

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios

TEMA: “Diagnóstico de la gestión turística con enfoque de desarrollo local participativo en el cantón Santiago de Píllaro, provincia de Tungurahua”

AUTOR: Ana Cristina González Solís

TUTOR: Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez. Mg.

AMBATO – ECUADOR

Mayo 2018



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez. Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Diagnóstico de la gestión turística con enfoque de desarrollo local participativo en el cantón Santiago de Píllaro, provincia de Tungurahua**”, presentado por la señorita **Ana Cristina González Solís** para optar por el título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considerado que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se digne.

Ambato, 22 de febrero del 2018



.....

Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez. Mg

CI 1803845385

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Ana Cristina González Solís**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

Atentamente,



.....
Ana Cristina González Solís

C.I: 1803279270

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá

CI: 1803549219



Ing. Edwin César Santamaría Díaz, Mg.

CI: 1801609445

Ambato, 5 de abril del 2018

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



.....

Ana Cristina González Solís

C.I: 1803279270

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato por haberme dado la oportunidad de ser parte de su comunidad estudiantil, y por el conocimiento adquirido en sus aulas con docentes de altos estándares de calidad, mismos que me permitirá contribuir con cambios a la sociedad para lo cual me he ido formado en el transcurso de mi carrera.

A mi tío Patricio, al pasar del tiempo y la distancia siempre me ha inculcado que el éxito de una persona se construye poco a poco con la preparación académica.

A mi tutor Ing. Arturo Montenegro, por ser como un amigo; quien me ha compartido sus conocimientos de forma oportuna y con gran paciencia.

DEDICATORIA

Dedicado con cariño y gran admiración a mi madre Dra. Mónica Solís y a mi abuelita materna, por su constante apoyo y ejemplo de superación como mujer, madre y profesional. A mis pequeños hijos Gabriel y Fiorella Calderón por ser mi mayor motivación para crecer y día a día ser mejor persona.

El ejemplo a mis hermanos Alejandro y Karla, a través del tiempo es posible superar los obstáculos y alcanzar las metas planteadas con el apoyo y unión de la familia.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO.....	IV
DERECHOS DE AUTOR.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
RESUMEN EJECUTIVO	XII
ABSTRACT	XIII
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (ESTADO DEL ARTE)	5
3.1. GESTIÓN TURÍSTICA	5
3.1.1. La activación turística.....	5
3.1.2. Planificación estratégica orientada al turismo	6
3.1.3. Renovación de áreas turísticas.....	7
3.1.4. Turismo y el desarrollo local	8
3.1.5. Gestión ambiental sostenible	9
3.2. FACTORES DETERMINANTES	10
3.2.1. Percepción de los turistas	11
3.2.2. Perfil de los turistas	12
3.2.3. Turismo sostenible.....	13
3.2.4. Diversificación turística para un turismo sostenible	14
3.2.5. Patrimonio y turismo	15

3.2.6. Turismo cultural sostenible	16
3.3. DESTINO TURÍSTICO Y SU COMPETITIVIDAD	17
3.3.1. Competitividad de un destino turístico.....	18
3.4. DESARROLLO LOCAL PARTICIPATIVO	20
3.4.1. Desarrollo local participativo orientado al turismo	20
4. METODOLOGÍA	22
4.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	23
4.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	23
4.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
4.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	25
4.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	26
4.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
5. RESULTADOS.....	31
5.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA.....	31
5.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA.....	32
5.3. ANÁLISIS FODA	48
5.4. PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA.....	51
6. CONCLUSIONES.....	54
7. RECOMENDACIONES.....	56
8. BIBLIOGRAFÍA.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principales directivos del cantón Píllaro (entrevistados).....	27
Tabla 2. Datos y valores estadísticos.....	30
Tabla 3. Género	33
Tabla 4. Edad.....	34
Tabla 5. Promocionar sólo lugares turísticos públicos del cantón Píllaro.....	35
Tabla 6. Lugares para acceder a información turística en el cantón Píllaro.....	36
Tabla 7. Incrementaría la afluencia de turistas promocionando las fiestas populares....	37
Tabla 8. Los habitantes del cantón están aptos para brindar información turística.....	39
Tabla 9. El GAD Municipal Santiago de Píllaro debe capacitar a los habitantes	40
Tabla 10. Lugares turísticos del cantón Píllaro más visitados actualmente	41
Tabla 11: Píllaro posee la infraestructura básica necesaria para el turismo	42
Tabla 12. Principal deficiencia que tiene el cantón Píllaro	43
Tabla 13. Debe trabajar conjuntamente el sector privado y el sector público.....	44
Tabla 14. La vía pública y señalética publicitaria influye en la afluencia de turistas	45
Tabla 15. Píllaro cuenta con la facilidad para tomar transporte público	46
Tabla 16. Tipo de turistas que mayormente visita el cantón Píllaro.....	47
Tabla 17. FODA Ponderado	49
Tabla 18. Estrategias de la propuesta	52
Tabla 19.Presupuesto.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas	3
Figura 2. Análisis del entorno.....	26
Figura 3. Género	33
Figura 4. Edad	34
Figura 5. Promocionar sólo lugares turísticos públicos del cantón Píllaro	35
Figura 6. Lugares para acceder a información turística en el cantón Píllaro.....	37
Figura 7. Incrementaría la afluencia de turistas promocionando las fiestas populares ..	38
Figura 8. Los habitantes del cantón están aptos para brindar información turística	39
Figura 9. El GAD Municipal Santiago de Píllaro debe capacitar a los habitantes	40
Figura 10. Lugares turísticos del cantón Píllaro más visitados actualmente	41
Figura 11. Píllaro posee la infraestructura básica necesaria para el turismo	42
Figura 12. Principal deficiencia que tiene el cantón Píllaro	43
Figura 13. Debe trabajar conjuntamente el sector privado y el sector público	44
Figura 14. La vía pública y señalética publicitaria influye en la afluencia de turistas...	45
Figura 15. Píllaro cuenta con la facilidad para tomar transporte público.....	46
Figura 16. Tipo de turistas que mayormente visita el cantón Píllaro	47

RESUMEN EJECUTIVO

Tungurahua es una provincia que registra mayor afluencia de turista anualmente, ya que cuenta con gran variedad de atractivos naturales como son sus cascadas, valles, el colorido que instala sus huertos frutales y el aroma de la vegetación propia de cada cantón.

Cada año en el cantón Píllaro se puede evidenciar la concurrencia de turistas que se dan cita para ver y experimentar la “Diablada Pillareña”, es por eso que (Andes & Ayala, 2018) menciona que durante ese año asistieron cerca de 40.000 turistas razón por la cual el presente proyecto de investigación “Diagnóstico de la gestión turística con enfoque de desarrollo local participativo en el cantón Santiago de Píllaro, provincia de Tungurahua” pretende incrementar en un 0.75% adicional al número de asistentes que anualmente llegan al cantón, razón por la que se debe trabajar con el GAD municipal y habitantes para fortalecer su riqueza popular, gastronómica y actividades turísticas.

A través de la aplicación de entrevistas a personal conocedor de turismo y el análisis de la información (datos cuantitativos de las tablas de frecuencia) por medio del programa SPSS, puedo demostrar que Píllaro puede ser un cantón competitivo a nivel turístico, sin embargo debe surgir poco a poco mediante el trabajo conjunto de la empresa privada y empresa pública que estén interesados en invertir en infraestructura hotelera y servicios turísticos complementarios.

Como resultado ante lo investigado se direcciona que los pobladores del cantón saben reconocer las carencias que presentan a nivel turístico por lo que están netamente de acuerdo a poner su granito de arena junto al apoyo de inversionistas privados que harán del turismo un estilo de vida para propios y extraños.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, SECTOR TURÍSTICO, DESARROLLO PARTICIPATIVO.

ABSTRACT

Tungurahua is a province that has a greater influx of tourists annually, as it has a great variety of natural attractions such as waterfalls, valleys, the colorful that installs its orchards and the aroma of the own vegetation of each canton.

Each year in the canton of Pillaro you can show the turnout of tourists who gather to see and experience the "Pillarena Diablada", that is why (Andes & Ayala, 2018) mentions that during that year was attended by close to 40,000 tourists why this research project "Diagnosis of tourism management with a focus on participatory local development in the canton Santiago Pillaro, province of Tungurahua" aims to increase in an additional 0.75% to the number of attendees who annually come to the canton, why you should work with the GAD municipal and inhabitants to strengthen their wealth popular, gastronomic and tourist activities.

Through the application of interviews with knowledgeable personnel of tourism and the analysis of the information (quantitative data of the frequency tables) by means of the SPSS program, I can demonstrate that Pillaro can be a competitive tourist level, however must emerge little by little through the joint work of the private enterprise and public company who are interested in investing in infrastructure and tourist services. As a result of the research is routed to the inhabitants of the canton know how to recognize the shortcomings that have to tourist level are therefore purely according to put your grain of sand with the support of private investors to make tourism a way of life for themselves and strangers.

KEYWORDS: IN THE TOURISM SECTOR, RESEARCH, PARTICIPATORY DEVELOPMENT.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de una región o localidad es necesario un proceso de concientización de la sociedad y la transformación de su economía, con vistas a mejorar los resultados, las exigencias de la población en un contexto de alta competitividad. Para lograr el desarrollo es necesario aprovechar los recursos endógenos presentes como son: las potencias sociales, culturales, políticas y medioambientales.

Los territorios que tienen potencialidades turísticas necesitan desarrollar una planta turística modernizada que incluya: instalaciones e infraestructura turística, equipamientos, servicios públicos y privados, políticas públicas adecuadas y una inclusión social en los procesos que permita ser competitivos. Un punto a tener en cuenta en estos procesos es la conservación y cuidado del medio ambiente. La interrelación de los factores descritos son esenciales para el desarrollo turístico, su imagen y adecuado funcionamiento (Darbelio Agatón Lorenzo & Miguel Angel Cruz Vicente, 2015).

Para diagnosticar la gestión turística con enfoque al desarrollo local, abarca un trabajo participativo con la población, ya que ellos son conscientes del potencial turístico con el que cuenta su territorio. La presente investigación pretende conocer la dirección sobre el nivel de participación de los habitantes de una localidad y fomentar el desarrollo local mediante el turismo. Además, diseñar un esquema para el desarrollo participativo en una localidad, abarcando la actividad turística sustentable, creando siempre medidas para evitar la invasión drástica en el medio ambiente (Darbelio Agatón Lorenzo & Miguel Angel Cruz Vicente, 2015).

Es importante destacar que la (Geoingeniería, 2014) durante el 1 al 6 de enero de ese año logró registrar la presencia de 24.000 turistas aproximadamente que acudieron para ser partícipes de la Diabla Pillareña; mientras que el periódico Andes (Andes & Ayala, 2018) revela que del 1 al 6 de enero del 2018 hubo cerca de 40.000 turistas que acudieron al cantón, dicha información refleja un incremento de 6000 visitantes durante los últimos 4 años, razón por la cual se pretende incrementar en un 0.75% adicional al crecimiento que se ha registrado año tras año en la afluencia de turistas al cantón.

En la figura 1 se muestra el árbol de problemas del análisis realizado sobre la situación actual de la gestión turística en el cantón Santiago de Píllaro. El análisis realizado se deriva como problema de investigación: ¿Cuál es la situación actual de la gestión turística en el cantón Santiago de Píllaro en la provincia de Tungurahua?

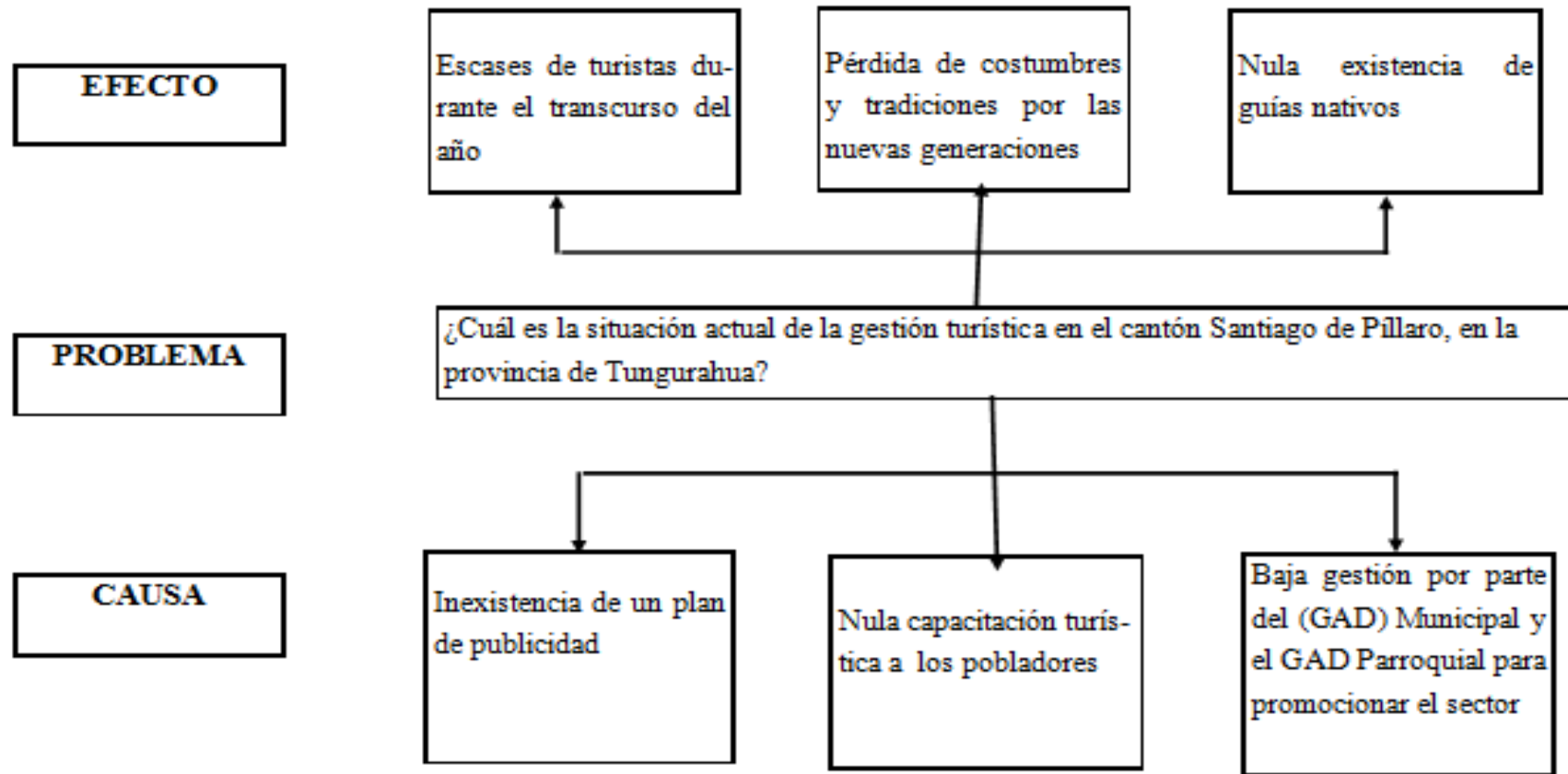


Figura 1. Árbol de problemas

Fuente: (Darbelio Agatón Lorenzo & Miguel Angel Cruz Vicente, 2015)

Elaborado por: Ana González

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

- Diagnosticar los factores determinantes de la gestión turística que contribuyan al desarrollo local participativo en el cantón Santiago de Píllaro, provincia de Tungurahua.

