

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de  
investigación previo a la obtención del Título de  
Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “El Método Delphi y las estrategias  
comerciales de potencialización turística de las casas  
patrimoniales en la ciudad de Ambato”**

**AUTOR: Juan Carlos Valdez Miño**

**TUTOR: Ec. Ángel Enrique Chico Frías. Mg**

**AMBATO – ECUADOR**

**Octubre 2018**



## APROBACIÓN DEL TUTOR

**Ec. Ángel Enrique Chico Frías. Mg**

### **CERTIFICA:**

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“El Método Delphi y las estrategias comerciales de potencialización turística de las casas patrimoniales en la ciudad de Ambato”** presentado por el señor **Juan Carlos Valdez Miño**, para optar por el título de Ingeniero de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 31 de agosto del 2018



---

**Ec. Ángel Enrique Chico Frías. Mg**

**C.I.180264582-8**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, **Juan Carlos Valdez Miño**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



**Juan Carlos Valdez Miño**


**C.I.1803645488**

## **APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO**

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



**Ing. MBA. Arturo Fernando Montenegro Ramirez**  
**C.I.1803845385**



**Dr. Jorge Francisco Abril Flores, MG.**  
**C.I.1803035086**

Ambato, 28 de septiembre del 2018

## **DERECHOS DE AUTOR**

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

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Juan Carlos Valdez Miño', written over a horizontal line.

**Juan Carlos Valdez Miño**

**C.I.1803645488**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por iluminar mi mente de sabiduría, paciencia y conocimientos para llegar a culminar esta etapa final de mi carrera universitaria.

A mi prestigiosa institución, Universidad Técnica de Ambato, por haberme brindado una educación de calidad y formarme como persona y profesional de éxito.

A mi tutor, Ec. Enrique Chico, que supo guiarme por medio de sus conocimientos en el desarrollo de mi investigación.

Juan Carlos Valdez Miño

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico especialmente a mis padres, que, con la ayuda de Dios, han sabido guiarme correctamente y con sabiduría a lo largo de mi vida con paciencia y dedicación.

A mi mejor amiga y confidente, soporte fundamental en el día a día, que con su apoyo incondicional y positivismo representa un pilar importante para la culminación de esta investigación y el cumplimiento de mis objetivos.

Juan Carlos Valdez Miño

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO .....	IV
DERECHOS DE AUTOR.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA .....	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS .....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XII
RESUMEN EJECUTIVO .....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
<b>1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Árbol de Problemas .....	2
1.2. Justificación.....	3
<b>2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>4</b>
2.1. Objetivo General .....	4
2.2. Objetivos Específicos .....	4
<b>3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>5</b>
3.1. Estrategias .....	5
3.1.1 Estrategia comercial.....	7
3.2. Marketing turístico .....	7
3.3. Patrimonio .....	8
3.3.1. Tipos de patrimonio.....	9
3.3.2. Patrimonio cultural .....	9
3.3.3. Gestión de patrimonio.....	10



3.4. Método Delphi.....	11
3.4.1. Esquema global del proceso del Método Delphi .....	13
3.4.2. Características.....	13
3.4.3. Fases del proceso .....	14
3.5. Kruskal – Wallis.....	15
3.6. Atractivo turístico.....	16
3.6.1. Actividad turística sostenible.....	16
3.7. Turismo .....	16
3.7.1. Turismo cultural.....	17
3.7.2. Turismo en el Ecuador.....	17
3.7.3. Turismo en Tungurahua.....	18
3.7.4. Quinta Juan León Mera .....	19
3.7.5. Quinta de Juan Montalvo.....	21
3.7.7. Casa de Montalvo .....	22
3.7.8. Museo Edmundo Martínez .....	23
3.7.9. Casa del Portal .....	24
3.7.10. Casona Universitaria.....	25
<b>4. METODOLOGÍA .....</b>	<b>27</b>
4.1. Enfoque .....	27
4.2. Enfoque cualitativo .....	27
4.3. Enfoque cuantitativo .....	27
4.4. Modalidad básica de la investigación.....	27
4.5. Investigación bibliográfica .....	28
4.6. Investigación de campo .....	28
4.7. Nivel o tipo de investigación.....	29
4.8. Investigación exploratoria .....	29
4.9. Investigación descriptiva .....	29

4.11. Método Delphi.....	29
4.12. Prueba Kruskal-Wallis .....	30
4.13. Población.....	30
4.14. Recolección de información.....	31
<b>5. RESULTADOS.....</b>	<b>32</b>
5.1. Análisis e interpretación de resultados.....	32
5.2. Estrategias de las casas patrimoniales .....	32
5.3. Estrategias anteriores .....	32
5.4. Estrategias actuales.....	33
5.5. Estrategias propuestas.....	34
5.6. Descripción de las estrategias propuestas .....	35
5.7. Aplicación del Método Delphi .....	36
5.8. Panel de expertos .....	36
5.9. Evaluación a expertos .....	38
5.10. Evaluación por parte de expertos a las estrategias propuestas – ronda 1.	39
5.11. Evaluación por parte de expertos a las estrategias propuestas – ronda 2 ..	41
5.12. Puntuación de estrategias .....	43
5.13. Estrategias según su importancia .....	44
5.14. Prueba de Kruskal - Wallis.....	45
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>56</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población.....	31
Tabla 2: Estrategias Utilizadas Anteriormente.....	32
Tabla 3: Estrategias Utilizadas Actualmente .....	33
Tabla 4: Estrategias Propuestas.....	34
Tabla 5: Descripción de Estrategias .....	35
Tabla 6: Panel de Expertos.....	36
Tabla 7: Evaluación a Expertos.....	38
Tabla 8: Ronda 1 .....	40
Tabla 9: Ronda 2 .....	41
Tabla 10: Estrategias según su Importancia .....	44
Tabla 11: Desarrollo Kruskal-Wallis .....	45
Tabla 12: Estadístico de Prueba .....	45

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de Problemas.....	2
Gráfico 4: Tipos de Patrimonio .....	9
Gráfico 2: Esquema.....	13
Gráfico 3: Fases del proceso .....	14
Gráfico 5: Puntuación Estrategias .....	43

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo determinar estrategias comerciales que potencialicen las casas patrimoniales de la ciudad de Ambato. El enfoque de investigación se basó en la modalidad cuali-cuantitativa, sustentada bajo una modalidad bibliográfica en donde se obtuvo información secundaria con base a libros, artículos científicos, revistas electrónicas que ayudo a la construcción del marco teórico y de campo cuya población objeto de estudio fueron los expertos con respecto al tema cultural y patrimonial de la ciudad.

Posteriormente se obtuvo información directa con los administradores y directores de las casas patrimoniales acerca de las estrategias utilizadas anteriormente, las estrategias que se implementan en la actualidad y una propuesta de estrategias que, según su criterio, podrían potencializar turísticamente las casas patrimoniales. Por otra parte, se aplicó el método Delphi, el mismo que permite mediante expertos determinar si es posible aplicar una propuesta en el campo investigativo. Inicialmente se evaluó a los expertos para determinar el nivel de experticia que poseen, el siguiente paso consistió en la evaluación de las estrategias propuestas por parte de los expertos en dos rondas, con lo cual se obtuvo la puntuación necesaria para analizar y determinar si las estrategias son aceptadas y el nivel de importancia en que se ubica cada una de ellas.

Posterior a eso se implementó la prueba estadística Kruskal-Wallis, la misma que nos permite determinar si existe una relación y consenso en el criterio de los expertos, teniendo como resultado la aprobación general de todas las estrategias planteadas por los administradores y directores de las casas patrimoniales con alta puntuación.

En base a estos antecedentes se concluye y recomienda la aplicación inmediata de las estrategias obtenidas tales como, la integración de las casas patrimoniales en una sola ruta, las mismas que permitirán fomentar el turismo dentro de la ciudad y potenciarán el sector patrimonial de la ciudad de Ambato.

**PALABRAS CLAVES:** INVESTIGACIÓN, CASAS PATRIMONIALES, POTENCIALIZACIÓN TURÍSTICA, AMBATO, ESTRATEGIAS.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine commercial strategies that potentialize the heritage houses of the city of Ambato. The research approach was based on the qualitative-quantitative modality, supported by a bibliographic modality in which secondary information was obtained based on books, scientific articles, electronic journals that helped the construction of the theoretical and field framework whose population under study They were the experts regarding the cultural and patrimonial theme of the city.

Subsequently, direct information was obtained with the administrators and directors of the heritage houses about the strategies used previously, the strategies that are currently being implemented and a proposal of strategies that, according to their criteria, could potentialize touristic houses. On the other hand, the Delphi method was applied, the same that allows experts to determine if it is possible to apply a proposal in the field of research. Initially the experts were evaluated to determine the level of expertise they possess, the next step was the evaluation of the strategies proposed by the experts in two rounds, which obtained the necessary score to analyze and determine if the strategies they are accepted and the level of importance in which each of them is located.

After that, the Kruskal-Wallis statistical test was implemented, which allows us to determine if there is a relationship and consensus in the experts' criteria, resulting in the general approval of all the strategies proposed by the administrators and directors of the houses. patrimonial with high score.

Based on these precedents, the immediate application of the obtained strategies is concluded and recommended, such as the integration of the heritage houses in a single route, which will allow promoting tourism within the city and will enhance the heritage sector of the city of Ambato.

**KEY WORDS:** RESEARCH, HERITAGE HOUSES, TOURIST POTENTIALIZATION, AMBATO, STRATEGIES.

## **1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

El Ministerio de Turismo dentro de sus prioridades establece rescatar la historia y costumbres de cada una de los pueblos, ciudades, etc., por ello a partir del 2007 se planteó el Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible hacia el año 2020, este plan promete mejorar la industria turística a partir de un marco sostenible que realce la riqueza histórica-cultural de cada región además de reactivar la economía de cada uno de los sectores involucrados.

Es por ello que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato en trabajo conjunto con el Fondo de Salvamento Patrimonial tiene como objetivo la restauración y recuperación de espacios de valor histórico para la Ciudad y porque no decirlo para el País, ejemplo de esto constituye como tal la Casa de Montalvo, el Museo Edmundo Martínez, el Jardín Botánico Atocha la Liria, la Quinta de Luis A. Martínez y Juan León Mera., sitios que en la actualidad forman parte de la ruta establecida por el Comité de Turismo de Tungurahua para promover el turismo a nivel local, nacional e internacional y reactivar la economía de estos lugares.

Ambato conocido como el centro comercial del país por su ubicación misma podría ser una oportunidad para buscar la receta exacta de turismo y de esta manera generar una economía solidaria y dinámica en beneficio de las personas quienes se desenvuelven dentro de esta actividad comercial propiamente dicha.

Por otra parte, las estrategias comerciales que actualmente las casas patrimoniales emplean, no son suficientes para potenciar el turismo dentro de las mismas y no están acordes a las demandas del mundo actual; es así como la presente investigación se enfoca en realizar estrategias comerciales para potencializar turísticamente las casas patrimoniales, tomando en cuenta que en la actualidad existe un decremento de afluencia turística en la ciudad de Ambato.

## 1.1. ÁRBOL DE PROBLEMAS



**Gráfico 1:** Árbol de Problemas

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño



## 1.2. JUSTIFICACIÓN

Durante los últimos años en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua se ha identificado un problema el cual surge por insuficientes estrategias comerciales de potencialización turística de las casas patrimoniales, lo que afecta directamente en la economía de este sector pues se registran porcentajes mínimos de visita.

Guamanquispe (2015) manifiesta sobre el desarrollo turístico que, el crecimiento de una zona a través del turismo, se realiza mejorando las condiciones y las capacidades colectivas de una determinada sociedad, ahí se ve inmerso la integración y rediseño de espacios y lugares representativos considerando la iniciativa de sus integrantes.

Una de las principales causas para que aparezca la problemática en mención se fundamenta en el desconocimiento de los recursos turísticos de la ciudad de Ambato pues hace falta mayor difusión y socialización en cuanto se refiere a éstos lugares, pues en su gran mayoría ni los mismos ambateños conocen de su existencia y mucho menos personas ajenas a esta parte del país, lo que genera que las casas patrimoniales sean poco visitadas tanto por turistas locales, nacionales o extranjeros.

