



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

### CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

**TEMA:** Estudio de los servicios turísticos comunitarios para el fortalecimiento de la oferta turística en el Cantón Cayambe

#### **AUTORAS:**

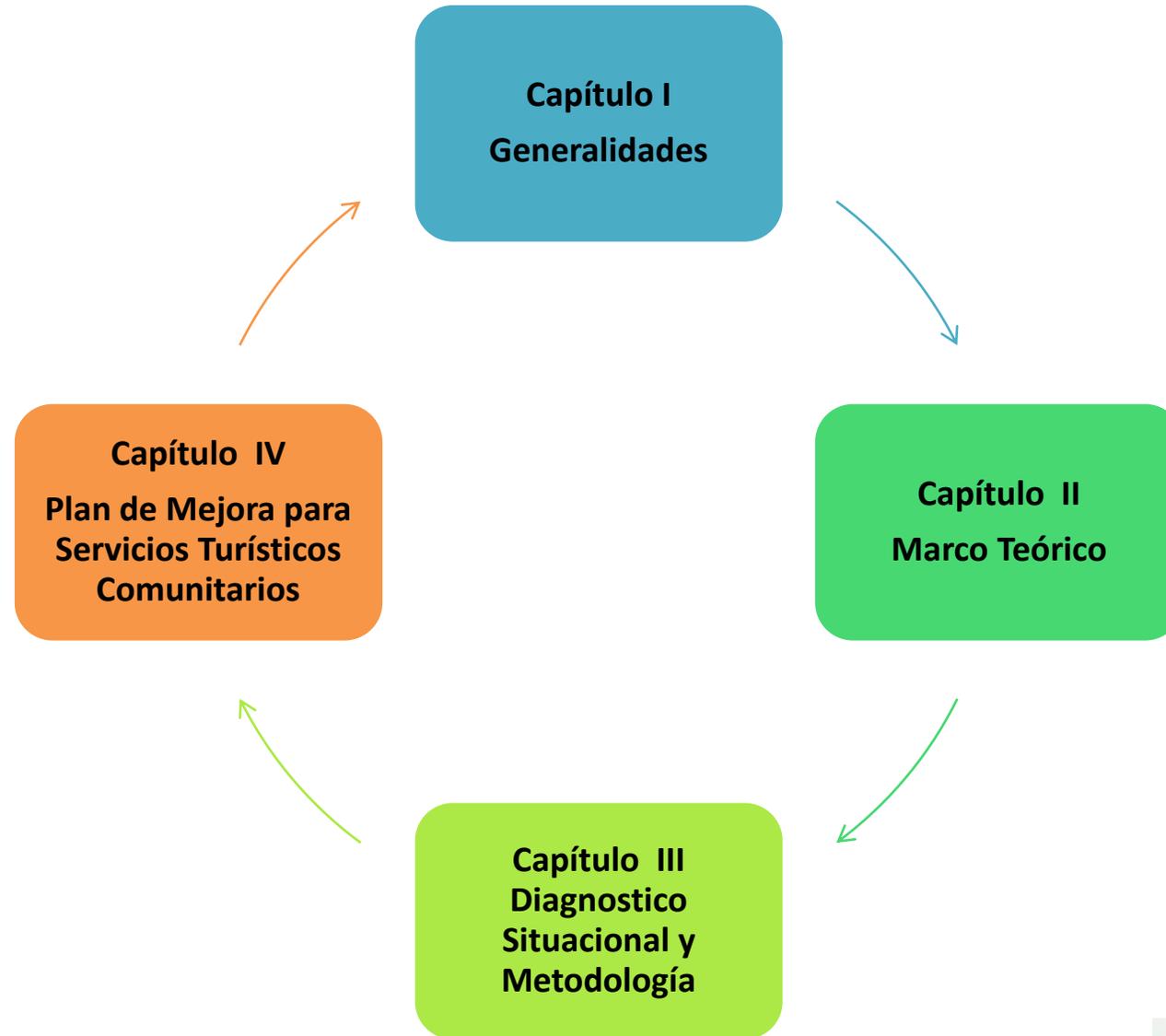
Tutillo Quimbiulco, Mercy Paola  
Yugsi Camas, Rosa Elizabeth

#### **DIRECTOR:**

MsC. Guanoluisa Chuqui, Jofre Ismael



# *Estructura de la Investigación*



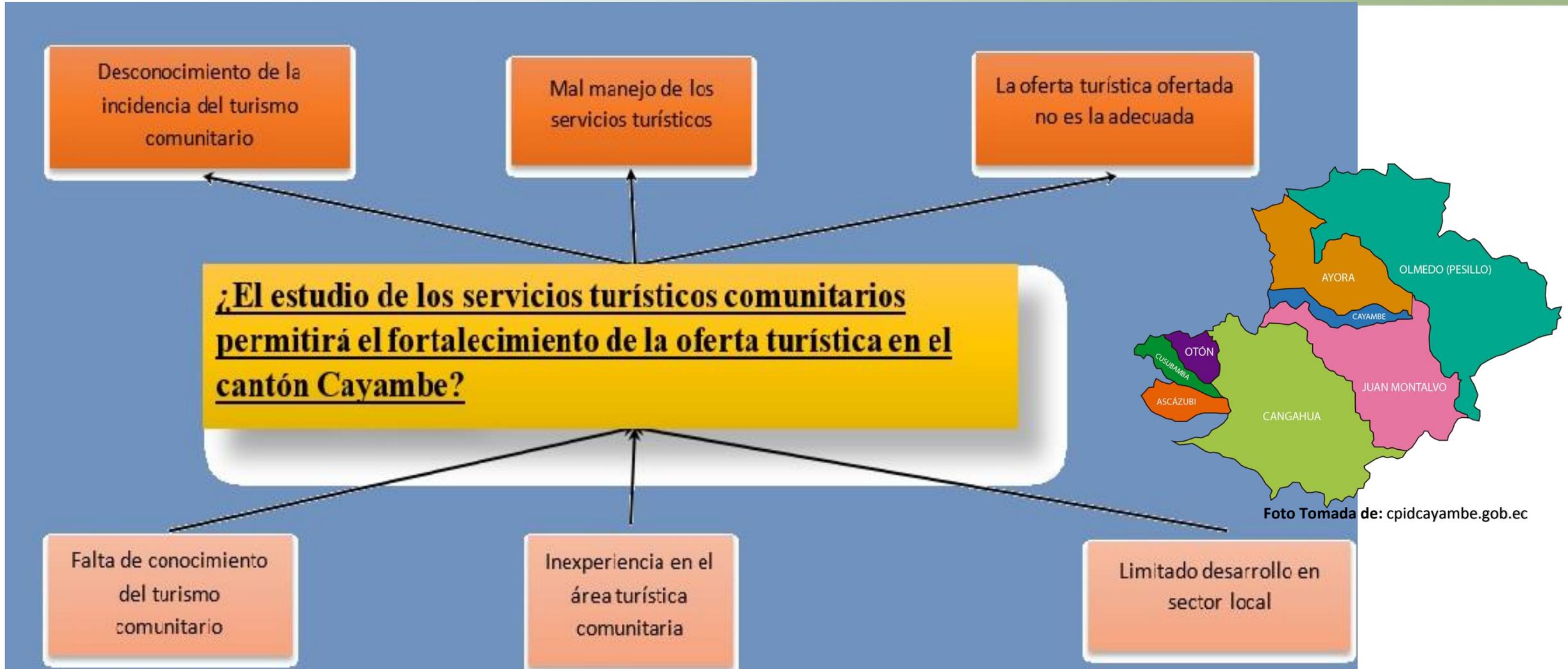


# Capítulo I

## Generalidades

Foto Tomada de : Grupo Investigador

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



# JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

## Macro

- A nivel mundial se ha venido trabajando con esfuerzo en el desarrollo de formas alternativas de desarrollo turístico, entre ellas el turismo comunitario el cual tiene como propósito principal contribuir al desarrollo local y socioeconómico de las comunidades.

## Meso

- Ante este auge las entidades competentes han desarrollado lineamientos, estatutos, normativas que regulan dicha actividad. Es así que se implementaron estrategias que sirven para regular, controlar y direccionar el desarrollo de una población en relación al turismo.

## Micro

- El estudio de los servicios turísticos comunitarios en el Cantón Cayambe, permita fortalecer la oferta turística en este sector ya antes mencionado; por ende esta investigación es importante porque permitirá obtener información sobre el estado de los servicios comunitarios que son ofertados por las comunidades

# OBJETIVOS

## OBJETIVO GENERAL

Analizar los servicios turísticos comunitarios con la finalidad de desarrollar una propuesta que permite fortalecer la oferta turística en el Cantón Cayambe.

Establecer el marco referencial a través de la comprensión de temas de estudio que sirva como fundamento de la investigación.

Diseñar una propuesta didáctica que sirva como un aporte al fortalecimiento de la oferta turística del cantón Cayambe.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar la información conceptual y teórica para el sustento de la investigación.

Determinar la situación actual de los servicios turísticos mediante la evaluación de los componentes comunitarios en el cantón Cayambe a través una metodología de investigación.

