos del Distrito, llegando a la conclusión de que el nivel de significancia de la gestión turística municipal sobre el desarrollo socioeconómico del distrito de Ilabaya, provincia de Jorge Basadre, en el año 2017, es baja, siendo que la primera variable no influye en gran medida en el desarrollo socioeconómico del Distrito, además se determinó que la gestión turística municipal se desarrolla de forma ineficiente, desde el punto de vista de los funcionarios, igualmente se pudo identificar que el desarrollo del distrito Ilabaya es bajo. El estudio permite tener una referencia de como la gestión turística no es uno de los factores esenciales para que un destino, comunidad o distrito se desarrolle turísticamente, debido a que las acciones que se apliquen por parte de los organismos pertinentes en un destino no el único aspecto a considerar, sino que además, otro de los factores que pueden incidir en el desarrollo de un destino, es el mismo destino, siendo que si el destino no cuenta con una administración adecuada o interés en el progreso, puede influir a que el desarrollo del sector no tenga un avance o progreso constante, al contrario puede incidir a que el destino se estanque y consecuentemente desaparezca al pasar del tiempo, aportando al estudio en la estructuración de encuestas a los visitantes.

Según Huamaní (2020), en su investigación sobre el desarrollo turístico y afluencia de visitantes en el Caserío de Songos en el año 2020, se enfocó en observar y analizar la relación entre el plan de desarrollo turístico y la afluencia de visitantes, y como afecta en el Caserío de Songos, la investigación se basó en un enfoque metodológico

cuantitativo, con un tipo de investigación básica, además la investigación tuvo una orientación no experimental de corte transversal, debido a que no se manipularon las variables dependiente e independiente, dando como resultado que tener un plan de desarrollo turístico puede ayudar a incrementar la afluencia de turistas y/o visitantes en una localidad, permitiendo incrementar la estadía y el pernocte de los visitantes en el Songos. El estudio aportó a tener una base o referencia de como un correcto desarrollo turístico de un destino puede incidir radicalmente en la afluencia de visitantes, y como la aplicación del plan de desarrollo turístico por parte organismo encargados de la gestión turística, puede influir en la afluencia de visitantes dentro de un destino turístico, aportando al estudio como guía en la realización de una investigación cuantitativa.

Según Hidalgo del Aguila (2019), en su investigación sobre el análisis de la afluencia turística en el distrito de Barranco en el año 2018, analizó la afluencia de turistas que hay en Barranco, siendo la afluencia de turistas un factor fundamental para el funcionamiento en el distrito, en especial para los promotores turísticos, la investigación se basó en un enfoque mixto de diseño no experimental, descriptivo simple, en la cual se concluyó que existen varios elementos que pueden favorecer u otorgar una buena experiencia en un destino, pero además, las personas encuestadas reconocen que al destino le falta más promoción, la cual puede mejorar la afluencia de turista en el sector, a su vez mejorar de manera significativa el desarrollo turístico del destino. La presente investigación se tomó como referencia debido a que permitió determinar qué factores o elementos son esenciales para la identificar, gestionar, controlar e influir en la afluencia de visitantes de un destino, dando la oportunidad de además de observar que acciones son importantes al momento de alcanzar la atención o interés de los turistas, permitió conocer como la importancia de la satisfacción de turistas al momento de visitar un destino.

También se consideró la investigación de Mite (2017), la cual está enfocada en determinar cómo incide la gestión turística sobre la afluencia de visitantes en el centro turístico Puerto Varadero, en el año 2016, mostrando un proceso de análisis, medida y relación de las variables, utilizando la base de investigación descriptiva correlacional, en la cual mediante la utilización y comparación de hipótesis permitió determinar el grado de incidencia entre las variables, además, mediante los instrumentos de investigación generados mediante la indagación de la información, encuestas, se pudo determinar que el 90% de los turistas que llegan al centro turístico

Puerto Varadero son motivados por la organización y planificación que tiene el destino, asimismo se pudo identificar cuáles son las acciones que comprenden la gestión turística, las cuales son la planificación, control, inversión, entre otros, concluyendo que la gestión turística tiene una gran incidencia en la afluencia de visitantes en el destino. La investigación permitió determinar cuáles son los elementos o factores motivacionales que pueden influir en los visitantes al momento de elegir un destino que visitar, permitiendo tener una base de que aspectos o acciones son esenciales al momento de mejorar la afluencia de visitantes en un destino, aportando al estudio como guía en la realización de una investigación descriptiva y correlacional entre las variables de la gestión turística y afluencia de visitantes.

2.2. MARCO TEÓRICO

En el presente marco teórico se expone la revisión bibliográfica en cuanto a las dos variables de investigación, que se presenta a continuación:

2.2.1. Gestión

Según Benavides (2011), la gestión es: "La guía para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr los objetivos y el tiempo requerido" (pág.13), siendo la gestión una actividad que desarrollan entidades, organizaciones o empresas, que buscan lograr un alto nivel de productividad y eficiencia, siempre buscando cumplir sus objetivos, además en ocasiones se le define a la gestión como el sinónimo de administración, planteándola como una función corporativo mundial y consolidado de las diversas fuerzas que componen una organización, pero la administración se enfoca en utilizar los recursos de manera eficiente y eficaz, mientras que la gestión administra los recursos y se enfoca en monitorear sus trabajos.

La gestión implica consigo objetivos, donde cuenta con acciones y recursos para alcanzar las metas de satisfactoriamente, las cuales pueden ser acciones públicas-privadas, puede ser posibles o usuales.

La observación anterior permite derivar que la gestión es un conjunto de acciones secuenciales que favorecen a las entidades o instituciones, a encaminarse al avance constante y desarrollo de la misma, siendo la gestión encargada de todas las áreas de una entidad, permitiendo ser practico y dinámico, entrando en el ámbito teórico

y a la vez práctico, generando un sin número de modelos que se adaptan a las necesidades que las entidades pueden afrontar.

2.2.2. Gestión Turística

El turismo, así como una empresa, entidad o compañía, necesita diversos elementos, debido a que se desempeñan con un gran sistema, en la cual se relacionan la demanda y la oferta, siendo la demanda la cantidad de bienes y servicios que son obtenidos por los diversos consumidores, mientras que la oferta es la cantidad de bienes y servicios que las entidades, empresas o destinos están preparados para vender a precios concretos. Siendo esta una de las razones por el cual se debe realizar inicialmente las debidas investigaciones de los recursos que cuenten con cierto potencial turístico, con la finalidad de diseñar y ofertar los bienes y servicios en el mercado, para que posteriormente sean adquiridos por la demanda, permitiendo que un destino se desarrolle turísticamente.

Siendo el turismo un actividad social y económica de gran importancia para diversos países en el mundo, convirtiéndose en una herramienta eficaz para el progreso y desarrollo integral e inclusivo, cumpliendo un rol protagónico en generar varias oportunidades de empleo y consigo mejorar la calidad de vida de la población de los sectores turísticos, dando la oportunidad a la población de desarrollar emprendimientos, divisas, infraestructuras, entre otros, siendo el turismo un sector que promueve la innovación y el desarrollo de conocimientos (Ministerio de Turismo, 2021).

Según Guzmán (2013), la gestión turística es la encargada de "investigar, diseñar y ofertar productos turísticos [...], de detectar las potencialidades de los recursos que pueden originar un producto principal, al que se asocian complementarios y periféricos según las motivaciones disímiles de los visitantes, en su tiempo de ocio" (pág. 272).

La gestión turística está compuesta por las acciones de turismo, las cuales involucran una cadena de conexiones multisectoriales con diversos actores inmersos en el ámbito turístico, especialmente ligados a la gestión y protección de recursos turísticos, fundamentados mediante mecanismos e instrumentos que permiten administrar y cumplir con los objetivos o metas establecidas. Siendo acciones que permiten la transformación de los recursos turísticos, materiales y colaboración del ser humano a inversiones que se pueden aprovechar, mediante la correcta gestión y orientación hacia las metas establecidas.

Además, la gestión turística abarca un sin número de procesos y actividades públicas y privadas, la cuales están relacionados a los distintos movimientos económicos que se presentan en un sitio turístico o en sus alrededores, donde se llevan a cabo de forma ordenada para elaborar productos turísticos, siendo un conjunto de acciones consecutivos donde el proceso administrativo se relaciona con aspectos de asistencia para las áreas de turismo, de forma armónica, con la finalidad de que las entidades e instituciones sean más eficientes y sostenibles.

La gestión turística en el contexto del Ecuador, se basa según el Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Turismo, siendo este el organismo encargado de las actividades turísticas del Ecuador, donde se aprecia el proyecto de Ley Orgánica de Turismo en los ejes de gestión, lineamientos y directrices de las actividades turísticas dentro del Ecuador, además las acciones que realice o planifique deben ser respaldadas por la normativa concertada por el mismo ente regulador (Ministerio de Turismo, 2021).

Según el Ministerio de Turismo (2021), la Ley de Turismo del Ecuador establece que *“la política estatal con relación al sector del turismo debe cumplir los siguientes objetivos:*

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;*
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;*
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;*
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;*
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;*
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,*
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno”.*

2.2.2.1. Modelos de gestión Turística.

2.2.2.1.1. Modelo de gestión turística pública

La gestión turística pública se refiere a la administración llevada a cabo por el gobierno. El papel que desempeña el gobierno en la industria turística es de gran relevancia, ya que es responsable de proporcionar los servicios fundamentales requeridos por los turistas, como infraestructura, seguridad y protección del medio ambiente (Pont Vidal, 2016).

Según Soledispa, Zea, & Santistevan (2020), la gestión turística pública es el conjunto de acciones que son implementadas por parte del sector público, con la finalidad de mejorar el desarrollo turístico de los sectores, siendo estas acciones la planificación y el desarrollo de las infraestructuras turísticas, promoción y oferta de los distintos destinos turísticos, regulación del sector turístico y la gestión de los distintos recursos turísticos.

2.2.2.1.2. Modelo de gestión turística privada

La gestión turística privada hace referencia a la gestión realizada por las empresas turísticas, como empresas de viajes, que son las encargadas de brindar los servicios de viaje que los turistas necesitan, tales como alojamiento, transporte, actividades, atracciones, entre otros.

Según Naranjo Lluart, Et al. (2019), la gestión turística privada es una serie de acciones y políticas implementadas por empresas turísticas para promover el desarrollo del turismo de los destinos. dichas acciones pueden incluir la planificación y desarrollo de productos y servicios turísticos, la promoción de destinos turísticos, la gestión de la calidad de los servicios turísticos y la gestión de los recursos turísticos.

Características:

- Orientación al cliente: Se enfoca en satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas.
- Competencia: Ofrece productos y servicios turísticos de alta calidad a precios competitivos.
- Innovación: Desarrolla nuevos productos y servicios turísticos que respondan a las necesidades cambiantes de los turistas.
- Sostenibilidad: Toma en cuenta el impacto ambiental, social y económico del turismo.

2.2.2.1.3. Modelo de gestión turística comunitaria

La gestión turística comunitaria hace referencia a la gestión de los destinos turísticos por las comunidades locales, que pueden ofrecer alojamiento, comida, actividades, atracciones y guías turísticos.

Según García (2017), la gestión turística comunitaria, es una forma de turismo en la cual se involucra las comunidades locales, en la gestión y desarrollo de actividades turísticas, además se caracteriza por la sostenibilidad, la participación y el beneficio compartido. La gestión turística comunitaria se basa en los siguientes principios:

- Participación: Las comunidades locales participan de manera activa en el desarrollo y gestión de las actividades del destino.
- Sostenibilidad: El turismo comunitario debe tener un impacto positivo en la sociedad, el medio ambiente, y la economía del sector.
- Beneficios compartidos: Los beneficios adquiridos por parte de los destinos turísticos del sector deben ser compartidos por toda la comunidad.

En el destino turístico Cascada de Peguche se puede apreciar un modelo de gestión mixto, el cual hace referencia a que en el destino se utilizan dos modelos, una es la gestión pública y la otra es la gestión comunitaria, siendo cada una un factor esencial al momento de controlar y gestionar el destino, como se mencionó con anterioridad es un modelo de gestión pública debido a que el destino se encuentra dentro de planes y proyectos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, y mientras se puede identificar que es un modelo de gestión comunitaria debido a que el destino se maneja mediante el control y administración de la comunidad de Fakcha Llacta, donde todo los moradores y habitantes participan en su cuidado y conservación de ella.

2.2.2.2. Componentes de la gestión turística

La gestión turística varía según las necesidades que tiene un destino o sector investigado, por lo cual se tomó en cuenta a la OMT, ente regulador de la industria turística de a nivel global, MINTUR, organismo promotor del turismo en Ecuador, SERNATUR, organismo enfocado en promover y difundir el desarrollo de la actividad turística de Chile. A continuación, se analizó elementos, ejes y componentes que son adaptables a la necesidad de un sector para su gestión en el ámbito turístico, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Matriz comparativa de los elementos de la gestión turística

OMT	MINTUR	SERNATUR
Áreas de actuación clave	Lineamientos básicos	Componente
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo estratégico ▪ Ejecución eficaz ▪ Gobernanza eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y seguimiento ▪ Análisis situacional ▪ Servicios institucionales ▪ Comercialización ▪ Promoción en mercados receptivos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación y regulación ▪ Plan de desarrollo Comunal ▪ Promoción del desarrollo comunitario ▪ Capacitación y promoción del empleo

Se ha podido apreciar que los autores o entidades investigados comparten elementos fundamentales para el desarrollo y correcta aplicación de la gestión turística, permitiendo determinar que la presente investigación divide a la gestión turística en dos componentes, las cuales son; Los procesos Administrativos; y Áreas de acción y apoyo en el ámbito turístico, como se muestra en la figura 1.

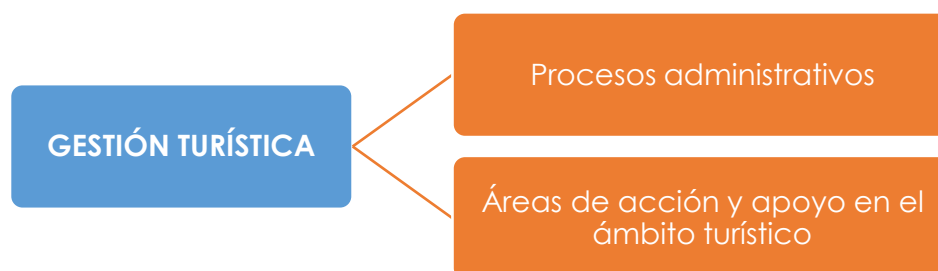


Figura 1. Componentes de la gestión turística

2.2.2.1.1. Procesos administrativos en el Turismo

Según Cano (2017), "el proceso administrativo busca armonizar estos elementos; planeando acciones, organizando las cosas, integrando recursos, ejecutando tareas, ordenando y controlando resultados, proceso y fundamentalmente generando mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas" (pág. 24).

2.2.2.1.1.1. Planificación

La planificación se puede definir como una forma de escoger estrategias, metas y planes que se desean alcanzar a futuro, eligiendo la mejor posible entre varias opciones, siendo esta una forma de decir cuándo, cómo y por quien o por qué se va a actuar, definiendo metas y motivaciones específicas, además si no existe un plan,

las actividades o acciones sucederán al azar, consiguiendo resultados impredecibles, provocando posibles problemas en el proceso, según Saavedra, Castro, Restrepo, & Rojas (2001), planificar implica "tener visión, entendida esta como la representación mental o imagen objetiva del futuro deseable y posible [...]. Ella debe expresar las aspiraciones fundamentales de los diferentes actores. La visión debe ser alcanzable y debe definir la dirección del proceso de cambio" (p.33).

Siendo la planificación una técnica de delineamiento y elaboración de metas, estrategias, política, objetivos, programas, entre otros, contemplando que tiene como finalidad de mejorar el trabajo en la entidad, tomando en cuenta varios aspectos que puede suceder a futuro, las cuales consideran un proceso que permite prácticamente predecir el futuro, además también permite establecer estrategias para el crecimiento y desarrollo eligiendo los medios necesarios para alcanzar las metas y objetivos.

2.2.2.1.1.2. Organización

La organización es el conjunto de procedimientos y métodos llevados a cabo para manejar, ordenar y dirigir una entidad mediante sus departamentos, procesos y recursos, con la finalidad de cumplir las metas u objetivos trazados con anterioridad, normalmente cada entidad, organización o empresa cuenta con un patrón u orden distinto, debido a que la organización está adaptada según el ambiente que se aplique, además administran los diversos objetivos planificados en el entorno externo e interno de las entidades, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados, sean a corto, mediano o largo plazo, Según Velásquez (2007), La organización es "el conjunto de interrelaciones entre sus elementos constitutivos, es decir los roles o cargos, las cuales conforman una red cerrada que posee una identidad propia" (Pág. 133).

Siendo la organización aprendizajes sociales concretas en el espacio y tiempo, las cuales fueron creadas por la sociedad como métodos de articulación, enfocadas en la resolución de problemas específicos y cumplimientos de metas.

2.2.2.1.1.3. Dirección

La dirección es el grupo de acciones que se enfocan en el cumplimiento de metas u objetivos, las cuales pueden ser planteadas en el entorno interno o externo de las entidades, organizaciones o instituciones, administrando los recursos y ejecutando lo planificado, además se enfoca en identificar las capacidades de cada

departamento, con el fin de cumplir las metas y objetivos previamente establecidas. Según Münch (2010), "es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa" (pág.31).

Siendo la dirección la realización de planes acorde a la estructura organizacional, a través de la guía planificada con anterioridad, siendo un factor esencial dentro de la gestión turística, permitiendo mantener un entorno armonioso para los recursos humanos de la empresa, para ello debe contar con elementos como liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones.

2.2.2.1.1.4. Control

El control es un proceso administrativo estrechamente ligado con la planificación y dirección, siendo el control una etapa por la cual se evalúa los resultados obtenidos según las planificaciones realizadas al principio, con la finalidad de identificar y corregir los problemas o desviaciones que se presente en el proceso, definiendo al control como la fase que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos con lo planificados o esperados, permitiendo identificar si las acciones realizadas están según los planes organizacionales (Pereira Palomo, 2019).

El objetivo principal de esta fase es efectuar una medición de los resultados obtenidos en comparación con los planificados, identificar problemas o desviaciones, establecer y aplicar medidas correctivas ante las problemáticas que se presenten, dando la oportunidad de identificar el inicio o la causa de los problemas presentados, permitiendo determinar las decisiones para las soluciones de las problemáticas y proceder con las acciones necesarias.

2.2.2.1. Áreas de acción y apoyo en el ámbito turístico

En el entorno del desarrollo y aplicación de acciones turísticas, correspondiente a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos, son actividades o acciones administrativas en la cual utilizan técnicas y métodos determinados en su respectiva circunstancia territorial, según el CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS (2016), "las atribuciones de la gestión turística son:

1. *Promover las actividades turísticas dentro de la provincia en coordinación con las instituciones pertinentes.*

2. *Coordinar actividades derivadas de la planificación del sector turístico entre los diferentes niveles de gobierno.*
3. *Fomentar proyectos turísticos provinciales que guarden concordancia con la legislación vigente.*
4. *Difundir mensualmente información actualizada sobre eventos y actividades turísticas en su circunscripción territorial.*
5. *Elaborar y difundir material promocional e informativo turístico provincial enmarcado en las directrices nacionales de promoción turística.*
6. *Otorgar asistencia técnica y capacitación a los prestadores de servicios turísticos de la provincia, en el marco de la normativa nacional.*
7. *Realizar y apoyar ferias, muestras, exposiciones, congresos y demás actividades promocionales del turismo, de acuerdo a los lineamientos de la Autoridad Nacional de Turismo.*
8. *Impulsar campañas de concienciación ciudadana que generen una cultura sobre la importancia del turismo.*
9. *Promover el desarrollo de productos y destinos turísticos en el ámbito provincial que posibiliten la promoción conjunta y acceso a nuevos mercados en coordinación con los demás niveles de gobierno.*
10. *Fomentar el turismo comunitario y aquel desarrollado por los actores de la economía popular y solidaria, en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales, para lo cual los distintos prestadores de servicios deberán cumplir con lo establecido en la normativa vigente.*
11. *Dotar de facilidades en los sitios identificados como turísticos, en articulación con la Autoridad Nacional de Turismo y los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos.*
12. *Las demás que estén establecidas en la ley y la normativa nacional vigente (Pág. 5)."*

- **AFLUENCIA DE VISITANTES**

2.2.3. Afluencia de Visitantes

La afluencia de visitantes hace referencia a la cantidad de persona que visitan un destino, evento o lugar en particular dentro de un periodo de tiempo determinado, puede ser de origen nacional o internacional, que se desplazan de su lugar de origen con cualquier propósito a excepción que el motivo implique trabajo, ser empleado

por una institución u organización en el lugar o destino, la afluencia de visitantes en un destino puede variar según el día, la temporada, hora del día entre otros factores, además este término puede ser utilizado como un indicador de la popularidad, aceptación o éxito del lugar, según Toscano (2013), en la afluencia de visitantes existen tres criterios principales para distinguir a los visitantes de los viajeros estos son los siguientes:

- Debe suceder un desplazamiento de la persona fuera de su entorno habitual.
- La estadía de la persona en un lugar o destino no debe superar a los 12 meses.
- El motivo del desplazamiento y visita a un lugar o destino no debe ser por motivos de actividades laborales, que se remuneren en el lugar visitado.

