



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA DE TURISMO**

**DETERMINACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN TURÍSTICA**  
**PARA LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE**  
**CHIMBORAZO**

**Trabajo de titulación**

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADO EN ECOTURISMO**

**AUTOR:** CRISTIAN JAVIER LEMACHE ESTRADA

**DIRECTORA:** Econ. MARÍA FLOR QUINCHUELA POZO

Riobamba – Ecuador

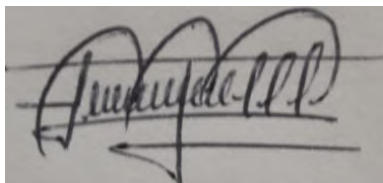
2021

**@2021, Cristian Javier Lemache Estrada**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando reconozca el Derecho de Autor.

Yo, CRISTIAN JAVIER LEMACHE ESTRADA, declaro que el presente trabajo de integración curricular es de mí autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados. Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de integración curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 26 de Octubre de 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cristian Javier Lemache Estrada', written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.




**Cristian Javier Lemache Estrada**  
**C.I. 0604897330**

# ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

## FACULTAD DE RECURSOS NATURALES

### CARRERA DE ECOTURISMO

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; tipo: Proyecto Técnico, **DETERMINACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN TURÍSTICA PARA LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por el señor: **CRISTIAN JAVIER LEMACHE ESTRADA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Dr. Jorge Iván Carrillo Hernández <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>	 JORGE IVAN CARRILLO HERNANDEZ	2021-11-10
Econ. María Flor Quínchuela Pozo <b>DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE INTEGRACIÓN CURRICULAR</b>	 FLOR MARIA QUINCHUELA POZO	2021-11-10
Ing. Carlos Benjamín Ricaurte Yépez <b>MIEMBRO DEL TRIBUNAL</b>	 CARLOS BENJAMIN RICAURTE YEPEZ	2021-11-10

## **DEDICATORIA**

A mis padres Julio Lemache y Norma Estrada quienes me dieron la vida, me enseñaron a valorar cada pequeño momento, hicieron de mí un hombre de bien, con principios, valores que les caracteriza como unos excelentes padres. Me regalaron el placer de vivir junto a ellos y lo más importante son y seguirán siendo el pilar fundamental y mi joya más preciada en mi vida. A mis queridos hermanos Delfina Lemache y Wilian Lemache porque siempre me dieron su apoyo incondicional, han sido para mí el ejemplo de perseverancia, responsabilidad y valentía.

GRACIAS A TODOS QUIENES ESTABAN PRESENTES EN ESTA ETAPA DE MI VIDA

**Cristian Javier Lemache Estrada**

## **AGRADECIMIENTO**

Querido Dios es a ti a quien le debo mi vida y de gozar de buena salud. Sin ti nada de esto sería posible es por eso que te doy gracias por todo lo que me das.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a su vez a la facultad de Recursos Naturales, principalmente a la carrera de Turismo y de manera especial a todos sus docentes que supieron impartir todos sus conocimientos. No cabe duda que su participación y enseñanza fue muy importante para mí, ya que gracias a ellos soy la persona que quise ser. Gracias por permitirme vivir una experiencia tan importante en mi etapa de formación.

**Cristian Javier Lemache Estrada**

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
ÍNDICE DE ANÉXOS.....	xi
RESUMEN .....	xiii
SUMMARY .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1

### OBJETIVOS

1. Objetivo general.....	3
2. Objetivos específicos.....	3

### CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA .....	4
-----------------------------------	---

### CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	5
2.1 Turismo .....	5
2.2 Sostenibilidad .....	5
2.3 Turismo sostenible .....	5
2.4 Modelo .....	6
2.5 Gestión .....	6
2.6 Modelo de gestión.....	7
2.7 Modelo de gestión turística.....	7
2.8 Gestión pública del turismo .....	8
2.8.1 Administración pública.....	8
2.8.2 Gestión pública.....	8
2.8.3 Servicios públicos directos para el turismo .....	8
2.8.4 Servicios de información turística .....	8
2.9 Indicadores .....	9
2.10 Sistema de indicadores .....	9
2.11 Sistema de indicadores de gestión turística .....	9
2.12 Indicadores en diferentes niveles .....	10
2.13 Destinos turísticos .....	11

### CAPÍTULO III

<b>3. MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1 Caracterización del lugar .....</b>	<b>12</b>
<i>3.1.1 Localización .....</i>	<i>12</i>
<i>3.1.2 Variables Espaciales .....</i>	<i>13</i>
<b>3.2 Metodología .....</b>	<b>13</b>

### CAPITULO IV

<b>4. RESULTADOS .....</b>	<b>15</b>
<b>4.1 Indicadores de Gestión turística .....</b>	<b>15</b>
<b>4.2 Selección de Indicadores.....</b>	<b>22</b>
<b>Selección y validación de indicadores de gestión turística.....</b>	<b>25</b>
<i>4.2.3 Indicadores de gestión para la ciudad de Riobamba .....</i>	<i>27</i>
<b>Elaboración del instrumento para validar los indicadores de gestión turística. ....</b>	<b>29</b>
<b>Paso 3. Aplicación del instrumento de evaluación .....</b>	<b>31</b>
<b>Resultado de la evaluación de los indicadores de gestión turística.....</b>	<b>33</b>
<b>4.3 Definición del listado de indicadores básicos de gestión turística para la ciudad de Riobamba.....</b>	<b>34</b>

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>37</b>
---------------------------	-----------

<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>38</b>
------------------------------	-----------

### BIBLIOGRAFÍA

### ANEXOS



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-3:</b>	Límites de la ciudad de Riobamba.....	12
<b>Tabla 2-3:</b>	Variables espaciales de la ciudad de Riobamba .....	13
<b>Tabla 4-4:</b>	Clasificación temática de los indicadores.....	15
<b>Tabla 5-4:</b>	Indicadores de competitividad de un destino turístico.....	16
<b>Tabla 6-4:</b>	Indicadores clave de turismo sostenible. ....	17
<b>Tabla 7-4:</b>	Indicadores del modelo territorial turístico .....	18
<b>Tabla 8-4:</b>	Indicadores para el análisis del ciclo de vida de los destinos turísticos. ....	20
<b>Tabla 9-4:</b>	Indicadores generales para manejo de la actividad turística.....	21
<b>Tabla 10-4:</b>	Indicadores de gestión turística.....	22
<b>Tabla 11-4:</b>	Elementos que componen la matriz.....	26
<b>Tabla 12-4:</b>	Indicadores de gestión para la ciudad de Riobamba .....	27
<b>Tabla 13-4:</b>	Criterios de evaluación.....	29
<b>Tabla 14-4:</b>	Criterios para evaluación de los indicadores.....	30
<b>Tabla 15-4:</b>	Evaluación de los indicadores.....	32
<b>Tabla 16-4:</b>	Parámetros de validación del sistema de indicadores de sostenibilidad.....	33
<b>Tabla 17-4:</b>	Resultado de la evaluación de los indicadores de gestión turística.....	33
<b>Tabla 18-4:</b>	Indicadores para la gestión turística de la Ciudad de Riobamba.....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-3:</b> Parroquias Urbanas de Riobamba .....	12
---	----

## **ÍNDICE DE ANÉXOS**

- ANEXO A:** Taller de validación de indicadores
- ANEXO B:** Taller 1, evidencia (análisis y validación de indicadores, 19/08/2019)
- ANEXO C:** Instrumento de evaluación de indicadores
- ANEXO D:** Taller 1, fase de validación de los indicadores en la DITUR, 19/08/2019
- ANEXO E:** Aplicación del instrumento de evaluación en el MINTUR, 03/09/2019
- ANEXO F:** Aplicación del instrumento de evaluación en la CT, 03/09/2019
- ANEXO G:** Aplicación del instrumento de evaluación en la CT, 04/09/2019
- ANEXO H:** Análisis de los resultados de la evaluación, 09/09/2019
- ANEXO I:** Taller 2, fase de validación de la matriz final de indicadores, 12/09/2019
- ANEXO J:** Instrumento de evaluación número 1
- ANEXO K:** Instrumento de evaluación número 2
- ANEXO L:** Instrumento de evaluación número 3
- ANEXO M:** Instrumento de evaluación número 4
- ANEXO N:** Instrumento de evaluación número 5
- ANEXO Ñ:** Instrumento de evaluación número 6
- ANEXO O:** Ficha de registro de asistencia número 1
- ANEXO P:** Ficha de registro de asistencia número 2
- ANEXO Q:** Ficha de registro de asistencia número 3
- ANEXO R:** Ficha de registro de asistencia número 4

## **ABREVIATURAS**

<b>MINTUR</b>	Ministerio de Turismo
<b>SENPLADES</b>	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo del Ecuador
<b>MAE</b>	Ministerio del Ambiente del Ecuador
<b>SNAP</b>	Sistema Nacional de Áreas Protegidas
<b>OMT</b>	Organización Mundial del Turismo
<b>RAE</b>	Real Academia Española

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo Determinar indicadores de gestión turística para la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo; mediante la técnica de observación y el análisis de datos de fuentes primarias y secundarias; y la aplicación del instrumento de evaluación. Se realizó revisiones de varios lugares de influencia internacional como la Península de Paraganá, España (Madrid), Litoral Mediterráneo de España y de referencia nacional Galápagos. Para establecer los indicadores, se consideró criterios de los representantes de las instituciones públicas y privadas que están involucrados en el área turística de la ciudad y se aplicó un test de evaluación bajo los 7 criterios que sugiere Saeteros. Se concluye 10 indicadores básicos, que se ajustan a la realidad territorial de Riobamba que ayuden a medir objetivamente la evolución de los procesos de la actividad turística, que facilite la generación de información válida y contribuyan a la mejora de los procesos de gestión turística. Se recomienda a las instituciones públicas, privadas y educativas que están involucradas en el sector mejoren e implementen capacitaciones en materia turismo a nivel cantonal, provincial y nacional, con el propósito de mejorar y de consolidar la oferta de los productos turísticos, sin agotar los recursos naturales y culturales.

**Palabras clave:** <GESTIÓN TURÍSTICA>, <ÁREA TURÍSTICA>, <INDICADORES>, <ACTIVIDAD TURÍSTICA>, <PRODUCTOS TURÍSTICOS>, <RECURSOS NATURALES>, <RECURSOS CULTURALES>

LUIS  
ALBERTO  
CAMINOS  
VARGAS

Firmado digitalmente por:LUIS  
ALBERTO CAMINOS  
VARGAS  
DN: cn=LUIS ALBERTO  
CAMINOS VARGAS c=EC  
I=RIOBAMBA  
Motivo: Soy el autor de este  
documento  
Ubicación:  
Fecha:2021-11-18 18:07:05:00



2015-DBRA-UTP-2021

## SUMMARY

The aim of this study was to determine tourism management indicators for the city of Riobamba, province of Chimborazo; through the observation technique and the data analysis from primary and secondary sources; and the application of an evaluation instrument. Several places of international influence such as the Paraguaná Peninsula, Spain (Madrid), the Mediterranean Coast of Spain and the national reference Galapagos were studied. To establish the indicators, criteria from representatives of public and private institutions involved in the tourism area of the city were taken into account and an evaluation test was carried out under the seven criteria suggested by Saeteros. 10 basic indicators were concluded, they adjust to the territorial reality of Riobamba, which help to objectively measure the evolution of tourism activity processes, facilitate the generation of valid information and contribute to the tourism management processes improvement. It is recommended that public, private and educational institutions involved in the sector expand and implement tourism training at the cantonal, provincial and national levels, in order to expand and consolidate the tourism products supplies, without decreasing the natural and cultural resources.

Key words: <TOURISM MANAGEMENT>, <TOURISM AREA>, <INDICATORS>, <TOURISM ACTIVITY>, <TOURISM PRODUCTS>, <NATURAL RESOURCES>, <CULTURAL RESOURCES>.



## INTRODUCCIÓN

Ministerio de Turismo (MINTUR, 2015) Ecuador se ubica entre los 17 países mega diversos del planeta con apenas 283.561 km<sup>2</sup>, donde se pueden encontrar una gran variedad de flora, fauna, recursos naturales, culturales de gran importancia histórica y que hacen que el país sea considerado un tesoro natural y cultural escondido. Además al ser atravesado por la línea ecuatorial, contar con un patrimonio cultural como: Quito, Cuenca y un patrimonio natural como: Galápagos, Yasuní, convierten al Ecuador en producto turístico altamente calificado.

La sostenibilidad se ha convertido en una prioridad para el turismo en Ecuador; en respuesta a las exigencias mundiales por conservar los recursos naturales y culturales, los mismos que son elementos básicos para la actividad turística de una localidad. Por lo tanto, la gestión turística, tiene como propósito lograr un manejo sostenible y eficiente de los destinos turísticos, promoviendo la institucionalización de Organizaciones de Gestión de Destino (OGD) como organismos de articulación público, privado y comunitario (Lasarte y Gómez, 2018).