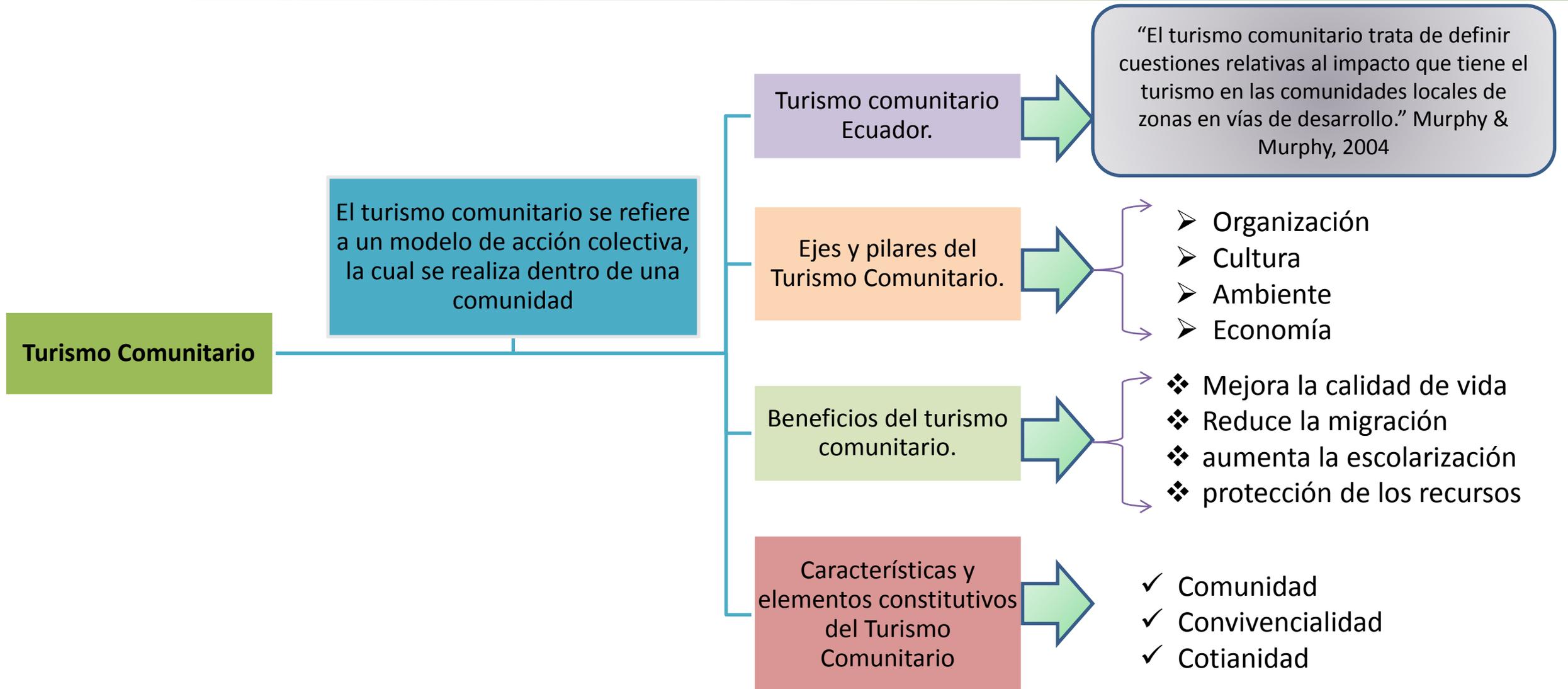
# Capítulo II

## Marco Teórico



Foto Tomada de: Grupo Investigador

# MARCO TEÓRICO



## Servicios turísticos Comunitarios

Según Sion (2010), reglamento para los centros turísticos comunitarios menciona que se podrán realizar los siguientes servicios: “alojamiento”, “alimentos y bebidas”, “transportación turística”, “operación”

Alojamiento

Baños compartido o individuales  
Alimentación incluida  
Acomodación doble

Alimentación

Uso comedores  
Productos locales

Transporte

Dependerá de terceros, señalización de sitios.

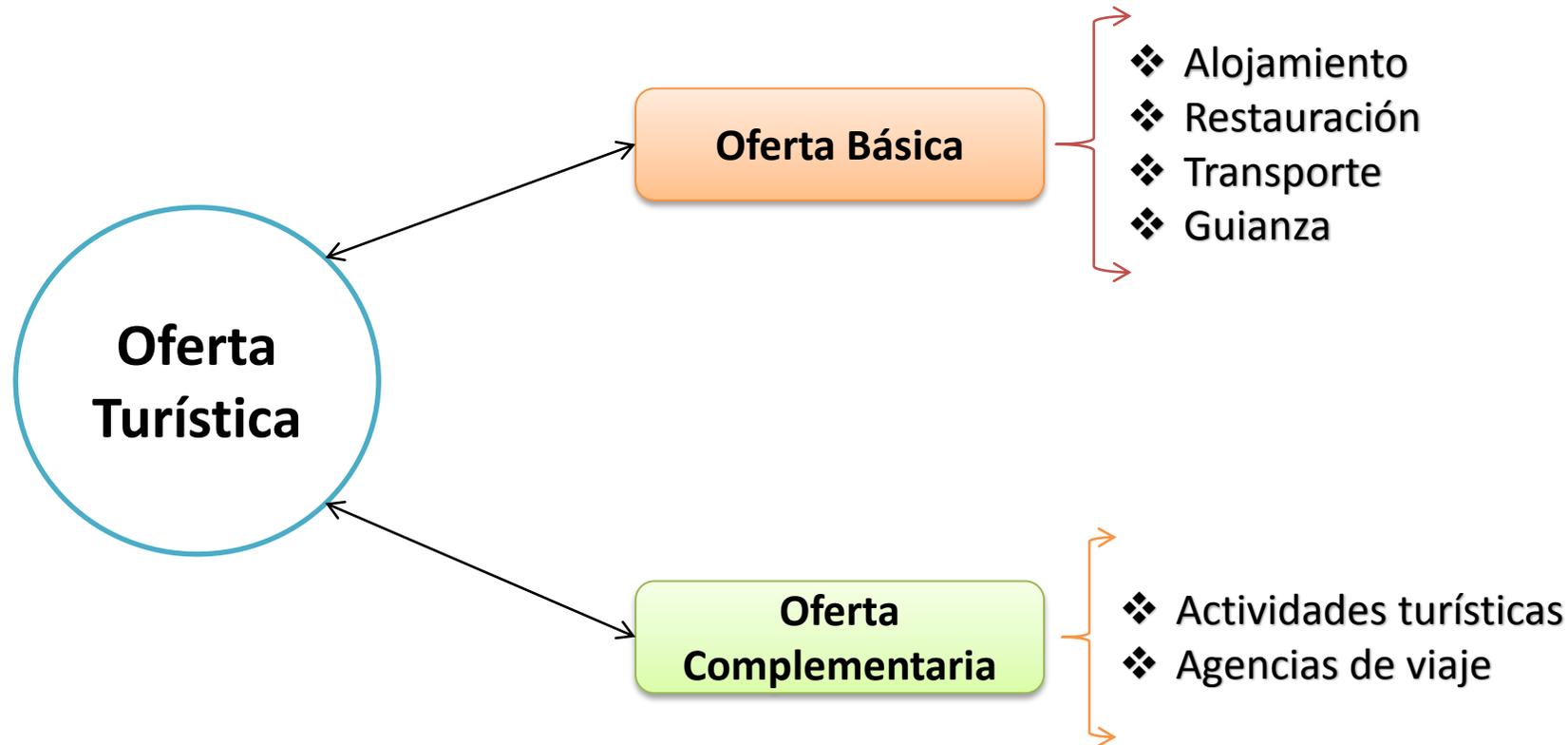
Guías

Guías locales marca diferenciadora de turismo

Las actividades señaladas se deben desarrollar dentro de la jurisdicción territorial fomentando de esta manera la gestión de la comunidad donde se promoverá el desarrollo local

# MARCO TEÓRICO

La oferta turística es la combinación de gran diversidad de elementos los cuales permiten satisfacer necesidades de los turistas. (Ruano y Sanchez , 2014)



Para proponer una oferta turística comunitaria es necesario que se maneje el siguiente esquema de modelo que contribuya al desarrollo comunitario de un sector incentivando el ingreso de nuevas comunidades a la cadena de valor que si bien no tienen vocación turística se pueden volver proveedores de bienes o servicios que luego de un proceso de transformación son parte a la oferta comunitaria.



Foto Tomada de: cpidcayambe.gob.ec



Foto Tomada de: cpidcayambe.gob.ec

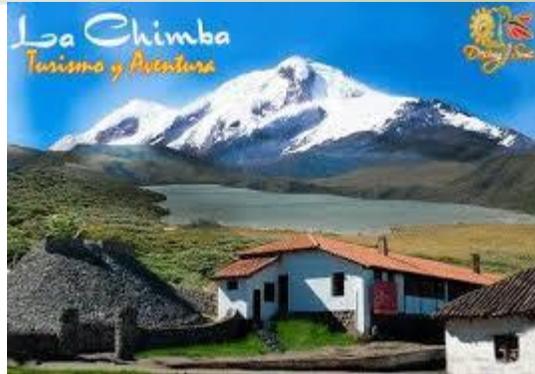


Foto Tomada de: cpidcayambe.gob.ec



Foto Tomada de: cpidcayambe.gob.ec



Foto Tomada de: cpidcayambe.gob.ec



Foto Tomada de: cpidcayambe.gob.ec



Foto Tomada de: cpidcayambe.gob.ec

# Capítulo III

# Diagnostico Situacional y

# Metodología

# Diagnóstico Situacional de las Comunidades

En este capítulo se conoce la realidad en la que vive el turismo en las comunidades del cantón Cayambe así como también cada uno de los servicios turísticos que cada una de las comunidades posee.