La inexistencia de estrategias que ayuden a la difusión de éstos lugares turísticos influye en gran medida en la afluencia de personas a estos sitios patrimoniales con los que cuenta la ciudad, pues al no existir información clara y oportuna en muchas de las ocasiones, las personas optan por realizar turismo en otras ciudades o provincias.

Ambato a lo largo de la historia se ha caracterizado por ser una ciudad donde existen muchos lugares en los cuales las personas pueden hacer turismo, sin embargo, la despreocupación por difundir y promocionar estos sitios por parte de las autoridades hace que poco a poco la afluencia de turistas baje considerablemente y tenga repercusión en aspectos económicos.

Ambato posee un potencial turístico patrimonial muy elevado, por lo que es importante desarrollar y aplicar estrategias que potencialicen este sector con el fin de posicionar a la ciudad como un potencial turístico y referente a nivel nacional e internacional.

## **2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

- Determinar estrategias comerciales que potencialicen turísticamente las casas patrimoniales de la ciudad de Ambato mediante la aplicación del Método Delphi.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fundamentar teóricamente las estrategias comerciales utilizadas en el sector patrimonial.
- Diagnosticar las estrategias comerciales que existen actualmente en las casas patrimoniales en la ciudad de Ambato.
- Diseñar estrategias comerciales que potencialicen el turismo en las casas patrimoniales en la ciudad de Ambato.
- Validar las estrategias comerciales mediante el Método Delphi.

### **3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Dentro de la Provincia de Tungurahua, específicamente en el Cantón Ambato se registran casas patrimoniales como: Casa de Montalvo, Museo Edmundo Martínez, Casa Juan Benigno Vela, Quinta de Montalvo, Casa Museo Juan León Mera, Casona Universitaria, Casa del Portal, Casa Pachano Lalama.

En el mundo actual el turismo cada vez va ganando mayor espacio y se constituye como un recurso sumamente importante para el desarrollo socio-económico de cada nación. Por otra parte, potenciar los atractivos turísticos de los pueblos fomenta un sentido de identidad y pertenencia en la gente.

A nivel mundial, los países han optado por generar estrategias para potenciar el sector patrimonial.

En contraste, en Ecuador las principales ciudades como Quito, Guayaquil y Cuenca, fomentan a gran escala el turismo patrimonial, siendo este una de sus principales prioridades al momento de realizar la gestión local. En cuanto a la ciudad de Ambato, se ha venido trabajando en la recuperación de espacios patrimoniales, es por eso que en la actualidad contamos con 8 casas patrimoniales que se encuentran en óptimas condiciones para albergar a los turistas nacionales e internacionales.

#### **3.1. ESTRATEGIAS**

Para Davies (2000), la estrategia engloba a la caracterización de múltiples opciones, caminos y resultados, discutir de estrategia es convertir en una torre de babel donde muchos expresan sus ideas y quieren hacerlas importar.

Según Mintzberg, Quinn, & Voyer (1997), afirman que las estrategias poseen dos componentes importantes, el primero en el que se desarrollan antes de las acciones en las que se va a aplicar y la segunda se elaboran de una forma consciente y con un propósito establecido.

Estrategia se puede definir como un conjunto de factores internos que se enlaza a los factores externos para obtener un mejor enfoque competitivo (Sainz de Vicuña Ancín, 2001, pág. 296).

Según Rivera & Malaver (2011), una estrategia se utiliza en distintas disciplinas y campos, con el fin de explicar los cambios que ocurren al interior de ellos.

Según Fernández (2012), “La estrategia es la forma en que la empresa o institución, está en interacción con su entorno, despliega sus principales esfuerzos y recursos para alcanzar sus objetivos” (pág. 2).

Se podría decir que la estrategia busca un plan de acción donde una organización crea ventajas competitivas. La ventaja competitiva es una característica diferencial donde una organización tiene en comparación a otras, que le concede la capacidad para lograr rendimientos superiores de manera razonable en el tiempo.

Para Kotler & Armstrong (2013), las estrategias son las contantes de eficiencias operativas para lograr rentabilidad superior.

Para Freedman (2016), estrategia se entiende como un proceso respectivo a los modos de emplear determinados medios de investigación con el fin de alcanzar fines que beneficien a los demás.

La estrategia es la selección, organización y determinación de las actividades que se realizarán a futuro, que por medio de los recursos disponibles se organizan para llegar a lograr determinados objetivos (García & Paredes, 2014, pág. 5)

Las estrategias son un proceso de planificación de acciones y de recursos que se ejecutarán mientras corre el tiempo es decir a largo plazo, donde entran recursos físicos, humanos, intelectuales, etc con el propósito de ganar (Soriano, 1990, pág. 4).

Según Wilcox & Cameron (2006), la estrategia es una decisión del marketing ya que le permite a la empresa avanzar en el mercado en el que está involucrándose con diversas competencias.

Como punto adicional se puede concluir que las estrategias les ayudan a las empresas a ser líderes en el mercado ya que tienen que desarrollar demandas primarias, conservar e incrementar la cuota del mercado.

### **3.1.1 ESTRATEGIA COMERCIAL**

Según Kotler & Keller (2015), las estrategias comerciales no se acorta a una incorporación de las estrategias propias a las variables ya supervisadas, sino que constituyen una totalidad de entidad conveniente que parte de su gestión.

La estrategia comercial está enfocada directamente a la política de un producto que las organizaciones dan a conocer a los clientes, con el fin de brindar las necesidades y deseos que lo pide, para lograr a cumplir las metas u objetivos que la empresa los establece y así obtener la confianza de los clientes (Contreras, 2014, págs. 152-181).

Para Lyndon (2007), las estrategias de comercialización deben tener un plan de mercadotecnia, que ayude a identificar los objetivos y la misión que la empresa realmente necesita y asegure el cumplimiento de los objetivos de la organización.

### **3.2. MARKETING TURÍSTICO**

Si se observa la actividad turística desde un enfoque económico, es un recurso muy importante y fuente de ingresos y empleo para muchos países, como el Ecuador. De ésta manera se define como marketing turístico:

Aquella parte del marketing encargada de guiar la adecuada comercialización de los productos y servicios de las organizaciones que integran el sector turístico (Cubillo & Blanco, 2014).

### 3.3. PATRIMONIO

Según DeCarli (2006), es el conjunto de bienes culturales y naturales, que pueden ser tangibles e intangibles. Son generados de manera local y la hereda y transmiten, con el único propósito de conservar e incrementar dicho patrimonio.

El patrimonio se define como un conjunto de bienes materiales e inmateriales, que son heredados por nuestros familiares y serán transferidos a terceras generaciones (García,, 2012, pág. 17).

Según Viladevall (2003), el patrimonio es de carácter cultural donde la sociedad aporta con valores históricos, artísticos lo cual se hereda y se conserva, para adquirir un valor significativo para la sociedad.

Para Ruiz (2005), el patrimonio es hablar de nuestro río, de nuestro pueblo como una experiencia colectiva, y social que se forma a través de la tradición de cada lugar.

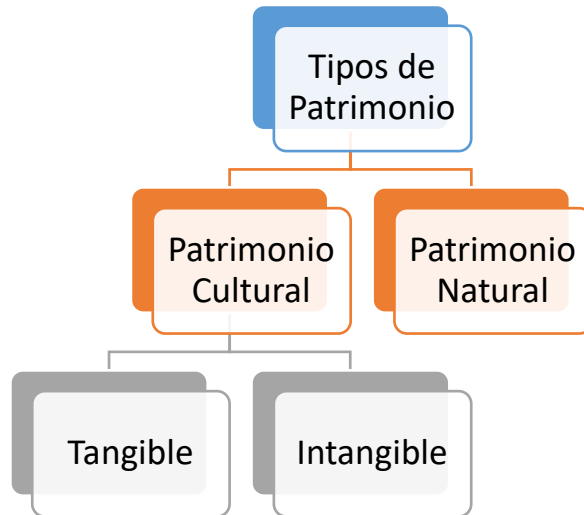
En termino sencillos el patrimonio es un derecho que implica responsabilidades que al ser explorado llegue a tener un turismo de potencialización (García G. , 2014, pág. 117).

El estudio de Prats (2005) se descubrió que:

El patrimonio está constituido de un valor simbólico, que participa en un ambiente natural, arquitectónico y actividades culturales para aumentar el atractivo de una región, lo cual es un factor de curiosidad y dinamización social siendo así un motor de inversión (pág.105).

### 3.3.1. TIPOS DE PATRIMONIO

**Gráfico 2:** Tipos de Patrimonio



**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño

**Fuente:** Moure (2000, pág.31)

Según Moure (2000), el patrimonio cultural o histórico se clasifica en tangible e intangible y el patrimonio natural son monumentos naturales hechos de formaciones fisca y biológicas.

### 3.3.2. PATRIMONIO CULTURAL

Afirma Garcia (2011), que el Patrimonio Cultural de una sociedad abarca las obras de los artistas, escritores, músicos, arquitectura, en definitiva, las obras no materiales y materiales.

Para Niño (2014), se refiere a patrimonio cultural a los monumentos como: obras arquitectónicas, pinturas monumentales, cavernas, arte, obras del hombre que son las zonas o lugares arqueológicos que tienen un valor histórico o antropológico.

De acuerdo a la Fundación ILAM en su página, se puede encontrar la definición de patrimonio cultural:

El Patrimonio Cultural es el conjunto de bienes tangibles e intangibles, que constituyen la herencia de un grupo humano, que refuerzan emocionalmente su sentido de comunidad con una identidad propia y que son percibidos por otros como característicos. El Patrimonio Cultural como producto de la creatividad humana, se hereda, se transmite, se modifica y optimiza de individuo a individuo y de generación a generación.

Este Patrimonio se subdivide en: El Patrimonio Tangible -bienes muebles y bienes inmuebles- constituido por objetos que tienen sustancia física y pueden ser conservados y restaurados por algún tipo de intervención; son aquellas manifestaciones sustentadas por elementos materiales productos de las artes, la arquitectura, el urbanismo, la arqueología, la artesanía, entre otros; y el Patrimonio Intangible, el cual presentaremos en una sección aparte. (Fundación ILAM, 2018)

Un ejemplo claro de esto son las casas patrimoniales, que han sabido trascender en el tiempo y conservar su esencia histórica para el conocimiento de futuras generaciones.

### **3.3.3. GESTIÓN DE PATRIMONIO**

De acuerdo a ILAM (2017), la Gestión del Patrimonio abarca todo lo referente con las estrategias que aporten para ubicar en valor todos los bienes patrimoniales naturales, culturales y también intangibles, con el fin de que estos nuevamente recobren una función en la sociedad.

La gestión del patrimonio se refiere a los aspectos patrimoniales significativos de un sitio donde se detalla las políticas propicias de su gestión, con el fin de conservar sus valores y apreciación a generaciones futuras (AENOR, 2012, pág. 27).



### **3.4. MÉTODO DELPHI**

El método Delphi es un procedimiento que permite mediante expertos determinar si es posible aplicar una propuesta en el campo investigativo.

Se selecciona un panel de expertos y serán ellos quienes, en base a sus conocimientos, determinen si se aprueba o desaprueba lo que se esté consultando

Listone & Turoff (1975), define a este método Delphi como un proceso de comunicación grupal lo cual es positivo al momento de la agrupación de individuos como una totalidad para tratar un problema complejo.

Según Brown (1970), al método Delphi se le puede utilizar con éxito en varios campos y sectores, limitan a que sus estudios e investigación tengan una gran importancia.

Campos, Navarro, Sanchis, & Joan, (2014), manifiestan que el método Delphi es una técnica en la cual se basa en un cuestionario para expertos en el tema, la cual se le puede incluir la metodología cualitativa de la dirección de empresas, aplicada para trabajos exploratorios y técnicas cualitativas que no haya mucha información.

Según Miranda (2005), el método Delphi se trata de la consulta a un grupo de expertos acerca de su apreciación sobre el comportamiento futuro y factores que podrían incidir en el mercado de un producto o servicio.

Para Miranda (2005), indica también que de acuerdo al proceso de aplicación del método los expertos deben entregar sus opiniones o responder a la entrevista realizada. Posterior a eso se comparan y revisan. El proceso podrá ser repetido las veces que sean necesarias hasta que se pueda obtener una predicción clara del mercado futuro.

