



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**TEMA: Innovación del producto turístico de la Asociación Artesanal y Turismo Solidario
Bacpancel de la provincia del Azuay**

**Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciada/o en
Administración Turística y Hotelera**

AUTORES:

**JARA HERNÁNDEZ ALISSON ANDREA
SILVA SOLANO ALEJANDRA PATRICIA**

DIRECTOR DE TESIS:

MGTR. GAIBOR SOTOMAYOR WALTER PATRICIO

Tabla de contenido

01

Planteamiento del Problema

02

Objetivos

03

Marco Metodológico

04

Metodología de la Investigación

05

Perfil Turista

06

Análisis FODA

07

Propuesta

08

Conclusiones y Recomendaciones



1

Planteamiento del Problema



Limitada oferta de servicios turísticos

Falta de innovación en los productos ofertados

Incremento significativo de la competencia

Emergencia sanitaria por COVID-19



2

Objetivo General

Desarrollar un plan de diversificación del producto turístico que actualmente ofrece la asociación artesanal y de turismo solidario “Bacpancel”, a través de un sondeo de mercado.

Objetivos Específicos

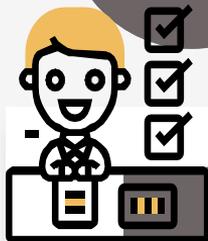
Conocer

Proponer

Establecer

3

Marco Metodológico



Enfoque de la Investigación

Mixto



Método

Aplicado



Tipología

Aplicativa
Descriptiva

Recolección de Información

Entrevista

- Presidenta de la comunidad BacPancel
- Guia Local
- Prestadora de Servicios



Encuesta

Turistas

- Nacionales (168)
- Internacionales (187)





5

Fuentes de Recolección de Información

Fortalezas

- Gran diversidad de atractivos naturales.
- La comunidad posee una rica herencia cultural.
- Entorno seguro
- Muy buena relación de apoyo mutuo y unión.
- Dispuestos a trabajar en turismo.

Oportunidades

- Cercanía de Cuenca que es un destino turístico y cuenta con una gran población
- Incremento de turistas interesados por el turismo comunitario y adentrarse a la vida de una comunidad.

Análisis FODA

Debilidades

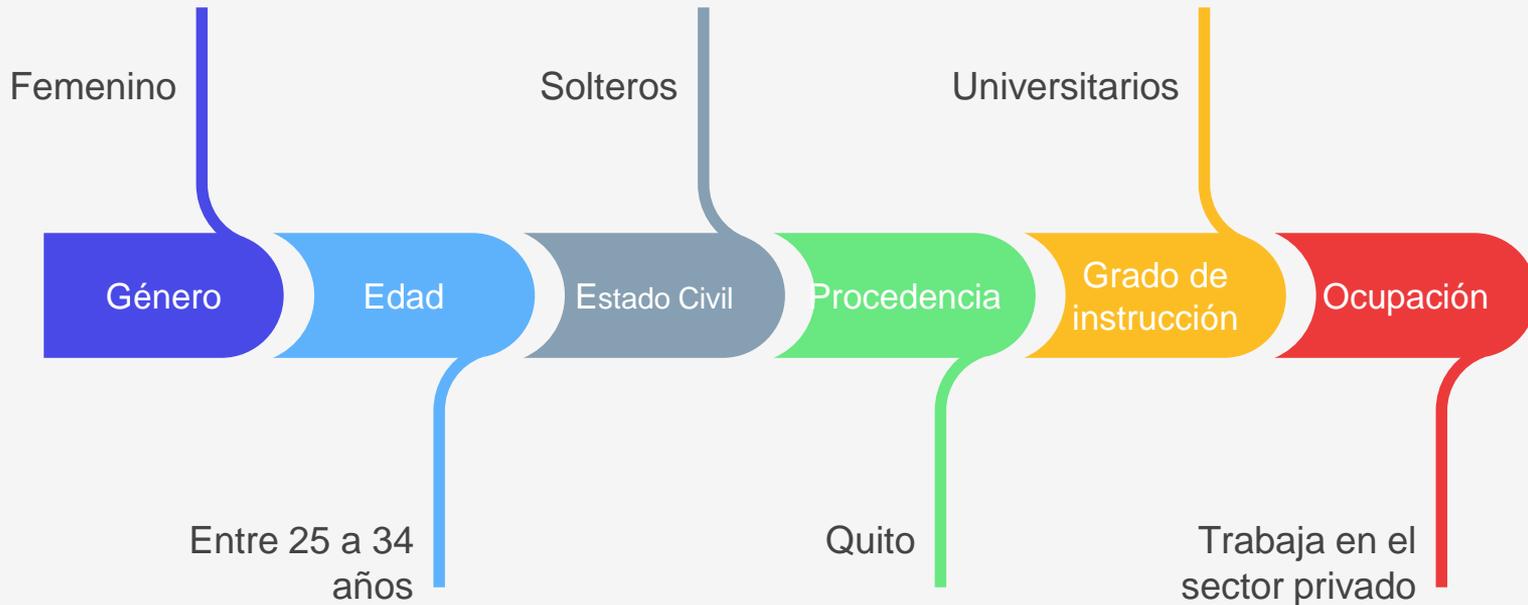
- Comunidad de mujeres
- Nivel socioeconómico bajo.
- Sin conocimientos de turismo.
- Falta de fortalecimiento organizacional.
- Sin señalización turística.
- Falta de capacitación
- No cuentan con infraestructura turística
- Desconocimiento de idiomas.