Objetivos Específicos

- Establecer el marco teórico para fundamentar los factores determinantes en la gestión turística y su incidencia en el desarrollo local participativo.
- Diseñar herramientas para el diagnóstico de la gestión turística que contribuya al desarrollo local participativo en el cantón Santiago de Píllaro, provincia de Tungurahua.
- Diagnosticar el estado actual de la gestión turística, a partir de los factores determinantes, que contribuya al desarrollo local participativo en el cantón Santiago de Píllaro, provincia de Tungurahua.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA (ESTADO DEL ARTE)

3.1. GESTIÓN TURÍSTICA

A nivel mundial, el turismo ha ido evolucionando satisfactoriamente, por lo que es fundamental la integración y participación de las partes interesadas para desarrollar destinos turísticos acorde a la necesidad de cada visitante (Reyes Vargas, Ortega Ocaña, & Machado Chaviano, 2016).

En el mundo, varios países dependen del turismo, siendo éste su principal fuente de actividad económica, razón por la que gobiernos ven la necesidad de explotar sus recursos turísticos naturales y convertirlos en grandes atractivos para turistas nacionales y/o extranjeros; tomando en cuenta que el turista busca explorar nuevos lugares y vivir experiencias que vayan acorde a su condición o estado físico (Araújo Vila, Fraiz Brea, & Carril, 2012; Caro González, Acosta Guzmán, Orgaz Agüera, & Castellanos Verdugo, 2015; Muñoz Palafox, Chávez-Costa Collantes, & VillarealZizumbo, 2011).

La gestión turística conlleva concientizar a los pobladores sobre la conservación de los recursos naturales que además son su patrimonio y rescatar las diversas manifestaciones culturales que con el pasar del tiempo han tomado gran valor turístico (Conti, Comparato, & Pampín, 2015).

Píllaro independientemente de ser un cantón que se caracteriza por su producción agrícola, ganadera e industrialización en lácteos debe aprovechar éstas peculiaridades con la finalidad de hacer de éste un atractivo turístico, en el que el turista participe y conozca los procesos que conlleva la producción.

3.1.1. La activación turística

Para realizar una planificación responsable de activación turística en una determinada región, se debe fundamentar en la influencia política, la iniciativa social y el capital humano que ayudarán a diversificar la propuesta de activación turística (Quintana & Stagno, 2009).

La calidad de vida de muchos pueblos depende de la estimulación político gubernamental que se le brinde al desarrollo turístico de cada localidad, con el objetivo de implementar la práctica de actividades recreativas y dando valor a sus recursos patrimoniales (Salinas Chávez & Delgado Mesa, 2016).

La activación turística debe ser impulsada por la innovación dinámica en los procesos de creación de un nuevo producto(destino turístico) hacia un nuevo o nuevos mercados (Barbosa de Sousa & Ferreira, 2012); considerando que existe una estrecha relación entre los diferentes agentes que interactúan: el sistema empresarial, las familias y el gobierno, producto a la demanda de los bienes y los servicios que se necesitan para apoyar la actividad turística (Cangas Oña & Romero Fernández, 2014; Tomazzoni & Campillo Crosdales, 2013; Tomazzoni, Dorion, & Zottis, 2008).

La activación turística en el cantón Píllaro, implica mayor concurrencia de turistas por lo que es indispensable realizar modificaciones en su infraestructura así como una capacitación dirigida a los habitantes del cantón Píllaro quienes serán los principales actores en satisfacer los deseos y necesidades de los turistas.

3.1.2. Planificación estratégica orientada al turismo

Para determinar los destinos turísticos, éstos deben ser minuciosamente detallados mediante el previo análisis de sus fortalezas y debilidades con el objeto de gestionar recursos, diseñando acciones equitativas para solventar la sostenibilidad y mejorar el escenario económico de la región (Martínez del Vas, 2017).

En el proceso de planificación turística es necesario seleccionar los recursos que existen en un territorio, cuales son de interés turísticos, realizar el inventario y tipificación para luego seleccionar los prioritarios donde se debe concentrar los proyectos de desarrollo y programas a largo plazo. Por tanto, para lograr un proceso de planificación turística de forma integral, es necesario un diagnóstico de los recursos tangibles e intangibles que son potencialidad en el turismo de un territorio (Blanco López, Vázquez Solís, Reyes Agüero, & Guzmán Chávez, 2015).

Los modelos de planificación turística definen a un territorio como el producto turístico que suma todos los elementos que lo integran, así como la disponibilidad de recursos existentes para su desarrollo, siempre basados en objetivos para lograr la sostenibilidad (Blancas Peral, González Lozano, Guerrero Casas, & Lozano Oyola, 2010).

La planificación turística es el proceso interrelacional que permite gestionar el desarrollo para un crecimiento turístico teniendo en cuenta factores de oferta y demanda (Blanco López et al., 2015; Hourçouripé, 2008).

Se debe evaluar las causas que originaron los resultados no esperados para una retroalimentación sobre las nuevas medidas que se debe tomar en una adecuada planificación (Bittencourt César, 2014).

Para realizar una acertada planificación estratégica orientada al turismo dentro del cantón Píllaro es indispensable conocer y determinar los recursos naturales con los que cuenta para clasificarlos por sus características y relacionarlos con las necesidades de los turistas.

3.1.3. Renovación de áreas turísticas

La estrategia de diversificación del producto turístico es una de las acciones más utilizadas cuando se habla de renovación de áreas turísticas, lo cual da un mayor valor a los elementos del patrimonio cultural y natural, contribuyendo así al reconocimiento del ciclo de vida del producto turístico y argumentar la creación de productos turísticos culturales que fortalezcan una situación competitiva (Rico Cánovas & Baños Castiñeira, 2016).

Los turistas viven gran incertidumbre acerca de las condiciones en las que se encuentran las instalaciones del destino turístico que desean visitar, debido a que operadoras turísticas en ocasiones sensacionalizan los lugares y al momento de conocer no cumplen con lo esperado. Por ende, para la innovación de las áreas turísticas se debe trabajar en un ambiente participativo de la población ya que como resultado final se verán en la obligación de cuidar y preservar las áreas ya que de esta forma están obteniendo un beneficio en común (Vera Rebollo & Baños Castiñeira, 2010).

El patrimonio es la imagen que se vende a los turistas para atraerlos a conocer diversas regiones, con lo que se pretende equilibrar las actividades que se desarrollan vs las nuevas actividades que se implementarán, actualmente se conoce que para el turista no solo es importante el turismo natural y patrimonial que va a conocer sino también las actividades nuevas e innovadoras que ofrecen al turista vivir la aventura y la magia de la naturaleza (Schroeder, 2011).

Píllaro debe realizar innovaciones en las áreas turísticas tanto en el área de infraestructura y actividades que transmitan un mensaje favorecedor en atención al cliente, fotografía, gastronomía. Si bien es cierto la gastronomía autóctona es única de cada región pero no está demás realizar variaciones en su presentación para hacerlo atractivo ante degustaciones , por lo que se recomienda realizarlas especialmente cuando existen grandes grupos de visitantes (Espejo Marín, 2011).

3.1.4. Turismo y el desarrollo local

Al conocer a los actores que intervienen en el progreso de una región, se debe determinar responsables para las funciones que involucran al desarrollo turístico regional o local, con la finalidad de formular y establecer políticas de mejoras (Fortes & Mantovaneli Junior, 2009).

La innovación y aporte de conocimiento en el desarrollo local dan valor turístico a los recursos y atractivos patrimoniales, logrando un impacto favorable en los aspectos ambientales, culturales y socio económico que reafirman el valor turístico de los recursos con los que cuenta cada región (Pelegrín Entenza, Naranjo Lluart, Toledo Leal, & Martínez Rodríguez, 2016). Los factores que se vinculan con el desarrollo de una región/localidad son: la alimentación (desde la agricultura con la generación de alimentos, las pequeñas industrias transformadoras y los servicios de restaurantes), el hospedaje, transporte y actividades de ocio. Estas actividades se desarrollan con un arraigo a la cultura local con toques de autenticidad del territorio, para el conocimiento de los turistas. (de Oliveira Arruda, Pasquotto Mariani, Bitencourt Fagundes, Schmidt, & Teixeira Dias, 2013; Muñoz Palafox et al., 2011).

El turismo, como herramienta dinamizadora del desarrollo local debe cumplir cinco objetivos (de Oliveira Arruda et al., 2013):

- Preservación de la identidad cultural.
- Conservación del medio ambiente.
- Creación de puestos de trabajo productivos y que generen ingresos.
- Desarrollo local participativo.
- Incremento de la calidad de vida de la población.

Los principales actores que intervienen en las diversas actividades del cantón Píllaro, son sus habitantes, mismos que deben trabajar de manera conjunta para realizar cambios a nivel local, tomando siempre en cuenta que deben rescatar y mantener lo autóctono de la zona.

3.1.5. Gestión ambiental sostenible

Al buscar opciones para un desarrollo sostenible se debe partir del entorno de cada localidad, considerando que la colaboración de los habitantes es fundamental para estructurar acciones que no perjudiquen a la conservación del medio ambiente en los diversos destinos turísticos. Actualmente existen diversos sectores que obtienen información y analizan los parámetros turísticos que permiten elaborar métodos evaluativos para determinar la calidad y progreso del desarrollo turístico (Zamora Vega, Cuétara Sánchez, Quintana González, & Pérez Hernández, 2016).

El equilibrio perfecto y balance natural se lo puede apreciar en las reservas naturales, donde el principal objetivo es proteger la fauna y flora representativa de cada región, mismos que dan paso a un turismo sustentable siempre y cuando éste tenga una rigurosa planificación (Suárez Chaparro, Bribiescas Silva, & Villanueva Villalpando, 2013).

Se debe realizar un minucioso análisis al impacto ambiental sobre el destino turístico ya que de esto dependen las actividades turísticas que se oferten y para mayor respaldo se debe analizar para determinar qué tan sustentable resulta (De Conto et al., 2011).

Se considera turismo masivo a la gran presencia de turistas que se caracterizan por ser de bajos ingresos económicos, en los que se debe identificar su comportamiento para determinar el grado de satisfacción y fidelización (Portal Valenzuela, Espinoza Ramírez, & Carreño Zúñiga, 2014).

La gestión ambiental mantiene estrecha relación con la conservación del medio ambiente; mismo que consiste en crear consciencia en habitantes y turistas sobre los cuidados que deben tener estar en una zona natural ya que existe un hábitat faunística en cual no debe ser perturbado por agentes externos e invasivos.

3.2. FACTORES DETERMINANTES

En el cantón Santiago de Píllaro mediante un minucioso estudio exploratorio se pretende conocer los factores que determinan la afluencia de turistas al cantón. Según el criterio de (Benites Cuba, 2011) es de gran importancia promocionar las zonas turísticas de las regiones por medio de operadores turísticos ya que éstos se encargan de dar alto grado de atractivo y competitividad al desarrollo turístico local.

Para (Castellanos Machado, Hernández Aro, Castellanos Castillo, & Campos Cardoso, 2014) la competitividad va de forma conjunta con el desarrollo industrial que tiene cada región, razón por la cual la competitividad abarca la capacidad de crear nuevos productos y generar ambientes turísticos que a largo plazo contribuyen con el crecimiento económico de la población.

Según (Braulio Oliveira, 2011) entre los factores determinantes se debe tomar en cuenta los planes del turista vs las necesidades que presentaría al visitar determinada zona turística, dando solución a dichas necesidades y buscar nuevas alternativas que cubran toda expectativa.

Todo turista presenta deseos y necesidades, las mismas se convierten en incógnitas para los habitantes de Píllaro; es por esto que se ve la necesidad de plantear un trabajo integrado entre quienes ofrecen los servicios turísticos complementarios con la finalidad de brindar al turista calidad, seguridad y confiabilidad.

Razón por la cual, basándome en el conocimiento y criterio de varios autores como (Castellanos Machado et al., 2014), (Braulio Oliveira, 2011) y (Benites Cuba, 2011); puedo establecer que los factores que determinan la afluencia de turistas hacia el cantón Santiago de Píllaro son:

- Percepción de los turistas
- Perfil de los turistas
- Turismo sostenible
- Diversificación turística para un turismo sostenible
- Patrimonio y turismo
- Turismo cultural sostenible

3.2.1. Percepción de los turistas

Es importante realizar entrevistas a los turistas para conocer el nivel de interés sobre los diversos recursos ancestrales y naturales de la región. Además que se debe tener en cuenta que se debe plantear políticas para el turismo responsable y sustentable (Fernandes de Macedo & Sousa Dantes, 2010).

Se dice que los turistas buscan conocer, vivir experiencias y aventuras inigualables, por lo que buscan lugares primitivos o donde haya poca intervención de la mano del hombre, razón por la cual se presenta alternativas turísticas como:

- Turismo de naturaleza: conocer lugares naturales poco alterados.
- Ecoturismo o turismo ecológico: conocer lugares protegidos (reserva natural).
- Turismo campestre: conocer zonas rurales de la región.
- Turismo agronómico o agroturismo: lugares de bajos costos donde se explora cultivos con productos propios de la región.
- Turismo cultural: se visita lugares en los que se puede apreciar la arquitectura e historia de la zona, que van acompañados de una exhibición gastronómica, artística, étnica e industrial.
- Turismo deportivo: se realiza deportes al aire libre.

- Turismo de aventura: al aire libre se realizan deportes que impliquen riesgo (deportes extremos) (Prat & Cànoves, 2012).

El turista debe recibir información sobre el lugar a visitar, con la finalidad de que éste se imagine y tenga una vista más clara de lo que va a conocer, luego de haber realizado la visita el turista esté en la capacidad de sacar su propio criterio sobre las expectativa vs realidad experimentada, dando como resultado una buena o mala reputación de la zona visitada a turistas potenciales (Vásquez Argüello, 2014).

La acción de elegir un servicio turístico, se ve relacionado con:

- La decisión de adquirir va relacionado con la parte emocional del consumidor.
- Planificar, seleccionar, evaluar y valorizar son procesos que se consideran al momento de comprar (Vanegas, 2015).

El producto (turismo) está conformado por bienes originados de la naturaleza; sin contar que para los habitantes de la zona conlleva nuevos retos como aprender nuevos idiomas, técnicas de guianza grupal y personalizada entre otras (Márquez González & Sánchez Crispín, 2007).

Los turistas, al tener varias alternativas en tipos de turismo que pueden practicar, les es favorable planear que actividades realizar o cuales van acorde a su estado anímico, consistencia física o para quienes los acompañan; sin dejar de lado los servicios turísticos complementarios que se debe ofrecer.

3.2.2. Perfil de los turistas

El turista presenta varias características que se desencadenan de sus necesidades y preferencias, el mismo que influye también por una independencia mental, itinerarios flexibles, conocimiento en las variaciones medioambientales y la búsqueda de nuevas experiencias (Recuero Virto, Blasco López, & De Madariaga Miranda, 2016).

Los turistas aspiran conocer regiones en su máximo esplendor, por lo que viajan para enriquecer su conocimiento cultural, gastronómico, costumbres, fiestas populares. Cada

región ofrece productos perceptibles e imperceptibles, mismos que al juntarse se convierten en componentes claves para la creación de productos turísticos, por lo que el destino turístico está basado por actividades que conforman experiencias turísticas (Marmolejo Martín, López Guzmán, Fernández González, & Valenzuela Ruiz, 2016).

La fidelización de los turistas a un destino tiene gran relación con la satisfacción que éste perciba; estudios han demostrado que la satisfacción en los turistas se derivan de la calidad y amabilidad en los servicios; mientras que la ubicación y alimentación facilitan valorar la satisfacción, mismo que se lo desarrolla a largo plazo por medio de la creación de un perfil que sea interesante para el turista siendo esto una estrategia potencializadora cuando de oferta turísticas se trata.

La satisfacción se puede valorar en dos niveles:

- Nivel I: hace referencia a lo que al turista le gustaría recibir.
- Nivel II: hace referencia a lo que es aceptable para el turista recibir (Braulio Oliveira, 2011).