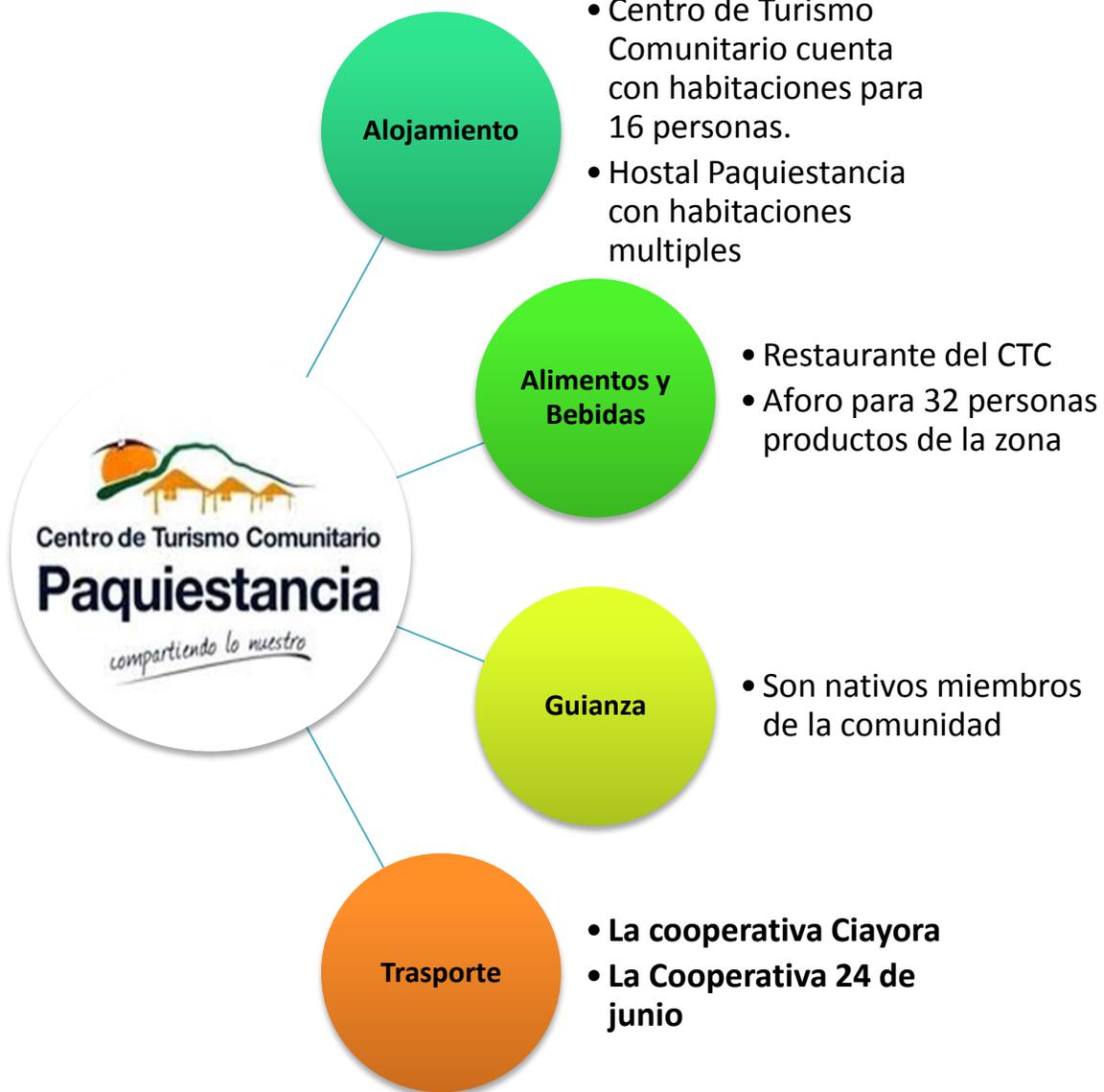
# Diagnóstico Situacional de las Comunidades



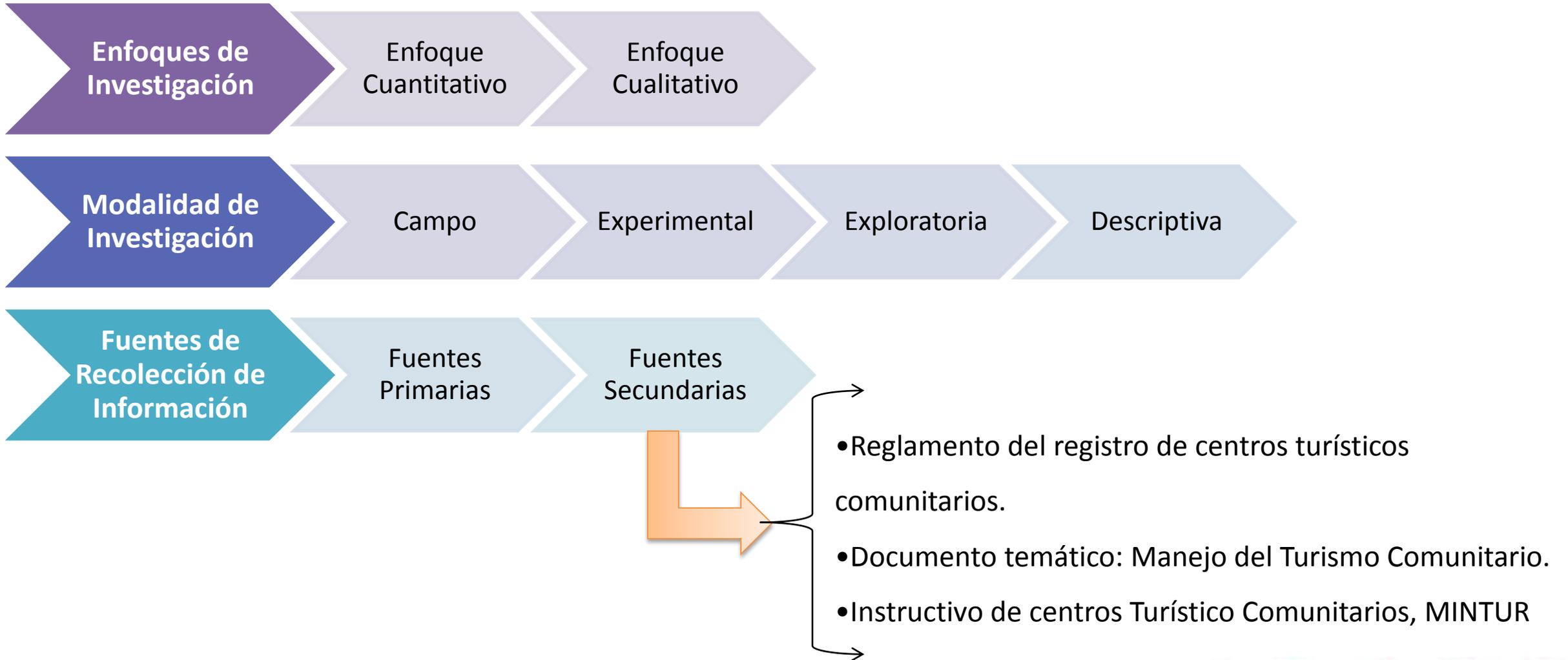
# Diagnóstico Situacional de las Comunidades



# Diagnóstico Situacional de las Comunidades

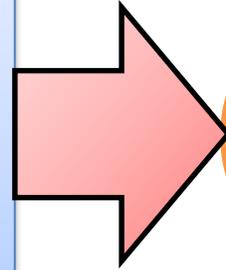


# METODOLOGÍA

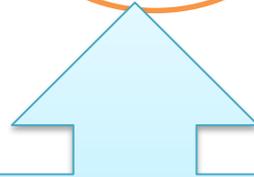


# *Población y Muestra*

Según (Sampierie, Collado, & baptista, 2014) las muestras no probabilísticas hacen referencia a la elección de los elementos que se deben a causas relacionadas con la investigación, dependiendo del proceso de toma de decisiones que obedecen a los criterios del grupo investigador.



**MUESTRA  
AL AZAR**



Se determina el objeto o persona que se puede integrar a la muestra, conforme a la unidad de análisis o sitio.