Amenazas

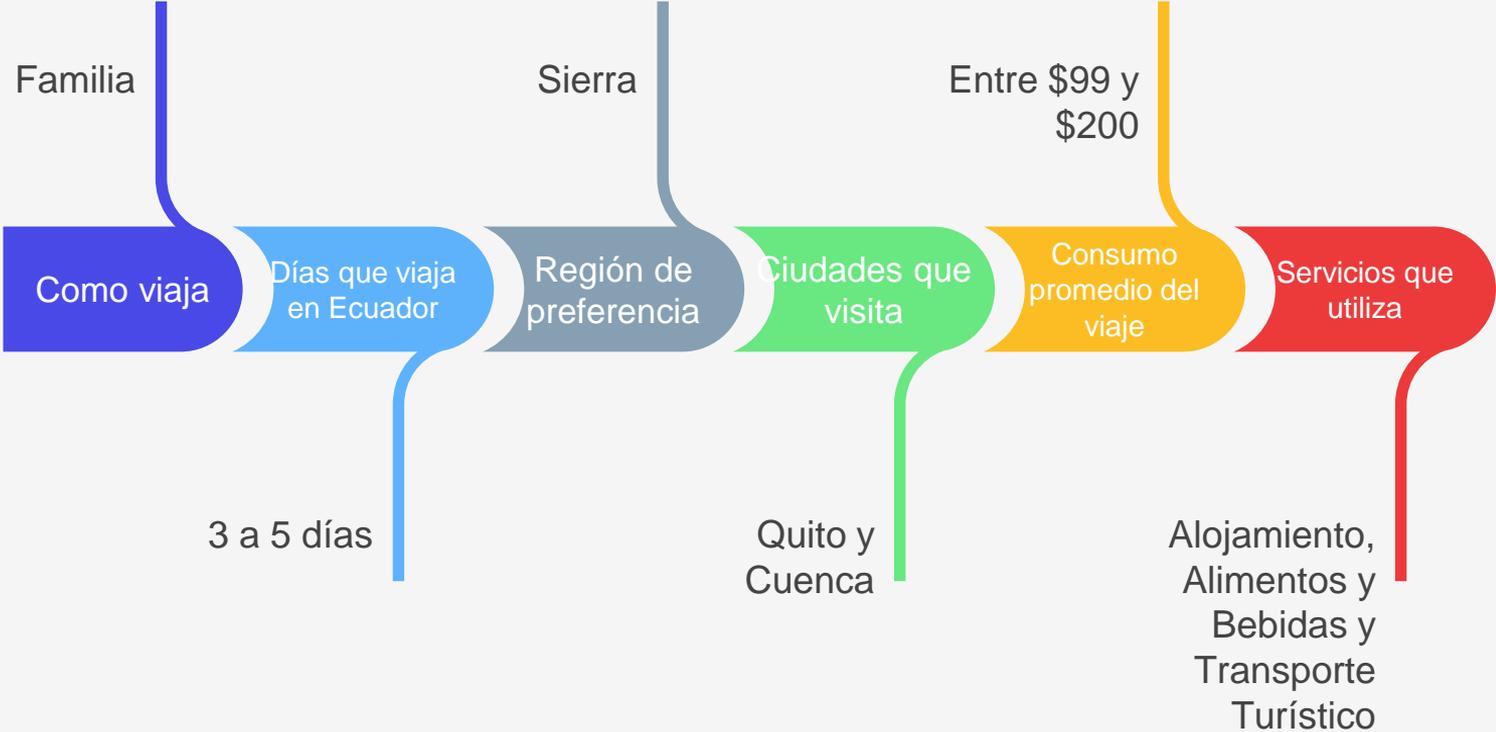
- Migración hacia otras provincias y otros países.
- Incremento de la delincuencia y falta de seguridad.
- Problemas políticos a nivel nacional afectan la seguridad.