De acuerdo Bericat & Echavarren (2008), se puede encontrar el proceso por el cual se realiza la puntuación de los expertos, con el cual se elegirá a los más idóneos para ejecutar la investigación:

El coeficiente de competencia (K) del experto se determina como:

$$K = \frac{(K_c + K_a)}{2}$$

**Kc: coeficiente de conocimiento** sobre el tema que se le pide opinión.

**Ka: coeficiente de argumentación.** Este coeficiente se autoevalúa en alto (A), medio (M) o bajo (B) como el grado de influencia de las fuentes siguientes: análisis teóricos realizados por el posible experto, su experiencia obtenida, trabajos de autores nacionales, trabajos de autores extranjeros, su propio conocimiento del estado del problema en el extranjero y su intuición.

De ésta forma, se realiza el siguiente análisis para determinar si el experto es considerado o no para la investigación:

Sí  $0,8 \leq K \leq 1$ ; entonces, el coeficiente de competencia es alto.

Sí  $0,5 \leq K < 0,8$ : coeficiente de competencia medio

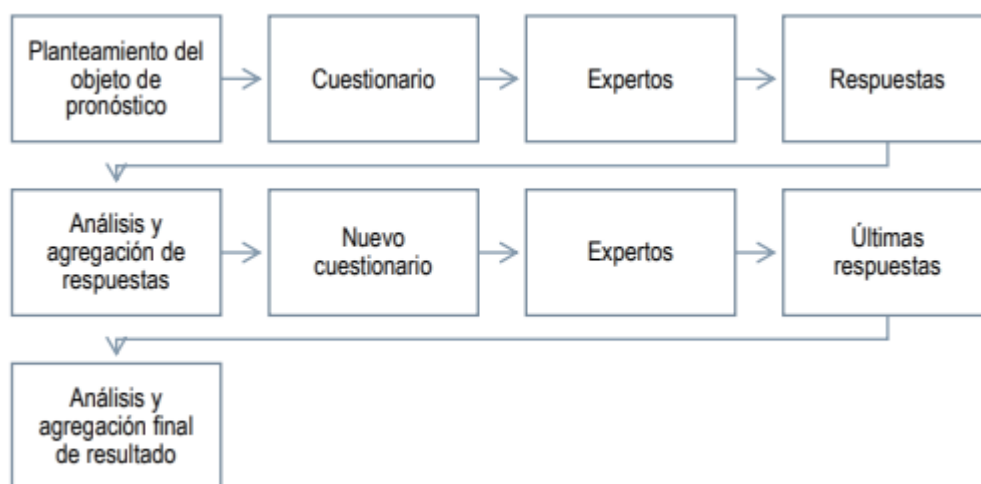
Sí  $K < 0,5$ : coeficiente de competencia bajo.

Por lo tanto, para seleccionar a un experto es necesario realizar una evaluación previa y en base a la valoración obtenida, se podrá determinar si el experto se encuentra dentro del parámetro óptimo para intervenir dentro de la investigación.

Según Cabrero & Infante (2014), señala que el método Delphi en los últimos tiempos es el más utilizado por los investigadores para distintas situaciones y problemáticas, que empiezan con la especificación de preguntas, identificar asuntos a investigar, identificación de la teoría, selección de variables, identificación de factores, validación de los técnicos, elaboración de instrumentos de análisis y gestión de conocimiento del área.

### 3.4.1. ESQUEMA GLOBAL DEL PROCESO DEL MÉTODO DELPHI

**Gráfico 3:** Esquema



**Elaborado:** Juan Carlos Valdez Miño

### 3.4.2. CARACTERÍSTICAS

Según Dalkey (2015), el método Delphi tiene 4 características fundamentales que son:

- **Proceso Iterativo:** es el proceso de participación de los expertos donde dan sus opiniones y respuestas, a través de varias rondas en el cual los expertos analizan y reflexionan sus opiniones.
- **Anonimato:** no se conoce quien emite las respuestas, una ventaja es que se evita influencias negativas entre el grupo elegido.
- **Realimentación o feedback controlado:** en este proceso el que lleva el control del grupo de expertos, comunica la posición de cada uno frente al problema que se analiza.
- **Respuesta estadística del grupo:** aquí se maneja la mediana de las respuestas de cada experto.

### 3.4.3. FASES DEL PROCESO

Según Álvarez y Torrado (2015) las Fases del proceso del método Delphi que son:

**Gráfico 4:** Fases del proceso



**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño

**Fuente:** Álvarez y Torrado (2015,pág.92)

### 3.5. KRUSKAL – WALLIS

Según Rial & Varela (2008), se puede definir a la prueba estadística Kruskal Wallis, como un contraste adecuado de comparación entre más de dos grupos independientes respecto a una variable de respuesta y con un nivel de intervalo u ordinal, pero no normal.

Es un análogo no paramétrico que analiza una varianza de una vía, se usa esta prueba cuando la suposición de normalidad no sea razonable para sus datos, si se obtiene datos distribuidos, esta prueba puede ser conservadora y no detectara la diferencia de grupos (Schlotzhauer, 2007, pág. 270).

Se considera a la prueba Kruskal-Wallis como no paramétrica, con la misma se puede comparar entre tres o más muestras. Éste método puede poner a prueba la hipótesis nula la cual indica que las poblaciones poseen igualdad de criterio, por otro lado, la hipótesis alternativa procura establecer que por lo menos una de las muestras conserva alguna variación de criterio.

Según Marques (2013), se encuentra la definición de la prueba Kruskal-Wallis y el proceso de aplicación del mismo:

Es una alternativa a la prueba F del análisis de varianza para diseños de clasificación simple. En ésta prueba se realiza una comparación entre varios grupos, pero utilizando la mediana de cada uno de ellos en vez de la media.

Ho: La mediana de las k poblaciones consideradas son iguales

Ha: Al menos una de las poblaciones tiene mediana distinta a las otras

$$H = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{i=1}^k \frac{R_i^2}{n_i} - 3(n+1)$$

Donde n, es el total de los datos.

Por lo tanto, ésta prueba permite encontrar en la investigación si existe un consenso en el criterio de todos los expertos o, si existe variación entre cada uno de ellos.

### **3.6. ATRACTIVO TURÍSTICO**

Puede ser definido como “aquel sitio que constituye un destino turístico con varias características que motivan el traslado temporal de las personas de otros lugares, estas características de un determinado lugar llaman y atraen la atención” (Benavides, 2013).

Para Calderón (2009), un atractivo turístico es el conjunto de materiales o inmateriales susceptibles para un cambio en su producto con el fin de incidir en la decisión de un turista que desee visitar.

#### **3.6.1. ACTIVIDAD TURÍSTICA SOSTENIBLE**

La actividad turística sostenible puede ser definida como “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (Junco Díez, 2015, pág. 10).

**La sostenibilidad económica:** puede ser definida como un destino con vocación turística que posteriormente se transforma en un producto, con características rentables y viables hacia el futuro, buscando así el desarrollo de una zona a través de una economía consolidada (Cardoso Jiménez, 2011).

**La sostenibilidad ambiental:** el turismo debe desarrollarse con base a la conservación y cuidado del medio ambiente, para evitar en lo posible que este sufra daños que perjudiquen su conservación pues la destrucción puede producir un desequilibrio económico (Zamora Medina, 2015).

### **3.7. TURISMO**

Puede decirse que el turismo representan los diferentes viajes por placer o por negocios que realizan una o varias personas, por otro lado La Organización Mundial del Turismo

establece que “Son las diferentes actividades que ejecutan los individuos durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su hábitat tradicional, esto puede darse por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio o por negocios” (Sancho, y otros, 2010, pág. 11).

### **3.7.1. TURISMO CULTURAL**

Según Olmos Juárez & García Cebrián (2011), define esta terminología como “este tipo de turismo engloba aquellos viajes que se realizan con el objetivo de conocer la historia, costumbres y tradiciones del destino, a través de sus manifestaciones culturales, permitiendo de este modo un enriquecimiento cultural para el viajero” (pág.76).

Según García (2014), el turismo cultural es un sistema que agrupa distintos lugares, donde existen paquetes de turismo que se venden al consumidor mediante imágenes exóticas de los sitios de alojamiento.

Para Crespo (2005), el turismo cultural son actividades, técnicas y prestación de servicios que las personas reciben en su periodo de viajes y exploración de lugares por un tiempo consecutivo con la finalidad de sentir satisfacción de su destino turístico.

### **3.7.2. TURISMO EN EL ECUADOR**

A nivel local el Ministerio de Turismo es el estamento que controla todas las actividades relacionadas al turismo dentro del país, por ello tiene establecido como misión “Convertir a Ecuador en potencia turística. Un destino único que desarrolle su patrimonio natural-cultural y sea reconocido por la excelencia en la calidad de los servicios” (Ministerio de Turismo , 2016).

Por otro lado, dentro de la visión se destaca el desarrollo social y económico para el país y se establece que “el turismo sea un instrumento clave para el desarrollo social y económico en el largo plazo. Trascender y convertir al sector en una fuente de riqueza intergeneracional” (Ministerio de Turismo , 2016).

A partir de ello este estamento se plantea objetivos muy ganadores y es así que para el año 2018 se plantea que el turismo sea la primera fuente de ingresos no petroleros mientras tanto que para el año 2020 se propone duplicar los ingresos por concepto de esta actividad.

Para generar confianza al turista se debe ofrecer seguridad y dentro de este factor se encuentran inmersos aspectos como transporte, medicina, alimentos, hospedaje, información, servicios básicos, etc., por otro lado para generar fidelidad con el turista se debe ofrecer calidad donde se rescatan aspectos tales como la experiencia, trato, equipamiento y conocimiento, para generar una experiencia única en el turista se debe ofrecer destinos y productos, en donde debe existir una adecuada planificación territorial, innovación y diferenciación por último para generar demanda por parte del turista es necesario trabajar en promoción a través de publicidad, ferias y eventos, programas, etc.

### **3.7.3. TURISMO EN TUNGURAHUA**

El Ministerio de Turismo zonificó al país, de esta manera Tungurahua se encuentra dentro de la coordinación zonal N° 3 conjuntamente con Cotopaxi, Chimborazo y Pastaza.

La provincia de Tungurahua ofrece una infinidad de lugares turísticos para sus visitantes entre los cuales destacan sitios como por ejemplo: Cevallos, ciudad donde se encuentran gran cantidad de frutales donde sobresalen las manzanas, Mocha reconocida por las corridas de toros que ahí se realizan, Patate, lugar donde se realiza la producción de vinos, Pelileo, reconocida a nivel mundial como la “ciudad azul” por los jeans que ahí se comercializan, Pillaro, de igual forma reconocida por su diablada pillareña, y como no destacar Baños un lugar único con un clima espectacular donde tanto turistas nacionales como extranjeros hacen de las suyas en ese pedacito de cielo como se lo conoce (Calderón F. , 2014).

Finalmente Ambato reconocida a nivel mundial como la tierra de las flores y frutas y en homenaje a ello cada año se celebra la tan conocida fiesta de las “Flores y Frutas”



donde miles y miles de personas asisten a esta magno evento, también se destacan lugares importantes donde las personas pueden visitar por ejemplo si se desea algo cultural están las Quintas de Montalvo, Mera, Martínez, si desea gastronomía ahí está presente Pinllo con su famosos productos como son el pan y las gallinas de Pinllo, Atocha con la tradicional colada morada acompañada de unas exquisitas empanadas, si desea artículos de cuero se los puede encontrar en la parroquia de Quisapincha a 20 minutos de Ambato donde se comercializan artículos de cuero entre las que destacan chompas, chaquetas y zapatos.

En la ciudad de Ambato existen 8 casas patrimoniales que representan la cultura histórica de la ciudad, las cuales son: Quinta de Juan León Mera, Quinta de Montalvo, Casa del Portal, Casa Juan Benigno Vela, Casa Edmundo Martínez, Casa Pachano, Casa de Montalvo y Casona Universitaria. Como se puede evidenciar la ciudad cuenta con un gran potencial patrimonial que puede ser explotado a gran escala.