Para conocer el perfil del turista es importante realizar una investigación de tipo descriptiva, exploratoria y cualitativa, facilitando a la población anfitriona agregar valor a los diversos atractivos turísticos preservando y respetando el medio ambiente (Tomazzoni & Campillo Crosdales, 2013).

3.2.3. Turismo sostenible

El turismo sostenible se fortalece con recursos internos y externos, los cuales influyen en los beneficios socio económicos, culturales y ambientales, siendo factibles a mediano y largo plazo a través de la creación de empresas turísticas (López López & De Esteban Curiel, 2010).

Para alcanzar un turismo sostenible es necesario generar conocimiento técnico con la finalidad de generar ingresos económicos locales y el crecimiento de los países en desarrollo, analizando los efectos y consecuencias que esto abarcaría (Navarro & Ferrari, 2016).

La principal herramienta para establecer un turismo sostenible es proyectar un cambio cualitativo a través del planteamiento de objetivos, basándose en un marco conceptual de procesos en los que se considere el capital humano, natural y artificial (Pérez Colmenares, 2011).

Se debe tener presente que el turismo se vuelve sostenible cuando se tiene en consideración la inclusión de pueblos nativos de la zona rural, y que se promueva la conservación cultural y natural que será de beneficio para el desarrollo económico de la región, esta acción motiva a comuneros a conservar y apreciar su patrimonio, asumiendo el compromiso destacarlo para que se lo conozca a nivel mundial (Del Castillo, 2013).

“El turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” (Organización Mundial del Turismo, OMT, 1993) (Roldán Carvajal, 2012).

Píllaro es uno de los cantones de la provincia de Tungurahua que cuenta con un sinnúmero de recursos naturales, culturales, gastronómicos, mismos que deben ser explotados de manera conjunta para crear un sistema económico que sirva de sustento para los habitantes, siempre tomando en cuenta satisfacer las necesidades de los turistas.

3.2.4. Diversificación turística para un turismo sostenible

Al patrimonio cultural con el que cuenta cada región de un país, se le debe dar un enfoque turístico con el objetivo de potencializar la diversificación turística, y orientándose al crecimiento socio económico de sus habitantes (Villacís Mejía, Cantos Aguirre, Pons García, & Tanda Díaz, 2016).

Un elemento clave con la cuenta el turismo es la historia y antecedentes que se ha producido a través de los tiempos, el patrimonio es la evidencia innata de los hechos que van de la mano con la historia; la cultura son tradiciones y forma de vida de quienes son

parte de las etnias de cada región por lo que, la identidad es el factor principal que habla sobre la autenticidad de las raíces y costumbres de los individuos (Juan Gabriel Brida, Monterubbianes, & Zapata Aguirre, 2011; Juan Gabriel Brida, Riaño, & Aguirre, 2012).

La renovación turística consolida estrategias a partir del patrimonio cultural y natural, en las que se analizan las necesidades de los turistas para incorporar nuevas medidas que permitan alcanzar una competitividad representativa ante otras regiones. Implementar nuevos servicios turísticos implica designar responsable para determinada actividad con la finalidad de dar un servicio oportuno y de calidad (Rico Cánovas & Baños Castiñeira, 2016).

Un país, al dar valor y por ende promocionar sus recursos turístico obtiene resultados contradictorios y beneficiosos. Contradictorios como el deterioro de lugares públicos por la excesiva concurrencia de visitantes y gastos que ésta representa en el mantenimiento; y beneficiosa porque se realiza una inversión a largo plazo que es gran apoyo para sus habitantes (González & Mantecón, 2014; Moreno de Souza, Narciso Shiki, & Rosado Pereira, 2015).

Cada lugar turístico tiene su origen y por ende su historia, para implementar la diversificación turística en Píllaro se debe tomar en cuenta que exista predisposición del personal designado como responsable para cada área, con la finalidad de que día a día busquen y propongan cambios o estrategias para su mejor conservación y hacerlos más atractivos para llamar la atención de los turistas.

3.2.5. Patrimonio y turismo

El patrimonio debe mantener su autenticidad, diversidad y conservación; ya que se logrará formular planes de acción con implicación gubernamental y poblacional, marcando el territorio y dando a conocer los recursos patrimoniales con el que cuenta cada uno ellos (Troitiño Vinuesa & Troitiño Torralba, 2016).

El turismo implica una coordinación total en su desarrollo horizontal como vertical en el que interviene el gobierno y la población, considerando que su principal objetivo es incrementar los ingresos económicos de la comunidad, tomando en cuenta la afluencia de

visitantes y la demanda en servicios básicos que se darán en fechas específicas; la idea de conservación del patrimonio y desarrollo turístico de la región debe ir respaldado de políticas turísticas que se implante el gobierno y el cumplimiento riguroso de las mismas (Velasco González & Santos Lacueva, 2016).

El turismo es importante no solo por su crecimiento a nivel mundial, sino también porque permite a los turistas conocer nuevas expresiones culturales, lo que origina salir de la rutina y dejar de lado el estrés (Varisco, 2016).

Sociabilizar con la población es de gran ayuda ya que de esta manera se puede conocer las privaciones, problemáticas y medidas circunstanciales que se pueden tomar, y favorecer la participación local de los pobladores, apoyando las emprendimiento e innovación (Serrano Barquín, Osorio García, & López Carré, 2015).

Unos de los principales actores a nivel de turismo en Píllaro es el GAD municipal, el mismo que debe incentivar a los habitantes sobre la conservación y explotación del patrimonio natural con el que se dispone ya que se beneficiarán a largo plazo, mejorando su economía y siendo generadores de fuentes de empleo.

3.2.6. Turismo cultural sostenible

El crecimiento de la población interesada en desarrollar y mantener un turismo cultural sostenible debe priorizar y destacar sus intereses, así también promover la participación de las comunidades locales para generar el bienestar socioeconómico y culturo ambiental del destino turístico (Serrano Vásquez, 2016).

Para atraer visitantes se debe explotar el turismo cultural, dicha actividad se basa en el uso de recursos culturales y ambientales; las cuales ofrecen al turista vivir nuevas experiencias, además que representan para la región un aumento de valor en su infraestructura, mejora del nivel de vida de los pobladores, reduce el desempleo (Recuero Virto et al., 2016).

En el Ecuador el turismo cultural debe ser aprovechado en gran escala ya que presenta diversidad natural y cultural lo que lo convierte un destino turismo único y porque no denominarlo exótico ya que según estudios se ha demostrado que el turismo cultural cubre las expectativas de los turistas (Reyes Vargas, Ortega Ocaña, & Machado Chaviano, 2015).

El turismo cultural es un potencial turístico para las regiones que se encuentran en vía de desarrollo, por lo que mediante entrevistas, encuestas y observación para determinar las actividades que vaya acorde los gustos y expectativas de los visitantes, esto contribuye a la generación de plazas de empleo y de oportunidades para pobladores de la región (Orgaz Agüera, 2014).

La cultura, costumbres y tradiciones son la identidad autóctona que caracteriza a Píllaro y es el mayor atractivo que existe para los turistas, porque pueden conocer y compartir con las comunidades sus diversos estilos de vida y valorar la importancia de la conservación de los orígenes de los que debemos estar orgullosos.

3.3. DESTINO TURÍSTICO Y SU COMPETITIVIDAD

Destino es el lugar donde se realizan varias actividades que forman parte de una experiencia turística, para lograr la fidelización de los visitantes es esencial ofrecer variedad en las actividades, que permitan salir de la rutina con miras a vivir experiencias únicas e inolvidables (Marmolejo Martín et al., 2016).

Por medio de una investigación descriptiva se puede determinar que para los turistas el decidirse por un destino turístico tiene amplia relación con el nivel académico. Aunque parece algo descabellado los turistas con alto nivel académico busca un destino turístico de convivencia esto significa tener contacto directo con la naturaleza conocer nuevas especies en flora y fauna; mientras que los turistas en etapa estudiantil media buscan más realizar un turismo de aventura el cual implica cierto riesgo (Tomazzoni & Campillo Crosdales, 2013).

Un destino turístico no debe tener limitaciones, debe ser abierto y permitir participar a los turistas sin restricciones ya sea por su condición económica o física. Dar alternativas de actividades a realizar en una determinada zona, habla muy bien no solos de la

participación activa de sus pobladores sino también de las políticas implantadas por los gobiernos; es por ello que en la actualidad se está implementando el turismo inclusivo que consiste en crear actividades para personas que presenten algún tipo de discapacidad (Molina, 2016).

La globalización va de la mano con el desarrollo del turismo en las regiones del país, por lo que es necesario ser visionarios y captar la atención de nuevos turistas. Para que un destino turístico sea atractivo hacia los turistas se debe crear e implementar nuevas actividades que a largo plazo brindara un desarrollo sustentable para los pobladores (Machado Chaviano, 2013).

A Píllaro se lo considera como un lugar privilegiado para ser destino turístico de quienes deseen realizar un turismo ecológico o de convivencia, mismo que permite tener tranquilidad y alejar el stress de la mente y el cuerpo en un ambiente natural.

3.3.1. Competitividad de un destino turístico

Para aplicar procedimientos innovadores y participativos en busca de competitividad se debe conocer las particularidades del destino para de esta manera identificar y plantear estrategias que generen empleo y permitan un desarrollo competitivo, satisfaciendo necesidades de los turistas, maximizando la afluencia de turistas e implementando técnicas de marketing con el apoyo de instituciones públicas y privadas (Velarde Valdez, Santillán Núñez, & Obombo Magio, 2016).

Los recursos con los que cuenta una localidad son factores determinantes en la competitividad de un destino turístico, sea por su transformación e innovación como por la información transmitida e impacto mercadológico (Barroso Rocha & Moraes Zouain, 2012).

La competitividad se ve en estrecha relación con el incremento económico del exterior, ya sea por producir bienes o servicios de forma eficaz (Castellanos Machado et al., 2014).

Cuando las personas o grupo de personas se desplazan por diferentes motivos fuera de su lugar de residencia, este proceso implica la necesidad de bienes y servicios para satisfacer

sus necesidades básicas. Este proceso genera un grupo de beneficios para los lugares receptores, generan ingresos y empleo a la población como efecto multiplicador de la economía en el turismo. Existe un grupo de factores económicos interrelacionados con este sector (Darbelio Agatón Lorenzo & Miguel Angel Cruz Vicente, 2015; Benites Cuba, 2011; R. C. González & Mendieta, 2009; Gutiérrez Pérez, Medina Muñoz, & Medina Muñoz, 2014; Santillán, 2010):

1. Situación económica: las mejoras económicas de los países determina un incremento de recursos monetarios y un mayor incremento de consumos en el área turística.
2. Empleo: existe una mayor demanda de mano de obra y trabajadores especializados, tanto directa, como indirectamente.
3. Producción: el turismo incide en el sistema productivo de la zona incrementando su representación en el PIB y un desarrollo de los sectores que apoyan la actividad turística.
4. Inflación: se genera un incremento de los precios por el aumento de la oferta monetaria, por lo que se elevan los costos de alquiler, alimentación, mano de obra y afecta directamente a la población local.
5. Distribución de ingresos: al incrementar el empleo, se logra cierto equilibrio y disminuye las diferencias en la población.
6. Repercusiones fiscales: se incrementa el pago de impuestos por las empresas e inversiones que se realizan.
7. Balanza de pagos: tiene una repercusión directa en la exportación de bienes, con la promoción de la producción local a través de los turistas extranjeros que visitan la zona.
8. Inversión pública: existe un incremento en la inversión pública en función del desarrollo turístico en infraestructura de apoyo como aeropuertos, carreteras, terminales.
9. Efecto cultural: con el turismo se fortalece la cultura local en función del turista y permite un intercambio de hábitos, conductas y formas de vida.

Por otra parte, el turismo juega un rol en el desarrollo comunitario como resultado de su interacción en las dimensiones: políticas, económicas, culturales, sociales, ambientales, entre otras (Benites Cuba, 2011).

Para muchos o pocos de los habitantes de Píllaro, sobresalir o estar al mismo nivel de los demás cantones de la provincia de Tungurahua es algo que puede sonar irracional, sin duda cada cantón cuenta con su magia y encanto que envuelve a cada uno de los turistas; dicha razón es la que promueve a los habitantes del Píllaro a crecer y mejorar día a día.

La mejor competitividad con la que Santiago de Píllaro y que puede sobresalir es su riqueza cultural, gastronomía típica y artesanías.

3.4. DESARROLLO LOCAL PARTICIPATIVO

El desarrollo local participativo va orientado a ciertos grupos locales, mismos que se ven motivados por gestores como son los políticos, quienes se encargan de crear conciencia participativa e innovadora, que permita proporcionar a la región un cambio en su estructura social y potencializar el desarrollo socioeconómico (Sempere Souvannavong & Cutillas Orgilés, 2017).

La participación conjunta y oportuna es uno de los principales factores que se debe fomentar dentro de quienes ofrecen servicios complementarios turísticos. Actualmente en el cantón Píllaro es evidente la desorganización e individualismo que existe a nivel turístico por lo que en el transcurso del presente trabajo se planteará actividades a realizar de forma inmediata.

3.4.1. Desarrollo local participativo orientado al turismo

Todo aquel que vea en el turismo la oportunidad de alcanzar un desarrollo local participativo debe tener en cuenta que la prioridad que todo sector debe cumplir actualmente, es la conservación de sus recursos culturales, naturales e históricos, mismas que dependen de los impulsos estratégicos que las municipalidades ofrezcan a sus pobladores (Valencia, Ponce, Briceño, & Collazos, 2003). La sociedad necesita

beneficiarse del turismo, no solo como fuente de ingreso económico para quienes la promueven, sino también para una sociedad que necesita vivir, conocer y experimentar situaciones que por un instante logren despojar de la mente toda realidad acelerada que vive nuestro mundo y sociedad en la actualidad (Rodríguez Rodríguez & Martínez Roget, 2009).

Considerando el punto de vista de los autores, el trabajo conjunto dentro de un cantón a nivel turístico conlleva esfuerzos y sacrificios de quienes interactúan entre sí ya que de esto depende la imagen estructural que proyectan a los turistas.

4. METODOLOGÍA

Según (Paris, 2017) al momento de plantear la metodología de la investigación se debe tomar en cuenta el tipo de mercado al que se va a dirigir, en el cual influye la mente del consumidor y su valorización consiente e inconsciente de las cosas. Para analizar la psiquis del turista y llegar a una interpretación acertada de sus deseos y necesidades se debe concebir su vínculo emocional, con su entorno social, comportamiento y cultura.

Con lo antes mencionado, (Escalante Angulo, 2017) concuerda en que existe estrecha relación entre la estructura social y el variante comportamiento de los seres humanos, razón por la cual cuantificar de manera exacta los vínculos influyentes en la toma de decisiones se vuelve difícil por lo que se pretende dar importancia al conocimiento en la investigación social.

Para (Varisco, 2016) dentro del desarrollo territorial, el método más acertado para generar nuevos destinos y productos es el turismo; manteniendo un sistema dinámico en potencializar y profundizar mecanismos que permitan alcanzar la fidelización.

La metodología que se utiliza en la presente investigación va de la mano con los hechos registrados e información adquirida de forma directa con los encuestados, mismas que son de gran importancia para plantear acciones, ideas de cambios que se deben implementar.

Según (Wolf, 2016) a una investigación se le debe dar un enfoque científico ya que se plantea generar cambios a nivel territorial por lo que se pretende conocer las causas a nivel económico, socio cultural y sus posibles efectos.