6

Perfil del Turista Nacional

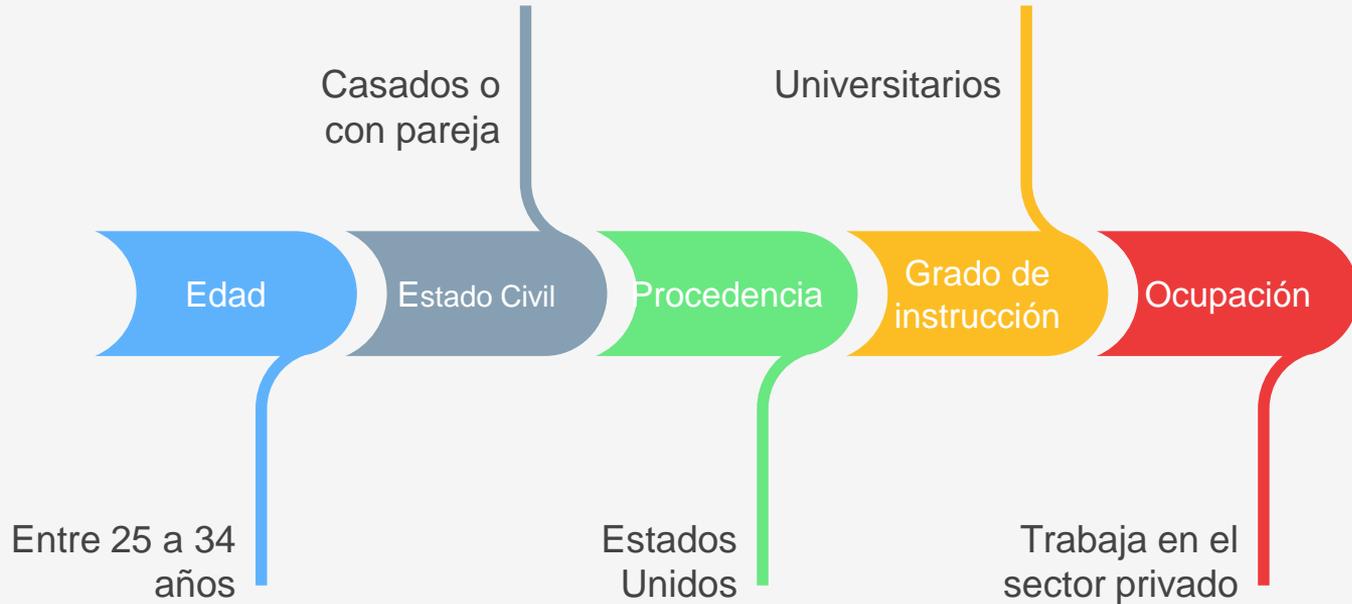


Comportamiento del Viaje del turista Nacional

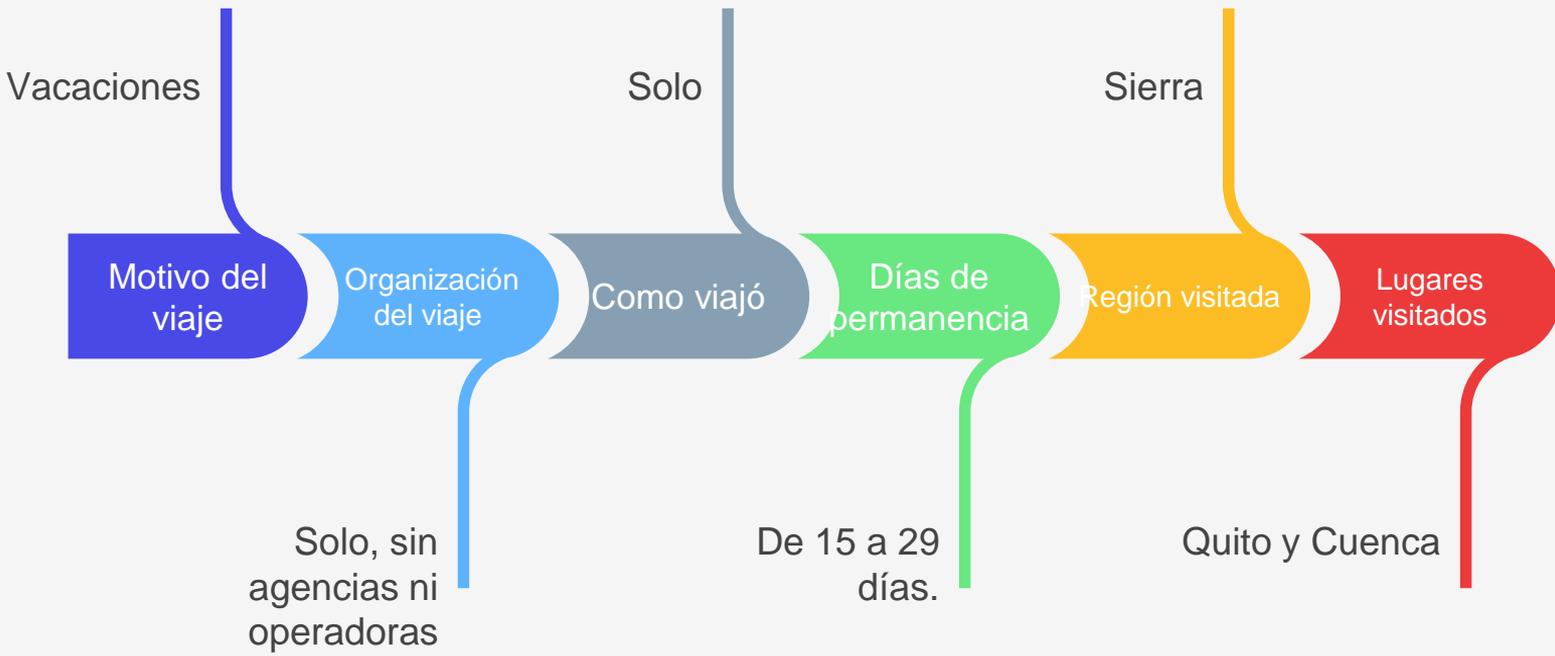


6

Perfil del Turista Internacional



Comportamiento del Viaje del turista Internacional



7

Propuesta - Plan de acción

Plan de Acción			
Área / Tema	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Diseño de itinerario para turistas extranjeros 3D/2N	enero 2024	enero 2025
2	Desarrollo de itinerario para turistas nacionales "Full Day".	enero 2024	enero 2025
3	Crear un programa de voluntariado, con el diseño de itinerarios	enero 2024	enero 2025
4	Producto Capacitaciones por parte de los voluntarios a la comunidad	enero 2024	enero 2025
5	Realizar los costos de los itinerarios y programas	enero 2024	enero 2025
6	Elaborar un tarifario de precios a los productos turísticos	enero 2024	enero 2025
7	Precio Establecer políticas de descuentos y de cancelaciones	enero 2024	enero 2025
8	Crear perfil de Facebook e Instagram	enero 2024	enero 2025
9	Promoción Diseñar un calendario de publicaciones en redes	enero 2024	enero 2025
10	Distribución / Punto de Venta Crear convenio con operadora turística de Quito "Tours Ecuador"	enero 2024	enero 2025