#### **3.7.4. QUINTA JUAN LEÓN MERA**

Según el GADMA (2018), se puede encontrar información referente a la Quinta de Juan León Mera, un amplio espacio que guarda en sus instalaciones una riqueza invaluable tanto histórica, como en su flora:

Después de cruzar una puerta de hierro, es posible observar la casona, la cual se encuentra rodeada de jardines muy amplios jardines y también un patio central. Desde ese lugar se puede observar una exuberante flora que posee más de 250 especies vegetales nativas, introducidas y endémicas.

En el interior se puede encontrar las galerías y por medio de distintas figuras de cera se ha recreado la vida que existió al interior, entre las cuales se encuentra la de Don Juan León Mera, propietario de la Quinta Atocha en donde también se puede apreciar una réplica exacta del manuscrito original del Himno Nacional del Ecuador. Los muebles son antiguos, las pinturas, los candelabros y las fotografías adornan las salas y las paredes y los pasillos van recreando la conexión con cada una de las habitaciones.

La Quinta de Juan León Mera constituye un lugar interesante no solo para aprender de la historia de este Ilustre Ambateño, es un espacio de relajación y meditación donde el turista puede encontrarse con la naturaleza y dejar por un momento al ajetreo cotidiano de la urbanidad.

De acuerdo a Garcés (2006), se destaca información relevante acerca de las bondades que ofrece la quinta en mención a continuación se detallan ciertas características:

En el interior de la Quinta de Mera actualmente se puede encontrar recuerdos inmemorables, por ejemplo, manuscritos, pinturas y fotografías de una de los personajes que más representa a la ciudad.

Juan León Mera, fue también el autor del Himno Nacional del Ecuador. En su letra Mera realza el verdadero canto de libertad y justicia, motivo por el cual fue perseguido y criticado, pero su legado hasta nuestros días es reconocido como una de las obras clásicas de la literatura más importante.

Juan León Mera fue escritor, pintor, periodista, político y también agricultor pues, se piensa actualmente que gran parte de las especies en la casa fueron plantadas con sus manos propias. La Quinta de Mera posee con una extensión de 5 hectáreas y se la considera como un centro de estudio debido a que forma parte del jardín botánico de Ambato.

La Quinta de Mera posee una estructura arquitectónica típica de la época republicana, sus jardines lucen un estilo francés debido a los espejos de agua y con un estilo oriental debido a las palmeras.

Actualmente es un museo natural, donde se puede apreciar las pertenencias que rodearon a este ilustre escritor ambateño a través de su existencia (pág. 20)

Con estos antecedentes se puede destacar su ubicación está en la Ciudad de Ambato, parroquia Atocha, los horarios establecidos para atención al público son de miércoles

a domingo de 09:30 a 16:00, además esta quinta data del año 1874 y alberga la vida y muerte del autor de la letra del Himno Nacional del Ecuador.

### **3.7.5. QUINTA DE JUAN MONTALVO**

De acuerdo con la Unidad de Turismo se describe cierta información referente a los aspectos a destacar de la quinta en mención particularmente detalla la siguiente información:

Mediante la historia se puede estimar que la Quinta de Juan Montalvo posee alrededor de 200 años, con una extensión de una hectárea, la cual se encuentra localizada en la parte occidental de la ciudad y su dirección es la Av. Los Guaytambos, en el Sector de Ficoa - Las Palmas.

En esta casa patrimonial es posible observar el hogar de tan ilustre ambateño. En la actualidad se adecuaron 3 salas que son utilizadas para realizar la exposición de los muebles de su época, por otra parte, objetos trascendentales entre los que se puede destacar cartas, cama, piano y cuadros.

En el exterior de las instalaciones se puede encontrar una pileta que recibe el nombre “de los deseos” y se ubica en un espacio pequeño de la Quinta, la misma que adorna los jardines y su entorno. Esta quinta, según la historia, se convirtió en uno de los sitios más apreciados por el Cervantes de América. (Unidad de Turismo, 2016)

Se encuentra ubicada en la parte occidental de la ciudad de Ambato, en ella se destaca un ambiente de paz y armonía acompañada con el ruido de las especies menores cuyo hábitat se encuentra en esta quinta, se destaca como un lugar para compartir con la familia y conocer sobre la cultura de la provincia está disponible para el público en horarios de Atención de Miércoles a Domingo de 9:30 a 17:00, destacando que su costo de ingreso, es muy moderado.

### **3.7.6. QUINTA “LA LIRIA”**

De acuerdo al GADMA (2018), se destaca información importante sobre los inicios de la Quinta La Liria, además la evolución que ha experimentado hasta la actualidad, a continuación, se establece una breve reseña histórica de lo que fue y es la quinta en mención

De acuerdo a la historia La Quinta La Liria, posee su inicio mediante la adquisición del terreno donde se encuentra actualmente, por parte del Dr. Nicolás Martínez Vásconez, la compra la hizo al Sr. Francisco López por el año de 1849. En este terreno se encontraban algunas construcciones con menor importancia, el objetivo que tuvo principalmente en ese tiempo fue realizar las mejoras de la quinta, asimismo su máximo interés estaba centrado en el jardín botánico.

En este sitio se destaca una vasta biodiversidad de la zona de este lugar del país, se encuentra estructurado por diversas especies endémicas que en aquellos tiempos como lo cuenta su historia se realizaron varios estudios por el ilustre investigador Don Luís A. Martínez, por otra parte, la historia además hace hincapié en los primeros cultivos que se realizaron de eucalipto.

La Quinta La Liria se encuentra ubicada en la parte occidental de la ciudad de Ambato, específicamente en la Parroquia Atocha-Ficoa (Av. Rodrigo Pachano), el horario establecido para la visita de los turistas tanto nacionales como extranjeros se resume de miércoles a domingo de 9:00 am a 16:00 pm, la quinta posee especies únicas y tiene una extensión de 14 hectáreas.

### **3.7.7. CASA DE MONTALVO**

En el estudio de Lara (1996), se dan detalles sobre lo que este espacio brinda a la colectividad tanto local como nacional y hasta internacional. A partir de esto se publica lo siguiente:

La Casa de Juan Montalvo es parte del patrimonio del Ilustre Municipio. Pero anteriormente Eloy Alfaro como al ser un gran admirador de la obra de Juan Montalvo, cuando conoció de su muerte dispuso que la casa sea convertida en un colegio a manera de homenaje para el escritor.

Tiempo después la idea no llegó a ejecutarse, debido a que la casa se trasladó a formar parte del municipio de Ambato, en donde surge una idea, de convertirla en una biblioteca de autores tanto nacionales como latinoamericanos.

Por el año de 1986 el alcalde de la ciudad de Ambato Galo Vela dio la orden de que la casa sea convertida en museo y mausoleo.

Actualmente está conformado por seis salas. La Casa de Montalvo constituye una grandiosa construcción donde se guarda con mucho celo una gran cantidad de material incunable, manuscritos, documentos, cartas, artículos de diferente índole, todos estos artículos representan un tesoro invaluable para la ciudad de Ambato. El diseño del Mausoleo estuvo a cargo del Arquitecto Jorge Mideros.  
(pág. 25)

Con este antecedente se puede indicar que este espacio se encuentra ubicado en pleno casco central de la ciudad (Montalvo y Bolívar), con horarios flexibles para sus visitantes de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 y los días sábados de 09:00 a 14:00, aquí se encuentran personas que brindan todas las facilidades para las personas que acuden diariamente a este sitio.

### **3.7.8. MUSEO EDMUNDO MARTÍNEZ**

Dentro de este epígrafe se detalla que la ex casa de Don Edmundo Martínez funcionará como nuevo museo de la ciudad donde se exhibirán para el público asistente obras de arte de diversos artistas nacionales:

La fachada de la casa fue elaborada en piedra pishilata la misma que es tallada en bloques y la parte del techado es de teja, el cual se convierte en un llamado

a la gente para realizar el ingreso a la casa patrimonial de Edmundo Martínez Mera. Este inmueble, se encuentra ubicado en las calles Guayaquil y Bolívar, después de las labores de reparación esta casa patrimonial fue rehabilitado por la Municipalidad de Ambato.

En las instalaciones de dicha casa funciona actualmente el Museo de la Ciudad de Ambato. En él se encuentran colocados centenares de cuadros de pinturas que pertenecen a las personas que ganaron los salones Luis A- Martínez y también de noviembre.

Inicialmente presupuesto para la obra de restauración y reconstrucción de la casa patrimonial fue de USD 350 000. Después de realizar un reajuste en sus precios, mismo que es común en este tipo de trabajos se extendió a USD 400 000. Finalmente, el tiempo que se asignó a la obra fue de 90 días.

Marian Castro es la especialista encargada de recuperar la pintura mural que se encuentra en la vivienda. Para este trabajo se realizaron 'calas' o perforaciones en las paredes para de esta manera poder encontrar la pintura original que poseía la casa antiguamente. (El Comercio , 2012)

Los montos de inversión para la restauración de este valioso espacio para la ciudad corren por cuenta de la municipalidad de la ciudad quien quiere brindar a la colectividad un espacio para revivir y resaltar los aspectos culturales que engrandecen al país como tal.

### **3.7.9. CASA DEL PORTAL**

De acuerdo al Consejo Provincial (2018), la Casa del Portal abrió las puertas al turismo nacional y extranjero en 2003, desde aquella ocasión se convirtió en una galería multidisciplinaria para uso en todo el año:

“La Casa del Portal constituye una de las casonas centenarias que más destacan en la ciudad, y que ha sobrevivido al fatídico terremoto de 1949 en la ciudad de Ambato.

En esta casa patrimonial se realizan diversas presentaciones periódicamente de arte como la música, el teatro, la danza, los títeres, también mimos, por otra parte, exposiciones pictóricas y escultura, en ocasiones se realizan muestras de cine y en la Fiesta de la Fruta y de las Flores una exhibición floral, por estas y más razones la Casa del Portal representa un destino importante para visitar por los turistas que visitan la ciudad”

La Casa del Portal es una de las principales joyas arquitectónicas de Ambato que, gracias a la intervención de la municipalidad, ha podido rescatar y convertirla en uno de los principales centros culturales – patrimoniales de la ciudad.

Según Castellanos (2017), explica la importancia que tiene la Casa del Portal y las prestaciones que brinda a la ciudadanía ambateña, actualmente se ha convertido en uno de los sitios patrimoniales más concurridos:

“Frecuentemente la ciudadanía solicita el espacio de la casa para realizar todo tipo de presentaciones como libros, fotografías, artistas y diversas muestras de folklor, por otra parte, la casa es utilizada como un importante escenario para realizar exposiciones de artesanos y también para programas educativos.

Se puede encontrar en las salas, ágora, patios y pasillos del museo, una gran variedad de episodios suscitados de nuestra historia. Entre los que puede resaltar uno muy doloroso para los ambateños, el terremoto ocurrido el 05 de agosto de 1949, para la cual se mantiene una exposición gráfica permanente, por otra parte, se cuenta también con exposiciones de las erupciones del volcán Tungurahua”, así supo indicar Édgar Castellanos, expresidente de la Casa de la Cultura, Núcleo de Tungurahua.

La Casa del Portal es un referente patrimonial local, donde se puede disfrutar del arte en todas sus expresiones, así como también presta la facilidad de sus instalaciones al público en general para la realización de eventos como conferencias.

### **3.7.10. CASONA UNIVERSITARIA**

Según Nicola (2017), anteriormente conocida como La Casa de los Estancos, se encuentra ubicada en las calles Rocafuerte y Montalvo. La historia de ésta casa tiene

una gran historia tan extensa como la de la ciudad de Ambato. Para el año de 1917 fue construida la casa según datos del Archivo Nacional. Con el paso de los años la propiedad pasó por mano de varios dueños como el Ministerio de Economía y Finanzas, hasta que, en el año 2007, pasa formalmente a manos de la Universidad Técnica de Ambato. En el año 2015, la Universidad realiza una intervención técnica, arquitectónica y estructural en la edificación para darle una restauración íntegra y manteniendo siempre su estructura original. Actualmente es un centro cultural donde se practican artes como danza, música y pintura, así como también se puede encontrar un importante museo que potencializa el turismo patrimonial en la ciudad.



## **4. METODOLOGÍA**

### **4.1. ENFOQUE**

#### **4.2. ENFOQUE CUALITATIVO**

Se podría decir que el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Hernández Sampieri , 2014, pág. 7).