Para (Toro, Galán, Pico, Rozo, & Suescún, 2015) el enfoque de una investigación debe tomar un sentido metodológico y multidisciplinario en la que se pueda demostrar la persuasión, soporte, creación y gestión de destino; por lo que se debe analizar el entorno turístico del país, para facilitar la toma de decisiones y ejecutar acciones acorde a cada necesidad.

Según (Fernández Latorre, 2012) el enfoque de investigación debe girar de acuerdo al entorno donde se realiza la investigación y examinar los efectos que éstas conllevan a largo plazo ya sea en la generación de nuevo conocimiento y en la industrialización de nuevos productos.

El soporte estructural de una investigación depende del enfoque con la que se le plantee, en el caso del cantón Píllaro se debe trabajar con un enfoque científico porque se pretende realizar cambios radicales que a futuro con la colaboración de los habitantes se irá mejorando.

4.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de la presente investigación tiene carácter cuantitativo y cualitativo por las variables utilizadas en el programa y en la investigación. Tiene un carácter cuantitativo debido a la utilización de datos estadísticos descriptivos que permitirán validar la información recolectada mediante las encuestas (Taylor & Bogdan, 1987), necesaria para distinguir y demostrar la validez del problema de investigación; mientras que, es cualitativo porque mediante las entrevistas realizadas a expertos y/o conocedores en turismo se detallan características claves entre deseos y necesidades que presenta el turista al visitar la provincia de Tungurahua, factor que es indispensable para vislumbrar el problema.

4.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

- **Investigación bibliográfica – documental**

Según (Arias, 2006) el pilar fundamental de una investigación se basa en los antecedentes que han sido registrados en documentos, mismos que permiten identificar el origen del problema, aportar con nuevo conocimiento y plantear acertadas soluciones.

Los antecedentes con los que cuenta en cantón Píllaro a nivel de turismo son muy escasos, ya que durante varios años el cantón ha estado en constante abandono por falta de

incentivo de las autoridades gubernamentales hacia los habitantes para hacer de éste un cantón fructífero a nivel turístico.

- **Investigación de campo**

Según (Arias, 2006) una investigación de campo es aquella en la cual los investigadores actúan directamente en la zona de estudio con la finalidad de obtener datos exactos y cumplir con los objetivos propuestos de posibles soluciones.

La investigación de campo se la realiza por contacto directo con los habitantes del cantón, ya que al facilitarme la información de acuerdo a sus perspectivas y puntos de vista también me manifiestan sus interrogantes y criterios para ser de Píllaro un cantón atractivo turísticamente.

4.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Investigación Inductiva – Deductiva**

De acuerdo a (Baena López, 2009) este tipo de investigación tiene dos enfoques:

- Inductivo: el estudio particular de los hechos acontecidos de un territorio y generalizarlo a toda la región.
- Deductivo: el estudio general de hechos acontecidos en una región y dar características particulares a un territorio.

Es de gran prioridad aplicar el método inductivo ya que se analizarán varios factores determinantes en la gestión turística del cantón Píllaro y se lo generaliza a todas sus parroquias, facilitando plantear posibles soluciones. Por lo que el método deductivo al partir de todos los factores que contribuyen al desarrollo local participativo, permite establecer la peculiaridad y deficiencias que presenta cada parroquia del cantón Píllaro.

- **Investigación Sintético – Analítico**

Para (Rodríguez Moguel, 2005) dicha investigación mantiene entera relación con la creación de nuevo conocimiento que se basan en acontecimientos aislados.

Al realizar una investigación sintética analítica se puede establecer la relación entre acontecimientos pasados en las diversas parroquias y la detección de nuevos factores que influyen en el desarrollo local participativo del cantón Píllaro.

4.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Con la entera necesidad de recolectar información acertada y confiable desde la fuente para validarlas en el presente trabajo, se utiliza la entrevista y encuesta, mismas que facilitaron la interacción con pobladores y conocedores de turismo; la observación también hace parte de la investigación por lo que es posible sacar conclusiones propias sobre el comportamiento de los pobladores ante la problemática.

- **Entrevista**

La entrevista tiene orígenes periodísticos según (Acevedo Ibáñez & López Martín, 1986), el mismo que consisten en realizar un intercambio personal de información por medio de interrogantes que se plantean al personal conocedor del tema.

La entrevista se la realiza exclusivamente a personal que tenga conocimiento sobre turismo, con la finalidad de conocer criterios más acertados sobre la problemática que se pretende erradicar.

- **Encuesta**

Según (Abascal & Grande Esteban, 2005) en la encuesta se trabaja bajo la estructura de un cuestionario que contiene preguntas relacionadas entre sí, éstas no pueden ser modificadas por el entrevistador y se las aplica sobre un grupo específico del cual se desea obtener información.

A los habitantes del cantón Santiago de Pillaro se aplica una encuesta con preguntas cerradas y de selección, con la finalidad de limitar sus respuestas y conocer específicamente el origen de la problemática.

- **Análisis FODA**

Según (Recuero Virto et al., 2016) el análisis de los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que rodean la zona en estudio se lo denomina FODA, y esto permite dar valoración sobre la complejidad del problema.

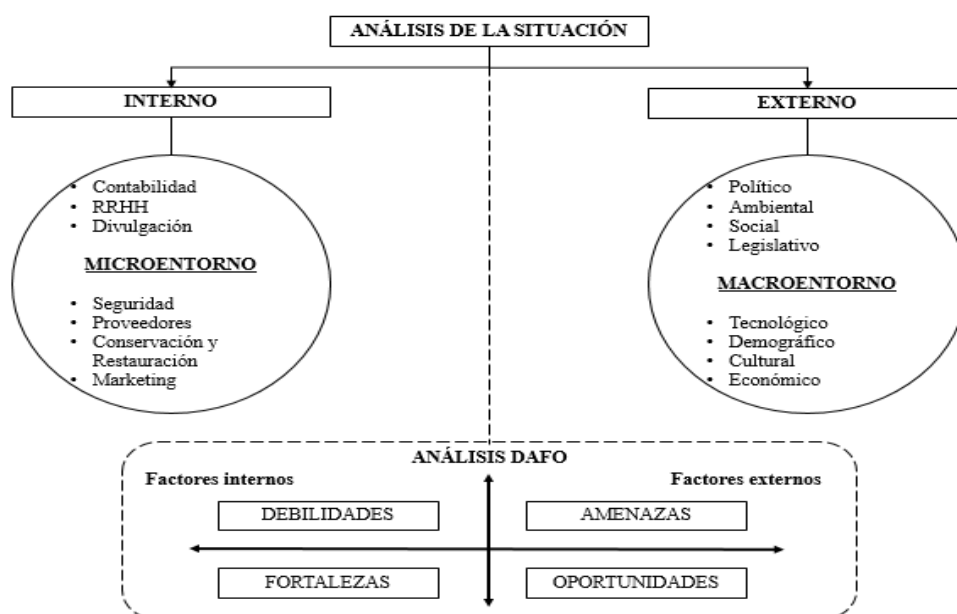


Figura 2. Análisis del entorno

Fuente: (Recuero Virto et al., 2016)

Elaborado por: Ana González

4.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

- **Guía de entrevista**

Según (Martí, 2005) la entrevista permite obtener información específica de carácter personalizado en la que durante su transcurso el entrevistado dará pautas favorables o desfavorables de acuerdo a su punto de vista sobre el tema y subtemas que se despliegan del mismo.

Se aplicará una entrevista estructurada que va dirigida a las principales autoridades y/o representantes parroquiales del cantón Santiago de Píllaro ya que son quienes tienen mayor conocimiento del ámbito turístico; razón por la cual, para obtener una comunicación fluida y dinámica se aplica una guía de entrevista que consta de ocho preguntas abiertas relacionadas entre sí, mismas que parten del análisis de contenido hasta la derivación de hipótesis, con el propósito de que los entrevistados puedan emitir un amplio criterio técnico o respuestas sobre las falencias turísticas (Anexo 1).

Tabla 1. Principales directivos del cantón Píllaro (entrevistados)

PARROQUIA	NOMBRE	CARGO
Baquerizo Moreno	Sr. Stalin Frutos	Presidente gobierno local
Emilio María Terán	Sr. Carlos Moreta	Presidente de la junta parroquial
Marcos Espinel	Sr. Marco Esparza	Presidente de la junta parroquial
Presidente Urbina	Dr. Héctor Machuca	Presidente de la junta parroquial
San Andrés	Ab. Luis Jiménez	Presidente de la junta parroquial
San José de Poaló	Sr. Eulogio Andrade	Presidente de la junta parroquial
San Miguelito	Sr. Dionisio Toasa	Presidente de la junta parroquial
	Ing. Estefanía Morales	Departamento de Cultura en Píllaro
	Ing. Fidel López	Técnico de la CONAGOPARE de la actividad turística.
	Mg. Danilo Haro	Director del Comité de Turismo del Gobierno Provincial
	Economista Tamara Armas	Delgada de MITUR en la provincia de Tungurahua
	Sr. Juan Medina	Agencia operadora de turismo Sacha Yacu Explorer Cía. Ltda.
	Sra. Norma Ibarra	Representante de los servidores turísticos de Píllaro

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Ana González

- **Cuestionario**

El cuestionario para (Bermúdez & Rodríguez, 2013) es una serie de preguntas relacionadas entre sí, que abarcan interrogantes sobre la problemática en estudio y en las mismas se debe tener en cuenta aspectos como: la oferta y demanda turística, demográfico, sociológico y perceptivo a nivel de turistas y coterráneos.

Basándome en la problemática existente en el cantón Píllaro, se realiza un cuestionario que consta de 13 preguntas de tipo cerradas y selección, el mismo que fue validado por 3 docentes expertos en gestión turística (Anexo 2). Con dicho cuestionario se pretende conocer la percepción de los habitantes del cantón, sobre el origen de la problemática, falencias o carencias en servicios turísticos complementarios que deben ser mejorados e implementados con la finalidad de incrementar la afluencia turística y hacer de Píllaro un cantón turísticamente competente (Anexo 3).

- **Matriz FODA**

Analizando la problemática que presenta el cantón Santiago de Píllaro es de gran importancia realizar la matriz FODA, misma que permite evaluar diversos factores a los que se enfrenta el cantón así como para facilitar la toma de decisiones en acciones a implementar para solucionar el problema.

Al realizar un análisis interno del cantón Píllaro se considera las actividades, riesgos y recursos, razón por la cual los factores a identificar son:

- Fortalezas: Se analiza las destrezas y recursos con los que cuenta el cantón Santiago de Píllaro.
- Debilidades: Se reconoce los factores en los que se tiene un estado desfavorable ante la competencia.

Además, se debe realizar un análisis externo el cual comprende todos los factores ajenos al cantón Píllaro, en los que interviene la competencia de los otros cantones de la provincia de Tungurahua, la conducta de los turistas, economía, diversificación de

mercados. Dichos factores son incontrolables por parte del cantón Píllaro y son influyentes directos en el desarrollo, y se identifican como:

- Oportunidades: Son posibilidades que se presentan y pueden ser explotadas por el cantón.
- Amenazas: Afecta directamente al cantón; si se la detecta a tiempo es posible convertirla en oportunidad o contrarrestarla ya que pone en peligro el desarrollo de actividades que se desee realizar.
- **Software utilizado**

Para registrar y analizar la información obtenida de las encuestas aplicadas a los habitantes del cantón Santiago de Píllaro se utilizará Estadísticos IBM SPSS Statistics.

4.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

Según la información que presenta el Instituto Nacional de Estadística y Censo, de acuerdo al último censo realizado en el Ecuador en el año 2010, se obtiene que el cantón Santiago de Píllaro cuenta con una población total de 38.357 habitantes; de los cuales se tomará en cuenta a quienes son considerados económicamente activos y se encuentran en el rango de edad entre 16 a 45 años. Teniendo en cuenta esa información, se determina para el estudio una población de 34.925 habitantes.

Para definir la muestra a seleccionar, se realiza un muestreo aleatorio simple de población finita mediante la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N(p * q)}{e^2(N - 1) + Z^2 * (p * q)}$$

En la Tabla 2 se muestra cada uno de los datos, su significado y los valores que toman.

Tabla 2. Datos y valores estadísticos

DATOS	VALORES
Z estimado para el nivel de confianza	Z =1.96 (para un 95% de nivel de confianza)
p : prevalencia esperada	p = 0,5
q : 1 - p	q = 0.5
e : Nivel de error de estimación	e = 5%
N : Tamaño de la población	N = 34925
n : Tamaño de la muestra	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Ana González

$$n = \frac{Z^2 N(p * q)}{e^2(N - 1) + Z^2 * (p * q)} = \frac{1.96^2 * 34\ 925 * (0.5 * 0.5)}{0.05^2(34\ 925 - 1) + 1.96^2 * (0.5 * 0.5)}$$
$$= \frac{33541.97}{87.31 + 0.9604} = \frac{33541.97}{88.2704} = 379.99 \approx 380$$

Se sustituyen los valores establecidos para obtener un valor muestral de 380 habitantes. Para desarrollar el muestreo aleatorio se desarrollarán las encuestas a 380 habitantes de Píllaro, días entre semanas, en horario laboral y zonas céntricas.

5. RESULTADOS

5.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA

La entrevista se aplicó a las principales autoridades y/o representantes parroquiales del cantón Píllaro ya que son quienes tienen mayor conocimiento sobre turismo e indican peculiaridades que se deben corregir, eliminar o fortalecer; dicha información contribuye a mi estudio para plantear alternativas de solución que permitan incrementar la afluencia de turistas en un 0.75% adicional al incremento que se ha registrado años atrás. De manera general, de acuerdo a los diversos criterios obtenidos de los entrevistados, se conoce y determina que:

- La gestión turística local con enfoque integrado es la participación conjunta de todos quienes ofrecen servicios turísticos, ya que son actores directos y principales beneficiarios sin dejar de lado que el gobierno nacional y GAD municipal deben incentivar a la empresa pública y privada a fortalecer el trabajo en equipo.
- En la gestión turística local con enfoque participativo se debe sociabilizar con los representantes de las diversas agrupaciones o asociaciones que existen en el cantón, para crear conciencia de ¿cómo?, ¿por qué? y ¿para qué? promocionar la diversidad con la que cuenta Píllaro.
- Los objetivos que persigue una gestión turística local integrada y participativa es ser generador de desarrollo para su población, creando fuentes de empleo y brindar una sustentabilidad económica para sus pobladores, sin dejar de lado la importancia de ser los mejores anfitriones para ganar la confianza y fidelización de turistas.
- En la gestión turística local integrada y participativa deben interactuar el gobierno como ente motivador y empresa público/privada como ente ejecutor de las actividades.

- La gestión turística integrada y participativa en el cantón Santiago de Píllaro, se pone de manifiesto integrando a los habitantes con el gobierno cantonal para implementar el turismo comunitario.
- Los procesos de evaluación de la gestión turística local integrada y participativa del cantón Santiago de Píllaro son escasos ya que existe poco interés por parte de habitantes como ejecutores de actividades de desarrollo.
- No existe evaluación en los niveles de integración y participación de la gestión turística local en el cantón Santiago de Píllaro.
- Los principales problemas que obstaculizan el desarrollo de una gestión turística local integrada y participativa es la falta de gestión a nivel de entidades públicas y privadas en la inversión turística a nivel del cantón, ya que al hablar de turismo, se habla de una inversión a largo plazo.
- Las acciones que se proyectan para mitigar los problemas que obstaculizan una gestión integrada y participativa a nivel local es la implementación de señalética en las vías públicas para dar a conocer la variedad en lugares turísticos, artesanías, gastronomía y más que ofrece Píllaro para la sana diversión familiar.