Comunidad de Cariacu

Comunidad de Chumillos

Comunidad La Chimba

Comunidad de Guachala

Comunidad de Paquiestancia

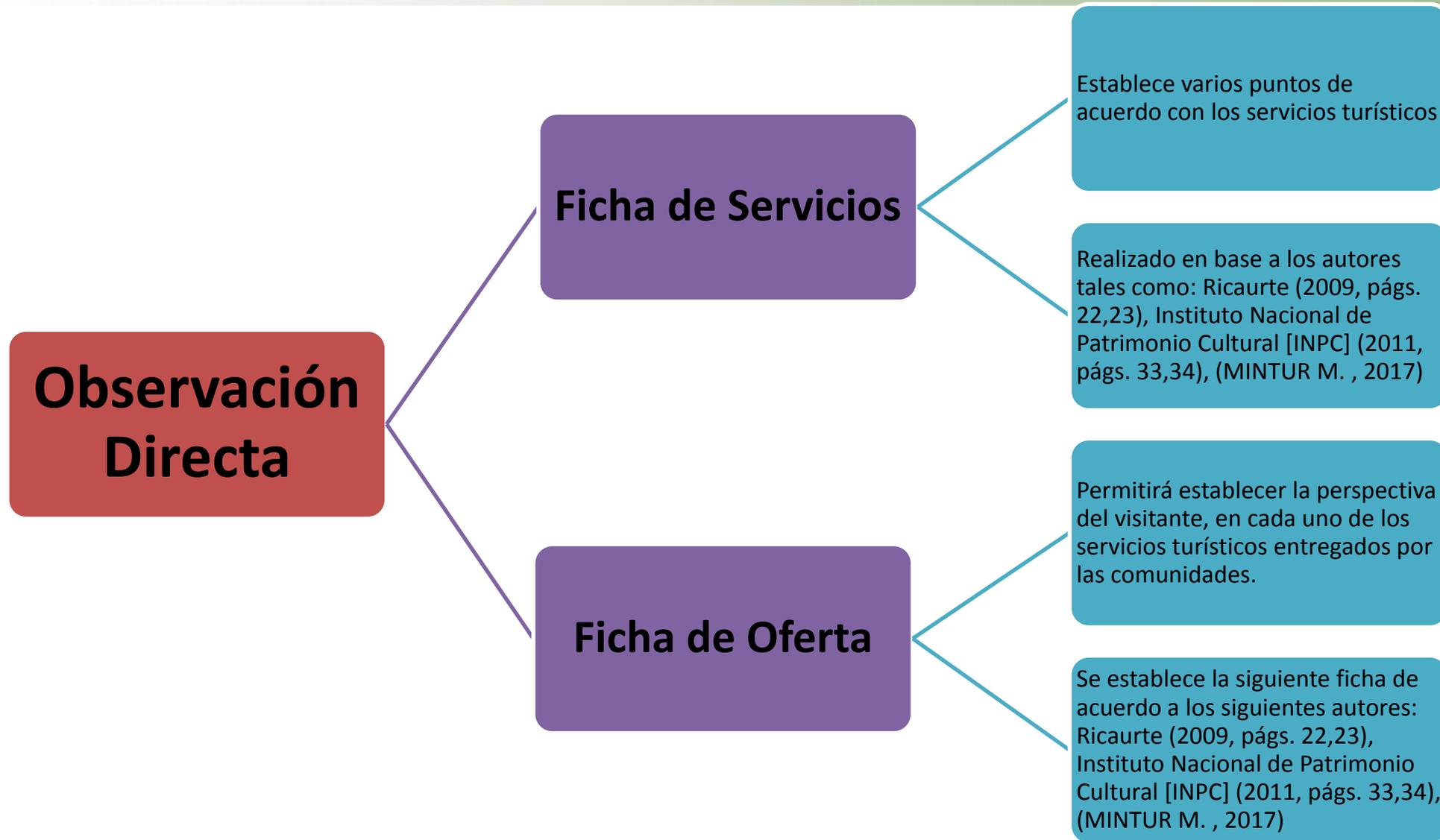
Comunidad de Pesillo

Comunidad de Otón



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

# *Fuentes de obtención de datos*



# Ficha de observación Servicios Turísticos

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS "ESPE"

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

FICHA RECOLECCIÓN INFORMACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS Y TURISMO COMUNIDADES

Reciba un cordial saludo por parte de estudiantes de la carrera de Ingeniería en Administración turística y hotelera.

**Objetivo:** Analizar los servicios turísticos comunitarios para fortalecer la oferta turística en el Cantón Cayambe.

<b>1. DATOS DE LOCALIZACION</b>	
PROVINCIA: Pichincha	CANTON: Cayambe
PARROQUIA: Ayora	URBANA:                      RURAL: ( X )
LOCALIDAD: Comunidad Paquiestancia	
REPRESENTANTE DE LA COMUNIDAD: Segundo Inocencio Tuquerres Imbaquingo (presidente)	
CONTACTO: no tiene teléfono propio	
UBICACION: esta ubicado en la Parroquia Ayora del canton Cayambe, y cubre 1500 hectareas de los cuales 4% estan dentro del parque nacional Cayambe-Coca.	
Al norte: Comunidad Cariacu, rio la Chimba y quebrada Paquiestancia	
Al sur: Comunidad Sto. Domingo, rio Blanquillo	
Al este: Loma Angureal y callejones	
Al oeste: Parque Nacional Cayambe – Coca	
ACCESIBILIDAD: (Conectividad)	
La red vial de esta comunidad se encuentra en un buen estado sobre todo en las calles principales que se encuentran asfaltadas mientras que las calles secundarias son de piedra.	

## 2. FOTOGRAFIA REFERENCIAL:



**DESCRIPCION DE LA FOTOGRAFIA:** en esta foto se puede apreciar a toda la comunidad de paquiestancia y sus alrededores.

## 3. DATOS DE IDENTIFICACION

Denominacion: pueblo Kayambi	Grupo Social: indigena
Lengua: Quechua/ Español	

## 4. SERVICIOS TURISTICOS:

4.1. ALOJAMIENTO:		Establecimientos registrados	Numero de habitaciones	Numero de plazas
Hotel	<input type="checkbox"/>			
Hostal	<input checked="" type="checkbox"/>	1	6	16
Hosteria	<input type="checkbox"/>			
Hacienda turistica	<input type="checkbox"/>			
Lodge	<input type="checkbox"/>			
Resort	<input type="checkbox"/>			
Refugio	<input type="checkbox"/>			
Campamento turistico	<input type="checkbox"/>			
Casa de Huespedes	<input checked="" type="checkbox"/>	1	6	20

**OBSERVACIONES:** el hostal se encuentra a la entrada de la comunidad mientras que la casa de huéspedes es de familias que acceden a dar una habitación con camas literas en que coinciden

# Ficha de observación Servicios Turísticos

4.2. ALIMENTOS Y BEBIDAS	Establecimientos registrados	Numero de Mesas	Aforo
Restaurante <input checked="" type="checkbox"/>		8	32
Cafeteria <input type="checkbox"/>			
Bares <input type="checkbox"/>			
Fuente de sodas <input type="checkbox"/>			

**OBSERVACIONES:** se encuentra dentro del centro de turismo comunitario el restaurante como tal no se encuentra registrado tiene una funcionalidad empirica y es manejada por miembros de la comunidad.

4.3. AGENCIAS DE VIAJES	Establecimientos registrados	Numero de habitaciones	Numero de plazas
Mayoristas <input type="checkbox"/>			
Internacionales <input type="checkbox"/>			
Operadores <input type="checkbox"/>			

**Observacion:** cuenta con una pagina promocional en tripadvisor

Guías  Local  Nacional  Especializado

**OBSERVACIONES:** Los guías son todos nativos y tienen conocimiento profundo de la flora y fauna de la zona.

4.4. SERVICIO DE TRANSPORTE				
Bus <input checked="" type="checkbox"/>	Buseta <input type="checkbox"/>	Transporte 4x4 <input type="checkbox"/>	Taxi <input type="checkbox"/>	Moto Taxi <input type="checkbox"/>
Lancha <input type="checkbox"/>	Bote <input type="checkbox"/>	Barco <input type="checkbox"/>	Canoa <input type="checkbox"/>	Avion <input type="checkbox"/>
Helicoptero <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	Especifique <input type="checkbox"/>		

**OBSERVACIONES:**

Nombre de la cooperativa o asociación que presta servicio	Estacion/terminal	a. Frecuencia				b. Detalle (Traslado origen/destino)
		Diaria	Semanal	Mensual	Eventual	
Sayora	Terminal de Cayambe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0.40 centavos cuesta el pasaje esta cooperativa presta servicio hasta el parque central.
Cooperativa 24 de Junio	Terminal de Cayambe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	que recorre la zona rural de Olmedo, bajarse a la altura de Paquiestancia cuesta 0,40ctvs y tarda alrededor de 15 minutos

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS TURISTICOS	
NOMBRE/SERVICIO (Descripción)	FOTOGRAFIA
<p><b>Restaurante del Centro de Turismo</b> se ofrece platos tradicionales, tipicos y también vegetarianos. Brindan desayuno, almuerzo, meriendas y refrigerios. Algunos ejemplos de lo que sirven son: Caldo de gallina, Asado de Borrego, Ensalada de Melloco con Arroz y Pollo y Cochos con tostado. Al lado de los jugos naturales también pueden pedir bebidas tradicionales como la chicha o el guarango.</p>	
<p><b>Centro de Turismo Comunitario Paquiestancia</b> Se encuentra dentro del centro de turismo comunitario en la segunda planta existe una capacidad para 16 cuentan con camas literas, camas de dos plazas, colchones, veladores, una mesa y silla, iluminación, chimenea, baño privado, ducha eléctrica y chimenea. Son confortables y calientes gracias a su construcción de adobe y madera; su costo es de \$ 15 por noche e incluye desayuno. El valor del camping es de 5usd por persona además se puede alquilar el equipo necesario para el mismo previa petición a la administración del Centro</p>	
<p><b>Hostal de Paquiestancia</b> Es un establecimiento que se encuentra cerca de la comunidad se ofrecen habitaciones para 4, 6 y 8 personas no contiene habitaciones simples se puede visualizar la flora y fauna del sector es muy acogedora cuenta con desayuno y almuerzos que son preparados con productos locales del sector.</p>	
<p><b>5. ACTIVIDADES TURISTICAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🌄 Cabalgata a los bosques primarios y páramos</li> <li>🚴 Ciclismo en el páramo</li> <li>🏞 Aventura y convivencia con la comunidad</li> </ul>	
<p><b>6. DESCRIPCION DE LA MANIFESTACIONES DE TIPO CULTURAL</b></p> <p>fiestas de Intraymi (fiesta del sol – de la cosecha) conocidas también, como Fiestas de San Pedro y San Pablo, las cuales se llevan a cabo desde finales de mayo hasta principio de agosto, los eventos centrales se realizan en los meses de junio y julio</p>	



