



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO

Trabajo de Titulación, Previo a la obtención del Título de  
Ingeniero en Administración Turística y Hotelera

**“La participación de la población de Papallacta en la actividad  
turística como eje de desarrollo local.”**

Arellano Páez, Kimberly Mishell  
Donoso Aizaga, Jennifer Camila  
Tutora: Ing. Vargas Zurita Jessica Alejandra

SANGOLQUÍ, 25 de marzo del 2021



# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



# OBJETIVOS



**Analizar** la participación de la población de la parroquia Papallacta a través de los ejes de desarrollo local y comprender la influencia de la actividad turística en el desenvolvimiento de los actores involucrados.

Recopilación de información

Aplicación de diseño metodológico

Diagnóstico situacional

Alternativa de solución

# MARCO TEÓRICO

TEORÍA DE DESARROLLO LOCAL



Cultura y patrimonio



Ambiental



Economía

TEORÍA DE SOPORTE

Social

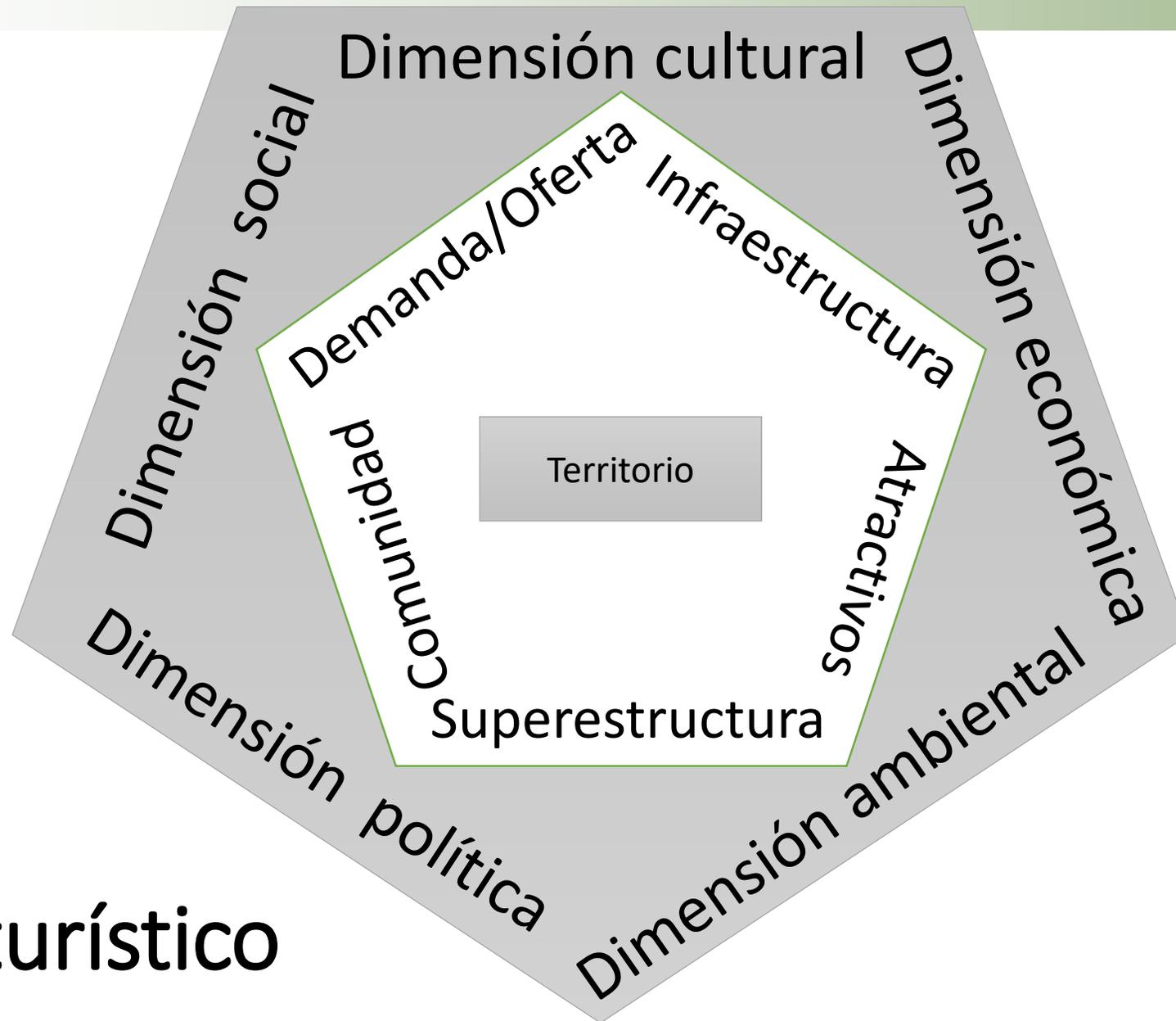


Tecnología



Político