5.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA

Una vez aplicada la encuesta a 380 habitantes del cantón Santiago de Píllaro, se procedió a revisar y analizar detalladamente la información obtenida en cada una de ellas por lo que se puede establecer la siguiente información:

Pregunta: Género

Tabla 3. Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	202	53.2%	53.2%	53.2%
Femenino	178	46.8%	46.8%	100%
Total	380	100%	100%	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

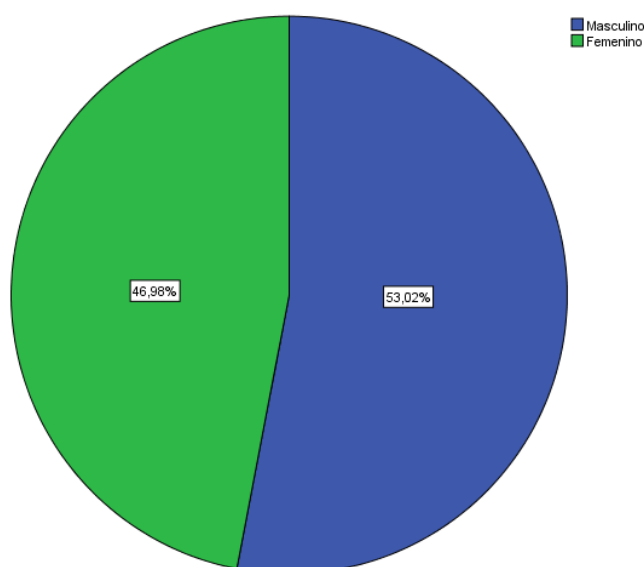


Figura 3. Género

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

De los 380 habitantes del cantón Píllaro que fueron encuestados, puedo establecer que el 53% de encuestados son de género masculino, mientras que el 47% de encuestados son de género femenino.

Analizando la información obtenida es evidente que el 53% de habitantes que pertenecen al género masculino presentan mayor interés en contribuir con información acerca del desarrollo turístico en Píllaro, y tan solo el 47% de habitantes pertenecen al género femenino y contribuirán con información sobre el desarrollo del turismo del cantón.

Pregunta: Edad

Tabla 4. Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
16 a 25 años	110	28,9 %	28,9 %	28,9 %
26 a 35 años	102	26,8 %	26,8 %	55,6 %
36 a 45 años	96	25,2 %	25,2 %	80,8 %
Más de 45 años	72	19,2 %	19,2 %	100%
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

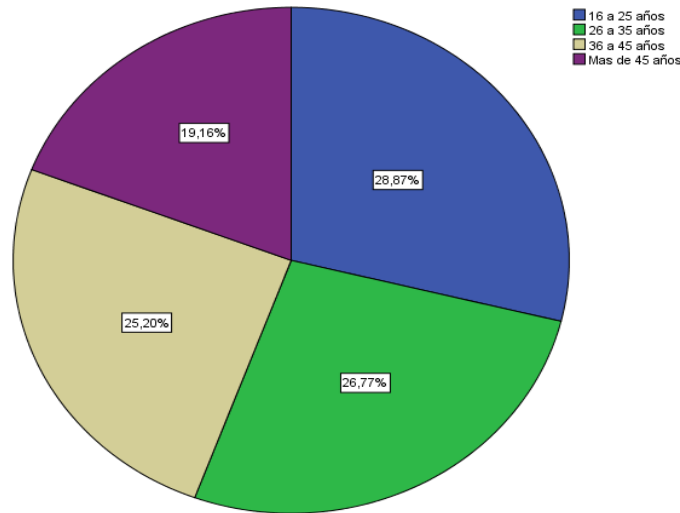


Figura 4. Edad

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

Entre los encuestados que muestran interés sobre el desarrollo turístico del cantón Píllaro, es importante considerar que su punto de vista varía de acuerdo a su edad; por lo que de acuerdo a los rangos de edad en los que se consideran económicamente activos, se puede determinar que el 28.9% de encuestados se encuentran entre las edades de 16 a 25 años lo que significa que las nuevas generaciones ven potencial en el turismo del cantón, el 26.8% de encuestados están entre las edades de 26 a 35 años, el 25.2% de encuestados oscilan entre las edades de 36 a 45 años y tan solo el 19.2% de encuestados son mayores

de 45 años por lo que se presume que las antiguas generaciones muestran poco interés en el desarrollo del cantón a nivel turístico.

Pregunta: ¿Cree usted que se debe promocionar sólo lugares turísticos públicos del cantón Píllaro?

Tabla 5. Promocionar sólo lugares turísticos públicos del cantón Píllaro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	298	78,5 %	78,5 %	78,5 %
No	82	21,5 %	21,5 %	100 %
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

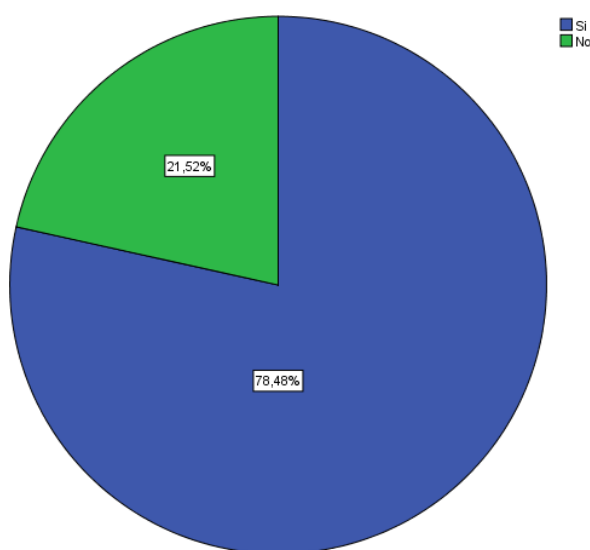


Figura 5. Promocionar sólo lugares turísticos públicos del cantón Píllaro

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

De acuerdo al punto de vista de los pobladores que muestran interés en el desarrollo turístico de Píllaro y fueron encuestados, se puede establecer que el 78.5% de los encuestados están de acuerdo que se debe promocionar sólo lugares turísticos públicos

del cantón, mientras que el 21.5% de pobladores encuestados no están de acuerdo que se promocióne sólo lugares turísticos públicos del cantón ya que manifiestan que esto debe ser de forma equitativa.

Es evidente la gran diferencia de opinión, ya que quienes están a favor de los lugares turísticos públicos manifiestan que disponen de pequeños negocios en sus alrededores y por su baja economía no les es posible promocionar dichos puntos, aduciendo también que quienes cuentan con negocios en los alrededores de los lugares turísticos privados disponen de mayor ingresos económicos por la concurrencia de turistas que tienen un mediano y alto nivel económico.

Pregunta: ¿Conoce Ud. lugares donde actualmente se pueda acceder a información turística en el cantón Píllaro?

Tabla 6. Lugares para acceder a información turística en el cantón Píllaro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	238	62,7 %	62,7 %	62,7 %
No	142	37,3 %	37,3 %	100 %
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

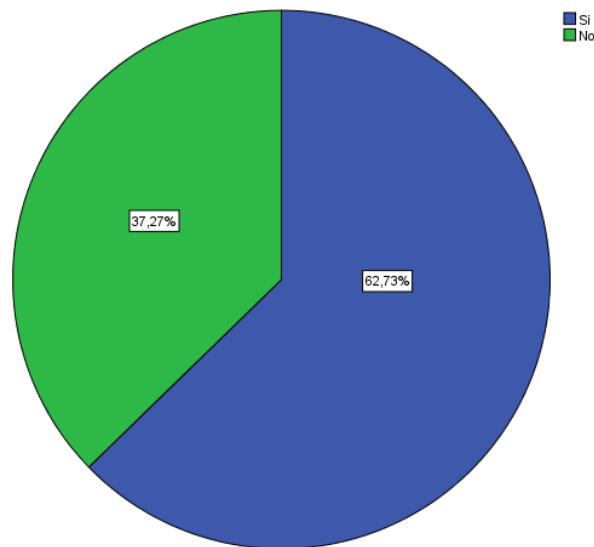


Figura 6. Lugares para acceder a información turística en el cantón Píllaro

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

Entre los habitantes del cantón Píllaro que fueron encuestados, un 62.7% de encuestados dicen conocer actualmente lugares donde se puede acceder a información turística, mientras que el 37.3% de los encuestados manifiestan no conocer lugares o puntos de información turística. Cabe recalcar que dichos puntos de información turística con los que cuenta el cantón, funcionan dentro del municipio y atienden en horario de oficina de lunes a viernes, por lo que es imprescindible considerar que la afluencia de turistas a nivel del cantón se da los fines de semana, feriado y festividades.

Pregunta: ¿Considera usted que se incrementaría la afluencia de turistas promocionando como atracción principal a las fiestas populares?

Tabla 7. Incrementaría la afluencia de turistas promocionando las fiestas populares

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	333	87,7 %	87,7 %	87,7 %
No	47	12,3 %	12,3 %	100 %
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

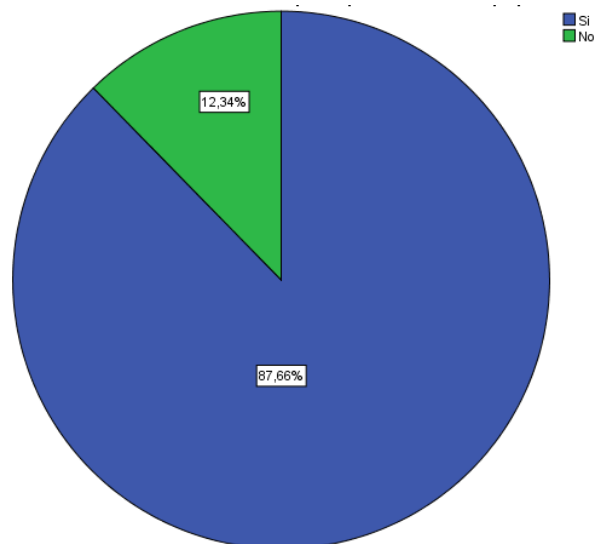


Figura 7. Incrementaría la afluencia de turistas promocionando las fiestas populares

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

De los 380 habitantes encuestados que muestran interés en que Píllaro se desarrolle a nivel turístico, se puede determinar que un 87.7% de encuestados consideran que se incrementaría la afluencia de turistas en el cantón si se promociona como atracción principal las fiestas populares, mientras que el 12.3% piensan que no se incrementaría la afluencia de turistas al promocionar sólo fiestas populares, sino también involucrar al turista con los atractivos turísticos naturales llenos de hermosos paisajes que pueden conocer. Cabe recalcar que las fiestas populares que se festejan en Píllaro la más representativa es la "Diablada Pillareña", sin embargo se está dejando de lado el Corpus Cristi, la Fiesta de la Niña María, Toros de Pueblo, Fiestas de Cantonización que son importantes por su peculiar riqueza cultural por lo que se las debe fomentar, fortalecer y promocionar.

Pregunta: Cree Ud. que los pobladores quienes se desenvuelven en actividades comerciales en el cantón, están aptos para brindar información turística.

Tabla 8. Los habitantes del cantón están aptos para brindar información turística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	228	59,8 %	59,8 %	59,8 %
No	152	40,2 %	40,2 %	100 %
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

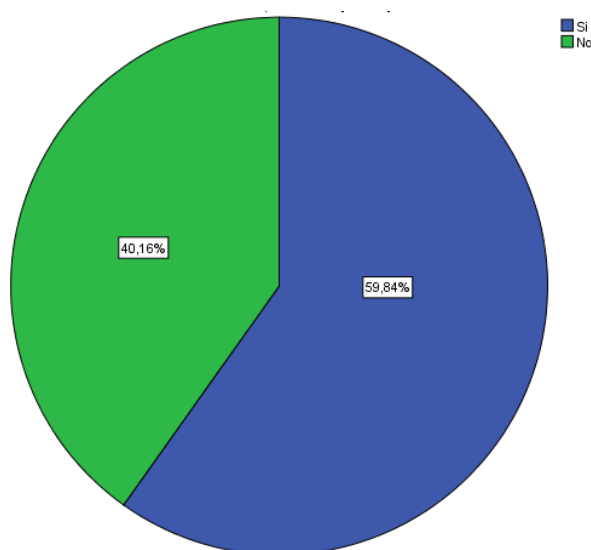


Figura 8. Los habitantes del cantón están aptos para brindar información turística

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

Al fomentar el desarrollo local participativo en el cantón Santiago de Píllaro, de los 380 habitantes encuestados, se ha obtenido que el 59.8% de encuestados cree que quienes se dedican a alguna actividad comercial están aptos para brindar información turística, mientras que 40.2% considera que quienes se dedican a alguna actividad comercial no están aptos ni capacitados para brindar información turística, alegando que no todos los que trabajan o se dedican a actividades comerciales dentro de Píllaro son oriundos del cantón. No sólo se debe depender de los operadores turísticos o transportistas que brinden información turística, sino que cada uno de los pobladores que realicen algún tipo de actividad comercial sepan apoyarse mutuamente ya que a corto y largo plazo el beneficio es para todos los habitantes.

Pregunta: Considera usted que el GAD Municipal Santiago de Píllaro debe capacitar a quienes realizan algún tipo de actividad comercial para brindar mayor información a los turistas que visitan el cantón.

Tabla 9. El GAD Municipal Santiago de Píllaro debe capacitar a los habitantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	288	75,9 %	75,9 %	75,9 %
De acuerdo	50	13,1 %	13,1 %	89 %
Ni acuerdo ni desacuerdo	34	8,9 %	8,9 %	97,9 %
En desacuerdo	5	1,3 %	1,3 %	99,2 %
Totalmente desacuerdo	3	0,8 %	0,8 %	100 %
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

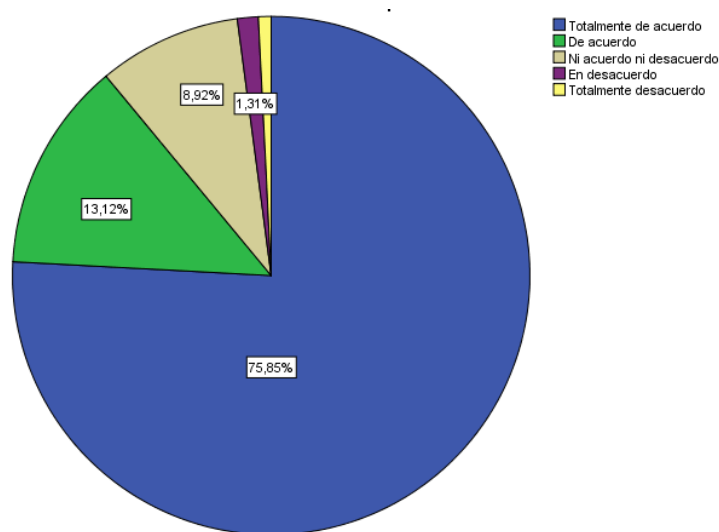


Figura 9. El GAD Municipal Santiago de Píllaro debe capacitar a los habitantes

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

Del total de 380 encuestados que muestran interés en el desarrollo y crecimiento turístico de Píllaro, y acorde a los resultados obtenidos se puede definir que el 75.9% de encuestados están totalmente de acuerdo en que el GAD Municipal de Píllaro capacite a quienes realizan algún tipo de actividad comercial y brinden mayor información a turistas que visitan el cantón, el 13.1% de entrevistados dicen estar de acuerdo con la capacitación

por parte del GAD Municipal, el 8.9% se muestran ni acuerdo ni desacuerdo con una capacitación, mientras que el 1.3% indican su desacuerdo sobre una capacitación, por lo que el 0.8% están en total desacuerdo a que el municipio realice capacitaciones en el ámbito turístico; esto lo consideran como algo innecesario y aducen que quienes deseen incursionar en el desenvolvimiento turístico debe capacitarse por su cuenta y no generar gastos al GAD municipal porque ese dinero se lo debe emplear en obras urgentes de infraestructura y carreteras.