Nota. Esta tabla muestra el plan de acción con el cronograma y presupuesto

Acción 1. Crear un itinerario para los turistas extranjeros para que estos puedan aprovechar de todas las actividades que se realizan y conozcan la cultura de la comunidad.

**Itinerario para turistas
extranjeros que
visitan la comunidad
Bacpancel**



Mercado	Internacional	Duración	3 días/ 2 noches	
Servicios Incluidos	Guianza, Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Transporte y Entradas			
Día 1				
Localidad	Hora	Actividad	Lugar	Servicio
	8:00	Desayuno en la comunidad	Comunidad Bacpancel	Alimentos y Bebidas
	8:45	Salida a la cascada Tasqui	Comunidad Bacpancel	Guianza y transporte
	9:00	Llegada a la entrada de la Cascada	Cascada Tasqui	Guianza y Entradas.
	10:00	Caminata para llegar	Cascada Tasqui	Guianza
	12:00	Salida a la comunidad	Comunidad Bacpancel	Guianza y Transporte
	12:45	Llegada a la comunidad	Comunidad Bacpancel	Transporte
	13:00	Almuerzo	Comunidad Bacpancel	Alimentos y bebidas
	15:00	Agroturismo	Comunidad Bacpancel	Guianza
	16:00	Conocimiento de flores y plantas medicinales	Comunidad Bacpancel	Guianza
San Juan de Gualaceo - Comunidad Bacpancel	17:00	Descanso	Comunidad Bacpancel	Alojamiento
	18:00	Cena	Comunidad Bacpancel	Alimentos y Bebidas