2.2.3.1. Visitantes

Son considerados visitantes a las personas que van a un lugar específico distinto al de su residencia de origen habitual, por un periodo de tiempo determinado, con la finalidad de realizar turismo, realización de actividades recreativas, culturales, deportivas, entre otras más que no estén relacionados con su trabajo, en el turismo los visitantes son fuentes esenciales de ingresos para distintos países, regiones y destinos (Entorno Turístico Staff, 2022).

Los visitantes en el entorno de turismo se pueden clasificar en distintas categorías, basándose según su tiempo de estadía, razón del viaje, país de origen, entre otros, según Nacipucha (2010), los visitantes se desprenden en:

- Visitantes que pernoctan (Turistas): Son aquellas personas o visitantes que permanecen en el destino por al menos 24 horas y no mayor a 12 meses.
- Visitantes del día o excursionistas: Son aquellas personas o visitantes que no permanecen en el destino mayor a 24 horas.
- Visitante internacional: Son las personas o visitantes que se desplazan a un país distinto al de su residencia habitual, por un periodo de tiempo inferior a 12 meses.
- Visitantes nacionales o internos: Son las personas o visitantes que se desplazan a un destino distinto al de su residencia habitual pero dentro de su país de origen o estancia, su estadía no debe ser superior a 12 meses.

2.2.3.1.1. Motivación del visitante

Las motivaciones de los visitantes son las razones o estímulos que conducen a las personas a elegir un destino turístico y viajar, los motivos son diversos y puede variar según los intereses, personalidad, edad, cultura, situación económica, género, entre otros. La motivación se puede considerar como un medio por el cual las personas buscan la libertad de las limitaciones de trabajo y de los patrones recurrentes de su vida cotidiana, siendo la motivación del turista un impulso para comenzar un viaje.

Según Gutiérrez y Bordas (citado en Cordente Rodríguez, Mondéjar Jiménez, & Águeda, s.f.), establece una relación entre las motivaciones de los turistas para viajar y la jerarquía de las motivaciones de Maslow, permitiendo añadir más motivaciones y necesidades, como "estética" y "saber y entender", con la finalidad de cubrir y satisfacer todas las motivaciones y necesidades de las personas, como se muestra en la tabla 2, las cuales son:

Tabla 2. Relación entre necesidades y motivaciones

RELACIÓN ENTRE NECESIDADES Y MOTIVACIONES		
NECESIDAD	MOTIVACIÓN	REFERENCIA TURÍSTICA
Fisiología	Relax	<ul style="list-style-type: none">• Escapada• Relax• Alivio de la tensión• Deseo de sol• Relajación mental y física
Seguridad	Seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Salud• Diversión• Mantenerse en forma
Recreación	Ocio	<ul style="list-style-type: none">• Vacaciones• Tiempo libre• Placer• Entretenimiento• Relaciones sociales• Compañerismo• Mantenimiento lazos personales• Afecto familiar• Relajación

Estima	Obtención de status	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconvencimiento de logros • Prestigio • Reconocimiento social • Mejora del ego • Reconocimiento profesional • Desarrollo personal • Status y prestigio
Autodesarrollo	Crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Exploración y autoevaluación • Autodescubrimiento • Satisfacción interna
Saber y Entender	Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura • Educación • Pasión por viajar • Interés entre culturas
Estática	Aprecio de la belleza	<ul style="list-style-type: none"> • Paisajes • Medioambiente • Manifestaciones culturales y artística

Fuente: Gutiérrez y Bordas (2016)

2.2.4. Cantón Otavalo

El cantón Otavalo, también conocido como San Luis de Otavalo, se encuentra ubicado al norte del Ecuador y al sureste de la provincia de Imbabura. Es la segunda ciudad más grande de la provincia y tiene una superficie de 579 kilómetros cuadrados, con altitudes que van desde los 1.100 m.s.n.m. hasta los 4.700 m.s.n.m. El cantón está conformado por once parroquias, dos urbanas y nueve rurales. Las parroquias rurales son: Eugenio Espejo; San Pablo del Lago; González Suárez; San Rafael; San Juan de Ilumán; Dr. Miguel Egas Cabezas; San José de Quichinche; San Pedro de Pataquí y Selva Alegre.

Las parroquias urbanas son: Parroquia de Jordan, que comprende comunidades como Cotama; Guanansi; Gualapuro; La Compañía; Camuendo y Libertad de Azama. Y la Parroquia San Luis, conformada por comunidades como Imbabuela Alto y Bajo; Mojanda; Mojanda Mirador; Mojandita; Taxopamba y Cuatro Esquinas.

2.2.4.1. Organigrama del Gobierno Municipal de Otavalo

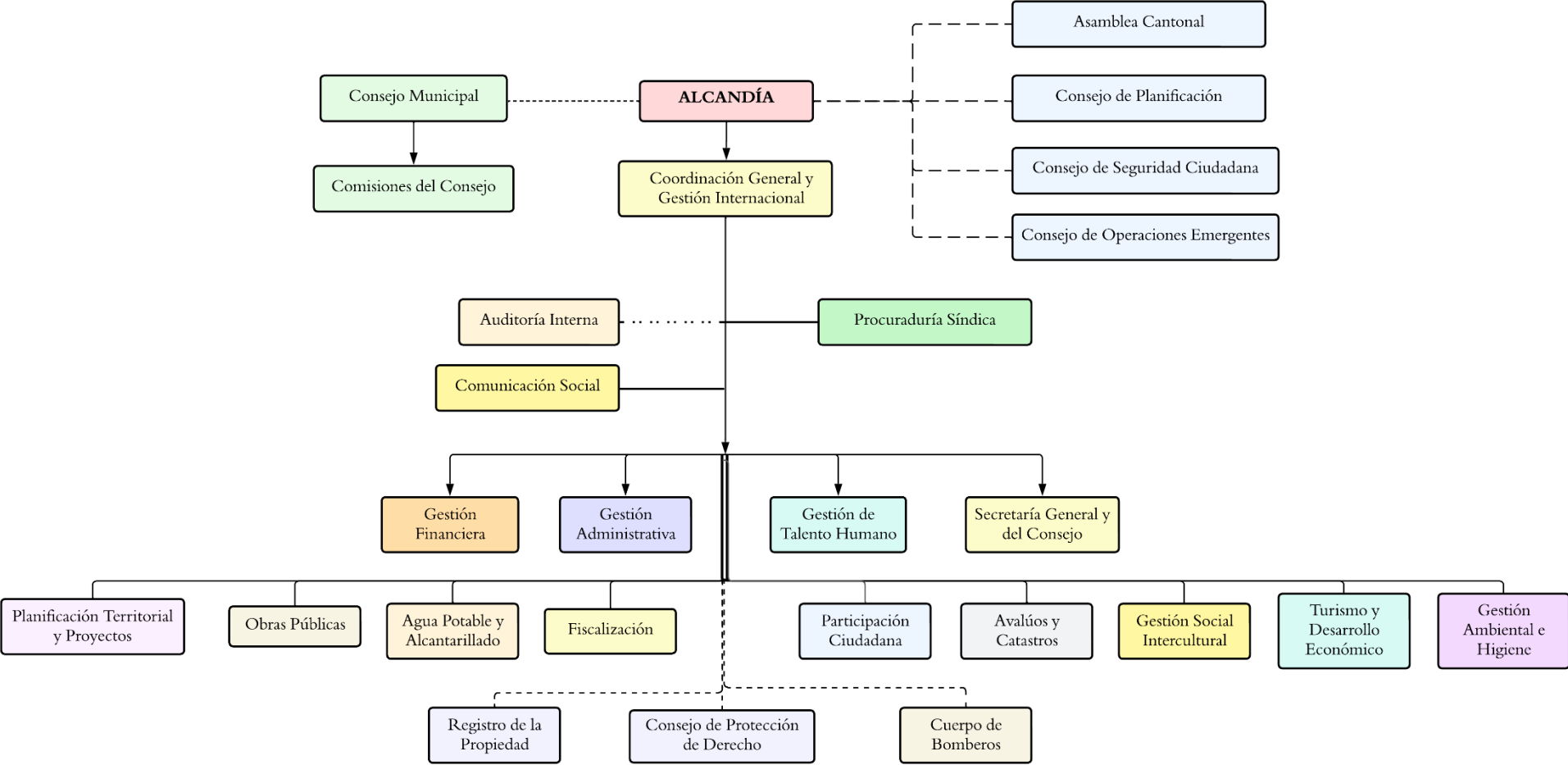


Figura 2. Organigrama del Gobierno Municipal de Otavalo.

2.2.4.2. Jefatura de turismo y fomento empresarial del cantón Otavalo (Departamento de turismo)

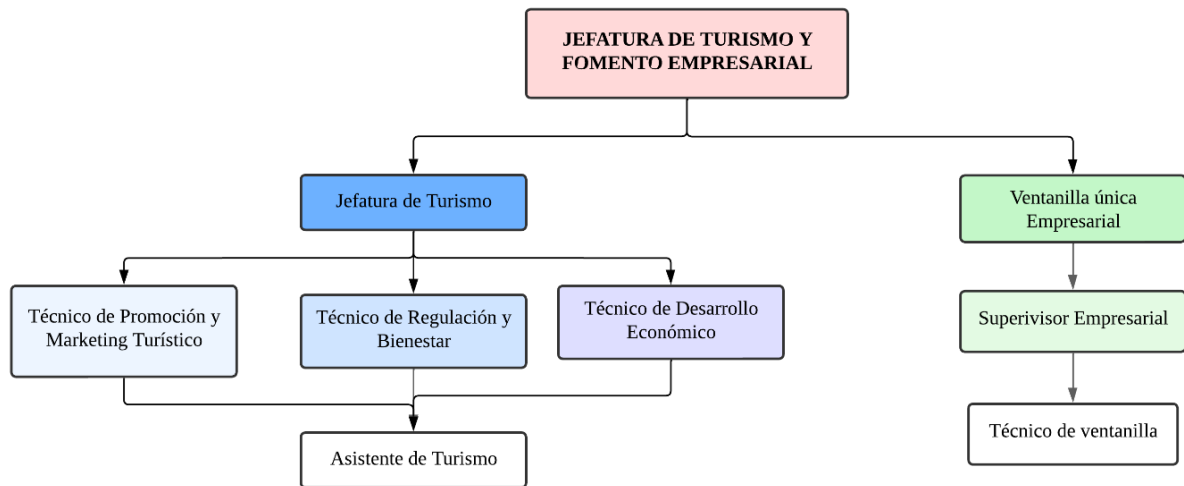


Figura 3. Organigrama de la "jefatura de turismo y fomento empresarial" (Departamento de turismo)

2.2.4.3. Comunidad de Fakcha Llacta

La comunidad de Fakcha Llacta se encuentra ubicada en la Parroquia Dr. Miguel Egas Cabezas, Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura, siendo una población de origen Kichuwa, conformada por un aproximado de 1.500 habitantes, que su principal actividad económica es la ganadería, agricultura, artesanías y el turismo. Siendo la Cascada de Peguche el principal atractivo turístico del sector, la cual posee una caída de agua de 25 metros de altura y el Templo de la Cascada, convirtiendo al destino en un significativo centro ceremonial para la comunidad. La comunidad de Fakcha Llacta es un importante centro cultural y religioso para la población otavaleña, cuya organización comunitaria corresponde a una estructura de comuna (Trujillo, Moncada, Aranguren, & Lomas, 2018).

Según Fuerez (2023), menciona que la comunidad de Fakcha Llacta no se rige por estructuras gubernamentales comunes como con las que cuentan las juntas parroquiales, cantonales, entre otras, si no que la comunidad cuenta con una estructura sencilla que permite la comunicación entre todos, que además dicha estructura busca cubrir todos los aspectos que puede enfrentar la comunidad como la salud, educación, economía, turismo entre otros; Permitiendo así, poder gestionar

de mejor manera la comunidad y los destinos turísticos que están dentro de ella, la estructura organizacional es sencilla como se puede apreciar en la figura 5.

2.2.4.3. Área administrativa de la comunidad de Fakcha Llacta

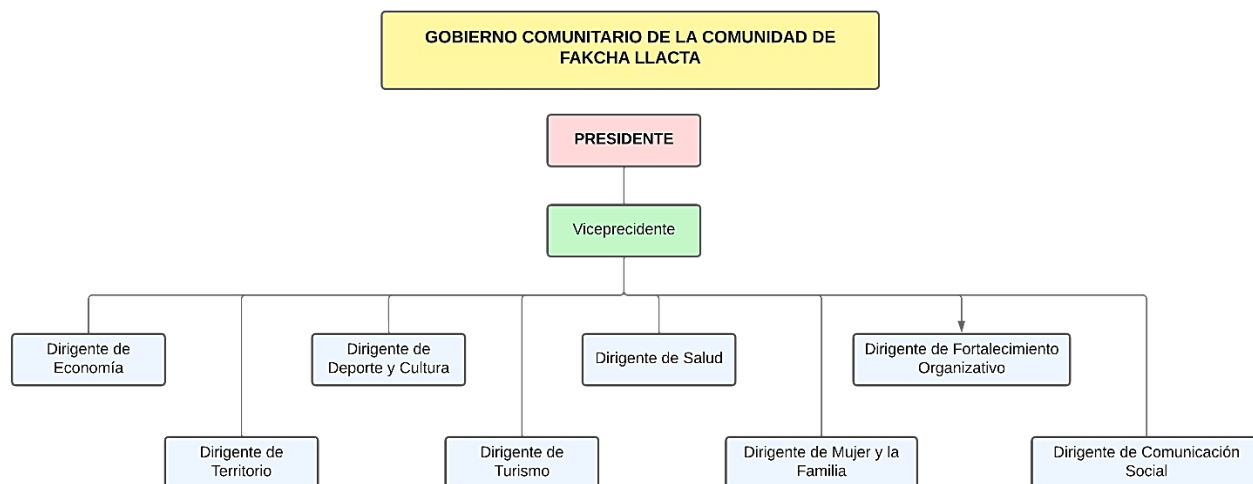


Figura 4. Organigrama del área administrativa de la comunidad de Fakcha Llacta

2.2.4.3.1. Cascada de Peguche

La Cascada de Peguche es un atractivo turístico ubicado en la provincia de Imbabura, cantón Otavalo, en la comunidad de Fakcha Llacta, dentro del bosque protegido con el mismo nombre, dicho bosque cuenta con 40 hectáreas, donde 25 de ellas comprende a la antigua hacienda Quinchuquí Peguche, mientras que las hectáreas restantes pertenecen a la declaratoria como "Bosques y Vegetación Protectores de Cuencas Hidrográficas", declarada el 31 de octubre de 1994, la cual es administrada por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo (Briones Naula, 2011).

Los bosques protegidos según Ministerio del Ambiente (2015), son áreas naturales, cultivadas, arbustivas, entre otros, que puede ser de dominio privado o público, donde su objetivo principal es la protección y conservación del área topográfica designadas según las autoridades competentes, con la finalidad se garantizar la preservación de la flora y fauna que contiene.

En los últimos años las actividades turísticas han tenido progresos significativos, potenciando la participación turística de varios sectores, como las comunidades, la cual toma mayor intensidad por los diversos beneficios que aporta el turismo en ellas, siendo el turismo comunitario una extensión del turismo donde se basa en la

participación activa de las personas que conforman las comunidades locales, además, este tipo de turismo busca ofrecer a los visitantes y turistas experiencias diferentes a las que están acostumbradas, dando la posibilidad de relacionarse con las personas locales y conociendo su tradiciones y cultura (Rodas, Donoso, & Sanmartín, 2015).

La Cascada de Peguche es conocida por su hermosa área ambiental recreativa, con un salto de agua de al menos 20 metros de altura, el destino es considerado como exponente de cultura y tradición, donde se centran las ceremonias y/o rituales de purificación, como limpias, baños sagrados, festivales de la cosecha, entre otros, además en destino se puede subdividir en dos áreas; Zona Comercial, siendo el área de ingreso que llega hasta el espacio natural; y la Zona de Senderos, son los puntos de interés que están en el área natural.

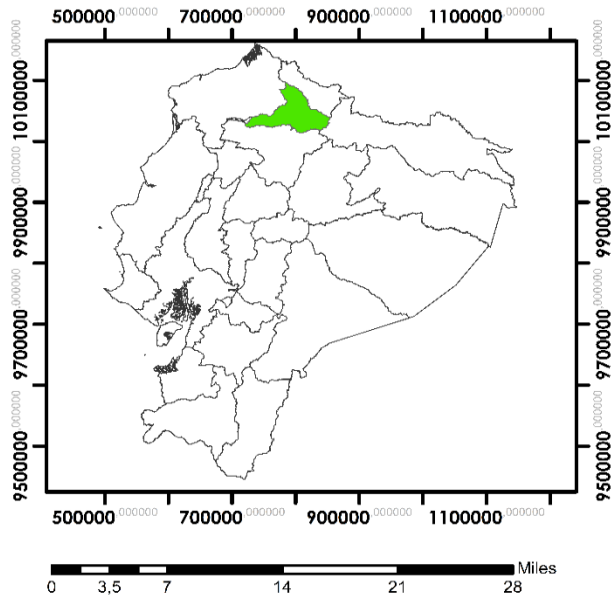
- Zona Comercial

Es el área de ingreso al destino hasta el espacio natural, la cual está conformada por los puntos; Aparcamiento, zona designada para vehículos; Acceso, zona después del área de aparcamiento hasta el ingreso al destino turístico; Mercado Artesanal, espacio comercial de la cascada de Peguche donde se puede observar artesanías de la zona; Patio de Comidas, esta área está conectada con el mercado artesanal; Reloj Solar, gran círculo se piedra de 10 metros de diámetro que cuentan con marcas horarias en el centro; Baños, zonas que cuenta con 2 cuartos de baños; Centro de Información, es el establecimiento de información y registro del ingreso de visitantes a la Cascada de Peguche.

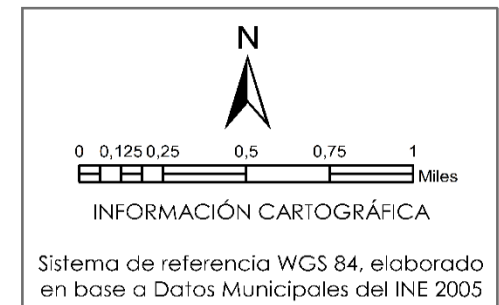
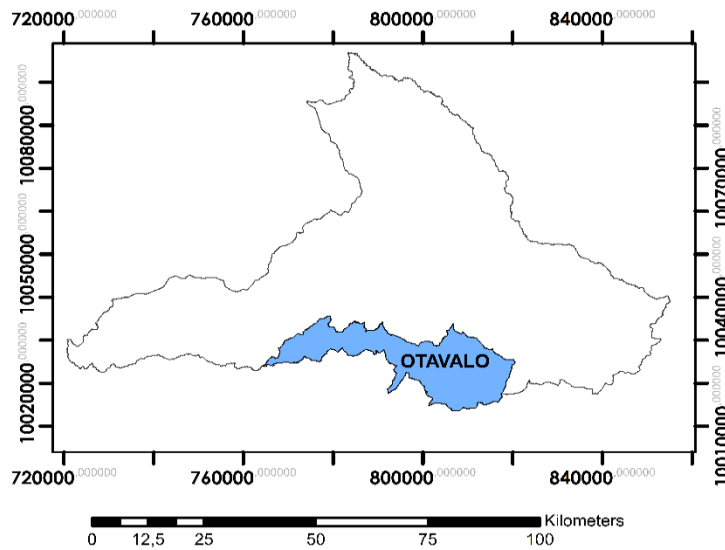
- Zona de Senderos

Son los sitios de interés dentro del área natural, conformado por los punto: Área de picnic y camping; Áreas verdes designadas para parrilladas y picnics dentro de la Cascada de Peguche; Piscina incaica natural; Zonas utilizadas comúnmente para rituales tradicionales; Cascada, cuenta con dos caídas de agua, la principal tiene un altura de al menos 20 metros, mientras que la segunda es de 6 metros; Cueva Curicancha, cueva que conduce al segundo salto de agua; Cueva Inty Raymi, conocido como sonido del Inty Raymi; Mirador Arcoíris, es el punto más alto donde se pude llegar al sendero; Puente Colgante el Platanillo, puente colgante de 2 metros de ancho que comunica los extremos de una quebrada, permitiendo observar el paso del Río Jatun Yaku, como se muestra en la figura 4.