Por lo tanto la planificación y la gestión de los espacios turísticos, es esencial para desarrollar una actividad turística sostenible, con la finalidad de dar un uso apropiado de los recursos naturales y culturales para lograr así la satisfacción de las necesidades de demanda y de la población local que vive del turismo. Asimismo, resalta la importancia de crear alianzas entre los diferentes niveles de gobiernos, la iniciativa privada, comunitaria y las organizaciones no gubernamentales (ONG's), con el propósito de generar nuevas oportunidades que beneficien a la población involucrada en territorio (Lasarte y Gómez, 2018).

Riobamba es una ciudad que se encuentra ubicada en la sierra centro del Ecuador, posee una variedad de atractivos naturales y culturales, sin embargo no se ha aprovechado su potencial, para diseñar, consolidar y articular la oferta turística, de tal manera que exista una diversidad de productos turísticos consolidados. Por ello es necesario determinar indicadores de gestión para el desarrollo del turismo sostenible y que se aproveche de mejor manera los atractivos naturales y culturales, que contribuyen a consolidar la oferta de productos turísticos y al mismo tiempo que fortalezca la superestructura.

Por tal motivo la ESPOCH y el GADM Riobamba se han comprometido en el levantamiento de una serie de indicadores, uno de ellos de gestión turística, mismos que se crearán para ayudar a implantar el desarrollo sostenible en el ámbito turístico que beneficie al turista y a los

prestadores de servicio turístico. Este tipo de herramientas facilita el diagnóstico y control de áreas o entornos afectados por esta industria y otros sectores (García, 2014).

Los indicadores turísticos permitirán evaluar periódicamente la gestión turística con un enfoque de sostenibilidad (Baidal, 2001) que cumple la ciudad de Riobamba a través del análisis de variables previamente seleccionadas, con el objetivo de aportar al logro de un mejoramiento de la gestión y a una mayor transparencia de la acción pública, apoyarán la toma de decisiones de los directivos sobre bases más ciertas, permitirán mejorar el desempeño y formular el presupuesto sobre criterios más reales. El sistema de indicadores se constituye como una herramienta fundamental para la gestión turística de la ciudad, que además contribuirán en un futuro a la generación de políticas públicas inclusivas (Borja, 2017).



## **OBJETIVOS**

### **1. Objetivo general**

Determinar indicadores de gestión turística para la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

### **2. Objetivos específicos**

- Analizar indicadores de gestión turística para su adaptación para la ciudad de Riobamba.
- Seleccionar indicadores que sean aplicables en la actividad turística para la ciudad de Riobamba.
- Determinar un listado de indicadores básicos de gestión turística para la ciudad de Riobamba.

## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

La actividad turística ha sufrido un estancamiento en los últimos años en el Ecuador sin tomar en cuenta el año 2020. Según datos de la Coordinación General de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo, si bien se produce incremento en el ingreso de extranjeros año 2018, los años anteriores fueron en decrecimiento en turismo receptivo, a medida que crece la demanda también debería crecer la calidad de los servicios que brindan los establecimientos como: hoteles, transporte, restaurantes entre otros. Hay sin duda, un interés creciente por la calidad que finalmente se está asentando como un componente imprescindible del funcionamiento de todos los servicios tanto para instituciones públicas y privadas de todos los niveles (Calvopiña, 2016).

En la ciudad de Riobamba existen instituciones gubernamentales y no gubernamentales que no están debidamente articuladas en el desarrollo de la actividad turística, lo que repercute en el posicionamiento como destino turístico, por lo que no se evidencia que se trabaje con un enfoque sostenibilidad. Además existen problemas que son notorios como la presencia de basura, la inseguridad, la falta de una oferta turística consolidada y diversificada, que impide una mayor afluencia de visitantes.

Por otro lado, la carencia de información veraz y actual relativa a la actividad turística en la ciudad es un problema innegable que afecta no solo a las instituciones afines al sector turístico, y también a la población local, que no tiene acceso a información de calidad. Por lo tanto, se requiere una gestión que se preocupe por la calidad de los servicios, la articulación de las diferentes instituciones y la conservación del patrimonio cultural y de los ecosistemas, y la generación de información oportuna y adecuada como soportes para la gestión turística.

La presente investigación se realizará en la ciudad de Riobamba, con el fin de aportar con una herramienta que facilitará la gestión turística y la generación de información válida. Además, los indicadores de gestión, contribuirán a la consolidación del sector, mediante un proceso eficiente que permita una adecuada toma decisiones para la implementación de proyectos y mejora de procesos turísticos sostenibles, convirtiéndose así en una herramienta para llevar a Riobamba a constituirse como referente nacional de ciudad sostenible.

## **CAPÍTULO II**

### **2. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **2.1 Turismo**

La Organización Mundial del Turismo (OMT, s.f.) Define al turismo como: “un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico”.

Otros autores han tratado de definir a turismo de diferentes maneras entre ellos tenemos la definición de (Estela, 2020), el turismo es el desplazamiento de las personas de manera temporal y voluntaria. Dentro de este concepto deben ser incluidos las relaciones humanas que conllevan y la prestación de servicios. Si bien los motivos del turismo son variados, suelen ser relacionados con el ocio.

#### **2.2 Sostenibilidad**

La sostenibilidad es atender a las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social (Estévez, 2013), es decir que, todos deben promover la conciencia y difusión de buenas prácticas que pretendan conjugar el desarrollo económico y social con la preservación de los recursos naturales y culturales.

Acciona, (s.f.) establece que: Sostenibilidad es asumir que la naturaleza y el medio ambiente no son una fuente inagotable de recursos, siendo necesario su protección y uso racional, además sostenibilidad es promover el desarrollo social buscando la cohesión entre comunidades y culturas para alcanzar niveles satisfactorios en la calidad de vida, sanidad, educación y promover un crecimiento económico que genere riqueza equitativa para todos sin dañar el medio ambiente.

#### **2.3 Turismo sostenible**

Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP, 2015) el turismo sostenible es el desarrollo de una actividad recreacional responsable, que integra ejes importantes como el de conservar los recursos naturales y culturales, sostener el bienestar asegurando una viabilidad económica y

sensibilizar a través de la educación e interpretación ambiental a los visitantes y gestores de la actividad.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2013) indica que: “Turismo sostenible es aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro, gestionar los recursos de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas mientras se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de vida”.

## **2.4 Modelo**

La Real Academia Española (RAE, 2014) define modelo como un esquema teórico, generalmente en forma matemática, de un sistema o de una realidad compleja, como la evolución económica de un país, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento.

En la cotidianidad, un modelo es aquello que se toma como referencia para tratar de producir algo igual. Dentro del ámbito de la economía y de la política, se habla de modelo para referirse al proceso llevado a cabo por un gobierno para controlar y organizar las actividades productivas (Pérez y Merino, 2012).

Como síntesis, modelo es una representación de diferentes acciones o ideas a seguir ya sea este en el área administrativa, político, económico y/o social, que permite mostrar un proceso que ayude a comprender y/o resolver determinados problemas que se presentan en una organización.

## **2.5 Gestión**

Huergo (2001) establece que: “Gestionar es más que conducir. La acción de gestionar atraviesa a toda la institución, en sus relaciones inmediatas, en la coordinación interna, en las maneras de establecer o de frustrar lazos de trabajo, comunidades de trabajo, en la selección de determinados medios, en el conjunto de opciones que se adoptan a la hora de interactuar con otras instituciones. No es sólo conducción o dirección, aunque las implique. Es coordinación de procesos de trabajo en el marco de una organización, donde se dan roles y tareas diferenciadas, que en principio pueden ser articuladas generando niveles de gestión”.

La gestión es un proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz; consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad para el establecimiento, logro y mejora

de los propósitos de constitución de la organización, sobre la base del conocimiento de las leyes y principios, de la sociedad, la naturaleza humana y la técnica, así como de información en general (Pérez, 2006).

La gestión hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar (Pailiacho, 2013); de esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización.

## **2.6 Modelo de gestión**

Pailiacho (2013), establece que: “Un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos”.

Los modelos de gestión que utilizan las organizaciones públicas son diferentes a los modelos de gestión del ámbito privado. Es así que, el modelo de gestión privado se basa en la obtención de ganancias económicas y el modelo de gestión público trata el bienestar social de la población.

## **2.7 Modelo de gestión turística**

El modelo de gestión de destinos que propone Pearce (2015) es un modelo más general, es adoptar una postura más abierta mediante un marco que retrata los factores principales y las relaciones entre ellas, pero que deja a los actores relevantes en cada caso las decisiones con respecto al contenido específico. No es un modelo de la gestión de destinos sino un modelo para la gestión de destinos. Este modelo está compuesto por las cuatro dimensiones interrelacionadas derivadas de la revisión de la literatura: coordinar o integrar la oferta y la demanda, los objetivos (calidad del servicio, desarrollo sustentable y competitividad del destino), las funciones (marketing, la planificación y el desarrollo de productos) y la organización o sistemas de gobernanza (García, 2017).

Ritchie y Crouch (2003) proponen el modelo de gestión de destinos, que trata de un modelo jerárquico en el que la gestión de destinos constituye un nivel intermediario entre un nivel superior compuesto por la política, la planificación y el desarrollo del destino; y un nivel inferior basado en los recursos y atractivos del destino. Según este modelo la gestión de destinos

está compuesta por un conjunto de actividades diversas: organización, marketing, calidad del servicio, investigación, desarrollo de los recursos humanos, financiación, manejo de visitantes y gestión de recursos y de crisis (García, 2017).

## **2.8 Gestión pública del turismo**

### **2.8.1 Administración pública**

González (2009) menciona que existen diferentes corrientes de actividades públicas que han surgido a partir de modelos antiguos mismos que tienen filosofías bastantes diferentes; el modelo francés hace referencia al grado de intervención administrativa en todas las actividades del país (intervencionista), mientras que el modelo anglosajón /estadounidense es más liberal. En la Actualidad el estado Ecuatoriano se rige bajo el modelo anglosajón.

### **2.8.2 Gestión pública**

Se refiere a la gestión pública como ámbito de reflexión sobre toda la actividad y todos los vínculos de la administración con la gestión de la política de los servicios con el turismo, se considera la gestión de los servicios y de los organismos públicos encargados de darlos o ejecutarlos (Reverté, 2007). Dentro de los ámbitos de los servicios públicos relacionados con el turismo, hay tres entornos de actuación que definen la participación de las diferentes administraciones en la planificación, la gestión y la prestación de estos servicios. Estos tres entornos son:

El entorno de los servicios públicos directos para el turismo

El entorno de los servicios indirectos necesarios para el turismo

El entorno de la cooperación pública- privada

### **2.8.3 Servicios públicos directos para el turismo**

Incluye aquellos servicios que afectan de modo directo a la actividad turística y contribuyen a la planificación, gestión y comercialización de estos servicios turísticos. Aquí se encuentran los servicios de información y promoción turística, los servicios de estudios y de análisis del mercado y de la coyuntura del sector (González, 2009).

### **2.8.4 Servicios de información turística**

La información turística de los destinos es un servicio que acostumbran a dar las administraciones, dado que se trata de un servicio público, gratuito que orienta y aconseja al turista de manera objetiva e imparcial, sin favorecer ninguna oferta del destino en especial. Los instrumentos para la información turística han variado mucho desde los años en que se crearon las primeras oficinas de turismo. Evidentemente los medios de comunicación (primero la prensa, radio, la televisión y recientemente el internet) también han sido canales muy potentes para la información turística últimamente (González, 2009).

## **2.9 Indicadores**

Un indicador de gestión o indicador de desempeño, es una forma de medir si una organización, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos, las organizaciones utilizan indicadores de gestión en múltiples niveles para evaluar su éxito al alcanzar las metas, los indicadores de gestión de alto nivel pueden enfocarse en el desempeño general de la empresa (Roncancio, 2018).

La Universidad de Granada (2007) define un indicador como un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad. Los indicadores son necesarios para poder mejorar. Lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar. No se pueden tomar decisiones por simple intuición. Los indicadores mostrarán los puntos problemáticos del proceso y que ayudarán a caracterizarlos, comprenderlos y confirmarlos.

Contraloría General del Estado (2008) citado en Toaquiza (2015) un indicador define como la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestran aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia al ser comparada con un valor estándar, interno o externo de la organización, podrán indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.

## **2.10 Sistema de indicadores**

Los sistemas de indicadores son instrumentos útiles en los procesos de decisión, tanto en la fase de planificación como en la de gestión pública, puesto que describen la realidad de un ámbito concreto mediante parámetros objetivos. De hecho, no sólo son capaces de caracterizar la situación presente sino también de monitorizar su evolución, hecho que permite elaborar estrategias de futuro. Estas cualidades los convierten en instrumentos óptimos para orientar la sostenibilidad turística, y además son idóneos para una interpretación general al combinar baterías de indicadores pluridisciplinares que miden de manera más satisfactoria fenómenos de naturaleza transversal como el turismo (Torres, 2008).

## **2.11 Sistema de indicadores de gestión turística**

Los sistemas de indicadores son instrumentos que permiten medir, evaluar y comparar, cuantitativamente y cualitativamente las variables asociadas a las metas en el tiempo, su propio comportamiento y su posición relativa respecto de situaciones similares de otras realidades. Los indicadores permiten a la administración y a la evaluación de las estrategias, procesos y logros de la acción institucional, pueden ser utilizados para evaluar la entidad como un todo y también

respecto de todas las actividades que se ejecutan para cualquier función, área, proceso o rubro que se quiere medir (Sandoval, 2011).