Día 2

Localidad	Hora	Actividad	Lugar	Descripción
San Juan de Gualaceo - Comunidad Bacpancel	8:00	Desayuno en la comunidad	Comunidad Bacpancel	Alimentos y bebidas
	9:00	Salida al mirador y laguna Yanacocha	Laguna Yanacocha	Guianza, Transporte
	9:30	Llegada a la entrada del mirador Yanacocha	Laguna Yanacocha	Guianza y Transporte y Entradas.
	10:30	Caminata para llegar	Laguna Yanacocha	Guianza
	12:30	Salida a la comunidad	Comunidad Bacpancel	Guianza y Transporte
	13:00	Llegada a la comunidad	Comunidad Bacpancel	Transporte
	13:30	Almuerzo	Comunidad Bacpancel	Alimentos y bebidas
	15:00	Cultivos y gastronomía	Comunidad Bacpancel	Guianza
	16:00	Bordados y tejidos	Comunidad Bacpancel	Guianza
	18:00	Cena	Comunidad Bacpancel	Alimentos y Bebidas

Día 3

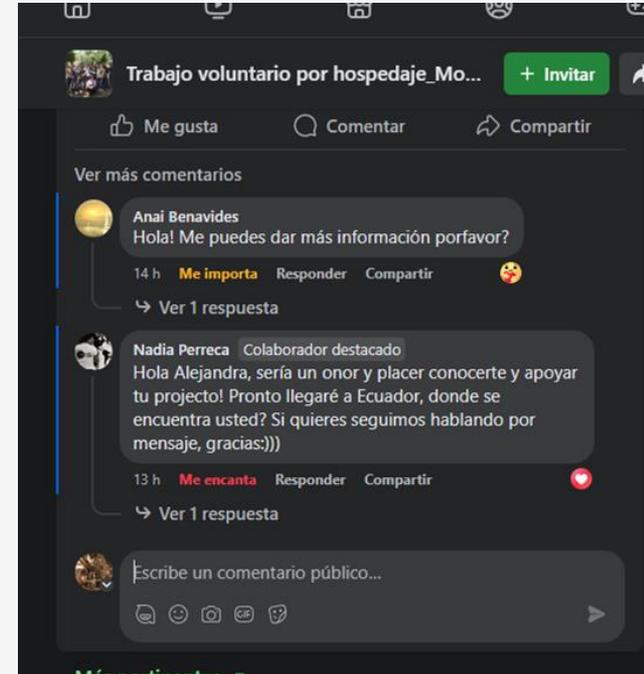
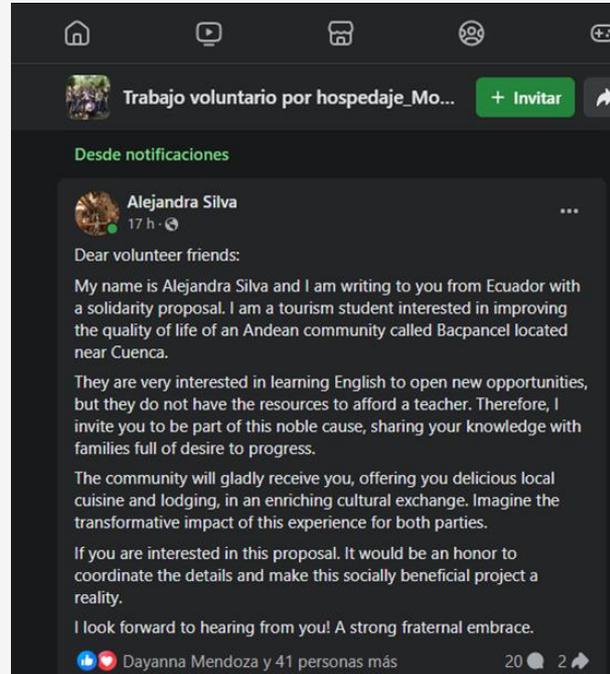
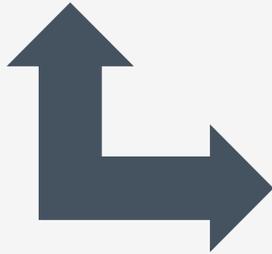
Localidad	Hora	Actividad	Lugar	Descripción
San Juan de Gualaceo - Comunidad Bacpancel	8:00	Desayuno en la comunidad	Comunidad Bacpancel	Alimentos y bebidas
	8:45	Despedida	Comunidad Bacpancel	Despedida con la comunidad y entrega de regalos especiales a turistas.