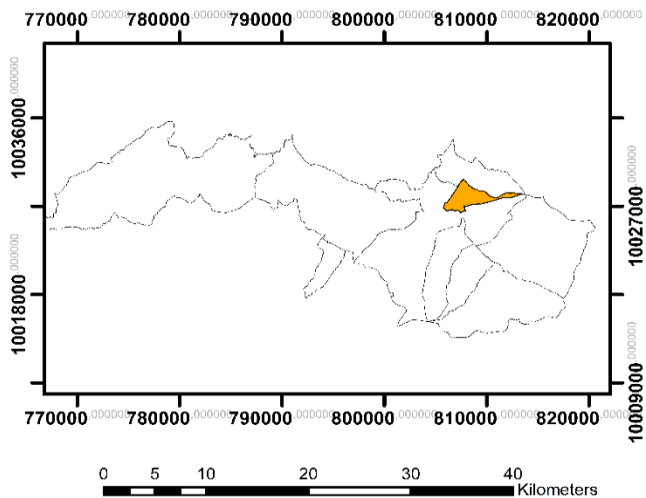
UBICACIÓN EN EL ECUADOR



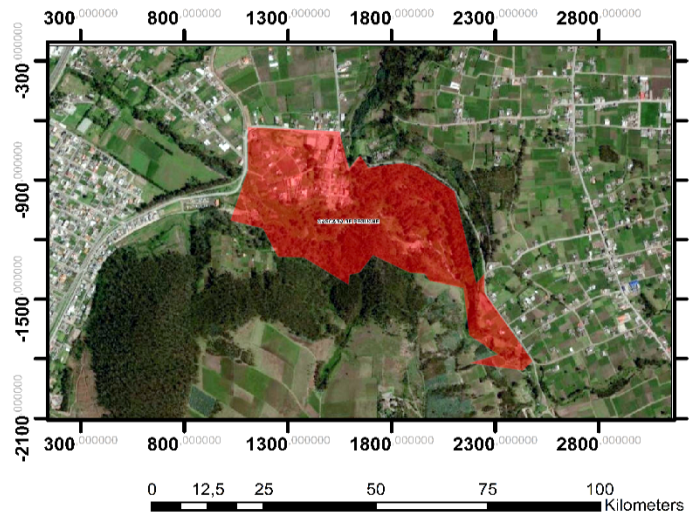
UBICACIÓN EN LA PROVINCIA DE IMBABURA



UBICACIÓN EN EL CANTÓN OTAVALO



UBICACIÓN EN LA PARROQUIA DOCTOR MIGUEL EGAS CABEZAS



MAPA DEL ÁREA DE ESTUDIO (CASCADA DE PEGUCHE)

Estudio: "La gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura"

Información:	Elaborado por:	Proyección:
INE 2005	Criollo Aguilar Danny Alexander	UTM Zona 19 S
Escala:	Archivo Digital	Fecha de
1:10,000		Julio, 2023

FUENTES DE INFORMACIÓN

- INEC (2012); Catastro de la provincia de Imbabura
- Geoportal del Ecuador

Figura 5. Mapa de Ubicación del Área de Estudio

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Según Sampieri (2003), el enfoque cuantitativo surge de la necesidad de resolución de problemas complejas, permitiendo obtener una comprensión más precisa y completa de la investigación, dicho enfoque se caracteriza por la recopilación de datos numéricos, análisis de dichos datos e interpretación de resultados. Siendo dicho enfoque un proceso de recolección, análisis e interpretación de datos cuantitativos numéricos que son medibles y pueden ser analizados de manera objetiva.

La investigación abordó un enfoque cuantitativo, donde se analizó la información obtenida mediante las diversas técnicas de recolección de datos, como encuestas y entrevistas, siendo la segunda una técnica utilizada para la complementación de la información obtenida, que permitió proporcionar una perspectiva más profunda de los fenómenos estudiados, a través de una medición numérica y análisis de datos, se probó la hipótesis establecida y se obtuvieron conclusiones objetivas de la investigación.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Investigación descriptiva

La investigación es de tipo descriptiva tomando como referencia a Hernández (2014) en que se "busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno, [...] y describe tendencias de un grupo o población".

3.1.2.2. Investigación de campo

La investigación de campo, según Nájera & Paredes (2017), ofrece una visión amplia del entorno y permite la recopilación de datos e información en el área de estudio, sin la necesidad de manipulación y control de las variables. Se empleó este tipo de investigación debido a que se realizó en el lugar donde se manifiestan las variables de estudio y sus consecuencias. Se recogió información de los visitantes, residentes y funcionarios administrativos de Otavalo y la Cascada de Peguche, mediante

encuestas y entrevistas, con la finalidad de recabar información verídica y esencial para la resolución de la investigación.

3.1.2.3. Investigación correlacional

Según Gómez (2020), la investigación correlacional tiene como finalidad analizar la asociación o relación existente entre dos o más variables de estudio, mediante una relación causa efecto, en la cual se mide las variables y utilización de métodos estadísticos. La investigación correlacional se enfocó en definir la relación de las dos variables de estudio en la presente investigación.

3.1.2.4. Investigación documental

Reyes & Carmona (2020), menciona que la investigación documental se basa en la obtención y recopilación de datos, donde se utiliza libros, documentos, artículos, registro, informes, entre otros, que permita obtener información relevante sobre temas específicos. Mediante este tipo de investigación permitió obtener y analizar la información sobre las variables de estudio, gestión turística y afluencia de visitantes.

3.2. HIPÓTESIS

H1: La gestión turística incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

H0: La gestión turística no incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Técnicas Instrumentos	Informantes
Gestión Turística	Es el conjunto de acciones y procesos realizados por el organismo público, para transformar un territorio en un destino o producto turísticos, mediante la planificación, organización, dirección y control, apoyado con personal apto para la correcta realización de las acciones correspondientes a la Gestión del sector turístico (Consejo Nacional de Competencias, 2016).	Procesos Administrativos en al ámbito turístico	Planificación	Entrevista y Encuesta / Cuestionario	Funcionarios de GAD cantonal de Otavalo/ GAD Parroquial Doctor Miguel Egas Cabezas/ Administradores de la comunidad de Fakcha Llacta/ Visitantes de la Cascada de Peguche
Organización					
Dirección					
Control					
Información					
Promoción					
Actualización y mantenimiento de la señalización turística.					
Asistencia técnica					
Capacitaciones					
Contralor de Servicios					

			Recreación
Afluencia de Visitantes			Número de visitantes que llegan al atractivo turístico
	Visitantes		Tipo de visitantes
Es la cantidad de visitantes de origen indeterminado que se desplazan de su lugar de origen hacia un destino turístico, dentro de un periodo determinado, impulsado por motivos turísticos (Muñoz Mendoza, Tubay Moreira, Carranza Patiño, & Chang Muñoz, 2022).			Relax
	Motivación		Seguridad
			Ocio
			Obtención de status
			Crecimiento
			Conocimientos
			Aprecio de la belleza

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el método de estudio poblacional no experimental, basado en las variables de estudio y sus efectos sobre el objeto de estudio. Siendo la Gestión Turística (variable independiente) y Afluencia de visitantes (variable dependiente), variables de estudio y objeto de investigación, además no son manipuladas, sino que, las mismas, se analizaron al natural, percibiendo la realidad de la situación.

3.4.1. Método inductivo deductivo

El método combina el enfoque inductivo y deductivo, con la finalidad de obtener y generar conclusiones. Siendo el primero un método basado en la exploración y observación de acciones concretas, permitiendo llegar a una conclusión general, dicho método se caracteriza por comenzar por los datos para luego finalizar con una teoría, mientras que el método deductivo, abre con una visión general de la situación, iniciando con la teoría, la cual nace de la hipótesis (respuestas tentativas de un fenómeno investigado), que el investigador pone a prueba (Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto, 2017).

3.4.2. Método hipotético deductivo

El método hipotético deductivo es un enfoque que consiste en la formulación, deducción, refutación o falsación de hipótesis, permitiendo observar y probar las consecuencias de la hipótesis (Rodríguez, 2007).

3.4.3. Método analítico sintético

El método analítico sintético estudia los hechos, en el cual descompone un problema en una parte más pequeña, con el fin de estudiarla de manera individual, permitiendo abordar problemas más complejos (Rodríguez, 2007). Se tomo en cuenta dicho método con la finalidad analizar las variables de manera más amplia, partiendo de datos y resultados obtenidos.

3.4.4. Técnicas e instrumentos

3.4.4.1 Encuesta

Es una técnica de recolección y producción de datos, permitiendo indagar de manera minuciosa acerca de diversos temas de individuos o grupos estudiados, como opiniones, hábitos, intenciones, entre otros, mediante la aplicación de

cuestionarios estandarizados, permitiendo obtener resultados que se midan acorde a su calificación (López Roldán & Fachelli, 2015).

3.4.4.2. Entrevista semiestructurada

Según Díaz, Torruco, Martínez, & Varela (2013), esta forma ofrece un rango de flexibilidad aceptable, mediante un conjunto de preguntas abiertas, permitiendo que el entrevistador tenga un guion o base para la recolección de información, manteniendo la uniformidad entre la comunicación formal y la comunicación informal, permitiendo alcanzar interpretaciones acordes con el propósito de estudio. En la presente investigación se aplicó la entrevista semiestructurada con preguntas que fueron dirigidas a los funcionarios del GAD cantonal de Otavalo y los funcionarios administrativos de la Comunidad de Fakcha Llacta, donde está ubicado la Cascada de Peguche.

3.4.5. Población y muestra

La población es el conjunto total de un fenómeno de estudio, incorporada de todos los elementos como; historias, objetos, personas, organismos, entre otros. Siendo un grupo de casos, limitado, accesible y definido, también conocido como "Universo", que es un factor básico para la elección de la muestra, según Arias, Villasís, & Miranda (2016), la población es un conjunto de elementos finitos o infinitos, que pueden tener características similares o comunes, que se deben cuantificar para una determinada investigación.

Para el objeto de estudio de la presente investigación, se abordó a los visitantes de la Comunidad de Fakcha Llacta ubicado en el cantón Otavalo, provincia de Imbabura, específicamente la población de estudio se delimitó exclusivamente en el destino turístico "Cascada de Peguche", según el registro de entrada de visitantes con las que cuenta el destino.

La muestra es un subconjunto o parte de la población seleccionada para el estudio, que pueden estar o contener las mismas características o condiciones, para determinar la muestra, en primera instancia debe delimitarse las características de la población, permitiendo obtener conclusiones de la población en el caso de estudio.

3.4.5.1. Cálculo de la muestra

La presente investigación se desarrolló bajo un análisis de dos variables, en la cual se aplicó encuestas y entrevistas previamente preparadas, siendo instrumentos con las cuales se recolectó información para el caso de estudio.

Tomando como referencia a la población, se procedió a realizar el cálculo de la muestra, determinando el tamaño de ella, para ello es necesario tomar cuenta diversas variables como el nivel de confianza, proporción, margen, entre otros, además se ha empleado la fórmula de población finita debido a que se conoce el número de la población de estudio y esta es inferior a 100 000, siendo la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.

N= Es el tamaño total de la población, siendo el tamaño de la población 11993 visitantes.

Z= Es el valor obtenido mediante los niveles de confianza, por lo general se tiene dos valores dependiendo el grado de confianza establecido, el valor a utilizar es del 95% (este valor equivale a 1.96).

P= Representa la desviación estándar de la población, siendo en valor utilizado 0,5.

q= Representa el límite aceptable de error muestral, siendo el margen de error utilizado del 5% (0,05).

Remplazando valores se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 11993}{11993 * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 11993}{11993 * 0,0025 + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{1.9208 * 5996,5}{29,9825 + 0,9604}$$

$$n = \frac{11518.0772}{30,9429}$$

$n = 372.236 > 372$ encuestas a realizar.

El resultado obtenido del cálculo de la muestra fue de 372 personas, la distribución porcentual de la muestra fue realizada tomando en cuenta la delimitación según el enfoque y fenómeno de la investigación, con datos obtenidos de la afluencia que existe en el "Cascada de Peguche", con base a los datos proporcionado de parte de los administradores del destino.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Para la presente investigación se aplicó el método estadístico de Chi Cuadrado, permitiendo analizar los datos recopilados mediante las encuestas, las cuales fueron aplicas a visitantes de la Cascada de Peguche, funcionarios del GAD cantonal de Otavalo y a los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta, este método se emplea en el análisis de dos o más variables, con la finalidad de determinar si existe relación entre las variables de estudio, según Narváez (2022), Chi Cuadrado es: "es una prueba no paramétrica que es utilizada por los investigadores para examinar las diferencias entre variables categóricas en la misma población".

Además, se aplicó la entrevista de forma semi estructurada, debido a que se realizó un cuestionario, factor esencial para la entrevista, y es considerada semi estructurada debido a que el orden de las preguntas no está determinado, sino que, se alternan según como procede la misma, además, la entrevista puede alternarse con preguntas espontaneas que surgen en el momento.

Las entrevistas fueron grabadas y luego transcritas, generando un documento textual, en la cual posteriormente se analizó de manera comparativa las opiniones o los datos obtenidos mediante las entrevistas, las cuales fueron aplicadas a los funcionarios del GAD cantonal de Otavalo y a los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta.

3.5.1. Descripción de la hipótesis

En esta fase, se utilizó el método estadístico de Chi-Cuadrado con la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre las variables de investigación, la gestión turística y la afluencia de visitantes, permitiendo rechazar o comprobar la respectiva hipótesis.

3.5.1.1. Cálculo de Chi-Cuadrado a las encuestas dirigidas a los funcionarios y los visitantes del destino.

Por lo anterior expuesto se ha determinado aplicar el método estadístico con tres preguntas de los instrumentos dirigidos a los funcionarios del GAD Cantonal de Otavalo, GAD parroquial ; Administradores de la Comunidad de Fakcha Llacta y a los visitantes de la Cascada de Peguche, para comprobar o rechazar la hipótesis , siendo dichas preguntas electas por su relación o mención de las variables de estudio, las cuales son: ¿Según su percepción considera que el atractivo Cascada de Peguche está gestionada de manera adecuada?; ¿Según usted considera que la gestión turística incide o motiva para que usted visite la Cascada de Peguche?; ¿Considera que la gestión turística del cantón Otavalo incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche?, las primeras interrogantes pertenece al instrumento que está dirigido a los visitantes del destino, mientras que la tercera interrogantes pertenece al instrumento dirigido a los funcionarios del GAD cantonal de Otavalo, GAD parroquial Doctor Miguel Egas Cabezas y Administradores de la Cascada de Peguche, como se muestra en la tabla 4.

A continuación, se detalla las interrogantes seleccionadas para medir las variables de estudio:

Tabla 4. Tabulación de variables para la prueba de Chi-Cuadrado

FRECUENCIA OBSERVADA			
PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
¿Según su percepción considera que el atractivo Cascada de Peguche está gestionada de manera adecuada?	264	108	372
¿Según usted considera que la gestión turística incide o motiva para que usted visite la Cascada de Peguche?	360	12	372
¿Considera que la gestión turística del cantón Otavalo incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche?	5	0	5
TOTAL	629	120	749
FRECUENCIA ESPERADA			
PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
¿Según su percepción considera que el atractivo Cascada de Peguche está gestionada de manera adecuada?	312,400534	59,599466	372

¿Según usted considera que la gestión turística incide o motiva para que usted visite la Cascada de Peguche?	312,400534	59,599466	372
¿Considera que la gestión turística del cantón Otavalo incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche?	4,19893191	0,80106809	5
TOTAL	629	120	749

Como se puede observar en la tabla anterior, se ha empleado dos frecuencias, frecuencia obtenida (datos reales obtenidos mediante las encuestas) y la frecuencia esperada (datos obtenidos mediante fórmulas en base a la frecuencia obtenida), a las dos interrogantes que se ha seleccionado en específico para el cálculo estadístico, debido a su alta relación con las variables de estudio.

Para el cálculo de la frecuencia esperada se ha utilizado la siguiente formula:

$$e_{ij} = \frac{f_i + f_j}{n}$$

Donde:

- ***e_{ij}*** es la frecuencia esperada de cada combinación de alternativas posibles.
- ***f_i*** es el dato real obtenido de la aplicación de la encuesta para la alternativa *i*.
- ***f_j*** es el dato esperado para la hipótesis nula *j*
- ***n*** número de la muestra seleccionada.

A continuación, se puede observar la fórmula utilizada para el cálculo del Chi-Cuadrado:

$$\chi^2 = \sum i \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

- *X_i* Resultado
- *O* es la frecuencia observada
- *E* es la frecuencia esperada

Remplazando los valores se puede determinar que:

Tabla 5. Cálculo de Chi-Cuadrado

O	E	(O - E)²	(O - E)²/E
264	312,400534	2342,6117	7,49874421
360	312,400534	2265,70916	7,25257774
5	4,19893191	0,64171009	0,15282698
	TOTAL		14,9041489

Teniendo como resultado que Chi-Cuadrado es:

$$X_i^2 = 14,904$$

Grados de libertad se le obtiene mediante la siguiente formula:

$$Gl = (F - 1)(I - 1)$$

Donde:

- Gl es el Grado de libertad
- F son las Frecuencias
- I son las interrogantes

$$Gl = (2 - 1)(3 - 1)$$

$$Gl = (1)(2)$$

$$Gl = 2$$

Dando como resultado: Gl= 2

El nivel de significancia utilizado es de 5% ($\alpha = 0,05$)

El resultado obtenido de Chi-Cuadrado se le compara con el valor que arroja la Tabla de Distribución Chi-cuadrado, para el grado de libertad obtenido y para el nivel de significancia utilizado, la cual da como resultado:

$$Gl = a = 5,991$$

Para la fase final, se debe realiza una comparación del valor estadístico obtenido con el valor que arroja la tabla de distribución Chi-Cuadrado, con los parámetros establecidos, teniendo como resultado que:

$$Gl = a = 5,991$$

$$Xi^2 = 14,904$$

$$*Es decir:* 14,904 > 5,991$$

A continuación, se ha podido determinar que se rechaza la hipótesis nula, la cual sostenía que: "La gestión turística no incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura". Dando a conocer que las variables de estudio no son independientes.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, la cual menciona que: "La gestión turística incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura".

Dando a conocer que las acciones en materia de la gestión turística de parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo si incide en la afluencia de visitantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En la presente fase se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección, posteriormente se realizó un análisis estadístico de los datos obtenidos, utilizando técnicas estadísticas como el software de SPSS, Chi-Cuadrado, orientados a estudiar la gestión turística del GAD cantonal de Otavalo con relación a la afluencia de visitantes de la Cascada de Peguche, de tal manera que sea de utilidad para la discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Para un mejor desarrollo de la investigación y con la finalidad de obtener resultados más amplios y cercanos a la realidad, se ha optado en la realización y aplicación de más de un instrumento de investigación, encuestas y entrevistas, permitiendo mostrar los datos o resultados para su correspondiente análisis, los cuales fueron aplicadas a los visitantes de la Cascada de Peguche, funcionario del GAD cantonal de Otavalo, funcionarios de GAD parroquial Doctor Miguel Egas Cabezas y los funcionarios administrativos de la comunidad de Fakcha Llacta.

4.1.1. Resultado de las encuestas.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los visitantes de la Cascada de Peguche, funcionarios del GAD cantonal de Otavalo, funcionarios de GAD parroquial Doctor Miguel Egas Cabezas y Administradores de la Comunidad de Fakcha Llacta, a los cuales se les consultó sobre las variables objeto de estudio, es decir: La gestión turística y la afluencia de visitantes. Seguidamente, se analizó cada uno de los resultados obtenidos.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS VISITANTES DE LA “CASCADA DE PEGUCHE”, PERTENECIENTE A LA COMUNIDAD DE FAKCHA LLACTA DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA.