# Sistema turístico

# MARCO REFERENCIAL



UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE MAR DEL PLATA

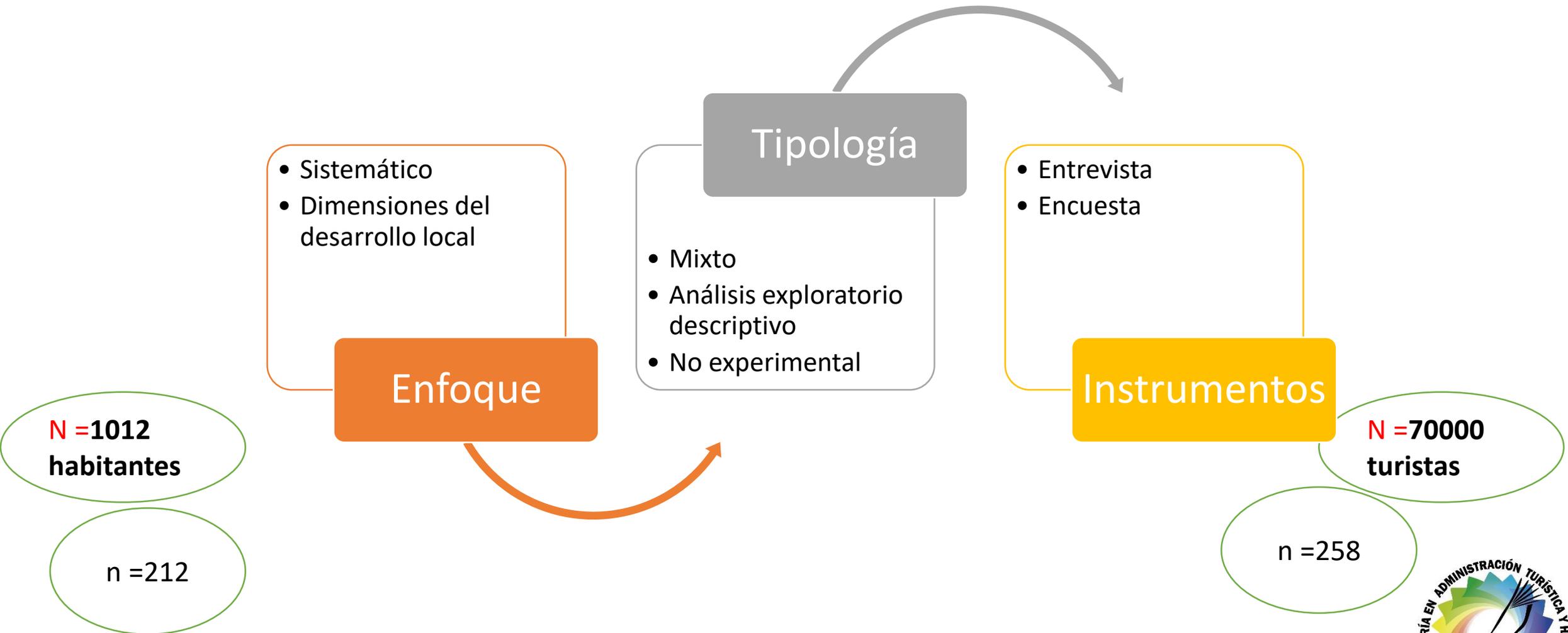
Quebrada de Humahuaca Jujuy



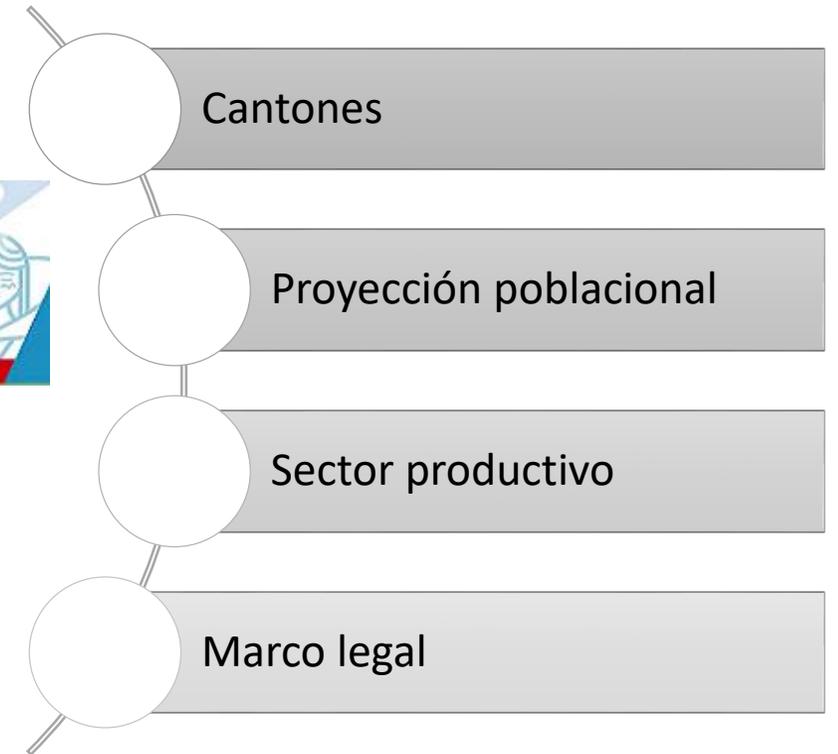
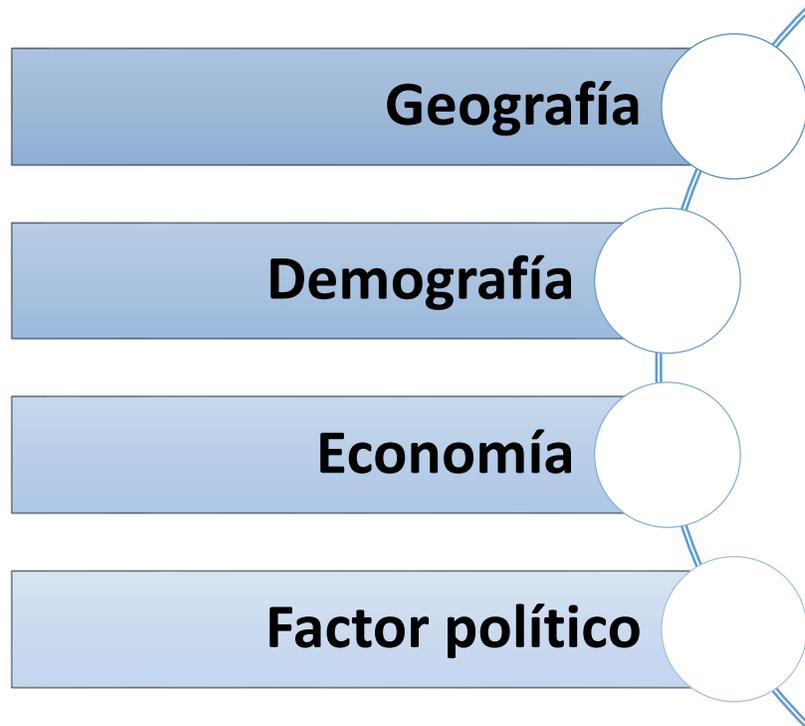
Influencia del turismo en el desarrollo local de las comunidades de Huanchaco y Moche, como parte del destino turístico Trujillo, Perú,



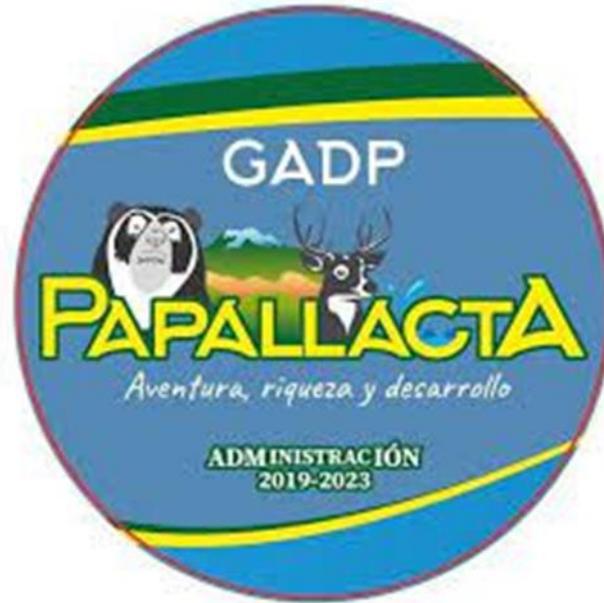
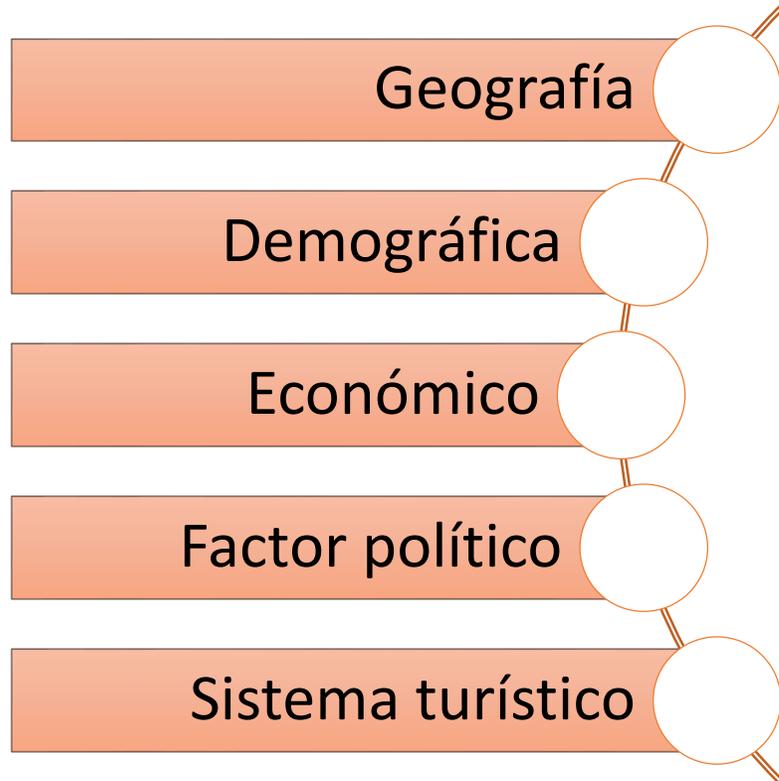
# DISEÑO METODOLÓGICO