Acción 2: Itinerario Full Day para turistas nacionales que visitan la comunidad Bacpancel

Mercado	Nacional	Duración	Full Day	
Servicios Incluidos	Guianza, Alojamiento, Alimentos y Bebidas.			
Localidad	Hora	Actividad	Lugar	Servicio
	8:00	Desayuno en la comunidad	Comunidad Bacpancel	Alimentos y Bebidas
	8:45	Salida a la cascada Tasqui	Comunidad Bacpancel	Guianza, transporte, entrada a la cascada.
	9:00	Llegada a la entrada de la Cascada	Cascada Tasqui	Guianza y transporte
	10:00	Caminata para llegar	Cascada Tasqui	Guianza
	12:00	Salida a la comunidad	Comunidad Bacpancel	Guianza y transporte
	12:45	Llegada a la comunidad	Comunidad Bacpancel	Transporte
	13:00	Almuerzo	Comunidad Bacpancel	Alimentos y bebidas
	15:00	Agroturismo	Comunidad Bacpancel	Guianza
	16:00	Conocimiento de flores y plantas medicinales	Comunidad Bacpancel	Guianza
	17:00	Bordados y tejidos	Comunidad Bacpancel	Guianza
San Juan de Gualaceo - Comunidad Bacpancel	18:00	Despedida	Comunidad Bacpancel	Despedida con la comunidad y entrega de regalos especiales a turistas.

Acción 3. Realizar un programa de voluntariado, con un itinerario para aquellas personas que quieran conocer sobre turismo comunitario y puedan aportar en las necesidades de la comunidad

**Búsqueda de voluntarios
mediante redes sociales.**



Diseño de el itinerario para voluntarios

Nombre del programa: Bacpancel entre amigos

Duración: 8 días/ 7 noches

Mercado: Nacional e Internacional

Servicios Incluidos: Guianza, Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Transporte y Entradas

Día 1

Localidad	Hora	Actividad	Lugar	Descripción	Servicio
	8:00	Llegada a la comunidad	Bacpancel	Llegada al destino y traslado al alojamiento comunitario.	Transporte
	8:00	Desayuno	Casa comunal San Juan	Desayuno de bienvenida con los líderes comunitarios	Alimentación
	10:00	Charla informativa		Orientación sobre el proyecto y la comunidad. Conocimiento de las normas y costumbres locales.	
	12:00	Presentación de voluntarios al resto de la comunidad		Los niños y jóvenes conocen a los voluntarios para crear un ambiente de bienvenida y amistad.	
	13:00	Almuerzo		Pambamesa con la comunidad.	Alimentación
	14:00	Reunión de planificación	Casa Comunal Bacpancel	Líderes comunitarios y voluntarios coordinan las tareas y actividades de la semana.	
	16:00	Reconocimiento del área de trabajo	San Juan	Identificación de los terrenos donde se realiza agroturismo.	
	19:00	Cena	Comunidad Bacpancel	Cena tradicional con la comunidad.	Alimentación
Parroquia San Juan	20:00	Despedida y Descanso	Comunidad Bacpancel	Traslado al alojamiento de la familia asignada para el hospedaje.	Hospedaje

Día 2

Localidad	Hora	Actividad	Lugar	Descripción	Servicio
	8:00	Desayuno	Bacpancel	Preparar el desayuno en con la comunidad y disfrutarlo juntos	Alimentación
	9:00	Actividades de Jardinería	San Juan	Limpieza de senderos. Mantenimiento de huertos. Siembra de maíz. Cosecha de cultivos.	
	12:00	Preparación de alimentos	Bacpancel	Recolección de productos de la zona para el almuerzo.	
	13:00	Almuerzo	Casa comunal Bacpancel	Almuerzo con la comunidad	Alimentación
	14:00	Limpieza general	Casa comunal Bacpancel	Recolección de utensilios y limpieza del área de restaurante.	
	15:00			Primera clase de inglés para niños.	
	17:00	Clases de Inglés	Casa comunal Bacpancel	Fin de la primera clase de inglés para niños	
	17:00	Fin de la jornada	Comunidad Bacpancel	Tarde libre y alojamiento.	Hospedaje
Parroquia San Juan	18:00	Cena	Comunidad Bacpancel	Cena tradicional con la familia del hospedaje.	Alimentación

Día 3

Localidad	Hora	Actividad	Lugar	Descripción	Servicio
	8:00	Desayuno	Casa comunal Bacpancel	Preparar el desayuno con la comunidad y disfrutarlo juntos	Alimentación
				Alimentar a los animales	
				Ordeño de vacas y borregos	
				Limpieza de corrales	
	9:00	Cuidado de animales	San Juan	Limpiar y desinfectar las áreas de alimentación y bebederos.	
		Mantenimiento del huerto de la comunidad		Aplicar fertilizantes orgánicos o compost	
	12:00		San Juan	Riego de cultivos	
				Recolección de alimentos para el almuerzo.	
	13:00	Almuerzo	Casa Comunal Bacpancel	Elaboración de la Pambamesa y compartir con la comunidad.	Alimentación
	14:00	Clases de Inglés		Clase de inglés para niños.	
	16:00			Clase de inglés para jóvenes	
Parroquia San Juan	18:00	Fin de la jornada		Descanso.	
	19:00	Cena	Comunidad Bacpancel	Cena tradicional con la familia del hospedaje.	Alimentación y Hospedaje