- PARTE I. Datos generales

Según los datos obtenidos mediante las encuestas que fueron aplicadas a una muestra de la población de estudio, se describe la distribución acerca del género, nivel de educación, ocupación y edad de los encuestados, siendo una variable importante, debido a que permite establecer si existe tendencias en los resultados obtenidos, como se muestra en la tabla 6.

Tabla 6. Datos generales

		DATOS GENERALES								
		13 a 17	18 a 25	26 a 33	34 a 41	42 a 49	50 a 58	≥ 59	TOTAL	Porcentaje
		años	años	años	años	años	años	años		(%)
Género	Masculino	19	63	39	23	29	17	24	214	57,5
	Femenino	9	41	34	21	19	14	18	156	41,9
	Otros			1	1				2	0,6
TOTAL		28	104	74	45	48	31	42	372	100

Según los datos obtenido mediante las encuestas realizadas, la mayoría de encuestados fueron del sexo masculino con un rango de edad entre 18 y 25 años, considerándose una población joven; Un 87,1% de los encuestados mencionaron haber culminado por lo menos sus estudios secundarios, siendo 48,4% (máximo a secundaria) y 38,7% (máximo a profesión universitaria), además, en su mayoría manifestaron tener un contrato fijo en el ámbito laboral.

- PARTE II. Aproximación a las variables de la investigación.

¿Cuál es su lugar de origen?

La intención de la pregunta referida al lugar de origen de los visitantes de la Cascada de Peguche es identificar el tipo de visitante que acude al atractivo turístico, permitiendo determinar cuál predomina en el destino (Nacionales e Internacionales), como se muestra en la tabla 7.

Tabla 7. Lugar de origen de los visitantes

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
Ecuatoriano/a	282	75,9
Otro (internacionales)	90	24,1
Total	372	100

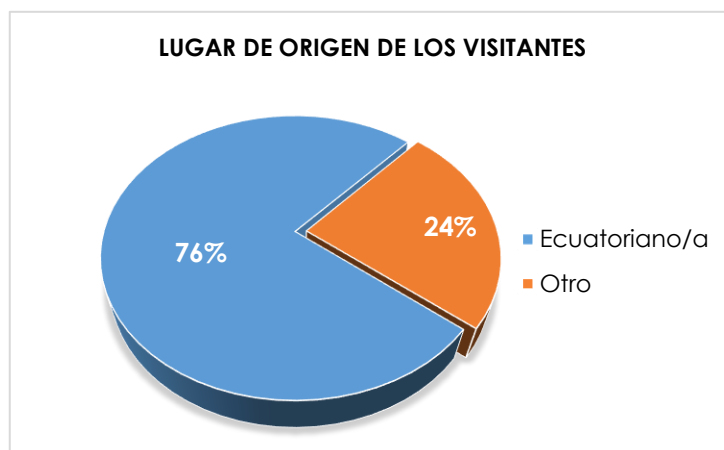


Figura 6. Lugar de origen de los visitantes

Como se puede apreciar en la figura, la gran parte de los visitantes encuestados que visitan la Cascada de Peguche son nacionales, siendo el 75,9 % ecuatorianos y el 24,1% visitantes internacionales, permitiendo determinar que el tipo de visitantes que predominan en el destino son residentes, siendo toda persona que reside en el mismo país, y que viaja a un lugar dentro del país, distinto a su entorno habitual por una duración inferior a 12 meses, cuyo motivo principal no es ejercer una actividad que remunere.

¿Cuánto tiempo se encuentra de visita en el cantón?

La valoración del tiempo de residencia es un paso previo e importante para la identificación del tipo de visitantes, el tiempo de pernoctación permitirá identificar si son excursionistas o visitantes que pernoctan o turistas, como se indica en la tabla 8.

Tabla 8. Tiempo de residencia de los visitantes

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
Menor a 24 horas	295	79,3
Mayor a 24 horas	77	20,7
Total	372	100

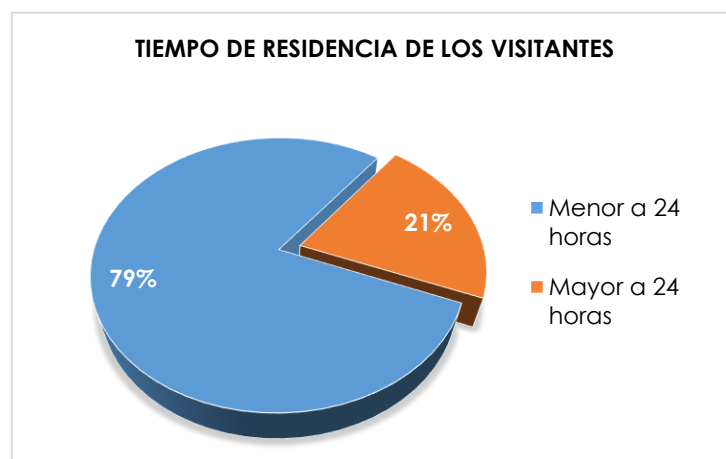


Figura 7. Tiempo de residencia de los visitantes

De acuerdo con lo anterior expuesto, se pudo determinar que la mayoría de personas que acuden a la Cascada de Peguche son excursionistas o visitantes del día, considerados así debido a que no pernoctan en alojamientos cercanos al destino, siendo el 79,3% del total de encuestados, dando a conocer que los visitantes que acuden al destino no tienen la necesidad de ello, por razones como residir cerca al cantón o alrededores del destino.

¿Qué le motivo para visitar la Cascada de Peguche?

A través de esta pregunta se indaga directamente sobre las motivaciones que tienen los visitantes para visitar la Cascada de Peguche, permitiendo identificar cual es la mayor razón por la que los visitantes acuden al destino y cuál puede ser el aspecto en la cual mejorar, como se detalla en la tabla 9.

Tabla 9. Motivación de los visitantes

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
Relax	89	23,92
Seguridad	18	4,83
Ocio	153	41,12
Obtención de status	15	4,03
Crecimiento	13	3,5
Conocimientos	32	8,6
Aprecio de la belleza	52	14
Total	372	100

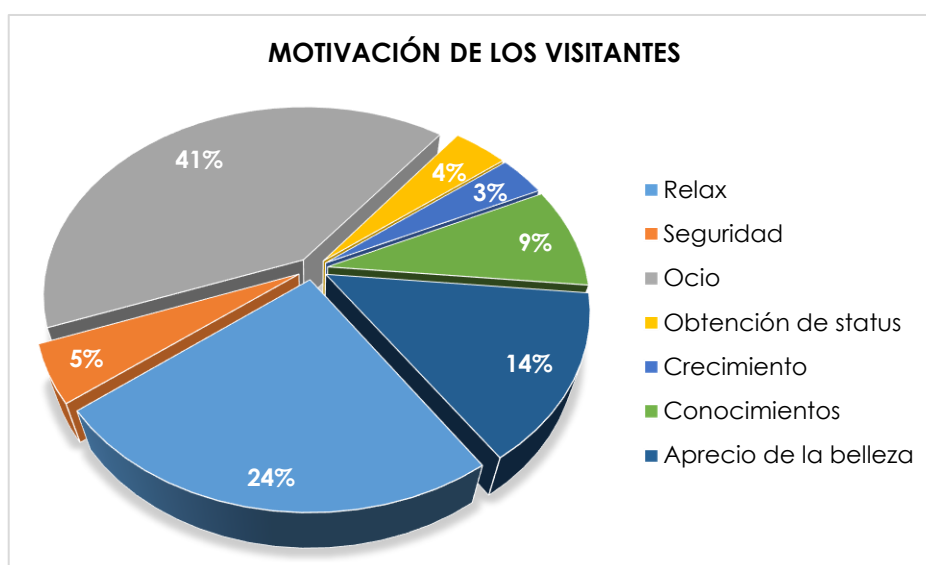


Figura 8. Motivación de los visitantes

Mediante los datos obtenidos, se pudo determinar que el mayor motivo de por el cual se visita la Cascada de Peguche es el ocio seguido del Relax, siendo el 41,12% (ocio) y 23,92% (Relax) del total de encuestados, debido a que el destino es un lugar que brinda naturaleza y aire fresco, otorgando un lugar rodeado de tranquilidad y diversión, apta para experimentar el placer, entretenimiento, compañerismo, relajación, tiempo libre, entre otros. Además, el destino permite que los visitantes

hagan uso de los recursos naturales, actividades y servicios dentro del destino, siendo este factor importante para atraer personas nuevas al destino.

Lista de eventos y atractivos de la Comunidad de Fakcha Llacta que a los visitantes más le motivo visitar el sector

La valoración del interés de los visitantes es un paso previo fundamental para poder identificar cual es el atractivo, actividad o evento que atrae o motiva a visitar el sector por motivos de turismo, como se indica en la tabla 10.

Tabla 10. Eventos y atractivos

PARÁMETROS	PARTICIPA	NO PARTICIPA
Cascada de Peguche	372 100 %	0 -
Bosque Protector	96 25,8 %	276 74,2 %
Pueblos Kichuwas	144 38,7 %	228 61,3 %
Artesanías del sector	108 29 %	264 71 %
Limpias y prácticas tradicionales	60 16,1 %	312 83,9 %
Fiesta Inty Raymi	156 41,9 %	216 58,1 %
Carnaval	120 32,2 %	252 67,8 %
Pawkar Raymi Peguche	156 41,9 %	216 58,1 %

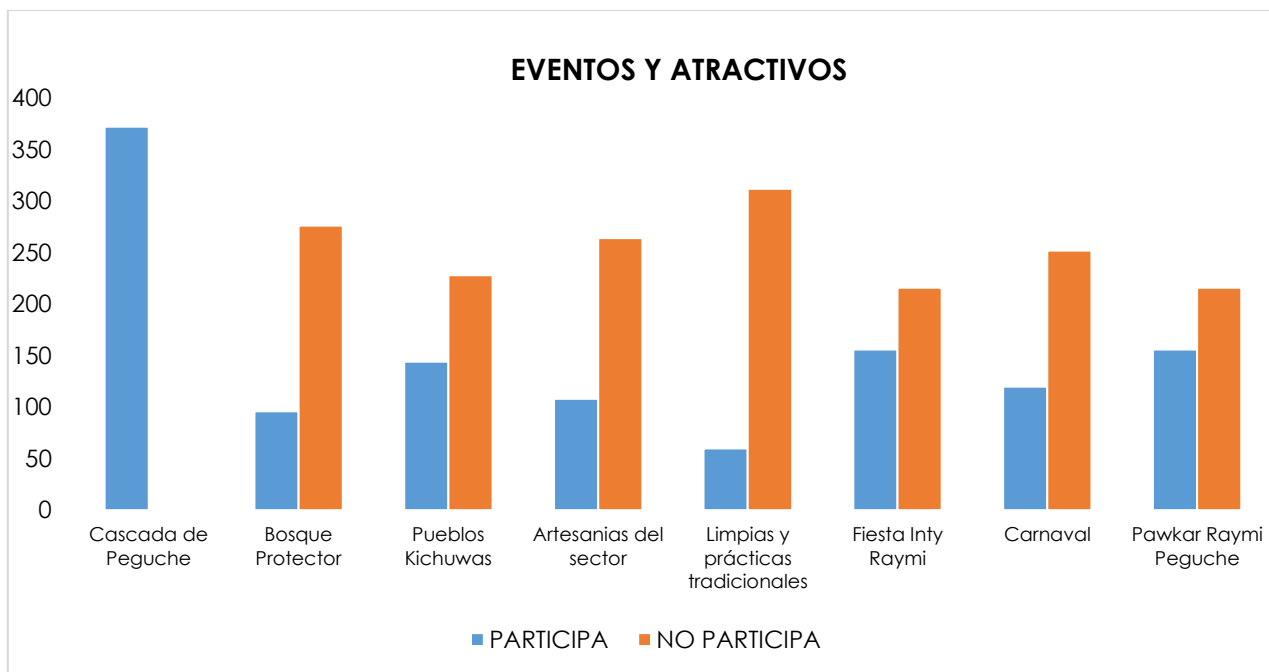


Figura 9. Eventos y atractivos

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de investigación a los visitantes, se pudo observar que existe una alta participación en la Cascada de Peguche, siendo el 100% del total de encuestados que afirman que una o la principal razón de estar ahí es por visitar el destino, seguido del Pawkar Raymi Peguche y la fiesta del Inty Raymi, ambos con resultados similares de 41,9% del total de encuestados.

Además, como se pudo observar en los datos obtenidos, la mayor parte de atractivos o eventos no tienen una alta participación, siendo en su mayoría participaciones o interés inferiores a 42% del total de los encuestados, siendo la Cascada de Peguche la que mayor participación tiene.

¿Considera usted que el atractivo turístico satisface sus necesidades y cumple con sus expectativas?

La pregunta está enfocada en identificar el cumplimiento y el nivel de satisfacción que obtienen los encuestados al momento de visitar el destino turístico, permitiendo identificar si la gestión turística actual permite satisfacer las necesidades de los visitantes que acuden al destino, como se muestra en la tabla 11.

Tabla 11. Cumplimiento de expectativas

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	310	83,3
NO	62	16,7
Total	372	100



Figura 10. Cumplimiento de expectativas

La Cascada de Peguche es un destino cultural y natural basado en la conservación y cuidado de la naturaleza debido a su ubicación, estando dentro de un bosque protector, convirtiéndose en un lugar emblemático del cantón, que permite estar al contacto con la naturaleza de una manera divertida y relajante.

Según los datos obtenidos mediante las encuestas, se pudo observar que los visitantes que acuden a la Cascada de Peguche en general se encuentran satisfechos con la visita, mencionando que el destino cumple en su mayoría con sus expectativas, siendo el 83% del total de encuestados que dan esta respuesta, dando a conocer que la imagen que tiene sobre el destino antes de visitarlo no está tan alejada de la realidad.

¿Cómo se informó de la existencia de la Cascada de Peguche?

La intención de la pregunta referida a la obtención de la información de la existencia de la Cascada e Peguche, es para poder identificar a que aspecto o donde es el sitio en el cual consultan antes de visitar un destino según su lugar de residencia y conocimientos, como se indica en la tabla 12.

Tabla 12. Fuentes de información de la existencia del destino

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
Municipio de Otavalo	36	9,7
Agencia de viajes	60	16,1
Familiares/Amigos	108	29
Vive por el sector	108	29
Guías de Viajes	12	3,2
Redes Sociales	48	12,9
Otros		0
Total	372	100

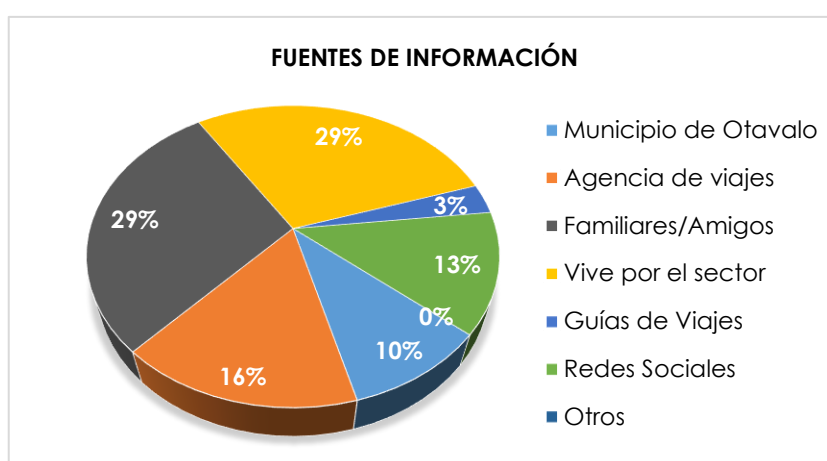


Figura 11. Fuentes de información del destino.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante las encuestas, se pudo determinar que la forma en la que se informaron los visitantes sobre la existencia de la Cascada de Peguche, en su mayoría fue mediante familiares/amigos y por residir cerca del destino, siendo ambos resultados similares con un 29% del total de encuestados, así mismo las redes sociales son otras fuentes de información más utilizadas para conocer la existencia del destino, además, la poca acogida puede ser por la escasa difusión e utilización de herramientas de marketing sobre la Cascada de Peguche.

¿Ha recibido o a observado materiales de información (como folletos, guías o volantes), emitidos por el GAD cantonal de Otavalo que menciones la Cascada de Peguche?

A través de esta pregunta se busca identificar si el municipio de Otavalo ofrece u otorga información de la Cascada de Peguche mediante bolates o guías, dando a conocer el interés y promoción que dan al destino, como se muestra en la tabla 13.

Tabla 13. Materiales de información

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	48	12,9
NO	324	87,1
Total	372	100

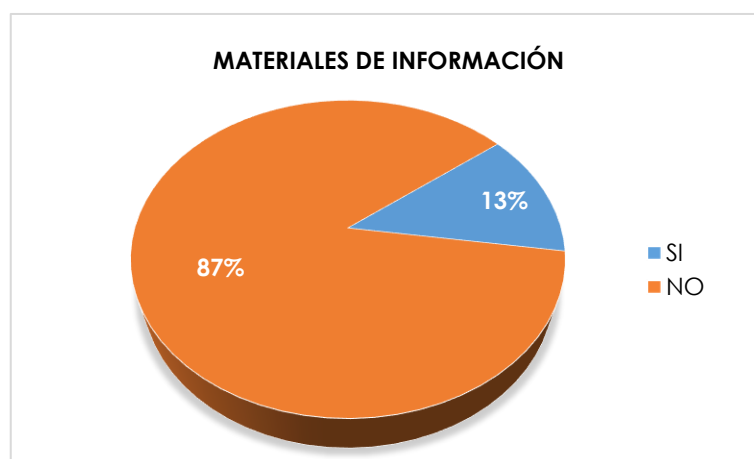


Figura 12. Materiales de información observadas

Se ha podido evidenciar que la mayoría de visitantes no ha recibido asistencia o información sobre la Cascada de Peguche que sea perteneciente o desde la administración del GAD cantonal de Otavalo, siendo evidente que en su mayoría los visitantes obtienen información de otros medios, dando a conocer que la promoción del destino por parte de GAD cantonal no es evidente, siendo que no cuenta con un alcance significativo que favorezca al destino.

¿Ha recibido alguna asistencia técnica (como guanzas), en la Cascada de Peguche?

Esta pregunta permite identificar si el departamento de turismo y el mismo municipio ofrecen asistencia técnica en la Cascada de Peguche hacia los visitantes, ofreciendo una mejor experiencia a los visitantes que no conocen o residen en el sector, como se muestra en la tabla 14.

Tabla 14. Asistencia técnica

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	12	3,2
NO	360	96,8
Total	372	100



Figura 13. Asistencia técnica en la Cascada de Peguche

De acuerdo a los resultados precedentes, la mayoría de encuestados mencionan que no han recibido alguna asistencia técnica (guanzas) en la Cascada de Peguche.

¿Según su percepción considera que el atractivo Cascada de Peguche está gestionada de manera adecuada?

Esta pregunta permite identificar la forma en que los visitantes analizan desde su percepción la gestión turística aplicada en la Cascada de Peguche, como se detalla en la tabla 15.

Tabla 15. Percepción de la gestión turística en el destino

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	264	71
NO	108	29
Total	372	100

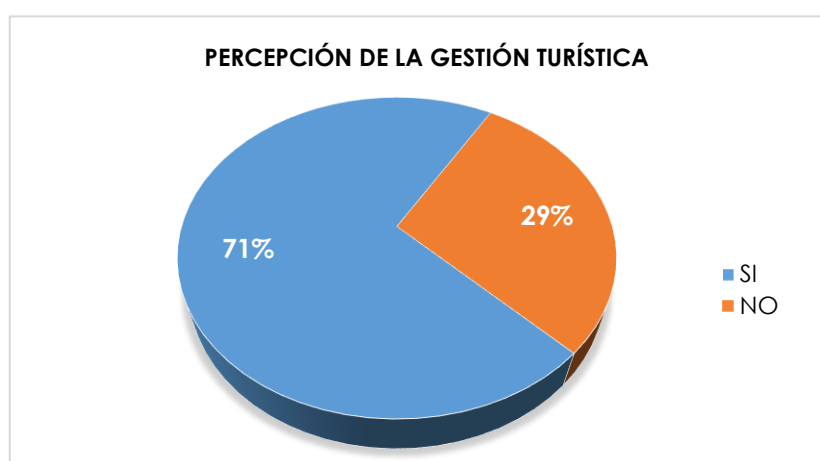


Figura 14. Percepción de la gestión turística en el destino

Se ha podido evidenciar que la mayoría de visitantes encuestados perciben la gestión turística aplicada en el destino como adecuada, siendo evidente que de manera general y desde el punto de vista de los encuestados el destino está gestionado de la mejor manera.