# Ficha de observación Servicios Turísticos

FECHA O PERIODO		DETALLE DE LA PERIODICIDAD
X	ANUAL	Estas fiestas son realizadas en un periodo anual debido que son celebradas todos los meses de junio todos los años en donde participan varios miembros de la comunidad danzas y trajes típicos.
	CONTINUA	
	OCASIONAL	
	OTRO	
<b>7. VALORACIÓN</b>		
<p style="text-align: center;"><b>Importancia para la comunidad</b></p> <p>En el Ecuador existe una gran variedad de flora y fauna y también es un país pluricultural es por ello que en las comunidades se ha comenzado a implantar nuevas formas de actividades económicas una de ellas es el turismo comunitario siendo este un eje dinamizador, para los pobladores de Paquiostancia esto ha hecho que se genere nuevas fuentes de empleo y también ha logrado grandes beneficios por parte del Gad Parroquial implementando servicios básicos para todos los miembros y sus alrededores también se ha logrado establecer alojamiento y alimentación para dar acogida a posibles turistas todo ello buscando el bien para la comunidad involucrada. Con la ayuda de las Naciones Unidas se logró reconstruir a la comunidad. El 14 de junio de 1994 se creó el comité de Desarrollo Comunal Paquiostancia con 77 socios jefes de familia con el objetivo de obtener mejores condiciones de vida.</p>		
<b>8. DATOS DE CONTROL</b>		
<b>Entidad Investigadora:</b>	Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE	
<b>Registrado por:</b>	Tutillo Mercy ; Elizabeth Yugsi	<b>Fecha de registro:</b> 29/ 06/2020

**Fuente:** Ficha basada en: (Ricaurte Quijano, 2015); MINTUR, (2019); Instituto Nacional de Patrimonio, (2017).

**Elaborado por:** Tutillo & Yugsi, (2020)

# Ficha de Oferta Turística

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS "ESPE"

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

FICHA RECOLECCION INFORMACION OFERTA TURISTICA

Objetivo: Analizar la oferta turística comunitaria en el cantón Cayambe

DATOS				
Nombre Comunidad: Cariacu				
Ubicación: Se ubica en la parroquia de Ayora a 20 minutos del cantón Cayambe.				
DATOS ESTADISTICOS				
Turistas Nacionales		Turistas extranjeros		
Enero - Marzo 2020	40%	Enero -marzo 2020	20%	
Disminución de flujo de turistas	100%	Rango de visitas ALTO MEDIO BAJO <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
ALOJAMIENTO				
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	Servicios en establecimiento		Instalaciones (Con mayor mantenimiento)	Facilidades que brinda
Hostal Alli Kawisay	Baño privado	X	Color	X
	Wi-fi	X	Diseño	
	Amenities	X	Mobiluario	X
	Piscina, sauna, turco		Fachada	
	Servicio telefonico			
	Estacionamiento	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Precios economicos</li> <li>Estacionamiento o adecuado</li> <li>Entrega de elementos para visitas en la comunidad (botas, guantes)</li> </ul>				
OBSERVACIONES:				
RESTAURANTES				
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	Tipo de comida que sirve		Atencion al cliente	Rango de precios
Cabañas Manantial	Típica	X	Es buena , sin embargo sus empleados deben tomar una capacitación sobre atención al cliente para mejorar los estándares de calidad.	Los precios estan en un rango de 2\$ a 8\$.
	Especializada			
	Internacional			
	Vegetariana			
	Comida rapida			

OBSERVACIONES:				
TRANSPORTE				
PUBLICO		PRIVADO		
Cooperativa de Buses 24 de junio.				
Seguridad en vías	Material de vías	Estado de vías		
La vía es segura sin embargo para el transcurso del sendero se tiene que tener las debidas precauciones.	Actualmente la vía se encuentra asfaltada hasta el ingreso.	Dentro de la comunidad hace falta mantener las vías y mejorar los ingresos.		
AGENCIA DE VIAJES				
Ninguna				
GUIAS	Locales	2	Especializados	Nacionales
ACTIVIDADES TURISTICAS				
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCION	FOTOGRAFIA		
Senderismo	Se realiza durante la visita a las cascadas de Cariacu y los diferentes senderos que existen en su recorrido.			
Ciclismo	Para la visita se puede realizar ciclismo durante el trayecto del camino de Cayambe - Cariacu pasando por la comunidad de Paquiestancia.			
Agroturismo	Se realizan en convivencia con la comunidad para dar a conocer cada uno de los sectores productivos.			
¿Que se puede integrar para mejorar la oferta turística comunitaria?	Se debe mejorar la atención al cliente, mediante capacitaciones al personal además de mejorar cada uno de los establecimientos los cuales permitan un mejor confort y entretimiento en los turistas.			

Ficha basada en:(Velez & Izquierdo, 2011)

Realizado por: (Tutillo y Yugi 2020)



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

# Preparación y Análisis de Datos

## Servicios Turísticos Comunitarios

- ❖ En cada comunidad se cuenta con alimentos 2 establecimientos de alojamiento, 1 de alimentos y bebidas, y varias cooperativas de transporte, el servicio de guianza es realizado por los guías locales y no existen agencias de viajes que den a conocer estos destinos.
- ❖ La accesibilidad o las carreteras se encuentran en buen estado sin embargo es necesario cuidar cada una de las señaléticas que permiten dirigirse al sitio.

## Oferta Turística

- ❖ Se visualizó una amplia afluencia de turistas nacionales y en un porcentaje mínimo turistas extranjeros debido a la falta de promoción y al mal manejo de estándares de calidad en cada una de las comunidades.
- ❖ Varios de los establecimientos cuenta con baño privado, wifi, amenities y servicio telefónico sin embargo varios turistas recomienda se mejora la calidad del servicio y atención al cliente durante su visita.
- ❖ El servicio de alimentos y bebidas se especializa en comida típica y en menos porcentaje tiendas barriales y cafeterías.

# Modelo de la Encuesta Oferta Turística

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS "ESPE" ENCUESTA DE RECOLECCIÓN INFORMACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LAS COMUNIDADES DEL CANTÓN CAYAMBE

Reciba un cordial saludo por parte de estudiantes de la carrera de Ingeniería en Administración turística y hotelera.

**Objetivo:** Analizar la oferta turística de las comunidades del Cantón Cayambe.

Datos Informativos		
<b>Genero:</b>	<b>Edad:</b>	<b>Origen:</b>
Masculino <input type="checkbox"/>	15-18 años de edad <input type="checkbox"/>	Nacional <input type="checkbox"/>
Femenino <input type="checkbox"/>	19-24 años de edad <input type="checkbox"/>	Extranjero <input type="checkbox"/>
	25 en adelante <input type="checkbox"/>	

## Cuestionario

1. ¿Usted ha visitado las comunidades del cantón Cayambe que realizan Turismo comunitario?

Si   
No

Si su respuesta es No le agradecemos por su colaboración

2. ¿Cuándo usted visito las comunidades hizo uso de los servicios turísticos (Hospedaje, restaurantes, transporte, guías) que ofrecen?

Si   
No

Si su respuesta es No le agradecemos por su colaboración

3. Dentro del establecimiento de alojamiento (hospedaje) ¿Qué servicios le proporcionaron durante su estadía?

- a) Baño privado
- b) Wi- Fi
- c) Amenities
- d) Piscina, sauna o turco
- e) Servicio telefónico
- f) Estacionamiento
- g) Otros mencionen ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

4. ¿Cree usted que los servicios e infraestructura del establecimiento de alojamiento deberían ser mejorados? Justifique su respuesta

Si   
No

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

5. ¿De acuerdo al servicio recibido por los empleados del establecimiento de alojamiento como lo calificaría?

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

6. ¿Considera que se debe añadir o mejorar los servicios dentro del establecimiento de alojamientos de las comunidades del cantón Cayambe? ¿Porque?

\_\_\_\_\_

7. ¿Qué aspectos considera usted que le hace falta mayor mantenimiento en el establecimiento de alojamiento dentro de las comunidades de Pesillo, Cariacu, Paquiestancia, Guachala, Otón, La Chimba, Chumillos?

- a) Color
- b) Diseño
- c) Mobiliario
- d) Fachada

8. ¿Dentro del servicio de Alimentos y Bebidas que tipo de comida se sirve el lugar?

- a) Típica
- b) Especializada
- c) Internacional
- d) Vegetariana
- e) Rápida

9. ¿En general el servicio prestado por el establecimiento de A&B (restaurantes) cumple con sus expectativas?

Si   
No

# Modelo de la Encuesta

10. ¿El medio de transporte utilizado para dirigirse hacia su destino fue?

- a) Público
- b) Privado

11. ¿Considera que las vías de acceso para trasladarse a las comunidades del cantón

Cayambe se encuentran en buen estado?

- Si
- No

Si su respuesta es No menciones el ¿Por qué? \_\_\_\_\_

12. ¿Qué tipo de actividades turísticas realizó durante su estadía en las comunidades?

- a) Cabalgata
- b) Senderismo
- c) Tracking
- d) Pesca deportiva
- e) Aviturismo
- f) Agroturismo
- g) Rapel

13. ¿Durante su visita en las comunidades tuvo un guía y que tipo fue?

- a) Local
- b) Nacional
- c) Especializado
- d) Ninguno

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS "ESPE" ENCUESTA DE RECOLECCIÓN INFORMACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA DE LAS COMUNIDADES DEL CANTÓN CAYAMBE

Reciba un cordial saludo por parte de estudiantes de la carrera de Ingeniería en Administración turística y hotelera.

**Objetivo:** Analizar los servicios turísticos comunitarios para fortalecer la oferta turística en el Cantón Cayambe.

Datos Informativos		
Cargo que ocupa dentro de la comunidad: _____	Nombres y Apellidos: _____	Edad: De 25 a 30 años <input type="checkbox"/>
_____	_____	De 30 a 40 años <input type="checkbox"/>
_____	_____	De 40 en adelante <input type="checkbox"/>

Cuestionario

1. ¿A qué comunidad representa?

- a) Comunidad de Cariacu
- b) Comunidad de Chumillos
- c) Comunidad de la Chimba
- d) Comunidad de Guachala
- e) Comunidad de Paquiestancia
- f) Comunidad de Pesillo
- g) Comunidad de Otón

2. ¿Dentro de las comunidades existe servicios de alojamiento, restaurante, transporte, guianza?

- Si
- No

3. ¿Qué tipo de establecimientos de alojamiento existe en su comunidad?

- a) Casa de Huéspedes
- b) Casa familiar
- c) Cabañas
- d) Hosterías
- e) Hostales

Activar Wi

# Modelo de la Encuesta Servicios Turísticos

# Modelo de la Encuesta Sistema Turístico

4. ¿Cuántos establecimientos se encuentran registrados en el catastro del MINTUR haciendo referencia a las empresas de alojamiento y alimento y bebidas? ¿Mencione cuáles?

---

---

5. ¿Cuál es el promedio de la tasa de ocupación mensual en los establecimientos de alojamiento? (Tomando en cuenta los meses antes y después de la crisis sanitaria de covid-19)

---

---

6. ¿Cuál es la tarifa promedio que se maneja en los establecimientos de alojamiento?

---

7. ¿Qué tipo de establecimientos de Alimentos y bebidas existe en su comunidad?

- a) Cafeterías
- b) Restaurante
- c) Comedor

8. ¿Qué actividades turísticas se puede realizar en su comunidad?

---

9. ¿Conoce usted agencias de viaje que oferten los atractivos turísticos de las comunidades?

- Si
- No

Si su respuesta es Si mencione ¿Cuáles? 

---

10. ¿Qué tipo de transporte público existe para trasladarse a su comunidad?

- a) Bus
- b) Buseta
- c) Taxi
- d) Camionetas
- e) Transporte privado

11. ¿Cuál de las cooperativas mencionadas permite la transportación hacia su comunidad del cantón Cayambe?

- a) Cangahua
- b) Cayora
- c) Olmedo
- d) 24 de junio
- e) Sisayarina
- f) Flor del Valle
- g) Mushuc ñan
- f) Pukaturis

12. ¿Cuál es la tarifa promedio que se paga por el traslado a las comunidades?

---

13. ¿En qué estado se encuentran las carreteras que tienen acceso a las comunidades?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Deteriorado

14. ¿Existen puntos de información turística sobre las comunidades del sector?

- SI
- NO

Si su respuesta es Si mencione ¿Cuáles? 

---

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



# *Interpretación general de la encuesta*

- Las encuestas arrojaron la información necesaria para conocer cuales son los servicios turísticos existentes dentro de las comunidades de la Chimba, Cariacu, Pesillo, Paquiestancia, Chumillos, Otón, Guachalá y a su vez conocer las perspectiva de los visitantes de las mismas, conociendo cuales son sus debilidades y fortalezas al momento de prestar sus servicios, por otro lado se define cada uno de los elementos importantes y que deben ser mejorador dentro del sector turístico de este cantón.

**Encuesta**



# Comprobación de hipótesis

Alternativa	Fo	Fe	Fo- Fe	(Fo - Fe) <sup>2</sup>	(Fo - Fe) <sup>2</sup> /Fe
Conoce los servicios turísticos ofertados en las comunidades del Cantón Cayambe	34	34,33	0,33	0,11	0,003
No conoce los servicios turísticos en las comunidades del Cantón Cayambe	7	1,67	5,33	28,41	17,01
Conoce los servicios turísticos ofertados en las comunidades del Cantón Cayambe	2	6,67	-4,67	21,81	3,27
No conoce los servicios turísticos en las comunidades del Cantón Cayambe	0	0,33	-0,33	0,11	0,33
<b>Total</b>	<b>43</b>				<b>20,61</b>

$$Xc^2 = 20,61 >$$

$$Xt^2 = 3,84$$

Se rechaza la hipótesis nula debido a que el chi cuadrado calculado es mayor que el chi cuadrado tabla, por lo cual se acepta la hipótesis del trabajo y se rechaza la hipótesis nula, es decir, "El estudio de los servicios turísticos comunitarios influye en el fortalecimiento de la oferta turística en el cantón Cayambe."

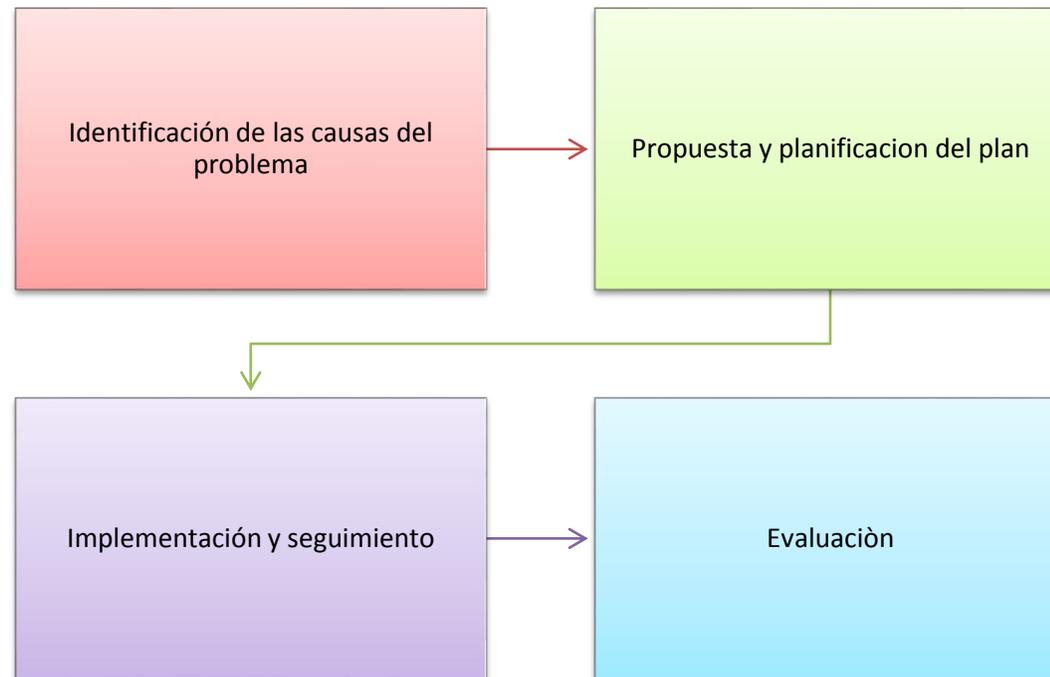
Nota. Se realiza el cálculo de acuerdo a las frecuencias observadas y frecuencias esperadas realizando la comparación.



Foto Tomada de: Grupo Investigador

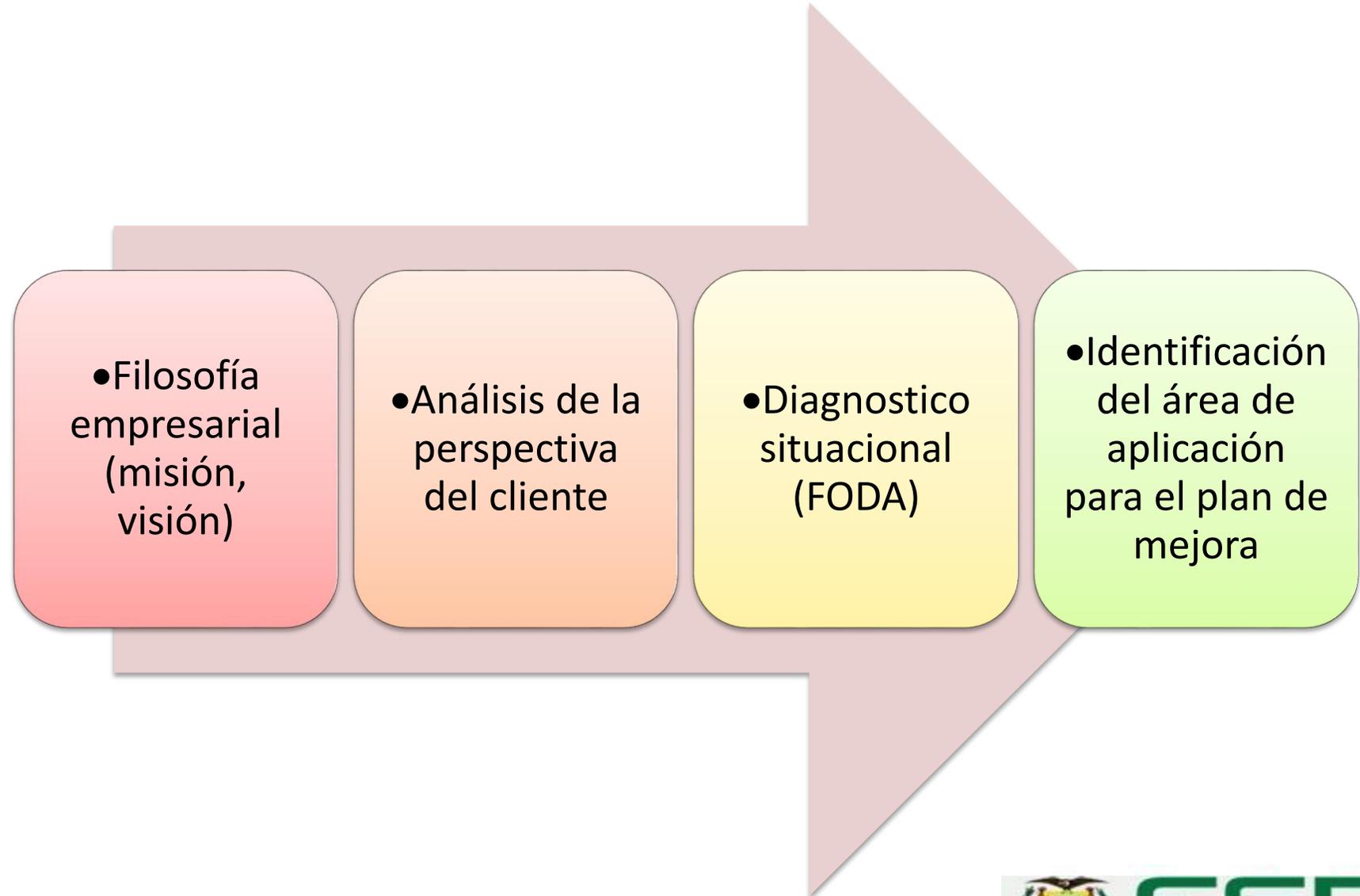
# Metodología de la Propuesta

Los autores Proaño, Soler y Pérez (2017) plantean que la metodología a utilizar consiste en el análisis de las áreas a mejorar, definiendo los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar un plan de acción



# Metodología de la propuestas

Para cumplir con los requerimientos solicitados se debe tomar en cuenta varios puntos que influyen en este contexto:



# *Plan de mejora para servicios turísticos comunitarios*

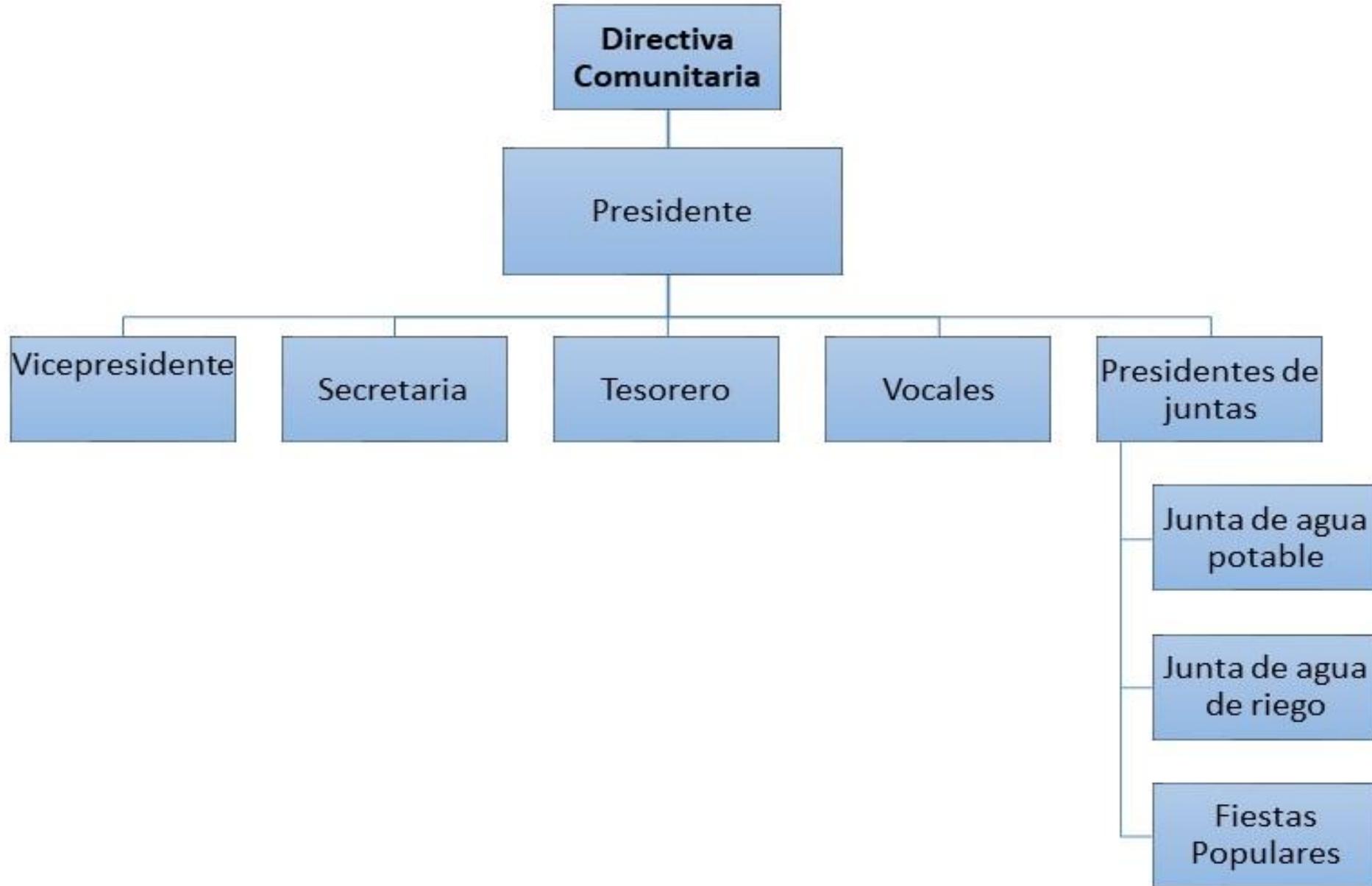
## **Misión**

Fortalecer la participación ciudadana intercultural mediante la implementación de infraestructura física, la provisión de bienes y servicios el ordenamiento y regulación territorial urbano y rural a fin de alcanzar una sociedad solidaria.

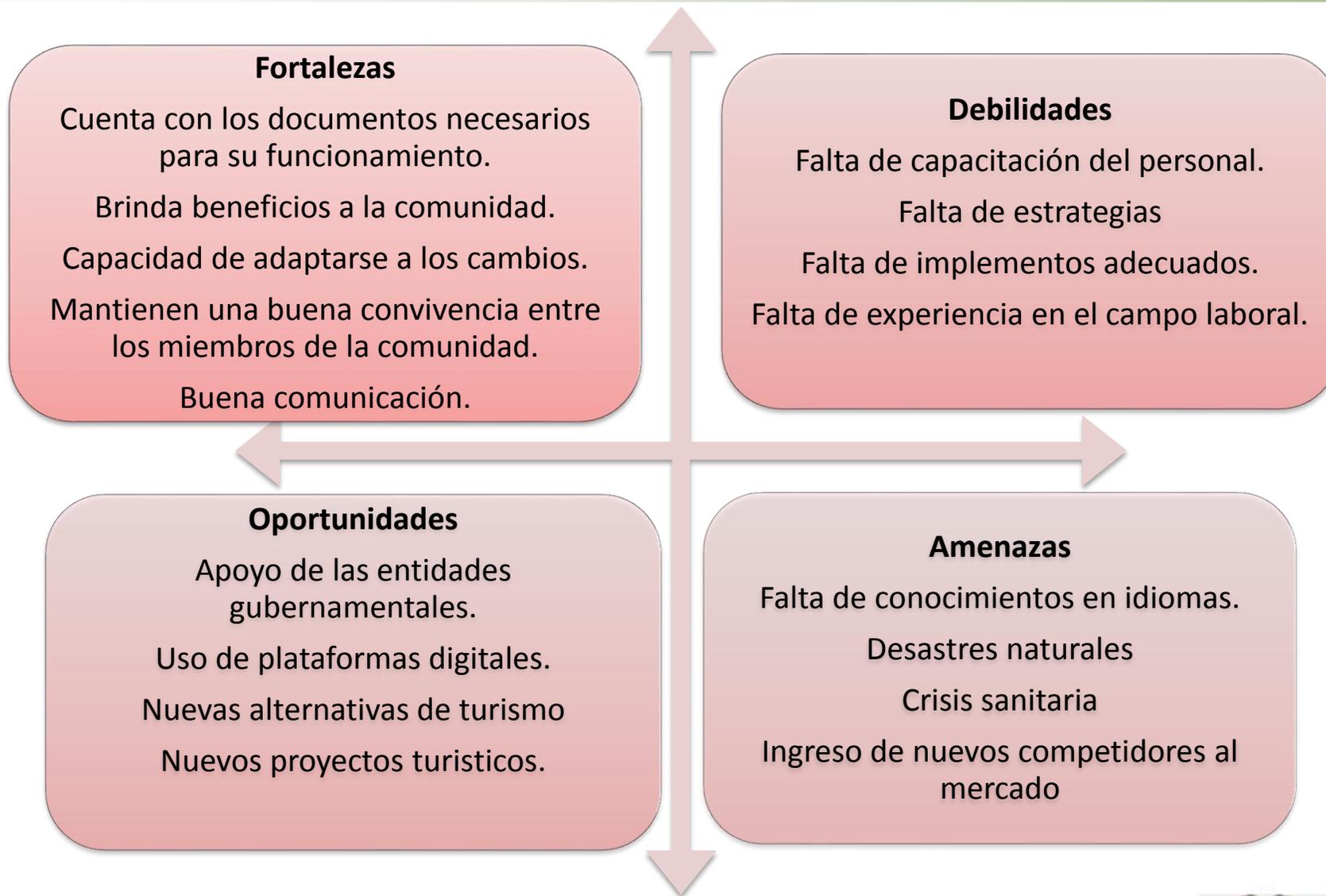
## **Visión**

Una institución que lidera un modelo de gestión intercultural y plurinacional con una activa participación ciudadana y comunitaria atendiendo las necesidades individuales y colectivas de manera corresponsable con los actores sociales y demás niveles de gobierno construyendo una sociedad intercultural

# Organigrama estructural comunidades



# FODA General



# *Lineamientos*

Problemas

Causas

Puntos críticos

Estándares: capital, ingresos,  
programas.



# Atención al cliente en establecimientos de alojamiento.

Capacitar a los empleados de acuerdo a una metodología dinámica, el personal de cada uno de los establecimientos hoteleros obtendrá conocimiento para una mejor atención al cliente.

Capacitación N °	Duración	1er Mes	2do Mes
Coordinar con capacitadores preparados en la atención al cliente		X	
Establecer horarios y fechas a realizar la capacitación.		X	
<b>Temas a tratar en la capacitación</b>			
Predisposición de atención al cliente	3 horas		X
Técnicas de resolución de problemas	3 horas		X
Cuidado de imagen personal	3 horas		X
Como manejar situaciones difíciles con los huéspedes	2 horas		X
Como mantener un ambiente adecuado entre personal y huéspedes.	2 horas		X
Mejora en la atención al cliente y dinámicas para evaluar.	2 horas		X

**Nota. Se detalla las horas requeridas por tema de capacitación.**

Costos del proyecto de acuerdo al área.

Costos totales de la propuestas

Tema	Responsable	Nº pax	Costo Unitario	Costo Total
<b>Alimentos y bebidas</b>	GADIP Municipal de Cayambe	21	25,00	598,35
<b>Alojamiento</b>	GADIP Municipal de Cayambe	14	25,00	353,40
<b>Guías turísticos locales</b>	GADIP Municipal de Cayambe	14	30,00	448,40
			<b>Total,</b>	<b>1,400,15</b>

proyecto

Nota. Se establecen los costos totales de la propuesta.

# *Resultados esperados*

- Mediante el plan de mejora se busca mejorar la atención al cliente mediante diferentes métodos los cuales servirán para cada uno de los empleados y así entregar un mejor servicio.
- Establecer estrategias que sirvan a futuro a mejorar la calidad de servicio en los establecimientos de servicios turísticos comunitarios, a través del conocimiento adquirido de profesionales en el área.
- Establecimiento de parámetros para entregar servicios y atención de calidad tanto en establecimientos de alojamiento como de alimentos y bebidas, además de crear alianzas con operadoras turísticas que permitan dar a conocer el destino.

# CONCLUSIONES

- Se planteó el marco referencial con el fin de identificar la problemática existente en las comunidades de Cayambe debido al poco conocimiento del turismo comunitario (TC) y la falta de experiencia de la actividad turística, para ello se pudo manifestar que el turismo comunitario ha causado un gran impacto en las comunidades que lo practican es por ellos que mediante la investigación realizada se logró entender que esta tipología de turismo ayuda a dinamizar la economía de las familias del sector, mediante la oferta de servicios turísticos comunitarios.
- Mediante el marco teórico se definió los servicios turísticos comunitarios y sus características para su funcionamiento tomando en consideración las tipologías propicias y relacionando las dos variables de estudio que permitirán realizar la investigación del entorno al espacio turístico de las comunidades.

# CONCLUSIONES

- Se realizó el diagnóstico de las comunidades de Cariacu, Chumillos, La Chimba, Guachalá, Paquiestancia, Pesillo, Otón pertenecientes al cantón Cayambe mediante el análisis del entorno general de los servicios turísticos y oferta turística del sector con el propósito de conocer la perspectiva tanto de los directivos comunitarios o población como de los turistas que visitan la zona, luego de interpretar esta información de acuerdo a la metodología aplicada se demuestra que tienen servicios turísticos como son alojamiento, alimentos y bebidas, transporte y Guianza los establecimientos funcionan de forma empírica mediante estas observaciones se opta por proponer un plan de mejoras el cual permita a cada uno de los establecimientos actualizar sus conocimientos de acuerdo con la actividad turística comunitaria.

# CONCLUSIONES

- En la propuesta planteada dentro de la investigación se pudo evidenciar que los servicios turísticos que necesitan mejoramiento es el de alimentos y bebidas, guianza y alojamiento en donde se observó problemas de atención al cliente, personal poco capacitado en hotelería y turismo es por ello que se propone el plan de mejoras sobre la adquisición de nuevo conocimientos del desarrollo turístico comunitario con ello se lograra que los establecimientos de alimentos y bebidas tenga una capacitación sobre planificación de menús con productos locales mientras que en alojamiento el personal estará apto para la atención al cliente con un curso que durara 15 horas mientras que en Guianza se optara por la preparación y la actualización de conocimientos para desempeñar un mejor papel al momento de realizar las guianza con los turistas en cada una de las comunidades como resultado se obtendrá la formación adecuada del personal la cual ayudara a una mejor prestación de servicios turísticos comunitarios.

# RECOMENDACIONES

- Se debería implementar en las comunidades que practican turismo comunitario una línea de gestión y planificación la cual proponga acciones de desarrollo de proyectos futuros.
- Los directivos deberían dar prioridad a los establecimientos manejados por miembros de la comunidad para prestar servicios turísticos para la obtención de resultados favorables en cuanto al desarrollo turístico comunitario.
- Mejorar los puntos de información turística y establecer convenios con operadores turísticos que den a conocer la oferta comunitaria del sector.

# *Bibliografía:*

- Abarca, Z. M. (2015). Propuesta de un modelo alternativo de funcionamiento del sistema turístico. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Extensión*, pág. pag.11.
- Abarca, Z. M. (2015). Propuesta de un modelo alternativo de funcionamiento del sistema turístico. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Extensión*, pág. pag.11.
- Amador, C. F. (Enero-Junio de 2012 ). *Elementos Fundamentales en la Actividad Turista* . Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tizayuca/turismo/elementos\\_fundamentales\\_en\\_la\\_actividad\\_turistica.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/turismo/elementos_fundamentales_en_la_actividad_turistica.pdf)
- ANT, A. d., & SGE, S. d. (2014). *Reglamento de transporte terrestre turístico*. Quito: Registro oficial Suplemento 241.
- ASEC, A., OMT, O., & UDLA, U. (2013). *Turismo en áreas naturales con gestión comunitaria*. Obtenido de Turismo en áreas naturales con gestión comunitaria: <https://www.udla.edu.ec/wp-content/uploads/2013/12/ManualBuenasPracticas.pdf>
- Ballesteros Coello, X. A. (2012). *Las Agencias de viajes*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Bermejo, C. (1993). *Turismo rural*.
- BOULLON, R. (2006). Planificación del Espacio Turístico. En R. BOULLON, *Planificación del Espacio Turístico* (págs. 31-33). Mexico: Trillas Turismo.

# *Bibliografía*

- Boullón, R. C. (2006). Planificaciòn del Espacio Turístico. En R. C. Boullon, *Planificaciòn del Espacio Turístico* (págs. 31-33). Mexico: Trillas Turismo.
- Boullon, R. C. (2006). Planificaciòn del Espacio Turístico . En R. C. Boullon, *Planificaciòn del Espacio Turístico* (págs. 47-48 pag ). Mexico: Trillas .
- Cabanilla, E. (2013). *Manual integral de trabajo de campo con un enfoque participativo, en lo social, espacial y economico , para la determinacion potencial de la relacion comunidad/turismo*. Creative Commons.
- Cabanilla, E., & Garrido, C. (2018). *El turismo comunitario en el Ecuador, evolucion , problematica y desafios*. Quito- Ecuador: UIDE.
- Cabarcos, N. (2006). Promociòn y Venta de Servicios Turísticos . En N. Cabarcos, *Promociòn y Venta de Servicios Turísticos* (págs. 8-9). España : IdeasPropias S.l .
- Cardozo, V. S. (2 de Julio de 2007). *La Comunicaciòn en el Marketing* . Obtenido de Visiòn General : <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876009.pdf>

*Gracias por su Atención*