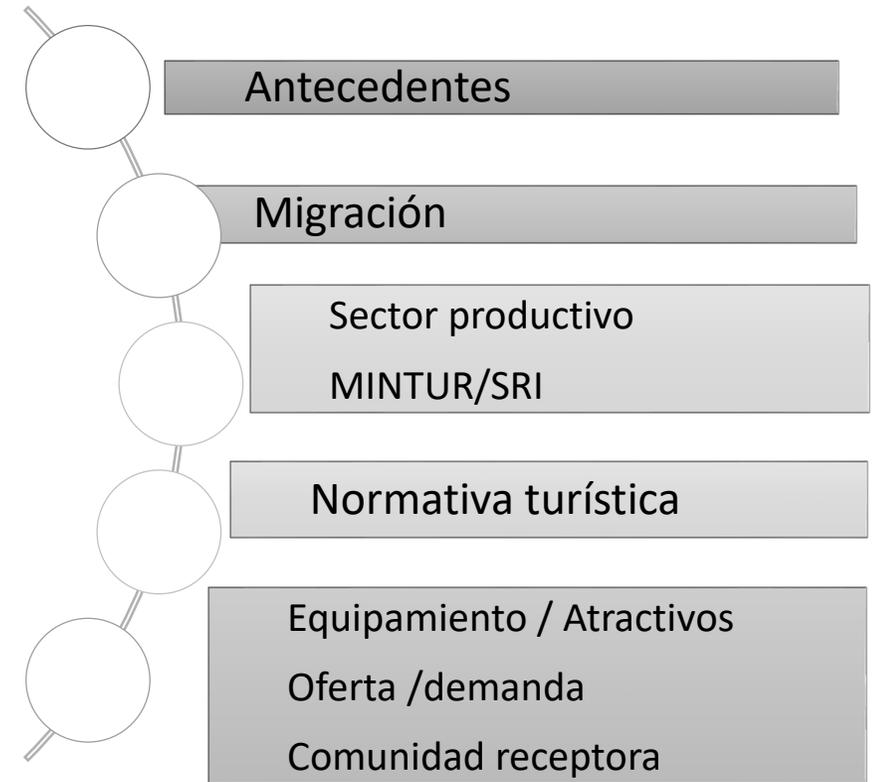
# DIAGNÓSTICO DE LA ZONA MACRO DE ESTUDIO



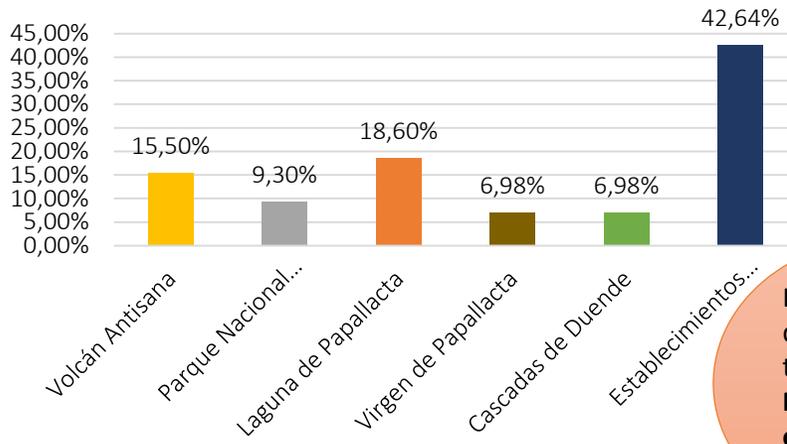
# DIAGNÓSTICO DE LA ZONA MICRO DE ESTUDIO