Así, los sistemas de indicadores proporcionan un marco operativo a los gestores turísticos para facilitar la incorporación de la sostenibilidad en el proceso de decisión. Por lo tanto el sistema de indicadores es una herramienta que proporciona información de interés coherente que sea comprensible orientar la estrategia turística.

## **2.12 Indicadores en diferentes niveles**

La Organización Mundial del Turismo (2005) menciona que los indicadores pueden sustentar la adopción de decisiones basadas en información en todos los niveles de la planificación y la gestión del turismo:

*Nivel nacional:* Para detectar amplios cambios en el turismo en el plano nacional, establecen comparaciones con otros países, proporcionan una referencia para la identificación de los cambios a niveles más localizados y sirven de base para una planificación estratégica de amplio nivel.

*Nivel regional:* Como contribución a los planes regionales y los procesos de protección, para servir de base de comparación entre regiones y para facilitar información con miras a los procesos de planificación nacional.

*Destinos específicos:* (por ejemplo, zonas costeras, ayuntamientos y comunidades locales) para identificar elementos clave de los activos, el estado del sector turístico, los riesgos y los resultados.

*Sitios clave de uso turístico:* dentro de los destinos (por ejemplo, áreas protegidas, playas, distritos históricos dentro de las ciudades y zonas de especial interés) donde determinados indicadores pueden ser fundamentales para la adopción de decisiones sobre el control del sitio, la gestión y el futuro desarrollo de atracciones turísticas (por ejemplo, parques nacionales y parques temáticos) y donde los indicadores de nivel de gestión pueden contribuir a la planificación y el control del sitio.

*Empresas turísticas:* (por ejemplo, tour operadores, empresas hoteleras, de transporte y de suministro de comidas) que pueden acceder a indicadores para incorporarlos a su proceso de planificación estratégica de los destinos.

*Establecimientos turísticos:* individuales (por ejemplo, hoteles, restaurantes, puertos deportivos) para controlar las repercusiones y los resultados de su funcionamiento



### **2.13 Destinos turísticos**

Los destinos turísticos son la suma de productos turísticos ofrecidos por una determinada región geográfica delimitada, que al mismo tiempo se complementan y compite entre sí. Los bienes y servicios, los recursos, las infraestructuras y equipamientos, generalmente son compartidos por los distintos productos turísticos de un mismo destino (García, 2010).

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO

#### 3.1 Caracterización del lugar

##### 3.1.1 Localización

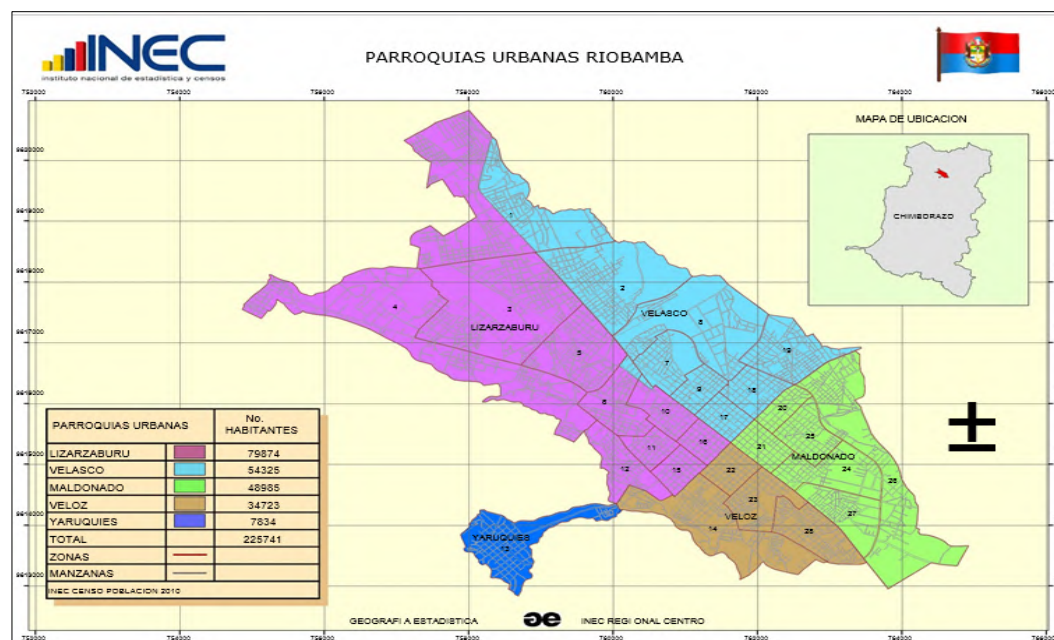
La ciudad de Riobamba se encuentra ubicada al norte de la provincia de Chimborazo, parte de la hoya del Río Chambo y de las vertientes internas de las cordilleras Oriental y Occidental de los Andes.

En la tabla 1-3, se definen los límites de la ciudad Riobamba.

**Tabla 1-3:** Límites de la ciudad de Riobamba

Norte:	Cantón Guano
Sur:	Parroquias de Licán y Cacha
Este:	Río Chambo y Cantón Chambo
Oeste:	Parroquia San Andrés

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba, 2015



**Figura 1-3:** Parroquias Urbanas de Riobamba

**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010

### 3.1.2 Variables Espaciales

Existe la necesidad de analizar variables espaciales, físicas y otras relacionadas con el relevo con miras a tener una clara aproximación a ciertas características de la ciudad necesarias para el desarrollo de la actividad turística.

**Tabla 2-3:** Variables espaciales de la ciudad de Riobamba

<b>Longitud:</b>	-78.657343
<b>Latitud:</b>	-1.666516
<b>Altitud:</b>	2801 metros
<b>Temperatura promedio:</b>	14° C

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba, 2015

## 3.2 Metodología

El presente trabajo se realizó mediante las técnicas de observación y análisis de datos a través de la utilización de fuentes primarias y secundarias.

Para el cumplimiento del primer objetivo, que corresponde a analizar indicadores de gestión turística para la ciudad de Riobamba.

Se revisaron fuentes bibliográficas como: artículos científicos, libros, revistas y otras fuentes oficiales y comprobables. A nivel mundial, a nivel región y a nivel nacional, con la finalidad de obtener información relevante sobre la gestión y administración turística por parte de los diferentes actores que se involucran en el sector turístico. De modo que, los indicadores se sistematizaron en un matriz.

Para el cumplimiento del segundo objetivo, que corresponde a seleccionar indicadores que sean aplicables en la actividad turística para la ciudad de Riobamba.

Se inició con una revisión de indicadores de gestión turística aplicados en otros destinos (nivel mundial y local), una vez determinados los de trayectoria comprobada y de aplicabilidad general en la actividad turística.

Mediante un taller de trabajo conjunto entre técnicos del DITUR - GADMR y FRN - ESPOCH, se procedió a la selección y validación de los indicadores de gestión turística que podrían aplicarse a la realidad del cantón Riobamba.

Se elaboró un instrumento (test de evaluación) que permitió conocer los criterios técnicos, según las sugerencias de los actores involucrados en el desarrollo turístico de Riobamba.

Se aplicó el test para evaluar la factibilidad de la aplicación de indicadores de gestión turística, generados en diferentes ciudades y territorios del mundo dirigido a funcionarios de: Ministerio de Turismo, Departamento de Turismo del Gobierno Provincial, Dirección de Turismo del Gobierno cantonal de Riobamba, Cámara de Turismo, Gremios Hoteleros y Artesanos.

Para el cumplimiento del tercer objetivo, que corresponde al determinar un listado de indicadores básicos de gestión turística para la ciudad Riobamba.

Evaluado el listado de indicadores, se procedió a interpretar los resultados de la evaluación, aplicada a los actores involucrados en la gestión turística de la ciudad de Riobamba.

Finalmente, se construyó un sistema de indicadores básicos de gestión turística para Riobamba.

## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS

#### 4.1 Indicadores de Gestión turística

En el presente capítulo se analizan indicadores de gestión turística de diferentes territorios, como modelos referentes de destinos turísticos a nivel internacional, y en base a una construcción participativa se define los indicadores que son aplicables para la ciudad de Riobamba.

Diferentes organismos han generado propuestas que permiten establecer ciertas características que deben poseer los indicadores de sostenibilidad turística, entre ellas están:

La Organización Mundial del Turismo (2005), con análisis de las ventajas de los indicadores de sostenibilidad turística:

- Mejora de la adopción de decisiones disminución de los riesgos o costos.
- Detección de los problemas emergentes posibilidad de prevención.
- Identificación de las repercusiones posibilidad de adoptar medidas correctivas en caso de necesidad.
- Evaluación de los resultados de la aplicación de planes y la realización de actividades de gestión de los progresos realizados en el camino hacia un desarrollo sostenible del turismo.
- Reducción del riesgo de la comisión de errores en la planificación determinación de los límites y las oportunidades.
- Mayor responsabilidad en el suministro de información fidedigna al público y otras partes interesadas del sector fomenta la responsabilidad y su prudente utilización en la adopción de decisiones y
- Una vigilancia constante puede permitir una mejora continua incorporación de soluciones a la gestión.

**Indicadores de sostenibilidad urbana.** Para determinar los indicadores de sostenibilidad urbana se analizó el trabajo de grado, realizado por Vascones 2017, que se denomina diseño de un sistema de indicadores turísticos sostenibles para la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, el cual propone la clasificación temática de los indicadores por ámbitos y objetivos.

**Tabla 4-4:** Clasificación temática de los indicadores

Ámbitos	Objetivos
---------	-----------

Ocupación del suelo	Consumo eficiente del suelo.
Espacio público y habitabilidad	Espacio público de calidad.
Movilidad y servicios	Movilidad sostenible.
Complejidad urbana	Diversidad de usos y funciones.
Metabolismo urbano	Máxima autosuficiencia de los flujos metabólicos.
Espacios verdes y biodiversidad urbana	Aumento de la biodiversidad urbana.
Cohesión social	Aumento de la cohesión social.
Función guía de la sostenibilidad	Eficiencia en el sistema urbano.

Fuente: Vásquez, 2017

**Indicadores de competitividad turística.** Para seleccionar los indicadores de competitividad turística, se tomó como base el análisis de los indicadores de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad aplicado a la península de Paraguaná.

**Tabla 5-4:** Indicadores de competitividad de un destino turístico

Indicador	Subindicador
Estadísticas de visitantes	Número de visitantes y tasa de crecimiento. Porcentaje de los visitantes del destino a nivel regional, nacional e internacional. Tiempo de estancia media. Índice de repetición. Porcentaje del gasto de los visitantes del destino.
Contribución del turismo a la economía local y prosperidad económica	Contribución del turismo a la creación de empleo. Niveles agregados de empleados. Crecimiento económico.
Inversión en Turismo	Inversión Pública. Inversión Privada.

Fuente: Narváez y Fernández, 2009

**Los indicadores de sostenibilidad dentro del proceso de mejora de los sistemas de gestión e información turística para España- Asturias.** Baidal en el año 2001, propone los indicadores clave de turismo sostenible, en el estudio realizado de los indicadores de sostenibilidad dentro del proceso de mejora de los sistemas de gestión e información turística para Asturias- España.

**Tabla 6-4:** Indicadores clave de turismo sostenible.

<b>Indicador</b>	<b>Medidas específicas</b>
1. Protección del sitio	Categoría de protección del sitio según el índice de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
2. Presión (sobre el sitio)	Número de turistas que visita el sitio (por mes o año)
3. Intensidad de uso	Intensidad de uso en temporada alta (personas/hectárea)
4. Impacto social	Ratio entre turistas y residentes
5. Control de desarrollo	Existencia de procedimientos de revisión ambiental o controles formales del desarrollo del sitio y densidades de uso
6. Gestión de desechos	Porcentaje de aguas residuales del sitio receptor del tratamiento
7. Proceso de planificación	Existencia de plan regional organizado para la región de destino turístico
8. Ecosistemas críticos	Número de especies raras/en peligro
9. Satisfacción del turista	Nivel de satisfacción del visitante
10. Satisfacción de la población local	Nivel de satisfacción de residente
11. Contribución del turismo a la economía local	Proporción de la actividad económica local generada únicamente por el turismo
<b>Índices compuestos</b>	
A. Capacidad turística	Medida compuesta de la alarma temprana de factores clave que afectan a la capacidad del sitio para soportar diferentes niveles de turismo
B. Presión sobre el sitio	Medida compuesta de los niveles de impacto sobre el sitio

C.Atracción	Evaluación cuantitativa de los atributos del sitio que lo hacen atractivo para el turismo y que pueden cambiar con el tiempo
-------------	--

Fuente: (Baidal, 2001)

**Indicadores del modelo territorial turístico para España (Madrid).** Para seleccionar los indicadores del modelo territorial turístico, se tomó como base el estudio realizado por Jesús Rivas aplicado para Madrid – España.