Es decir, la presente investigación tiene un enfoque cualitativo porque contribuye a la descripción de las cualidades de un determinado fenómeno, además trata de buscar un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad, es decir buscar la percepción que tienen los turistas acerca de la ruta turística diseñada para las casas patrimoniales de la ciudad de Ambato.

#### **4.3. ENFOQUE CUANTITATIVO**

Por otro lado el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas para el comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampieri , 2014, pág. 4).

Es decir, también se utilizará el enfoque cuantitativo dentro de la presente investigación porque se realizará la recolección de datos a través de encuestas posteriormente se realizará la tabulación e interpretación de resultados donde se emplearán herramientas estadísticas.

#### **4.4. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dentro de la presente investigación también se desarrollará una modalidad básica de campo y bibliográfica o conocida también como documental.

#### **4.5. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Por otro lado la investigación bibliográfica o también conocida como documental se enfoca en buscar información en libros, textos, documentos electrónicos que ayuden a sustentar la información dentro del estado de arte es por ello que Ávila establece que: “la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e investigación” (Ávila , 2011, pág. 49).

Es decir que dentro de la presente investigación se desarrollará una recopilación de información con base a documentos, libros, revistas que contengan información relevante de las variables objeto de estudio.

#### **4.6. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Se puede decir que una investigación de campo permite recolectar información en el lugar mismo donde ocurre el fenómeno a partir de esto se puede utilizar técnicas que ayuden a la recolección de información es por ello que Graterol lo define de la siguiente manera:

Podríamos definirla diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada).

Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más afondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (Graterol , 2011, pág. 3).

#### **4.7. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Además, se planteará también un nivel de investigación exploratorio y descriptivo mismo que se detallan a continuación.

#### **4.8. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA**

Se puede afirmar que “la investigación exploratoria se realiza regularmente cuando el tema objeto de estudio es poco conocido, además del cual se tiene excesivas que o no se ha afrontado anteriormente” (Cazau, 2011).

#### **4.9. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Por otro lado se puede determinar que “la investigación descriptiva persigue enlistar las propiedades, particularidades y perfiles que sobresalen en los individuos, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un determinado análisis” (Salinas, 2012, pág. 120).

#### **4.11. MÉTODO DELPHI**

Para determinar las estrategias en el presente trabajo de investigación se procederá a utilizar el Método Delphi, el cual consiste en reunir a un panel de expertos acerca del tema para, según su criterio y experticia, establecer las estrategias necesarias para que el turismo patrimonial en la ciudad de Ambato sea potenciado de manera efectiva.

Inicialmente se escoge un panel de expertos abarcando todos los sectores inmersos en el tema patrimonial o sus principales actores. El panel de expertos será escogido de acuerdo a parámetros académicos y de experticia principalmente, en donde el Coeficiente de Competencia es ( $K_c$ ) y el Coeficiente de Argumentación es ( $K_a$ ). La Valoración a los expertos se lo realiza en escala de 0 a 1, en donde 1 es igual a un nivel alto y 0 es igual a un nivel bajo. Finalmente, mediante la fórmula  $k=1/2(k_c+k_a)$  obtenemos el Coeficiente de Conocimiento de cada experto.

Posterior a eso, se procede a realizar dos rondas de encuesta con las mismas estrategias, en la primera la valoración será en escala de 0 a 1 para determinar si el experto está de acuerdo o en desacuerdo con las estrategias, y en la segunda ronda se lo realiza en

escala de 0 a 5 para determinar el grado de importancia que el experto le asigna a cada estrategia.

Se realiza los cálculos necesarios como la media y la desviación y finalmente se determina las estrategias que tuvieron mayor puntuación y si existe aceptación o no entre los expertos.

#### **4.12. PRUEBA KRUSKAL-WALLIS**

Después de haber aplicado el método Delphi y para proporcionar mayor fuerza a la investigación, se aplicó ésta prueba estadística para establecer si existe o no relación de opiniones entre los expertos. En éste caso, de ser aprobada la Hipótesis nula existirá concordancia de criterios entre los expertos, pero si se aprueba la hipótesis alternativa el resultado será que los expertos no mantienen relación entre sus criterios. De ésta manera se aprobará o desaprobará las estrategias planteadas conforme la apruebas arroje los resultados.

Como dato adicional, cabe indicar que para que la hipótesis nula sea aprobada deberá ser mayor a 0.05, si el resultado es menor a 0.05 se aprobará la hipótesis alternativa.

#### **4.13. POBLACIÓN**

Al hablar del término población se relaciona directamente con el conjunto de elementos que un lugar determinado es por ello que Cuesta indica lo siguiente:

Es todo conjunto de elementos, finito o infinito, definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen, y sólo ellos. No obstante, cuando se realiza un trabajo puntual, conviene distinguir entre población teórica: conjunto de elementos a los cuales se quiere extrapolar los resultados, y población estudiada: conjunto de elementos accesibles en nuestro estudio (Herrero & Cuesta , 2015, pág. 1).

**Tabla 1:** Población

<b>CASA PATRIMONIAL</b>	<b>N°</b>
Casa Museo Atocha de Juan León Mera - Casa Museo “La Liria” Martínez Holguín	1
Quinta de Juan Montalvo	1
Casa de Montalvo	1
Museo Edmundo Martínez	1
Casona Universitaria	1
Casa del Portal	1
Casa Juan Benigno Vela	1
Casa Pachano	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño

El presente estudio cuenta con una población de 8 casas patrimoniales, las cuales representan actualmente la totalidad de la esencia histórica de la ciudad.

#### **4.14. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La recolección de información se la pudo realizar a través de dos formas:

- **Información primaria:** datos recogidos en el lugar mismo donde ocurre el fenómeno problemático, es decir en las casas patrimoniales de la ciudad.
- **Información secundaria:** donde se obtuvo información a partir de libros, revistas científicas, información que permitió la construcción del marco teórico en relación a las variables de estudio.

## 5. RESULTADOS

### 5.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 5.2. ESTRATEGIAS DE LAS CASAS PATRIMONIALES

Inicialmente se realizó una encuesta a los administradores de cada casa patrimonial, en donde se pudo recopilar varia información acerca de las estrategias que se han empleado para potenciar el turismo, así como también las estrategias utilizadas actualmente y las estrategias que consideran son necesarias implementar para que el turismo patrimonial de la ciudad despunte.

### 5.3. ESTRATEGIAS ANTERIORES

Son las estrategias que han sido utilizadas en las casas patrimoniales anteriormente.

**Tabla 2:** Estrategias Utilizadas Anteriormente

ESTRATEGIAS UTILIZADAS ANTERIORMENTE EN LAS CASAS PATRIMONIALES	
CASA PATRIMONIAL	ESTRATEGIA
Casa Museo Juan León Mera	Ferias nacionales e internacionales para promocionar el sitio turistico.
Quinta de Juan Montalvo	Alianza con operadoras turisticas de turismo para que incluya un boleto sin fecha para que el turista visite la casa patrimonial (2016).
Case Museo Edmundo Martinez	Promocionar por medio de página web del Municipio de Ambato. Página web propia.
Casa del Portal	Plan turistico de la provincia Facilitar el espacio de las instalaciones para desarrollar actividades artisticas o culturales.
Casa Juan Benigno Vela	Actividades artisticas.
Casa Pachano Lalama	Dípticos Tripticos Pancartas
Casa de Montalvo	Tripticos
Casona Universitaria	Boletines de prensa Entrevistas

Elaborado por: Juan Carlos Valdez Miño

#### 5.4. ESTRATEGIAS ACTUALES

Son las estrategias que se utilizan en la actualidad en las casas patrimoniales.

**Tabla 3:** Estrategias Utilizadas Actualmente

<b>ESTRATEGIAS UTILIZADAS ACTUALMENTE EN LAS CASAS PATRIMONIALES</b>	
<b>CASA PATRIMONIAL</b>	<b>ESTRATEGIA</b>
Casa Museo Juan León Mera	Son desarrolladas por la Municipalidad en las plataformas de <a href="http://ambato.gob.ec">ambato.gob.ec</a> desde el Departamento de Cultura.
Quinta de Juan Montalvo	Trípticos
Casa Museo Edmundo Martínez	Eventos y exposiciones. Semana Santa, exposición de cuadros religiosos.
Casa del Portal	Diferentes actividades culturales y artísticas, publicitadas en prensa local, así como en la agenda cultural con la programación planificada
Casa Juan Benigno Vela	Actividades culturales, presentación de grupos artísticos y actividades literarias.
Casa Pachano Lalama	Comunicados en prensa (radio, tv, periódicos). Internet
Casa de Montalvo	Souvenir y venta de obras de Juan Montalvo.
Casona Universitaria	Página institucional Redes sociales Boletines de prensa

**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño

La información que se observa en la tabla 3 fue proporcionada por los administradores y directores de las casas patrimoniales de la ciudad de Ambato, lo que permite tener una perspectiva de cómo se maneja la gestión estratégica actualmente en cada una de ellas.

## 5.5. ESTRATEGIAS PROPUESTAS

Son las estrategias planteadas por los administradores de cada casa patrimonial, para potenciar el turismo en ellas.

**Tabla 4:** Estrategias Propuestas

ESTRATEGIAS PROPUESTAS POR LAS CASAS PATRIMONIALES	
CASA PATRIMONIAL	ESTRATEGIA
Casa Museo Juan León Mera	Tecnificar recorridos
	Guianza en idioma Inglés
Quinta de Juan Montalvo	Trabajo conjunto entre Administradores y Jefes de turismo de casas patrimoniales, quintas, museos.
	Mejorar la calidad del servicio turístico.
	Asensores mecánicos para tercera edad, niños y discapacitados.
	Turismo digital.
Casa Museo Edmundo Martínez	Actividades para que el turista interactúe.
	Red de museos.
Casa del Portal	Agenda cultural activa.
Casa Juan Benigno Vela	Implementar tecnología (pantallas, audífonos, proyecciones) para por medio de éstos, entregar información a los turistas acerca de las casas patrimoniales.
Casa Pachano Lalama	Redes sociales
	Potenciar página web de la casa museo.
Casa de Montalvo	Redes sociales
	Guianza en otros idiomas
Casona Universitaria	Convenios con operadoras turísticas
	Museo interactivo
	Participación institucional en Ferias de Turismo
	Guianza audiovisual autodirigida
	Materia publicitario (afiches, trípticos)
	Difusión a nivel nacional a través de la red de museos.

**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño



## 5.6. DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS PROPUESTAS

Se realiza una breve descripción de cada estrategia, previo a la aplicación del método Delphi.

**Tabla 5:** Descripción de Estrategias

ESTRATEGIAS PROPUESTAS PARA EVALUACIÓN CON EL MÉTODO DELPHI	DESCRIPCIÓN
Tecnificar los recorridos de las Casas Patrimoniales	Establecer un formato de guianza para cada Casa Patrimonial, con guías capacitados para la atención de turistas locales, nacionales y extranjeros.
Guianza e información de las Casas Patrimoniales en otros idiomas	Contar con guías capacitados para dar la atención al turista en el idioma que lo requiera.
Integración de Casas Patrimoniales en una sola Ruta Patrimonial	Unificar a las casas patrimoniales en una sola ruta turística patrimonial.
Páginas web, redes sociales y publicidad pagada	Impulsar la creación de páginas web, páginas en redes sociales y contratar publicidad pagada en las mismas.
Aplicación celular de la Ruta de Casas Patrimoniales	Mediante una app para celular el turista podrá encontrar la ruta patrimonial establecida con información, horarios y costos de manera interactiva.
Convenios con Operadoras Turísticas	Lo que permitirá mediante una alianza público-privada potenciar el turismo patrimonial a nivel nacional e internacional.
Museo interactivo (pantallas, audífonos, proyecciones, mappin)	Implementar tecnología dentro de las casas patrimoniales para que la visita de los turistas sea más interactiva.
Participación Institucional en Ferias de Turismo	Lo que va a permitir difundir el turismo patrimonial que existe en la ciudad.

Guianza audiovisual autodirigida	Con la implementación de Ipad y auriculares, el turista podrá realizar un recorrido autónomo (sin necesidad de guía) por las instalaciones de las casas patrimoniales.
Difusión a nivel nacional a través de la red de museos	Mediante la cual se dará a conocer a nivel nacional, el potencial turístico patrimonial que posee la ciudad de Ambato.