Turismo

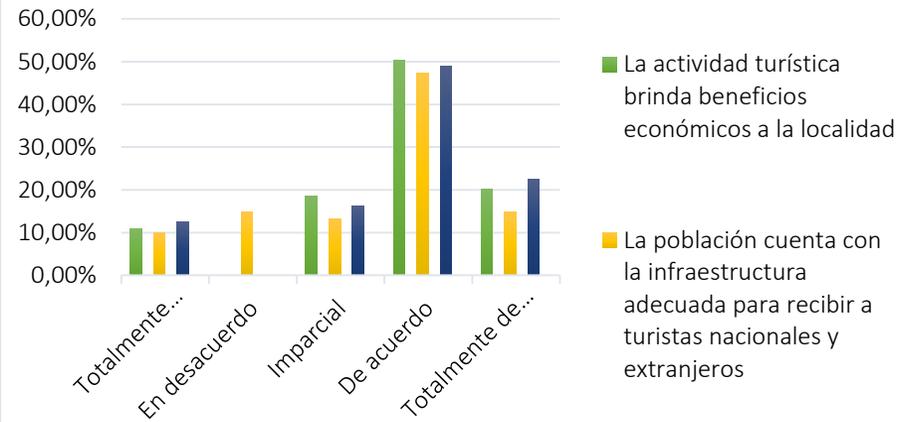


## Atracciones turísticas distintivas.

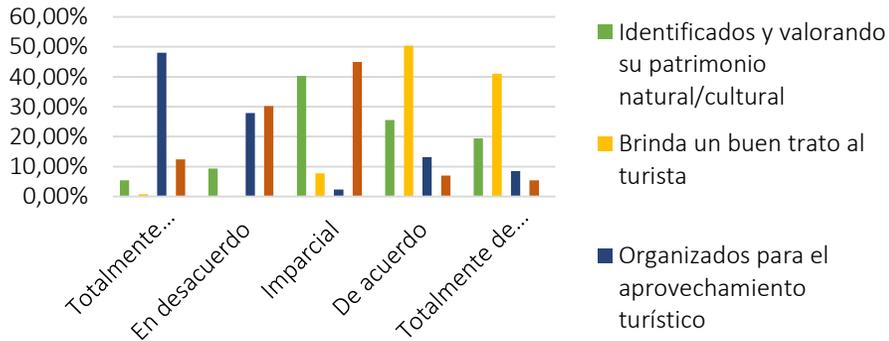


Diversificación de la actividad turística actual  
**Nuevas oportunidades de negocio**

## Opinión acerca del turismo que se desarrolla actualmente

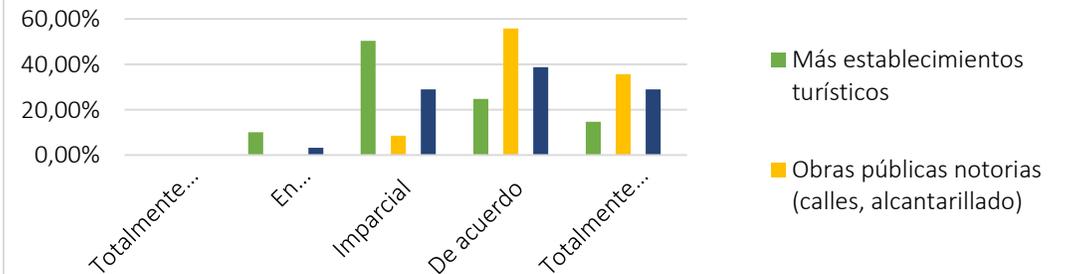


## Cómo encuentra usted a la comunidad que habita el lugar.



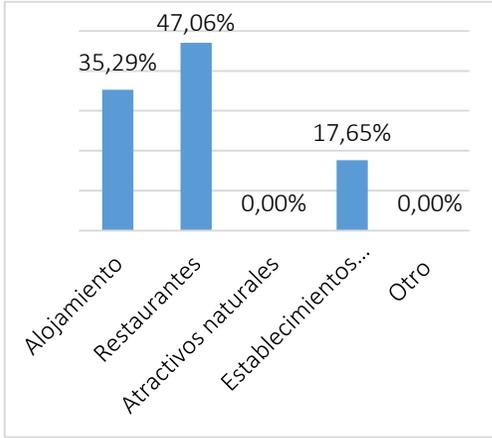
Desinterés de involucramiento y baja organización