**Tabla 7-4:** Indicadores del modelo territorial turístico

Área temática	Indicadores
Recursos turísticos actuales.	<p>A partir del inventario y valoración de los recursos: índice de capacidad de atracción y grado de diversificación de los recursos turísticos.</p> <p>Grado de preservación de los recursos turísticos.</p> <p>Indicadores de capacidad de absorción de la demanda turística.</p>
Recursos turísticos potenciales	Recursos cuya puesta en valor puede cualificar o complementar los existentes.
Estructura territorial	<p>Distribución de los usos del suelo, con especial atención a la superficie destinada a suelo urbano-turístico y las distintas tipologías de edificación.</p> <p>Proyección del escenario tendencial de los usos del suelo según establece el planeamiento vigente.</p> <p>Mapa de aptitud, fragilidad y usos del territorio (incluye riesgos naturales y superficie afectada por la erosión).</p> <p>Mapa de accesibilidad interna y externa.</p>
Estructura económica	<p>Estimación de impacto económico local de la actividad turística.</p> <p>Distribución de la población activa y ocupada por sexos y edades.</p> <p>Distribución y evolución de la población ocupada por sectores productivos.</p>



	<p>Tasa de desempleo.</p> <p>Distribución de las empresas locales</p>
Estructura demográfica	<p>Serie cronológica y representativa del crecimiento natural y de los saldos migratorios.</p> <p>Población total censada.</p> <p>Densidad de población.</p> <p>Pirámide de población.</p> <p>Índice de envejecimiento.</p> <p>Índice de dependencia.</p> <p>Estructura de la población según su lugar de nacimiento.</p>
Estructura de la oferta y la demanda turística.	<p>Capacidad de la oferta de alojamiento turístico reglada según el tipo de establecimiento y clasificación administrativa.</p> <p>Capacidad de la oferta de alojamiento turístico no reglada según su tipo.</p> <p>Número y estructura de las empresas turísticas distintas del alojamiento.</p> <p>Distribución espacial de la oferta turística.</p> <p>Ratios de la oferta turística según superficie y población residente.</p> <p>Caracterización de la demanda turística según indicadores básicos: procedencia, estancia media, gasto en destino, etc.</p> <p>Índices de estacionalidad de la demanda turística.</p>

Fuente: Rivas, 2007

**Indicadores para el análisis del ciclo de vida de los destinos turísticos del Litoral Mediterráneo de España.** En base al estudio realizado por Soares, aplicados a los destinos turísticos del Litoral Mediterráneo de España, se analizó algunos indicadores que son aplicables para la ciudad de Riobamba.

**Tabla 8-4:** Indicadores para el análisis del ciclo de vida de los destinos turísticos.

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>
Número de turistas	Número y evolución de las llegadas turísticas por procedencia. Número y evolución de las pernoctaciones turísticas.
Duración de estancia	Disminución de la estancia (aumento de los viajes de un día) (En el análisis de la estancia por pernoctaciones considerar los diferentes medios de hospedaje).
Nacionalidad	Concentración por nacionalidades (dependencia del mercado emisor).
Conocimiento del destino	Grado del conocimiento del destino por parte de los turistas. (La valoración y predisposición de gasto depende del conocimiento del destino, por ej, de su mayor calidad en relación a otros)
Fidelidad	La repetición e intención de retorno.
Atracción de nuevos segmentos de demanda	Motivación del viaje (sol y playa, congreso, compras, etc.). Tipos de turistas (leales, conscientes, masas, etc.).
Imagen del destino	Calidad, masificación, interés de los atractivos.
Estacionalidad	Estacionalidad de los flujos de turistas (Pernoctaciones por meses).
	Número de plazas y establecimientos de hospedaje disponibles por meses.
Medios de hospedaje	Medios de hospedaje utilizados (hoteles, apartamentos de alquiler, segundas residencias, hostales, chalets, pensiones y camping).
Organización de viajes	Número de viajes realizadas a través de intermediarios.
Gastos	Evolución del gasto medio turístico.
	Evolución del gasto medio turístico por día/persona.
Satisfacción de los turistas	Grado de satisfacción de los turistas (calidad de atractivos, medios de hospedaje, infraestructura, etc.)
<b>Oferta</b>	

Atractivos	Grado de interés de los atractivos.
	Diversificación (cultural, sol y playa, congresos, etc.).
	Certificaciones de calidad, ambientales.
	Desarrollo de atracciones artificiales.

Fuente: Soares, et al., 2012

**Sistema de indicadores para monitorear la sustentabilidad de las actividades turísticas para Galápagos.** Para la selección de los indicadores para el manejo de la actividad turística, se tomó como base el estudio que propone Saeteros; sistema de indicadores para monitorear la sustentabilidad de las actividades turísticas para Galápagos.

**Tabla 9-4:** Indicadores generales para manejo de la actividad turística.

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
Número de visitantes	Número de turistas total y según procedencia, por mes.
Perfil general del turista	Porcentaje de turistas en sus diferentes características sociodemográficas
Duración de la visita	Variable 1: Porcentajes de cada rango de duración (corta, media, larga) según perfil del turista
Ocupación de la planta turística	Variable 2: Días promedio de estadía Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría
Flujo regional del turismo	Número total y porcentaje de turistas nacionales y de principales regiones del mundo que viajan a destinos equivalentes a Galápagos
Inflación global y de precios específicos al turismo	Tasa de Inflación anual de los servicios turísticos.
PIB turístico	PIB de la industria turística
Inversión en manejo del turismo	Presupuesto estatal para gestión del turismo
Recaudación por tasas y tarifas turísticas	Valor total recaudado por tarifas aplicadas a

	turistas y operadores de turismo
--	----------------------------------

Fuente: Saeteros, 2015

## 4.2 Selección de Indicadores

Para el cumplimiento del segundo objetivo, que corresponde a seleccionar indicadores que sean aplicables en la actividad turística para la ciudad de Riobamba, se procedió a tomar todos los indicadores recopilados, integrarlos en una tabla y analizar los que son aplicables en nuestro medio, para lo cual se define tres categorías que son ámbito, número de subindicadores y variables del indicador según autor; y se validan el listado de indicadores de gestión turística.

**Tabla 10-4:** Indicadores de gestión turística.

ÁMBITO	NÚMERO	VARIABLES
<b>Indicadores de competitividad de un destino turístico (Narváez y Fernández, 2009)</b>		
Estadísticas de visitantes	1	Número de turistas
	2	Tasa de crecimiento de turistas
	3	Porcentaje de los visitantes del destino a nivel regional, nacional e internacional.
	4	Tiempo de estancia media.
	5	Índice de repetición.
	6	Porcentaje del gasto de los visitantes del destino.
Contribución del turismo a la economía local y prosperidad económica	7	Contribución del turismo a la creación de empleo.
	8	Niveles agregados de empleados.
	9	Crecimiento económico.
Inversión en Turismo	10	Inversión Pública.
	11	Inversión Privada.
Protección del sitio	12	Categoría de protección del sitio según el índice de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
Presión (sobre el sitio)	13	Número de turistas que visita el sitio (por mes o año)
Intensidad de uso	14	Intensidad de uso en temporada alta (personas/hectárea)
Impacto social	15	Ratio entre turistas y residentes
Control de desarrollo	16	Existencia de procedimientos de revisión ambiental o controles formales del desarrollo del sitio y densidades de uso
Gestión de desechos	17	Porcentaje de aguas residuales del sitio receptor del tratamiento
Proceso de planificación	18	Existencia de plan regional organizado para la región de destino turístico
Ecosistemas críticos	19	Número de especies raras/en peligro
Satisfacción del turista	20	Nivel de satisfacción del visitante
Satisfacción de la población local	21	Nivel de satisfacción de residente
Contribución del	22	Proporción de la actividad económica local

turismo a la economía local		generada únicamente por el turismo
Capacidad turística	23	Medida compuesta de la alarma temprana de factores clave que afectan a la capacidad del sitio para soportar diferentes niveles de turismo
Presión sobre el sitio	24	Medida compuesta de los niveles de impacto sobre el sitio
Atracción	25	Evaluación cuantitativa de los atributos del sitio que lo hacen atractivo para el turismo y que pueden cambiar con el tiempo
<b>Indicadores del modelo territorial turístico (Rivas, 2007)</b>		
Recursos turísticos actuales.	26	A partir del inventario y valoración de los recursos: índice de capacidad de atracción
	27	Grado de diversificación de los recursos turísticos
	28	Grado de preservación de los recursos turísticos.
	29	Indicadores de capacidad de absorción de la demanda turística.
Recursos turísticos potenciales	30	Recursos cuya puesta en valor puede cualificar o complementar los existentes.
Estructura territorial	31	Distribución de los usos del suelo, con especial atención a la superficie destinada a suelo urbano-turístico y las distintas tipologías de edificación.
	32	Proyección del escenario tendencial de los usos del suelo según establece el planeamiento vigente.
	33	Mapa de aptitud, fragilidad y usos del territorio (incluye riesgos naturales y superficie afectada por la erosión).
	34	Mapa de accesibilidad interna y externa.
Estructura económica	35	Estimación de impacto económico local de la actividad turística.
	36	Distribución de la población activa y ocupada por sexos y edades.
	37	Distribución y evolución de la población ocupada por sectores productivos.
	38	Tasa de desempleo.
	39	Distribución de las empresas locales según la CNAE
Estructura demográfica	40	Serie cronológica y representativa del crecimiento natural y de los saldos migratorios.
	41	Población total censada.
	42	Densidad de población.
	43	Pirámide de población.
	44	Índice de envejecimiento.
	45	Índice de dependencia.
Estructura de la oferta y la demanda turística.	46	Estructura de la población según su lugar de nacimiento.
	47	Capacidad de la oferta de alojamiento turístico reglada según el tipo de establecimiento y clasificación administrativa.

	48	Capacidad de la oferta de alojamiento turístico no regulada según su tipo.
	49	Número de las empresas turísticas distintas del alojamiento.
	50	Distribución espacial de la oferta turística.
	51	Ratios de la oferta turística según superficie y población residente.
	52	Caracterización de la demanda turística según indicadores básicos: procedencia, estancia media, gasto en destino, etc.
	53	Índices de estacionalidad de la demanda turística.
<b>Indicadores para el análisis de los destinos turísticos (Soares, et al., 2012)</b>		
Número de turistas	54	Número y evolución de las llegadas turísticas por procedencia.
	55	Número y evolución de las pernoctaciones turísticas.
Duración de estancia	56	Disminución de la estancia (aumento de los viajes de un día) (En el análisis de la estancia por pernoctaciones considerar los diferentes medios de hospedaje).
Nacionalidad	57	Concentración por nacionalidades (dependencia del mercado emisor).
Conocimiento del destino	58	Grado del conocimiento del destino por parte de los turistas.
	59	(La valoración y predisposición de gasto depende del conocimiento del destino, por ejemplo, de su mayor calidad en relación a otros)
Fidelidad	60	La repetición e intención de retorno.
Atracción de nuevos segmentos de demanda	61	Motivación del viaje (sol y playa, congreso, compras, etc.).
	62	Tipos de turistas (leales, conscientes, masas, etc.).
Imagen del destino	63	Calidad, masificación, interés de los atractivos.
Estacionalidad	64	Estacionalidad de los flujos de turistas (Pernoctaciones por meses).
	65	Número de plazas y establecimientos de hospedaje disponibles por meses.
Medios de hospedaje	66	Medios de hospedaje utilizados (hoteles, apartamentos de alquiler, segundas residencias, hostales, chalets, pensiones y camping).
Organización de viajes	67	Número de viajes realizados a través de intermediarios.
Gastos	68	Evolución del gasto medio turístico.
	69	Evolución del gasto medio turístico por día/persona.
Satisfacción de los turistas	70	Grado de satisfacción de los turistas (calidad de atractivos, medios de hospedaje, infraestructura, etc.)
Oferta de atractivos	71	Grado de interés de los atractivos.

	72	Diversificación (cultural, sol y playa, congresos, etc.).
	73	Certificaciones de calidad, ambientales.
	74	Desarrollo de atracciones artificiales.
<b>Indicadores generales para manejo de la actividad turística (Saeteros, 2015)</b>		
Número de visitantes	75	Número de turistas total y según procedencia, por mes.
Perfil general del turista	76	Porcentaje de turistas en sus diferentes características sociodemográficas
Duración de visita	77	Variable 1: Porcentajes de cada rango de duración (corta, media, larga) según perfil del turista
Ocupación de la planta turística	78	Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría
Flujo regional del turismo	79	Número total y porcentaje de turistas nacionales y de principales regiones del mundo que viajan a destinos equivalentes a Galápagos
Inflación global y de precios específicos al turismo	80	Tasa de Inflación anual de los servicios turísticos.
PIB turístico	81	PIB de la industria turística
Inversión en manejo del turismo	82	Presupuesto estatal para gestión del turismo
Recaudación por tasas y tarifas turísticas	83	Valor total recaudado por tarifas aplicadas a turistas y operadores de turismo

Nota: Lemache, 2019

### ***Selección y validación de indicadores de gestión turística.***

Para la selección y validación de los indicadores se desarrolló un taller (Anexo 1) participativo, mismo que se llevó a cabo con la participación de técnicos de la Dirección de Turismo, el día lunes 19 de agosto del 2019, en las instalaciones de la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba. Se procedió a la selección de los indicadores que deben ser aplicados en la ciudad.