Día 4					
Localidad	Hora	Actividad	Lugar	Descripción	Servicio
	8:00	Desayuno	Comunidad Bacpanoel	Preparar el desayuno con la comunidad y disfrutarlo juntos	Alimentación
	9:00	Elaboración de Paja Toquilla	San Juan	Selección y cosecha de hojas de palma.	
	10:00			Secado de las hojas	
	11:00			Cargar fardos de paja.	
	11:10			Control de plagas y enfermedades	
	13:00	mantenimiento del huerto de la comunidad	Huerto de Bacpanoel	Retirar las malas hierbas. Aplicar fertilizantes orgánicos	
	13:00	Almuerzo		Elaboración de la Pambamesa y compartir con la comunidad.	Alimentación
	14:00	Clases de Inglés	Casa comunal Bacpanoel	Clase de inglés para niños.	
	16:00			Clase de inglés para jóvenes	
	18:00	Fin de la jornada		Descanso.	
Parroquia San Juan	19:00	Cena	Comunidad Bacpanoel	Cena tradicional con la familia del hospedaje.	Alimentación y Hospedaje

Día 5					
Localidad	Hora	Actividad	Lugar	Descripción	Servicio
	8:00	Desayuno	Comunidad Bacpanoel	Preparar el desayuno con la comunidad y disfrutarlo juntos	Alimentación
Parroquia San Juan	9:00	Capacitación a los líderes comunitarios		Capacitación en atención al cliente.	
	11:00		Capacitación en manejo de alimentos		
	13:00	Almuerzo		Elaboración de la Pambamesa y compartir con la comunidad.	Alimentación
	14:00	Clases de Inglés		Clase de inglés para niños.	
	16:00			Clase de inglés para jóvenes	
	18:00	Fin de la jornada		Descanso.	
	19:00	Cena	Casa comunal Bacpanoel	Cena tradicional con la familia del hospedaje.	Alimentación y Hospedaje

Día 6					
Localidad	Hora	Actividad	Lugar	Descripción	Servicio
	8:00	Desayuno	Comunidad Bacpanoel	Preparación del desayuno aplicando las capacitaciones de manejo de alimentos	Alimentación
	9:00	Capacitación a los líderes comunitarios		Capacitación en manejo de redes sociales Resolución de problemas y comunicación efectiva.	
	11:00	Mantenimiento de huertos y senderos	San Juan	Eliminación de malezas y rastrillar el suelo Sembrar semillas y trasplantar plántulas en el huerto	
	13:00	Almuerzo		Poda y manejo de plagas Preparación de alimentos que se comparten con la comunidad.	
	14:00	Clases de Inglés		Clase de inglés para niños.	
	16:00	Fin de la jornada		Clase de inglés para jóvenes	
	18:00			Descanso.	
Parroquia San Juan	19:00	Cena	Casa comunal Bacpanoel	Cena tradicional con la familia del hospedaje.	Alimentación y Hospedaje

Día 7					
Localidad	Hora	Actividad	Lugar	Descripción	Servicio
	8:00	Desayuno comunitario	Comunidad Bacpanoel	Elaboración de queso artesanal y desayuno con la comunidad.	Alimentación
	9:00	Salida hacia la Cascada Tasqui	Cascada Tasqui	Ingreso a la cascada y observación de flora y fauna	Entrada Laguna
	12:40	Retorno a la Comunidad	Comunidad Bacpanoel	Retorno hacia la comunidad Bacpanoel	Transporte
	13:00	Almuerzo	Casa comunal San Juan	Pambamesa de almuerzo con la comunidad	Alimentación
	14:00	Caminata hacia el río Chío	San Juan	Caminata guiada por jóvenes de la comunidad.	
Parroquia San Juan	17:00	Retorno a la Comunidad		Retorno hacia la comunidad Bacpanoel y tarde libre	
	19:00	Cena	Comunidad Bacpanoel	Cena tradicional con la familia del hospedaje.	Alimentación y Hospedaje

Día 8

Localidad	Hora	Actividad	Lugar	Descripción	Servicio
	8:00	Clase de cocina y desayuno	Comunidad Bacpancel	Elaboración de panecillos típicos y desayuno con la comunidad.	Alimentación
	9:00	Salida al mirador y laguna Yanacocha	Laguna Yanacocha	Ingreso a la laguna y observación de flora y fauna	Entrada al mirador, transporte.
	11:40	Retorno a la Comunidad	Comunidad Bacpancel	Retorno hacia la comunidad Bacpancel	Transporte
	12:00	Almuerzo		Pambamesa de almuerzo con la comunidad	Alimentación
	13:00	Despedida y agradecimiento	Casa comunal San Juan	Reunión con toda la comunidad para despedir a los voluntarios	
Parroquia San Juan	14:00	Retorno a Gualaceo	San Juan	Retorno hacia el punto de partida. Traslado de regreso al punto de partida o siguiente destino.	Transporte

Programa de capacitación en el idioma Inglés de la comunidad Bacpancel

Enseñanza del idioma inglés para niños y jóvenes.