Pregunta: ¿Cuál de los lugares turísticos del cantón Píllaro sería el más visitado actualmente por los turistas?

Tabla 10. Lugares turísticos del cantón Píllaro más visitados actualmente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Lugares turísticos públicos (parques, iglesias, balnearios)	278	73,2 %	73,2 %	73,2 %
Lugares turísticos privados (hosterías, complejos recreacionales)	102	26,8 %	26,8 %	100 %
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

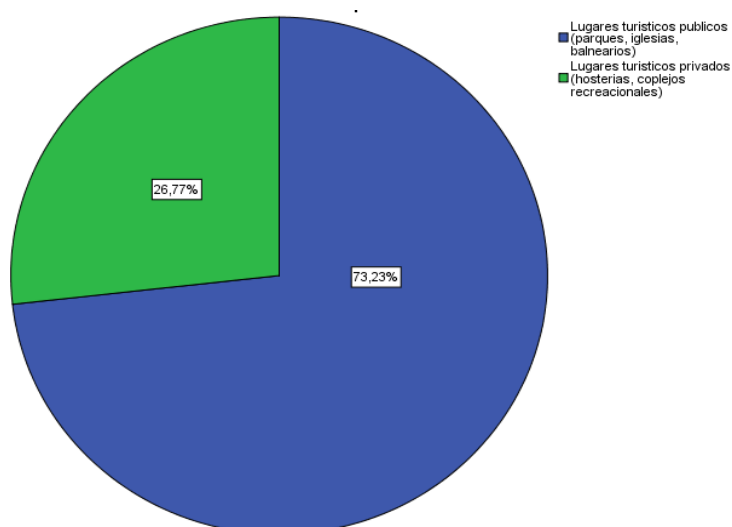


Figura 10. Lugares turísticos del cantón Píllaro más visitados actualmente

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

Con la información obtenida de los 380 encuestados que muestran interés en que Píllaro sea un destino turístico, se puede determinar que el 73.2% de encuestados opinan que los lugares turísticos como parques, iglesias y balnearios son los más visitados actualmente, mientras que para el 26.8% de encuestados desde su punto de vista los lugares turísticos privados como hosterías y complejos recreacionales son los más visitados. Se debe considerar que los lugares turísticos públicos tienen mayor concurrencia de turistas ya que visitarlos no representa gasto adicional para el turista y más aún si son familias numerosas, mientras que en los lugares turísticos privados el ingreso al mismo incurre un gasto e inversión para el turista que se encuentren en un nivel económico medio y alto.

Pregunta: Cree usted que el cantón Píllaro posee la infraestructura básica necesaria para el turismo en hoteles, restaurantes, transportes e información turística.

Tabla 11: Píllaro posee la infraestructura básica necesaria para el turismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	231	60,9 %	60,9 %	60,9 %
No	149	39,1 %	39,1 %	100 %
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

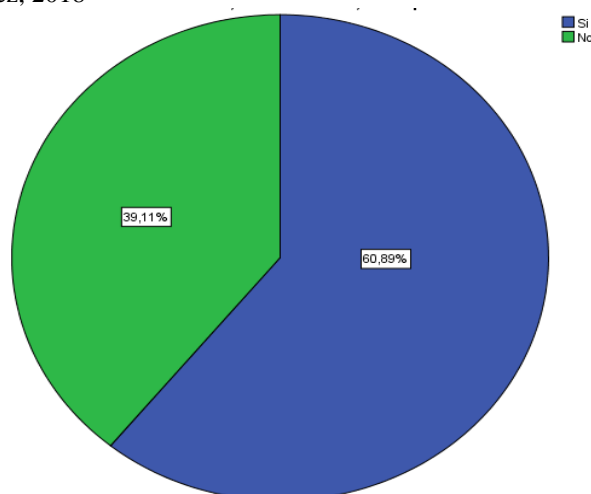


Figura 11. Píllaro posee la infraestructura básica necesaria para el turismo

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

Interpretando los resultados obtenidos se puede establecer que el 60.9% de los encuestados opinan que el cantón Píllaro cuenta con la infraestructura básica necesaria para el turismo en hoteles, restaurantes, transporte e información turística; mientras que para el 39.1% de encuestados piensan que el cantón Píllaro no cuenta con la infraestructura turística básica necesaria ya que los lugares que actualmente existen necesitan modificaciones en su infraestructura ya sea porque son muy pequeños o rústicos.

Pregunta: Para usted ¿Cuál es la principal deficiencia que tiene el cantón Píllaro en el desarrollo turístico?

Tabla 12. Principal deficiencia que tiene el cantón Píllaro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
La escasa o limitada inversión pública	113	29,7 %	29,7 %	29,7 %
La escasa o limitada ayuda del sector privado en infraestructura turística	54	14,2 %	14,2 %	43,8 %
La escasa promoción turística a nivel nacional	112	29,7 %	29,7 %	73,5 %
Poca capacitación de los operadores y prestadores de servicios turísticos	101	26,5 %	26,5 %	100 %
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

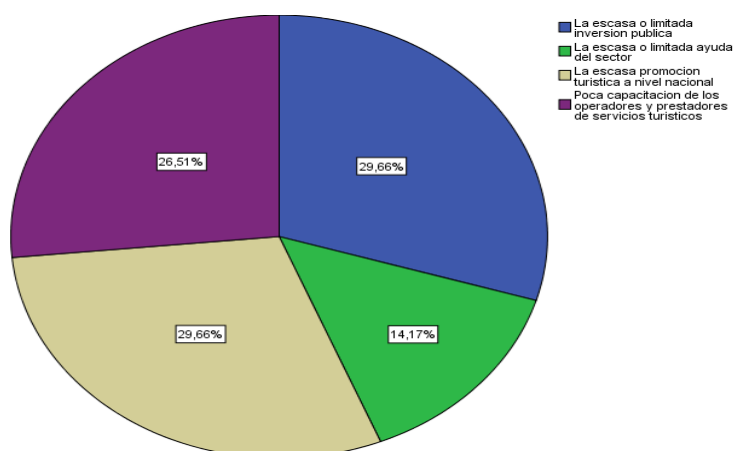


Figura 12. Principal deficiencia que tiene el cantón Píllaro

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

De la información recibida por parte de las 380 personas encuestadas acerca de las deficiencias que presenta el cantón Píllaro a nivel de su desarrollo turístico, el 29.7% opinan que esto se debe a la escasa o limitada inversión pública, al igual que el 29.7% piensan que esto se da por la escasa promoción turística a nivel nacional, mientras que el 26.5% manifiestan que hay poca capacitación de los operadores y prestadores de servicios turísticos, por lo que el 14.2% dicen que existe escasa o limitada ayuda del sector privado en infraestructura turística.

Pregunta: Considera usted que se debería trabajar de manera conjunta entre el sector privado y el sector público para fortalecer la actividad turística del cantón Píllaro

Tabla 13. Debe trabajar conjuntamente el sector privado y el sector público

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	342	90 %	90 %	90 %
No	38	10 %	10 %	100 %
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

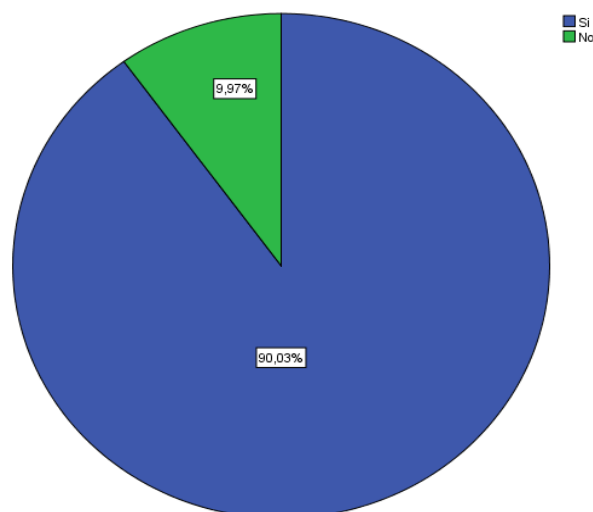


Figura 13. Debe trabajar conjuntamente el sector privado y el sector público

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

Es interesante conocer el punto de vista de los 380 habitantes encuestados, para lo cual es imprescindible respetar sus criterios, considerando que el 90% de encuestados están de acuerdo sobre el trabajo conjunto que debe realizar el sector privado y el sector público para fortalecer la actividad turística; y tan solo un 10% de encuestados no están de acuerdo que se trabaje de manera conjunta, alegando que el sector privado dispone de una mayor capacidad económica y deben trabajar por su cuenta. Se debe considerar que si se trabaja de manera conjunta el sector privado y el sector público se convierten uno del otro en complementarios ya que cada uno siempre va a tener su aporte diferencial característico.

Pregunta: ¿Cree usted que el uso de la vía pública y señalética publicitaria existente actualmente influye para la afluencia de turistas?

Tabla 14. La vía pública y señalética publicitaria influye en la afluencia de turistas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	248	65,4 %	65,4 %	65,4 %
No	132	34,6 %	34,6 %	100 %
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

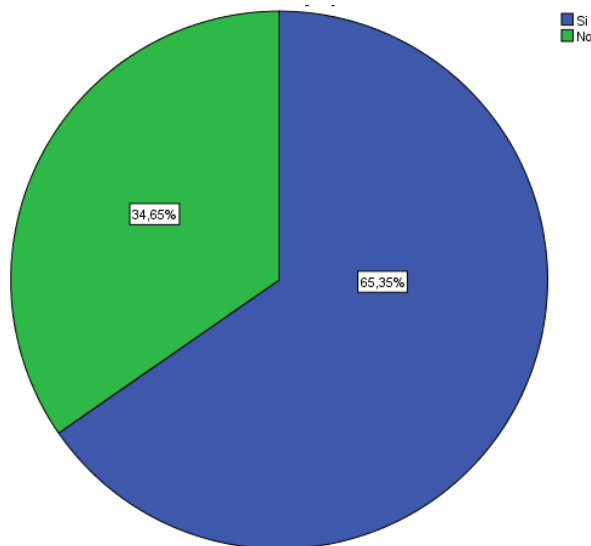


Figura 14. La vía pública y señalética publicitaria influye en la afluencia de turistas

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

De los 380 pobladores encuestados que apoyan al crecimiento turístico de Píllaro, un 65.4% de pobladores encuestados piensan que la vía pública y señalética publicitaria es de gran importancia para la afluencia de turistas al cantón; mientras que para un 34.6% de pobladores encuestados no lo consideran importante o influyente, mismos que consideran que la concurrencia de turistas sólo depende de la publicidad por medios de comunicación y redes sociales. Carreteras en perfectas condiciones, señalética publicitaria clara en las que se da a conocer nuevas rutas, puntos turísticos, atractivos naturales, atractivos patrimoniales, gastronomía son puntos claves que llaman la atención a los turistas y los incita a conocer dichos lugares ya se por curiosidad o porque le atrae la idea de experimentar nuevas actividades.

Pregunta: Considera usted que para movilizarse dentro del cantón Píllaro, ¿Se cuenta con la facilidad para tomar un transporte público?

Tabla 15. Píllaro cuenta con la facilidad para tomar transporte público

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	212	55,9 %	55,9 %	55,9 %
No	168	44,1 %	44,1 %	100 %
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

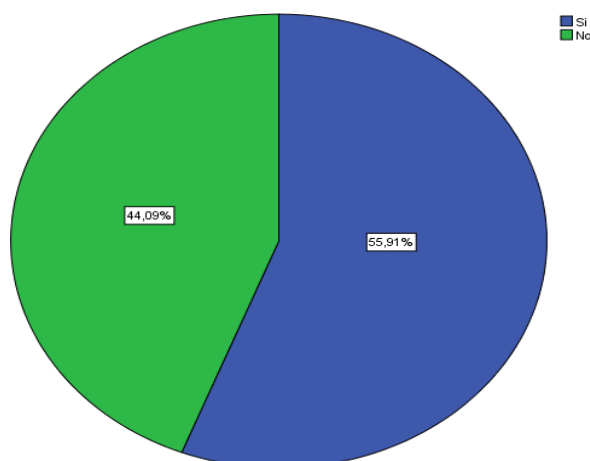


Figura 15. Píllaro cuenta con la facilidad para tomar transporte público

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

De las 380 personas encuestadas, un 55.9% consideran que existe facilidad para tomar transporte público dentro del cantón, mientras que para el 44.1% de habitantes no existen facilidades para tomar transporte público, aduciendo que las paradas de buses quedan demasiado distantes y el lapso de salida entre buses es superior a los 20 minutos o más porque los conductores no respetan turnos y se basan sólo en la cantidad de pasajeros.

Pregunta: En los últimos tiempos, ¿Qué tipo de turista considera usted que es el que mayormente visita el cantón Píllaro?

Tabla 16. Tipo de turistas que mayormente visita el cantón Píllaro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Turistas Nacionales	344	90,6 %	90,6 %	90,6 %
Turistas Extranjeros	36	9,4 %	9,4 %	100 %
Total	380	100 %	100 %	

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

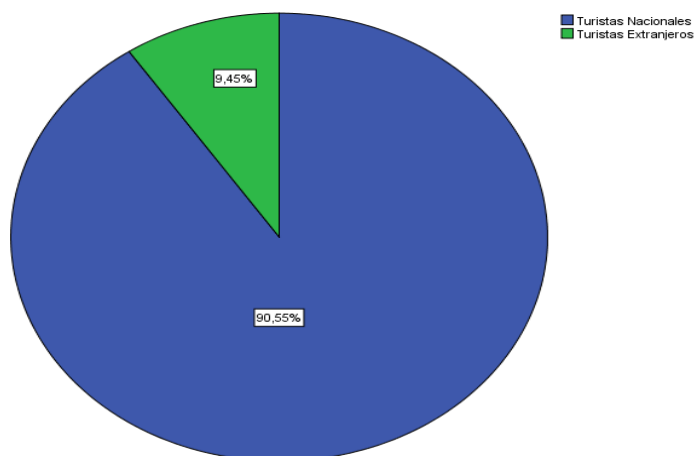


Figura 16. Tipo de turistas que mayormente visita el cantón Píllaro

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

Relacionando la escasa publicidad a nivel nacional con el tipo de turista que visita el cantón, se determina que de los 380 pobladores encuestados, el 90.6% de encuestados coinciden que la mayor concurrencia de turistas son nacionales ya sea porque Píllaro se caracteriza por sus costumbres, tradiciones, fiestas populares y gastronomía que es lo que

más gusta al turista nacional; y tan sólo un 9.4% opinan que la afluencia de turistas extranjeros ha incrementado notoriamente en los últimos tiempos. Cabe recalcar que los pobladores de Píllaro manifiestan que la mayor concurrencia de turistas extranjeros son de nacionalidad venezolana que vienen a conocer nuestras tradiciones; desde mi punto de vista se los debe considerar como nacionales ya que su concurrencia se debe a que están radicados en el país, más no porque vengan de su país de manera exclusiva a conocer el cantón Santiago de Píllaro.

5.3. ANÁLISIS FODA

En el cantón Santiago de Píllaro se realiza un análisis del entorno interno y externo a éste, con el objeto de conocer su competitividad mediante su desarrollo para plantear estrategias que beneficien a la gestión turística participativa del cantón.

A continuación se muestra un FODA en el que se puede visualizar la ponderación del análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas y según su metodología se debe calificar en escala de 1 a 4 cada factor; considerando que 1 será de muy bajo impacto y 4 de muy alto impacto, posteriormente se multiplicará por un peso ponderado de 0.5 para cada uno de los factores, con la finalidad de poder identificar un escenario estratégico del cantón, pudiendo ubicarse en escenarios como retener y mantener, desarrollar y construir o retirarse y desinvertir.