Se seleccionaron 11 indicadores, de los 84 recopilados, los cuales se muestran en un modelo de matriz que manejan los técnicos de la Dirección de Turismo, está distribuida por los siguientes elementos: ámbitos específicos, código, data, unidad de medida, fuente de información, cita de la fuente de recomendación, detalle y frecuencia de actualización.

**Tabla 11-4: Elementos que componen la matriz.**

<b>Elementos</b>	<b>Detalle</b>
Ámbito específico	Elemento que abarca de manera general varios indicadores que pretenden medir una situación similar.
Código	Identificación del indicador.
Data	Es el indicador como tal.
Unidad de medida	Es la unidad en la cual debe ser medido el indicador.
Fuente de información	Hace referencia donde se puede adquirir la información.
Cita de la fuente de recomendación	El autor que plantea el indicador.
Detalle	Que beneficios aportará la información del indicador.
Frecuencia de actualización	Periodo de actualización del indicador.

**Nota:** Lemache, 2019



### 4.2.3 Indicadores de gestión para la ciudad de Riobamba

**Tabla 12-4:** Indicadores de gestión para la ciudad de Riobamba

ÁMBITO ESPECÍFICO	CÓDIGO	DATA	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CITA DE LA FUENTE DE RECOMENDACIÓN	DETALLE	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN
<b>I. Estadísticas de visitantes</b>	IG001	Tasa de crecimiento anual de turistas.	Porcentaje de crecimiento de turistas	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Informe Estadístico del año 2017, 2018 y 2019	Narváez y Fernández (2009)	El indicador reflejará la tasa de crecimiento de los turistas que visitan la ciudad de Riobamba.	Anual
	IG002	Porcentaje del gasto promedio diario de los visitantes en el destino.	Porcentaje de gasto promedio diario	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Informe Estadístico del año 2018 y 2019		La información aportará en la toma de decisiones de acuerdo al perfil del turista.	Semestral
	IG003	Porcentaje del número de visitantes del destino a nivel regional, nacional e internacional.	Porcentaje de visitas	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Informe Estadístico del año 2019 y Ministerio de Turismo		La información servirá, para saber la procedencia del turista.	Anual
	IG004	Número de pernoctaciones turísticas.	Número de pernoctaciones	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Matriz de registro de huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Riobamba.	(Soares, et al., 2012)	El indicador reflejará el número de pernoctaciones que hace el turista en los establecimientos de hospedaje de la ciudad.	Semestral
	IG005	Número de viajes realizados a través de operadores turísticos.	Número de viajes por uso de servicio de intermediación	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Informe Estadístico del año 2019		La información reflejará el número de turistas que viajan a través de operadores turísticos.	Anual
	IG006	Tasa de ocupación de la planta turística total y por	Tasa de ocupación de las planta turística	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Informe Estadístico del año	(Saeteros, 2015)	La información indicará la tasa de ocupación de la planta turística por categoría.	Anual

		catgoría.		2019			
<b>II. Inversión en Turismo</b>	IG007	Inversión Pública.	Dólares americanos	DITUR-GADMR, MINTUR y GADCPCH	(Narváez y Fernández, 2009)	Incentivar en la inversión turística al sector público y privado	Anual
	IG008	Inversión Privada.	Dólares americanos	CORDTUCH			Anual
<b>III. Recursos turísticos</b>	IG009	Grado de interés de los atractivos turísticos de categoría IV.	Grado de interés	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Catastro turístico de los atractivos de la ciudad y matriz de registro de huéspedes.	(Soares, et al., 2012)	La información aportará para medir el grado de interés que tienen los turistas por los atractivos turísticos de categoría IV.	Anual
	IG010	Grado de satisfacción de los turistas (Accesibilidad, alojamiento, alimentación, promoción e información y seguridad.)	Grado de satisfacción	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Informe 2018 Y 2019			El indicador permitirá conocer si el turista está satisfecho por los servicios brindados de accesibilidad, alojamiento y alimentación. También para mejorar la promoción de los lugares turísticos de la ciudad de Riobamba.
<b>IV. Fidelidad</b>	IG011	Índice de intención de retorno de visita	Porcentaje de retorno	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Matriz de registro de huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Riobamba.		La información reflejará el índice de retorno del turista a la ciudad de Riobamba.	Anual

Nota: Lemache, 2019

### ***Elaboración del instrumento para validar los indicadores de gestión turística.***

Para la elaboración del instrumento que permiten construir el test de evaluación (anexo N° 2) se define un procedimiento que consta de seis pasos:

#### **Paso 1. Definición de los criterios de evaluación**

La Organización Mundial de Turismo, sugiere las directrices, que permiten determinar de forma técnica un indicador, el cual se adapta al concepto de turismo sostenible. Se definen ciertas categorías como ámbitos, y dentro de ellos se identifica un conjunto de indicadores que son necesarios para poder planificar un destino bajo objetivos de sostenibilidad. Se realizó la selección de indicadores a partir de la evaluación y calificación de los mismos, según los siete criterios que definen las características de un buen indicador. (Saeteros, 2015).

**Tabla 13-4:** Criterios de evaluación

<b>CRITERIOS</b>	<b>DETALLE</b>
<b>1. Disponibilidad</b>	Los datos básicos y de buena calidad para la construcción del indicador deben ser de fácil obtención sin restricciones de ningún tipo.
<b>2. Costo-efectividad</b>	Es posible cubrir los costos para la determinación del indicador y es sostenible en el tiempo, es factible cubrir los costos de su medición y monitoreo.
<b>3.Simplicidad</b>	El indicador puede ser medido y es de fácil elaboración para su replicación y continuidad a largo plazo.
<b>4.Representatividad y validez</b>	El indicador debe tener la capacidad de medir realmente el fenómeno que se quiere medir y no otros.
<b>5.Sensibilidad para detectar cambios</b>	Se refiere a la habilidad del indicador para identificar cambios y tendencias del fenómeno que se quiere medir.
<b>6.Independencia</b>	El indicador no depende significativamente de otros indicadores que limiten su cuantificación y monitoreo a largo plazo
<b>7.Prioridad y utilidad</b>	El grado en el que el indicador es requerido y útil para el manejo de la actividad, la evaluación de los objetivos del modelo y para la toma de decisiones.

Fuente: Saeteros, 2015

## Paso 2. Asignación de valores para la ponderación de los indicadores

Para cada criterio se solicitó a los participantes evaluar y calificar los indicadores de acuerdo a una ponderación elaborada para cada elemento.

**Tabla 14-4:** Criterios para evaluación de los indicadores

<b>Criterios</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Detalle</b>
Disponibilidad	5	Datos directamente disponibles
	4	Datos fácilmente disponibles
	3	Datos posiblemente disponibles
	2	Datos difícilmente disponibles
	1	Datos no disponibles, no está seguro
Costo – Efectividad	5	Es totalmente factible cubrir los costos
	4	Es posible cubrir los costos
	3	Podría ser difícil cubrir los costos
	2	Es muy difícil cubrir los costos
	1	No es posible cubrir los costos
Simplicidad	5	Se puede medir el indicador fácil y directamente
	4	El indicador es fácil de elaborar
	3	El indicador se podría cuantificar con cierta dificultad
	2	El indicador es complicado de elaborar y cuantificar
	1	El indicador no es cuantificable
Representatividad y Validez	5	Representa muy bien la situación
	4	Representa una gran parte de la situación
	3	Representa parcialmente la situación
	2	Representa limitadamente la situación
	1	No representa la situación
Sensibilidad para detectar cambios	5	Detecta directamente los cambios
	4	Detecta gran parte de los cambios
	3	Detecta algunos cambios
	2	Detecta limitadamente los cambios
	1	No detecta los cambios
Independencia	5	Es totalmente independiente de otros
	4	Depende poco de otro(s) indicador(es)
	3	Depende parcialmente de otro(s) indicador(es)

	2	Depende mucho de otro(s) indicador(es)
	1	Es totalmente dependiente de otro(s) indicador(es)
Prioridad y Utilidad	5	Extremadamente importante para el manejo
	4	Muy importante para el manejo
	3	Parcialmente importante para el manejo
	2	Poco importante para el manejo
	1	Nada importante para el manejo

Fuente: Saeteros, 2015

### ***Paso 3. Aplicación del instrumento de evaluación***

El test de valuación estuvo dirigido a: Técnicos del Ministerio de Turismo, Departamento de Turismo del Gobierno Provincial, Dirección de Turismo del Gobierno cantonal de Riobamba, Cámara de Turismo, Gremios Hoteleros y Artesanos. El propósito fue conocer los criterios técnicos de los representantes de las instituciones involucradas en la actividad turística que permitieron la validación correcta de los indicadores. El resultado del promedio por criterio para cada indicador, se muestran en la tabla 15-4.

La tabla está diseñada de la siguiente manera: en la parte horizontal consta de los siete criterios de evaluación y en la parte vertical los once indicadores, que serán evaluados de acuerdo a los parámetros definidos por Saeteros 2015. El test de evaluación será aplicado a seis participantes, de los cuales se obtendrá un promedio por cada indicador y por cada criterio y finalmente un promedio general de los once indicadores.

**Tabla 15-4:** Evaluación de los indicadores

Indicadores	Disponibilidad						Costo-Efectividad						Simplificidad						Representatividad y validez						Sensibilidad para detectar cambios						Independencia						Prioridad						Promedio Total									
	E.1	E.2	E.3	E.4	E.5	E.6	Promed	E.1	E.2	E.3	E.4	E.5	E.6	Promed	E.1	E.2	E.3	E.4	E.5	E.6	Promed	E.1	E.2	E.3	E.4	E.5	E.6	Promed	E.1	E.2	E.3	E.4	E.5	E.6	Promed	E.1	E.2	E.3	E.4	E.5	E.6	Promed										
1. Tasa de crecimiento anual de turistas.	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4	5	4	2	5	1	2	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4
2. Porcentaje del gasto promedio diario de los visitantes en el destino.	3	3	3	3	2	4	3	4	3	5	3	2	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	2	4	1	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4
3. Porcentaje del número de visitantes del destino a nivel regional, nacional e internacional.	4	2	4	5	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4. Número de pernoctaciones turísticas.	4	2	4	5	3	3	4	3	2	5	5	1	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	2	2	5	1	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4
5. Número de viajes realizados a través de operadores turísticos.	4	4	3	5	1	2	3	4	3	3	3	2	5	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
6. Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría	4	3	5	5	2	4	4	4	3	2	5	2	5	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	2	5	1	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
7. Inversión Pública.	4	3	4	5	3	3	4	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	1	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4
8. Inversión Privada.	4	3	2	3	2	3	3	5	3	3	2	1	4	3	5	5	3	4	2	5	4	4	4	3	3	3	2	5	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	1	5	3	4	4	5	2	4	5	4	3
9. Grado de interés de los atractivos turísticos de categoría IV.	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	2	5	4	3	5	4	2	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	2	5	1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	
10. Grado de satisfacción de los turistas (Accesibilidad, alojamiento, alimentación, promoción e información y seguridad.)	5	3	3	5	1	3	3	5	3	4	5	1	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	2	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	2	5	1	3	3	4	3	4	5	3	5	4	4	
11. Índice de intención de retorno	5	3	4	5	2	2	4	4	3	2	5	2	2	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	2	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	2	5	1	2	3	3	3	5	5	4	3	4	4	

Nota: Lemache, 2019

### Paso 7. Interpretación de resultados de la aplicación del test de evaluación

Para ello se procedió con la valoración del promedio total de los resultados de los indicadores, en base a lo que plantea Gutiérrez en el siguiente tabla:

**Tabla 16-4:** Parámetros de validación del sistema de indicadores de sostenibilidad

<b>GRADO DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES</b>	
<b>Definición</b>	<b>Valoración</b>
Totalmente en desacuerdo	1
Más bien en desacuerdo	2
Indiferente	3
Más bien de acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Gutiérrez, et al., 2012

### Resultado de la evaluación de los indicadores de gestión turística

Para la valoración de los indicadores de gestión turística, se tomó como base los parámetros que plantea Gutiérrez en la tabla 16-4.

**Tabla 17-4:** Resultado de la evaluación de los indicadores de gestión turística

<b>INDICADORES</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Más bien en desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Más bien de acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
	1	2	3	4	5
1. Tasa de crecimiento anual de turistas.				X	
2. Porcentaje del gasto promedio diario de los visitantes en el destino.				X	
3. Porcentaje del número de visitantes del destino a nivel regional, nacional e internacional.				X	
4. Número de pernoctaciones turísticas.				X	
5. Número de viajes realizados a través de operadores turísticos.				X	
6. Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría				X	
7. Inversión Pública.				X	
8. Inversión Privada.			X		
9. Grado de interés de los atractivos turísticos de categoría IV.				X	
10. Grado de satisfacción de los turistas (Accesibilidad, alojamiento, alimentación, promoción e información y seguridad.)				X	
11. Índice de intención de retorno				X	

Nota: Lemache, 2019

De acuerdo al criterio técnico de los representantes de las instituciones involucradas en el desarrollo turístico de la ciudad de Riobamba, se obtuvo que 10 de los 11 indicadores, cuentan con una calificación promedio de 4 puntos lo que indica que estos indicadores se recomienda que sean aplicados, así mismo se observa que el indicador numero 8 (inversión privada) consideran como indiferente para medir la gestión turística de ciudad de Riobamba.