## Situaciones en las que se expresa la influencia del turismo

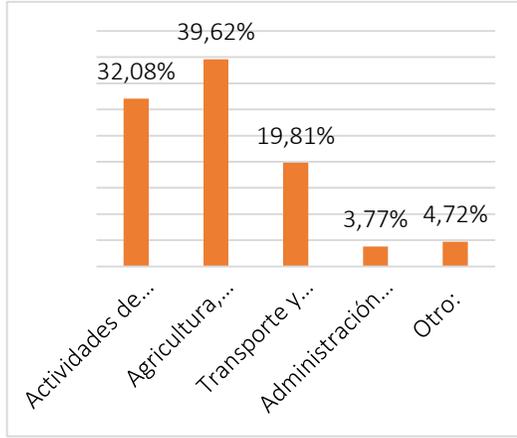


Población identificada y participativa

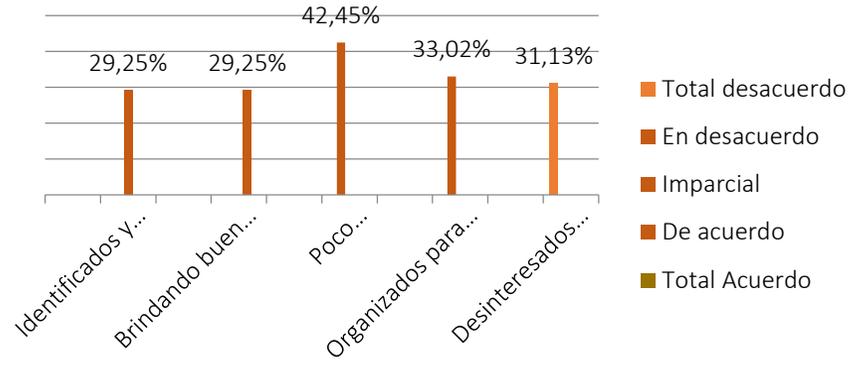
## Sector turístico



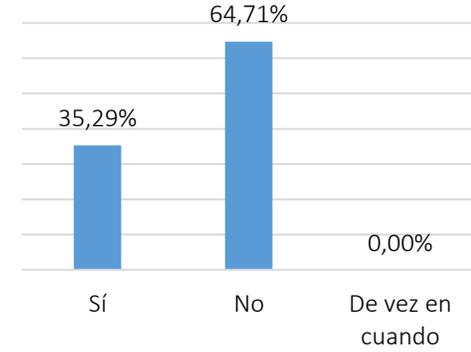
## Sector productivo



## Sentir de la población local



## Gestión actual

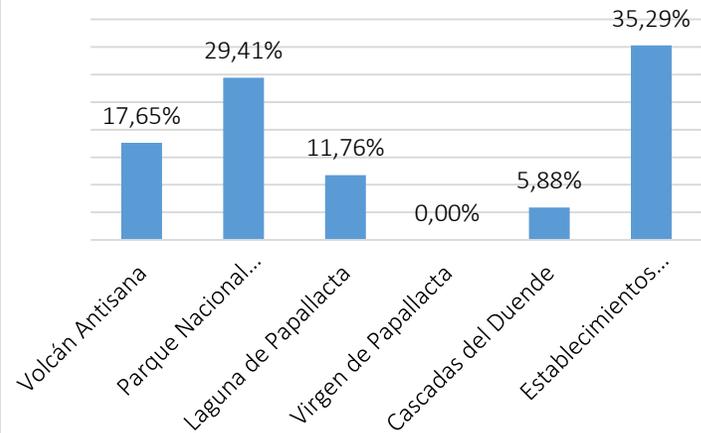


Identificados patrimonio

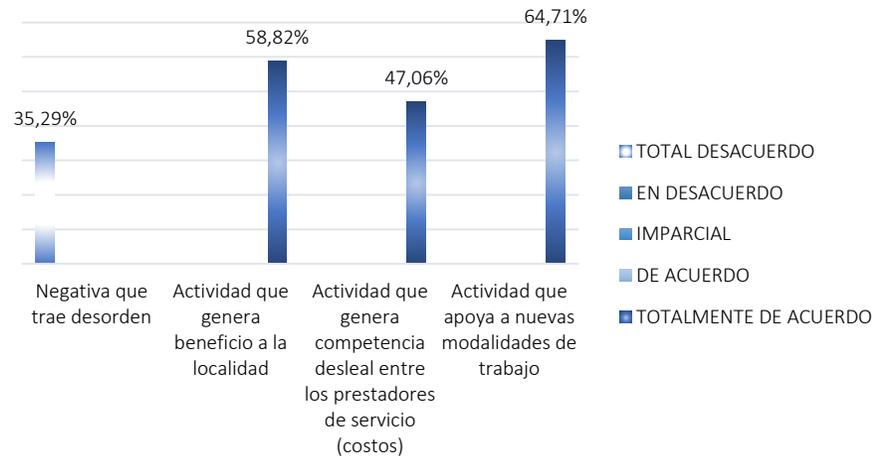
Baja apertura GAD

## Actividades complementarias

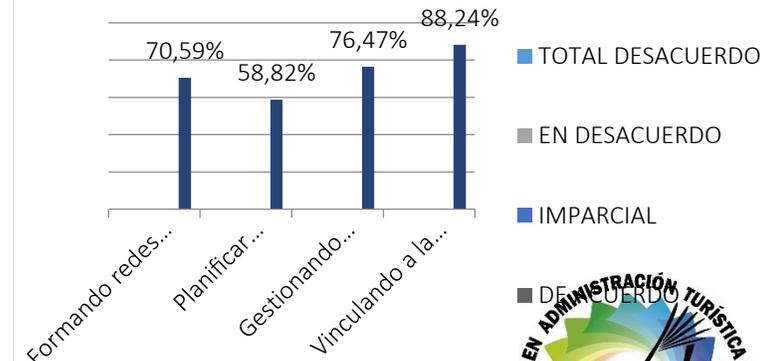
### Atractivos distintivos



### Opinión sobre el turismo que se desarrolla



### Factores para incrementar la participación



# ANÁLISIS DE DATOS- ENTREVISTAS

Alto potencial  
turístico

Emprendimientos  
en gastronomía y  
turismo no  
registrados

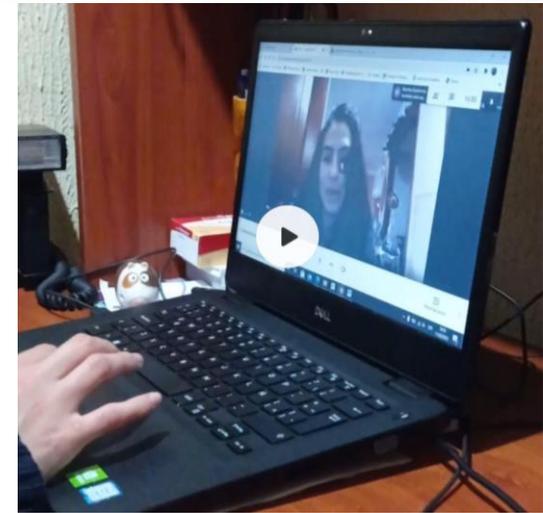
Principal actividad  
económica  
agricultura

Posibilita la  
innovación de  
nuevos productos

Baja cantidad de  
personal capacitado  
en turismo

Conflicto interno  
con el GAD

2



# Discusión

Realidad actual de la parroquia

FORTALEZAS

- 1.El territorio 80% Parque Nacional Cayambe Coca.
- 2.Buena infraestructura vial y cercanía
- 3.Gran % de turistas que retornan a la parroquia tras su primera experiencia
- 4.Asociación de guías MAE
- 5.Población interesada en la asociatividad.

OPORTUNIDADES

- Articulación de las áreas protegidas
- Parroquia turística (After Office)
- Amplia conveniencia para generar nuevos negocios.
- Dinamizar la economía mediante las operadoras turísticas que trabajen con guías locales.

DEBILIDADES

- No cuentan con una dirección de turismo.
- Actividad turística centrada en los complejos termales.
- El personal a cargo de proyectos turísticos no cuenta con estudios en el área
- Falta de organización y trabajo de manera individual.
- (Fuga de cerebros - principal sector productivo la agricultura y ganadería)
- Alto conflicto interno con la gestión por parte del GAD parroquial.
- Bajo manejo de promoción y marketing turístico.
- No tienen cifras actualizadas referentes al turismo.
- Baja capacitación en temas turísticos.

AMENAZAS

- La gestión es general no se enfoca en el turismo de la zona.
- Agotamiento del recurso termal.
- Asignación baja del presupuesto.
- Pérdida de credibilidad y confianza
- No vinculación a la población y menor desarrollo económico local.
- No tener cifras exactas para saber cómo manejar el turismo.
- Desconocimiento de los turistas
- Servicio decadente al turista o falta de actividades complementarias.