Tabla 17. FODA Ponderado

FACTORES				IMPACTO			
FACTORES INTERNOS							
FACTORES	MUY ALTO	ALTO	BAJO	MUY BAJO	CALIFICACION	PESO	PESO PONDERADO
FORTALEZAS							
Las parroquias disponen de servicios básicos		X			3	0,1	0,3
Producción agrícola todo el año y a bajo costo		X			3	0,05	0,15
Restaurantes, pesca deportiva y complejos turísticos			X		2	0,05	0,1
Existe gran capacidad de gestionar para realizar programas en los que se dé a conocer la variedad cultural del cantón	X				4	0,2	0,8
Adecuada señalética y vías en perfecto estado			X		2	0,05	0,1
Gastronomía tradicional		X			3	0,05	0,15
TOTAL						0,5	1,6
OPORTUNIDADES							
Producción ecológica		X			3	0,1	0,3
Incremento del Turismo Interno como viajero independiente			X		2	0,1	0,2
Programa de Apoyo a Microempresa Turística-MINTUR 2007		X			3	0,05	0,15
Posibilidad de creación de negocios turísticos que complementen la oferta			X		2	0,1	0,2
Promesa gubernamental de apoyo al sector micro empresarial			X		2	0,05	0,1
Feriados y puentes vacacionales periódicos		X			3	0,1	0,3
TOTAL						0,5	1,25
TOTAL FACTORES INTERNOS:							3,22

DEBILIDADES							
Corta duración de estancias				X	1	0,05	0,05
Falta de servicios de información turística			X		2	0,1	0,2
Escaso material de promoción de las Rutas Turísticas			X		2	0,1	0,2
Las comunidades indígenas han entrado en un proceso de pérdida de identidad		X			3	0,1	0,3
Exceso de consumo de licor en Fiestas Populares	X				4	0,1	0,4
Baja autoestima y valoración de lo propio en la población.		X			3	0,05	0,15
TOTAL						0,5	1,3
AMENAZAS							
Falta de apertura del sector privado hacia el sector comunitario			X		2	0,1	0,2
Competencia de nuevos destinos turísticos	X				4	0,1	0,4
Débil formación del personal operativo administrativo de la planta turística		X			3	0,05	0,15
Competencia directa por parte de las otras comunidades aledañas	X				4	0,1	0,4
Administración inadecuada por parte de los dirigentes		X			3	0,1	0,3
Mayor dificultad de compra de productos autóctonos por falta de demanda			X		2	0,05	0,1
TOTAL						0,5	1,55
TOTAL FACTORES EXTERNOS:							2,85

Fuente: Investigación propia

Elaborado: Ana González, 2018

Luego del análisis, la competitividad del cantón Píllaro con respecto a su desarrollo tiene una calificación de 3.22 en factores internos y 2.85 en factores externos.

5.4. PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA

DATOS DE INFORMACIÓN

Título: Propuesta de acciones para fortalecer el desarrollo local participativo a través de la gestión turística en el cantón Santiago de Píllaro.

Institución ejecutora: GAD Municipal Santiago de Píllaro

Beneficiarios: Turistas y pobladores del cantón Píllaro

Tiempo de ejecución: 1 mes

Equipo Técnico: Empresa privada: Ing. Wilson Salas, Guía profesional en turismo Sr. Federico González, Sra. Ana González

Antecedentes: El cantón Santiago de Píllaro limita al:

- Norte: cantón Salcedo de la provincia de Cotopaxi y la provincia de Napo
- Sur: cantones Patate y Pelileo
- Este: la provincia de Napo
- Oeste: cantón Ambato

Además está conformada por dos parroquias urbanas: Ciudad Nueva y Píllaro y siete parroquias rurales: Baquerizo Moreno, Emilio María Terán, Marcos Espinel, Urbina, San Andrés, San José de Poaló y San Miguelito.

Píllaro se destaca por la figura guerrera y rebelde de Rumiñahui, quien luchó contra la dictadura de los españoles para alcanzar la libertad. El 25 de julio de 1861 el presidente General José María Urbina nombró a Santiago de Píllaro como cantón de la provincia de Tungurahua. Los habitantes pillareños se caracterizan por su trabajo y esfuerzo, mismos que han convertido a Píllaro en una ciudad productora ganadera y agrícola. Los últimos datos estadísticos obtenidos en el censo del año 2010 indican que el cantón cuenta con 38.357 habitantes.

Objetivo:

Fortalecer el desarrollo local participativo en la gestión turística en el cantón Santiago de Píllaro, para incrementar la afluencia de turistas constantemente.

Estrategias:**Tabla 18. Estrategias de la propuesta**

ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSOS
Incrementar la constante afluencia de turistas	Definir estrategias de capacitación, para actores públicos y privados, que contribuyan a fortalecer la actividad turística.	2 días	Ing. Wilson Salas, Guía profesional en turismo. Federico González, Ana González	R. humanos y tecnológicos
	Desarrollar semestralmente reuniones de trabajo entre el sector público y privado para analizar problemas del cantón.	1 día	Ing. Wilson Salas	R. humanos, económicos, tecnológicos
Orientar y atraer la atención de turistas para conocer nuevos lugares del cantón	Incrementar el uso de vallas publicitarias con información turística (pública y privada) en lugares de mayor afluencia y carreteras.	5 días	Ing. Wilson Salas, Guía profesional en turismo Federico González, GAD Municipal de Píllaro	R. humanos, económicos, tecnológicos, transporte
	Incrementar la frecuencia de campañas publicitarias a nivel nacional en los que se resalte los atractivos turísticos.	30 días	Ing. Wilson Salas, Guía profesional en turismo Federico González, GAD Municipal de Píllaro	R. humanos, económicos, tecnológicos
	Fortalecer el sistema de promoción de los lugares turísticos privados de mayor impacto en el cantón.	30 días	Ing. Wilson Salas, Guía profesional en turismo Federico González, GAD Municipal de Píllaro	R. humanos, económicos, tecnológicos
	Incentivar la creación de un museo (público-privado) de las fiestas de Píllaro como atractivo turístico.	5 días	Ing. Wilson Salas, Guía profesional en turismo Federico González, GAD Municipal de Píllaro, Ana González, empresa privada	R. humanos, económicos, tecnológicos, transporte
Fortalecer internamente la gestión turística participativa en el cantón.	Concientizar a los pobladores del cantón los beneficios de ofrecer y brindar calidad en servicios turísticos complementarios como alimentación, hospedaje, transporte y guianza	15 días	GAD Municipal de Píllaro, Ing. Wilson Salas, Guía profesional en turismo Federico González, Ana González	R. humanos, económicos, tecnológicos
	Extender los horarios de atención del buró de información turística.	30 días	GAD Municipal de Píllaro	R. humanos

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Ana González

Presupuesto:**Tabla 19.Presupuesto**

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO
Definir estrategias de capacitación, para actores públicos y privados, que contribuyan a fortalecer la actividad turística.	300
Desarrollar semestralmente reuniones de trabajo entre el sector público y privado para analizar problemas del cantón.	220
Incrementar el uso de vallas publicitarias con información turística (pública y privada) en lugares de mayor afluencia y carreteras.	3000
Incrementar la frecuencia de campañas publicitarias a nivel nacional en los que se resalte los atractivos turísticos.	5000
Fortalecer el sistema de promoción de los lugares turísticos privados de mayor impacto en el cantón.	600
Incentivar la creación de un museo (público-privado) de las fiestas de Píllaro como atractivo turístico.	180
Concientizar a los pobladores del cantón los beneficios de ofrecer y brindar calidad en servicios turísticos complementarios como alimentación, hospedaje, transporte y guianza	300
Extender los horarios de atención del buró de información turística.	400
TOTAL:	10000

Fuente: Investigación propia**Elaborado:** Ana González

6. CONCLUSIONES

En el país, Tungurahua es una de las provincias que presenta mayor viabilidad en turismo por los sin números atributos naturales con los que se cuenta, Píllaro se destaca por su riqueza cultural, gastronómica y agroecológica. Si estos atributos cantonales se los aprovecha de manera adecuada, se puede convertir a Píllaro en un cantón competitivo a nivel provincial como nacional. Gracias a la investigación realizada, se determina que:

1. Una vez revisado el fundamento teórico de varios autores que tienen experiencia y conocimiento en temas del desarrollo turístico, aportando con mi criterio puedo establecer que los principales factores determinantes que influyen en la gestión turística con desarrollo local participativo en el cantón Santiago de Píllaro son:
 - Conocer la percepción de los turistas
 - El perfil de los turistas
 - El turismo sostenible
 - La diversificación turística para el turismo sostenible
 - Conocer y destacar el patrimonio y turismo con el que se cuenta
 - El turismo cultural sostenible.

Es conveniente mencionar que el cantón Píllaro se ve afectado turísticamente por el deslinde de responsabilidades que existe entre pobladores y autoridades sobre el asesoramiento turístico que se debe brindar a los habitantes de las diversas parroquias, turistas nacionales y extranjeros.

2. Considerando que durante varios años atrás, Píllaro no contaba con registros oficiales en los que se identifique algún tipo de actividad en gestión turística, es importante resaltar que de acuerdo a todo lo fundamentado y a mi criterio he diseñado dos herramientas que me permitirán identificar el desarrollo local participativo actual y diagnosticar la gestión turística que se da en el cantón:
 - Entrevista: se las aplicó a personal conocedor de turismo y principales autoridades de las parroquias que forman parte del cantón.

- Encuesta: se las aplicó a una muestra de habitantes del cantón que se encuentran en el rango de edad de 16 a 45 años de edad y son considerados económicamente activos, por lo que sus puntos de vista de acuerdo a su edad son de gran apoyo para plantear posibles soluciones.

La información obtenida mediante las entrevistas y encuestas más el respaldo de lo observado y/o experimentado en el cantón durante la elaboración de la presente investigación me es evidente la falta de inversión tanto del sector público como del sector privado ya que Píllaro no cuenta con una adecuada infraestructura en el área hotelera, considerando además que existe dificultad en acceder a las artesanías propias del lugar, la diversidad gastronómica es muy dispersa y la falta de coordinación por parte de transportistas públicos – privados en cuanto a realizar recorridos guiados.

3. Basándome en el nuevo conocimiento obtenido durante la elaboración de la presente investigación y revisando artículos de periódicos de la prensa escrita es fácil identificar que actualmente Píllaro tanto por su crecimiento y desarrollo industrial, el cantón poco a poco está surgiendo en busca de explotar sus recursos naturales.

El escaso conocimiento en turismo y sus derivados es el principal origen del problema que presenta Píllaro si se habla de la concurrencia de turistas durante el año; por lo que se debe fomentar la publicidad a nivel nacional, agencias de viajes y los prestadores de servicios turísticos busquen la forma de llamar la atención de turistas para empezar el auge económico.

7. RECOMENDACIONES

- El GAD Municipal Santiago de Píllaro debe realizar estrategias en publicidad con la finalidad de promocionar de manera conjunta los lugares turísticos públicos y lugares turísticos privados.
- En los días que hay mayor afluencia de turistas como lo es en la fiesta popular conocida como la "Diablada Pillareña", se debe promocionar y extender los horarios de atención en el buro o puntos de información turística para crear curiosidad en los turistas de conocer nuevos lugares y vivir experiencias únicas en medio de la naturaleza con la que cuenta el cantón.
- Se debe dar prioridad a la creación y mejoramiento en la calidad de los servicios turísticos que se ofrecen, como lo es el hospedaje, gastronomía, transporte ya que quienes los ofertan son quienes tienen contacto directo con el turista y de ellos depende la fidelización de un turista y la propaganda que éste realice a sus allegados.
- La promoción turística debe ser constante a nivel nacional en la que se debe resaltar los recursos naturales con los que se cuenta además que se puede practicar varias opciones turísticas.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Abascal, E., & Grande Esteban, I. (2005). Análisis de encuestas. 291.
- Acevedo Ibáñez, A., & López Martín, A. F. A. (1986). El proceso de la entrevista.
- Agatón Lorenzo, D., & Cruz Vicente, M. A. (2015). IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL ESPACIO TURÍSTICO POTENCIAL DE LA ZONA PONIENTE DE ACAPULCO Y SU REPERCUSIÓN EN EL DESARROLLO LOCAL. Paper presented at the Encuentro Nacional sobre Desarrollo Regional en México, Cuernavaca.
- Agatón Lorenzo, D., & Cruz Vicente, M. A. (2015, 17 al 20 de Noviembre de 2015). Identificación y evaluación del espacio turístico potencial de la zona poniente de Acapulco y su repercusión en el desarrollo local. Paper presented at the 20° Encuentro Nacional sobre Desarrollo Regional en México, Cuernavaca, Morelos
- Andes, & Ayala, M. (2018). Los “diablos” se toman Píllaro. Andes. Retrieved from <https://www.andes.info.ec/es/noticias/cultura/1/los-diablos-se-toman-pillaro>
- Araújo Vila, N., Fraiz Brea, J. A., & Carril, V. P. (2012). El turismo activo como modalidad turística en expansión. Análisis de la oferta de turismo activo en España. *Contabilidad y Negocios*, 7(13), 59-70.
- Arias, F. G. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica
- Baena López, G. A. (2009). Investigación estratégica
- Guía práctica para desarrollar investigaciones estratégicas gerenciales (pp. 169).
- Barbosa de Sousa, B. M., & Ferreira, S. D. (2012). La innovación de los procesos. Diferenciación en los servicios turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21, 963 – 976.
- Barroso Rocha, S., & Moraes Zouain, D. (2012). Trayectorias de acumulación de competencias tecnológicas y procesos de aprendizaje. Propuesta de un modelo analítico para agencias de viaje y operadoras turísticas. 21, 515 – 532.
- Benites Cuba, M. (2011). Factores Determinantes del Desarrollo Turístico del Distrito de Yura. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Bermúdez, L. T., & Rodríguez, L. F. (2013). Investigación en la gestión empresarial.
- Bittencourt César, P. d. A. (2014). El proyecto Turístico. Orígenes de la planificación del turismo en Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 23, 233 – 249.
- Blancas Peral, F. J., González Lozano, M., Guerrero Casas, F. M., & Lozano Oyola, M. (2010). Indicadores sintéticos de turismo sostenible: una aplicación para los

- destinos turísticos de Andalucía. *Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de ASEPUMA. Rect@*, 11, 85 -118.
- Blanco López, P., Vázquez Solís, V., Reyes Agüero, J. A., & Guzmán Chávez, M. G. (2015). Inventario de recursos turísticos como base para la planificación territorial en la zona Altiplano de San Luis Potosi, México. *Cuadernos de Turismo*(35), 17-42.
- Brida, J. G., Monterubbianes, P. D., & Zapata Aguirre, S. (2011). Impactos del turismo sobre el crecimiento económico y el desarrollo. El caso de los principales destinos turísticos de Colombia. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 9(2), 291-159.
- Brida, J. G., Riaño, E., & Aguirre, S. Z. (2012). Percepciones de los residentes acerca de los impactos del turismo de cruceros en la comunidad: un análisis factorial y de clústeres. *Cuadernos de Turismo*(29), 79-107.
- Cangas Oña, L. X., & Romero Fernández, A. (2014). Desarrollo de la Hotelería y el Turismo en el cantón Riobamba, Chimborazo, Ecuador/Impact of Hospitality and Tourism in Canton Riobamba, Chimborazo, Ecuador. *Retos Turísticos*, 13(2).
- Caro González, F. J., Acosta Guzmán, J. A., Orgaz Agüera, F., & Castellanos Verdugo, M. (2015). Turismo, desarrollo sostenible y percepción de los stakeholders. Un estudio de caso en República Dominicana. *Revista de economía del Caribe*, 15, 153-182.
- Castellanos Machado, C. A., Hernández Aro, Y., Castellanos Castillo, J. R., & Campos Cardoso, L. M. (2014). La competitividad del destino turístico Villa Clara, Cuba. Identificación de sus factores determinantes mediante análisis estructural (MIC-MAC). *Estudios y perspectivas en turismo*, 23, 250 – 277.
- Conti, A., Comparato, G., & Pampín, A. G. (2015). Eje temático: Gestión turística del patrimonio natural y cultural Identidad patrimonial y situación de vulnerabilidad como eje problemático para la sostenibilidad turística. Caso de estudio: Calle Nueva York, Berisso. Paper presented at the VII Simposio Internacional y XII Jornadas Nacionales de Investigación - Acción en Turismo CONDET. http://fatuweb.uncoma.edu.ar/condet/archivos/gestion_tca_patrimonio/18%20-%20Identidad%20patrimonial%20y%20situaci%C3%B3n%20de%20vulnerabilidad%20como%20eje%20problem%C3%A1tico%20para%20la%20sostenibilidad%20tur%C3%ADstica..pdf