#### **4.3 Definición del listado de indicadores básicos de gestión turística para la ciudad de Riobamba.**

Se define diez indicadores que serán aplicados en Riobamba, para el manejo de las actividades turísticas y como consecuencia mejorar la comercialización y la oferta de los productos y servicios turísticos de la ciudad.



**Tabla 18-4: Indicadores para la gestión turística de la Ciudad de Riobamba**

ÁMBITO ESPECÍFICO	CÓDIGO	DATA	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE INFORMACIÓN	CITA DE LA FUENTE DE RECOMENDACIÓN	DETALLE	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN
<b>Estadísticas de visitantes</b>	IG001	Tasa de crecimiento anual de turistas.	Porcentaje de crecimiento de turistas	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Informe Estadístico del año 2017, 2018 y 2019	Narváez y Fernández (2009)	El indicador reflejará la tasa de crecimiento de los turistas que visitan la ciudad de Riobamba.	Anual
	IG002	Porcentaje del gasto promedio diario de los visitantes en el destino.	Porcentaje de gasto promedio diario	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Informe Estadístico del año 2018 Y 2019		La información aportará en la toma de decisiones de acuerdo al perfil del turista.	Semestral
	IG003	Porcentaje del número de visitantes del destino a nivel regional, nacional e internacional.	Porcentaje de visitas	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Informe Estadístico del año 2019 y Ministerio de Turismo		La información servirá, para saber la procedencia del turista que visita la ciudad de Riobamba.	Anual
	IG004	Número de pernoctaciones turísticas.	Número de pernoctaciones	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Matriz de registro de huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Riobamba.	(Soares, et al., 2012)	El indicador reflejará el número de pernoctaciones que hace el turista en los establecimientos de hospedaje de la ciudad.	Semestral
	IG005	Número de viajes realizados a través de operadores turísticos.	Número de viajes por uso de servicio de intermediación	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Informe Estadístico del año 2019		La información reflejará el número de turistas que viajan a través de operadores turísticos.	Anual
	IG006	Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría.	Tasa de ocupación de las planta turística	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Informe Estadístico del año 2019	(Saeteros, 2015)	La información indicará la tasa de ocupación de la planta turística por categoría.	Anual
	<b>Inversión en Turismo</b>	IG007	Inversión Pública.	Dólares americanos	DITUR-GADMR, MINTUR y GADCPCH	(Narváez y Fernández, 2009)	Incentivar en la inversión turística al sector público y privado
<b>Recursos turísticos</b>	IG008	Grado de interés de los atractivos turísticos de categoría IV.	Grado de interés	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Catastro turístico de los atractivos de la ciudad y matriz de registro de huéspedes.	(Soares, et al., 2012)	La información aportará para medir el grado de interés que tienen los turistas por los atractivos turísticos de categoría IV.	Anual
	IG009	Grado de satisfacción de los turistas (Accesibilidad,	Grado de satisfacción	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Informe 2018 Y 2019		El indicador permitirá conocer si el turista está satisfecho por los servicios brindados de accesibilidad, alojamiento	Anual

		alojamiento, alimentación, promoción e información y seguridad.)				y alimentación. También para mejorar la promoción de los lugares turísticos de la ciudad de Riobamba.	
<b>Fidelidad</b>	IG010	Índice de intención de retorno de visita	Porcentaje de retorno	Dirección de Turismo del GADM Riobamba. Matriz de registro de huéspedes de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Riobamba.		La información reflejará el índice de retorno del turista a la ciudad de Riobamba.	Anual

Nota: Lemache, 2019

## **CONCLUSIONES**

Se obtuvo 83 indicadores procedentes de varios modelos de diferentes países y destinos turísticos para su adaptación a Riobamba.

Se determinó indicadores que se ajustan a la realidad territorial de Riobamba en base a un taller con técnicos de la Dirección de Turismo del Gad Riobamba y Facultad de Recursos Naturales de la ESPOCH y las evaluaciones a los representantes del Ministerio de Turismo, Departamento de Turismo del Gobierno Provincial, Dirección de Turismo del Gobierno cantonal de Riobamba, Cámara de Turismo, Gremios Hoteleros y Artesanos.

Finalmente en base a las sugerencias y evaluaciones se determinó 11 indicadores, de los cuales 10 indicadores obtuvieron puntuaciones altas, lo que significa que deben ser cálculos, para que ayuden a medir objetivamente la evolución de los procesos de la actividad de la ciudad de Riobamba.

## **RECOMENDACIONES**

Como recomendación general para las instituciones públicas, privadas y educativas que están involucradas en las actividades turísticas, mejorar la educación e implementar capacitaciones en materia de gestión turística a nivel cantonal, provincial y nacional, con el propósito de mejorar y de consolidar la oferta de los productos turísticos, sin agotar los recursos naturales y culturales.

Es necesario que los indicadores propuestos en la presente investigación continúen con la siguiente fase que es el diagnóstico, en base a recopilación de datos y/o criterios de turistas nacionales e internacionales para medir objetivamente la gestión turística de la ciudad de Riobamba.

La información obtenida en el presente trabajo debe conservar en la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo descentralizado de Riobamba, misma que será actualizada constantemente.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACCIONA**, [sin fecha]. *Qué es el turismo sostenible*. [en línea]. S.l.: Disponible en: <https://www.acciona.com/es/desarrollo-sostenible/>.
- BAIDAL, D.J.**, 2001. *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para a creacion de un sistema de indicadores*. [en línea], Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20506/1/Planificacion\\_gestion\\_sostenible\\_de\\_sarrollo\\_turistico\\_sostenible.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20506/1/Planificacion_gestion_sostenible_de_sarrollo_turistico_sostenible.pdf).
- BORJA, D. V.**, 2017. *Diseño de un sistema de indicadores turísticos*. [en línea], Disponible en: [http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/7685/1/23T0617.pdf?fbclid=IwAR1hPHcxHNc3J-VBl0hEyNQqfJb4PR2ssHVvP-FbQt2rkwr\\_KTiCEfKazNg](http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/7685/1/23T0617.pdf?fbclid=IwAR1hPHcxHNc3J-VBl0hEyNQqfJb4PR2ssHVvP-FbQt2rkwr_KTiCEfKazNg).
- CALVOPIÑA, D. y O.M.**, 2016. *Modelo de Gestión de calidad para la mejora continua de los establecimientos de entretenimiento de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo*. [en línea]. S.l.: s.n., Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3093>.
- ESPAÑOLA REAL ACADEMIA**, 2001. *Modelo*. [en línea]. Disponible en: <https://www.rae.es/drae2001/modelo>.
- ESTELA, M.**, 2020. *Concepto de Turismo*. [en línea], pp. 1. Disponible en: <https://concepto.de/turismo/>.
- ESTÉVEZ, R.**, 2013. *Sostenibilidad. ECO inteligencia* [en línea]. Disponible en: <https://www.ecointeligencia.com/2013/02/10-definiciones-sostenibilidad/>.
- GARCIA, A.**, 2010. *El enfoque global de la gestión de los destinos turísticos*. [en línea], pp. 2. Disponible en: <https://es.slideshare.net/MRAUSTIN/definicin-de-destino-turistico>.
- GARCÍA, A.G.**, 2014. *Aplicación de la Capacidad. Indicadores de Sostenibilidad Turistica*. [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: [http://fctou.uvigo.es/files/docencia/TFG/premios/Indicadores de sostenibilidad turistica.pdf](http://fctou.uvigo.es/files/docencia/TFG/premios/Indicadores_de_sostenibilidad_turistica.pdf).
- GARCIA, N.R.**, 2017. *Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades Manabitas, Ecuador* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: [file:///C:/Users/User\\_Go/Desktop/Tesis/Tesis/Dialnet-ModeloDeGestionParaFomentarElDesarrolloTuristicoDe-6311570.pdf](file:///C:/Users/User_Go/Desktop/Tesis/Tesis/Dialnet-ModeloDeGestionParaFomentarElDesarrolloTuristicoDe-6311570.pdf).
- GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA**, 2015. *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015 - 2019* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdocumentofinal/0660000360001\\_Plan de Desarrollo Cantonal 2014-2019\\_15-03-2015\\_12-35-54.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0660000360001_Plan de Desarrollo Cantonal 2014-2019_15-03-2015_12-35-54.pdf).

- GONZÁLEZ, F.**, 2009. *Introducción a la Gestión Pública del Turismo*. [en línea], Disponible en: <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28743/chap2.xhtml>.
- GUTIÉRREZ, F.F., BALLESTER, C., VÍCTOR, A. y VICENTE, C.B.**, 2012. *Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad para áreas naturales con uso turístico, validado mediante consulta a terceros*. *Turismo y Sociedad* [en línea], pp. 13. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5762/576261183008.pdf>.
- HUERGO, J.**, 2001. *Los procesos de gestión*. [en línea], Disponible en: <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS**, 2010. *Mapa del Sitio Riobamba, Chimborazo, Ecuador*. [en línea]. S.l.: s.n., Disponible en: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos\\_Censales/Fasc\\_Cantonaes/Chimborazo/Fasciculo\\_Riobamba.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonaes/Chimborazo/Fasciculo_Riobamba.pdf).
- LASARTE, Y GÓMEZ BRUNA, D. & MARTÍN DUQUE, C.**, 2018. *Planificación turística, promoción y sostenibilidad ambiental: el caso de España*. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía* [en línea], pp. 9. Disponible en: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86182018000200007](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182018000200007).
- MINISTERIO DE TURISMO**, 2015. *Ecuador “Destino Verde Líder del mundo”*. *Ministerio de Turismo* [en línea], vol. 0, no. 0. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/ecuador-destino-verde-lider-del-mundo/>.
- MINTUR**, 2018. *Arribo de turistas a Ecuador creció en 11% en 2018*. *Quito*. [en línea]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/arribo-de-turistas-a-ecuador-crecio-en-14-en-2017/>.
- NARVÁEZ\*, M. y FERNÁNDEZ, G.**, 2009. *Indicadores de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad: un análisis aplicado a la península de Paraguaná*. *Análisis de coyuntura* [en línea], pp. 11-13. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/364/36412216007.pdf>.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO**, 2005. *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES\\_OMT.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES_OMT.pdf).
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO**, [sin fecha]. *Glosario de términos de turismo*. [en línea]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT)**, 2013. *El Turismo Sostenible, la*

*nueva tendencia de los viajeros. HOSTELTUR LATAM* [en línea], Disponible en: [https://www.hosteltur.com/lat/117430\\_turismo-sostenible-nueva-tendencia-viajeros.html](https://www.hosteltur.com/lat/117430_turismo-sostenible-nueva-tendencia-viajeros.html).

**PAILIACHO, C.**, 2013. *Diseño de un modelo de gestión turística. Riobamba: escuela superior politécnica de chimborazo.* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/10319/1/23T0707.pdf>.

**PEARCE, D.**, 2015. *Modelos de Gestión de destinos.* [en línea], Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180743275001.pdf>.

**PÉREZ, Y MERINO, M.**, 2012. *Definición de modelo.* [en línea]. 2012. Disponible en: <https://definicion.de/modelo/>.

**PÉREZ, C.**, 2006. *Los conceptos: Gestión de a calidad de destino y satisfacción de los clientes y sus vínculos de impacto.* [en línea]. S.l.: s.n., Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/tyrydes/07/cgha.htm>.

**REVERTÉ, F.G.**, 2007. *Introducción a la gestión pública del turismo.* [en línea], pp. 2. Disponible en: <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28743/chap2.xhtml>.

**RITCHIE, C.**, 2003. *Modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico de las comunidades Manabitas, Ecuador.* [en línea], pp. 87. Disponible en: [file:///C:/Users/User\\_Go/Desktop/Tesis/Tesis/Dialnet-ModeloDeGestionParaFomentarElDesarrolloTuristicoDe-6311570.pdf](file:///C:/Users/User_Go/Desktop/Tesis/Tesis/Dialnet-ModeloDeGestionParaFomentarElDesarrolloTuristicoDe-6311570.pdf).

**RIVAS, G.J.**, 2007. *Los indicadores de sostenibilidad en el turismo.* [en línea], pp. 11-12. Disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Jesus\\_Garcia114/publication/45702208\\_Los\\_indicadores\\_de\\_sostenibilidad\\_en\\_el\\_turismo/links/5b2692eb458515270fd59d57/Los-indicadores-de-sostenibilidad-en-el-turismo.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jesus_Garcia114/publication/45702208_Los_indicadores_de_sostenibilidad_en_el_turismo/links/5b2692eb458515270fd59d57/Los-indicadores-de-sostenibilidad-en-el-turismo.pdf).