**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño

## 5.7. APLICACIÓN DEL MÉTODO DELPHI

## 5.8. PANEL DE EXPERTOS

Se determina la trayectoria y experiencia que posee cada experto en el ámbito cultural y turístico.

**Tabla 6:** Panel de Expertos

PANEL DE EXPERTOS		
NOMBRE	ENTIDAD	TRAYECTORIA
Oscar Abril Flores	Coordinador Carrera de Turismo Universidad Técnica de Ambato	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Licenciado en Turismo y Hotelería</li> <li>· Magister en Gerencia de Proyectos de Ecoturismo</li> <li>· Certificación de suficiencia en idiomas (Italiano, Inglés)</li> <li>· Certificación Internacional en Taiwán en Georreferenciación enfocado al turismo y ordenamiento territorial</li> <li>· 10 años de trayectoria profesional enfocado al turismo como consultor o gestor</li> <li>· Docente (6 años) en la Carrera de Turismo</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Columnista en Diario el Heraldo (Turismo y Desarrollo Social)</li> <li>· Coordinador Unidad de Vinculación con la sociedad</li> <li>· Coordinador subrogante proyecto de investigación denominado “Revalorización de la vestimenta tradicional como aporte al patrimonio socio-cultural de los pueblos indígenas de Tungurahua”</li> <li>· Publicación de libro “Lecturas de introducción al turismo”</li> <li>· Dos artículos científicos publicados al momento y tres por publicarse</li> </ul>
<b>Ritha Cecilia Garzón Jácome</b>	<b>Operadora Turística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Guía de Museo-Pasante UTA – Departamento de Cultura GADMA (1 año)</li> <li>· Agente de viajes (13 años)</li> <li>· Directora del Ministerio de Turismo de Tungurahua (2 años y medio)</li> <li>· Directora de Turismo del GAD Baños de Agua Santa (9 meses)</li> </ul>
<b>Mari Pachano de Saa</b>	<b>Ex Presidenta Casa de la Cultura Ecuatoriana Núcleo de Tungurahua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Presidenta CCE-NT (Ocho años)</li> <li>· Fundadora de la Orquesta de Cámara</li> </ul>
<b>Juan Pablo Toasa</b>	<b>Administrador Casa Museo Juan León Mera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Guardia Quinta de Juan León Mera</li> <li>· Guía de Museo Martínez Holguín</li> <li>· Guía de Museo Quinta Juan León Mera</li> <li>· Apoyo en eventos organizados en el Jardín Botánico “La Liria”</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Egresado Carrera de Turismo</li> </ul>

<b>Eduardo Horna</b>	<b>Presidente Asociación de Estudiantes de la Facultad de Ciencias Humanas</b>	· Presidente Asociación de Estudiantes de la Facultad de Ciencias Humanas
<b>Carlos Quinde</b>	<b>Director Departamento de Cultura, Turismo, Deportes y Recreación GADMA</b>	· Director Departamento de Cultura UTA · Director Grupo Tungurahua · Coordinador de la Carrera de Turismo UTA · Docente UTA · Docente Uniandes · Docente Universidad Central del Ecuador

Elaborado por: Juan Carlos Valdez Miño

## 5.9. EVALUACIÓN A EXPERTOS

Se realiza la valoración a los expertos en una escala de 0 a 1, de acuerdo a su trayectoria en el ámbito turístico-cultural, para determinar el nivel de experticia que posee cada uno.

**Tabla 7:** Evaluación a Expertos

<b>EVALUACIÓN A EXPERTOS</b>				
<b>EXPERTOS</b>	<b>COEFICIENTE DE CONOCIMIENTO</b>	<b>COEFICIENTE DE ARGUMENTACIÓN</b>	<b>COEFICIENTE DE COMPETENCIA</b>	<b>VALORACIÓN DE COMPETENCIA</b>
	kc	ka	$k=1/2(kc+ka)$	
<b>EXP 1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>ALTO</b>
<b>EXP 2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>ALTO</b>

<b>EXP 3</b>	<b>0.8</b>	<b>1</b>	<b>0.9</b>	<b>ALTO</b>
<b>EXP 4</b>	<b>0.8</b>	<b>0.9</b>	<b>0.85</b>	<b>ALTO</b>
<b>EXP 5</b>	<b>0.7</b>	<b>0.8</b>	<b>0.75</b>	<b>MEDIO</b>
<b>EXP 6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>ALTO</b>

**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño

En la tabla 7 se realizó la evaluación a los expertos. En el coeficiente de conocimiento y de argumentación se realizó la puntuación de 0 a 1 de acuerdo a sus conocimientos sobre el tema y la experticia que poseen en el campo turístico-cultural. Finalmente, en el coeficiente de competencia se calcula la media de los valores obtenidos anteriormente, con lo cual se obtendrá el criterio sobre el nivel de competencia que posee cada experto. Si el coeficiente de competencia es mayor a 0.8 se considera Alto, menor a 0.8 tendrá un nivel medio y menor a 0.7 el coeficiente de competencia será bajo. En este caso, la mayor parte de expertos posee un nivel alto en la valoración de competencia.

#### **5.10. EVALUACIÓN POR PARTE DE EXPERTOS A LAS ESTRATEGIAS PROPUESTAS – RONDA 1**

En la primera ronda los expertos realizan la valoración de las estrategias en escala de 0 y 1 para determinar si están de acuerdo o en desacuerdo con cada estrategia.

**Tabla 8:** Ronda 1

EVALUACIÓN DE EXPERTOS SEGÚN MÉTODO DELPHI									
VARIABLES	PREGUNTAS	CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO 1ERA RONDA	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	EXPERTO 6	MEDIA
			1	2	3	4	5	6	
			ESCALA						
			1= de acuerdo; 0= en desacuerdo (en caso de estar en desacuerdo exponga su criterio)						
ESTRATEGIAS	P1	P1: Tecnificar los recorridos de las casas patrimoniales	1	1	1	1	1	1	1
	P2	P2: Guianza e información de las casas patrimoniales en otros idiomas	1	1	1	1	1	1	1
	P3	P3: Integración de casas patrimoniales en una sola Ruta Patrimonial	1	1	1	1	1	1	1
	P4	P4: Páginas web, redes sociales y publicidad pagada	1	1	1	1	1	1	1
	P5	P5: Aplicación celular de la Ruta de Casas Patrimoniales	1	1	1	1	1	1	1
	P6	P6: Convenios con Operadoras Turísticas	1	1	1	1	1	1	1
	P7	P7: Museo interactivo (pantallas, audífonos, proyecciones, mappin)	1	1	1	0	1	1	1
	P8	P8: Participación Institucional en Ferias de Turismo	1	1	1	1	1	1	1

P9	P9: Guianza audiovisual autodirigida	1	1	1	1	1	1	1
P10	P10: Difusión a nivel nacional a través de la red de museos	1	1	1	1	1	1	1

Elaborado por: Juan Carlos Valdez Miño

### 5.11. EVALUACIÓN POR PARTE DE EXPERTOS A LAS ESTRATEGIAS PROPUESTAS – RONDA 2

En la segunda ronda los expertos realizan la valoración de las estrategias en escala de 0 a 5, de acuerdo al nivel de importancia según su criterio.

Tabla 9: Ronda 2

EVALUACIÓN DE EXPERTOS SEGÚN MÉTODO DELPHI													
VARIABLES	PREGUNTAS	CUESTIONARIO ESTRUCTURADO 2DA RONDA	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5	EXPERTO 6					
			1	2	3	4	5	6					
			ESCALA DE LIKERT						MEDIA	DESV. T	Q1	Q3	Q4
			5=el criterio es altamente pertinente 0=el criterio no es pertinente										
ESTRATEGIAS	P1	Tecnificar los recorridos de las casas patrimoniales	5	4	3	4	5	4	4	1.68	4.00	4.00	5.00
	P2	Guianza e información de las casas patrimoniales en otros idiomas	5	4	5	5	5	4	5	1.15	4.25	5.00	5.00
	P3	Integración de casas patrimoniales en una sola Ruta Patrimonial	4	5	5	5	5	4	5	1.15	4.25	5.00	5.00

P4	Páginas web, redes sociales y publicidad pagada	5	5	5	5	5	3	5	1.83	5.00	5.00	5.00
P5	Aplicación celular de la Ruta de Casas Patrimoniales	4	4	3	4	5	4	4	1.41	4.00	4.00	5.00
P6	Convenios con Operadoras Turísticas	4	5	5	5	5	4	5	1.15	4.25	5.00	5.00
P7	Museo interactivo (pantallas, audífonos, proyecciones, mappin)	5	5	5	2	4	4	4.5	2.61	4.00	4.50	5.00
P8	Participación Institucional en Ferias de Turismo	2	5	5	5	5	4	5	2.71	4.25	5.00	5.00
P9	Guianza audiovisual autodirigida	4	5	5	4	5	4	4.5	1.22	4.00	4.50	5.00
P10	Difusión a nivel nacional a través de la red de museos	5	5	5	5	5	4	5	0.91	5.00	5.00	5.00

**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño

En la tabla 9 de los resultados obtenidos con la puntuación de los expertos se procedió a calcular la media para determinar el promedio de la calificación de cada estrategia. Mediante la desviación se identificó la dispersión que existe en los resultados. En este caso, los valores de la desviación son menores, lo que indica que en la mayoría de las estrategias existe puntuaciones similares por parte de los expertos. De esta manera, la estrategia número 10 posee la desviación menos dispersa con un valor de 0.91, lo que indica que su puntuación es mayormente similar; por otra parte, la estrategia número 8 es la que tiene mayor dispersión con un valor de 2.71, a pesar de tener la mayor dispersión su desviación no es alta, por lo que el criterio de los expertos con respecto a esta estrategia sigue siendo mayormente homogénea. Por medio de los cuartiles se determinó los valores promedios que resultaron para el 25%, 50% y 75% de la totalidad de la puntuación.



## 5.12. PUNTUACIÓN DE ESTRATEGIAS

A continuación, se detalla en el gráfico la puntuación que obtuvo cada estrategia y las variaciones entre una y otra.



**Gráfico 5:** Puntuación Estrategias

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño

### ANÁLISIS

De acuerdo al estudio realizado con el método Delphi, se puede determinar que las estrategias planteadas tuvieron una puntuación alta por parte de los expertos manejando un rango mínimo de 4 y máximo de 5. Por lo que se puede concluir que existe una alta aceptación a las estrategias propuestas, con las cuales se puede potenciar de gran manera el turismo en las casas patrimoniales de la ciudad.

### 5.13. ESTRATEGIAS SEGÚN SU IMPORTANCIA

Con la puntuación obtenida, se realizó la siguiente tabla donde constan las estrategias en orden de importancia de acuerdo al criterio de los expertos.

**Tabla 10:** Estrategias según su Importancia

ESTRATEGIAS EN ORDEN DE IMPORTANCIA		
N	ESTRATEGIA	PUNTUACIÓN
1	Integración de casas patrimoniales en una sola Ruta Patrimonial	5
2	Convenios con Operadoras Turísticas	5
3	Participación Institucional en Ferias de Turismo	5
4	Difusión a nivel nacional a través de la red de museos	5
5	Páginas web, redes sociales y publicidad pagada	5
6	Guianza e información de las casas patrimoniales en otros idiomas	5
7	Museo interactivo (pantallas, audífonos, proyecciones, mappin)	4.5
8	Guianza audiovisual autodirigida	4.5
9	Aplicación celular de la Ruta de Casas Patrimoniales	4
10	Tecnificar los recorridos de las casas patrimoniales	4

**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño

#### 5.14. PRUEBA DE KRUSKAL - WALLIS

A continuación, se aplica la prueba estadística Kruskal-Wallis, con la cual se va a determinar si existe o no diferencia en el criterio de los expertos, de acuerdo a la puntuación que dieron a las estrategias comerciales propuestas.

**Tabla 11:** Desarrollo Kruskal-Wallis

Rangos			
VAR00001		N	Rango promedio
VAR00002	Experto 1	10	31.00
	Experto 2	10	31.00
	Experto 3	10	31.00
	Experto 4	10	28.00
	Experto 5	10	31.00
	Experto 6	10	31.00
	Total	60	

**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño

En la tabla 11 encontramos la fila N, que significa la suma de todas las estrategias (10) y al final se suma el total de las estrategias de cada experto dando como resultado 60. En el rango promedio se promedió de acuerdo a la puntuación que se le dio a cada estrategia por parte de los expertos, dando como puntuación más alta 31.