- De Conto, S. M., Costa Alves, T. J., Zaro, M., Pistorello, J., Silva Pereira, G., & Pessin, R. (2011). Las condiciones de saneamiento básico como factor decisivo en la elección del destino turístico: Un estudio basado en la información brindada por los huéspedes. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(1), 213-228.
- de Oliveira Arruda, D., Pasquotto Mariani, M. A., Bitencourt Fagundes, M. B., Schmidt, V., & Teixeira Dias, D. (2013). La relación entre la economía solidaria y el desarrollo local: un estudio de caso volcado a los emprendimientos solidarios del turismo brasileño. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22(4), 745-762.
- Del Castillo, C. (2013). Turismo rural sostenible bajo la perspectiva del desarrollo económico local. *Desarrollo Económico, Competitividad y Actividad Empresarial del Estado*, 14.
- Escalante Angulo, C. (2017). Bibliografía sobre metodología de la investigación social. *Revista colombiana de educación*(3). doi: <http://dx.doi.org/10.17227/01203916.5065>
- Espejo Marín, C. (2011). Innovación para la competitividad turística en la Manga del Mar Menor (Murcia). 27, 321-339.
- Fernandes de Macedo, R., & Sousa Dantes, A. V. (2010). Percepción de los turistas sobre el uso de los recursos socio ambientales de la playa do Meio en Natal (RN)-Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 19(5), 656-672.
- Fernández Latorre, F. M. (2012). Formación, investigación e innovación en turismo: Edición Digital @ Tres.
- Fortes, S., & Mantovaneli Junior, O. (2009). Desarrollo regional y turismo en Brasil. Políticas en el Valle Europeo. *Estudios y perspectivas en turismo*, 18, 655 - 671.
- Geoingeniería. (2014). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Santiago de Píllaro. http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1860000720001_PPyOT%20Pillaro%202014-2015_16-03-2015_22-55-27.pdf
- González, & Mantecón, A. (2014). Turismo y negocio inmobiliario: la crisis de un modelo de desarrollo. Tres estudios de casos de Canadá, Argentina y España. *Estudios y perspectivas en turismo*, 23, 685 – 705.
- González, R. C., & Mendieta, M. D. (2009). Reflexiones sobre la conceptualización de la competitividad de destinos turísticos. *Cuadernos de Turismo*(23), 111-128.

- Gutiérrez Pérez, F. J., Medina Muñoz, D. R., & Medina Muñoz, R. D. (2014). Turismo y alivio de la pobreza: una revisión de la literatura académica. *Tourism & Management Studies*, 10(2).
- Hourçouripé, S. (2008). Una aproximación teórica a la comunicación turística en el estado municipal. Caso testigo Ciudad de La Plata, Argentina. *Estudios y perspectivas en turismo*, 17.
- López López, A., & De Esteban Curiel, J. (2010). El turismo sostenible como dinamizador local. *Observatorio Medioambiental*, 13, 109-129.
- Machado Chaviano, E. L. (2013). Integración y diseño del producto turístico. Aplicado a la región central del destino Cuba. *GeoGraphos*, 4(35), 69-92.
- Marmolejo Martín, J. A., López Guzmán, T., Fernández González, V., & Valenzuela Ruiz, S. (2016). Análisis de la demanda en un destino turístico singular, Melilla. *Cuadernos Geográficos*, 55(2), 282-298.
- Márquez González, A. R., & Sánchez Crispín, Á. (2007). Turismo y ambiente: la percepción de los turistas nacionales en Bahía de Banderas, Nayarit, México. *Investigaciones Geográficas, Boletín del Instituto de Geografía, UNAM*.
- Martí, J. (2005). La investigación - Acción participativa
Estructura y fases.
- Martínez del Vas, G. (2017). Aplicación de los principios de la planificación estratégica al turismo. Análisis de un proceso de escala regional. *Cuadernos Geográficos*, 56(1), 265-289.
- Molina, S. (2016). Turismo Creativo. RITUR
Revista Iberoamericana de Turismo, 6, 170-173.
- Moreno de Souza, J. W., Narciso Shiki, S. d. F., & Rosado Pereira, P. A. (2015). Desarrollo sustentable: Un índice para el Circuito Turístico Trilha dos Inconfidentes-Minas Gerais, Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24(3), 547-569.
- Muñoz Palafox, A., Chávez-Costa Collantes, A., & VillarealZizumbo, L. (2011). Indicadores de desarrollo local para el turismo rural de Quintana Roo, México. *ROSA DOS VENTOS-Turismo e Hospitalidade*, 3(2).
- Navarro, V., & Ferrari, S. (2016). Herramientas de gestión y comunicación para el desarrollo de un turismo sustentable. Nulan.

- Oliveira, B. (2011). Determinantes de la satisfacción del turista. Un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil. *Documentos especiales*, 20, 229 – 242.
- Oliveira, B. (2011). Determinantes de la satisfacción del turista: Un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(1), 229-242.
- Orgaz Agüera, F. (2014). El Ecoturismo en los Humedales: Análisis de las Potencialidades de República Dominicana. *Revista Rosa dos Ventos*, 6(1), 4-18.
- Palomino Villavicencio, B., Gasca Zamora, J., & López Pardo, G. (2016). El turismo comunitario en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas. *El Periplo Sustentable*, 30, 06 - 37.
- Paris, J. A. (2017). Las metodologías de investigación de los cuatro aspectos de base del marketing esencial. 5(1).
- Parrilla González, J. A., & Pulido Fernández, J. I. (2017). Inteligencia territorial y turismo. Hacia la integración de un modelo de transformación económica. *Estudios y perspectivas en turismo*, 26, 1-21.
- Pelegrín Entenza, N., Naranjo Llupart, M. R., Toledo Leal, Y., & Martínez Rodríguez, O. (2016). Profesionales y herramientas para el desarrollo local y sus sinergias territoriales. Evaluación y propuestas de futuro IX Coloquio nacional de desarrollo local del GTDL-AGE. Relación patrimonio, turismo y desarrollo local. Caso de estudio Trinidad de Cuba.
- Pérez Colmenares, S. d. V. (2011). Uso de indicadores de sostenibilidad en Venezuela. Consideración para el estudio de la sostenibilidad turística. *Ecodiseño & sostenibilidad*, 17-33.
- Portal Valenzuela, B. F., Espinoza Ramírez, J. C., & Carreño Zúñiga, M. (2014). Impacto de la demanda de un turismo social en la sustentabilidad de la actividad en el balneario de El Quisco, provincia de San Antonio Chile. *Investigaciones Geográficas, Boletín del Instituto de Geografía, UNAM*, 83, 102-115. doi: 10.14350/rig.34429
- Prat, J. M., & Cànoves, G. (2012). El turismo cultural como oferta complementaria en los destinos de litoral. El caso de la Costa Brava (España). *Investigaciones Geográficas, Boletín del Instituto de Geografía, UNAM*, 79, 119-135.
- Quintana, C., & Stagno, R. (2009). Patrimonio y turismo: la activación turística patrimonial de Purificación (Paysandú, Uruguay). *COMITÉ EDITORIAL DIRECTOR: Agustín Santana Talavera*, 7(2), 307-319.

- Recuero Virto, N., Blasco López, F., & De Madariaga Miranda, J. G. (2016). Marketing del turismo cultural.
- Reyes Vargas, M. V., Ortega Ocaña, Á. F., & Machado Chaviano, E. L. (2015). Integración y Sostenibilidad del turismo comunitario en Pastaza, Ecuador. *Retos Turísticos*, 14(2).
- Reyes Vargas, M. V., Ortega Ocaña, Á. F., & Machado Chaviano, E. L. (2016). Modelo para la gestión integrada del turismo comunitario en Ecuador, caso de estudio Pastaza. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*.
- Rico Cánovas, E., & Baños Castiñeira, C. (2016). El patrimonio cultural en los procesos de renovación de áreas turísticas litorales. Una aproximación al destino turístico de la Costa Blanca (Alicante, España). *Cuadernos Geográficos*, 55(2), 299-319.
- Rodríguez Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*.
- Rodríguez Rodríguez, G., & Martínez Roget, F. (2009). Nuevos retos para el turismo.
- Roldán Carvajal, C. D. (2012). Lineamientos para la planeación del turismo sostenible en el corregimiento de San Francisco de Asís (Municipio de Acandí, Chocó, Colombia). *Revista gestión y ambiente*, 15(1), 129-142.
- Salas Álvarez, W. T., & Font Aranda, M. (2016). Buenas prácticas en ciencia y tecnología para el desarrollo turístico local *Revista Científica ECOCIENCIA*, 3(3).
- Salinas Chávez, E., & Delgado Mesa, F. A. (2016). Patrimonio industrial y desarrollo turístico local. El caso del antiguo Central Azucarero Hershey, Santa Cruz del Norte, Mayabeque, Cuba. *Revista estudios ambientales*, 4(2).
- Santillán, V. L. (2010). La fotografía como creadora de la imagen de un destino turístico. Buenos Aires a través de sus tarjetas postales. *COMITÉ EDITORIAL DIRECTOR: Agustín Santana Talavera*, 8, 71.
- Schroeder, R. V. (2011). La actividad turístico recreativa en la reestructuración del espacio urbano. El caso de una ciudad media: Bahía Blanca, Argentina. *Anuario turismo y sociedad*, 12, 215-233.
- Sempere Souvannavong, J. D., & Cutillas Orgilés, E. (2017). La población en España
- Serrano Barquín, R. d. C., Osorio García, M., & López Carré, E. (2015). Percepción de la comunidad en torno al turismo como factor de desarrollo local. Caso San Pedro Tultepec, México. *Turismo y Sociedad*, 16, 43-65.
- Serrano Vásquez, C. E. (2016). Notas de Investigación. Intereses, motivaciones y su importancia en el desarrollo de un turismo cultural sostenible. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14(2), 561-564.

- Suárez Chaparro, R. H., Bribiescas Silva, F. A., & Villanueva Villalpando, J. (2013). Gestión y fortalecimiento de proyectos comunitarios: Una opción para el desarrollo turístico sustentable en comunidades rurales del estado de Chihuahua(caso Ejido Ojo de la Casa) *European Scientific Journal*, 9(8).
- Tomazzoni, E. L., & Campillo Crosdales, L. D. C. (2013). Ciclo virtuoso de satisfacción de los turistas del evento natal luz y desarrollo turístico y socioeconómico de la ciudad de Gramado (Serra Gaúcha, Brasil). *Estudios y perspectivas en turismo*, 22, 630 – 660.
- Tomazzoni, E. L., Dorion, E., & Zottis, A. (2008). Análise organizacional de destinos turísticos com base nos conceitos de Mudança, de incerteza e na teoria do caos: estudo dos exemplos de Gramado e Canela, na Serra Gaúcha o&s, 15(47).
- Toro, G., Galán, M. L., Pico, L. A., Rozo, E., & Suescún, H. (2015). La planificación turística desde el enfoque de la competitividad: caso Colombia. *Turismo y Sociedad*, 16, 131-185.
- Troitiño Vinuesa, M. Á., & Troitiño Torralba, L. (2016). Patrimonio y turismo: reflexión teórico-conceptual y una propuesta metodológica integradora aplicada al municipio de Carmona (Sevilla, España). *Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, 20(543).
- Valencia, H., Ponce, A. M., Briceño, M., & Collazos, J. (2003). Municipios rurales y gestión local participativa en zonas de montaña
- Síntesis de la conferencia electrónica realizada del 27 de mayo al 5 de julio del 2002.
- Vanegas, J. G. (2015). Un estudio de valoración de riesgos turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24, 645-662.
- Varisco, C. A. (2016). Turismo Rural: Propuesta Metodológica para un Enfoque Sistémico PASOS. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14(1), 153-167.
- Vásquez Argüello, M. d. R. (2014). Imaginarios de turistas, visitantes y población local de Venezuela sobre Colombia. Estudio de caso: ciudad Guayana (Puerto Ordaz y San Félix), estado Bolívar (Venezuela) *Anuario turismo y sociedad*, 15, 267-282. doi: 10.18601/01207555.n15.19
- Velarde Valdez, M., Santillán Núñez, M. A., & Obombo Magio, K. (2016). Estrategias determinantes para la competitividad de un destino de sol y playa. El caso de Mazatlán, Sinaloa, México. *Investigaciones Turísticas*, 11.

- Velasco González, M., & Santos Lacueva, R. (2016). La relación entre acción pública y turismo desde diversas perspectivas: ideas, actores e instituciones. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14(3), 573-576.
- Vera Rebollo, J. F., & Baños Castiñeira, C. J. (2010). Renovación y reestructuración de los destinos turísticos consolidados del Litoral: Las prácticas recreativas en la evolución del espacio turístico. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 53, 329-353.
- Villacís Mejía, C., Cantos Aguirre, E., Pons García, R. C., & Tanda Díaz, J. (2016). La industria cultural y diversificación turística en América Latina y Cuba/The cultural industry and touristic diversification in Latin America and Cuba. *Retos Turísticos*, 14(3).
- Wolf, M. (2016). La investigación de la comunicación de masas.
- Zamora Vega, A., Cuétara Sánchez, L., Quintana González, M., & Pérez Hernández, Y. (2016). Agenda 21 Local para el desarrollo sostenible. *Retos Turísticos*, 15(1).

ANEXOS

Buenos días soy estudiante de la Universidad Técnica de Ambato y le pido de la manera más educada y cordial me brinde unos minutos de su valioso tiempo, para el desarrollo de la siguiente entrevista. De ante mano le agradezco su ayuda.

OBJETIVO: Diagnosticar los factores determinantes de la gestión turística que contribuyan al desarrollo local participativo en el cantón Santiago de Píllaro, provincia de Tungurahua.

Nombre del entrevistado:.....

Cargo del entrevistado:

1. ¿Cómo puede describir una gestión turística local con enfoque integrado?

.....

2. ¿Cómo puede describir una gestión turística local con enfoque participativo?

.....

3. ¿Qué objetivos puede perseguir una gestión turística local integrada y participativa?

.....

4. ¿Quiénes deben participar en una gestión turística local integrada y participativa?

.....

5. Ud. conoce ¿Cómo se pone de manifiesto en el Cantón Santiago de Píllaro una gestión turística integrada y participativa?

.....

6. ¿Cómo cree usted que ocurren los procesos de evaluación de la gestión turística local integrada y participativa del cantón Santiago de Píllaro?

.....

7. ¿Cada que tiempo se evalúa los niveles de integración y participación de la gestión turística local en el cantón Santiago de Píllaro?

.....

8. ¿Cuáles considera usted son los principales problemas que obstaculizan el desarrollo de una gestión turística local integrada y participativa?

.....

9. ¿Qué acciones se proyectan para mitigar los problemas que obstaculizan una gestión integrada y participativa a nivel local?

.....