**RONCANCIO, G.**, 2018. *¿Qué son indicadores de gestión o desempeño (KPI) y para qué sirven?* [en línea]. S.l.: s.n., Disponible en: <https://gestion.pensemos.com/que-son-indicadores-de-gestion-o-desempeno-kpi-y-para-que-sirven>.

**SAETEROS, A.M.H.**, 2015. *Selección de indicadores para el monitoreo de la actividad turística en las Islas Gaápagos - Ecuador.* Universidad para la cooperación internacional [en línea], pp. 17. Disponible en: <https://www.ucipfg.com/repositorio/SALTA/U1-S4/U1S4-MC-3.pdf>.

**SANDOVAL, C.**, 2011. *Sistema de indicadores para gestionar el destino turístico del Cantón Sucre Ecuador.* [en línea]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/sistema-indicadores-gestionar-destino-turistico-del-canton-sucre/>.

**SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS**, 2015. *Turismo sostenible.* [en línea]. Disponible en: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/content/turismo-sostenible#:~:text=El turismo sostenible es el,ambiental a los visitantes y>.

- SOARES, J.C.J.M.G.J.I.B.**, 2012. *Indicadores para analizar la evolución del ciclo de vida de los destinos turísticos litorales*. [en línea], vol. 3, pp. 13. Disponible en: [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/23172/1/Investigaciones\\_Turisticas\\_03\\_02.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/23172/1/Investigaciones_Turisticas_03_02.pdf).
- TOAQUIZA, Á.**, 2015. "Auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo y su incidencia en la optimización de recursos para el período de Julio a Diciembre del 2013" [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2317/1/UNACH-FCP-CPA-2015-0025.pdf>.
- TORRES, A.**, 2008. *Los sistemas de indicadores: instrumentos para la mediación y gestión de la sostenibilidad turística en España* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en: [https://aecit.org/uploads/public/congresos/16/Comunicaciones/Sesion\\_2/7.Los\\_sistemas\\_de\\_indicadores.pdf](https://aecit.org/uploads/public/congresos/16/Comunicaciones/Sesion_2/7.Los_sistemas_de_indicadores.pdf).
- UNIVERSIDAD DE GRANADA**, 2007. *Guía para la definición e implementación de un sistema de indicadores*. [en línea]. S.l.: Disponible en: <http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/Indicadores.pdf>.
- VÁSCONEZ, D.**, 2017. *Diseño de un sistema de indicadores turísticos sostenibles para la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. S.l.: s.n.



## **ANEXOS**

### **ANEXO A:** Taller de validación de indicadores

#### **TALLER N° 1**

Jueves 19 de Agosto del 2019

**LUGAR:** Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba.

**DIRIGIDO A:** Técnicos del DITUR-GADMR

**AUTOR:** Cristian Lemache

.....  
Ing. Renato Fabián Dillon Gallegos

.....  
Ing. Carla Victoria Castillo Parra

**FUNDAMENTACIÓN:** El presente taller tiene como propósito la comunicación efectiva, ya que es una herramienta fundamental para la interacción entre técnicos de la dirección de. Mediante procesos comunicativos se podrá transmitir información relevante que aporte la validación de los indicadores, mejorar climas de trabajo y colaborar para el cumplimiento de las metas y realización de tareas de la investigación.

**OBJETIVO:** Analizar y validar los indicadores de gestión turística que podrían aplicarse a la realidad de la ciudad de Riobamba y que han tenido resultados favorables en otros destinos similares.

#### **METODOLOGÍA:**

El presente taller se realizará mediante la participación de los miembros presentes en la reunión. Mismo que se llevara a cabo en un tiempo aproximado de dos horas.

El taller se desarrollara de la siguiente manera:

- A.El encargado de dirigir el taller dará la bienvenida e introducirá el tema a tratar
- B.Luego indicará a los participantes los pasos que deben seguir para dar cumplimiento al objetivo del taller.
- C.Cada uno de los miembros participará de acuerdo a lo indicado por el encargado de dirigir el taller. Donde podrán aportar con el criterio técnico que ayudara a la validación de los indicadores

D.Una vez terminado la ronda de participación, se procede a la selección de los indicadores que ajusten a la realidad de la ciudad de Riobamba.

**TALLER N° 1**

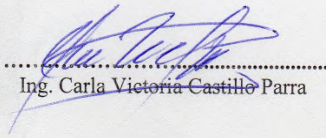
Jueves 19 de Agosto del 2019

**LUGAR:** Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba.

**DIRIGIDO A:** Técnicos del DITUR-GADMR

**AUTOR:** Cristian Lemache

  
.....  
Ing. Renato Fabián Dillon Gallegos

  
.....  
Ing. Carla Victoria Castillo Parra

**FUNDAMENTACIÓN:** El presente taller tiene como propósito la comunicación efectiva, ya que es una herramienta fundamental para la interacción entre técnicos de la dirección de. Mediante procesos comunicativos se podrá transmitir información relevante que aporte la validación de los indicadores, mejorar climas de trabajo y colaborar para el cumplimiento de las metas y realización de tareas de la investigación.

**OBJETIVO:** Analizar y validar los indicadores de gestión turística que podrían aplicarse a la realidad de la ciudad de Riobamba y que han tenido resultados favorables en otros destinos similares.

**METODOLOGÍA:**  
El presente taller se realizará mediante la participación de los miembros presentes en la reunión. Mismo que se llevara a cabo en un tiempo aproximado de dos horas.  
El taller se desarrollara de la siguiente manera:

- A. El encargado de dirigir el taller dará la bienvenida e introducirá el tema a tratar
- B. Luego indicará a los participantes los pasos que deben seguir para dar cumplimiento al objetivo del taller.
- C. Cada uno de los miembros participará de acuerdo a lo indicado por el encargado de dirigir el taller. Donde podrán aportar con el criterio técnico que ayudara a la validación de los indicadores

**ANEXO B:** Taller 1, evidencia (análisis y validación de indicadores, 19/08/2019)



<b>internacional.</b>							
<b>4. Número de pernoctaciones turísticas.</b>							
<b>5. Número de viajes realizados a través de operadores turísticos.</b>							
<b>6. Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría</b>							
<b>7. Inversión Pública.</b>							
<b>8. Inversión Privada.</b>							
<b>9. Grado de interés de los atractivos turísticos de categoría IV.</b>							
<b>10. Grado de satisfacción de los turistas (Accesibilidad, alojamiento, alimentación, promoción e información y seguridad.)</b>							
<b>11. Índice de intención de retorno</b>							
<b>TOTAL</b>							

Fuente: (Saeteros, 2015)

Traducido por: Cristian Lemache



ANEXO D: Taller 1, fase de validación de los indicadores en la DITUR, 19/08/2019



ANEXO E: Aplicación del instrumento de evaluación en el MINTUR, 03/09/2019



**ANEXO F:** Aplicación del instrumento de evaluación en la CT, 03/09/2019



**ANEXO G:** Aplicación del instrumento de evaluación en la CT, 04/09/2019



**ANEXO H:** Análisis de los resultados de la evaluación, 09/09/2019



**ANEXO I:** Taller 2, fase de validación de la matriz final de indicadores, 12/09/2019



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

TEST DE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN TURÍSTICA

Proyecto de Investigación: Diagnóstico de la Gestión Turística de la ciudad de Riobamba

Indicadores de Gestión Turística	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												
	Disponibilidad	P	Costo - Efectividad	P	Simplicidad	P	Representatividad y Validez	P	Sensibilidad para detectar cambios	P	Independencia	P	Prioridad y Utilidad
1. Tasa de crecimiento anual de turistas	4	1	4	1	4	3	3	5	1	5	1	1	4
2. Gasto promedio diario de los visitantes en el destino.	3	1	4	1	4	4	4	4	1	5	1	1	4
3. Porcentaje del número de visitantes del destino a nivel regional, nacional e internacional.	4	1	4	1	4	3	3	4	2	5	2	2	4
4. Número de pernoctaciones turísticas.	4	1	3	1	4	4	4	4	2	4	2	2	4
5. Número de viajes realizados a través de operadores turísticos.	4	1	4	1	3	3	3	4	2	4	2	2	4
6. Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría.	4	1	4	1	4	4	4	4	2	4	2	2	4
7. Inversión Pública.	4	1	4	1	4	4	4	4	2	4	2	2	4
8. Inversión Privada.	4	1	3	1	4	4	4	4	2	4	2	2	4
9. Grado de interés de los atractivos turísticos de categoría IV.	5	1	5	1	5	3	3	4	2	4	2	2	4
10. Grado de satisfacción de los turistas (Accesibilidad, alojamiento, alimentación, promoción e información y seguridad.)	5	1	5	1	4	4	4	4	2	4	2	2	4
11. Índice de intención de retorno	5	1	4	1	4	3	4	4	2	4	2	2	4
<b>TOTAL</b>													

El presente instrumento tiene como finalidad conocer los criterios técnicos de actores del desarrollo turístico del cantón Riobamba, con el fin de validar de forma correcta los indicadores de gestión turística planteados para la ciudad de Riobamba.

ANEXO J: Instrumento de evaluación número 1





ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

TEST DE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN TURÍSTICA

Proyecto de Investigación: Diagnóstico de la Gestión Turística de la ciudad de Riobamba

Indicadores de Gestión Turística	CRITERIOS DE EVALUACIÓN													
	Disponibilidad	P	Costo - Efectividad	P	Simplicidad	P	Representatividad y Validez	P	Sensibilidad para detectar cambios	P	Independencia	P	Prioridad y Utilidad	P
1. Tasa de crecimiento anual de turistas	3	1	3	4	4	1	No representa la situación	1	No detecta los cambios	1	Es totalmente dependiente de otro(s) indicador(es)	1	Nada importante para el manejo	1
2. Gasto promedio diario de los visitantes en el destino.	3	1	3	4	4	2	Representa limitadamente la situación	2	Detecta limitadamente los cambios	2	Depende mucho de otro(s) indicador(es)	2	Poco importante para el manejo	2
3. Porcentaje del número de visitantes del destino a nivel regional, nacional e internacional.	2	2	3	3	3	3	Representa parcialmente la situación	3	Detecta algunos cambios	3	Depende parcialmente de otro(s) indicador(es)	3	Parcialmente importante para el manejo	3
4. Número de pernaciones turísticas.	2	2	3	3	3	4	Representa una gran parte de la situación	4	Detecta gran parte de los cambios	4	Depende poco de otro(s) indicador(es)	4	Muy importante para el manejo	4
5. Número de viajes realizados a través de operadores turísticos.	4	3	3	4	4	5	Representa muy bien la situación	5	Detecta directamente los cambios	5	Es totalmente independiente de otros	5	Extremadamente importante para el manejo	5
6. Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría	3	3	3	4	4	3								
7. Inversión Pública.	3	3	3	4	4	3								
8. Inversión Privada.	3	3	3	4	4	3								
9. Grado de interés de los atractivos turísticos de categoría IV.	4	4	4	4	4	4								
10. Grado de satisfacción de los turistas (Accesibilidad, alojamiento, alimentación, promoción e información y seguridad.)	3	3	3	3	3	3								
11. Índice de intención de retorno	3	3	3	3	3	3								
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>3</b>								

El presente instrumento tiene como finalidad conocer los criterios técnicos de actores del desarrollo turístico del cantón Riobamba, con el fin de validar de forma correcta los indicadores de gestión turística planeados para la ciudad de Riobamba.

ANEXO K: Instrumento de evaluación número 2



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

TEST DE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN TURÍSTICA

Proyecto de Investigación: Diagnóstico de la Gestión Turística de la ciudad de Riobamba

Disponibilidad	CRITERIOS DE EVALUACIÓN					Sensibilidad para detectar cambios	Independencia	Prioridad y Utilidad
	P	Costo - Efectividad	P	Simplicidad	Representatividad y Validez			
Datos no disponibles, no está seguro	1	No es posible cubrir los costos	1	El indicador no es cuantificable	1	No detecta los cambios	1	Nada importante para el manejo
Datos difícilmente disponibles	2	Es muy difícil cubrir los costos	2	El indicador es complicado de elaborar y cuantificar	2	Detecta limitadamente los cambios	2	Poco importante para el manejo
Datos posiblemente disponibles	3	Podría ser difícil cubrir los costos	3	El indicador se podría cuantificar con cierta dificultad	3	Detecta algunos cambios	3	Parcialmente importante para el manejo
Datos fácilmente disponibles	4	Es posible cubrir los costos	4	El indicador es fácil de elaborar	4	Detecta gran parte de los cambios	4	Muy importante para el manejo
Datos directamente disponibles	5	Es totalmente factible cubrir los costos	5	Se puede medir al indicador fácilmente y directamente	5	Detecta directamente los cambios	5	Extremadamente importante para el manejo
1. Tasa de crecimiento anual de turistas	1	1	2	2	2	1	2	1
2. Gasto promedio diario de los visitantes en el destino.	2	2	1	3	3	3	3	2
3. Porcentaje del número de visitantes del destino a nivel regional, nacional e internacional.	1	3	3	4	5	2	3	3
4. Número de viajes realizados a través de operadores turísticos.	3	4	4	5	2	1	2	4
5. Número de pernoctaciones turísticas.	2	2	2	2	2	5	3	2
6. Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría	3	4	3	3	2	3	4	2
7. Inversión Pública.	2	2	1	1	1	3	4	1
8. Inversión Privada.	1	1	2	2	2	4	5	5
9. Grado de interés de los atractivos turísticos de categoría IV.	2	2	4	4	2	2	2	3
10. Grado de satisfacción de los turistas (Accesibilidad, alojamiento, alimentación, promoción e información y seguridad.)	1	3	1	1	3	3	3	2
11. Índice de intención de retorno	2	1	1	1	2	2	2	5
<b>TOTAL</b>								

El presente instrumento tiene como finalidad conocer los criterios técnicos de actores del desarrollo turístico del cantón Riobamba, con el fin de validar de forma correcta los indicadores de gestión turística planteados para la ciudad de Riobamba.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

TEST DE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN TURÍSTICA

Proyecto de Investigación: Diagnóstico de la Gestión Turística de la ciudad de Riobamba

	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												
	Disponibilidad	Costo-Efectividad	Simplicidad	Representatividad y Validez	Sensibilidad para detectar cambios	Independencia	Prioridad y Utilidad	P	P	P	P		
Indicadores de Gestión Turística	Datos no disponibles, no está seguro	1	No es posible cubrir los costos	1	El indicador no es cuantificable	1	No representa la situación	1	Es totalmente dependiente de otro(s) indicador(es)	1	Nada importante para el manejo	1	
	Datos difícilmente disponibles	2	Es muy difícil cubrir los costos	2	El indicador es complicado, de elaborar y cuantificar	2	Representa limitadamente la situación	2	Depende mucho de otro(s) indicador(es)	2	Poco importante para el manejo	2	
	Datos posiblemente disponibles	3	Podría ser difícil cubrir los costos	3	El indicador se podría cuantificar con cierta dificultad	3	Representa parcialmente la situación	3	Depende parcialmente de otro(s) indicador(es)	3	Parcialmente importante para el manejo	3	
	Datos fácilmente disponibles	4	Es posible cubrir los costos	4	El indicador es fácil de elaborar	4	Representa una gran parte de la situación	4	Depende poco de otro(s) indicador(es)	4	Muy importante para el manejo	4	
	Datos directamente disponibles	5	Es totalmente factible cubrir los costos	5	Se puede medir el indicador fácil y directamente	5	Representa muy bien la situación	5	Es totalmente independiente de otros	5	Extremadamente importante para el manejo	5	
	1. Tasa de crecimiento anual de turistas	5	7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	2. Gasto promedio diario de los visitantes en el destino.	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	3. Porcentaje del número de visitantes del destino a nivel regional, nacional e internacional.	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	4. Número de permotaciones turísticas.	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	6. Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	7. Inversión Pública.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8. Inversión Privada.	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
9. Grado de interés de los atractivos turísticos de categoría IV.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10. Grado de satisfacción de los turistas (Accesibilidad, alojamiento, alimentación, promoción e información y seguridad.)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11. Índice de intención de retorno	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
<b>TOTAL</b>													

El presente instrumento tiene como finalidad conocer los criterios técnicos de actores del desarrollo turístico del cantón Riobamba, con el fin de validar de forma correcta los indicadores de gestión turística planeados para la ciudad de Riobamba.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

TEST DE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN TURÍSTICA

Proyecto de Investigación: Diagnóstico de la Gestión Turística de la ciudad de Riobamba

Disponibilidad	P	Costo - Efectividad	P	Simplicidad	P	Representatividad y Validez	P	Sensibilidad para detectar cambios	P	Independencia	P	Prioridad y Utilidad	P
Datos no disponibles, no está seguro	1	No es posible cubrir los costos	1	El indicador no es cuantificable	1	No representa la situación	1	No detecta los cambios	1	Es totalmente dependiente de otro(s) indicador(es)	1	Nada importante para el manejo	1
Datos difícilmente disponibles	2	Es muy difícil cubrir los costos	2	El indicador es complicado de elaborar y cuantificar	2	Representa limitadamente la situación	2	Detecta limitadamente los cambios	2	Depende mucho de otro(s) indicador(es)	2	Poco importante para el manejo	2
Datos posiblemente disponibles	3	Podría ser difícil cubrir los costos	3	El indicador se podría cuantificar con cierta dificultad	3	Representa parcialmente la situación	3	Detecta algunos cambios	3	Depende parcialmente de otro(s) indicador(es)	3	Parcialmente importante para el manejo	3
Datos fácilmente disponibles	4	Es posible cubrir los costos	4	El indicador es fácil de elaborar	4	Representa una gran parte de la situación	4	Detecta gran parte de los cambios	4	Depende poco de otro(s) indicador(es)	4	Muy importante para el manejo	4
Datos directamente disponibles	5	Es totalmente factible cubrir los costos	5	Se puede medir el indicador fácil y directamente	5	Representa muy bien la situación	5	Detecta directamente los cambios	5	Es totalmente independiente de otros	5	Extremadamente importante para el manejo	5
1. Tasa de crecimiento anual de turistas	3	3	5	5	5	5	4	4	4	1		3	
2. Gasto promedio diario de los visitantes en el destino.	2	2	4	4	4	4	4	4	4	1		4	
3. Porcentaje del número de visitantes del destino a nivel regional, nacional e internacional.	2	3	4	4	4	4	4	4	4	1		4	
4. Número de pernataciones turísticas.	3	1	4	4	4	4	4	4	4	1		3	
5. Número de viajes realizados a través de operadores turísticos.	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1		4	
6. Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría.	2	2	2	2	4	4	5	5	5	1		4	
7. Inversión Pública.	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1		4	
8. Inversión Privada.	2	1	2	2	2	2	4	4	4	1		4	
9. Grado de interés de los atractivos turísticos de categoría IV.	4	2	4	4	4	4	5	5	5	1		5	
10. Grado de satisfacción de los turistas (Accesibilidad, alojamiento, alimentación, promoción e información y seguridad)	1	1	4	4	2	2	5	5	5	1		3	
11. Índice de intención de retorno	2	2	4	4	2	2	3	3	3	1		4	
<b>TOTAL</b>													

El presente instrumento tiene como finalidad conocer los criterios técnicos de actores del desarrollo turístico del cantón Riobamba, con el fin de validar de forma correcta los indicadores de gestión turística planteados para la ciudad de Riobamba.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

TEST DE EVALUACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN TURÍSTICA

Proyecto de Investigación: Diagnóstico de la Gestión Turística de la ciudad de Riobamba

Disponibilidad	P	Costo - Efectividad	P	Simplicidad	P	Representatividad y Validez	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		P	Prioridad y Utilidad	P	
							Sensibilidad para detectar cambios	Independencia				
Datos no disponibles, no está seguro	1	No es posible cubrir los costos	1	El indicador no es cuantificable	1	No representa la situación	1	No detecta los cambios	1	Es totalmente dependiente de otro(s) indicador(es)	1	Nada importante para el manejo
Datos difícilmente disponibles	2	Es muy difícil cubrir los costos	2	El indicador es complicado de elaborar y cuantificar	2	Representa limitadamente la situación	2	Detecta limitadamente los cambios	2	Depende mucho de otro(s) indicador(es)	2	Poco importante para el manejo
Datos posiblemente disponibles	3	Podría ser difícil cubrir los costos	3	El indicador se podría cuantificar con cierta dificultad	3	Representa parcialmente la situación	3	Detecta algunos cambios	3	Depende parcialmente de otro(s) indicador(es)	3	Parcialmente importante para el manejo
Datos fácilmente disponibles	4	Es posible cubrir los costos	4	El indicador es fácil de elaborar	4	Representa una gran parte de la situación	4	Detecta gran parte de los cambios	4	Depende poco de otro(s) indicador(es)	4	Muy importante para el manejo
Datos directamente disponibles	5	Es totalmente factible cubrir los costos	5	Se puede medir el indicador fácilmente y directamente	5	Representa muy bien la situación	5	Detecta directamente los cambios	5	Es totalmente independiente de otros	5	Extremadamente importante para el manejo
	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	
1. Tasa de crecimiento anual de turistas	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	
2. Gasto promedio diario de los visitantes en el destino.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3. Porcentaje del número de visitantes del destino a nivel regional, nacional e internacional.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4. Número de pernaciones turísticas.	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5. Número de viajes realizados a través de operadores turísticos.	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6. Tasa de ocupación de la planta turística total y por categoría	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7. Inversión Pública.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8. Inversión Privada.	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9. Grado de interés de los atractivos turísticos de categoría IV.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10. Grado de satisfacción de los turistas (Accesibilidad, alojamiento, alimentación, promoción e información y seguridad.)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11. Índice de intención de retorno	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
<b>TOTAL</b>												

El presente instrumento tiene como finalidad conocer los criterios técnicos de actores del desarrollo turístico del cantón Riobamba, con el fin de validar de forma correcta los indicadores de gestión turística planeados para la ciudad de Riobamba.

ANEXO N: Instrumento de evaluación número 6



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TURISMO**  
**CONTROL DE ASISTENCIA**

FECHA	NOMBRE	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
31-07-2019	Cristian Javier Lameche Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
01-08-2019	Cristian Javier Lameche Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
02-08-2019	Cristian Javier Lameche Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
05-08-2019	Cristian Javier Lameche Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
06-08-2019	Cristian Javier Lameche Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
08-08-2019	Cristian Javier Lameche Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
12-08-2019	Cristian Javier Lameche Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
13-08-2019	Cristian Javier Lameche Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
14-08-2019	Cristian Javier Lameche Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	

43 h

FIRMA DEL RESPONSABLE INSTITUCIONAL DE PRÁCTICAS

ANEXO O: Ficha de registro de asistencia número 1



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA**  
**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TURISMO**  
**CONTROL DE ASISTENCIA**

FECHA	NOMBRE	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
29-08-2019	Cristian Javier Kenneth Estrada	8:00	12:30	2:30	6:00	<i>[Signature]</i>
30-08-2019	Cristian Javier Kenneth Estrada	8:00	12:30	2:30	6:00	<i>[Signature]</i>
02-09-2019	Cristian Javier Kenneth Estrada	8:00	12:30	2:30	6:00	<i>[Signature]</i>
03-09-2019	Cristian Javier Kenneth Estrada	8:00	12:30	2:30	6:00	<i>[Signature]</i>
04-09-2019	Cristian Javier Kenneth Estrada	8:00	12:30	2:30	6:00	<i>[Signature]</i>
05-09-2019	Cristian Javier Kenneth Estrada	8:00	12:30	2:30	6:00	<i>[Signature]</i>
06-09-2019	Cristian Javier Kenneth Estrada	8:00	12:50	2:30	6:00	<i>[Signature]</i>
09-09-2019	Cristian Javier Kenneth Estrada	8:00	12:30	2:30	6:00	<i>[Signature]</i>
10-09-2019	Cristian Javier Kenneth Estrada	8:00	12:30	2:30	6:00	<i>[Signature]</i>
11-09-2019	Cristian Javier Kenneth Estrada	8:00	12:30	2:30	6:00	<i>[Signature]</i>

80h

*[Signature]*

FIRMA DEL RESPONSABLE INSTITUCIONAL DE PRÁCTICAS

ANEXO P: Ficha de registro de asistencia número 2



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA  
 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TURISMO  
 CONTROL DE ASISTENCIA

FECHA	NOMBRE	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA	FIRMA
15-09-2019	Cristian Javier Jimenez Estrella	8:00	12:30	-	12-	
16-09-2019	Cristian Javier Jimenez Estrella	8:00	12:30	-	-	
19-09-2019	Cristian Javier Jimenez Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
20-09-2019	Cristian Javier Jimenez Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
21-09-2019	Cristian Javier Jimenez Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
22-09-2019	Cristian Javier Jimenez Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
23-09-2019	Cristian Javier Jimenez Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
26-09-2019	Cristian Javier Jimenez Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
27-09-2019	Cristian Javier Jimenez Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	
28-09-2019	Cristian Javier Jimenez Estrella	8:00	12:30	2:30	6:00	

73h

FIRMA DEL RESPONSABLE INSTITUCIONAL DE PRÁCTICAS

f / Riobamba @Riobamba

Av. Daniel León Borja y Brasil • Telf: 2947389 • Riobamba - Ecuador

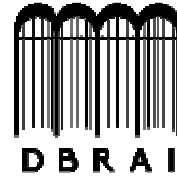
ANEXO Q: Ficha de registro de asistencia número 3







ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL  
APRENDIZAJE



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS  
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 17/11/2021

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> <i>Cristian Javier Lemache Estrada</i>
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> <i>Recursos Naturales</i>
<b>Carrera:</b> <i>Turismo</i>
<b>Título a optar:</b> <i>Licenciado en Ecoturismo</i>
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> <i>Lic. Luis Caminos Vargas Mgs.</i>

LUIS  
ALBERTO  
CAMINOS  
VARGAS

Firmado digitalmente  
por LUIS ALBERTO  
CAMINOS VARGAS  
DN: cn=LUIS ALBERTO  
CAMINOS VARGAS  
c=EC, o=ROBAMBA  
Motivo: Soy el autor de  
este documento  
Ubicación:  
Fecha: 2021-11-18  
18:25:05.00



2015-DBRA-UTP-2021