¿Según usted considera que la gestión turística incide o motiva para que usted visite la Cascada de Peguche?

A través de esta pregunta se indaga directamente sobre una de las variables objeto de investigación, como lo es la gestión turística su incidencia en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche, como se muestra en la tabla 16.

Tabla 16. Motivación por parte de la gestión turística

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	360	96,8
NO	12	3,2
Total	373	100

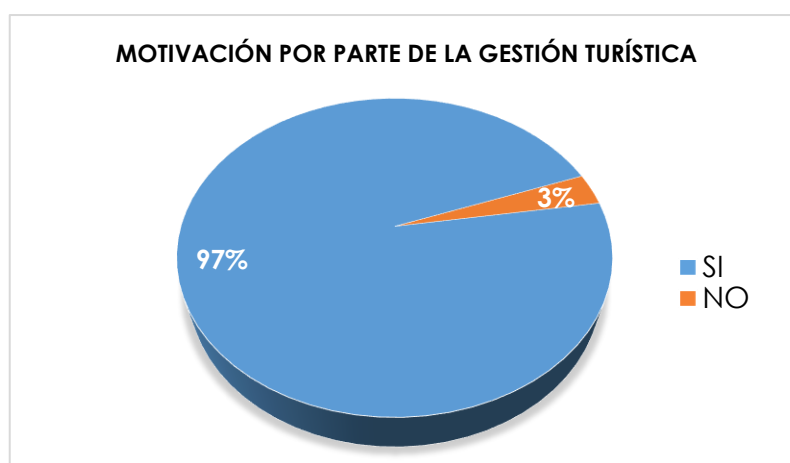


Figura 15. Influencia de la gestión turística en el destino.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante las encuestas, se pudo determinar que la gestión turística puede motivar o incidir en la decisión de los visitantes al momento de escoger o visitar un destino, siendo el 96,8% del total de los encuestados que concuerdan con ello.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD CANTONAL DE OTAVALO, GAD PARROQUIAL DOCTOR MIGUEL EGAS CABEZAS Y A LOS ADMINISTRADORES DE LA COMUNIDAD DE FAKCHA LLACTA.

- PARTE I. Datos generales

Tabla 17. Administradores y funcionarios encuestados

ENCUESTADOS	N°
Administradores de la Comunidad de Fakcha Llacta	2
Funcionarios del GAD cantonal de Otavalo	2
Funcionarios del GAD parroquial Doctor Miguel Egas Cabezas	1

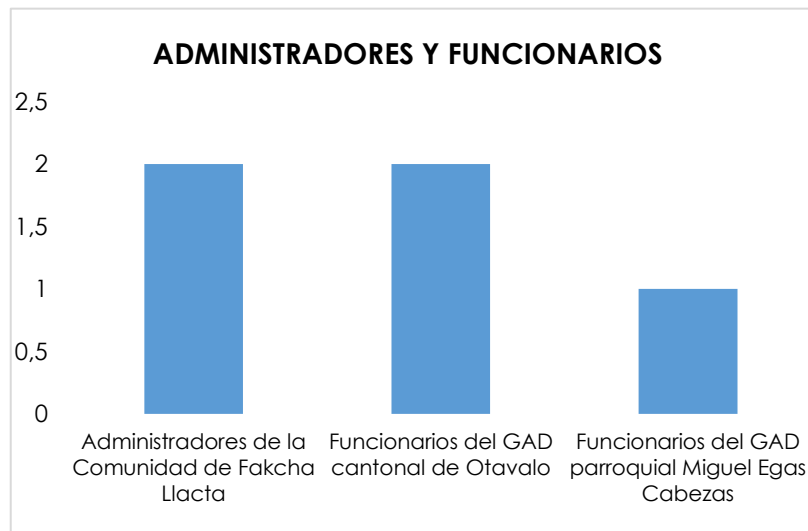


Figura 16. Administradores y funcionarios encuestados

Como se ha podido evidenciar en la figura 13, los participantes de las encuestas son individuos pertenecientes o están relacionados con el área de estudio, siendo estas, administradores de la comunidad de Fakcha Llacta, funcionarios del GAD cantonal de Otavalo y funcionarios del GAD parroquial Doctor Miguel Egas Cabezas.

- PARTE II. Aproximación de las variables.

¿La Cascada de Peguche se encuentra dentro de las planes, programas y proyectos turísticos del GAD cantonal de Otavalo?

Tabla 18. Planes, programas y proyectos turísticos

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	5	100
NO	0	0
Total	5	100



Figura 17. Planes, programas y proyectos turísticos

El 100% de los encuestados afirman que la Cascada de Peguche se encuentra dentro de las planes, programas y proyectos turísticos del GAD cantonal de Otavalo

¿La estructura Organizacional del GAD cantonal de Otavalo cuenta con un Departamento de Turismo?

Tabla 19. Estructura organizacional del GAD cantonal de Otavalo

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	5	100
NO	0	0
Total	5	100



Figura 18. Existencia organizacional de turismo

A través de esta pregunta el 100% de los encuestados determinan que la estructura organizacional del GAD cantonal de Otavalo cuenta con un Departamento de Turismo, algo favorable dentro del turismo.

¿El GAD cantonal de Otavalo ha desarrollado y propuesto políticas ambientales en la Cascada de Peguche?

Tabla 20. Desarrollo y propuestas de políticas ambientales aplicadas

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	3	60
NO	2	40
Total	5	100

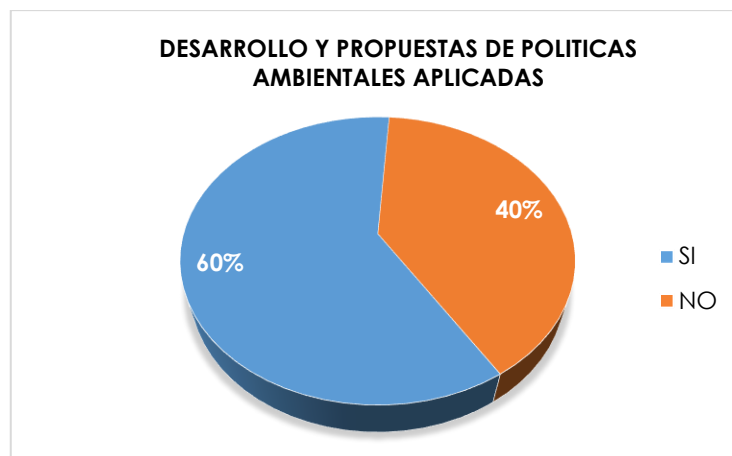


Figura 19. Desarrollo y propuestas.

Mediante esta pregunta se buscó identificar si el municipio de Otavalo realiza y actualiza políticas en beneficios del cantón y del destino turísticos, buscando siempre una mejora en el ámbito turístico en el destino, además se puede apreciar que desde varias perspectivas se realizan, pero vista desde otras no se las ha podido apreciar dichas implementaciones o acciones.

¿El GAD cantonal de Otavalo cuenta con técnicos especializados en el ámbito turístico?

Tabla 21. Técnicos especializados en el ámbito turístico

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	5	100
NO	0	0
Total	5	100

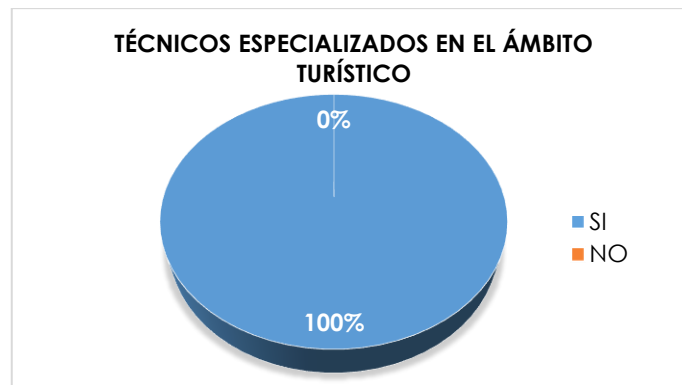


Figura 20. Técnicos especializados.

El 100% de los encuestados mencionan que el GAD cantonal de Otavalo cuenta con técnicos especializados en el ámbito turístico, fortaleza dentro del ámbito turístico.

¿El GAD cantonal de Otavalo proporciona o ejercer un control policial en la Cascada de Peguche, para la prevención de riesgos mediante protección y atender al incumplimiento de contratos o fraudes?

Tabla 22. Control policial en la Cascada de Peguche

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	2	40
NO	3	60
Total	5	100

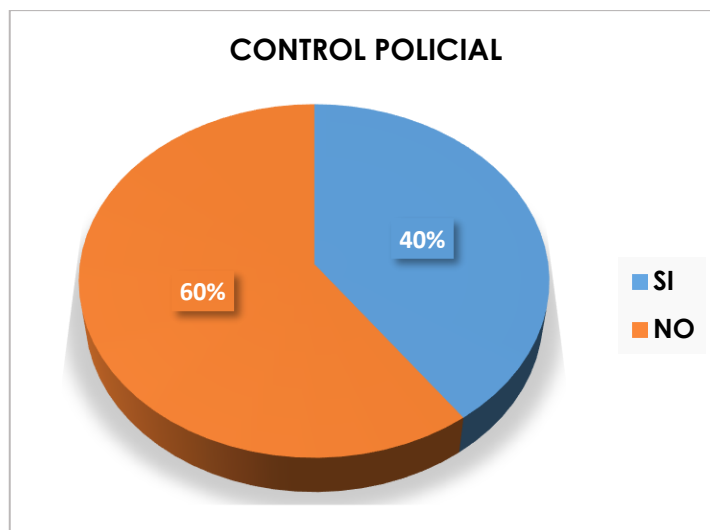


Figura 21. Control policial en el destino

Se ha podido evidenciar que dentro del destino turístico no se cuenta con un control adecuado en el ámbito de seguridad y control policial, siendo que más está controlado por los funcionarios de la comunidad a la que pertenece el destino.

¿El GAD cantonal de Otavalo ejerce control en el aspecto de sanidad e higiene en la Cascada de Peguche?

Tabla 23. Control de sanidad e higiene dentro del destino

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	3	60
NO	2	40
Total	5	100

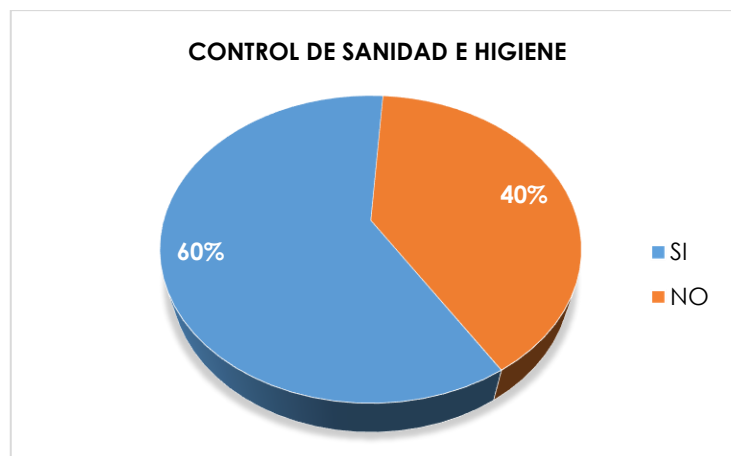


Figura 22. Control de sanidad e higiene

Lo anterior, es un indicativo de que el GAD cantonal de Otavalo si tienen conciencia de manera media de la importancia del patrimonio cultural como medio de preservar y cuidar la sanidad, la cual fomenta el cuidado y promoción a los visitantes.

¿El GAD cantonal de Otavalo crea y mantiene las condiciones adecuadas para fomentar y elevar los niveles de competitividad turística de la Cascada de Peguche?

Tabla 24. Competitividad turística de la Cascada de Peguche

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	3	60
NO	2	40
Total	5	100

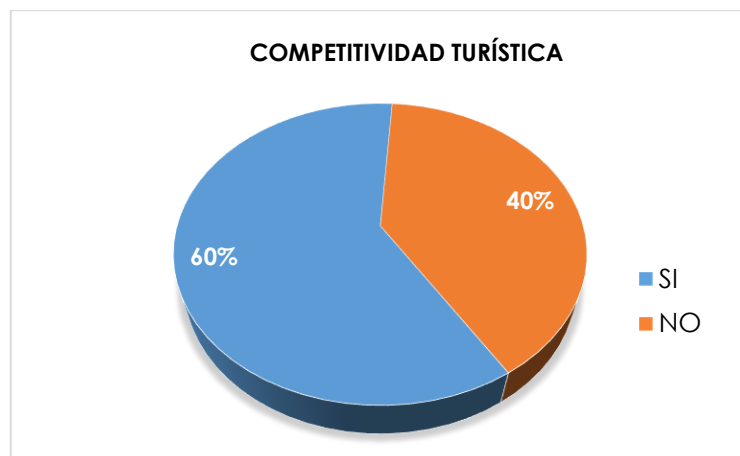


Figura 23. Competitividad turística del destino

A través de esta pregunta, el 60% de los encuestados determinan que la estructura organizacional del GAD cantonal de Otavalo crea y mantiene las condiciones adecuadas para fomentar y elevar los niveles de competitividad turística de la Cascada de Peguche.

¿Cómo calificaría la comunicación y dirección existente entre el GAD cantonal de Otavalo y la administración de la Comunidad de Fakcha Llacta?

Tabla 25. Comunicación y dirección existente entre las entidades

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
MUY BUENA	-	-
BUENA	1	20
REGULAR	1	20
MALO	3	60
MUY MALO	-	-
Total	5	100

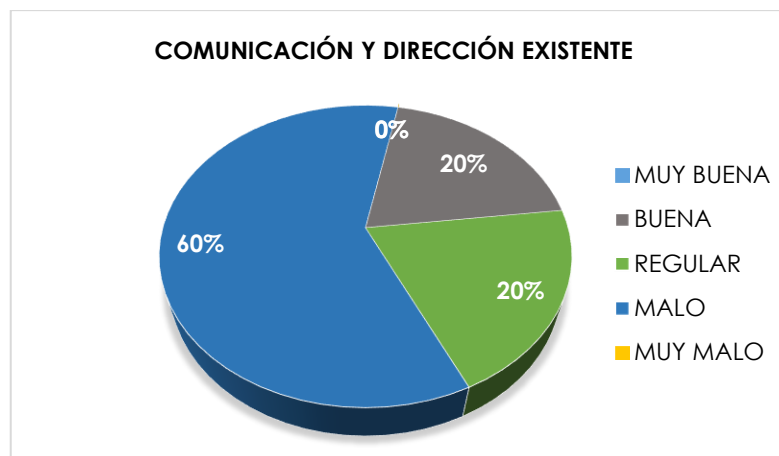


Figura 24. Comunicación y dirección existente.

El 60% de los encuestados mencionan que la comunicación y dirección existente entre el GAD cantonal de Otavalo y los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta es mala, siendo su relación inestable y casi imperceptible entre las dos entidades.

¿Cómo calificaría el cumplimiento de las acciones del GAD cantonal de Otavalo según lo estipulado en el plan de desarrollo turístico?

Tabla 26. Cumplimiento de acciones

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
MUY BUENA	-	-
BUENA	2	40
REGULAR	1	20
MALO	2	40
MUY MALO	-	-
Total	5	100

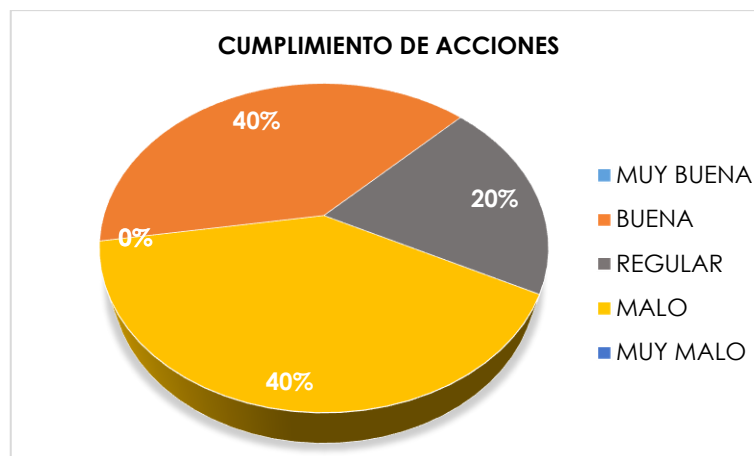


Figura 25. Cumplimiento de acciones.

A través de esta pregunta, se pudo observar que el 40% de los encuestados mencionan que el cumplimiento de las acciones del GAD cantonal de Otavalo según lo estipulado en el plan de desarrollo turístico es buena, pero el otro 40% menciona que es mala, dando a resultar opiniones divididas, en la cual los administradores de la comunidad dan a conocer que desde su perspectiva el cumplimiento de las acciones son malas, mientras que desde la perspectiva de los funcionarios del GAD mencionan el cumplimiento es bueno.

¿El GAD cantonal de Otavalo recolecta información de la Cascada de Peguche para la realización y actualización de inventario de atractivos turísticos del sector?

Tabla 27. Recolección de información

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	3	60
NO	2	40
Total	5	100

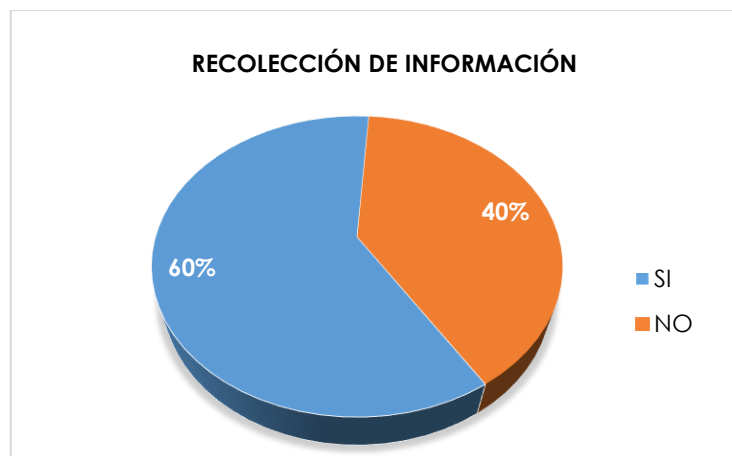


Figura 26. Recolección de información.

A través de esta pregunta, se pudo determinar que el 60% de los encuestados mencionan que el GAD cantonal de Otavalo si recolecta información sobre la Cascada de Peguche, para la realización y actualización de atractivos turísticos en el sector.

¿El GAD cantonal de Otavalo brinda información a los visitantes sobre la Cascada de Peguche?

Tabla 28. Información a los visitantes sobre el destino.

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	4	80
NO	1	20
Total	5	100

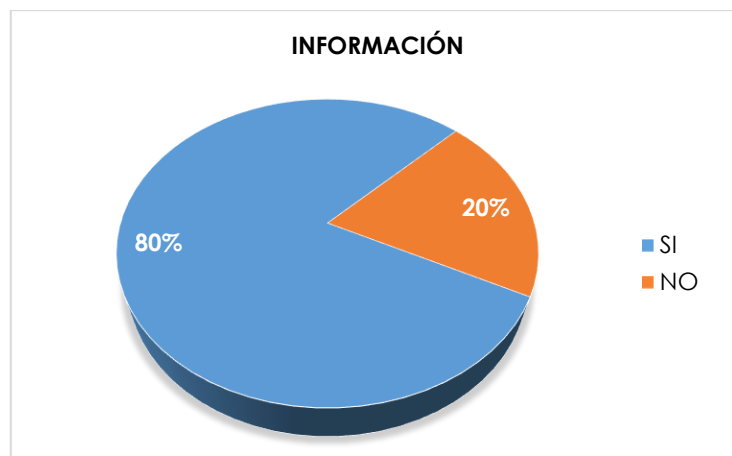


Figura 27. Información a los visitantes.

A través de esta pregunta, se pudo determinar que el 80% de los encuestados mencionan que el GAD cantonal de Otavalo si brinda información a los visitantes sobre las Cascada de Peguche.

¿El GAD cantonal de Otavalo recibe y procesa las quejas de los visitantes sobre la Cascada de Peguche y las resuelve?