**Tabla 12:** Estadístico de Prueba

Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>	
	VAR00002
H de Kruskal-Wallis	5.000
gl	5
Sig. asintótica	0.416

**Elaborado por:** Juan Carlos Valdez Miño

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: VAR00001

En la prueba estadística Kruskal-Wallis, si la significancia asintótica es mayor a 0.05 se probará la hipótesis nula, si es menor a 0.05 se aprobará la hipótesis alternativa.

**H<sub>0</sub>**: No existe diferencias en la opinión de los expertos

**H<sub>1</sub>**: Sí hay diferencias entre la opinión de los expertos



## **ANÁLISIS**

Mediante la aplicación de la prueba estadística Kruskal-Wallis se obtuvo una significancia asintótica de 0.416 (mayor a 0.05), con lo que se puede determinar que se acepta la hipótesis nula, es decir, que **NO** existe diferencia entre las opiniones de los expertos. Por lo tanto, hay concordancia en los criterios.

## 6. CONCLUSIONES

- Se manifiesta que las casas patrimoniales en la actualidad manejan estrategias, pero son básicas, escasas y no son las adecuadas para potencializar el turismo en ellas. Existen factores importantes a considerar como el poco interés de las autoridades locales y nacionales por potenciar el sector patrimonial, turismo y cultura en general. La asignación de recursos para el sector patrimonial y cultural es muy limitada, lo que impide una verdadera inversión que genere réditos importantes para la ciudad. Finalmente, es necesario considerar el factor humano. El personal interno que trabaja en algunas de las casas patrimoniales no es el adecuado ni se encuentra debidamente capacitado para ser un soporte que impulse de manera óptima el desarrollo de las casas patrimoniales.
- Se determinó que existe poca autonomía en las casas patrimoniales para poder implementar nuevas estrategias, deteniendo de ésta manera su desarrollo y potencial turístico. En el caso de las casas patrimoniales que pertenecen al Departamento de Cultura de la Municipalidad de Ambato deben regirse a las políticas y lineamientos que plantea dicho departamento, por tanto, cualquier iniciativa o estrategia propuesta debe ser aprobada por el Departamento de Cultura de la Municipalidad siempre y cuando se encuentre dentro de los parámetros establecidos por la institución y en caso de existir el presupuesto necesario para realizarlo.
- Después de la aplicación del método Delphi junto con la prueba estadística Kruskal-Wallis, se concluye que existe aceptación por parte de los expertos a las estrategias planteadas por los administradores de las casas patrimoniales de la ciudad de Ambato, existiendo un mínimo de puntuación de 4 sobre 5; entre las que destacan algunas estrategias con mayor puntuación como: Integración de las casas patrimoniales en una sola Ruta Patrimonial, convenios con Operadoras Turísticas, participación institucional en Ferias de Turismo, difusión nacional a través de la Red de Museos, páginas web, redes sociales y publicidad pagada.

- De acuerdo a la información obtenida con los administradores de las casas patrimoniales se concluye que el turismo patrimonial en la ciudad de Ambato ha sufrido un decremento en la afluencia de turistas en los últimos años, con excepción de la temporada de la Fiesta de la Fruta y de las Flores, en la cual el nivel turístico de las casas patrimoniales incrementa. Esta disminución en el turismo patrimonial constituye un problema importante a considerar por parte de las autoridades debido a que la afectación no es solo para el sector turístico patrimonial, por el contrario, incluye más sectores como el gastronómico, textil, de transporte y en general todo el aparato comercial de la ciudad, por lo que la economía interna puede verse impactada seriamente.
- Se considera necesario el manejo de otros idiomas para la Guianza dentro de las casas patrimoniales, para lo cual, el personal encargado de realizar los recorridos debe estar altamente capacitado en idiomas extranjeros para ofrecer un servicio de calidad al turista que visita las casas patrimoniales. Se debe tomar en cuenta que el mundo actual es globalizado y es muy importante abrirse al mundo en aspectos tan básicos, pero necesarios como el manejo de otros idiomas, replicando de esta manera positivamente estrategias como ésta que son utilizados en museos a nivel mundial.
- La tecnología avanza constantemente y es importante unificar la historia de una ciudad y su parte patrimonial con las nuevas tecnologías. Se puede concluir que es importante equipar a las casas patrimoniales con instrumentos digitales que permitan al turista interactuar directamente con la información histórica que pueda ofrecer las casas patrimoniales, de ésta manera los visitantes tendrían una experiencia diferente e interactiva que estimule su visita. Por otra parte, resulta interesante para los expertos promover un turismo audiovisual autodirigido con el cual el turista podrá realizar autónomamente los recorridos en las casas patrimoniales, lo que puede permitir no solo un desarrollo y evolución del turismo local, sino también un ahorro de recursos al prescindir directamente del capital humano para realizar los recorridos dentro de las casas patrimoniales.

- De acuerdo a la opinión de los expertos, una manera de potenciar el turismo patrimonial en la ciudad podría ser la implementación de una aplicación celular que incluya la Ruta Patrimonial de la ciudad, de esta manera, el turista contaría con una ruta trazada y ordenada para poder realizar su visita, horarios, así como información importante acerca de cada una de las casas patrimoniales y de servicios como transporte interno para los traslados. Esta estrategia puede contribuir también al ahorro de recursos por ser desarrollada en un medio digital.

## 7. RECOMENDACIONES

- Implementar las estrategias planteadas en el presente estudio debido a que, de acuerdo al criterio de expertos, son importantes y permitirán potenciar en gran medida el turismo en las casas patrimoniales, así como también se podrá impulsar el incremento de los ingresos económicos de la ciudad. Por otra parte, se recomienda establecer perfiles profesionales más adecuados y específicos al momento de contratar a los colaboradores, de esta manera se garantiza que el personal se convierta en un aporte directo para el desarrollo y buen manejo de las casas patrimoniales de la ciudad.
- Promover la autonomía de cada casa patrimonial para la gestión interna y toma de decisiones mediante la implementación de políticas que permitan el libre desarrollo de las actividades y propuestas internamente por parte de los administradores, siempre que estén enfocados a su desarrollo; por otra parte, la asignación de los recursos necesarios para solventar la implementación de estrategias que permitan potenciar el turismo dentro de las casas patrimoniales.
- Realizar un estudio y monitoreo periódico para determinar si las estrategias planteadas han cumplido con su objetivo de potenciar el turismo patrimonial en la ciudad, de no ser así, es importante plantear nuevas estrategias para que la afluencia turística en las casas patrimoniales no decaiga, así como impulsar y mantener un sistema de mejora continua con las estrategias que tengan éxito al momento de su aplicación.
- Ejecutar un trabajo conjunto entre la Municipalidad, Consejo Provincial y Gobierno central, por lo que se recomienda realizar una planificación adecuada para que, por medio del apoyo tanto técnico como económico, se pueda dar frente a ésta problemática y potenciar un recurso como el patrimonial, que por sus características puede generar grandes réditos para la ciudad y la provincia, así como para todo el país.



- Establecer una alianza estratégica entre las entidades encargadas de las casas patrimoniales y la Facultad de Turismo de la Universidad Técnica de Ambato, para que los estudiantes de dicha facultad puedan realizar sus prácticas profesionales dentro de las casas patrimoniales, de esta manera, podrán tener un contacto directo con el turista no solo nacional sino extranjero. Parte de la formación de los estudiantes de turismo son los idiomas, por lo tanto, podrán poner en práctica lo aprendido en las aulas de clase. Por otra parte, las instituciones podrían contratar a los mejores pasantes para laborar indefinidamente dentro de las casas patrimoniales, con lo cual, no solo se impulsa el turismo y enseñanza académica de los estudiantes universitarios, se abre también la puerta para crear directamente fuentes de trabajo que permitirán un desarrollo socio económico en los jóvenes de la ciudad.
- Implementar tecnología de punta en las casas patrimoniales, lo que permitirá convertirse en un sector más atractivo para el turista actual. Por otra parte, la financiación de éste tipo de recursos puede generarse por medio de alianzas público-privadas, lo que de cierta manera permite una independencia de los recursos públicos e impulsa más celeridad en la gestión de los proyectos.
- Creación de una app para teléfonos inteligentes con la Ruta Patrimonial de la ciudad de Ambato. Resulta una herramienta muy útil para los turistas que visiten la ciudad y facilita la información al usuario con todo lo necesario acerca de las casas patrimoniales y servicios importantes que pueda requerir el turista durante su visita. Por otra parte, se recomienda apostar al talento de los jóvenes universitarios de la ciudad, quienes podrían programar y diseñar la aplicación como aporte importante al desarrollo de la ciudad y sus habitantes.

## BIBLIOGRAFÍA

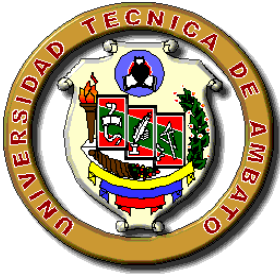
- AENOR. (2012). Asesoramiento en gestión del patrimonio . España: AENOR.
- Álvarez, M., & Torrado, M. (2015). El Método Delphi. REIRE, 92.
- Arias Acosta , M. J. (2014). Turismo Gastronómico y Desarrollo Económico . Ambato: UTA.
- Asamblea Nacional. (2013). Ley Orgánica de Turismo. Abril : 05.
- Ávila , H. L. (2011). Introducción a la metodología de la Investigación . Chihuahua : eumed.net.
- Bejar, J. (2010). Guía para elaborar la Tesis de Grado. Ambato, Ecuador.
- Benavides, G. (2013). El Turismo y el desarrollo Microempresarial. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Bericat, E., & Echavarren, J. (2008). Andalucía 2020 Escenarios Previsibles. Andalucía: Centro de Estudios Andaluces. Obtenido de Método Delphi: <https://www.gestiopolis.com/el-metodo-delphi/>
- Brown, B. (1970). La técnica Delfos: Metodología usada para obtener la opinión de kis expertos. Revista Española de la Opinión Pública, 21-22.
- Burke, E. (2015). Los Fundamentos de la economía. Madrid: Guide.
- Bustos Chamorro, R. C. (2015). Rehabilitación del parque La Ciega y su Incidencia en el desarrollo económico de la Parroquia Ulba. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Cabrero, J., & Infante , A. (2014). Empleo del método Delphi y su empleo en la investigación de Comunicación y Educación. EDUTECA , 2.
- Calderón , F. (2014). El Ordenamiento territorial y desarrollo turístico en la Provincia de Tungurahua. Ambato, Tungurahua, Ecuador .
- Calderón, S. (2009). Estudio Turístico. Obtenido de <http://estudiosdelturismo.blogspot.com/2009/05/conceptos-de-patrimonio-atractivo.html>
- Campos, V., Navarro, A., Sanchis, & Joan. (2014). El método Delphi como técnica de diagnóstico estratégico. Estudio empírico aplicado a las empresas de inserción en España. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 10.
- Cardoso Jiménez, C. (2011). Turismo Sostenible. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Casa, M. M. (2013). Desarrollo de la ruta turística de las florícolas y su contribución al turismo en la parroquia Tanicuchí, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi. Latacunga: UTA.
- Castellanos, E. (07 de Julio de 2017). La Casa del Portal, principal escenario cultural de Ambato. (D. e. Telégrafo, Entrevistador)
- Cazau, P. (2011). Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales. Buenos Aires.
- Consejo Provincial. (2018). Tungurahua. Obtenido de <http://www.tungurahua.gob.ec/index.php/informativo-hgpt/principales/1587-en-el-museo-provincial-casa-del-portal>
- Contreras, E. (2014). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. México: Pensamiento & Gestión .
- Coscia, J. (2011). Cultura y Turismo. Buenos Aires: Planeta.