Alimentación y hospedaje a cambio de clases de inglés.

Redes sociales y páginas web de jóvenes voluntarios.

Identificar sus habilidades, experiencia, compromiso y disponibilidad.

Proporcionar orientación sobre la seguridad, el respeto cultural y las expectativas del proyecto.

Los voluntarios y la comunidad colaboran para la ejecución correcta del proyecto

Reconocer áreas de mejora y garantizar que se cumplan los objetivos establecidos

Capacitación para atención al cliente en la comunidad Bacpancel

Importancia del servicio al cliente

Seguridad turística y prevención

Trabajo en equipo

Comunicación efectiva

Hospitalidad

Manejo de alimentos y bebidas

Resolución de problemas y toma de
decisiones

Primeros auxilios

Tácticas para la difusión del producto turístico de Bacpancel mediante redes sociales

Acción	Medida	Detalle	Medio de Difusión	Involucrados
Crear perfiles en redes sociales que proporcionen información acerca del producto turístico ofrecido por la comunidad de Bacpancel	Identificar el objetivo	Lo que se desea alcanzar es aumentar el alcance, generar interacción o dirigir tráfico a un sitio web.	Instagram y Facebook	Casa de la Cultura de Cuenca Ministerio de Turismo Jóvenes de la comunidad Presidenta de Bacpancel Líderes Comunitarios Turismo Secretaría de Cultura
	Seleccionar el contenido adecuado	Elegir una publicación que sea relevante, atractiva y tenga potencial para generar interacción entre los seguidores.	Instagram y Facebook	
	Definir el público objetivo	El objetivo a alcanzar en este caso es un visitante de entre 35 y 45 años de edad.	Instagram y Facebook	
	Establecer un presupuesto y duración	Determinar el presupuesto que se destinará a la promoción y la duración de la misma. En este caso se recomienda un mínimo de dos publicaciones por semana.	Instagram y Facebook	
	Utilizar hashtags relevantes	Incluir hashtags relacionados con el contenido para aumentar su visibilidad y alcanzar a usuarios interesados en temas similares.	Instagram y Facebook	
	Crear un llamado a la acción claro	Motivar a los usuarios a interactuar con la publicación, ya sea dando like, comentando o compartiendo.	Instagram y Facebook	
	Realizar un seguimiento y análisis	Monitorear el desempeño de la publicación promocionada mediante las métricas proporcionadas por Instagram Insights, y ajustar la estrategia según los resultados obtenidos.	Instagram y Facebook	

8

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- La comunidad Bacpancel tiene varios atractivos naturales y culturales que se pueden ofrecer a los turistas nacionales y extranjeros pero que no han sido aprovechados al máximo debido a la poca afluencia y la falta de conocimientos en ciertos temas como atención al cliente, primeros auxilios y el idioma inglés.
- La comunidad se considera un lugar de paso del cantón de Gualaceo mas no un destino turístico, pero esto permite desarrollar el turismo comunitario y que el visitante tenga una apertura total de la comunidad y se sienta como en casa.
- El empleo en el sector turístico a nivel nacional en los últimos tres años tuvo una disminución significativa y es aún menos en el cantón Gualaceo debido a la crisis sanitaria y de seguridad y la inestabilidad política, por lo que es importante desarrollarlo para que aporte en la economía tanto del país como del cantón Gualaceo.

8

Conclusiones y Recomendaciones

Recomendaciones

- Se recomienda crear un organigrama empresarial de la organización de la comunidad para que les permita analizar de manera ordenada cada una de las estructuras corporativas.
- Se recomienda realizar un programa de voluntariado, para que puedan realizar capacitaciones en mejorar en la atención que brindan al turista, tener una comunicación efectiva y poder solventar inconvenientes que puedan surgir a futuro.
- Por medio del voluntariado se puede crear un programa de enseñanza del idioma inglés, beneficiando a los niños y jóvenes de la comunidad al ampliar sus oportunidades futuras. Además, esto mejora la calidad del servicio ofrecido a los turistas.
- Crear plataformas digitales que permita a la comunidad promocionar los productos turísticos que ofrece y esté al alcance de los turistas nacionales, extranjeros y posibles voluntarios.
- Se recomienda la comercialización de los productos turísticos por medio de acuerdos con operadores



Gracias