Tabla 29. Recepción y procesamiento de quejas de los visitantes

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	4	80
NO	1	20
Total	5	100

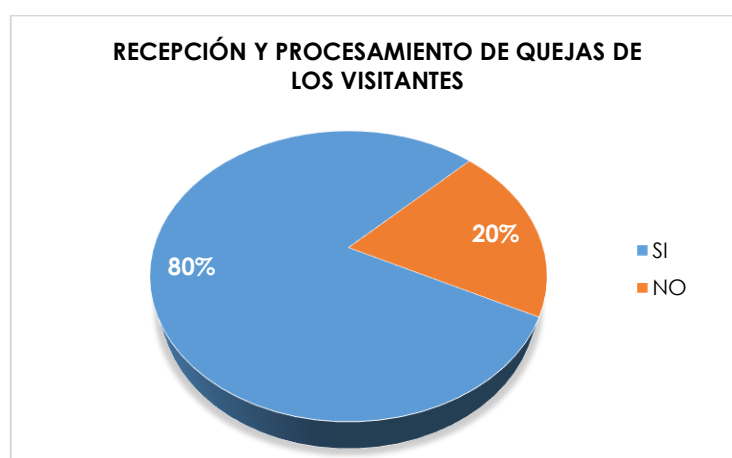


Figura 28. Recepción y procesamiento de quejas.

Lo anterior, es un indicativo de que el GAD cantonal de Otavalo si recibe y procesa las quejas de los visitantes sobre la Cascada de Peguche, siendo el 80% de los encuestados funcionarios públicos.

¿El GAD de Otavalo proporciona asistencia en la colocación y actualización de la señalización turística en la Cascada de Peguche?

Tabla 30. Asistencia en la colocación de la señalización turística

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	4	80
NO	1	20
Total	5	100

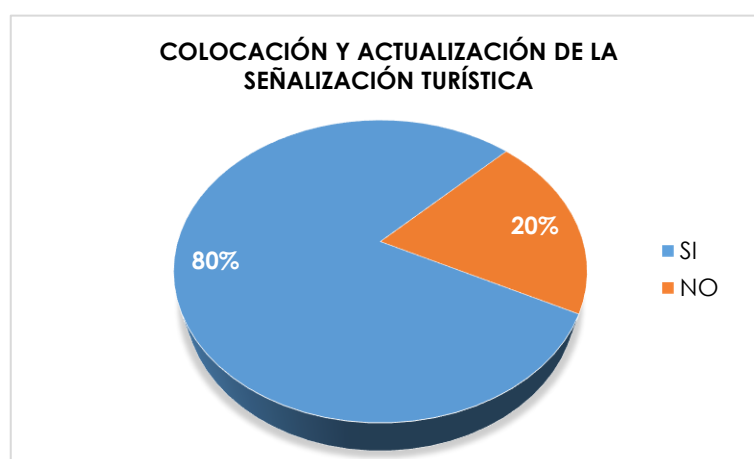


Figura 29. Señalización turística.

A través de esta pregunta, se pudo determinar que el 80% de los encuestados mencionan que el GAD cantonal de Otavalo, si proporciona asistencia en la colocación y actualización de la señalización turística en la Cascada de Peguche.

¿El GAD cantonal de Otavalo ha realizado o brindado capacitaciones a los socios y/o personal que forma parte de la Comunidad de Fakcha Llacta sobre las actividades o acciones que deben realizar para su correcta administración?

Tabla 31. Capacitaciones en el destino

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	5	100
NO	-	0
Total	5	100

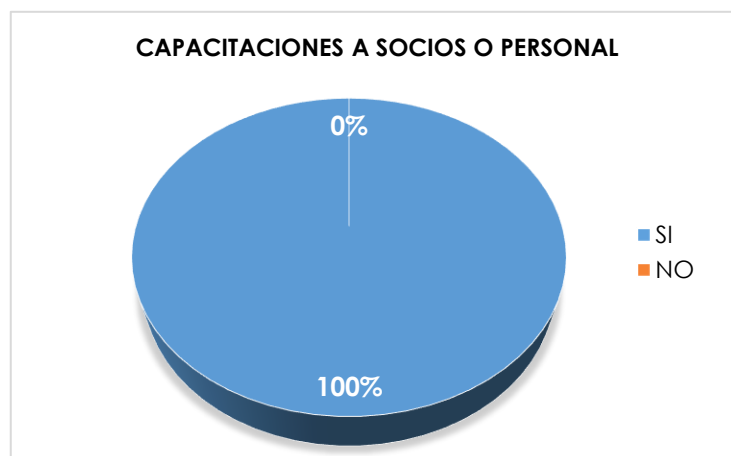


Figura 30. Capacitaciones ha administradores.

A través de esta pregunta, se pudo determinar que el 100% de los encuestados mencionan que el GAD cantonal de Otavalo, si han brindado capacitaciones a los socios y/o personal que forma parte de la comunidad de Fakcha Lacta sobre las distintas actividades o acciones que se deben realizar en el destino.

¿Considera que la gestión turística del cantón Otavalo incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche?

Tabla 32. Incidencia de la gestión turística en la afluencia de visitantes

PARÁMETROS	FRECUENCIA	%
SI	5	100
NO	-	0
Total	5	100

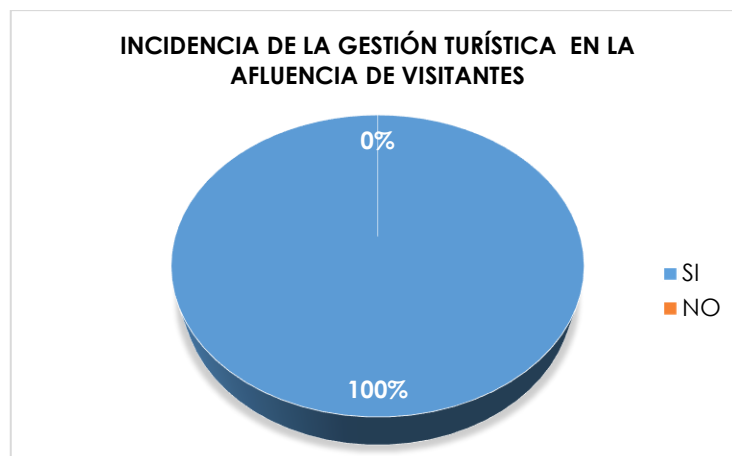


Figura 31. Incidencia de la gestión turística.

Según la anterior expuesto, se pudo observar que el 100% de los encuestados coinciden que la gestión turística del cantón Otavalo si incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche.

¿Cuál es la afluencia turística que existe en la Cascada de Peguche?

Tabla 33. Afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche

ENCUESTADOS	Nº
Presidente de la Comunidad de Fakcha Llacta	11 993
Tesorera de la Comunidad de Fakcha Llacta	11 993
Técnico de turismo del Departamento de turismo del cantón Otavalo	22 000
Funcionario del GAD cantonal de Otavalo	
Presidente del GAD parroquial Doctor Miguel Egas Cabezas	11 000

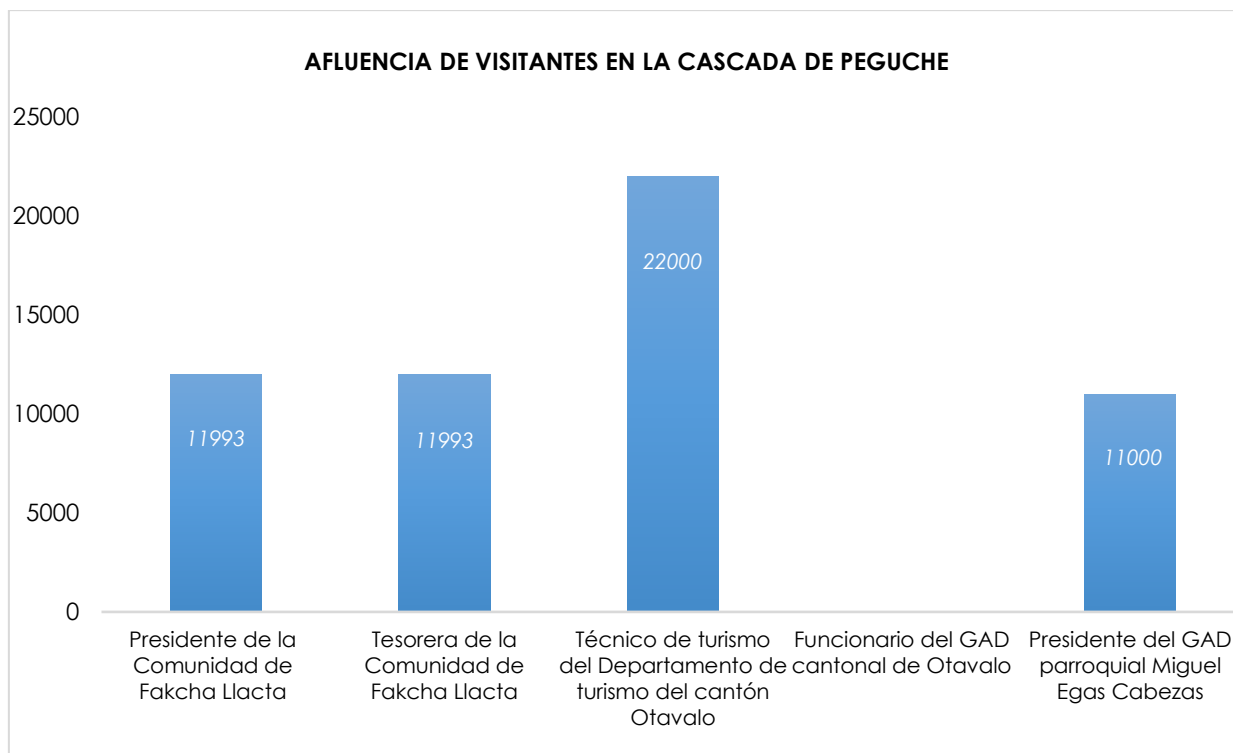


Figura 32. Afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se pudo observar mediante los resultados obtenidos que el GAD cantonal de Otavalo cuenta con departamentos de turismo y técnicos especializados en el tema. Sin embargo, se puede apreciar que, a pesar de contar con técnicos capacitados, la relación entre los administradores y GADs son inestables, debido a la diferencia de opiniones y falta de acciones. Un ejemplo de las dificultades que suceden en el destino es el control policial, ya que la comunidad Fakcha Llacta tiene más control en el destino y el GAD se siente limitado al momento de realizar acciones en el sector.

Además, la mayoría de los encuestados mencionan que la afluencia de visitantes mensual en la Cascada de Peguche, generalmente no es menor a 10 000 visitantes. Esto según datos e información proporcionada de parte de los administradores y funcionarios del GAD cantonal de Otavalo, GAD parroquial Doctor Miguel Egas Cabezas y la Comunidad de Fakcha Llacta. Sin embargo, uno de los encuestados mencionó que desconoce el número de visitantes que acuden al destino, y no puede proporcionar ni un aproximado sobre dicho dato, absteniéndose a responder. Esto muestra que algunos funcionarios del GAD cantonal de Otavalo tienen desconocimiento sobre algunos datos de la Cascada de Peguche. Cabe recalcar que los datos proporcionados por dichos encuestados no coinciden entre las diversas

entidades, dando a conocer que, entre el GAD cantonal, GAD parroquial y los Administradores de la comunidad, no existe una buena relación, viéndose reflejado en el desconocimiento exacto de la afluencia de visitantes en el destino.

Además, cabe recalcar que el dato más exacto que se puede obtener sobre la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche, es obtenido mediante los administradores de la Comunidad de Fakcha Llacta, debido a que ellos cuentan con un registro constante de la llegada de visitantes al destino, utilizando un formato o diseño simple, que solo permite obtener el número de visitantes, sin tomar en cuenta el origen, edad o estado civil de los visitantes. Otro aspecto a recalcar es que, según lo encuestados, la gestión turística si incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche.

4.1.2. Resultado de entrevista

Con la finalidad de conocer y evaluar el trabajo de la gestión turística realizada por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo e indagar si dicha gestión toma en cuenta el desarrollo de la Cascada de Peguche, se invitó a funcionarios pertenecientes a la estructura administrativa del GAD cantonal de Otavalo, GAD parroquial Doctor Miguel Egas Cabezas y a los administradores de la comunidad e Fakcha Llacta, a participar en un serie de interrogantes aplicadas en formato de entrevista relacionadas con la investigación.

En función a los anterior expuesto, los invitados quienes participaron en la entrevista son: Ángel Erazo, Técnico del Municipio de Otavalo; Patricio Tincuro, Analista de turismo del Departamento de turismo del cantón Otavalo; Marcelo Yaselga, presidente del GAD parroquial Doctor Miguel Egas Cabezas; y Cesar Fuerez, presidente de la comunidad de Fakcha Llacta.

La entrevista se llevó a cabo en distintas instancias, la primera entrevista tuvo lugar el día 18/08/2022 con los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta, mientras que la segunda se llevó a cabo el día 26/11/2022 con los funcionarios del GAD cantonal de Otavalo.

A continuación, se presentará un análisis de las respuestas proporcionadas por los entrevistados a las preguntas incluidas en el cuestionario.

Tabla 34. Análisis de la entrevista

Gestión Turística – Afluencia de Visitantes

<p>¿Cuál es la función principal del GAD cantonal de Otavalo con respecto al turismo del cantón?</p>	<p>Los entrevistados manifiestan que la función principal del GAD cantonal de Otavalo con respecto al turismo, es fomentar su crecimiento en el cantón mediante, planificaciones, promociones e inversiones en los sectores con gran potencialidad turística, mencionando que son funciones esenciales o básicos que todo GAD cantonal debe cumplir, pero según algunos entrevistados, dichas funciones no son cumplidas en algunos sectores, debido a que no cuentan con una debida conexión o comunicación entre los administradores de los destinos turísticos, comunidades, sectores o emprendimientos con el GAD cantonal de Otavalo.</p>
<p>¿El GAD cantonal de Otavalo cuenta con Plan de Desarrollo turístico, en la cual este presente atractivos del cantón, como La Cascada de Peguche?, si no es el caso, ¿Cuáles procesos se aplican dentro del GAD cantonal?</p>	<p>En mención de las respuestas de los entrevistados, el GAD cantonal de Otavalo si cuenta con un Plan de Desarrollo Turístico, en la cual se encuentra diversos atractivos o destinos turísticos del cantón, donde entre ellos se encuentra la Cascada de Peguche, siendo esta un destino destacado que desde el inicio ha sido incorporado en el Plan de Desarrollo Turístico, por su popularidad y gran potencialidad turística, siendo ubicado por lo general entre los primeros atractivos del cantón Otavalo.</p>
<p>¿Cómo es la comunicación y dirección entre el GAD cantonal de Otavalo y los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta, donde está ubicada la Cascada de Peguche?</p>	<p>De acuerdo con los entrevistados, la comunicación y dirección entre el GAD cantonal de Otavalo y la comunidad de Fakcha Llacta, es catalogada como mala, debido a que la relación entre la entidades no es la mejor, y una de las causantes es que la Comunidad y el destino son administradas como si se trataran de una entidad privada, sin depender de la gestión cantonal, además una de las razones por la cuales es administrada de esta manera, es debido a que anteriormente la Cascada de Peguche estaba controlada casi por completo por el GAD cantonal, pero según la percepción de los administradores de la comunidad, la dirección y control del destino no eran las mejores, dando origen que el destino sea</p>

¿Qué acciones administrativas son consideradas como prioridad en la gestión turística del GAD cantonal de Otavalo y en la Comunidad de Fakcha Llacta?

controlado en su mayoría por la comunidad, cortando lazos y limitando el control y acciones de parte del GAD cantonal sobre la Cascada de Peguche.

Según menciona Patricio Tincuro, Analista de turismo perteneciente al departamento de turismo del cantón Otavalo, para favorecer, potenciar y mejorar en sí el ámbito turístico dentro del cantón Otavalo se realizan diversas acciones, pero que en sí no se las puede considerar como prioridad, sino que, son acciones básicas que los GAD cantonales deben cumplir, las cuales son:

- Promover las actividades turísticas dentro del cantón.
- Coordinar y fomentar la creación de actividades turísticas dentro del cantón.
- Fomentar proyectos turísticos dentro del cantón que guarden relación al progreso turísticos, sin alejarse de la normativa vigente.
- Diseñar y difundir materiales de información turística sobre los diversos destinos y actividades turísticas con las que cuenta el cantón, según las directrices nacionales de promoción turística.
- Otorgar asistencia técnica y capacitaciones a los diversos emprendimientos, atractivos o prestadores de servicios turísticos de la provincia en el marco de la normativa nacional.
- Impulsar campañas de concienciación ciudadana que generen una cultura sobre la importancia del turismo.
- Invertir u otorgar ayuda financiera o laboral a los diversos prestadores de servicios turísticos para potenciar el turismo en el sector, siendo esta inversión otorgada por lo general a asociaciones turísticas dentro del cantón.

En mención a las respuestas de los entrevistados, las acciones que realizan los funcionarios del GAD cantonal de Otavalo y los administradores de la Comunidad del Fakcha Llacta para fortalecer el turismo en la Cascada de Peguche, son planificar,

¿Cuentan con un registro de visitantes o datos estadísticos sobre la llegada de visitantes al destino turístico Cascada de Peguche?, ¿cada cuanto se le aplica o se recaba dicha información?

¿El GAD cantonal de Otavalo cuenta con proyectos de promoción turística que involucre al destino turístico Cascada de Peguche?, si es el caso, ¿Qué tipo de proyectos se realizado o a observado?

organizar y gestionar los recursos del sector, además cabe recalcar que debido a la poca comunicación que existe entre el GAD cantonal de Otavalo y el Comunidad de Fakcha Llacta, las acciones son limitadas o no son evidentes dentro de la Cascada de Peguche, siendo esto uno de los principales problemática que se puede apreciar en el destino.

Según menciona Cesar Fuerez, presidente de la comunidad de Fakcha Llacta, la Cascada de Peguche si cuenta con un registro de llegada de visitantes, pero su registro de llegada de visitantes es muy limitado, debido a que solo registran el número de visitantes que ingresan a la Cascada de Peguche, omitiendo la edad, el destino de donde los visita, estado de los visitantes (si cuenta con una discapacidad o algo similar), entro otros. En el destino utilizan talonarios de entrada, que tienen un costo de 0,50 centavos, precio que se lo utiliza para el público en general, incluido niños, adultos mayores y personas con discapacidad, con las cual los administradores utilizan para saber el número de turistas, contando cuantos talonarios se ocuparon al día.

Según informa Patricio Tincuro, el GAD cantonal de Otavalo cuenta con diversos planes y proyectos de promoción turística enfocados en el desarrollo y progreso de los distintos destinos turísticos del cantón, incluido la Cascada de Peguche, como por ejemplo el "proyecto de mercadeo y promoción de Otavalo, implementando el uso de la Marca Turística en toda la producción de piezas promocionales y materiales de difusión", la cual propone la implementación de acciones de promoción teniendo como base o eje la marca de Otavalo y la producción de nuevos materiales, diseñando piezas promocionales impresas y videos dirigidas a internet/redes sociales, siendo elementos tangibles que permitan llegar a la mente de los turistas y clientes, dando la oportunidad renovar la imagen de Otavalo como destino.

Otro proyecto destacado con lo que cuenta el GAD cantonal de Otavalo es el "proyecto de manejo

¿El GAD cantonal de Otavalo cuenta con guías o medios de publicidad física en la cual este incluida el destino turístico Cascada de Peguche? ¿cada cuanto se les actualiza o rediseña?

sostenible y equipamiento del Bosque protector Cascada de Peguche como espacio recreativo y educativo", la cual busca promocionar y potenciar el destino como un atractivo turístico natural y zona recreativa de uso masivo y como atractivo principal del cantón Otavalo.

De acuerdo con los entrevistados, el GAD cantonal cuenta con diversos materiales impresos de publicidad, como la Miniguía Turística del cantón Otavalo producida en español e inglés, donde se exhibe un mapa del cantón con la ubicación y vías de acceso a los atractivos de interés, en la cual menciona varios destinos turísticos del cantón, incluida la Cascada de Peguche, además mencionan sitios de interés urbano y servicios turísticos, como alojamientos, alimentación, transportes, entre otros, pero cabe recalcar que dichos materiales de publicidad se encuentran o distribuyen en el departamento de turismo del cantón Otavalo, por la cual los visitantes que acuden de manera directa al destino no tienen idea de la existencia de dichos materiales.

¿Cómo se manifiesta el GAD cantonal de Otavalo con respecto a la seguridad dentro del destino turístico Cascada de Peguche?