# Problemáticas y potencialidades de Papallacta

PROBLEMÁTICA	POTENCIALIDADES
<b>Dimensión Económica</b>	
Actividad turística centrada en los balnearios termales	Variación en productos o servicios turísticos complementarios.
Descoordinación y carencia de visión para un destino sistémico	Liderazgo para generar trabajo en equipo y articulación económica
Descoordinación entre entidades para administrar o tener control de los servicios básicos (agua, alcantarillado)	Convenios de redistribución administrativa para mayor ingreso a la población.
Baja percepción de apoyo económico en base a turismo	Desarrollo económico y local

<b>Socio-Cultural</b>	
Percepción de individualismo, deterioro del tejido social	Población identificada y consciente del potencial turístico
Desconocimiento de alternativas referentes al turismo que podrían involucrar a la población	Oportunidad de recuperar los valores y tradiciones patrimoniales para innovar en nuevas oportunidades de negocio
Falta cohesión entre actores locales implicados en los principales sectores productivos	Alternativa de diversificación en la oferta turística



# Propuesta

1

Alternativa de articulación del Parque Nacional Cayambe Coca a las actividades turísticas de Papallacta



2

Alternativa de Cohesión social entre los actores locales mediante la asociatividad

# Plan de acción general

Actividades - Acciones	Indicadores de cumplimiento	Recursos	Responsable
Estructurar la directiva de la dirección de turismo	Asambleas públicas de socialización de la gestión a la población	Recurso humano: Directiva de la dirección de turismo Recurso tecnológico: Medios digitales, Convocatoria virtual	Dirección de turismo de la parroquia Papallacta
Reconocimiento de actores locales Coordinación con las diferentes áreas	Representantes por cada área	Representante de cada asociación Recursos tecnológicos: suministros de oficina	GAD de la parroquia de Papallacta

# PLAN DE CAPACITACIÓN

Tema de Capacitación	Descripción	Sub Tema de Capacitación
Atención al cliente	Herramientas para el desenvolvimiento adecuado frente al turista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Lenguaje y comportamiento con el cliente</li> <li>• Proceso de atención al cliente</li> <li>• Manejo de conflictos</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad e Innovación en el Servicio</li> <li>• Fidelización con el cliente</li> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Lenguaje y comportamiento con el cliente</li> <li>• Proceso de atención al cliente</li> <li>• Manejo de conflictos</li> <li>• Creatividad e Innovación en el Servicio</li> <li>• Fidelización con el cliente</li> </ul>
Atención al cliente covid-19	Medida de bioseguridad que minimicen el contagio Covid-19 en la situación turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención y control de infecciones</li> <li>• Lineamientos para el uso y descarte del equipo de protección personal</li> <li>• Recomendaciones técnicas de OMS</li> <li>• Protocolos y medidas de bioseguridad</li> <li>• Protocolo frente a contagios</li> </ul>

Innovación de productos turísticos	Temas enfocados en generar nuevas oportunidades de negocio para diversificar la oferta turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas tendencia de turismo</li> <li>• Desarrollo de guiones turístico</li> </ul>
Manejo de grupos	Lineamientos para el desenvolvimiento adecuado frente a la demanda de los diferentes segmentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento técnico</li> <li>• Formación y costeo de tours</li> <li>• Desenvolvimiento en el campo</li> </ul>
Redes sociales como medio publicitario	Directrices para el aprovechamiento máximo de los medios digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de gestión sostenible</li> <li>• Resolución de problemas ambientales</li> <li>• Principios ecológicos para la concientización ambiental</li> <li>• Evaluación de riesgos por fenómenos naturales</li> <li>• Fundamentos de agro tecnología</li> <li>• Marketing verde</li> </ul>



## Conclusiones

- Primer sector productivo agricultura
- No organizados para el aprovechamiento turístico
- Desempeño individual /beneficio propio

Baja participación de la población

- Interrelación de subsistemas y dimensiones

Dinámica teoría y modelo

- Deficiencia de la gestión cifras turísticas no actualizadas

Metodología

- Alto potencial turístico natural
- Actividades complementarias
- Conflictos internos con el GAD
- Gestión no enfocada al turismo

Actividad turística en torno a establecimientos termales

- Entorno del destino
- Cohesión social

Discusión

## Recomendaciones

- Arraigo de compromiso de los involucrados
- Objetivos comunes
- Redes de actores locales

Socialización

- Desarrollo funcional o obstaculicen del turismo
- Grado de concientización

Inclusión

- Evitar la desactualización de cifras turísticas y publicación de documentos oficiales

Metodología

- Articulación del parque nacional Cayambe coca
- Constitución de la dirección de turismo

Diversificación

GRACIAS POR SU ATENCIÓN