- Crespo, C. (2005). *Qué pertenece a quién: Procesos de patrimonialización y Pueblos*. Buenos Aires: CAS S.A.
- Cruz, D. N. (2014). *Las Rutas Turísticas y su incidencia en el Turismo de Aventura en el Cantón Archidona, provincia de Napo*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Cubillo, J. M., & Blanco, A. (2014). *Estrategias de Marketing Sectorial*. Madrid: ESIC.
- Dalkey, N. (2015). *El Método Delphi: Un estudio experimental de la opinión del grupo, Moderado de Investigación*. Santa Mónica: El Rand Corp.
- Davies, W. (2000). *Understanding Strategy. Strategy and Leadership*.
- DeCarli, G. (2006). *Un Museo Sostenible: Museo y comunidad en la preservación activa de su patrimonio*. San José, Costa Rica: UNESCO.
- EFFECTIVE MARKETING. (13 de Diciembre de 2013). EFFECTIVE MARKETING. Obtenido de [efectivemarketing.wordpress.com/2011/12/13/el-papel-de-la-publicidad-segun-philip-kotler/](https://efectivemarketing.wordpress.com/2011/12/13/el-papel-de-la-publicidad-segun-philip-kotler/)
- El Comercio . (20 de Abril de 2012). *La casa de Edmundo Martínez se vuelve museo*. Obtenido de [elcomercio.com/](http://www.elcomercio.com/tendencias/construir/casa-de-edmundo-martinez-se.html): <http://www.elcomercio.com/tendencias/construir/casa-de-edmundo-martinez-se.html>
- Fernández , C. (2012). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: ESIC.
- Fernández, A. (2012). *Conceptos de estrategia empresarial*. Madrid: EOI.
- Fernández, A. (2012). *Conceptos de Estrategia Empresarial*. Escuela de Organización Industrial.
- Freedman, L. (2016). *Estrategia: Una historia*. Bélgica: La Esfera de los Libros.
- Fundación ILAM. (2018). *Patrimonio Cultural*. Obtenido de Fundación ILAM: <http://ilam.org/index.php/es/programas/ilam-patrimonio/patrimonio-cultural>
- GADMA. (2018). Ambato. Obtenido de <http://www.ambato.gob.ec/quinta-atocha-de-juan-leon-mera>
- GADMA. (2018). Ambato. Obtenido de <http://www.ambato.gob.ec/casa-museo>
- Garcés, V. (25 de Julio de 2006). *Vida Ejemplar y Obra Fecunda de Juan León Mera*. Michigan: Universidad de Michigan. Obtenido de [www.ecostravel.com](http://www.ecostravel.com): <http://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/quinta-juanleonmera-ambato.php>
- García , G. (2014). *Patrimonio, apuntes de gestión*. Buenos Aires: Diseño.
- García, A., & Paredes , L. (2014). *Estrategias Financieras Empresariales*. México: Grupo Editorial Patria.
- García, M. (2011). *El Patrimonio Cultural*. Zaragoza: Pressas Universitarias de Zaragoza.
- García, M. (2011). *El Patrimonio Cultural*. Zaragoza: Pressas Universitarias de Zaragoza.

- García,, M. (2012). El patrimonio cultural: conceptos básicos. Zaragoza: Prensas de la Universidad de Zaragoza.
- Graterol , R. (2011). La Investigación de Campo. México D.F., México.
- Guamanquispe, A. E. (2015). Identidad Cultural y su incidencia en el desarrollo turístico . Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Hernández Sampieri , R. (2014). Metodología de la Investigación . México D.F.: McGraw-Hill.
- Herrero , F., & Cuesta , M. (09 de Marzo de 2015). Introducción al muestreo . Oviedo , España .
- Ibáñez, R., & Rodríguez, I. (2011). Tipología y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y alternativo . México D.F.: INECC.
- Instituto Latinoamericano de Museos. (2017). ILAM. Obtenido de <http://ilam.org/index.php/es/patrimonio-construido/casas-historicas/184-ilam-patrimonio>
- Junco Díez, C. (2015). Turismo y Capital social. El caso de turismo vivencial comunitario en Chacán. Madrid, España.
- Kotler , P., & Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing. México: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2015). DIRECCIÓN DE MARKETING. México: Pearson Educación.
- Lamboggia Ortiz, J. C. (Agosto de 2014). Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento económico en América Latina: El Caso del Ecuador. Quito, Pichincha , Ecuador .
- Lara, C. (25 de Julio de 1996). Este Otro Montalvo. Quito: Abya-Yala. Obtenido de [www.casademontalvo.gob.ec/](http://www.casademontalvo.gob.ec/)
- Listone, H., & Turoff, M. (1975). The Delphi Method. Techniques and Applications. Addison Wesley.
- Ludewing, C. (11 de Febrero de 214). Universo y Muestra . Bogotá , Colombia.
- Lyndon, O. (2007). Comercialización y análisis del mercado. Argentina: Sección contable.
- Manufacturing Terms. (2016). Manufacturing Terms. Obtenido de <https://www.manufacturingterms.com/Spanish/Kruskal-Wallis-test.html>
- Marques, M. (2013). Estadística Básica Un Enfoque No Paramétrico. México: UNAM.
- Ministerio de Turismo . (02 de Agosto de 2016). Valores/Misión/Visión. Obtenido de [www.turismo.gob.ec/](http://www.turismo.gob.ec/valores-mision-vision/)
- Mintzberg, H., Quinn, J. B., & Voyer, J. (1997). El Proceso Estratégico. México D.F.: Prentice Hall.
- Miranda, J. (2005). Gestión de Proyectos. Bogotá: MM editores.
- Molina Quijo, A. F. (2013). Las rutas turísticas y su incidencia en el turismo del cantón sigchos de la provincia de Cotopaxi. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Morocho, Á. M. (2016). Ruta turística natural y cultural para el cantón Sozoranga Provincia de Loja. Loja, Ecuador.

- Moure, A. (2000). Patrimonio Cultural y Patrimonio Natural. Cantabria: Parlamento de Cantabria.
- Nicola, G. (2017). La Casa de los Estancos/Ensayos Históricos sobre Ambato y Tungurahua. Ambato: Editorial UTA.
- Niño, N. (2014). Patrimonio Cultural y Natural en Ibeoméica. México: Eón S.A.
- Núñez Medina, H. J. (2015). La Actividad Turística sostenible y desarrollo socioeconómico. Ambato, Tungurahua, Ecuador: UTA.
- Olmos Juárez, L., & García Cebrián, R. (2011). Estructura del Mercado Turístico. Madrid: Paraninfo S.A.
- Paloma, V., Maeztu, R., & Gargallo, P. (2011). Crecimiento Económico y Desarrollo. Bogotá, Colombia.
- Prats, L. (2005). Antropología y patrimonio. Barcelona: Ariel, S.A.
- Rial, A., & Varela, J. (2008). Estadística Práctica Para la Investigación en Ciencias de la Salud. España: Netbiblo.
- Rivera, H., & Malaver, M. (2011). ¿Qué estudia la estrategia? Bogotá D.C: Universidad del Rosario.
- Robayo, M. B. (2015). Sitios naturales y su incidencia en el turismo comunitario. Ambato, Ecuador.
- Rodríguez, J., López, T., & Sánchez, S. (2010). Análisis del Desarrollo del Ecoturismo en España. Madrid, España.
- Ruiz, J. (2005). Crear y Crear. El patrimonio cultural en la encicijada de la globalización. España: Servicios de Publicaciones de U.C.
- Sainz de Vicuña Ancín, J. (2001). La Distribución Comercial: opciones estratégicas. Madrid: ESIC.
- Salinas, P. J. (2012). Metodología de la Investigación Científica. Mérida: Pontificia Universidad Javeriana.
- Sancho, A., Buhalis, D., Gallego, J., Mata, J., Navarro, S., Osorio, E., . . . Ruíz, P. (2010). Introducción al Turismo. Buenos Aires: Chubut S.A.
- Schlotzhauer, S. (2007). Elementary Statistics Using JMP. Estados Unidos: SAS Press Series.
- Soriano, C. (1990). La Estrategia básica de Marketing. Madrid: Díaz Santos S.A.
- Unidad de Turismo. (25 de Julio de 2016). Quinta de Juan Montalvo. Obtenido de [www.aqui3d.com: http://www.aqui3d.com/plataforma/index.php?option=com\\_content&task=view&id=135&Itemid=202](http://www.aqui3d.com/plataforma/index.php?option=com_content&task=view&id=135&Itemid=202)
- Velastegui, I. M. (2012). Circuitos turísticos y su incidencia en el desarrollo del turismo. Ambato, Ecuador.
- Viladevall, M. (2003). Gestión del Patrimonio Cultural: realidades y retos. México: BUAP.
- Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). Metodología de la Investigación. México D.F, México.
- Wilcox, D., & Cameron, G. (2006). Relaciones Públicas; estrategias y tácticas. Bacerlona: Pearson.
- Zamora Medina, Z. C. (2015). El Turismo Sostenible. Ambato, Tungurahua, Ecuador.

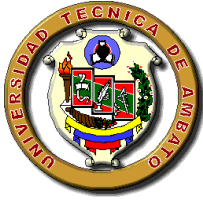
## ANEXOS



### **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**

- 1. ¿Utiliza actualmente estrategias para incrementar la afluencia de turistas?  
Si su respuesta es positiva, indique cuáles.**
- 2. Indique el promedio de turistas que recibe mensualmente.**
- 3. ¿Existe alguna actividad en particular con la que obtenga un nivel alto de afluencia turística? Si su respuesta es positiva, indique cuál.**
- 4. ¿Por qué razones usted considera que los turistas visitan ésta casa patrimonial?**
- 5. ¿Cuáles son los principales atractivos que ofrece ésta casa patrimonial?**

- 6. ¿Qué estrategias se han utilizado anteriormente para potenciar el turismo del lugar?**
- 7. ¿Considera que es importante cobrar algún valor por el acceso a una casa patrimonial? ¿Por qué?**
- 8. ¿Considera que los puntos de información turística que existen en la ciudad son los adecuados para fomentar el turismo patrimonial en la ciudad?**
- 9. Indique si el turismo en ésta casa patrimonial los últimos 5 años ha aumentado o disminuido. ¿A qué factores lo atribuye?**
- 10. Según su criterio, ¿Qué estrategias considera importantes implementar para potenciar el turismo en las casas patrimoniales?**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS**

**Instrucciones:**

Lea cada uno de los enunciados y marque con una “x” la respuesta que describa mejor su opinión. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su percepción, por lo tanto, no hay respuestas correctas ni tampoco incorrectas.

**DATOS**

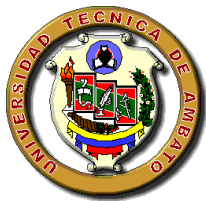
---

---

---

<b>ESTRATEGIAS</b>		<b>ESCALA</b>	
<b>Nº</b>		<b>0</b>	<b>1</b>
1	Tecnificar los recorridos de las casas patrimoniales		
2	Guianza e información de las casas patrimoniales en otros idiomas		
3	Integración de casas patrimoniales en una sola Ruta Patrimonial		
4	Páginas web, redes sociales y publicidad pagada		
5	Aplicación celular de la Ruta de Casas Patrimoniales		
6	Convenios con Operadoras Turísticas		
7	Museo interactivo (pantallas, audífonos, proyecciones, mappin)		
8	Participación Institucional en Ferias de Turismo		
9	Guianza audiovisual autodirigida		
10	Difusión a nivel nacional a través de la red de museos		





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Instrucciones:**

Lea cada uno de los enunciados y marque con una “x” la respuesta que describa mejor su opinión. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su percepción, por lo tanto, no hay respuestas correctas ni tampoco incorrectas.

**DATOS**

Nombre:

---

Edad (años):

---

Entidad:

---

<b>ESTRATEGIAS</b>		<b>ESCALA</b>					
		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>N°</b>							
1	Tecnificar los recorridos de las casas patrimoniales						
2	Guianza e información de las casas patrimoniales en otros idiomas						
3	Integración de casas patrimoniales en una sola Ruta Patrimonial						
4	Páginas web, redes sociales y publicidad pagada						
5	Aplicación celular de la Ruta de Casas Patrimoniales						
6	Convenios con Operadoras Turísticas						
7	Museo interactivo (pantallas, audífonos, proyecciones, mappin)						
8	Participación Institucional en Ferias de Turismo						
9	Guianza audiovisual autodirigida						
10	Difusión a nivel nacional a través de la red de museos						