De acuerdo con la entrevista realizada, dan a conocer que el GAD cantonal de Otavalo no tiene autoridad total para controlar y realizar acciones de seguridad en la Cascada de Peguche, debido a que el destino es controlado y administrado como si fuera una entidad privada, por los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta, y cada acción que se realice en el destino debe ser autorizado o gestionado de parte de los encargados.

¿El GAD cantonal de Otavalo recibe, procesa y resuelve las quejas y denuncias de los visitantes acerca del funcionamiento, precio y calidad de los servicios locales?, si es el caso, ¿cómo las procesa?

El analista de turismo del GAD cantonal de Otavalo, menciona que las quejas, denuncias o reclamos realizados sobre los destinos turísticos pertenecientes al cantón son recibidos y procesados, con la finalidad de resolver dichas problemáticas en los destinos, para conseguir una mejor experiencia para los turistas, y por lo general son las razones por las cuales se planifican las capacitaciones a los destinos turísticos o prestadores de servicios. Mientras que los demás entrevistados mencionan que no hay presenciado u

¿El GAD cantonal ha ofrecido asistencia técnica, como capacitaciones, a los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta? ¿Qué tipo de capacitaciones? ¿Con que finalidad?

observado que la resolución de las quejas recibidas en el destino, debido que el GAD no ha mencionado algún detalle sobre ello.

De acuerdo con la entrevista, si se realizan capacitaciones frecuentes a los distintos destinos turísticos y prestadores de servicios, como por ejemplo es la "Programa de capacitación a los actores involucrados en el sector turístico de manera directa, prestadores de servicios turísticos, transporte Inter cantonal de pasajeros y taxis", donde las capacitaciones están dirigidas a los niveles administrativos y operativo de establecimientos de servicio turístico y prestadores de servicios.

Resultado de entrevista aplicada a los representantes de la Comunidad de Fakcha Llacta y Departamento de turismo del Cantón Otavalo con respecto al modelo de gestión aplicado en la Cascada de Peguche.

Se puede identificar que el modelo de gestión turística aplicada en el Cascada de Peguche es mixto, debido a que se puede apreciar modelos como la de gestión comunitaria y el modelo de gestión pública, siendo comunitaria debido a que el destino se basa en la participación de la comunidad local, Comunidad de Fakcha Llacta, para la planificación, desarrollo y gestión del destino. En la Cascada de Peguche se aplica también el modelo de gestión pública, debido a que en el destino se utilizan normalmente proyectos gubernamentales, y, además, por que el destino se encuentra dentro de un bosque protegido, la cual está a cargo y regulado por parte del cantón.

Con la finalidad de conocer y evaluar los modelos de gestión aplicado en la Cascada de Peguche, se invitó a funcionarios pertenecientes a la estructura administrativa del GAD cantonal de Otavalo y a los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta, a participar en una serie de interrogantes aplicadas en formato de entrevista relacionadas con la investigación.

En función a lo anterior expuesto, los invitados quienes participaron en la entrevista son: Patricio Tincuro; analista de turismo del Departamento de turismo del cantón Otavalo y Cesar Fuerez; presidente de la comunidad de Fakcha Llacta.

A continuación, se presenta un análisis de las respuestas proporcionadas por los entrevistados.

Tabla 35. Análisis de la entrevista sobre el modelo de gestión aplicada en la Cascada de Peguche.

Modelos de gestión turística de la Cascada de Peguche	
<p>¿La comunidad de Fakcha Llacta y el departamento de turismo del cantón Otavalo cuenta con un plan de manejo ambiental para la Cascada de Peguche?</p>	<p>En mención de las respuestas de los entrevistados, la Cascada de Peguche si cuenta con un plan de manejo ambiental, el cual fue elaborado en conjunto con la comunidad de Fakcha Llacta y el Ministerio del Ambiente, en el año 2007, pero actualmente dicho plan no se ha actualizado y siguen siendo los mismos parámetros anteriores, lo cual ocasiona que el plan de manejo ambiental no cubra de manera completa el cuidado del destino</p>
<p>¿Se implementan medidas necesarias de mitigación ambiental dentro de la Cascada de Peguche?</p>	<p>De acuerdo con los entrevistados, si se implementan medidas de mitigación ambiental como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zonificación del área: Se divide el destino en tres zonas, una zona apta para el uso público, otra zona de conservación, que es la zona donde están los recursos naturales y la última zona es la de amortiguamiento, esta es la zona que está encargada de conservar y proteger la zona de conservación de los impactos negativos. - Regulación de usos de los recursos naturales: Se establecen regulaciones de los usos de los distintos recursos naturales, como la flora, fauna y el agua.
<p>¿Cuáles son los impactos ambientales positivos y negativos que ha traído el turismo dentro de la Cascada de Peguche?</p>	<p>Según menciona Cesar Fuerez, presidente de la comunidad de Fakcha Llacta, los impactos positivos y negativos que se puede apreciar dentro de la Cascada de Peguche son:</p> <p>POSITIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - El turismo ha permitido generar ingresos en la comunidad local, mejorando la calidad de vida del sector. - El turismo en el sector ha permitido crear conciencia en los habitantes del sector sobre la importancia del cuidado de la Cascada de Peguche.

-
- Los ingresos obtenidos permiten la conservación y protección del medio ambiente de la Cascada de Peguche.

NEGATIVOS

- El turismo en la Cascada de Peguche ha ocasionado el aumento de los residuos sólidos que se generan en la zona.
- El turismo ha causado la erosión del suelo y la alteración de la vegetación en la zona.
- El turismo ha afectado a la fauna silvestre de la zona.

¿Se implementan programas de desarrollo social para la comunidad de Fakcha Llacta?

En mención a las respuestas de los entrevistados, en la comunidad de Fakcha Llacta si se implementan programas de desarrollo social, las cuales incluyen:

- Programas de educación: Se han implementado escuelas para los niños en el sector.
- Programas de salud: Proporcionan asistencia de salud a los socios que forman parte de la Cascada de Peguche.
- Programas de medio ambiente: Se implementan programas de reforestación y cuidado del sector.

¿El destino Cascada de Peguche educa a los visitantes sobre la importancia de la conservación ambiental?

Según menciona Cesar Fuerez, presidente de la comunidad de Fakcha Llacta, la Cascada de Peguche si cuenta con programas de educación sobre el cuidado y la importancia del destino, pero dichos programas solo se aplican cada cierto tiempo, debido a la poca disponibilidad y pocos ingresos con las que cuenta, ocasionando que no se cubran de mejor manera la educación hacia los visitantes sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.

¿Los ingresos que genera la Cascada de Peguche son suficientes para el sostenimiento del destino?

Según Cesar Fuerez, los ingresos obtenidos en la Cascada de Peguche no son suficientes para el sostenimiento del destino, debido a que deben cubrir varios factores, como:

- Cuidado y conservación de la Cascada y su entorno.
 - Limpieza del destino
 - Seguridad y vigilancia.
 - Pagos de a los servidores de la Cascada de Peguche.
 - Pagos y ayuda financiera a la comunidad de Fakcha Llacta.
 - Entre otros.
-

¿La Cascada de Peguche recibe ayuda financiera por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo?

De acuerdo con los entrevistados, el GAD cantonal si proporciona ayuda financiera constante a la Cascada de Peguche, pero según Cesar Fuevez, menciona que las ayudas financieras no son constantes, siendo la ayuda financiera más grande que se ha podido observar por parte del GAD cantonal al destino, fue en el 2016, en la cual el GAD otorgo al destino un aproximado de \$50 000 en maquinarias para la modernización y mejoramiento de los caminos principales de la Cascada de Peguche. A partir de ahí no se ha podido evidenciar ayuda financiera significativa en el destino.

4.2. DISCUSIÓN

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de analizar la incidencia de la gestión turística en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche, cantón Otavalo, provincia de Imbabura. Para la recolección de datos, se aplicaron dos técnicas e instrumentos de investigación, entrevistas y encuestas, dirigida a los funcionarios y administradores relacionados al destino, mientras que las encuestas fueron dirigidas a los visitantes de la Cascada de Peguche, además se utilizó la prueba estadística Chi-cuadrado, permitiendo determinar que se rechaza la hipótesis nula, dando a conocer que las variables de estudio no son independientes. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, la cual menciona que: "La gestión turística incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura". Con una correlación entre las variables, donde la tabla distribución Chi-cuadrado arroja que para el grado de libertad y para el nivel de significancia utilizados, el resultado es $G= 5,991$, siendo esta menor al resultado de Chi-cuadrado, $14,904 > 5,991$, teniendo como certeza que se rechaza la hipótesis nula.

Según los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo, a través de entrevistas, se puede apreciar que acciones de la gestión turística se llevan a cabo. Estas acciones según se muestra en la tabla 34, son las siguientes;

- Promover las actividades turísticas dentro del cantón.
- Coordinar y fomentar la creación de actividades turísticas.

- Fomentar proyectos turísticos que guarden relación al progreso turísticos de los destinos o del cantón.
- Diseñar y difundir materiales de información turística sobre los distintos destinos y actividades con las que cuenta en cantón.
- Impulsar campañas de concienciación ciudadana que generen una cultura sobre la importancia del turismo.
- Invertir u otorgar ayuda financiera a los diversos prestadores de servicios turísticos.
- Otorgar asistencia técnica y capacitaciones a los emprendimientos, atractivos o prestadores de servicios turísticos.

Además, en relación a lo anterior expuesto, las acciones demuestran el esfuerzo y compromiso de parte de los funcionarios del GAD cantonal de Otavalo para gestionar y desarrollar el turismo dentro del cantón, de igual manera, es importante destacar que el GAD cantonal cuenta con departamentos de turismo y técnicos especializados en el tema, sin embargo, se puede apreciar una situación delicada en la relación y comunicación con los administradores de la Comunidad de Fakcha Llacta, quienes controlan la Cascada de Peguche, siendo esta la falta de estabilidad en la comunicación entre las entidades, ocasionando que las acciones en el destino sean limitadas, dado que la comunidad tiene más control en el destino y el GAD cantonal se siente restringido al momento de tomar o realizar acciones en él.

Este desafío de la relación y comunicación entre las entidades, se presenta como una de varias problemáticas que se puede apreciar en la Cascada de Peguche, siendo estas, obstáculos para la adecuada gestión en el destino. Para abordar dicha problemática, es importante fortalecer los lazos de comunicación y colaboración entre los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo y los administradores de la Comunidad de Fakcha Llacta, dado que la creación de dialogo entre ambas entidades puede facilitar la implementación de acciones más efectivas y beneficiosas para el destino y el cantón mismo.

Borbor (2017), en su investigación, determina que la aplicación de debidas acciones o procesos de gestión turística, puede conllevar a que el turista o visitante tenga una correcta perspectiva e interpretación de los destinos y patrimonios, por lo cual su desarrollo depende de autoridades y la comunidad, a pesar de que el estudio de

Borbor y el presente estudio tiene distintos enfoques, las dos contemplan algunos detalles claves, donde ambas cuentan con argumentos donde mencionan que el turismo y su correcta gestión pueden tener impactos positivos dentro de la comunidades y el destino mismo, también ambas señalan que el desarrollo en un destino no solo depende de la gestión turística, si no también de la participación y colaboración de las comunidades locales o en si de los destinos.

Hidalgo (2019), en su investigación analizó la afluencia de turistas en Barranco, a través de distintos factores como la promoción, proyectos y gestión del destino, relacionándose en parte a la presente investigación, a pesar de que los enfoques son diferentes, se puede apreciar que en ambos estudios se demuestra la importancia de la promoción y acciones que se realicen por parte de los funcionarios encargados de la gestión turística, siendo que estas pueden incidir en la afluencia de turistas o visitantes de un destino o comunidad, además se pudo concluir que existen diversos factores que otorgan una buena experiencia en el destino.

En relación a lo mencionado anteriormente, la afluencia de visitantes, dependiendo de la gestión turística aplicada en el destino, atractivo o evento, puede ocasionar impactos positivos o negativos en el medio ambiente o la comunidad, además, la afluencia de visitantes ofrece una oportunidad de evaluar la demanda de un destino, planificar y mejorar la oferta a los visitantes, permitiendo una adecuada gestión del destino, maximizando los beneficios y minimizando los impactos negativos. Para ello es necesario considerar dos elementos claves de la afluencia de visitantes; por una parte, la valoración de la Cascada de Peguche y por parte de quienes controlan y gestionan el destino, lo que implica reconocer y comprender su significado natural y cultural; y, en segundo lugar, la conservación y comunicación entre las dos entidades que deben involucrarse en el desarrollo del destino, siendo estas la comunidad de Fakcha Llacta y la Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo.

Se identificó que en el destino turístico Cascada de Peguche se aplica el modelo de gestión mixto, que combina la gestión pública y la gestión comunitaria, siendo la primera un conjunto de principios, políticas, estrategias y acciones llevadas a cabo por autoridades y funcionarios del estado, dicho modelo se lo puede identificar en la Cascada de Peguche debido a que el destino utiliza o está dentro de las planificaciones y gestión financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo, además, el destino se encuentra dentro de un bosque protector, el cual está dentro de la jurisdicción del cantón Otavalo.

Por otro lado, el modelo de gestión comunitaria se manifiesta en la administración de la Cascada de Peguche, en la cual participan activamente los miembros de la comunidad de Fakcha Llacta, quienes implementan regulan y planifican las acciones a tomar dentro del destino, siendo la comunidad la más beneficiada por los ingresos económicos y las oportunidades de empleo que la cascada genera para la comunidad local; Es necesario que tanto la gestión pública como la comunitaria trabajen de manera conjunta, considerando los impactos ambientales, sociales y económicos, y brindando un apoyo adecuado a las comunidades locales para fortalecer su capacidad de gestionar el destino de manera sostenible. Con un enfoque integral y colaborativo, se podrán superar los desafíos actuales y asegurar un futuro próspero para la Cascada de Peguche.

Se ha podido observar que la gestión turística de parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo en relación con la Cascada de Peguche se maneja de forma parcial, debido a que los administradores del destino son los que tiene más control en él. Esto ha llevado a que el que GAD cantonal se siente limitado y no puede aplicar o llevar a cabo acciones a voluntad en el destino, por ende, se entiende que es fundamental mejorar la relación y comunicación entre el GAD cantonal y la Comunidad de Fakcha Llacta para abordar esta situación, siendo que una colaboración más estrecha en ambas entidades permitiría una gestión turística más efectiva para el desarrollo sostenible del destino. Además, se ve la necesidad de implementar proyectos, planes y acciones de gestión turística que contribuyan de manera positiva al desarrollo del destino y del cantón en términos de turismo.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se puede identificar que el modelo de gestión turística aplicada en el Cascada de Peguche es mixto, debido a que se puede apreciar modelos como la de gestión comunitaria y el modelo de gestión pública.
- La afluencia de visitantes que se puede apreciar en la Cascada de Peguche de manera mensual es de 11.993 visitantes, información proporcionada por los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta.
- Mediante procesos de un muestreo fundamentado en criterios estadísticos y la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado, se ha podido demostrar que la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche está relacionada directamente con la gestión turística, estableciendo una correlación entre las variables, donde la tabla distribución Chi-cuadrado arroja que para el grado de libertad y para el nivel de significancia utilizados, el resultado es $G= 5,991$, siendo esta menor al resultado de Chi-cuadrado, $14,904 > 5,991$, teniendo como certeza que se rechaza la hipótesis nula y confirma la relación entre las variables.

5.2. RECOMENDACIONES

- Tomar en cuenta la presente investigación para posteriores estudios que involucren la gestión turística y la afluencia de visitantes, y su relación entre ellas, permitiendo brindar una visión más profunda y amplia de los distintos factores que intervienen en la gestión turística y afluencia de visitantes.
- Aprovechar la gran variedad de recursos naturales y culturales con las que cuenta la Cascada de Peguche, para un progreso y desarrollo amplio del destino en el ámbito turístico, que permita incrementar conocimientos,

participación y empleos dentro del destino, y en sí, que favorezca a la comunidad Fakcha Llacta y el cantón Otavalo.

- Realizar capacitaciones y programas de formación para mejorar las habilidad y conocimientos de los actores inculcados con el destino, incluyendo a los funcionarios del sector público y a los miembros de la comunidad, con el objetivo de promover una gestión más eficiente en el destino, siempre tomando en cuenta al turismo como una actividad económica.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Soledispa Rodríguez, X., Zea Barahona, C., & Santistevan Villacreses, K. (2020). *La nueva gestión pública: retos y oportunidades*. Polo del Concimiento.
- Toscano Jurado, L. (2013). *La influencia de la promoción turística en la afluencia de visitantes al parque provincial de la familia*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Alvarado Mamani, M. (2018). *La Gestión Turística Municipal y el Desarrollo Socioeconómico de los Pobladores del Distrito de Ilabaya, Provincia Jorge Basadre, Periodo 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Benavides Gaibor, L. H. (2011). *Gestión, Liderazgo y Valores en la Administración de la Unidad Educativa "San Juan de Bucay" del Cantón General Antonio Elizalde (Bucay). Durante Periodo 2010-2011*. Guayaquil: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Borbor José, M. (2017). *Gestión Turística del Patrimonio Cultural y su Influencia en el Desarrollo del Turismo Cultural de la Cabecera Parroquial Rural de Colonche, Provincia de Santa Elena, Año 2016*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Briones Naula, E. N. (2011). *Plan para la readecuación del Centro de Interpretación y el Bosque Protector Cascada de Peguche, mediante un Programa de Interpretación Ambiental*. Quito: UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR.
- Cano Plata, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Cava Cruzate, S. (2018). *Nivel de Gestión Turística Municipal del Distrito de Celedín, departamento*. Trujillo: Universidad César Vallejo.

- Consejo Nacional de Competencias. (2016). *Facultades a Gobiernos Autonomos Desarrollo Actividades Turisticas*. Quito: Lexis.
- CONSEJO NACIONAL DE COMPETENCIAS. (2016). *Facultades a Gobiernos Autonomos Desarrollo de Actividades Turísticas*. Quito: LEXIS.
- Cordente Rodríguez, M., Mondéjar Jiménez, J., & Águeda, E. (s.f.). *Motivaciones del turista: Cambio de paradigma*. Cuenca: Universidad de Castilla - La Mancha.
- Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *ELSEVIER*, 162-167.
- Entorno Turístico Staff. (04 de Enero de 2022). *ENTORNO TURÍSTICO*. Obtenido de Diferencia entre Turistas, Visitantes, Excursionistas y Viajeros.: <https://www.entornoturistico.com/diferencia-entre-turistas-visitantes-excursionistas-y-viajeros/>
- García Reinoso, N. (2017). *Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades Manabitas, Ecuador*. cultur.
- Gómez Chipana, E. (2020). *Análisis Correlacional de la forma academico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de marketing y dirección de empresas*. Lima: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Guachilema Indio, J. F. (2019). *Gestión y Desarrollo Turístico en la Comunidad Chorrera Mirador de la Parroquia San Juan, Provincia de Chimborazo*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Guzmán Viral, L. (2013). *El Patrimonio Cultural de Holguín*. Granada: Universidad de Granada.
- Hidalgo del Aguila, I. (2019). *Análisis de la afluencia turística en el distrito de Barranco en el año 2018*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Huamaní Córdova, J. (2020). *Desarrollo turístico y afluencia de visitantes en el Caserío de Songos, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Izcara Palacios, S. P. (2014). *Manual de Investigación Cualitativa*. Coyoacán: Fontamara.
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Ministerio de Turismo. (2021). *Plan Institucional 2021-2025*. Quito: Ministerio de Turismo.

- Ministerio del Ambiente. (2015). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de Bosque Protector: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/content/bosques-protectores#:~:text=Son%20bosques%20y%20vegetaci%C3%B3n%20protectores,condiciones%20clim%C3%A1ticas%2C%20ed%C3%A1ficas%20e%20h%C3%ADdricas%2C>
- Mite Jordán, M. (2017). *Gestión Turística y su Incidencia en la Afluencia de Visitantes al Centro Turístico Puerto Varadero, Recinto Data de Posorja, Provincia del Guayas, 2016*. La Libertad: Universidad Estatal de Santa Elena.
- Münch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Ciudad de México: PEARSON.
- Muñoz Mendoza, E. G., Tubay Moreira, M. F., Carranza Patiño, H. M., & Chang Muñoz, W. L. (2022). Capacidad de acogida turística y gestión de flujos de visitantes en conjuntos monumentales: el caso de La Alhambra. *Revista Ciencia y Tecnología*.
- Nacipucha Quintero, G. D. (2010). *Elaboración de un manual para hacer perfiles de turistas que visitan los diferentes atractivos del Ecuador y análisis de sus beneficios para los municipios turísticos*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Nájera Galeas, C. E., & Paredes Calderón, B. A. (2017). *Identidad e Identificación: Investigación de Campo como Herramienta de Aprendizaje en el Diseño de Marcas*. Ambato: INNOVA.
- Naranjo Llupart, M., Pelegrín Naranjo, A., Marín Llaver, L., Pelegrín Entenza, N., Pelegrín Naranjo, L., & López González, Y. (2019). *Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas*. *Revista Electronica Cooperación - Universidad - Sociedad*.
- Narvaez, M. (2022). *QuestionPro*. Obtenido de Prueba de chi-cuadrado: ¿Qué es y cómo se realiza?: <https://www.questionpro.com/blog/es/prueba-de-chi-cuadrado-de-pearson/>
- OMT. (Mayo de 2019). *Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos (OGD)*. Madrid: OMT.
- Organización Mundial de Turismo (OMT). (Marzo de 2020). *World Tourism Organization*. Obtenido de Glosario de Términos de Turismo: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos->

turisticos#:~:text=El%20turismo%20es%20un%20fen%C3%B3meno,personales%20C%20profesionales%20o%20de%20negocios.

Otero Ortega, A. (Agosto de 2018). *ResearchGate*. Obtenido de Enfoques de Investigación:

https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION#pf15

Pereira Palomo, C. A. (2019). *Control interno en las empresas, su aplicación y efectividad*. Ciudad de México: Instituto de Contadores Públicos.

Pont Vidal, J. (2016). *Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Reyes Ruiz, & Carmona Alvarado. (2020). *La investigación documental para la Universidad Simón Bolívar*.

Rodas, M., Donoso, N., & Sanmartín, I. (2015). *El Turismo Comunitario en el Ecuador: Una revisión de la literatura*. Cuenca: Universidad de Azuay.

Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *EAN*, 179-200.

Rodríguez, F. (2007). *Generalidades acerca de las técnicas de investigación cuantitativa*. Bogotá: Sistema Institucional de Investigación de Unitec (SIU).

Saavedra Guzmán, R., Castro Zea, L. E., Restrepo Quintero, O., & Rojas Rojas, A. (2001). *Planificación del Desarrollo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.

SERNATUR. (2016). *Elementos para la gestión de Destinos Turísticos*. Santiago de Chile: SERNATUR.

Trujillo, C., Moncada, J., Aranguren Carrera, J., & Lomas Tapia, K. (2018). *Significados del agua para la comunidad indígena Fakcha Llacta, cantón Otavalo, Ecuador*. São Paulo: Ambiente & Sociedade.

Velásquez Contreras, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: Una versión desde Niklas Luhmann. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 129-155.

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES



CARRERA DE TURISMO RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE	CIRIOLLO AGUILAR DANNY ALEXANDER	CÉDULA DE IDENTIDAD	1004405463
PERIODO ACADÉMICO	2023A	FECHA	26 de abril de 2023
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. ALONSO JAVIER CHANDI YÉPEZ	DOCENTE TUTOR	MSC. ELIZABETH JOSEFINA GUEVARA GUEVARA
DOCENTE	MSC. JAIRO ANDRÉS TERÁN ANDRADE	ABLA	204, EDIFICIO DE ABLAS
TEMA DEL TIC	La gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes en la Cascada de Pichuachi del cantón Chavara, provincia de Imbabura		

No.	CATEGORÍA	CRITERIO ÓPTIMO DE EVALUACIÓN	PRESIDENTE	TUTOR	DOCENTE			
SUSTENTACIÓN ORAL DEFENSA	1	PROBLEMA - OBJETIVOS	No existe el planteamiento, formulación y justificación, los objetivos son expuestos como si fueran un para alcanzar el objetivo general. Las preguntas de investigación expuestas no responden lo que se quiere investigar y son diferentes con los objetivos.	7	8	8		
	2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	Es un marco de referencia para el desarrollo e interpretación de los resultados de la investigación. Los antecedentes investigativos incluidos tienen relación con el tema planteado.	7	8	8		
	3	METODOLOGÍA	El estudiante expone el método de la investigación de manera lógica y ordenada, establece, la publicación, fuentes, métodos e instrumentos presentados, permitiendo entender que el informe es consistente en resultados y diseño.	7	8	8		
	4	RESULTADOS	Se analizó la relación entre los variables de manera cualitativa, cuantitativa y ambas representadas en la producción. Expone gráficos, figuras, tablas de frecuencia y contingencia, cuadros y de acuerdo a la metodología de investigación. Los datos fueron presentados de forma clara y efectiva en la observación y se usaron infográficos.	5	6	6		
	5	DISCUSIÓN	La discusión expuesta y defendida establece la relación de los objetivos propuestos, con los antecedentes de la investigación y el tema.	5	6	6		
	6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	Las conclusiones y recomendaciones expuestas, son claras, concisas y acorde a los objetivos y resultados de la investigación.	5	6	6		
	7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	El estudiante demostró conocimiento y seguridad del objeto de estudio, relacionó conceptos y teorías. El vocabulario utilizado fue acorde a la terminología de la profesión con un volumen de voz adecuado. Hizo un uso correcto del tiempo. Utilizó recursos didácticos apropiados.	6	7	7		
PROMEDIO SOBRE SIETE				4,67				
DOCUMENTO ESCRITO	8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	El formato, la organización de contenidos, redacción, uso de gramática y ortografía, aplicación de normas de citas y referencias cumplen con el formato de la UPEC.			8	10	9
			PROMEDIO SOBRE TRES				2,70	
			7,37					

Art. 34.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC, con observaciones, los estudiantes tienen el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC, de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Art. 35.- De la aprobación de la pre-defensa del informe final del TIC, de la aprobación de la pre-defensa del informe final del TIC, El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10, el estudiante que no obtenga esta nota mínima, se presentará a un segundo proceso de sustentación, transcurrido el término de 10 días desde la fecha primera.


MSC. ALONSO JAVIER CHANDI YÉPEZ
PRESIDENTE


MSC. ELIZABETH JOSEFINA GUEVARA GUEVARA
DOCENTE TUTOR


MSC. JAIRO ANDRÉS TERÁN ANDRADE
DOCENTE



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	CRIOLLO AGUILAR DANNY ALEXANDER	CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004605463
PERIODO ACADÉMICO:	2023A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. ALONSO JAVIER CHANDI YÉPEZ	DOCENTE TUTOR:	MSC. ELIZABETH JOSEFINA GUEVARA GUEVARA
DOCENTE:	MSC. JAIRO ANDRÉS TERÁN ANDRADE		
TEMA DEL TIC:	"La gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura."		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	7,67	Exponer de mejor manera el problema de investigación
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,67	Describir de manera concreta los aportes de las investigaciones anteriores, mismas que contribuyeron a su investigación.
3	METODOLOGÍA	7,67	Analizar la estructura de los modelos de gestión en nivel comunitario y público.
4	RESULTADOS	5,67	Redactar de manera técnica y cuantificable. Enfatizar los resultados u datos que enriquezcan la investigación considerar información, técnica, ambiental, financiera, social, etc.
5	DISCUSIÓN	5,67	Relacionar con los antecedentes planteados y que aportan a la investigación
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	5,67	Dar respuestas a los objetivos específicos planteados.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	6,67	Exponer de manera clara y pausada, argumentar técnicamente las respuestas dadas al tribunal. Considerar el tiempo de exposición y corregir la redacción en la presentación (diapositivas).
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	Revisar la ortografía y redacción. Considerar la observación en la presentación del mapa

Obteniendo una nota de: **7,37** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **miércoles, 26 de julio de 2023**


MSC. ALONSO JAVIER CHANDI YÉPEZ
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. ELIZABETH JOSEFINA GUEVARA GUEVARA
DOCENTE TUTOR


MSC. JAIRO ANDRÉS TERÁN ANDRADE
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Criollo Aguilar Danny Alexander				
DATE: 28 de julio de 2023				
TOPIC: "LA GESTIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA AFLUENCIA DE VISITANTES EN LA CASCADA DE PEGUCHE DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9,5	



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Criollo Aguilar Danny Alexander

Fecha de recepción del abstract: 28 de julio de 2023

Fecha de entrega del informe: 28 de julio de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9,5 por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Evidencias de recolección de información



Figura 33. Presidente de la comunidad de Fakcha Llacta



Figura 34. Dirigente de comunicación social de la comunidad de Fakcha Llacta



Figura 35. Asistente de turismo de la jefatura de turismo y fomento empresarial del cantón Otavalo



Figura 36. Jefatura de turismo y fomento empresarial del cantón Otavalo

Anexo 4. Instrumentos de investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIA AGROPECUARIAS Y CIENCIAS
AMBIENTALES
CARRERA DE TURISMO
INSTRUMENTO - A



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD CANTONAL DE OTAVALO, GAD
PARROQUIA DOCTOR MIGUEL EGAS CABEZAS Y ADMINISTRADORES DE LA
COMUNIDAD DE FAKCHA LLACTA**

N° de Encuesta _____

El **objetivo** de la presente encuesta es “Analizar la gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura”.

Agradezco su tiempo para contestar las siguientes preguntas, es valioso para el análisis académico. Además, es confidencial.

Nombre: _____

Cargo: _____

Entidad: _____

VARIABLE DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN TURÍSTICA

- PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL ÁMBITO TURÍSTICO

1. ¿La Cascada de Peguche se encuentra dentro de los planes, programas y proyectos turísticos del GAD cantonal de Otavalo?
 - a) SI
 - b) NO
2. ¿La estructura Organizacional del GAD cantonal de Otavalo cuenta con un Departamento de Turismo?
 - a) SI
 - b) NO
3. ¿El GAD cantonal de Otavalo ha desarrollado y propuesto políticas ambientales en la Cascada de Peguche?
 - a) SI
 - b) NO

4. ¿El GAD cantonal de Otavalo cuenta con técnicos especializados en el ámbito turístico?
 - a) SI
 - b) NO
5. ¿El GAD cantonal de Otavalo cuenta con políticas públicas locales apropiadas para impulsar el desarrollo turístico de la Cascada de Peguche?
 - a) SI
 - b) NO
6. ¿El GAD cantonal de Otavalo proporciona o ejercer un control policial en la Cascada de Peguche, para la prevención de riesgos mediante protección y atender al incumplimiento de contratos o fraudes?
 - a) SI
 - b) NO
7. ¿El GAD cantonal de Otavalo ejerce control en el aspecto de sanidad e higiene en la Cascada de Peguche?
 - a) SI
 - b) NO
8. ¿El GAD cantonal de Otavalo crea y mantiene las condiciones adecuadas para fomentar y elevar los niveles de competitividad turística de la Cascada de Peguche?
 - a) SI
 - b) NO
9. ¿El GAD cantonal de Otavalo a diseñado y establecido un Plan de Comunicación y Promoción de la Cascada de Peguche?
 - a) SI
 - b) NO
10. ¿Cómo calificaría la comunicación y dirección existente entre el GAD cantonal de Otavalo y la administración de la Comunidad de Fakcha Llacta?
 - a) Muy bueno
 - b) Bueno
 - c) Regular
 - d) Malo
 - e) Muy malo
11. ¿Cómo calificaría el cumplimiento de las acciones del GAD cantonal de Otavalo según lo estipulado en el plan de desarrollo turístico?
 - a) Muy bueno
 - b) Bueno

- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

12. ¿Cómo calificaría el manejo del presupuesto del GAD parroquial Doctor Miguel Egas Cabezas en el sector?

- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo

- **ÁREAS DE ACCIÓN Y APOYO EN EL ÁMBITO TURÍSTICO**

13. ¿El GAD cantonal de Otavalo recolecta información de la Cascada de Peguche para la realización y actualización de inventario de atractivos turísticos del sector?

- a) SI
- b) NO

14. ¿El GAD cantonal de Otavalo brinda información a los visitantes sobre la Cascada de Peguche?

- a) SI
- b) NO

15. ¿El GAD cantonal de Otavalo realiza auditorías ambientales en la Cascada de Peguche?

- a) SI
- b) NO

16. ¿El GAD cantonal de Otavalo recibe y procesa las quejas de los visitantes sobre la Cascada de Peguche y las resuelve?

- a) SI
- b) NO

17. ¿El GAD de Otavalo proporciona asistencia en la colocación y actualización de la señalización turística en la Cascada de Peguche?

- a) SI
- b) NO

18. ¿El GAD cantonal de Otavalo ha brindado asistencia técnica a la Cascada de Peguche?

- a) SI

b) NO

19. ¿El GAD cantonal de Otavalo ha realizado o brindado capacitaciones a los socios y/o personal que forma parte de la Comunidad de Fakcha Llacta sobre las actividades o acciones que deben realizar para su correcta administración?

a) SI

b) NO

20. ¿Considera que la gestión turística del cantón Otavalo incide en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche?

a) SI

b) NO

21. ¿Cuál es la demanda turística de la Cascada de Peguche al mes?

MUCHAS GRACIAS!!!



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIA AGROPECUARIAS Y CIENCIAS



AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO

INSTRUMENTO - B

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS VISITANTES DE LA CASCADA DE PEGUCHE

N° de Encuesta _____

El **objetivo** de la presente encuesta es "Identificar la afluencia de visitantes de la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura".

Agradezco su tiempo para contestar las siguientes preguntas, es valioso para el análisis académico. Además, es confidencial.

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS

-
- 1) **Género:** a) Masculino () b) Femenino () c) Otros ()
2) **Edad:** a) 13 – 18 () b) 19 - 24 () c) 25- 30 () d) 31- 36 () e) 37- 43 ()
Mas de 43 ()
3) **Nivel Académico:** a) Sin estudios () b) Primaria () c) Secundaria () d)
Técnico Superior ()
f) Profesión Universitaria ()
4) **Ocupación:** a) Desempleado () b) Trabajo Ocasional () c) Contrato Fijo ()
d) Jubilado ()
-

VARIABLE DE INVESTIGACIÓN: AFLUENCIA DE VISITANTES

- **VISITANTES**

- ¿Cuál es su lugar de origen?
 - Ecuatoriano/a
 - Otros _____
- ¿Cuánto tiempo se encuentra de visita en el cantón?
 - Mayor de 24 horas (Visitantes de Pernoctan)
 - Menor a 24 horas (Visitantes de un día o Excursionistas)

- **MOTIVACIÓN**

- ¿Qué le motivo para visitar la Cascada de Peguche?
 - Relax (relajación mental y física, alivio de tensión, entre otros)
 - Seguridad (Salud, ejercicio y diversión)

- c) Ocio (Unión familiar, compañerismo, relaciones interpersonales, entre otros)
- d) Obtención de status (Reconocimiento social, prestigio, reconocimiento personal, entre otros)
- e) Crecimiento (Crecimiento personal, Autodesarrollo, mejoramiento personal)
- f) Conocimiento (Educación, interés por conocer otras culturas, interés por conocer otros lenguajes, entre otros)
- g) Aprecio de la belleza

3. A continuación, de la siguiente lista de eventos y atractivos de la Comunidad de Fakcha Llacta, indique su participación:

Marque con una "X" en cada atractivo o evento en la cual más interés muestra en asistir.

EVENTOS Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS	NIVEL DE INTERÉS	
	Participa	No Participa
ATRACTIVOS		
Cascada de Peguche		
Bosque Protector		
Pueblo Kichuwas		
Artesanías del sector		
Limpias y prácticas tradicionales		
EVENTOS		
Administradores de la Comunidad e Fakcha Llacta		
Fiesta Inty Raymi		
Carnaval		
Administradores de la Comunidad de Fakcha Llacta con el apoyo del GAD cantonal de Otavalo		
Pawkar Raymi Peguche Tío		
Fiesta de Runakay		

4. ¿Considera usted que el atractivo turístico satisface sus necesidades y cumple con sus expectativas?
 - a) SI
 - b) NO
5. ¿Cómo se informó de la existencia de la Cascada de Peguche?
 - a) Municipio de Otavalo
 - b) Agencia de Viajes
 - c) Familiares/Amigos
 - d) Vive por el sector
 - e) Guías de viaje
 - f) Redes Sociales
 - g) _____
6. ¿Ha recibido o a observado materiales de información (como folletos, guías o volantes), emitidos por el GAD cantonal de Otavalo que menciones la Cascada de Peguche?
 - a) SI
 - b) NO
7. ¿Ha recibido alguna asistencia técnica (como guías), en la Cascada de Peguche?
 - a) SI
 - b) NO
8. ¿Según su percepción considera que el atractivo Cascada de Peguche está gestionada de manera adecuada?
 - a) SI
 - b) NO
9. ¿Según usted considera que la gestión turística incide o motiva para que usted visite la Cascada de Peguche?
 - a) SI
 - b) NO



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIA AGROPECUARIAS Y CIENCIAS



AMBIENTALES
CARRERA DE TURISMO
INSTRUMENTO - C

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD CANTONAL DE OTAVALO, GAD PARROQUIAL DR. MIGUEL EGAS CABEZAS Y ADMINISTRADORES DE LA COMUNIDAD DE FAKCHA LLACTA.

El **objetivo** de la presente entrevista es “Analizar la gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura”.

Agradezco su tiempo para contestar las siguientes preguntas, es valioso para el análisis académico. Además, es confidencial.

Nombre: _____

Cargo: _____

Entidad: _____

- ¿Cuál es la función principal del GAD cantonal de Otavalo con respecto al turismo del cantón?
- ¿El GAD cantonal de Otavalo cuenta con Plan de Desarrollo turístico, en la cual este presente atractivos del cantón, como La Cascada de Peguche?, si no es el caso, ¿Cuáles procesos se aplican dentro del GAD cantonal?
- ¿Cómo es la comunicación y dirección entre el GAD cantonal de Otavalo y los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta, donde está ubicada la Cascada de Peguche?
- ¿Qué acciones administrativas son consideradas como prioridad en la gestión turística del GAD cantonal de Otavalo y en la Comunidad de Fakcha Llacta?
- ¿Cuentan con un registro de visitantes o datos estadísticos sobre la llegada de visitantes al destino turístico Cascada de Peguche?, ¿cada cuanto se le aplica o se recaba dicha información?
- ¿El GAD cantonal de Otavalo cuenta con proyectos de promoción turística que involucre al destino turístico Cascada de Peguche?, si es el caso, ¿Qué tipo de proyectos se realizado o a observado?

- ¿El GAD cantonal de Otavalo cuenta con guías o medios de publicidad física en la cual este incluida el destino turístico Cascada de Peguche? ¿cada cuanto se les actualiza o rediseña?
- ¿Cómo se manifiesta el GAD cantonal de Otavalo con respecto a la seguridad dentro del destino turístico Cascada de Peguche?
- ¿El GAD cantonal de Otavalo recibe, procesa y resuelve las quejas y denuncias de los visitantes acerca del funcionamiento, precio y calidad de los servicios locales?, si es el caso, ¿cómo las procesa?
- ¿El GAD cantonal ha ofrecido asistencia técnica, como capacitaciones, a los administradores de la comunidad de Fakcha Llacta? ¿Qué tipo de capacitaciones? ¿Con que finalidad?



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIA AGROPECUARIAS Y CIENCIAS
AMBIENTALES
CARRERA DE TURISMO



INSTRUMENTO - D

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS REPRESENTANTES DEL GAD CANTONAL DE OTAVALO Y LA
COMUNIDAD DE FAKCHA LLACTA.**

El **objetivo** de la presente entrevista es "Analizar el modelo de gestión turística en la Cascada de Peguche del cantón Otavalo, provincia de Imbabura".

Agradezco su tiempo para contestar las siguientes preguntas, es valioso para el análisis académico. Además, es confidencial.

Nombre: _____

Cargo: _____

Entidad: _____

MODELOS DE GESTIÓN

- ¿La comunidad de Fakcha Llacta y la Jefatura de turismo y fomento empresarial del cantón Otavalo (departamento de turismo) cuenta con un plan de manejo ambiental para la Cascada de Peguche?
- ¿Se implementan medidas necesarias de mitigación ambiental dentro de la Cascada de Peguche?
- ¿Cuáles son los impactos ambientales positivos y negativos que ha traído el turismo dentro de la Cascada de Peguche?
- ¿Se implementan programas de desarrollo social para la comunidad de Fakcha Llacta?
- ¿El destino Cascada de Peguche educa a los visitantes sobre la importancia de la conservación ambiental?
- ¿Los ingresos que genera la Cascada de Peguche son suficientes para el sostenimiento del destino.?
- ¿La Cascada de Peguche recibe ayuda financiera por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo?