



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

Tutillo Quimbiulco, Mercy Paola y Yugsi Camas, Rosa Elizabeth

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del 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

Msc. Guanoluisa Chuqui, Joffre Ismael

31 de agosto del 2020



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

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, **“ESTUDIO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA OFERTA TURÍSTICA EN EL CANTÓN CAYAMBE.”** fue realizado por las señoritas **TUTILLO QUIMBIULCO, MERCY PAOLA** y **YUGSI CAMAS ROSA ELIZABETH**, el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Latacunga 31 de agosto del 2020

Firma:



**Guanoluisa Chuqui, Joffre Ismael**

C. C: 050297025-4

**DIRECTOR DEL PROYECTO**

## ANÁLISIS DEL URKUND



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis final\_Tuttilo Mercy - Yugsi Elizabeth.pdf (D78362901)  
Submitted: 8/30/2020 7:34:00 PM  
Submitted By: mptuttilo@espe.edu.ec  
Significance: 6 %

## Sources included in the report:

MALDONADO KATHERINE.pdf (D53166589)  
Mayra Flores Trabajo de Investigación.docx (D37936033)  
TESIS turismo revisión antiplagio.docx (D61374651)  
5 TESIS FINAL - DIAZ Y CEDENO CORRECCION Nov-2019.docx (D59289938)  
TESIS ALEX CANDELA Y JIPSON BARRE (URKUND).docx (D59271808)  
[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)  
<https://www.udla.edu.ec/wp-content/uploads/2013/12/ManualBuenasPracticas.pdf>  
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876009.pdf>  
<https://municipiocayambe.gob.ec/gadip/mision-vision/>  
<https://www.conquito.org.ec/curso-de-diseno-de-menu-y-control-de-costos/>  
[http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir\\_gral\\_ordenacion\\_promocion/actividades\\_complementerias/index.html](http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/actividades_complementerias/index.html)  
<https://www.lifeder.com/oferta-turistica/>  
<https://es.slideshare.net/Candela69/tema-2-de-servicios-turísticos>  
[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES39.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf)  
<https://www.aprendedeturismo.org/turismo-rural-comunitario-trc/>

Firma:

Guanoluisa Chuqui, Jofre Ismael

DIRECTOR

05029413628





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

**RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Nosotras, **Tutillo Quimbiulco, Mercy Paola** con cedula de ciudadanía n° 1724436652 y **Yugsi Camas, Rosa Elizabeth**, con cedula de ciudadanía 1723340350, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **Estudio de los servicios turísticos comunitarios para el fortalecimiento de la oferta turística en el cantón Cayambe** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 31 de agosto del 2020

Firma

**Tutillo Quimbiulco, Mercy Paola**

C.C.: 172443665-2

Firma

**Yugsi Camas, Rosa Elizabeth**

C.C.: 172334035-0



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

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotras, **Tutillo Quimbiulco, Mercy Paola** con cedula de ciudadanía nº 1724436652 y **Yugsi Camas, Rosa Elizabeth**, con cedula de ciudadanía 1723340350, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: ***Estudio de los servicios turísticos comunitarios para el fortalecimiento de la oferta turística en el cantón Cayambe*** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son nuestra responsabilidad.

Latacunga 31 de agosto del 2020

Firma

**Tutillo Quimbiulco, Mercy Paola**

C.C.: 172443665-2

Firma

**Yugsi Camas, Rosa Elizabeth**

C.C.: 172334035-0

## DEDICATORIA

Dedico este logro a mis padres Luis Tutillo y Teresa Quimbiulco quienes día a día se esforzaron por darme lo mejor, por motivarme a seguir adelante y enseñarme que a pesar de los tropiezos que tengamos debemos levantarnos con la frente en alto, muchas veces la distancia nos separó sin embargo fueron y son el motor que me permite seguir adelante, sin ellos no sería lo que soy ahora.

A mis queridos hermanos Klever, Luis y Richar, con quienes compartí mi niñez y han sabido cuidar de mí siempre, por brindarme su tiempo y establecer juntos nuestros deseos de superación.

A mi primo Cristopher y Danna por brindarme su sincero cariño, porque en ellos he tenido otros hermanos, y a su corta edad me enseñaron a nunca rendirme, por no abandonarme cuando más los necesite y sacarme sonrisas con sus ocurrencias.

A mis tíos Inés, Oswaldo y Alexandra quienes confiaron en mí y me dieron su apoyo incondicional.

A mis abuelitos Rosario y Leonardo, por estar ahí cuando más los necesité y acordarse de mí siempre que los tuve lejos, también a mis abuelitos Anselmo y María porque a pesar de la distancia me ofrecen su cariño sincero.

*Mercy Tutillo*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por enseñarme lo maravilloso de la vida y permitirme compartir con varias personas en el recorrido de este largo camino.

A mis padres Luis y Teresa por enseñarme a ser una persona de bien e inculcarme valores.

A mis hermanos Klever, Luis y Richar por aconsejarme y escucharme en todos los momentos que hemos compartido, a mi primo Christopher por no abandonarme y acompañarme en cada logro que he conseguido.

A mi tutor de tesis Ismael Guanoluisa que tuvo la paciencia para entregarnos sus conocimientos, por ser un excelente ser humano y profesional, por sus valiosas palabras hacia mi persona.

A mi amiga y compañera de Tesis Eli quien me ha enseñado el verdadero valor de la amistad y a su vez por compartir este logro conmigo.

A mis amigos con los que compartí miles de experiencias juntos Gina, Cele, Frank, Nathy, Jonathan, Jaime, Andrea, Gaby, Vale, Oscar, Evelyn por su compañía y alegrar mis días, de manera especial a mi amigo Vinicio Guncay porque a pesar del poco tiempo que nos conocemos ha demostrado ser una excelente persona y ha sido un gran apoyo durante el transcurso de este proyecto.

A la empresa HOJA VERDE por su motivación tanto a sus trabajadores como a todos quienes nos preparamos a diario estudiando y esforzándonos, a su vez deseo éxitos para quienes en ella laboran.

Finalmente, a mi compañero de aventuras y momentos, por motivarme cada día, por darme la fortaleza para no rendirme, que este logro sea el primero de los muchos que cumpliremos juntos.

*Mercy Tutillo*

## DEDICATORIA

Quiero comenzar dedicando este logro académico a Dios quien ha sido la guía y la enseñanza más pura de perseverancia y pasión.

A mis queridos padres Cesar Yugsi y Mercedes Camas especialmente a mi madre quien fue el pilar más importante en el transcurso de mi vida universitaria quien a pesar de las dificultades me brindó su apoyo incondicional, una guía en mi camino y con gran sacrificio me apoyo no solo en los estudios también en mi vida personal y me demostró que a pesar de las caídas tenemos que levantarnos y seguir adelante cumpliendo los sueños propuestos.

A mi querida y amada hija Arlette Valentina quiero dedicarle este logro has tenido que vivir con mi ausencia y mis viajes constantes todo aquello fue para alcanzar este éxito para ti.

A mis hermanos mayores Mauricio, Angélica quienes me brindaron todo su apoyo durante esta trayectoria con sus palabras de aliento y ánimo supieron guiarme por un buen camino; mi ángel mi hermano Fernando que desde el cielo me has acompañado en este caminar día con día.

A mi amiga y compañera de tesis Mercy Tutillo con quien hemos logrado esta meta y en el transcurso de este camino hemos compartido varias anécdotas gracias por brindarme tu apoyo.

A esa persona especial que llego a mi vida cuando menos me lo esperaba, pero desde ese entonces se volvió en mi apoyo incondicional con quien compartimos alegrías y tristezas, brindándome siempre su hombro para descansar y dándome su mano para seguir adelante.

A todos quienes en el camino de hacer este trabajo han sido de gran ayuda y que gracias a este aporte hemos logrado conseguir terminar nuestro trabajo de titulación.

*Elizabeth Yugsi*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y vida para poder seguir adelante y llegar a cumplir mis propósitos académicos.

A mi madre Mercedes quien siempre me apoyado con el cuidado de mi hija y en los estudios siempre serás un ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

A mi hija Arlette gracias por ser parte de mi vida por saber entenderme cuando estaba lejos brindándome tus abrazos y sonrisas hicieron que me esforzara por salir adelante y cumplir este propósito sé que eres una niña muy inteligente que saldrá adelante y perseguirá sus sueños.

A mi tutor de tesis Ismael Guanoluisa por su acompañamiento y paciencia en esta trayectoria aparte de ser un gran maestro de excelencia ha sido un gran amigo y consejero.

A mi compañero de vivienda mi primo Jairo quien me enseñó a tener paciencia y entre risas y juegos supimos sobrellevar la vida universitaria lejos de nuestros hogares y familia.

A mi tío Julián que desde mi adolescencia me inculco que cuando uno se propone una meta no importa cuán difícil sea uno se debe aferrar a ello hasta alcanzarlo.

A los familiares de mi hija Mayrita, Fabián, Sra. Hilda quienes me apoyaron constantemente durante estos años de estudio con la educación de mi hija.

Finalmente, a mis compañeros y amigos Víctor, Mercy, Andrea, Celena, Jeniffer, Cristina, Marcelo que entre risas y peleas hemos sabido seguir adelante llenándonos de aventuras y anécdotas han sido una gran compañía durante este transcurso agradezco enormemente aquellos que por una u otra ocasión me ayudaron en el cuidado de mi hija.

*Elizabeth Yugsi*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	1
CERTIFICACIÓN .....	2
ANÁLISIS DEL URKUND.....	3
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA.....	4
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	5
DEDICATORIA .....	6
AGRADECIMIENTO .....	7
DEDICATORIA .....	8
AGRADECIMIENTO .....	9
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	10
ÍNDICE DE TABLAS.....	14
ÍNDICE DE FIGURAS .....	16
RESUMEN .....	18
ABSTRACT.....	19
1. <b>Generalidades</b> .....	20
1.2. Planteamiento del Problema. ....	22
1.2.1. Formulación del Problema.....	24
1.3. Justificación e Importancia .....	25
1.4. Objetivos .....	27
1.4.1. Objetivo General.....	27
1.4.2. Objetivos Específicos.....	27
1.5. Hipótesis .....	27
1.5.1. Hipótesis alternativa. ....	27
1.5.2. Hipótesis nula.....	27
1.6. Variables de investigación .....	27
1.6.1. Variable independiente.....	27
1.6.2. Variable dependiente.....	28
2. <b>Marco Teórico</b> .....	29
2.1. Turismo .....	29

2.1.1. Turismo Alternativo. ....	29
2.1.2. Eco turismo .....	31
2.1.3. Turismo de Aventura. ....	32
2.1.4. Turismo Rural.....	33
2.2. Turismo Comunitario. ....	34
2.2.1. Turismo comunitario Ecuador.....	36
2.2.2. Ejes y pilares del Turismo Comunitario.....	38
2.2.3. Beneficios del turismo comunitario.....	39
2.2.4. Características y elementos constitutivos del Turismo Comunitario .....	39
2.3. Servicios turísticos .....	41
2.3.1. Servicios turísticos comunitarios .....	43
2.3.2. Servicios Turísticos Complementarios .....	47
2.4. Sistema turístico .....	51
2.5. Producto turístico .....	55
2.6. Oferta turística .....	57
2.6.1. Oferta Turística Básica. ....	58
2.6.2. Oferta Turística Complementaria. ....	61
2.7. Recursos turísticos .....	66
2.8. Planta turística .....	67
<b>3. Diagnostico Situacional Y Metodología.....</b>	<b>69</b>
3.1. Comunidad de Cariacu.....	73
3.1.1. Alojamiento.....	73
3.1.2. Restauración .....	74
3.1.3. Manifestaciones de tipo cultural .....	74
3.1.4. Importancia para comunidad.....	74
3.2. Comunidad Guachalá.....	75
3.2.1. Alojamiento.....	75
3.2.2. Alimentos y Bebidas.....	75
3.3. Comunidad Otón.....	76
3.3.1. Alojamiento y Restauración .....	77
3.3.2. Agencia de viajes y servicio de transporte.....	77
3.3.3. Manifestaciones de tipo cultural .....	78
3.3.4. Importancia para la comunidad.....	79

3.4. Comunidad Chumillos .....	79
3.4.1. Alojamiento.....	80
3.4.2. Alimentos y bebidas.....	80
3.4.3 Transporte.....	80
3.4.4. Manifestaciones Culturales.....	81
3.5. Comunidad la Chimba .....	81
3.5.1. Alojamiento.....	82
3.5.2. Alimentos y bebidas.....	82
3.5.3. Guianza .....	82
3.5.4. Transporte.....	82
3.5.5. Manifestaciones Culturales.....	83
3.6. Comunidad Paquiestancia .....	83
3.6.1. Alojamiento.....	83
3.6.2. Alimentos y bebidas.....	84
3.6.3. Guianza .....	84
3.6.4. Transporte.....	84
3.6.5. Manifestaciones de Tipo Cultural .....	84
3.7. Comunidad Pesillo .....	85
3.7.1. Alojamiento.....	85
3.7.2. Alimentos y bebidas.....	85
3.7.3. Guianza .....	86
3.7.4. Transporte.....	86
3.7.5. Manifestaciones de Tipo Cultural .....	86
3.8. Oferta Turística .....	87
3.8.1. Comunidad La Chimba .....	89
3.8.2. Comunidad Paquiestancia .....	91
3.8.3. Comunidad Pesillo .....	92
3.8.4. Guachalá .....	94
3.8.5. Otón .....	96
3.8.6. Cariacu .....	96
3.8.7. Chumillos.....	98
3.9. Metodología.....	99
3.9.1. Enfoques de investigación .....	99

3.9.2. Modalidad de investigación .....	100
3.9.3. Fuentes de recolección de información.....	101
3.9.4. Población y muestra.....	101
3.9.5. Análisis y tabulación de encuestas (Turistas).....	102
3.9.6. Análisis y tabulación (Encuestas Directivos/Representantes comunitarios). .....	124
3.9.7. Metodología de la propuesta.....	146
<b>4. Plan De Mejoramiento Para Servicios Turísticos Comunitarios .....</b>	<b>153</b>
4.1. Introducción.....	153
4.2. Misión .....	153
4.3. Visión.....	154
4.4. Análisis de la perspectiva del cliente. ....	155
4.5. Identificación del área de aplicación para el plan de mejora .....	157
4.5.1. Problemas .....	157
4.5.2. Causas .....	157
4.5.3. Puntos críticos.....	158
4.6. Propuesta de mejora.....	159
4.6.1. Justificación de mejora del área aplicación .....	160
4.6.2. Objetivos de la mejora .....	160
4.6.3. Estrategias.....	161
4.7. Funciones del área de aplicación: Alimento y Bebidas .....	161
4.7.1. Objetivo.....	161
4.7.2. Descripción.....	161
4.8. Capacitación atención al cliente en establecimiento de alojamiento .....	164
4.8.1. Objetivo:.....	164
4.8.2. Descripción.....	164
4.9. Capacitación guías locales.....	167
4.9.1. Objetivo.....	167
4.9.2. Descripción.....	167
4.10. Resultados esperados .....	170
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>171</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>173</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>174</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>182</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Actividades de Turismo Aventura</i> .....	<b>32</b>
<b>Tabla 2</b> <i>Definiciones de Turismo Rural</i> .....	<b>33</b>
<b>Tabla 3</b> <i>Conceptos relacionados con el turismo comunitario</i> .....	<b>35</b>
<b>Tabla 4</b> <i>Procesos del turismo comunitario en Ecuador</i> .....	<b>37</b>
<b>Tabla 5</b> <i>Elementos constitutivos del turismo comunitario</i> .....	<b>40</b>
<b>Tabla 6</b> <i>Conceptualización servicios turísticos</i> .....	<b>41</b>
<b>Tabla 7</b> <i>Servicios turísticos y características</i> .....	<b>43</b>
<b>Tabla 8</b> <i>Alojamiento comunitario</i> .....	<b>45</b>
<b>Tabla 9</b> <i>Servicio de alimentos y bebidas</i> .....	<b>46</b>
<b>Tabla 10</b> <i>Planificación del comité gestor productivo</i> .....	<b>56</b>
<b>Tabla 11</b> <i>Conceptualización de oferta turística</i> .....	<b>57</b>
<b>Tabla 12</b> <i>Actividades turísticas en comunidades</i> .....	<b>62</b>
<b>Tabla 13</b> <i>Tipos de guías y operadoras</i> .....	<b>63</b>
<b>Tabla 14</b> <i>Establecimientos turísticos Guachalá</i> .....	<b>76</b>
<b>Tabla 15</b> <i>Pregunta Datos: Género</i> .....	<b>103</b>
<b>Tabla 16</b> <i>Pregunta Datos: Rango de edad</i> .....	<b>104</b>
<b>Tabla 17</b> <i>Pregunta Datos: Origen</i> .....	<b>105</b>
<b>Tabla 18</b> <i>¿Usted ha visitado las comunidades del Cantón Cayambe?</i> .....	<b>106</b>
<b>Tabla 19</b> <i>¿Cuándo usted visitó las comunidades hizo uso de los servicios turísticos?</i> .....	<b>107</b>
<b>Tabla 20</b> <i>¿Dentro del establecimiento de alojamiento que servicios le proporcionaron?</i> .....	<b>108</b>
<b>Tabla 21</b> <i>¿Cree usted que los servicios de alojamiento deberían ser mejorados?</i> .....	<b>109</b>
<b>Tabla 22</b> <i>¿De acuerdo al servicio entregado como lo calificaría?</i> .....	<b>111</b>
<b>Tabla 23</b> <i>¿Considera que se debe añadir o mejorar los servicios?</i> .....	<b>112</b>
<b>Tabla 24</b> <i>¿Qué aspectos considera usted que le hace falta mayor mantenimiento?</i> .....	<b>114</b>
<b>Tabla 25</b> <i>¿Dentro del establecimiento de alimento y bebidas que tipo de comida se sirve?</i> ....	<b>115</b>
<b>Tabla 26</b> <i>¿El servicio prestado de A&amp;B cumple con sus expectativas?</i> .....	<b>116</b>
<b>Tabla 27</b> <i>¿El medio de transporte para dirigirse hacia su destino fue?</i> .....	<b>117</b>
<b>Tabla 28</b> <i>¿Considera que las vías se encuentran en buen estado?</i> .....	<b>118</b>
<b>Tabla 29</b> <i>¿Qué tipo de actividades turísticas realizó?</i> .....	<b>119</b>

<b>Tabla 30</b> <i>¿Durante su visita en las comunidades tuvo un guía?</i> .....	<b>120</b>
<b>Tabla 31</b> <i>Pregunta Datos: Cargo</i> .....	<b>124</b>
<b>Tabla 32</b> <i>Pregunta Datos: Nombres, apellidos y comunidad que representa</i> .....	<b>125</b>
<b>Tabla 33</b> <i>Pregunta Datos: Rango de Edad</i> .....	<b>127</b>
<b>Tabla 34</b> <i>¿Dentro de las comunidades existe servicios turísticos?</i> .....	<b>128</b>
<b>Tabla 35</b> <i>¿Qué tipo de establecimientos de alojamiento existe en su comunidad?</i> .....	<b>129</b>
<b>Tabla 36</b> <i>¿Cuántos establecimientos está n registrados en el catastro del MINTUR</i> .....	<b>130</b>
<b>Tabla 37</b> <i>¿Cuál es el promedio de la tasa de ocupación mensual?</i> .....	<b>131</b>
<b>Tabla 38</b> <i>¿Cuál es la tarifa promedio en los establecimientos de alojamiento?</i> .....	<b>132</b>
<b>Tabla 39</b> <i>¿Qué tipo de establecimiento de A&amp;B existe en su comunidad?</i> .....	<b>134</b>
<b>Tabla 40</b> <i>¿Qué actividades turísticas se puede realizar en su comunidad?</i> .....	<b>135</b>
<b>Tabla 41</b> <i>¿Conoce usted agencias de viajes que oferten los atractivos turísticos?</i> .....	<b>137</b>
<b>Tabla 42</b> <i>¿Qué tipo de transporte existe para trasladarse a su comunidad?</i> .....	<b>138</b>
<b>Tabla 43</b> <i>¿Cuál de las cooperativas mencionadas existen hacia su comunidad?</i> .....	<b>139</b>
<b>Tabla 44</b> <i>¿Cuál es la tarifa de pasaje promedio que se paga por el traslado?</i> .....	<b>141</b>
<b>Tabla 45</b> <i>¿En qué estado se encuentran las carreteras que tienen acceso?</i> .....	<b>142</b>
<b>Tabla 46</b> <i>¿Existe puntos de información turística?</i> .....	<b>143</b>
<b>Tabla 47</b> <i>Comparación de resultado / preguntas</i> .....	<b>150</b>
<b>Tabla 48</b> <i>Tabla de contingencia</i> .....	<b>151</b>
<b>Tabla 49</b> <i>Capacitación del personal atención al cliente</i> .....	<b>159</b>
<b>Tabla 50</b> <i>Planificación de Menús</i> .....	<b>159</b>
<b>Tabla 51</b> <i>Fomentar estrategias</i> .....	<b>160</b>
<b>Tabla 52</b> <i>Cronograma de capacitación de planificación de menú con productos locales</i> .....	<b>162</b>
<b>Tabla 53</b> <i>Costo del proyecto planificación de menús</i> .....	<b>163</b>
<b>Tabla 54</b> <i>Cronograma de actividades (alojamiento)</i> .....	<b>165</b>
<b>Tabla 55</b> <i>Costos del proyecto</i> .....	<b>166</b>
<b>Tabla 56</b> <i>Cronograma de actividades</i> .....	<b>168</b>
<b>Tabla 57</b> <i>Costos del proyecto</i> .....	<b>169</b>
<b>Tabla 58</b> <i>Costos totales de la propuesta</i> .....	<b>170</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Actividades desarrolladas en Eco Turismo</i> .....	<b>31</b>
<b>Figura 2</b> <i>Actividades turísticas comunitarias</i> .....	<b>48</b>
<b>Figura 3</b> <i>Sistema turístico propuesto por Boullón</i> .....	<b>52</b>
<b>Figura 4</b> <i>Modelo del sistema turístico</i> .....	<b>54</b>
<b>Figura 5</b> <i>Componentes de la oferta turística</i> .....	<b>65</b>
<b>Figura 6</b> <i>Servicios básicos de la planta turística</i> .....	<b>67</b>
<b>Figura 7</b> <i>Encabezado ficha servicios turísticos</i> .....	<b>70</b>
<b>Figura 8</b> <i>Datos de identificación</i> .....	<b>70</b>
<b>Figura 9</b> <i>Identificación de servicios turísticos</i> .....	<b>71</b>
<b>Figura 10</b> <i>Descripción de servicios turísticos</i> .....	<b>72</b>
<b>Figura 11</b> <i>Valoración e importancia</i> .....	<b>72</b>
<b>Figura 12</b> <i>Encabezado ficha oferta turística</i> .....	<b>87</b>
<b>Figura 13</b> <i>Servicios turísticos registrados</i> .....	<b>88</b>
<b>Figura 14</b> <i>Actividades turísticas</i> .....	<b>89</b>
<b>Figura 15</b> <i>Preguntas datos: Género</i> .....	<b>103</b>
<b>Figura 16</b> <i>Pregunta datos: Rango de Edad</i> .....	<b>104</b>
<b>Figura 17</b> <i>Pregunta datos: Origen</i> .....	<b>105</b>
<b>Figura 18</b> <i>¿Usted ha visitado las comunidades del Cantón Cayambe?</i> .....	<b>106</b>
<b>Figura 19</b> <i>¿Cuándo usted visitó las comunidades hizo uso de los servicios turísticos?</i> .....	<b>107</b>
<b>Figura 20</b> <i>¿Dentro del establecimiento de alojamiento que servicios tuvo?</i> .....	<b>108</b>
<b>Figura 21</b> <i>¿Cree usted que los servicios e infraestructura deben ser mejorados?</i> .....	<b>110</b>
<b>Figura 22</b> <i>¿De acuerdo al servicio entregado por los empleados como lo calificaría?</i> .....	<b>111</b>
<b>Figura 23</b> <i>¿Considera que se debe añadir o mejorar los servicios?</i> .....	<b>113</b>
<b>Figura 24</b> <i>¿Qué aspectos considera usted que le hace falta mayor mantenimiento?</i> .....	<b>114</b>
<b>Figura 25</b> <i>¿Dentro del establecimiento de alimento y bebidas que tipo de comida se sirve?....</i>	<b>115</b>
<b>Figura 26</b> <i>¿El servicio prestado por el establecimiento de A&amp;B cumple sus expectativas?</i> .....	<b>116</b>
<b>Figura 27</b> <i>¿El medio de transporte para dirigirse hacia su destino fue?</i> .....	<b>117</b>
<b>Figura 28</b> <i>¿Considera que las vías se encuentran en buen estado?</i> .....	<b>118</b>
<b>Figura 29</b> <i>¿Qué tipo de actividades turísticas realizo?</i> .....	<b>119</b>
<b>Figura 30</b> <i>¿Durante su visita en las comunidades tuvo un guía?</i> .....	<b>121</b>

<b>Figura 31</b> <i>Pregunta 1 datos: Encuesta Directivos</i> .....	<b>124</b>
<b>Figura 32</b> <i>Pregunta datos: Nombres, apellidos y comunidad que representa.</i> .....	<b>125</b>
<b>Figura 33</b> <i>Rango de Edad</i> .....	<b>127</b>
<b>Figura 34</b> <i>¿Dentro de las comunidades existe servicios turísticos?</i> .....	<b>128</b>
<b>Figura 35</b> <i>¿Qué tipo de establecimientos de alojamiento existe en su comunidad?</i> .....	<b>129</b>
<b>Figura 36</b> <i>¿Cuántos establecimientos se encuentran registrados? ¿Menciones cuáles?</i> .....	<b>130</b>
<b>Figura 37</b> <i>¿Cuál es el promedio de la tasa de ocupación?</i> .....	<b>131</b>
<b>Figura 38</b> <i>¿Cuál es la tarifa promedio en los establecimientos de alojamiento?</i> .....	<b>132</b>
<b>Figura 39</b> <i>¿Qué tipo de establecimiento de alimento y bebidas existe en su comunidad?</i> .....	<b>134</b>
<b>Figura 40</b> <i>¿Qué actividades turísticas se puede realizar en su comunidad?</i> .....	<b>136</b>
<b>Figura 41</b> <i>¿Conoce usted agencias de viajes que oferten los atractivos turísticos?</i> .....	<b>137</b>
<b>Figura 42</b> <i>¿Qué tipo de transporte existe para trasladarse a su comunidad?</i> .....	<b>138</b>
<b>Figura 43</b> <i>¿Cuál de las cooperativas mencionadas se traslada a su comunidad?</i> .....	<b>139</b>
<b>Figura 44</b> <i>¿Cuál es la tarifa de pasaje que se paga por el traslado a su comunidad?</i> .....	<b>141</b>
<b>Figura 45</b> <i>¿En qué estado se encuentran las carreteras a su comunidad?</i> .....	<b>142</b>
<b>Figura 46</b> <i>¿Existe puntos de información turística sobre la comunidad?</i> .....	<b>143</b>
<b>Figura 47</b> <i>Metodología del plan de mejora</i> .....	<b>147</b>
<b>Figura 48</b> <i>Organigrama estructural comunidades</i> .....	<b>154</b>
<b>Figura 49</b> <i>Organigrama funcional comunidades</i> .....	<b>155</b>
<b>Figura 50</b> <i>FODA General</i> .....	<b>156</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>182</b>

## **RESUMEN**

El presente trabajo se desarrolla en el Cantón Cayambe, tiene como objetivo estudiar los servicios turísticos comunitarios con el fin de fortalecer la oferta turística existente, promoviendo los servicios turísticos en las 7 asociaciones que trabajan con turismo comunitario, se plantea definir un método que permita lograr dicho objetivo en el cantón y cada una de sus comunidades, para ello en el capítulo uno se identifica el marco referencial analizando cada uno de los antecedentes, problema y justificativos que conllevan a la investigación, además se analiza el sustento teórico relacionado con el turismo local, turismo comunitario, y diferentes casos de estudios que sirvieron de guía, asimismo en el segundo capítulo se analiza la situación actual de los servicios turísticos comunitarios para determinar su desarrollo en el presente año, en relación al tercer capítulo se hizo uso de herramientas como encuestas, fichas, para identificar los servicios turísticos, sus limitantes, y la perspectiva tanto de turistas como de su población además de la metodología estudiada durante el transcurso de la investigación, si bien es cierto el cantón posee las iniciativas para promover los servicios turísticos comunitarios sin embargo es necesario el estudio mediante la metodología adecuada evaluando la información y por ende realizar un análisis e interpretación de resultados de los datos recolectados, finalmente, en el cuarto capítulo se establece la propuesta la cual permitirá establecer estrategias a ser utilizadas en beneficio de la comunidad y así también contribuir con el sector turístico en el Cantón Cayambe.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **TURISMO**
- **TURISMO COMUNITARIO**
- **SERVICIOS TURÍSTICOS**
- **OFERTA TURÍSTICA**

## **ABSTRACT**

The Canton of Cayambe is developing the present work. Its objective is to study community tourism services within the Canton that it may strengthen the existing tourist offerings as well as promote tourist services with the 7 Associations that work with the Tourism Board. It is proposed to define a method that allows achievement of this goal within the Canton and each of its communities. For this, in chapter one of the referential framework is identified by analyzing the background of each of the problems and justifications that have led to this investigation. In addition, the related theoretical support is analyzed with local tourism, community tourism, and different case studies that served as a guide. Then, in the second chapter the present situation of community tourism services is analyzed to determine their development this year. In the third chapter, use was made of tools such as surveys and other existing records, to identify tourist services, their limiting factors, and the perspective of both tourists and their population in addition to the methodology studied during the course of the research. Although Canton Cayambe has initiatives to promote community tourism services, it is nevertheless, necessary to study through the appropriate methodology evaluating the information and therefore to carry out an analysis and interpretation of the results of the data collected. Finally, the fourth chapter will propose and establish which strategies are to be used for the benefit of the community and also contribute to the tourism sector of Canton Cayambe.

### **KEYWORDS:**

- **TOURISM**
- **COMMUNITY TOURISM**
- **TOURIST SERVICES**
- **TOURIST OFFER**

## **1. Generalidades**

En este apartado se da a conocer sobre los puntos fundamentales a considerarse durante el tema de investigación estableciendo el marco referencial y la fundamentación tanto conceptual como teórica, a través de la recolección de información en bases bibliográficas, para lo cual se toma en cuenta las dos variables específicas que se estudian que son las siguientes: servicios turísticos comunitarios toma como base al turismo como un tema macro de la teoría, y la segunda variable que se refiere a oferta turística.

### **1.1. Antecedentes**

Después de haber analizado y revisado la información de los repositorios de las diferentes Universidades se constató los siguientes proyectos, los cuales son de gran interés para la investigación por ende se mencionan a continuación:

Se analizó el tema expuesto de la Universidad de Sevilla, España, el cual fue realizado por (Orgaz y Moral, 2016) con el tema “El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo” en el cual se observa como objetivo analizar las potencialidades turísticas de un destino en vías de desarrollo con el fin de elaborar una propuesta para mejorar el turismo en dichos destinos, (págs. 3,7) esta investigación aporta en nuestro tema de estudio ya que nos permite conocer la percepción en otro estado sobre el turismo además de conocer el potencial turístico de otros países.

Por consiguiente, se examinó el tema de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, realizado por Suárez, (2015) con el tema “Influencia del turismo comunitario en la economía sustentable de las comunidades de la parroquia la Esperanza del cantón Ibarra y propuesta de desarrollo” en donde propone como objetivo determinar la influencia que tiene el turismo comunitario en la economía sustentable de las comunidades, mediante un proceso que permita

formular estrategias que impulsen el desarrollo del turismo comunitario en la zona, finalmente como conclusión se refiere a la falta de apoyo por parte de las entidades públicas, sin embargo menciona sobre el trabajo colectivo entre miembros de la comunidad que ha impulsado la actividad turística, (págs. 8,29). El aporte para con nuestra investigación es la investigación de campo que se realiza en cada uno de los sitios y la metodología para el levantamiento de información en donde establece formatos de instituciones públicas en el sector turístico.

Además, se revisa el tema de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE con el tema realizado por: (Zabala y Quezada, 2016) “Análisis de la oferta turística de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo 2013- 2015 ” publicada en el año 2016 y realizada por Zabala Almeida Angélica María y Quezada Martínez María Verónica, tiene como objetivo desarrollar un análisis de oferta turística de las parroquias rurales del Distrito Metropolitano de Quito dentro de su conclusión se observa que la investigación fue categorizada en atractivos turísticos de las parroquias constatando la existencia de establecimientos privados, públicos y mixtos con diferentes actividades, se observó que hay establecimientos de alimentación, hospedaje, aventura y recreación dando lugar a el aprovechamiento de estas zonas y la adaptación de varios espacios, (págs. 31,169).

Este tema de estudio aporta con nuestra investigación ya que es un estudio en el cual la información es amplia sobre la oferta turística y por ende de los servicios turísticos que posee estableciendo estrategias que permitan el desarrollo de cada una de las parroquias que realicen turismo.

La investigación del Repositorio de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por Novoa, (2016) con el tema : “Diseño de un producto turístico para la comunidad Paquiestancia, parroquia San José de Ayora, cantón Cayambe, provincia de Pichincha”, tiene como objetivo: Diseñar un Producto Turístico para la Comunidad Paquiestancia, Parroquia San José de Ayora,

Cantón Cayambe, Provincia de Pichincha; como conclusión de este proyecto es que mediante el estudio del potencial turístico se determinó 7 atractivos turísticos los cuales el 86% corresponden a la categoría sitios naturales y el 14% a la categoría de manifestaciones culturales, mismas que pueden ser aprovechados sosteniblemente, mediante el desarrollo de la oferta turística. (págs. 3,25). Por consiguiente, el aporte que entrega son los lineamientos básicos para la realización de proyectos comunitarios, que contribuyan al producto turístico con el que cuenta Cayambe ya que es poco conocido por los turistas y se requiere su difusión e innovación.

Finalmente se tomará en cuenta el tema: De la Universidad de Cuenca realizado por Pinguil, (2015) el tema: “Propuesta de actividades de turismo comunitario en la comunidad de Cuchucún del cantón Cañar”, como objetivo general proponer actividades de turismo comunitario en la comunidad de Cuchucún del cantón Cañar. Como conclusión el turismo comunitario es una alternativa ideal para revertir los problemas socioculturales que afecta a la comunidad tales como la pobreza, migración y el analfabetismo. Con la ejecución de esta propuesta se generará fuentes de empleo para las familias del sector y promoverá la capacitación en el ámbito turístico. (págs. 15,46). Dentro del aporte permite la realización de productos turísticos y planes que ayuden al mejoramiento de las comunidades involucradas generando estrategias con empresas públicas y privadas el cual permitirá profundizar más sobre el turismo comunitario y los servicios turísticos inmersos.

## **1.2. Planteamiento del Problema.**

El turismo ha desarrollado un proceso en el cual se adapta a nuevas tendencias las cuales permiten el mejoramiento, además de tomar en cuenta varios aspectos para convertirse en un sostén económico, es por esto nos centraremos en el turismo rural y comunitario.

El turismo rural crece en Europa únicamente se contaba con alojamiento en las casas rurales y apuesta por la diversificación de los productos, la calidad y una oferta regularizada; las prestaciones de servicios eran de acogida de turistas en granjas, alpinismo y montañismo siendo de esta manera que se da una revalorización de los espacios rurales para el ocio y el turismo lo cual hace que no dependa exclusivamente de una cierta calidad de recursos en un territorio concreto, ni de una demanda creciente; otros factores inciden en su conformación donde se debe identificar los elementos que intervienen en su estructura que son: territorios, iniciativas locales, recursos, actores, consumidores o infraestructuras de acogida (Cebrián Abellán, 2008).

Según Ruiz et al. (2008) el turismo comunitario es la versión latinoamericana del turismo rural, aprovechando las características sociales y culturales de la región que es posible encontrar en las comunidades, maximizando el aprovechamiento de sus recursos de una forma sostenible y eficiente dentro del Ecuador el turismo comunitario se localiza principalmente en la región andina, con más de 50 comunidades donde se puede practicar esta tipología de turismo. Esto dio impulso a la creación de la Federación plurinacional del turismo comunitario del Ecuador (FEPTCE) en donde se menciona que las comunidades locales e indígenas de todo el mundo promueven soluciones innovadoras, pero a su vez la economía inestable de las comunidades no permite que se desarrollen servicios turísticos los cuales pueden ser dificultades para potenciar la oferta turística comunitaria siendo un producto convencional que podría contribuir a diferenciar el destino.

Es por ello que en Pichincha se empezó este tipo de turismo; surge debido a la marginación económica el analfabetismo y migración de las áreas rurales estos problemas son exacerbados por los retos ambientales, como lo son la baja productividad del suelo, la contaminación ambiental a gran escala por actividades mineras, la deforestación, el pastoreo excesivo, el uso indiscriminado de agroquímicos y la contaminación de recursos hídricos.

(Asociación Ecuatoriana de Eco turismo y Aventura [ ASEC], Organización Mundial de Turismo [ OMT], Universidad de las Américas [UDLA ], 2013).Mientras tanto, las buenas prácticas tienen relación con comunidades que tienen capacidad para dar servicios turísticos de calidad, compatibles con la conservación, que tengan valor agregado y puedan ser comercializados, es por esta razón que las comunidades deben estar preparadas para comprometerse con nuevas oportunidades que se les presenten debe existir coordinación con los gobiernos locales para lograr economías de escala en las comunidades y regiones esto implica tener habilidades de gestión empresarial y la capacidad necesaria para planear un uso de los territorios coherentes con los objetivos de conservación de las áreas naturales sean estas protegidas o no y corredores biológicos. (págs. 35,36)

El problema de desconocimiento de la incidencia del turismo comunitario en el cantón Cayambe está originado por el poco conocimiento de la población sobre esta actividad, causando que las comunidades como La Chimba, Paquiestancia, Cariacu, Guáchala, Chumillos, Pesillo, Otón no desarrollen de manera adecuada la oferta turística de sus establecimientos de servicios turísticos por lo cual ha ido causando un limitado desarrollo en sector local por la falta de discernimiento por parte de las comunidades y también por la inexperiencia del buen manejo de las actividades turísticas que puede ser desarrolladas en el cantón Cayambe esto ha implicado que las instalaciones no estén adecuadas para los turistas que visiten este lugar, por lo cual ha ido causando un limitado desarrollo en sector local por lo tanto la población busca alternativas de desarrollo en la búsqueda de fomentar el turismo comunitario y de establecer cada una de las mejoras en cuanto a los establecimientos existentes.

### **1.2.1. Formulación del Problema.**

¿El estudio de los servicios turísticos comunitarios permitirá el fortalecimiento de la oferta turística en el cantón Cayambe?

### 1.3. Justificación e Importancia

A nivel mundial el constante cambio y reestructuración productiva ha generado que las zonas desarrolladas y subdesarrolladas, no tengan la oportunidad de generar nuevas alternativas de desarrollo local, haciendo usos de los recursos con los que cuentan, generando que cada una de las localidades se vean detenidas en sus deseos de descubrir nuevas opciones de ingresos. Motivo por el cual, desde hace algunos años atrás, los pobladores han 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 de una manera adecuada, a través de su potencial cultural, patrimonial y natural.

La actividad turística se ha desarrollado en muchos países del mundo dinamizando la economía y aportando al mejoramiento de la calidad de vida, el turismo es una industria en crecimiento que requiere ofrecer de forma continua mejores productos y servicios a una demanda con mayores exigencias y requerimientos. En la actualidad el turismo es una de las actividades más importantes en la economía del Ecuador ya que aporta con el 9,8% del PIB, empleando a una de cada 11 personas en el planeta, lo que equivale en promedio a 277 millones de personas, según la Corporación Financiera Nacional (Corporación Financiera Nacional [CFN],2018, p. 3). Ante este auge las entidades competentes han desarrollado lineamientos, estatutos, normativas que regulan dicha actividad. (pág. 3) Es así que se implementaron estrategias que sirven para regular, controlar y direccionar el desarrollo de una población en relación al turismo. La investigación será de gran utilidad ya que permitirá tomar en cuenta cada uno de los servicios turísticos que existe en el turismo comunitario que realiza el cantón de Cayambe, el cual mediante el desarrollo y fortalecimiento de la oferta turística generara una fuente nueva de ingresos y desarrollo haciendo uso de los servicios turísticos con

los que cuenta la localidad tales como: alojamiento, transporte, alimentación, recreación, intermediación los cuales necesitan un mejor manejo y promoción por parte de la comunidad.

El propósito de este proyecto gira en torno al estudio de los servicios turísticos comunitarios en el Cantón Cayambe, el cual 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 de: Paquiestancia, Chumillos, Cariacu, Guáchala, Pesillo, La Chimba, Otón, estas son comunidades que se encuentran inmersas en las actividades del turismo comunitario generando de esta manera un plan de mejoramiento que permita establecer estrategias para una mejor atención en cada uno de los establecimientos.

La presente investigación se justifica debido a que Cayambe posee gran cantidad de atractivos turísticos, los cuales se enfocan en diversos ámbitos ya sean estos culturales, gastronómicos, turísticos e históricos, los cuales son el reflejo de las costumbres y tradiciones de los habitantes del cantón, conformando un complemento, el cual permitirá atraer turistas nacionales y extranjeros con fines de recreación y por ende harán uso de los servicios turísticos existentes.

Además, el turismo comunitario a partir de un plan de mejoramiento permitirá establecer estrategias que ayuden al desarrollo turístico y por ende brindar un mejor servicio a partir de mejores técnicas y lineamientos para un mejor manejo.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. *Objetivo General.***

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

### **1.4.2. *Objetivos Específicos.***

- Establecer el marco referencial a través de la comprensión de temas de estudio que sirva como fundamento de la investigación.
- 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.
- Diseñar una propuesta didáctica que sirva como un aporte al fortalecimiento de la oferta turística del cantón Cayambe.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. *Hipótesis alternativa.***

El estudio de los servicios turísticos comunitarios influye en el fortalecimiento de la oferta turística en el cantón Cayambe.

### **1.5.2. *Hipótesis nula***

El estudio de los servicios turísticos comunitarios no influye en el fortalecimiento de la oferta turística en el Cantón Cayambe.

## **1.6. Variables de investigación**

### **1.6.1. *Variable independiente.***

Oferta turística

**1.6.2. Variable dependiente.**

Servicios turísticos comunitarios

## **2. Marco Teórico**

En este apartado se hace referencia a las investigaciones tanto conceptuales como bibliográficas que aportan con la investigación, así como también información específica sobre las variables del proyecto.

### **2.1. Turismo**

El turismo es la actividad que permite a personas tanto naturales como jurídicas la predisposición de viajar de un lugar a otro con el objetivo de encontrar un momento de ocio y recreación, determinando un destino como el posible objetivo de turismo.

De acuerdo con la OMT (2007) define al Turismo como: Un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios, estas personas se denominan visitantes y el turismo tiene que ver con sus actividades de las cuales algunas implican gasto turístico.

Según Unión Internacional de Organismo Oficiales de Turismo [UIOOT] (1967), El turismo es la suma de las relaciones y de servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario no motivado por razones de negocios o profesionales.

Se puede determinar que la actividad turística se refiere al desplazamiento de su lugar de origen así como también ir en busca de recreación, además se puede establecer esta actividad en diferentes ámbitos ya sea económico, ya que muchas veces se realiza viajes por trabajo u otras actividades (págs. 11,12)

Para ello se estudia los diferentes tipos de turismo que se mencionan a continuación:

#### **2.1.1. Turismo Alternativo.**

De acuerdo con Secretaria de Turismo [SECTUR] (2005) se refiere a los viajes los cuales tiene como fin realizar actividades de recreación, en donde además se tiene contacto directo

con la naturaleza y los sitios o expresiones culturales, con el compromiso de conocer la cultura de las diferentes comunidades además de la conservación de los recursos naturales.

Además, mencionan que el turismo alternativo genera varias actividades en donde el turista interactuar con los valores naturales, culturales, sociales y comunitarios, permitiendo a los visitantes disfrutar un momento positivo y una experiencia compartida. (p. 22)

Según (García, 2003) El Turismo Alternativo surge como una opción al Turismo de masa, a partir de considerar opciones de actividades que tuvieran en cuenta, entre otros aspectos, la realización plena del ser humano, una contribución cada vez mayor a la educación, la igualdad de destino de los pueblos, la liberación del hombre y el respeto por su identidad y dignidad, la afirmación de la originalidad de las culturas y el respeto del patrimonio moral de los pueblos.

Para ello según Domínguez et al. (2017) mencionan: se distinguen seis principios del turismo alternativo, los cuales pueden constituir las bases para el turismo alternativo fundamentado en el desarrollo sustentable que se describen de la siguiente manera: No puede ser una actividad económica, esto debido a su estacionalidad, ya que depende en buena medida de fuerzas externas, puede ser una de las muchas alternativas económicas por las cuales una comunidad indígena, propietaria o usufructuaria de ecosistemas importantes, puede lograr un ingreso adicional para incrementar su bienestar, requiere de una planificación y administración inteligente que evite la corrupción cultural, social y la erosión o desgaste de los recursos naturales de los que depende, debe estar basado en un análisis de costo beneficio, constituye un mecanismo para revalorizar la identidad indígena y la autoestima de los pueblos, así como un vehículo para la capacitación en diversas actividades y debe considerar a los pobladores locales como empresarios o corresponsables de la actividad y no como empleados contratados por personas externas. (pp. 41-72).

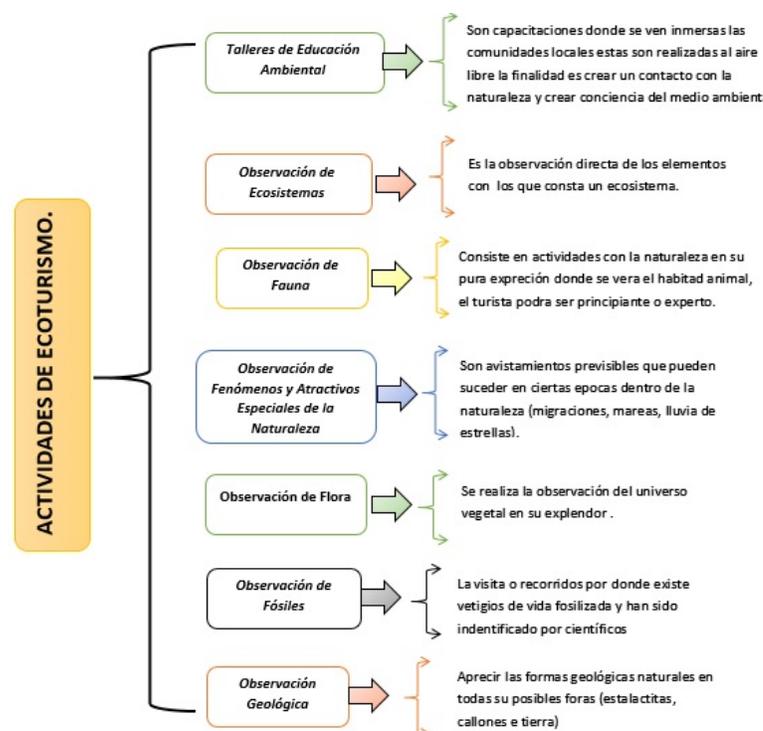
Por consiguiente, podemos indicar la subdivisión del turismo alternativo que es tomada del SECTUR (2005), son:

### 2.1.2. Eco turismo

La Secretaría de Turismo define el concepto de eco turismo desde la perspectiva de que es un producto turístico, que está dirigido para aquellos turistas que disfrutan de la Historia Natural, y que desean apoyar y participar activamente en la conservación del medio ambiente, para lo cual se establece en la figura 1 actividades desarrolladas en este tipo de turismo. (pp. 17-19).

**Figura 1**

*Actividades desarrolladas en Ecoturismo*



Nota. Se describen las actividades que se pueden realizar cuando una comunidad o destino realiza la actividad de eco turismo.

### 2.1.3. Turismo de Aventura.

De acuerdo con SECTUR (2004) Los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza. Este segmento está compuesto por diversas actividades agrupadas de acuerdo al espacio natural en que se desarrollan: tierra, agua y aire. (p. 19).

**Tabla 1**

*Actividades de Turismo Aventura*

<b>Tierra</b>	<b>Conceptos</b>
<b>Caminata</b>	Se refiere a realizar un recorrido durante un circuito o ruta, las cuales deben estar previamente establecidos y adecuados de acuerdo al tipo de turista que lo va a practicar, ya sean niños, adultos, jóvenes. <sup>a</sup>
<b>Escalada en roca</b>	Hace referencia a la escalada en muros de roca, establece el uso de manos y pies, además es necesario el uso de equipamiento adecuado. <sup>a</sup>
<b>Cabalgata</b>	Se refiere a realizar recorrido a caballo, teniendo como objetivo central la experiencia de montar y a su vez observar el paisaje que lo rodea. <sup>a</sup>
<b>Agua</b>	<i>Conceptos</i>
<b>Buceo autónomo</b>	Hace referencia a la actividad subacuática y donde se permite la respiración con un tanque de aire. <sup>a</sup>
<b>Aire</b>	<i>Conceptos</i>
<b>Paracaidismo</b>	La Actividad consiste en saltar desde un paracaídas desde una gran altura, tomando las debidas protecciones y contrarrestando la velocidad de caída. <sup>a</sup>

Nota. <sup>a</sup> SECTUR (2004, págs. 20,22)

#### 2.1.4. Turismo Rural.

Según la OMT (2009) “el turismo rural se refiere a las actividades turísticas que se realizan en el espacio rural y que tiene como fin la interacción la vida rural, además de conocer tradiciones y forma de vida de la gente y los atractivos existentes en la zona.” (p.15)

**Tabla 2**

*Definiciones de Turismo Rural*

Autor	Concepto
<b>Bermejo (1993)</b>	Define al turismo rural como la prestación de servicios turísticos, por motivos vacacionales, es decir se refiere a toda actividad que complemente el alojamiento y haga de la oferta una más completa. <sup>a</sup>
<b>Instituto de Estudios Turísticos [ IET] (1994)</b>	Define al turismo rural como una oferta de actividades recreativas, alojamiento y servicios afines situada en el medio rural, dirigida principalmente a los habitantes de las ciudades que buscan unas vacaciones en el campo, en contacto con la naturaleza y con la gente local. <sup>b</sup>
<b>Moral et al. (2019)</b>	Define alojamientos de turismo rural aquellos establecimientos o viviendas destinadas al alojamiento turístico mediante precio, con o sin otros servicios complementarios y que estén inscritos en el correspondiente Registro de Alojamientos Turísticos de cada comunidad autónoma. <sup>c</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estos establecimientos suelen presentar unas características determinadas.</li> <li>• Situados en el medio rural.</li> </ul>

Nota. <sup>a</sup>Bermejo (1993, págs. 3,4). <sup>b</sup>IET (1994, págs. 2,3).<sup>c</sup>Moral et al. (2019)

## 2.2. Turismo Comunitario.

“El turismo comunitario se refiere a un modelo de acción colectiva, la cual se realiza dentro de una comunidad, siendo esta la respuesta de lo repetitivo, convirtiéndolo en algo renovado y que permita entregar mejores experiencias al turista a través de las costumbres y tradiciones inmersas en estos sectores”. (Cabanilla, 2013, pág. 11).

Además, el mismo autor menciona que este tipo de turismo se rige en ciertas políticas para lograr indicadores de desarrollo, entre ellos algunos objetivos del milenio que según él (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2015, págs. 1,2) los siguientes: Erradicar la pobreza extrema y el hambre, lograr la enseñanza primaria universal. promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer, garantizar la sostenibilidad del medio ambiente, y fomentar una asociación mundial para el desarrollo. (págs. 1,2)

El turismo comunitario aparece como una alternativa que salvaguarda las disparidades sociales y económicas de las comunidades rurales, convirtiéndose además en una vía que se puede usar, para generar otros ingresos dentro de sus actividades cotidianas mediante el uso de recursos naturales, culturales y locales en una región particular. (Del Carmen, 2018).

Según Rodas et al. (2015) menciona: La Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE) define turismo comunitario como: La relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos para la distribución equitativa de los beneficios generados.(p. 62)

Con referencia a los autores anteriores se puede interpretar que el turismo comunitario se está consolidando como estrategia de desarrollo local en muchos países en donde las comunidades

ancestrales son los ejes principales para que esta actividad pueda ser realizadas. Se busca una forma de gestión con bases fundamentales de sensibilidad con el medio ambiente, particularidades culturales y la sostenibilidad integral (social y cultural) dando así un control efectivo para la parte turística en las comunidades.

**Tabla 3**

*Conceptos relacionados con el Turismo Comunitario*

<b>Tema</b>	<b>Concepto</b>
<b>Turismo indígena</b>	El turismo indígena es el turismo localizado en el territorio de una comunidad, con su carga cultural, controlado por la comuna. <sup>a</sup>
<b>Turismo étnico</b>	El turismo étnico es una actividad en la cual los visitantes pueden visitar a culturas indígenas o exóticas como parte de su viaje. <sup>a</sup>
<b>Ecoturismo comunitario</b>	Es aquella actividad turística en donde el manejo, la toma de decisiones, y la participación está en manos parcial o totalmente de las comunidades asentadas en un área natural.
<b>Turismo comunitario</b>	Turismo comunitario es toda actividad económica solidaria que relaciona a la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural, con participación consensuada de sus miembros, propendiendo al manejo adecuado de los recursos naturales y la valoración del patrimonio cultural, basados en un principio de equidad en la distribución de los beneficios generados. <sup>a</sup>

Nota. <sup>a</sup>(Cabanilla y Garrido, 2018 pàgs.52,53)

### **2.2.1. Turismo comunitario Ecuador.**

De acuerdo con la Ruiz et al. (2008) Las comunas poseen bienes comunitarios, además de manejar un sistema de organización radicado en la asamblea de comuneros en donde anualmente se elige a la administración tomándose en cuenta como un papel político.

Las comunidades al ver al turismo como objeto de desarrollo se fueron insertando en el ámbito, pero el inicio del turismo comunitario tuvo varias vicisitudes ya que las grandes empresas manejadas por propietarios particulares lo tomaron como una competencia desleal, es así que en 2001 fue formalizado en el reglamento de Eco turismo y Sostenibilidad y en 2002 se reconoce a la Federación Plurinacional de Turismo comunitario del Ecuador (FETPCE) que es quien se convierte en el interlocutor, pero a su vez las comunidades lo toman como parte de una estrategia que permita el desarrollo local. (p. 403)

Según Ruiz et al. (2008) El Turismo comunitario fue en parte positivo ya que se disminuyó las migraciones y genera fuentes de empleo, además de convertirse en una base sólida para que la comunidad se comprometa con el cuidado del medio ambiente. Varias regiones se encuentran inmersas con la creación de nuevas alternativas de empleo en el área turística, ya que a través de la entrada de capitales permite la posibilidad de desarrollar cada una de las comunidades. (págs. 401,403).

Situación Histórica. “El turismo comunitario trata de definir cuestiones relativas al impacto que tiene el turismo en las comunidades locales de zonas en vías de desarrollo.” (Murphy & Murphy, 2004, págs. 91,92)

Según Ruiz et al. (2008) A partir de entonces, muchos han sido los investigadores que han venido definiendo este concepto, como por ejemplo para el Fondo Mundial Para la Naturaleza/ World Wide Fund for Nature (WWF) el turismo comunitario hace referencia a “aquel tipo de turismo en el que la comunidad local tiene un control sustancial y participa en su

desarrollo, manejo de una importante proporción de los beneficios que se queden en la comunidad".(págs. 91,92)

**Tabla 4**

*Procesos del Turismo Comunitario en Ecuador*

Nº	Característica o descripción
1.	La promoción socioeconómica de comunidades en situaciones muy vulnerable desde los puntos de vista social, económico y cultural, constituyendo un motor estratégico para el desarrollo local de las mismas. <sup>a</sup>
2.	El encuentro cultural a través del turismo, en cuanto no solo potencia las identidades culturales indígenas, sino el contacto intercultural en contextos menos así mismo como que os habituales en las prácticas turísticas. <sup>a</sup>
3.	El desarrollo de actividades económicas sustentables desde el punto de vista ambiental habida cuenta que este tipo de turismo tiene en la naturaleza a uno de sus principales pilares de atracción. <sup>a</sup>
4.	La apertura de posibilidades de autogestión y desarrollo endógeno de las comunidades (indígenas o mestizas) en virtud de los índices de participación acción y control comunitario que promoció esta actividad. <sup>a</sup>

Nota. <sup>a</sup>(Solís y Carrion,2008 págs. 6,7)

De esta manera el turismo comunitario puede convertirse en un campo estratégico de desarrollo social, económico y cultural en la cual se enmarca alternativas complementarias de modelos clásicos de desarrollo de actividades económicas y amigables con el medio ambiente y aun supone una exploración consiente de condiciones más equilibradas para el encuentro cultural.

Según López, (2017) el turismo comunitario se vuelve una alternativa económica a las comunidades rurales, campesinas, indígenas, mestizas o afrodescendientes, propias de un país, que les permite generar ingresos complementarios a las actividades económicas diarias que se desarrollan en la comunidad.

Por consiguiente, se establecen diferentes formas o modelos de gestión para desarrollar el turismo comunitario, pero cabe mencionar que deben estar sujetas a ciertos ejes que plantea el autor que son los siguientes:

### ***2.2.2. Ejes y pilares del Turismo Comunitario.***

Según López (2017) menciona que los Ejes de desarrollo sobre los cuales pone énfasis el turismo comunitario son “organización”, “cultura”, “ambiente”. “economía” (p.3).

Además, se identifica cada uno de los pilares siguientes:

- **Organización:** Fomentando la integración, inclusión, participación y liderazgo dentro de las comunidades.
- **Gestión del territorio:** Es el valor recursos dentro de las comunidades desempeñando de esta manera la conservación y la sostenibilidad de las zonas involucradas con la actividad del turismo comunitario
- **Revitalización cultural:** Es importante rescatar las culturas y tradiciones que contiene una comunidad partiendo desde sus manifestaciones culturales, gastronomía y etnias que ayudan a preservar las culturas propias del sector.
- **Transmisión:** Es aquella actividad que realizan las personas de una localidad los cuales han adquirido conocimiento y gracias a eso permitirá prevalecer las costumbres y tradiciones.

- **Economía solidaria o comunitaria:** Es la redistribución igualitaria de los recursos con los que cuenta la comunidad creando de esta manera fuentes de empleo y así evitar la migración de los pobladores generando planes de desarrollo comunitario enfocado a la cadena de valor del sector local. (p.3)

### **2.2.3. Beneficios del turismo comunitario.**

Según López (2017) menciona los siguientes:

- Mejora la calidad de vida de la comunidad local, permitiéndoles el acceso a servicios básicos y reduciendo su vulnerabilidad.
- Reduce la migración a las ciudades y fortalece la cohesión social.
- Gracias al incremento de ingresos, aumenta la escolarización infantil.
- Las comunidades pueden acceder a servicios antes no disponibles.
- Se garantiza la protección de los recursos hídricos, los ecosistemas y la flora y fauna que los componen. (págs. 4,5)

### **2.2.4. Características y elementos constitutivos del Turismo Comunitario**

Según Orgaz (2013) el turismo comunitario es una actividad que se fundamenta en la creación de productos turísticos bajo el principio básico de la necesaria participación de la comunidad local.

Por lo tanto, se establece algunos de los elementos que intervienen en este proceso que deben ser tomados en cuenta para la realización de modelos de planificación o de desarrollo turístico en el cual la población autóctona es la principal protagonista, creando atractivos y servicios turísticos que le son propios. (p. 38).

Se establece en la tabla 5 los elementos que componen el turismo comunitario constituyéndose en la actividad turística.

**Tabla 5***Elementos Constitutivos del Turismo Comunitario*

<b>Elemento</b>	<b>Concepto</b>
<b>Comunidad</b>	La comunidad presenta socialmente una connotación positiva, pues la misma es percibida como un lugar cálido, confortable y aconsejable. La comunidad, no obstante, está expuesta a fisura y riesgos asociados al posicionamiento desigual de sus miembros respecto del medio social en una comunidad es posible encontrar la hospitalidad. <sup>a</sup>
<b>Convivencialidad</b>	El concepto de convivencialidad puede ser entendido como una relación social donde uno se interesa por el otro, por lo diferente, por la alteridad, por la autenticidad, respetando los modos de vida de las comunidades tradicionales, sus rutinas, sus modos de hablar, cantar, bailar, comer, en síntesis, su cultura. <sup>a</sup>
<b>Cotidianidad</b>	Este concepto considera aspectos fundamentales de las poblaciones como es el uso del tiempo y del espacio, las formas de organización del trabajo, el consumo de bienes materiales y simbólicos, las formas y los medios de comunicación y tecnologías adoptadas por esas poblaciones en su realidad cotidiana, finalmente, contempla esas y otras mediaciones culturales que son importantes para la comprensión de las culturas. <sup>a</sup>

Nota.<sup>a</sup> Skewes at al. (2012, págs. 76,77).

### 2.3. Servicios turísticos

“El servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor, constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y demanda. (Ramírez Cavassa, 2017, págs. 1,2)

Para lo cual, en la tabla 6 se realiza la investigación de varios autores sobre su criterio

**Tabla 6**

*Conceptualización Servicios Turísticos*

<b>Autor</b>	<b>Servicios turísticos</b>
<b>Yanguéz (2015)</b>	De acuerdo con este autor los servicios turísticos que se pueden ofertar son los siguientes: “servicio de alojamiento”, “servicio de guía”, “servicio de alimentación”, “servicio de información”, “servicio de intermediación”, “servicio de consultoría turística”. <sup>a</sup>
<b>MINTUR (2019)</b>	EL Ministerio de Turismo (MINTUR) establece como servicios turísticos a los siguientes: “alojamiento”, “alimentos y bebidas”, “intermediación”, “recreación”, “transporte turístico”. <sup>b</sup>
<b>Organización de Estados Americanos [OEA] (1980)</b>	Los Servicios Turísticos incluyen su producción, distribución, comercialización, venta y prestación. Estableciendo servicios como: “alojamiento”, “alimentación”, “servicio de guía”, “información”, “intermediación”, “servicio de consultoría turística”, “transporte”. <sup>c</sup>
<b>Ramírez, (2017)</b>	El servicio turístico está directamente mandado a satisfacer la corriente turística, cual comprende personas con fines turísticos que se desplazan de un lugar a otro, estableciendo como servicios los siguientes: “alojamiento”, “atracciones”, “servicios complementarios”, “restaurantes”. <sup>d</sup>

Nota. <sup>a</sup> Yanguéz (2015, págs. 1,2). <sup>b</sup> MINTUR (2019, págs. 30,33). <sup>c</sup> OEA (1980, págs. 5,6). <sup>d</sup> Ramírez (2017, págs. 3,5).

De acuerdo con la tabla anterior se puede mencionar que existe un estudio adecuado sobre los servicios turísticos ya que varios de los autores mencionan que la entrega de alojamiento, alimentos y bebidas, intermediación, guías son parte de la oferta en el turismo.

Es por esta razón que, en el turismo comunitario, según Sion (2010), reglamento para los centros turísticos comunitarios menciona que se podrán realizar los siguientes servicios: “alojamiento”, “alimentos y bebidas”, “transportación turística”, “operación” (págs. 2,3)

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 justo, equitativo, responsable y sostenible teniendo una finalidad de ofertar servicios de calidad mejorando las condiciones de vida de las comunidades.

Por otra parte, es importante saber qué tipo de características debe contar los servicios turísticos en el turismo comunitario es así que en el manual de (PROCASUR, 2011, págs. 10,11) se toma varios puntos los cuales son importantes dentro de cada uno de los servicios turísticos, mejorando su funcionamiento y estableciendo algunos estándares que permitirán evitar problemas tanto con los propietarios como con los visitantes que reciben las comunidades, al manejar cada uno de estos parámetros existirá mejor organización y control de áreas en el sector turístico.

En la tabla 7 determina algunas características a tomar en cuenta dentro de los diferentes servicios turísticos, que se mencionan a continuación, formando una base sobre la cual sostenerse en el ámbito turístico.

**Tabla 7***Servicios turísticos y características*

<b>Servicio turístico</b>	<b>Característica</b>
<b>Alojamiento</b>	<p>Capacidad total aprox. camas anuales 50% acomodación simple, 80% acomodación doble, 42% habitaciones triples y un 50% habitaciones comunales.</p> <p>Baños compartidos y baños individuales.</p> <p>El precio medio del alojamiento es de 23.45 \$ por noche por persona</p> <p>Incluye alojamiento, servicios de alimentación y guías</p> <p>No incluye extras como bebidas, propinas e incluso en algunos casos impuestos.<sup>a</sup></p>
<b>Alimentación,</b>	Alimentación: Fortaleza en uso de comedores (78.18%)
<b>Transporte y</b>	Transportación: Dependiente de transportes de terceros
<b>Guías</b>	<p>Señalización de aproximación a sitios de atracción</p> <p>Guías: Guías locales como marca diferenciadora del turismo.<sup>a</sup></p>

Nota.<sup>a</sup> (PROCASUR, 2011, págs. 10,11)

La tabla anterior menciona parámetros que de acuerdo a la ONG PROCASUR, son características esenciales dentro de cada uno de los servicios turísticos que se presta en un centro de turismo comunitario.

### **2.3.1. Servicios turísticos comunitarios**

Según Pretelt (2018), menciona los Servicios Turísticos incluyen su producción, distribución, comercialización, venta y prestación y se refieren a los bienes y servicios ofrecidos por las empresas de mercado turístico, que satisfacen las necesidades de los turistas en la

organización del viaje y mediante el disfrute del mismo a través de empresas intermediarias de transporte, alojamiento, organizadoras de eventos y actividades recreativas, entre otras. (p. 1)

Es importante mencionar que al hablar de servicios turísticos se debe tomar en cuenta las dimensiones formando un conjunto de actividades que se diferencian entre sí, pero tienen una correlación muy importante que deberán funcionar de forma armónica y coordinada de acuerdo a Pretelt (2018), las dimensiones son “producción”, “comercialización”, “venta”(p.1)

Según Sessa (2004), menciona que la producción de servicios turísticos es todo un sistema de actividades que buscan la satisfacción del cliente durante su visita, cuando se dio la industrialización se dieron grandes cambios en todo tipo de producción siendo de esta manera la búsqueda constante de nuevos mercados para ofertas de bienes y servicios. Los flujos turísticos dan lugar a un conjunto de interrelaciones con los servicios ofrecidos y los productos comprados por los turistas que llegan: transporte, hoteles, entretenimientos, alimentación y bebida. Al establecerse las interrelaciones entre los turistas y las regiones visitadas, se produce un impacto sociocultural mayor que el existente y aparece también un elemento económico. (págs. 20,21).

Para ello, Malavé (2013) argumenta: El Turismo Comunitario y alojamiento en las comunidades se relaciona ya que se ha optado por crear hospederías comunitarias, esto quiere decir que se establece un principio de "red de alojamientos alternativos. (p. 20).

Por consiguiente, de acuerdo con el cuadro de agrupación de operaciones del TC propuesto por, Solís y Ruiz (2013) establece la siguiente clasificación “Casa de Huéspedes”, “Casa familiar”, “Cabañas”, “Hosterías”, “Haciendas”. (págs. 46,47)

Además MINTUR (2016) menciona que el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su

conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

En la tabla 8 se observa cada una de las características importantes del alojamiento comunitario, de acuerdo al objetivo propuesto.

**Tabla 8**

*Alojamiento Comunitario*

<b>Objetivo</b>	<b>Características</b>
<b>Habitaciones</b>	Las camas deben estar adecuadas con cobijas extras o sistema de calefacción en caso de bajas temperaturas, se entregará velas con fósforos tomando precauciones correspondientes, las habitaciones deben numerarse, se recomienda nombres con significado local, cuando se comparte con el visitante la vivienda de las familias, no deberá dejarse ropa sucia, u otros materiales en zonas de uso común.
<b>Baños de habitaciones</b>	Las habitaciones contarán con baño privado el cual se debe tener; ducha caliente, amenities, papel higiénico, toallas de manos, toallas de cuerpo, todos estos implementos biodegradables que no destruyan el ambiente. <sup>a</sup>
<b>Lencería y menaje de las habitaciones</b>	Las cortinas y manteles han de ser de tejidos naturales, evitando el uso del plástico, la lencería debe estar limpia y en buen estado, sin manchas, quemaduras ni rasgaduras. Para las mesas se utilizarán manteles de tela, no de plástico. <sup>a</sup>

Nota. <sup>a</sup> Sión (2010, págs. 4-6)

En lo que respecta a establecimientos de alimentos y bebidas, de acuerdo con Sión (2010), dentro del comunitario (TC) es importante mencionar que esta actividad está ligada al reglamento para los centros de turismo comunitario en donde se menciona que el TC es un modelo de gestión en el que la comunidad local aprovecha el patrimonio natural y/o cultural de la región en la que se asienta para desarrollar y ofrecer un servicio turístico. (págs. 6,7).

Para lo cual se establece dentro del Instructivo de centros turísticos comunitarios, según; Sión (2010) y la FEPTCE Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador menciona que los servicios de A&B en el turismo comunitario son tres: “Comedor”, “Restaurantes”, “Cafeterías” (págs. 6,7)

Se observa en la tabla 9 algunas características a las que deben sujetarse los establecimientos de alimentos y bebidas para su buen funcionamiento.

**Tabla 9**

*Servicios de Alimentos y Bebidas*

<b>Objetivo</b>	<b>Características</b>
<b>Información básica para clientes</b>	Informará a los visitantes sobre los productos alimenticios locales, la importancia y la diversidad agrícola de la zona, estos productos deberán ser frescos, naturales, orgánicos, provenientes de un huerto agrícola.
<b>Instalaciones</b>	Las instalaciones destinadas para comedor o restaurante tendrán un sistema contra insectos; depende la época y clima del sector. <sup>a</sup>
<b>Vajilla</b>	Los vasos serán siempre de cristal incoloro. La vajilla puede ser de porcelana u otro material similar; se evitarán las vajillas de cristal frágil y de plástico. Se sugiere el uso de una vajilla que tradicionalmente se utilice en el lugar. <sup>a</sup>
<b>Lencería y menaje</b>	Las cortinas, manteles, servilletas han de ser de preferencia de tejidos naturales

Nota. <sup>a</sup> Sión (2010, págs. 6,7)

En esta tabla se ve reflejado las características que diferencian al servicio de alimentos y bebidas en el turismo comunitario debido a que en otras zonas no turísticas se toma en consideración el tipo de menú y el tipo de servicio que estas ofertan.

### **2.3.2. Servicios Turísticos Complementarios**

Según Greciet (2008) Los servicios complementarios son aquellos que se suman a la oferta de servicios bases o también conocidos como periféricos estos no son fundamentales para satisfacer la necesidad del cliente, son complementos y esto hará que exista una diferenciación de los competidores y ayudara al mejoramiento del servicio base y el éxito de la empresa. (pág. 131)

Para lo cual se establece conceptualizaciones referentes a: Agencias de viajes que según la; (Corporación Regional de Capacitación en Desarrollo Rural [PROCASUR], 2011, p.11), menciona que mediante los servicios complementarios de las agencias de viaje hay que tomar en cuenta, que la gente que viaja por placer no compra servicios, compra resultados: “experiencias placenteras” capaces de proporcionar “valor” en forma de sensaciones, emociones, sentimientos y vivencias memorables. En el caso de Ecuador, el nicho de mercado del turismo comunitario es el turista que busca experiencias (pág. 11).

Para ello es necesaria la visita de atractivos y practica de actividades turísticas que de acuerdo con; La Consejería de Turismo (2010) menciona que las actividades turísticas encaminadas a ofrecer al turista la posibilidad de ocupar su tiempo ocio y/o vacacional, forman parte de la oferta turística y comprende toda una serie de productos, servicios y actividades en los que el propio turista es agente activo y pasivo de la propia actividad turística a desarrollar.

Actualmente en las comunidades realizan varias actividades las cuales a su vez se relacionan con la convivencia existente, para los cual se establece en la figura 1, en donde se mencionan actividades de las localidades.

En la figura 2 se observan cada una de las actividades que se realizan en las comunidades de acuerdo a la práctica de la actividad turística.

**Figura 2***Actividades Turísticas Comunitarias*

*Nota.* El gráfico representa cada una de las actividades turísticas a realizarse dentro de una localidad rural. Tomado de Actividades turísticas en comunidades (pág. 10), por PROCASUR, 2011.

Otro tema importante dentro de los servicios turísticos complementarios es el transporte para lo cual Soler (2015) , menciona; Que la transportación expresa la manera o el tipo de transporte que se utiliza para el transporte de personas o mercadería existen distintos modos de transportación que son “aéreo”, “ferroviario”, “Marítimo fluvial”, “Por carretera” (pp.1-5).

De acuerdo con UNCUYO, (2017) en cuanto a la clasificación del transporte se toma en consideración los componentes físicos que se pueden presentar en el volumen de viajes que manejen es por ello que existen diferentes tipos de transporte dependiendo siempre de las necesidades del cliente y en si también de la accesibilidad hacia el destino: El transporte privado

el cual es operado por el dueño de la unidad, transporte de alquiler que es utilizado por cualquier persona que pague una tarifa por el vehículo proporcionado y transporte público que operan en rutas fijas. (págs. 1,2).

Sin embargo, es importante estudiar la infraestructura, para ello de acuerdo con Boullón (2006) argumenta: Una de las funciones primordiales de la infraestructura es vincular entre sí a los asentamientos humanos y resolver las necesidades internas de los mismos, a fin de permitir la circulación de mercaderías, personas, fluidos, energías y noticias. Por esta misma razón dentro de las comunidades se han propuesto realizar un mantenimiento previo de la infraestructura involucrada con su actividad turística, siendo de esta manera un aporte significativo para que den a conocer sus atractivos y por ende se mejore la economía de cada uno de sus pobladores. (págs. 47,48)

En el documento de Sión (2010) establece, que los centros o comunidades que realicen turismo comunitario deben tomar en cuenta estándares mínimos en las instalaciones que se ven involucradas en la infraestructura que permita el desarrollo de las actividades el cual debe tener una buena gestión para el mantenimiento de la misma. En cuanto a las carreteras y para que exista una mejor seguridad al traslado se deberá: contar con vías de accesos en buen estado, cuidar que las vías de ingreso sean accesibles, en el caso de que el acceso sea por vía terrestre, se habilitará un espacio, apartado del tránsito destinado para el estacionamiento de vehículos.

Además para una mejor accesibilidad al sitio se debe: contar con mapas de ubicación que identifique a la comunidad o a los centros de turismo comunitario (CTC), mantener rótulos en los caminos de acceso que sean visibles, los rótulos deberán mantener un mantenimiento para su conservación y deberán ser construidos con materiales duraderos propios del sector. (págs. 1,2)

Finalmente, Cruz (2014) define a los puntos de información como aquellos servicios

públicos dependientes y creados por una administración público o en colaboración con otras entidades que buscan gestionar todos los servicios relacionados con la atención, asesoramiento de los visitantes, así como organizar la coordinación, promoción y comercialización de los productos turísticos de su demarcación territorial. (p. 1).

En las zonas comunitarias es necesario mantener una comunicación clara y confiable con la finalidad de tener una interrelación entre las entidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y juntos con los directivos comunitarios que rigen dentro de cada comunidad, esto para lograr una mejor difusión de las actividades que realiza cada sector dentro del TC, mediante los servicios de información es necesario contar con páginas promocionales y portales digitales de la información del sector.

Por otro lado, la comercialización es el conjunto de acciones y procedimientos para introducir eficazmente los productos en el sistema de distribución, considera planear y organizar las actividades necesarias para posicionar o vender una mercancía o servicio logrando que los consumidores lo conozcan y lo consuman. (Reyes, 2012)

En consecuencia, los canales de comercialización deben ser las ventas directas esto quiere decir que son realizadas por empresas que contengan dominio propio en el manejo de redes de internet y que puedan acceder directamente con el consumidor; los canales indirectos son los intermediarios entre el productor y el cliente.

Según él (PROCASUR, 2011) los canales de distribución de comercialización del producto turístico comunitario es el siguiente elemento a ser puesto en marcha. Ello se realiza través de: operadores o intermediarios nacionales y/o extranjeros, centrales de reserva propias, apoyados por puntos de distribución y material promocional, finalmente, los medios de comunicación adecuados al producto tales como televisión, radio o prensa. (págs. 11,12)

Esto implica la asociación con la venta de productos turísticos para lo cual según, Parra (2004) menciona que las ventas son la ciencia que se encarga del intercambio entre un bien y/o servicio por un equivalente previamente pactado de una unidad monetaria, en la satisfacción de los requerimientos y necesidades del comprador.(pp.14-15)

De igual manera esta temática establece a los medios de comunicación como un canal para dar a conocer un sector, es por esto que, Cardozo (2007) menciona que; la organización de la comunicación tiene por objetivo, producir el conocimiento para los productores, los distribuidores y los compradores, a través de los diferentes flujos de comunicación.(p. 198)

#### **2.4. Sistema turístico**

Según la (Universidad Interamericana para el Desarrollo [UNID],2016, págs. 3,5) menciona: El turismo es la consecuencia de un fenómeno social cuyo punto de partida es la existencia del tiempo libre y el desarrollo de los sistemas, su existencia se debe a un movimiento espontáneo por el cual la iniciativa privada, primero, y el poder público, después, fueron resolviendo las necesidades de los viajeros al incorporar cada vez un mayor número de servicios destinados a aumentar el confort del turista. Es así que alrededor del turismo se ha ido formando una trama de relaciones de funcionamiento creando de esta manera un sistema.

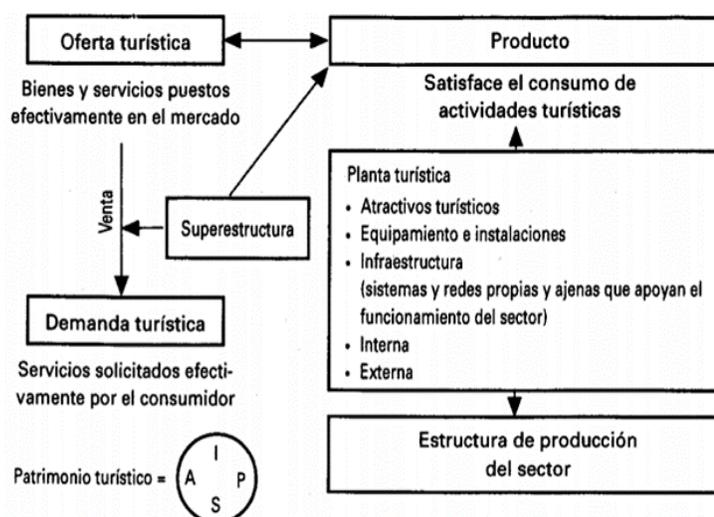
La Universidad Interamericana del desarrollo menciona que el sistema es un modelo formado por un conjunto de elementos ordenados según sus funciones y localización espacial que se enlazan racionalmente entre sí por medio de los principios o reglas del mercado (oferta, demanda y regulación) manteniendo a su vez relaciones de intercambio con otros sistemas de diferente rango. (págs. 3,5)

Es por ello que Boullón (2006) menciona que el sistema turístico es todo el conjunto de relaciones que surgen a raíz de los viajes de los turistas con el entorno que visitan siendo un

modelo de oferta. A continuación, se podrá observar en la figura un esquema del funcionamiento de los componentes del sistema turístico. (pp.31-33).

**Figura 3**

*Sistema Turístico propuesto por Boullón*



Nota. En este grafico se observa las partes que integran el sistema turístico, en donde la oferta y la demanda se encuentra a través de un proceso de venta del llamado producto turístico, que junto a la infraestructura forman la estructura de producción del sector. En el centro de la misma se representa a la superestructura turística, cuya función es controlar la eficiencia del sistema, vigilando el funcionamiento e interrelación de las partes. (Boullón, 2006, págs. 33,35).

Por otro lado, según la OMT (2011) la naturaleza de la actividad turística es un resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente. Dentro de este concepto se menciona a cuatro elementos básicos de la actividad turística que componen al sistema turístico:

- **La Demanda:** son los posibles consumidores de bienes y servicios turísticos.

- **La Oferta:** con los productos, servicios y organizaciones involucradas directamente en la experiencia turística.
- **Espacio Geográfico:** es la base física donde existe la interrelación entre la oferta y la demanda y en donde se sitúa la población residente donde se deberá planificar la actividad turística.
- **Operadores de Mercado:** son empresa y organismos que están encargados en facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda entre ellos entre las agencias de viaje, compañías de transporte organismos públicos y privados dentro de la promoción del turismo. (p. 47)

Dentro de este lineamiento se analiza a la industria turística como un sistema que abarca diferentes relaciones además de con su entorno, con las diferentes organizaciones gubernamentales y estatales que se encuentran en su ámbito territorial de manera que la interacción entre las mismas ayude al desarrollo de todo el sistema existente en el destino turístico, logrando beneficios para todos; es por esta razón que varios autores mencionan varios modelos de sistemas turísticos.

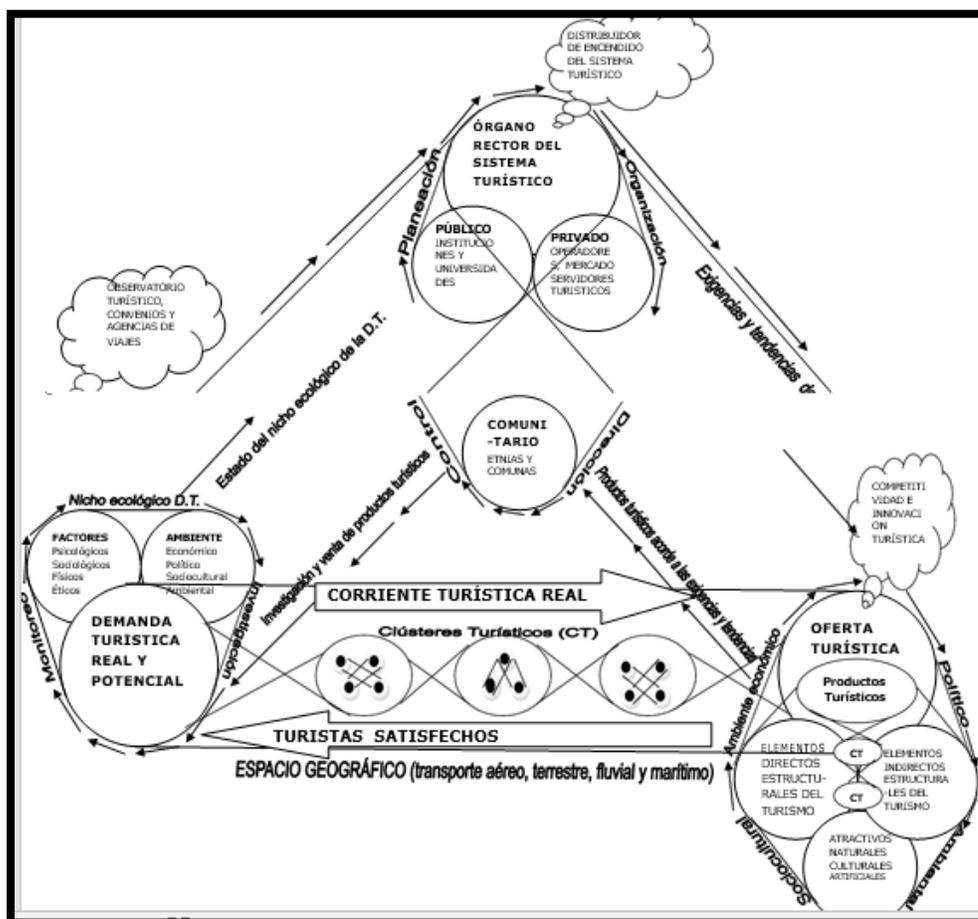
El sistema turístico es de tipo abierto, porque tiene fuerte relación con el ambiente. “En términos generales, los insumos que ingresan al sistema desde el ambiente son energía, materiales e información. Estos insumos son procesados por el sistema turístico generando una exportación al ambiente que consiste en productos o servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de la población. Dado que estos procesos están en permanente cambio, el sistema es dinámico.” (Varisco, 2013, págs. 66,67).

Según Abarca (2015) argumenta; el sistema turístico debe tener grandes complementos donde se forma una interacción entre todos ellos es por esta razón el autor toma como referencia a: Roberto Boullón, Neil Leiper y la OMT, para proponer un nuevo sistema turístico

que consta de cuatro partes con sus respectivos elementos e integrantes interrelacionados entre sí.

**Figura 4**

*Modelo de sistema turístico*



Nota. Se muestra en este grafico varios de los elementos de un sistema turístico de acuerdo a varios autores y fusionado debido a la importancia de cada uno y por lo tanto su relación entre ellos. Abarca (2015) crea este modelo para mediante la interacción de ideas componer de varios complementos a una corriente turística.

Cabe recalcar que se toma en consideración este modelo debido a que una de sus partes involucra al turismo comunitario en donde se los representa como una asociación u

organización que integra el órgano rector cumpliendo su principal función de investigar y monitorear periódicamente el nicho ecológico de la demanda turística real y potencial, transmitir habitualmente la información obtenida e incidir a la hora de la toma de decisión de viaje de la demanda turística potencial. Es necesario la fluidez constante de información entre todas las partes involucradas debido a que, si se dejara de transmitir la información desde y hacia la oferta a través de los sectores y actores públicos, privado, comunitario, estaría propenso a fallar hasta dejar de funcionar.

Por lo tanto, se manifiesta que es importante encontrar un equilibrio en la actividad turística y poder identificar cuáles son los entes de dirección, control y organización porque mediante esta interrelación se puede llegar a un buen manejo del sistema turístico en el área involucrada mejorando la calidad de vida de sus actores. Es por ello que este modelo debe intentar conciliar una etapa descriptiva de la investigación turística y se pueda relacionarse con la construcción del campo de un conocimiento previo sobre la enseñanza del turismo en diferentes disciplinas donde se comienza a adoptar varias teorías sobre el manejo y el buen funcionamiento del sistema turístico.

## **2.5. Producto turístico**

De acuerdo al (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR],2014, p.10) un producto turístico es un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos o atractivos turísticos, infraestructura, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos para satisfacer motivaciones y expectativas, siendo percibidos como una experiencia turística. (pág. 10)

Mientras tanto se analiza a un sistema de componentes que son capaces de otorgar beneficios que satisfacen las necesidades del turista es por ello que es importante distinguir las etapas del producto turístico que son tres: planificación, implementación y comercialización.

**Tabla 10***Participación del comité gestor productivo*

<b>Planificación</b>	<b>Implementación</b>	<b>Comercialización y marketing</b>
<b>1. Análisis del destino</b>		
<b>2. Conceptualización del producto turístico</b>	Implementación de las actividades programadas en el plan de trabajo validado por los actores involucrados. <sup>a</sup>	Comercialización del producto turístico. <sup>a</sup>
<b>3. Diseño del producto turístico</b>		
<b>4. Plan de acción para el desarrollo.</b>		

**Nota.** <sup>a</sup>MINCETUR (2014, pág. 10)

Mediante esta tabla se debe mencionar que el producto turístico está conformado por toda la oferta turística que a su vez integra a los servicios que suministran los elementos de la planta turística y algunos bienes no turísticos.

Es importante la planificación y sus cuatro pasos secuenciales debido a que son la base para el desarrollo del producto turístico el cual es garantizado según el tiempo de aplicación. La etapa de implementación consiste en la ejecución de las actividades planificada poniendo en práctica acciones previamente analizadas en la fase anterior, finalmente tenemos la comercialización y marketing que es aquella que promocionará al producto y lo pondrá al alcance del turista de una forma tangible concibiendo la experiencia al momento de acceder al producto turístico desarrollado al final.

## 2.6. Oferta turística

“La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.” (Hernández, 2012, págs. 1,2).

**Tabla 11**

### *Conceptualización de Oferta Turística*

<b>Autores</b>	<b>Concepto</b>
<b>Cabarcos (2006)</b>	Es el conjunto de bienes y servicios turísticos que los productores del sector están dispuestos a ofrecer a determinados precios.
<b>Moreno (2008)</b>	Está integrada por el conjunto de productos y servicios turísticos que las empresas turísticas ofertan en el mercado, están condicionados a las peculiaridades propias de los productos que se intercambian en los mercados turísticos.
<b>Corvo (2010)</b>	Es aquella que está constituida por una agrupación de bienes, servicios, infraestructura y recursos, organizados de manera tal que permitan satisfacer la demanda de los visitantes.
<b>Hernández (2012)</b>	La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.

Nota.<sup>a</sup> Cabarcos (2006, págs. 8,9).<sup>b</sup> Moreno (2008, págs. 42,43). <sup>c</sup>Corvo (2010, págs.

1,3).<sup>d</sup>Hernández (2012, págs. 1,2).

Ruano y Sánchez (2014) mencionan: La oferta turística es la combinación de gran diversidad de elementos los cuales permiten satisfacer necesidades de los turistas, esta oferta se ve dividida en dos tipos los cuales son:

### **2.6.1. Oferta Turística Básica.**

En la cual el turista realiza el desplazamiento a un destino específico incluyendo bienes y servicios que son de carácter turístico. Dentro de este tipo se encuentran servicios tales como: Alojamiento, restauración, transporte y guianza es por esto que es pertinente estudiar uno por uno y determinar sus características. (p. 44)

A su vez Collados (2017) relaciona al alojamiento con calidad, estableciendo que; de acuerdo con el modelo HOTELQUAL se encarga de medir la calidad en los servicios de alojamiento, partiendo de puntos establecidos dentro del mismo y por ende atiende características específicas de cada uno de los establecimientos. Alojamiento se refiere a la facilidad de brindar hospedaje o estancia dentro de un establecimiento a los turistas con o sin prestación de otros servicios complementarios.

Se toma en consideración la organización de servicios; en donde el cliente o huésped evalúa la organización por parte del personal y los servicios que le son entregados durante su estadía, además de la realización de servicio, más aun tomar en cuenta las expectativas del servicio en donde el huésped analiza sobre los servicios entregados, también las percepciones de servicio en la que sitúa el futuro de la empresa o establecimiento de alojamiento, delimitando si es necesario o se exige un servicio adicional al recibido, otro punto a tomar en cuenta es la evaluación de instalaciones en donde se establece los juicios por parte de los huéspedes o clientes en cuanto al confort del establecimiento y de las instalaciones que

conforman la misma, finalmente la accesibilidad que instituye sobre el acceso al establecimiento y las adecuaciones que permiten el mismo. (págs. 2,3)

En cuanto a los restaurantes (Montecinos, 2016) señala que para estudiar a la restauración o restaurante turístico se debe empezar por estudiar la calidad, es decir conocer la percepción del cliente o comensal. Dentro de la calidad de servicio según el autor es necesario conocer las demandas en el establecimiento y el costo beneficio que produce además de conocer normas especializadas para la industria turística, conociendo la importancia que implica en el viaje del turista deleitar cada una de las gastronomías tradicionales que se ofrecen en cada comunidad, ciudad, provincia y país. (p. 15)

A su vez de acuerdo con: (2012) describe los comentarios de los turistas tras la atención en un establecimiento: En alimentos o tipos de comida se debe tener el 25% de platillos de la región, es decir comida originaria y tener un 20% de platos internacionales como máximo, además es necesario especificar que comida es la que se sirve dentro del establecimiento para así atraer a clientes potenciales, para la atención al cliente establece que para que un comensal salga satisfecho por el servicio recibido tiene que tomar en cuenta varios puntos específicos sobre todo si se trata del ámbito local. (p. 2)

Entre los aspectos que se debe tomar en cuenta para que un restaurante entregue los servicios adecuados a su comensal esta: Brindar un ambiente acogedor, tiempo de espera razonable, relación calidad/precio, carta, higiene del personal.

Otro punto importante dentro de la oferta turística es el transporte (Castaño y Valencia, 2016) menciona que es parte fundamental para el desarrollo económico de un país convirtiéndose en un componente clave del desarrollo turístico". (págs. 2,3)

Por lo cual siempre va a ser necesario la intervención del transporte dentro de la actividad turística ya que permitirá el traslado hacia el destino, si este medio es eficiente proporcionara la accesibilidad y actuara como un rompe barreras para el sitio de visita.

Además de acuerdo con la Agencia Nacional de Transito [ANT], Secretaría General del Estado [SEG], (2014) Menciona “Que la prestación de transporte terrestre turístico en general se lo realizara bajo la premisa de contar con un servicio de calidad y seguridad; así como el compromiso por parte de los prestadores del servicio, de colaborar con los diferentes organismos públicos y privados del país”.

(ANT y SEG,2014, p.12) indica dos tipos de transporte que permitan el ingreso a localidades lejanas a la zona urbana que son: transporte público; que hace referencia a los medios que permitan el acceso al sitio, pero en este caso buses, taxis, camionetas que son parte de cooperativas de la localidad, además pertenecen a este grupo transporte turístico público que es de uso único para la visita en un destino turístico y transporte privado en donde el usuario selecciona la ruta que va a visitar y usa un vehículo que le pertenece y por ende no necesita un contrato u orden para transitar. (págs. 12,13)

A su vez es importante analizar la gestión de infraestructura Según Solminihac et al. (2018) menciona; Es una disciplina de la ingeniería civil que permite diagnosticar, evaluar, planificar y programar objetivamente el mantenimiento de los activos viales en toda su vida útil, optimizando el recurso disponible. (págs. 2,3)

Para ello es necesario hacer una breve explicación sobre temas importantes en el cuidado de carreteras y vías de accesos hacia un destino turístico mencionadas a continuación de acuerdo a Reyes et.al (2013):

- **Gestión de vías:** Se analiza los accesos y estado de las vías que pueden conducir a cualquier destino, considerando que el Estado es quien garantiza el mantenimiento y

cuidado de cada uno de las carreteras sobre todo si son ejes viales principales que permiten las conexiones entre provincias.

- **Seguridad:** En este concepto se revisa que tan seguras llegan a ser las vías y carreteras al momento de dirigirse hacia un lugar determinando si permiten un acceso adecuado.
- **Estructura de vías:** “Las estaciones o vías se encuentran ya sean pavimentada, pavimentos de adoquín, asfalto para permitir el tránsito”. (págs. 115,117)

En el caso de las comunidades y su acceso por medio de carreteras suele ser más complicado ya que existen caminos de tierra o en otros casos que son empedrados por los mismos habitantes.

### ***2.6.2. Oferta Turística Complementaria.***

Esta se convierte en un motivo del viaje ya que permiten la recreación del turista, además de ser necesarios ya que complementan el producto turístico y permiten que el turista disfrute el destino y los servicios que oferta.

Dentro de esta oferta se refiere a las actividades turísticas para eso de acuerdo con Rivas (2012), menciona que son la razón principal de visita del turista y representa un trabajo técnico de organización, diseño, esfuerzo, material, etc. Todos tiene correlación uno con el otro ya que si uno no funciona puede generar malestar en el visitante. (p. 27)

Para lo cual en la tabla 4 se establece las siguientes actividades turísticas en las comunidades.

**Tabla 12***Actividades Turísticas en Comunidades*

<b>Actividad turística</b>	<b>Características</b>
<b>Senderismo</b>	Es una actividad que se realiza por senderos y caminos los cuales existen en ambientes naturales, se ejecuta siempre en espacios abiertos y permite hacer ejercicio al mismo tiempo de disfrutar. <sup>a</sup>
<b>Excursionismo o tracking</b>	Es una actividad que consiste en realizar caminatas por rutas de montaña, se trata de una práctica deportiva orientada al contacto con la naturaleza. <sup>a</sup>
<b>Agroturismo</b>	Es una actividad en la que el turista busca desvincularse con las labores habituales. <sup>a</sup>
<b>Talleres gastronómicos</b>	Este tipo de actividades se dan lugar en comunidades donde se practica el agroturismo de los productos suelen realizar variedades gastronómicas. <sup>a</sup>
<b>Cabalgata</b>	Se refiere a un paseo en caballo en el cual el visitante conoce el paisaje que lo rodea. <sup>b</sup>
<b>Pesca Deportiva</b>	Se realiza en balnearios o piscinas de peces de agua dulce en algunos casos se realiza en ríos los cuales sus aguas son limpias y tienen este tipo de especies.  Es una actividad que se puede realizar con una caña de pescar en lago y balnearios de las comunidades. <sup>b</sup>
<b>Aviturismo</b>	Este tipo de actividad permite observar a las diferentes especies de aves existentes en el paisaje.  Permite conocer diferentes características de las aves y sus habitat, así como también su origen. <sup>a</sup>

Nota. <sup>a</sup> Ibañez y Rodríguez (2016, págs. 23,24).<sup>b</sup> Gonzales (2011, págs. 12,15).

En la tabla anterior se menciona las actividades comúnmente realizadas en los destinos turísticos comunitarios, así como también la caracterización de cada una de ellas.

Finalmente, Ballesteros (2012) considera a Guianza y agencias de viajes como elementos importantes dentro de la oferta turística para lo cual menciona: Una “Agencia de viajes es una empresa turística dedicada a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, su elaboración, venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes.”

Para ello se menciona en la tabla 5 diferentes tipos de agencias u operadoras turísticas.

**Tabla 13**

*Tipos de Guías y Operadoras*

<b>Tipo</b>	<b>Característica</b>
<b>Comercial</b>	<p>Tour operadoras, son aquellas que organizan viajes contratando directamente con proveedores de servicios.</p> <p>Mayoristas, distribuyen productos turísticos a través de agencias de viajes minoristas.</p> <p>Minoristas, venden directamente al cliente productos que ya están previamente preparados por otro ente, o también venden en pequeñas localidades con potencial turístico.</p> <p>Mixtas: Tienen la capacidad de elaborar y organizar viajes y servicios para cliente y agente turísticos.<sup>a</sup></p>
<b>Geográfico</b>	<p>Internacional: Tienen cobertura mundial.</p> <p>Nacional: Está disponible solo en un país.</p> <p>Local: Su cobertura se ve limitada en una localidad.</p>

Nota. <sup>a</sup> Ballesteros (2012, págs. 21,22).

Finalmente, el servicio de guianza es muy importante para lo cual MINTUR (2016) menciona: La actividad turística se desarrolla a partir de diferentes actividades y servicios entre ellos está la guianza y los tipos de guías que se mencionan a continuación:

- **Guía local:** El guía local es la persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto al valor turístico, natural, cultural de los sitios asignados a tal uso. (MINTUR M. , Reglamento de guianza turística , Acuerdo Ministerial 1, 2016)

Este tipo de guía está capacitado para desarrollar actividades de turismo dentro de una localidad, es decir no puede realizar guianza en otras comunidades que no sea la admitida, puede brindar información a los visitantes debido a su experiencia y conocimientos nativos.

- **Guía Nacional:** El guía Nacional es la persona natural que tiene conocimiento y dominio en una actividad específica conforme a las competencias que defina a cada especialidad. (MINTUR M. , Reglamento de guianza turística , Acuerdo Ministerial 1, 2016)

Este tipo de guía puede realizar turismo y guías dentro de una zona permitida en este caso un estado o país, previo a tener conocimientos y haber obtenido un título mínimo que le permita laborar en zonas turísticas.

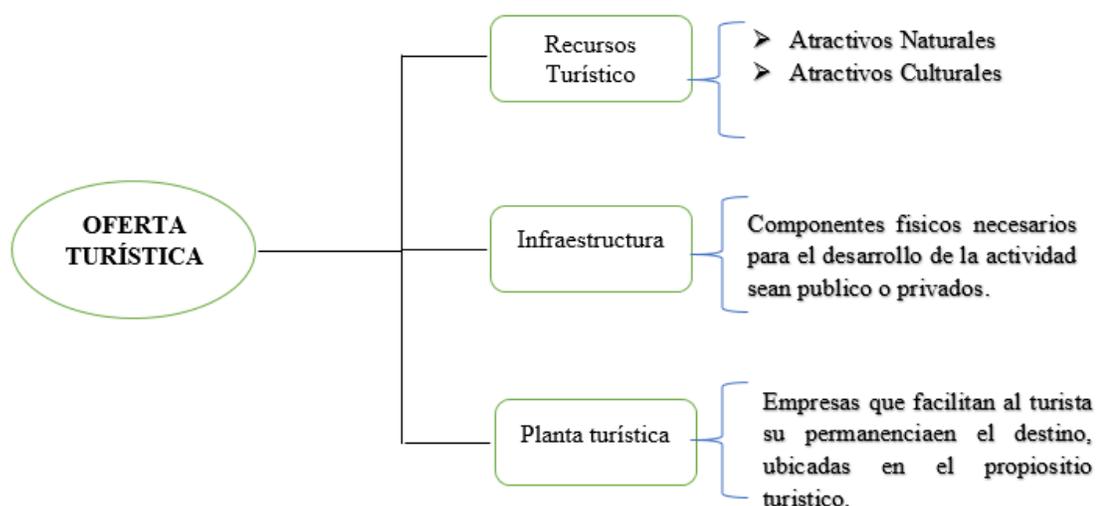
- **Guía Especializado:** El guía especializado es la persona natural que tiene conocimiento y dominio en una actividad específica conforme a las competencias que definan a cada especialidad. (MINTUR M. , Reglamento de guianza turística , Acuerdo Ministerial 1, 2016)

Este tipo de guía se especializa en un área determinada ya sea rapel, andinismo, alta montara entre otros, para lo cual debe haber tenido un estudio previo y demostrar las condiciones tanto físicas como mentales para realizar la actividad turística. (pp. 3-7).

Mediante estos conceptos se manifiesta un esquema donde interactúan todos los elementos que mencionan los autores los cuales buscan conjugar los recursos turísticos, infraestructura y planta turística que son aquellas necesidades primordiales para satisfacer las necesidades del turista, que es producto de la sinergia entre empresas. Pero lo anterior solo puede existir si se trabaja en forma conjunta, de tal manera que se pueda impulsar un destino como un producto.

**Figura 5**

*Componentes de la Oferta Turística*



Nota. Se observa en el gráfico cada uno de los componentes de la oferta turística los cuales permiten conocer cuáles son los elementos que conforman cada uno de los servicios ofertados durante la visita, estadía de un turista. (Morillo Moreno, 2011, págs. 152,154).

Para proponer una oferta turística comunitaria es necesario que se maneje bajo un esquema de modelo que contribuya al desarrollo comunitario de un sector que incentive el

ingreso de nuevos emprendimientos en el mercado. Articulando 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.

Es decir que la propuesta de valor debe ser el elemento diferenciador de la variada oferta del turismo comunitario a la vez que es el elemento integrador que permite la combinación en los servicios que se venden a través de operadoras y agencias de turismo. (Gruezo y Zambrano, 2018) La propuesta de valor primordial de las comunidades es brindar una experiencia diferente, dentro de un ambiente amigable y acogedor, en donde el turista puede adquirir conocimientos de la cultura de la comunidad visitada. En el Ecuador, existen muchos pueblos y nacionalidades, y este factor se convierte en una fortaleza al momento de brindar una experiencia, ya que esta varía acorde a la región y servicios que posea la comunidad (págs. 146,147).

## **2.7. Recursos turísticos**

Según (Rafailo S. S., 2015) Los recursos turísticos son la base del desarrollo turístico y en función de su atractivo y singularidad, pueden tener una gran influencia en la elección del destino, buena parte de los mismos atractivos son de carácter natural o cultural y por su fragilidad e inestimable valor (normalmente cuando más únicos y frágiles más atractivos) su protección y buena gestión ha de ser una prioridad. De lo contrario se pondría en peligro el potencial del lugar como destino turístico, este autor menciona dos importantes recursos que son:

- **Culturales:** Son los elementos donde interviene o ha intervenido la mano del hombre en el paso del tiempo. A diferencia de los naturales, estos son creados por el hombre y pueden ser históricos o contemporáneos.

- **Naturales:** Son aquellos elementos proporcionados por la naturaleza sin intervención del hombre que puede ser aprovechado por el hombre para satisfacer sus necesidades. (pp.18-22)

## 2.8. Planta turística

Según Amador (2012) Es el conjunto de servicios básicos y complementarios que satisfacen los requerimientos del visitante, bajo estándares de calidad, regulado por organismos nacionales e internacionales que supervisan el cumplimiento y mejoramiento de la oferta brindada, bajo convenios establecidos de acuerdo al rubro y giro comercial ofrecido, entre los cuales, se mantiene la prestación de alojamiento, alimentación, transportación y apoyos adicionales o secundarios (págs. 5,6)

**Figura 6**

*Servicios Básicos de la Planta Turística*



Nota. Se observa en la figura una breve explicación sobre cada uno de los servicios básicos los cuales un turista puede necesitar en caso de visitar un destino a su vez se identifican sus características y concepto.

Finalmente, cada uno de los apartados estudiados servirá para el análisis tanto de los servicios turísticos comunitarios como de la oferta turística, dando paso al diagnóstico de cada una de las comunidades y su entorno turístico.

### 3. Diagnostico Situacional Y Metodología

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, las cuales están caracterizadas de acuerdo a diferentes puntos específicos que son necesarios para el análisis, por ende a continuación se muestra la ficha para el levantamiento de información de cada uno de los servicios que son ofertados en las comunidades, además se toma en cuenta las actividades turísticas realizables en el destino, se realizan dos tipos de instrumentos para el diagnóstico el primero se refiere a una ficha en la cual se establece varios puntos de acuerdo con los servicios turísticos, este instrumento fue realizado en basándonos en diferentes autores tales como: Ricaurte (2009, págs. 22,23), Instituto Nacional de Patrimonio Cultural [INPC] (2011, págs. 33,34), (MINTUR M. , 2017).

Uno de los documentos que servirán para la recolección de información es las ficha de levantamiento de servicios turísticos constan de 5 partes específicas entre ellas: un encabezado en donde muestra la institución a la que pertenecen las autoras de este proyecto, datos de localización e informativos, fotografía del sitio, datos de identificación, registro de los servicios existentes y registrados en el catastro del MINTUR, descripción de cada uno de los servicios y su fotografía además de las manifestaciones de tipo cultural de cada comunidad, valoración de la actividad turística en la comunidad y finalmente los datos de control.

Los datos de cada una de las fichas realizadas se encuentran basándonos en la entrevista realizada a los directivos comunitario y de acuerdo con la observación de campo.

**Figura 7***Encabezado ficha servicios turísticos***FICHA RECOLECCIÓN INFORMACIÓN SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIO EN 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 LOCALIZACIÓN</b>		
PROVINCIA:		
PARROQUIA:	URBANA:	RURAL: (X )
LOCALIDAD:		
REPRESENTANTE DE LA COMUNIDAD:		
CONTACTO:		
UBICACIÓN:		
ACCESIBILIDAD: (Conectividad)		
<b>2. FOTOGRAFÍA REFERENCIAL:</b>		
DESCRIPCIÓN DE LA FOTOGRAFÍA:		

Nota. Se compone del encabezado y objetivo además de los datos de localización e informativos de acuerdo a la comunidad así también se observa la fotografía referencial del sitio.

**Figura 8***Datos de identificación*

<b>3. DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>	
Denominación:	Grupo Social:
Lengua:	

Nota. Se estructura con los datos de identificación de la comunidad tomando en cuenta la denominación, lengua y grupo social de acuerdo a los datos tomados en la parte 1.

Figura 9

## Identificación de Servicios Turísticos

4. SERVICIOS TURÍSTICOS:				
4.1. ALOJAMIENTO:		Establecimientos registrados	Número de habitaciones	Número de plazas
Hotel	<input type="checkbox"/>			
Hostal	<input type="checkbox"/>			
Hostería	<input type="checkbox"/>			
Hacienda turística	<input type="checkbox"/>			
Lodge	<input type="checkbox"/>			
Resort	<input type="checkbox"/>			
Refugio	<input type="checkbox"/>			
Campamento turístico	<input type="checkbox"/>			
Casa de Huéspedes	<input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES:				
4.2. ALIMENTOS Y BEBIDAS		Establecimientos registrados	Número de mesas	Aforo total
Restaurante	<input type="checkbox"/>			
Cafetería	<input type="checkbox"/>			
Bares	<input type="checkbox"/>			
Fuente de sodas	<input type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES:				
4.3. AGENCIAS DE VIAJES		Establecimientos registrados	Número de habitaciones	Número de plazas
Mayoristas	<input type="checkbox"/>			
Internacionales	<input type="checkbox"/>			
Operadores	<input type="checkbox"/>			
Guías	<input type="checkbox"/>	Local <input type="checkbox"/>	Nacional <input type="checkbox"/>	Especializado <input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES:				
4.4. SERVICIO DE TRANSPORTE				
Bus <input type="checkbox"/>	Camioneta <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"/>	Avión <input type="checkbox"/>
Helicóptero <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>	Especifique <input type="checkbox"/>		
OBSERVACIONES:				
Nombre de la cooperativa o asociación que presta servicio	Estación/terminal	a. Frecuencia		b. Detalle (Traslado origen/ destino)
		Diaria <input type="checkbox"/>	Semanal <input type="checkbox"/>	
		Mensual <input type="checkbox"/>	Eventual <input type="checkbox"/>	

Nota. Se realiza la identificación de establecimientos en cada una de las comunidades los cuales están a su vez registrados en el catastro del MINTUR (Ministerio de Turismo) tomando en cuenta los servicios turísticos comunitarios basándonos en diferentes autores.

**Figura 10***Descripción de Servicios Turísticos*

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	
NOMBRE/SERVICIO (Descripción)	FOTOGRAFÍA
ACTIVIDADES TURISTICAS:	
DESCRIPCIÓN DE LA MANIFESTACIONES DE TIPO CULTURAL	
FECHA O PERIODO	DETALLE DE LA PERIODICIDAD
	ANUAL
	CONTINUA
	OCASIONAL
	OTRO

Nota. Describe cada uno de los servicios, de igual forma se da a conocer sobre las manifestaciones culturales (fiestas populares o fechas importantes).

**Figura 11***Valoración e Importancia*

5. VALORACIÓN		
Importancia para la comunidad		
6. DATOS DE CONTROL		
Entidad Investigadora:	Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE	
Registrado por:	Tutillo Mercy; Elizabeth Yugsi	Fecha de registro:13/07/2020

Nota. Describe la importancia del turismo dentro de la comunidad y finalmente los datos de control de quienes realizan la investigación.

Luego de realizado el levantamiento de información se conceptualiza en cuanto a las comunidades, para ello según Ballesteros y Solís, (2013) menciona: El concepto de comunidad ha sido ampliamente discutido a nivel antropológico, social, histórico e inclusive étnico, cada uno de estos análisis apunta a diferentes conclusiones de acuerdo al enfoque que se haya dado al estudio sin embargo todo coinciden que la comunidad es la base fundamental de la existencia de estructuras organizativas más complejas una de ella como ejemplo es el Estado que depende de la existencia de una comunidad. En el Ecuador las comunidades tienen un componente indígena que se encuentra ligado de un tutelar estatal es por ello que buscan un territorio que pueda considerarse como propio, donde se pueda vivir en condiciones mínimas. (págs. 52,53)

El presente diagnóstico se encuentra enfocado en las comunidades del cantón Cayambe que ofertan turismo comunitario como una fuente de ingreso para los moradores por esta razón se tomó en consideración a las 7 comunidades del sector, los cuales se mencionan en lo referente a servicios turísticos comunitarios existentes:

### **3.1. Comunidad de Cariacu**

La Comunidad de Cariacu se encuentra ubicada en la Parroquia de Ayora a 30 minutos de la ciudad de Cayambe, su vía es recientemente asfaltada y se encuentra en buen estado actualmente se trabaja en diferentes proyectos que ayuden con el desarrollo turístico y económico de la comunidad.

#### **3.1.1. Alojamiento**

Actualmente la comunidad tiene a disposición habitaciones para turistas tanto nacionales como internacionales en el centro de turismo comunitario, esto le pertenece al proyecto comunitario existente "Camino del Cóndor", los cuales trabajan en cada uno de los establecimientos para mejorar la actividad turística de la zona.

- **Hostal Alli Kawsay:** Es una Hostal de igual forma comunitario en el cual trabajan 15 personas de la comunidad compartiendo la vivencia comunitaria siendo participes en los sectores agrícolas, ganaderos, creando así una experiencia nueva en cada uno de los turistas, permitiendo a su vez dar a conocer cada una de las costumbres y tradiciones.

### ***3.1.2. Restauración***

En cuanto a restauración o servicio de alimentos y bebidas se puede rescatar que los productos y platos son realizados con los productos que cultivan, no existe gran cantidad de establecimientos sin embargo los fines de semana existen pequeños puestos de comida, recientemente se colocó un restaurante en el cual se sirve comida típica.

- **Cabañas Manantial**

Es un restaurante que sirve comida típica del sector, ofrece también alojamiento y cada uno de los servicios necesarios en la visita de un destino turístico, se ubica cerca de las Cascadas de Cariacu.

### ***3.1.3. Manifestaciones de tipo cultural***

Esta comunidad participa en las fiestas de Ayora que se dan a partir del 29 de abril al 22 mayo fecha de su parroquialización en el año 1927 que dan lugar a comparsas y danzas, para ello se crean comisiones para la realización del programa de fiestas, fomenta la recuperación de saberes ancestrales, turismo, ferias y productividad.

Además, esta comunidad participa en la toma de la Plaza en las fiestas de Cayambe el 29 de junio, en honor a las fiestas de Inti Raymi en agradecimiento a la productividad.

### ***3.1.4. Importancia para comunidad***

Actualmente el área que permite el desarrollo social y económico, es el turismo es por ello que se ha implementado varios proyectos para el mejoramiento de la infraestructura

turística, permitiendo compartir cada una de las tradiciones y costumbres con los diferentes visitantes, además de practicar el agroturismo que es un área en la que más se trabaja por la comunidad debido a la riqueza productiva que se tiene.

### **3.2. Comunidad Guachalá**

La Comunidad de Guachalá se encuentra ubicada en el E35 a 25 minutos del Centro de Cayambe en dirección norte.

#### **3.2.1. Alojamiento**

Existen 2 establecimiento de alojamiento turístico en la zona, uno de ellos cuenta con 8 habitaciones y tiene capacidad de 15 personas, además existe una hacienda turística cercana que cuenta con 15 habitaciones y hospeda hasta 30 turistas, además existe un Hostal el cual está en construcción.

#### **3.2.2. Alimentos y Bebidas**

La comunidad cuenta con 3 establecimientos de alimentos y bebidas, los cuales venden comida típica de la zona, platos a la carta y en algunos casos el menú es muy variado de acuerdo a los grupos que reciben.

Desde el GAD Municipal de Cayambe se está dando impulso a la actividad turística y por ende es quien se encarga de los puntos de información turística, la comunidad cuenta con los guías locales y entre 2 a 4 guías especializados, en caso de necesitar un guía se debe comunicar con el presidente de la comunidad o asistir al centro de turismo comunitario ubicado en la localidad.

Luego de haber revisado la información de los servicios turísticos a continuación en la tabla se describe algunos de los establecimientos.

Tabla 14

*Establecimientos turísticos Guachalá*

<b>Establecimiento</b>	<b>Alojamiento</b>
<b>Hostal Mi Lindo Guachalá</b>	Este establecimiento tiene la capacidad para 15 personas, además tiene un restaurante en el cual sirve comida típica de la zona.
<b>Hacienda Guachalá</b>	Esta es una hacienda de las más viejas del Ecuador ya que algunos presidentes y personajes de la historia muy conocidos de la historia de nuestro país habitaron este establecimiento, hoy en día su propietario el Ing., Diego Bonifaz ha promovido la actividad turística dentro del sitio.
<b>Alimentos y bebidas</b>	
<b>Guarango Zero</b>	Es un restaurante especializado en servir comida típica tradicional, busca rescatar la gastronomía tradicional de la ciudad de Cayambe dando a conocer sus productos y alimentos propios de la zona.
<b>Balcón 2 hemisferios</b>	Es un restaurante que se ubica en medio de paisajes verdosos, tiene huertos orgánicos permitiendo el desarrollo de la agricultura de la zona.
<b>El Retablo</b>	Ofrece a los visitantes comida típica y varios productos tradicionales como manjar de leche, bizcochos, y chocolate que es elaborado localmente.

Nota. Se observa cada uno de los establecimientos de acuerdo a la ficha de levantamiento de información

### 3.3. Comunidad Otón

La Comunidad de Otón se encuentra en el E35- Eje Norte de la ciudad de Cayambe, el acceso al sitio se encuentra en buen estado ya que al ser un eje principal se da más cuidado y al ser de igual forma una calle que une provincias permite que exista gran cantidad de transporte hacia el sitio entre ellas cooperativas de transporte como: Flor del Valle, Sisayarina que son principalmente buses que cubren rutas como; Cayambe- Ascasubi y Cayambe – Quito.

### **3.3.1. Alojamiento y Restauración**

La comunidad de Otón ha buscado alternativas para mejorar el turismo en el lugar sin embargo no cuenta con establecimientos de alojamiento en los cuales pueda hospedar a los turistas que deseen quedarse, este ha sido un inconveniente ya que se ha convertido solo en una comunidad de paso, más no para pernoctar varios días, por el momento existe funcionando una cafetería en la cual se sirve también productos del sector y productos de la zona como bizcochos, manjar de leche, entre otros. Tomando en cuenta que es el único establecimiento registrado.

Existen pequeños restaurantes que no están registrados en el catastro de establecimiento de alimento y bebidas, ya que son pequeños, el único lugar en donde se oferta comida es el local de fritadas de Otón, a donde acuden los turistas cuando realizan sus visitas. En el caso de desear comida típica del sector se puede contactar con los encargados del turismo en el sector y se encargaran de su preparación.

### **3.3.2. Agencia de viajes y servicio de transporte**

En la comunidad no existen agencias de viajes las cuales den a conocer el destino sin embargo los propios moradores de la localidad han creado alternativas para dar a conocer cada uno de sus establecimientos y actividades que se pueden realizar, ya sea por redes sociales o páginas creadas individualmente por los propietarios o grupo de comuneros que trabajan en esta área.

En cuando al servicio de transporte se puede llegar hacia el sitio, a través de Cooperativas de Buses en el caso de esta comunidad se pueden tomar dos diferentes cooperativas como lo es; Sisayarina y Flor de Valle que manejan una ruta que pasa por el lugar, además existen camionetas de sitio “Virgen del Carmen”.

- **Centro de Turismo Comunitario:** El Centro de turismo comunitario de Otón está ubicado en la panamericana norte vía a Cayambe, forma parte del mirador de Otón y desde ese lugar se puede observar las poblaciones aledañas a sector entre ellas ciudad como Tabacundo, Malchingui debido a su altura, en este sitio se realizan ventas artesanales y productos locales.
- **Mirador de Otón:** Es una saliente en la panamericana norte E35 en la cual costa de una capa asfáltica que se usa como parqueadero y en la parte superior se puede observar el centro de Turismo comunitario de la comunidad, se puede realizar fotografía y caminar durante un pequeño sendero desde el cual se visualiza el Nevado Cayambe y las ciudades cercanas.

Dentro de esta localidad se puede visitar:

- **Ruinas de Pambamarca:** Se ubican a 5 705mmsnm localizadas al sur de ríos y quebradas este sitio arqueológico antiguamente se conoce que fueron utilizados como muros de defensa y fosas naturales, se hace además referencia a que es un lugar en donde hubo asentamiento inca o Puruhás.

### ***3.3.3. Manifestaciones de tipo cultural***

La parroquia de Otón tiene mucha historia detrás de ella a través de leyendas, tradiciones propias del pueblo indígena que fue colonizado, los primeros pobladores fueron Kayambis, a continuación, se nombran varias fechas importantes dentro de la comunidad.

- **Fiestas Divino Niño Jesús:** La gran mayoría de la población de esta comunidad es católica por ende es una tradición hacer este tipo de fiestas en honor al Niño Jesús.
- **03 de junio Fiestas de Parroquialización:** Se realiza debido a que en estas fechas se toma el nombre jurídico de Parroquia.

- **16 de Julio Fiestas de la Virgen de EL Carmen:** Se realiza en devoción a la Virgen del Carmen atribuyendo a la protección, realizando novenas en casa de sacerdotes.
- **Octava de la Virgen de El Carmen y rama de gallos:** Esta fiesta se caracteriza por las manifestaciones culturales se presentan Bailes y danzas, que interpretan coplas de San Pedro.

### ***3.3.4. Importancia para la comunidad***

El Turismo es este sector ha servido como un sostén económico para la población ya que un 12% de la comunidad trabaja en este sector y por ende permite que sea sustento para cada una de las familias, ultimada mente se ha venido desarrollando varios proyectos relacionados con el turismo comunitario y la sustentabilidad de la biodiversidad.

### **3.4. Comunidad Chumillos**

La Comunidad de Chumillos está ubicada a 72 km de la ciudad de Cayambe es una comunidad que pertenece a la parroquia de Cangahua, existen alrededor de 30 comuneros los cuales son participes en las actividades ya sean mingas, reuniones y otras relacionadas con la agricultura y turismo de la zona, el acceso hasta esta comunidad se puede ingresar por la vía hacia Cangahua que tiene asfalto y se encuentra en buen estado, el ingreso a la comunidad el camino es regular debido a que es empedrado y hay zonas de tierra.

Esta comunidad posee un centro de turismo comunitario en donde se recibe a los turistas antes de la visita dando a conocer cada una de las actividades que se pueden realizar, así como también los sitios de alojamiento y el comedor comunitario en donde se pueden servir alimentos típicos de la zona y recién cultivados.

### **3.4.1. Alojamiento**

Con lo que respecta al alojamiento de los turistas durante la visita, hay varios que optan por hospedarse en Cangahua y en el caso de esta comunidad tiene una zona de campamento turístico y una zona de alojamiento comunitario o refugio, no cuenta con muchas habitaciones ya que se encuentra en remodelación y por el momento se tiene la capacidad de recibir entre 8 y 10 turistas para alojar.

### **3.4.2. Alimentos y bebidas**

En el área de alimentos y bebidas no existen lugares cercanos que den el servicio, es por ello que se creó un comedor comunitario en donde se recibe a los turistas.

No existen agencias de viajes que tengan un convenio para dar a conocer la comunidad, es por eso que el GAD Municipal de Cayambe es quien proporciona información turística del sitio y las rutas a visitar, se posee 2 guías locales los cuales acompañaran a los turistas en la visita que realicen.

### **3.4.3 Transporte**

Para el traslado hacia este lugar se puede realizar en carro propio o tomar la Cooperativa de buses Cangahua, además existen cooperativas de camionetas en el centro de Cangahua que ayudaran a llegar hacia el destino. Dentro de esta comunidad se puede visitar:

- **Refugio Quito Loma:** Es un establecimiento de hospedaje comunitario en el cual se puede compartir la vivencia comunitaria ya sea en el sector agrícola, ganadero, permitiendo además conocer cada una de sus tradiciones y cultura que tiene cada uno de los habitantes, valorando cada vez más el campo que nos rodea y la naturaleza.

- **Comedor Comunitario Inti Pakary:** Es un establecimiento de alimentos y bebidas en el cual se ofrece comida típica del sitio a los turistas tanto nacionales como internacionales, dando a conocer cada uno de los cultivos de la comunidad.
- **Pucara de Quito Loma:** Es un sitio arqueológico en donde se puede conocer más allá de la historia de nuestros antepasados y como fue construido tras una guianza que se realiza con la ayuda de los guías locales de la zona.

#### ***3.4.4. Manifestaciones Culturales.***

La comunidad es participe de las fiestas del Inti Raymi en Cayambe el 29 de junio con la toma de la plaza en Puntziachil. Para la comunidad es muy importante la actividad turística ya que ha permitido ser una fuente de ingreso para sus pobladores además de la venta y exportación de los cultivos de la zona, la mayoría de sus habitantes trabaja en la agricultura y ganadería y una pequeña parte de los comuneros optan por dedicarse al ámbito turístico.

#### **3.5. Comunidad la Chimba**

La comunidad la chimba ha tenido un gran beneficio al momento de practicar el turismo debido a que se puede rescatar varios atractivos turísticos de gran importancia para la comunidad indígena como el Centro de Interpretación de Transito Amaguaña una de las lideresas que lucho por los derechos de los indígenas, por otro lado el gran aporte que se obtuvo del turismo fue la creación de micro empresas como la procesadora de queso fresco y yogur conocida como la tienda la Chimbeñita de esta forma y poniendo en práctica otros emprendimientos los miembros de la comunidad han salido a delante y siguen invirtiendo para que su comunidad prospere en el área de Turística.

Dentro de la accesibilidad según la entrevista realizada se menciona que las conectividades de la chimba se encuentran conformadas por carreteras que están siendo adoquinadas, pero todavía no tienen una señalización adecuada, también cuenta con puentes que pasan por encima del rio

están en buen estado y por ahí pasan transporte pesado y maquinaria agrícola; la comunidad de la Chimba está integrada por 360 familias aproximadamente pertenecen al grupo social indígena su lengua nativa es el quechua, pero también hablan español.

### **3.5.1. Alojamiento**

Los servicios de alojamiento son manejados por los miembros de la comunidad y para alojarse se debe contactar con los miembros que manejan estos establecimientos y realizar las reservaciones previas.

- **Hacienda la Chimba:** es de tercera categoría con estilo rustico, el valor del hospedaje es de 15 dólares solo alojamiento y 25 dólares con alojamiento y alimentación.

### **3.5.2. Alimentos y bebidas**

El establecimiento de A&B es un servicio adicional que proporciona la hacienda de la chimba.

- **Restaurante la Chimba:** se encuentra dentro el centro de turismo comunitario ofrecen platos típicos el valor es de 5 dólares cuenta con 5 mesas y con un aforo para 10pax.

### **3.5.3. Guianza**

Son miembros de la comunidad que acompañan en los recorridos a los turistas para la visita de los alrededores de la comunidad chimba.

- Guías locales o nativos.

### **3.5.4. Transporte**

El transporte que circula por esta comunidad es público, cuando se trasladan a lugares más lejanos utilizan transporte privado (particular).

- **La Cooperativa 24 de junio:** Sale del terminal de Cayambe hacia la comunidad la Chimba el pasaje cuesta 0,50 centavos por personas su frecuencia de traslado es diaria.

### **3.5.5. Manifestaciones Culturales**

Dentro de sus manifestaciones culturales se puede mencionar que ellos tienen varias fiestas tradicionales las cuales son realizadas anualmente debido a que se tiene fechas establecidas en su calendario cultural entre ellas tenemos la fiesta del Inty Raymi se celebra el 29 de junio se toman la plaza de puntiatzil donde participan todas las comunidades para rendir homenaje al dios sol por otra parte se encuentra la fiesta Comunitaria son celebradas los primeros días de agosto por la conformación y consolidación de la comunidad la Chimba cada uno de los miembros utiliza su vestimenta típica el hombre el zamarro y las mujeres utilizan faldas plisadas y blusas bordadas.

### **3.6. Comunidad Paquiestancia**

Para poder acceder a la comunidad se puede manifestar que 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.

Es importante mencionar los servicios con los que cuenta esta comunidad que son:

#### **3.6.1. Alojamiento**

Los establecimientos de alojamiento de esta comunidad alguno se encuentran a la entrada de principal del sector mientras que los otros ya son manejados por los miembros de la comunidad de Paquiestancia.

- **Centro de Turismo Comunitario:** Se encuentra dentro del centro de turismo comunitario en la segunda planta existe una capacidad para 16 cuentan con su costo es de \$ 15 por noche e incluye desayuno. El valor del camping es de 5usd por persona, además.
- **Hostal de Paquiestancia:** Es un establecimiento que se encuentra cerca de la comunidad se ofrecen habitaciones para 4, 6 y 8 personas, no tienen habitaciones simples.

### **3.6.2. Alimentos y bebidas**

Es un establecimiento que se encuentra dentro del centro comunitario es un establecimiento muy acogedor cuenta con desayuno y almuerzos que son preparados con productos locales del sector.

- **Restaurante del Centro de Turismo:** Se encuentra un restaurante de 8 mesas con un aforo para 32 personas se ofrece platos como Caldo de gallina, Asado de Borrego.

### **3.6.3. Guianza**

Los guías son todos nativos y tienen conocimiento de la comunidad debido a que habitan en ella y por ende son conocedores de toda la historia que envuelve al sector.

### **3.6.4. Transporte**

El transporte para trasladarse a la comunidad es público, pero algunos casos son de cooperativas privadas como son las camionetas.

- **La cooperativa Ciayora:** sale de la terminal de Cayambe cuesta 0.40 centavos el pasaje presta servicio hasta el parque central.
- **La Cooperativa 24 de junio:** Su estación está en el terminal de Cayambe que recorre la zona rural de Olmedo, bajarse a la altura de Paquiestancia cuesta 0,40ctvs y tarda alrededor de 15 minutos.

### **3.6.5. Manifestaciones de Tipo Cultural**

En Paquiestancia, se celebran las fiestas del Inty- Raymi (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, estas fiestas son realizadas en un periodo anual debido que son celebradas todos los meses antes mencionados durante todos los años en donde participan varios miembros de la comunidad con danzas y trajes típicos.

### **3.7. Comunidad Pesillo**

En la investigación también se encuentra la comunidad de Pesillo a una distancia de media hora desde del parque central de Cayambe en transporte público, sus límites son al norte: Comunidad de Zuleta, en el sur la Parroquia de Olmedo, en el este la Comunidad la Chimba y en el oeste Comunidad San Pablo Urcu.

Los servicios turísticos que oferta la comunidad de Pesillo son:

#### **3.7.1. Alojamiento**

Dentro de los alojamientos también existe casas de acogida de los miembros de la comunidad.

- **Hacienda de Pesillo:** Es una casa en la cual se hospedará a los turistas que llegue a la comunidad para el alojamiento se debe pagar 30 dólares con todos los servicios de alimentación tiene una capacidad para 12 personas con 5 habitaciones múltiples.
- **Hospedaje en viviendas:** son alojamientos que están a cargo de miembros de la comunidad son hospedajes dentro de viviendas familiares el valor del hospedaje está en 20 dólares con alimentación.

#### **3.7.2. Alimentos y bebidas**

Son restaurantes que se encuentran antes de la entrada a la comunidad siempre se da prioridad a los establecimientos dentro de la comunidad para una reservación.

- **Restaurante Doña Ester:** este restaurante es propiedad de la comunidad de pesillo en ellos se ofrece comida típica del sector los platillos son preparados con los productos propias de la zona.

### **3.7.3. Guianza**

Se encuentra el grupo de guías de pesillo quien realizan los recorridos por las comunidades, para obtener un guía se debe acercarse a los puntos de información turística o comunicarse con el presidente de la comunidad.

### **3.7.4. Transporte**

Los servicios de transporte están dados por cooperativas de camionetas en el centro del poblado de pesillo realizan carreras particulares.

- **Compañía 24 de junio:** Su estación es en Olmedo parroquia de Cayambe en el terminal terrestre su frecuencia es diaria y su recorrido consiste en salir desde el centro de Cayambe hacia la comunidad de pesillo, 0.35 centavos cuesta el pasaje.

### **3.7.5. Manifestaciones de Tipo Cultural**

Sus manifestaciones tradicionales son celebradas en todo el cantón debido a que son propias de la cultura indígena y es un mandato celebrarlo específicamente las fechas estipuladas en el calendario indígena estas fiestas son el 25 de junio desde las 12h00 son las fiestas de San Juan, donde realizan el Desfile de la Alegría una de las fiestas religiosas como el 24 de septiembre que son las fiestas de la Virgen de la Merced y el 4 de octubre son fiestas en honor a San Francisco.

Esta información fue recolectada en base al criterio y la investigación de campo realizada dentro de las comunidades y los directivos de la comunidad, fueron ellos que a través de su conocimiento nos dan a conocer cada uno de los servicios existentes a continuación de presenta la segunda ficha recolectada en base al juicio por parte de los turistas los cuales hicieron uso de estos servicios y respondieron de acuerdo a la atención recibida.

### 3.8. Oferta Turística

En la siguiente ficha se detalla la oferta turística de cada una de las comunidades de acuerdo al criterio de los turistas y visitantes, los cuales a través de una encuesta respondieron cada una de las preguntas además se hizo uso de bibliografía la cual complementa la información entregada por cada encuestado, esta ficha se hizo en base a (Velez & Izquierdo, 2011), Grupo de Investigación en Economía Regional [GIER] (2016, págs. 24,29), (Serrano & Villafuerte Pucha, 2017, págs. 63,64,65)

**Figura 12**

*Encabezado Ficha Oferta Turística*

#### FICHA RECOLECCIÓN INFORMACIÓN OFERTA TURÍSTICA

**Objetivo:** Analizar los servicios turísticos comunitarios con la finalidad de evaluar un sistema que permite fortalecer la oferta turística en el Cantón Cayambe.

DATOS	
Nombre Comunidad:	
Ubicación:	
DATOS ESTADÍSTICOS	
Turistas Nacionales	Turistas extranjeros
Enero - marzo 2020 <input style="float: right;" type="text" value="%"/>	Enero -marzo 2020 <input style="float: right;" type="text" value="%"/>
Disminución de flujo de turistas <input style="float: right;" type="text" value="%"/>	Rango de visitas ALTO    MEDIO    BAJO <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

Nota. Se describen los datos de la comunidad visitada, así como también el flujo de turistas en porcentajes tanto nacionales como internacionales, rango de visitas de años anteriores y disminución de flujo en los meses de la crisis sanitaria.

Figura 13

## Servicios Turísticos Ofertados

ALOJAMIENTO					
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	Servicios en establecimiento		Instalaciones (Con mayor mantenimiento )		Accesibilidad
		Baño privado		Color	
	Wi-fi		Diseño		
	Amenities		Mobiliario		
	Piscina, sauna, turco		Fachada		
	Servicio telefónico				
	Estacionamiento				
OBSERVACIONES:					
RESTAURANTES					
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	Tipo de comida que sirve		Atencion al cliente	Rango de precios	
	Tipica				
	Especializada				
	Internacional				
	Vegetariana				
	Comida rápida				
OBSERVACIONES:					
TRANSPORTE					
PÚBLICO			PRIVADO		
Seguridad en vías		Material de vías		Estado de vías	
OBSERVACIONES:					
AGENCIA DE VIAJES					
NOMBRE DE EMPRESA			DESCRIPCIÓN		
GUIAS		Locales	Especializados	Nacionales	
OBSERVACIONES:					

Nota. Se dan a conocer las características de cada uno de los servicios las cuales fueron brindadas a cada uno de los turistas durante su visita.

**Figura 14***Actividades Turísticas*

ACTIVIDADES TURÍSTICAS		
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FOTOGRAFÍA
¿Que se puede integrar para mejorar la oferta turística comunitaria?		

Nota. En este apartado se describen cada una de actividades que los turistas realizaron durante su visita y finalmente un comentario sobre que mejorar dentro de la actividad, permitiendo a su vez desarrollar de mejor manera la propuesta de la investigación.

De acuerdo a la investigación realizada se establece a continuación la descripción breve sobre la situación actual de cada uno de los servicios turísticos de acuerdo con la percepción de cada visitante.

**3.8.1. Comunidad La Chimba**

La comunidad de la Chimba está ubicada en la parroquia Olmedo a 21 km al norte del cantón Cayambe, su tasa de ocupación promedio es de enero-marzo del 2020 el 58% en turistas nacionales mientras que el 15% de turistas extranjeros en la actualidad hubo una disminución del 100% en sus visitas debido a la emergencia sanitaria el Covid 19. Mediante este análisis se presentará los servicios con los que cuenta la comunidad:

En cuanto al alojamiento, los servicios que oferta a sus turistas son de wifi, amenities y estacionamiento las instalaciones que no contienen mantenimiento son el mobiliario utilizado para la sala de estancia, el diseño y color, dentro de las facilidades que podrían ser ofertadas es el recibimiento a la comunidad el estacionamiento adecuado y facilidades de pago.

Además, en lo que se refiere al área de alimentos y bebidas en este lugar se puede disfrutar de comida típica del sector por un valor mínimo de 5 dólares entro de los platillos que se puede degustar son: yahuarlocro cuy conejo con papas con salsa de Zambo entre otras, también se realiza la pamba mesa debido a que dan a conocer las costumbres y tradiciones de los pueblos indígenas. La atención dependerá de los clientes que tenga hospedados en las habitaciones

En cuestión de transporte, este servicio se encuentra el trasporte público la cooperativa 24 de junio es la que presta servicio para poder acceder a la comunidad la chimba, la red vial por donde circula este transporte son vías poco seguras el material que tienen es de asfaltó y tierra se podría concluir que se encuentra en un estado regular los caminos hacia la comunidad de la chimba.

Por otro lado esta comunidad ofrece varias actividades turísticas en las cuales el turista podrá apreciar la extensa flora y fauna del lugar y también conocer la cultura y tradiciones de la gente de la comunidad es por ello que se realiza visitas al centro de interpretación de Tránsito Amaguaña en donde se encuentra los vestigios del pueblo indígena y la lucha para obtener sus derechos, dentro de ello también se encuentra el mausoleo de Tránsito Amaguaña una de las lideresas de población indígena que vivió en este sector, el agroturismo es una parte primordial para dar a conocer su cultura los turistas se dirigen a las casas comunales a realizar la cosecha de alimentos y el ordeño de las vacas y el cuidado de animales de granja, finalmente tenemos la actividad de la caminata que se realiza en el páramo y a los alrededores de la población.

Después de este análisis se puede manifestar que dentro de estos servicios se debería integrar amenities y cortesías en los servicios de alojamiento, también se debería establecer horarios oportunos para los servicios y una atención oportuna para el turista brindar mayor seguridad y confort.

### **3.8.2. Comunidad Paquiestancia**

Esta comunidad se encuentra ubicada en la Parroquia Ayora del cantón Cayambe la tasa de ocupación es de turistas nacionales con el 35% mientras que tiene el 20% de turistas extranjeros esta comunidad tuvo una disminución de turistas del 90% obteniendo un rango medio de visitas.

Los servicios proporcionados por esta comunidad son lo de:

Dentro del alojamiento existe un establecimiento dirigido por la comunidad cuenta con son instalaciones nuevas y adaptadas con nuevas tecnologías, dentro del establecimiento también cuentan con áreas de camping, también ofrece servicios de baño privado, amenities, servicio telefónico y estacionamiento uno de los puntos importantes es el mantenimiento de las instalaciones como son el mobiliario y la fachada que se encuentra un poco deteriorada. En cuanto a las facilidades que se deben incorporar son horarios oportunos, el recibimiento y las facilidades de pago que pueden ser de manera digital.

Además, se encuentra cerca de la comunidad cuenta con capacidad para 20 personas son habitaciones simples y dobles presta servicios de baño privado, wifi y amenities (jabón, shampoo) dentro de la instalación que se debería dar mantenimiento es el mobiliario, el diseño y el color las facilidades que deberían incorporar en el establecimiento las facilidades de pago y un estacionamiento adecuado para los que viajan en autos particulares.

En lo que respecta a establecimientos de A&B se sirven platos tradicionales (cuy con papas, borrego asado) y comidas diarias (locro de papas, crema de pollo) en ello también contienen un menú para vegetarianos sus valores van desde los 2.50\$ hasta los 7 dólares dependiendo el platillo que se sirva el cliente la alimentación no es solo para turistas también son ofertados para eventos deportivos y culturales.

Dentro del transporte público que tiene la comunidad es la cooperativa Ciayora y la cooperativa 24 de junio en la red vial de este sector se puede mencionar que son poco seguras los primeros caminos se encuentran en buen estado asfaltadas has el terminal de Cayambe entro de ello los caminos de segundo orden se encuentran hecho de piedra y otras de tierra en si el estado de las vías es regular.

En la comunidad de Paquiestancia es primordial ser guiado por una persona local debido a que conocen perfectamente la zona, aunque en algunas ocasiones no se obtiene guía.

Para poder proporcionar un buen servicio al turista es necesario que existan actividades propias del sector para proporcionar una experiencia única las actividades que se practican son: el senderismo donde se observa a flora y fauna de Paquiestancia las excursiones que se realizan en el bosque primario de polylepis en el páramo, también se realiza el agroturismo y el aviturismo está actividad es donde se puede apreciar aves propias del sector y finalmente realizar cabalgatas por los alrededores.

De acuerdo con lo antes mencionado los turistas recomiendan mejorar la accesibilidad a las comunidades e implementar buses públicos que lleguen directo a la comunidad también se debería crear más habitaciones individuales para aquellos turistas que viajan solos se debería dar más cobijas y utensilios dentro de los Amenities dentro de los servicios ofertados por esta comunidad.

### **3.8.3. Comunidad Pesillo**

En cuanto se refiere a la comunidad de pesillo se encuentra a una distancia de media hora del centro de Cayambe. Su tasa de ocupación en enero a marzo de turistas nacionales es de 60% y 30% de turistas extranjeros existiendo una disminución de turistas del 95% siendo su rango de visitas medio. Los servicios que oferta la comunidad de pesillo fuero obtenidos de la encuesta realizada y al registro de visitas de cada uno de los establecimientos:

De acuerdo al alojamiento y el criterio de turistas es un establecimiento que se encuentra en las cercanías de la comunidad ofrece servicios de baño privado, wifi y estacionamiento existe un una despreocupación en el mantenimiento del color, diseño también se puede observar la despreocupación por el mobiliario y fachada es importante mencionar que este tipo de establecimientos debería existir las facilidades pagos, estacionamiento amplio donde pueda entrar hasta un bus turístico el recibimiento es algo vital para brindar una buena atención al cliente tomando en consideración los horarios oportunos para el manejo de la hacienda de pesillo.

Además, en cuanto a alimentos y bebidas mencionan que son establecimientos informales ofertan comida de casa como almuerzos y los feriados comida típica y especializada (platillos a la carta) cuenta con desayunos a 3 dólares, almuerzos a 2,50 y comida típica a 5 dólares tiene una capacitar para 15 personas y también venden los patillos para llevar. El transporte que tiene la comunidad de pesillo es publico la cooperativa 24 de junio es la que presta servicio de traslado por contener varias vías con curva y de diferente material son pocas seguras el material utilizado en las vías es de asfalto, adoquín y piedra calificando el estado de las vías como regular.

En esta zona existen guías locales que acompañar a los turistas en sus recorridos por lo general son los mis pobladores los que dan dicho servicio.

En la comunidad de Pesillo oferta varias actividades para que el turista pueda disfrutar de su visita una de ellas es el tracking son caminatas hacia las zonas altas de la comunidad, el aviturismo la observación de aves del sector, cabalgatas hacia la casa de Puliza y al páramo andino de pesillo, pesca deportiva de truchas que se realiza en la vivienda de un miembro y esta es hecha de forma artesanal.

#### **3.8.4. Guachalá**

Dentro de la oferta turística en la comunidad de Guachalá destino turístico más reconocido de Cayambe por su ubicación, y sus atractivos turísticos además de ser conocida como la Mitad del mundo por la ubicación del reloj solar Quitsato. Esta localidad antes de la crisis sanitaria suscitada en este año recibía un flujo de turistas nacionales del 25% y turistas extranjeros del 40%, al contrario de la actualidad que se ha disminuido en un 95% las visitas. A continuación, se presenta diferentes servicios ofertados por la comunidad, este resultado fue analizado luego de realizada la encuesta a turistas que visitaron la comunidad en los meses antes de la cuarentena y de acuerdo al registro de visitas:

Varios turistas mencionan que en el área de hospedaje se ofrece servicios como Baño privado, wifi, servicio telefónico, estacionamiento, existe un mayor mantenimiento en lo que refiere a mobiliario, diseño, fachada pero un tema importante que se debe dar cuidado es el color y decoración, este establecimiento atiende las 24 horas, los pagos se pueden realizar efectivo o tarjeta de crédito.

Otro establecimiento de alojamiento es la Hacienda Guachalá permite tener un día relajado y si deseas divertirte y realzar deporte tienen todas las facilidades que se necesitan durante la visita posee servicios de wi-fi, baño privado, amenities, servicio telefónico, estacionamiento y este establecimiento no permite varias facilidades de pago, las cuales cada uno de los turistas mencionaron en su visita, que se debería agregar.

En cuanto al área de alimentos y bebidas se recalca que existen una cantidad razonable de establecimientos los cuales ofertan diferentes tipos de comida, estos a su vez se han visto afectados por la crisis sanitaria ya que varios turistas tanto nacionales como extranjeros han decidido respetar la cuarentena y en el caso de los establecimientos tuvieron que algunos cerrar sus puertas hasta nuevo aviso, hoy en día se trabaja con la modalidad de entregas a domicilio.

Restaurantes como Guarango Zero, Balcón 2 hemisferios, El Retablo pertenecen a la comunidad brindando el servicio de comida la mayoría de ellos típica y manejan el rango de entre 3\$ a 12\$.

En lo que respecta al transporte existen cooperativas las cuales varios turistas y visitantes han hecho uso, tales como: Cooperativa de Buses Cangahua, Flor del Valle, Sisayarina, Mushuc Ñan y la cooperativa de camionetas de sitio "Puertas del Sol".

Varios de los turistas mencionan que la carretera es segura sin embargo es necesario que se dé mayor control, ya que muchos conductores no respetan la velocidad máxima a la que hay que andar, estas vías son hechas con asfalto y la zona de la comunidad es en arte adoquinada, la seguridad es regular ya que es una vía de primer orden y el flujo de tránsito suele ser numeroso.

Además, se menciona a una operadora de Turismo la cual llevo a un grupo de turistas a los cuales se realizó la encuesta para este diagnóstico, esta operadora llamada "Modo Avión" da a conocer los atractivos de la localidad siendo este un punto por visitar durante la ruta planeada.

La comunidad cuenta con dos guías locales y dos guías especializados los cuales dan información dentro del reloj solar Quitsato.

Varias de las actividades que la mayoría de turistas realiza son: Senderismo, observación de flora y fauna, ciclismo, natación y pesca de deportiva que en su proporción son las más conocidas ya que para realizar otras se debe realizar un recorrido más largo y los visitantes suelen solo visitar cada uno de los atractivos considerando que van de paso, y muy pocos se alojan en los establecimientos hoteleros.

Finalmente es necesario dentro de la comunidad agregar un sitio web o publicidad ya que el sector no es muy conocido y se necesita de publicidad, además es necesario mejorar

varias áreas como lo son en alimentos y bebidas ya que el menú no es variado y los turistas muchas veces piden eso, hoy en día se encuentran realizando proyectos turísticos sin embargo para esto se debe mejorar la planta turística del sector.

### **3.8.5. Otón**

La comunidad de Otón es pequeña sin embargo ha ido implementando varias alternativas para mejorar la actividad turística dentro de la misma, para ello ha dado a conocer cada uno de los atractivos que lo rodean, actualmente no cuentan con servicios de alojamiento, y es algo que ha sido un punto negativo ya que varios turistas optan por elegir otras comunidades para alojarse.

En cuanto a restaurantes existe una cafetería comunitaria en la que se vende productos artesanales además de otros típicos del sector.

En cuanto a las actividades turísticas que se pueden realizar están el senderismo que es realizado en la ruta de visita del sitio arqueológico Pucara de Pambamarca, además se puede realizar ciclismo, observación de flora y fauna.

Varios de los turistas mencionan que se debe mejorar las vías de acceso a la comunidad y de ser necesario añadir puntos de información turística y dar a conocer el lugar a través de redes sociales o vía web, además de la creación de establecimientos de alojamiento.

### **3.8.6. Cariacu**

La comunidad de Cariacu recibe turistas en su mayor parte nacionales los cuales visitan cada uno de los atractivos el porcentaje de visitas al año anterior era del 40% mientras que los turistas extranjeros un 20%, este año a partir de marzo y los problemas suscitados en la salud se ha visto un 100% de disminución debido a que no se ha implementado ningún protocolo de bioseguridad.

Existe alojamiento dentro del centro de turismo comunitario los cuales ofrecen servicio de baño privado y servicio telefónico, varias de las instalaciones mantienen su color y mobiliario, pero es necesario considerar mejorar las habitaciones ya que no cuenta con las plazas necesarias para recibir grupos de turistas.

Existe además un Hostal en el cual se brindan servicios de: Baño privado, wi-fi, amenities, estacionamiento, sus instalaciones se encuentran en buen estado y además los turistas piden que se agregue facilidades de pago, estandarización en los precios de alojamiento, cuidado de sus clientes, es necesario realizar mejoras en cuanto a los servicios que se entregan. Además, existe un restaurante de la zona el cual ofrece comida típica y platos tradicionales como los choclos con queso, habas, entre otros, los empleados tratan bien a los clientes, pero es necesario realizar una capacitación previa, sus rangos de precios están entre los 2\$ a 8\$ de acuerdo al tipo de plato que se sirva.

El cuanto al transporte existe la Cooperativa de buses 24 de junio, que traslada hacia el sitio su frecuencia de salida es de 1 hora, además existen camionetas de sitio que pueden permitir el traslado hacia la comunidad.

Las vías y carreteras se encuentran en buen estado hasta el ingreso ya que durante la visita a la comunidad se observa caminos de tierra, es necesaria la implementación de señalética y un sitio de registro para los turistas.

No existen agencias que realicen rutas de visita hacia el destino, es por eso que cada uno de los comuneros busca alternativas para dar a conocer el sitio, se puede visitar su página de Facebook para conocer cada uno de los servicios y promociones que tienen en la localidad. Finalmente, varios de los turistas acotan con sugerencias las cuales buscan mejorar cada uno de los servicios y dar una mejor atención.

### **3.8.7. Chumillos**

La Comunidad de Chumillos recibe alrededor del 15 % de turistas nacionales y un 20-5 de turistas extranjeros en este año y a partir del mes de marzo tuvo una disminución del 100% debido a que se prohibió el ingreso debido a las medidas sanitarias que se tomaron en el país.

Dentro de la comunidad existe un refugio en el cual funciona además el centro de turismo comunitario, es en donde se brinda el servicio de hospedaje, varios de los servicios que brindan dentro de la estadía están: baño privado, amenities, estacionamiento, en cuanto al mantenimiento de las instalaciones se encuentran en buen estado sin embargo es necesario mejorar las adecuaciones en cada una de las habitaciones y brinda facilidades que permiten al turista tener un ambiente confortable.

Tiene un comedor comunitario en el cual se oferta comida típica, el comedor tiene la capacidad para hasta 30 personas y sirve la comida de acuerdo a los pedidos de cada uno de los turistas.

Existe varias cooperativas que pasan por el sitio entre ellas está la Cooperativa de buses Cangahua, y Cooperativa de Buses Puka Turís y también existen camionetas de Cangahua las cuales pueden trasladarlos al sitio.

Las carreteras son en su mayor parte asfaltadas y la parte del ingreso y la comunidad se encuentran empedradas, es necesario añadir señalética para llegar hacia el sitio.

No existen agencias de viajes que den a conocer el sitio sin embargo desde la Municipalidad se ha trabajado en proyectos publicitarios para cada una de las comunidades que practican turismo.

Como conclusión es necesario añadir una página web y mejorar cada uno de los servicios turísticos de la comunidad para brindar a los turistas un ambiente más acogedor.

Finalmente para concluir este capítulo y luego de recolectada la información tanto de los servicios turísticos y de la oferta turística comunitaria se determina que el desarrollo turístico comunitario del Cantón Cayambe siguen un proceso en el cual se necesitan varias mejoras sin embargo es necesario establecer varios parámetros y estrategias para brindar un servicio de calidad a los clientes, para que así se sientan más cómodos al momento de usar tanto servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte y guías.

### **3.9. Metodología**

De acuerdo con Hernández et. al (2004) implica el empleo de los recursos pertinentes; por ejemplo, investigaciones sociales en donde las pruebas estadísticas proporcionan una visión más precisa del objeto de estudio ya que apoyan o no las hipótesis para su validación o rechazo. (p.45).

#### **3.9.1. Enfoques de investigación**

- **Enfoque cuantitativo:** Se refiere a la perspectiva cuantitativa en el uso de la recolección de datos mediante un estudio estadístico y numérico valorando los criterios de objetividad para probar una hipótesis establecida previamente. (Dzul Escamilla, 2014)
- **Enfoque cualitativo:** Según Hernández et. al (2004) menciona: Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin necesidad de medición numérica, como la descripción y las observaciones, por lo regular las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y este es flexible. (p.10)

La investigación es cuantitativa ya que se realizará un análisis de acuerdo con las herramientas de investigación como; encuesta, entrevista, entre otras, además se utilizará el enfoque cualitativo debido a que se describe cada uno de los servicios turísticos y la oferta turística recibida por parte de los turistas.

### **3.9.2. Modalidad de investigación**

Según Rodríguez (2011) menciona las siguientes modalidades de investigación:

describe cada uno de los servicios turísticos y la oferta turística recibida por parte de los turistas.

- **Investigación de Campo:** Se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior, se basa en la visita y contacto directo con el objeto de estudio.
- **Investigación Experimental:** Es la investigación en que se obtiene la información por medio de la observación de los hechos y que se encuentra dirigida a modificar la realidad con el propósito de estudiarla en diferentes circunstancias, se refiere a una comprobación metódica.
- **Investigación exploratoria:** Requiere la combinación de métodos analítico y sintético en conjugación con el deductivo e inductivo se trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga.
- **Investigación Descriptiva:** Mediante este tipo de investigación se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades.  
(págs. 1,2)

Para la investigación se utilizan la investigación de campo ya se visitará cada uno de los objetos de estudio y a su vez se utiliza un tipo de investigación descriptiva, permitiendo la descripción de cada uno de los servicios turísticos comunitarios la investigación.

### **3.9.3. Fuentes de recolección de información**

De acuerdo con (Miranda y Acosta, 2009) son todos aquellos medios de los cuales procede la información de conocimiento de una situación o problema presentado y que posteriormente será utilizado para lograr los objetivos esperados.

- **Fuentes primarias:** Son todos aquellos instrumentos que se proveen directamente de la población o en este caso turistas y directivos de las comunidades, además de entes y entidades públicas las cuales permitan obtener información sobre las comunidades.
- **Fuentes secundarias:** Son las que contienen información sintetizada, están especialmente diseñadas para facilitar y maximizar los accesos a las fuentes primarias o a sus contenidos. (págs. 2,3)

Para lo cual las fuentes utilizadas durante este proyecto de investigación son las siguientes:

- Reglamento del registro de centros turísticos comunitarios.
- Documento temático: Manejo del Turismo Comunitario.
- Instructivo de centros Turístico Comunitarios, MINTUR

### **3.9.4. 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. (pp. 174-178)

- **Muestreo al azar:** Se determina el objeto o persona que se puede integrar a la muestra, conforme a la unidad de análisis o sitio.

Partiendo de este concepto nuestra muestra se basará en el subconjunto de los turistas que visitaron las comunidades.

Este subconjunto fue determinado de manera que existan datos para recolectar la información necesaria sobre los servicios turísticos, que debido a la crisis sanitaria que se vive en el país no se logró encuestar a turistas en la actualidad sino a turistas que realizaron la visita en meses pasados.

**Comunidades:** La Chimba, Cariacu, Paquiestancia, Chumillos, Guachalá, Otón, Pesillo

Estas comunidades aportarán con información de los servicios turísticos comunitarios que se realiza en Cayambe tomando en cuenta que mediante este proceso se adquiere una base de datos en cuanto al uso de los servicios turísticos comunitarios, para así determinar la muestra.

### ***3.9.5. Análisis y tabulación de encuestas (Turistas)***

De acuerdo con la encuesta realizada a personas y turistas que visitaron las comunidades en el Cantón Cayambe se consiguió las siguientes respuestas, las cuales se analizan a continuación:

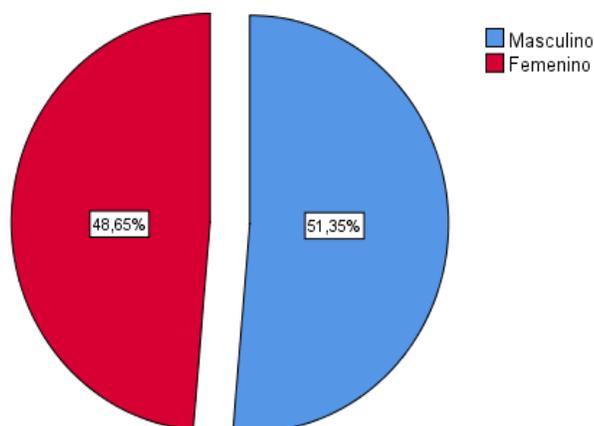
**Tabla 15***Género*

¿Cuál es su género?					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	Frecuencia
<b>Valido</b>	Masculino	19	51,4	51,4	51,4
	Femenino	18	48,6	48,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota. Se describen total de acuerdo al género de los encuestados

**Figura 15**

Pregunta datos: Género:



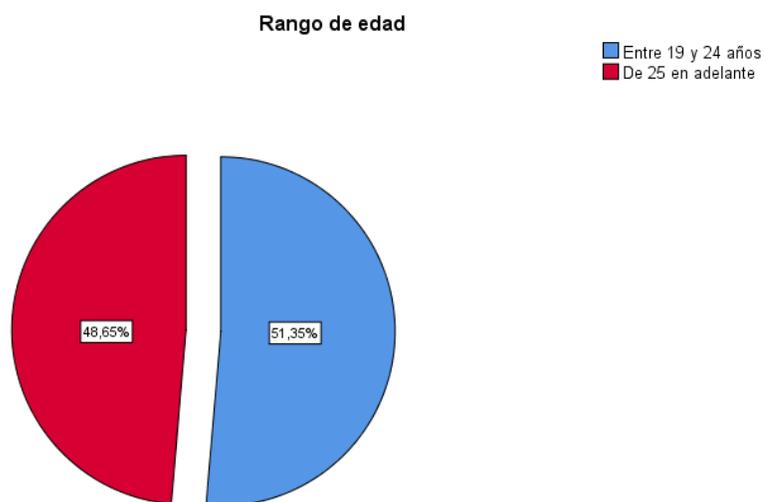
Nota. En el siguiente gráfico se observan los porcentajes del género de los encuestados.

**Análisis:** Con respecto al 100% de los encuestados se observa que el 48.65% es de género femenino y el 51.35% pertenece al género masculino, dando lugar a un promedio entre los dos géneros acerca de las respuestas recolectadas.

**Tabla 16***Pregunta datos: Rango de edad*

¿En qué rango de edad se encuentra?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Entre 19 y 24 años	19	51,4	51,4	51,4
	De 25 en adelante	18	48,6	48,6	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota. Se puede observar los rangos de edad de los encuestados.

**Figura 16***Pregunta datos: Rango de Edad*

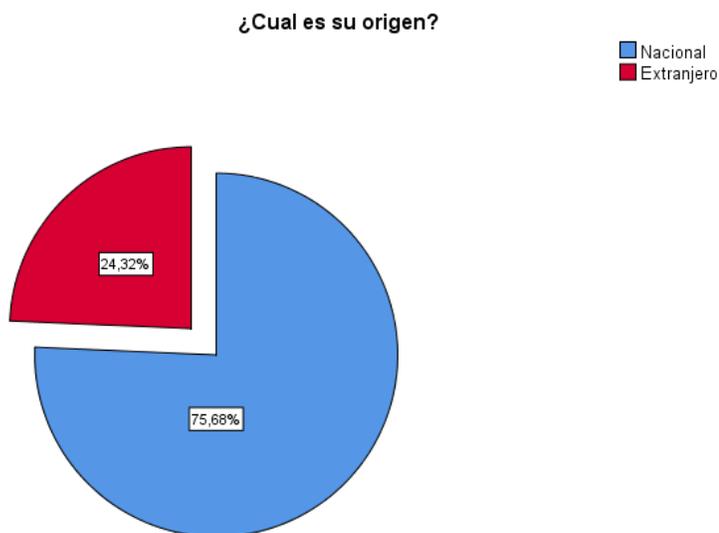
Nota. Se observan los datos en porcentajes de los rangos de edades de los encuestados.

**Análisis:** De acuerdo con la encuesta realizada y el 100% de personas que han visitado el lugar existe un rango de edad de 19 a 24 años con un porcentaje de 51,35% y personas de más de 25 años en un porcentaje de 48,65%, por lo tanto, existe un mayor porcentaje en personas con edades entre 19 y 24 años.

**Tabla 17***Pregunta Datos: Origen*

¿Cuál es su origen?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nacional	28	75,7	75,7	75,7
	Extranjero	9	24,3	24,3	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota. Se ven representados los resultados sobre el origen del encuestado.

**Figura 17***Origen*

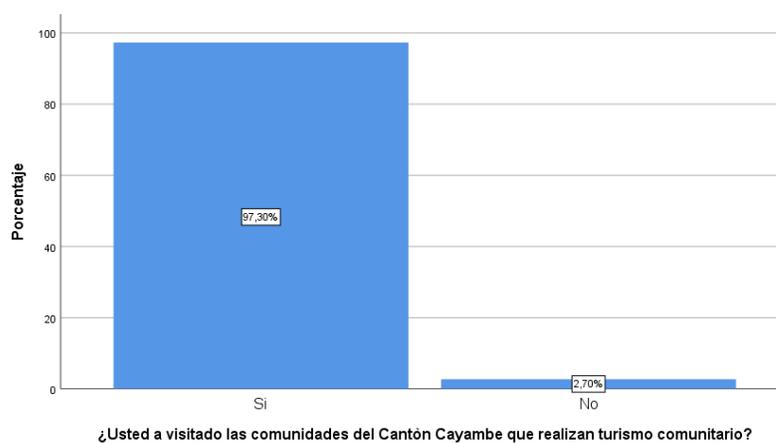
Nota. Se observan los porcentajes de acuerdo al origen ya sea este nacional o extranjero.

**Análisis:** De acuerdo con los datos recolectados y el 100% se observa que existe un 75,68% de turistas nacionales y un 24,32% de turistas extranjeros, que han visitado las comunidades, tomando en cuenta los meses antes de la crisis sanitaria, es decir existe mayor porcentaje de visitar por parte de turistas nacionales.

**Tabla 18***Pregunta 1*

¿Usted ha visitado las comunidades del Cantón Cayambe?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	36	97,3	97,3	97,3
	No	1	2,7	2,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

Nota. Se observa los datos de las respuestas a la pregunta 1 de la encuesta, de acuerdo a si ha visitado las comunidades del cantón Cayambe.

**Figura 18***Pregunta 1: ¿Usted ha visitado las comunidades del Cantón Cayambe?*

Nota. Se encuentran los porcentajes de acuerdo a la pregunta 1, que hace referencia a si ha visitado o no las comunidades del Cantón.

**Análisis:** Se observa en la gráfica de acuerdo al 100% de encuestados que el 97,30%, si ha realizado turismo comunitario en las comunidades del cantón Cayambe, mientras que el 2,70% no lo ha realizado, tomando en cuenta el mayor porcentaje que es de 97,30% que si ha realizado turismo comunitario y por ende si ha visitado las comunidades.

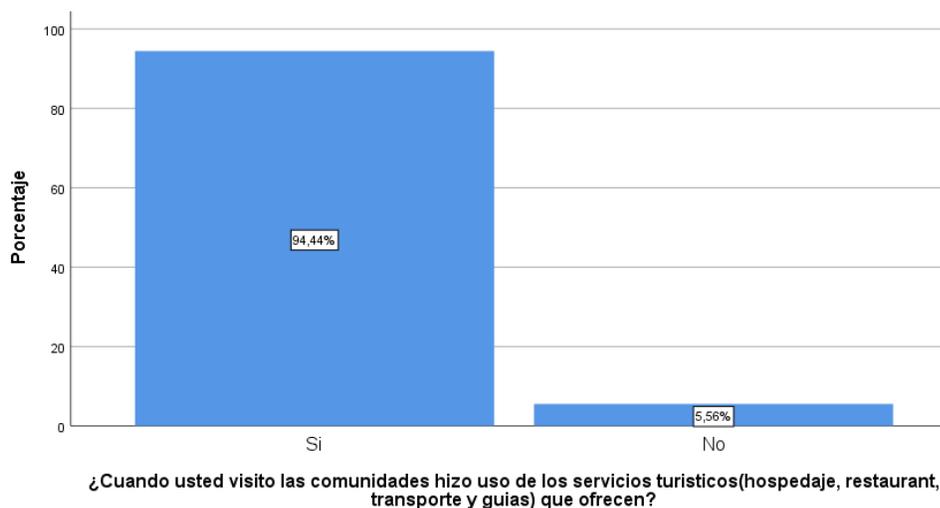
**Tabla 19***Pregunta 2*

¿Cuándo usted visitó las comunidades hizo uso de los servicios turísticos (hospedaje, restaurant, transporte y guianza)?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	34	91,9	94,4	94,4
	No	2	5,4	5,6	100,0
	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

Nota. Se observa en la tabla los resultados de la pregunta 2.

**Figura 19**

*Pregunta 2 ¿Cuándo usted visitó las comunidades hizo uso de los servicios turísticos (hospedaje, restaurante, transporte y guianza)?*



Nota. Se observa en la figura los porcentajes de acuerdo al uso de los servicios turísticos.

**Análisis:** De acuerdo con los encuestados tomando en cuenta el 100 % se observa que el 94,44% menciona que afirmativamente, sí ha hecho uso de los servicios turísticos comunitarios mientras que un 5,56% dijo que no ha hecho usos de los servicios mencionados anteriormente.

Tabla 20

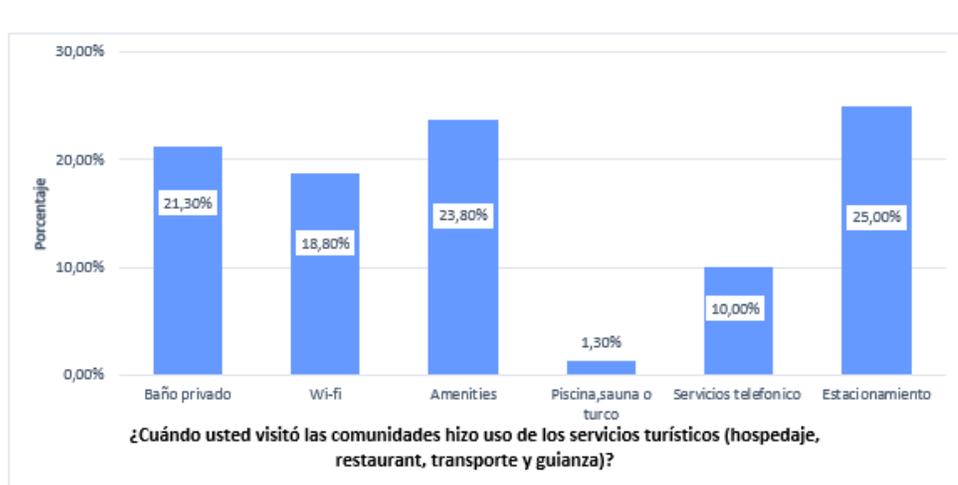
## Pregunta 3

¿Dentro del establecimiento de alojamiento(hospedaje) que servicios le proporcionaron durante su estadía?				
		Nº	Porcentaje	Porcentaje casos
Válido	Baño Privado	17	21,3%	60,7%
	Wi-fi	15	18,8%	53,6%
	Amenities	19	23,8%	67,9%
	Piscina, sauna o turco	1	1,3%	3,6%
	Servicio telefónico	8	10,0%	28,6%
	Estacionamiento	20	25,0%	71,4%
Total		80	100,0%	285,7%

Nota. Se observa los servicios proporcionados durante la estadía del turista.

Figura 20

Pregunta 3: ¿Dentro del establecimiento de alojamiento(hospedaje) que servicios le proporcionaron durante su estadía?



Nota. Se observa en el gráfico los porcentajes de acuerdo a los servicios brindados por el establecimiento visitado.

**Análisis:** Dentro de los establecimientos de alojamiento los servicios que proporcionaron durante la estadía a los turistas en las comunidades fueron en los siguientes porcentajes: en Baño Privado un 21,30%, mientras que en el Wi-Fi es de un 18,80%, en la oferta de amenities del 23,80% en el servicio de piscina, sauna o turco es del 1,30%, en cuanto al servicio telefónico es de un 10% mientras que en estacionamiento es del 25%, estos son los porcentajes que mencionaron los encuestados cuando hicieron uso de los servicios.

**Tabla 21**

*Pregunta 4*

---

¿Cree usted que los servicios e infraestructura de alojamiento deberían ser mejorados?

Justifique su respuesta

---

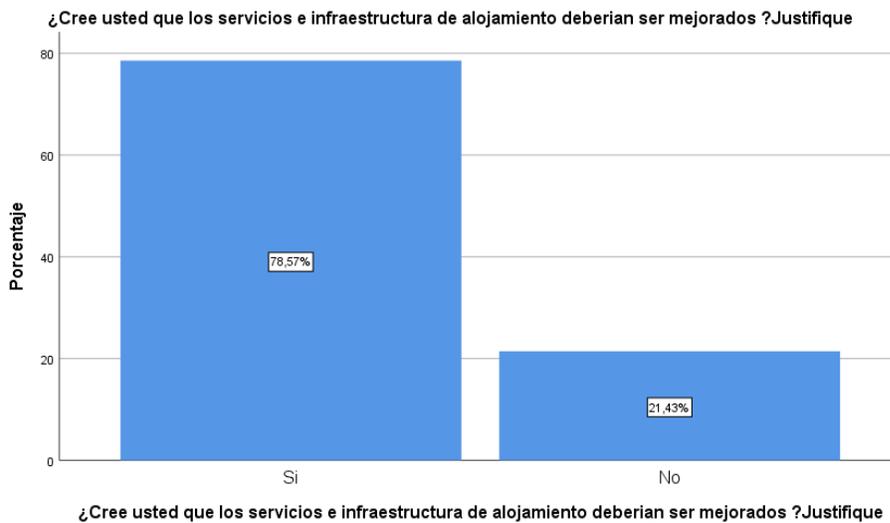
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	22	59,5	78,6	78,6
	No	6	16,2	21,4	100,0
	Sistema	9	24,3		
Total		37	100,0		

---

Nota. Los encuestados mencionan si es o no necesario mejorar en los establecimientos de alojamiento.

**Figura 21**

*Pregunta 4: ¿Cree usted que los servicios e infraestructura de alojamiento deberían ser mejorados? Justifique su respuesta*



Nota. Se observa en el gráfico los porcentajes de acuerdo a la pregunta de; si es necesario realizar mejoras en los establecimientos de alojamiento (tomando en cuenta información de quienes hicieron uso de este servicio).

**Análisis:** De acuerdo con el 100% de los encuestados se muestra que el 78,57% de los turistas que visitaron las diferentes comunidades del cantón Cayambe piensan que los servicios y la infraestructura deberían ser mejorados, mientras que el 21,43% dijo que no.

Tabla 22

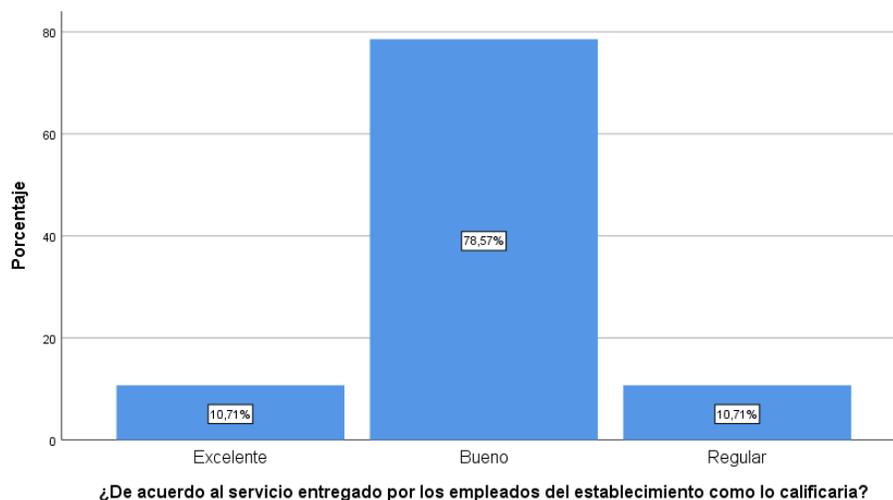
Pregunta 5

¿De acuerdo al servicio entregado por los empleados del establecimiento como lo calificaría?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Excelente	3	8,1	10,7	10,7
	Bueno	22	59,5	78,6	89,3
	Regular	3	8,1	10,7	100,0
	Sistema	9	24,3		
Total		37	100,0		

Nota. Se observa los datos de la atención brindada por los empleados del establecimiento.

Figura 22

Pregunta 5: ¿De acuerdo al servicio entregado por los empleados del establecimiento como lo calificaría?



Nota. Se puede observar en el gráfico el criterio de los turistas frente a la atención.

**Análisis:** De acuerdo al 100% se interpreta la información que el servicio recibido por los empleados en establecimiento de alojamiento fue bueno con un 78,57%, otros lo calificaron con un 10,71% como excelente, y finalmente Regular con un 10,71%, es decir que según el 78,57% es mayor porcentaje es bueno el servicio.

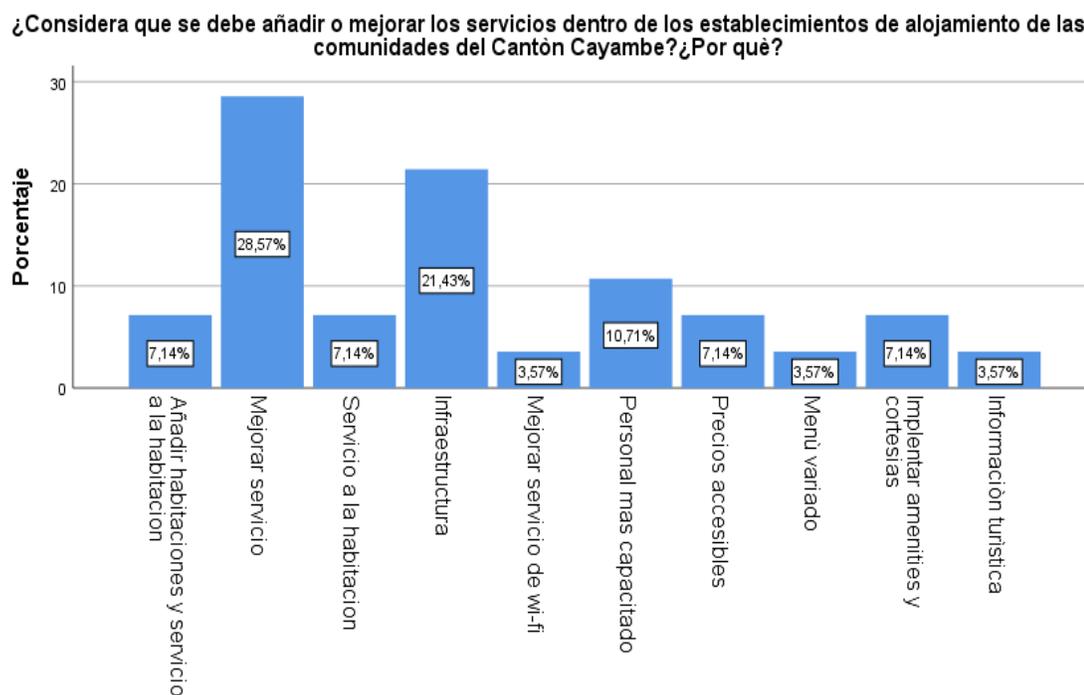
**Tabla 23***Pregunta 6*

¿Considera que se debe añadir o mejorar los servicios dentro de los establecimientos de alojamiento de las comunidades del Cantón Cayambe? ¿Por qué?					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Añadir habitaciones y servicio a la habitación	2	5,4	7,1	7,1
	Mejorar servicio	8	21,6	28,6	35,7
	Servicio a la habitación	2	5,4	7,1	42,9
	Infraestructura	6	16,2	21,4	64,3
	Mejorar servicio de wi-fi	1	2,7	3,6	67,9
	Personal más capacitado	3	8,1	10,7	78,6
	Precios accesibles	2	5,4	7,1	85,7
	Menú variado	1	2,7	3,6	89,3
	Implementar amenities y cortesías	2	5,4	7,1	96,4
	Información turística	1	2,7	3,6	100,0
	Total	28	75,7	100,0	
	Sistema	9	24,3		
Total		37	100,0		

Nota. Se observa diferentes datos sobre lo que se debe agregar en los establecimientos de alojamiento.

Figura 23

Pregunta 6: ¿Considera que se debe añadir o mejorar los servicios dentro de los establecimientos de alojamiento de las comunidades del Cantón Cayambe? ¿Por qué?



Nota. Se observa en el gráfico los porcentajes de acuerdo a la pregunta de; qué es lo que se debe añadir o mejorar en los establecimientos de alojamiento.

**Análisis:** De acuerdo con la encuesta y el 100% se percibe lo siguiente; de acuerdo a si se debe añadir o mejorar los servicios en el alojamiento una de ellas fue que se deberían añadir habitaciones con un 7,14%, por otra parte también se manifiesta mejorar el servicio con 26,57%, otra de las observaciones fue el servicio a la habitación con el 7,14% se menciona también a la infraestructura del alojamiento con un 21,43%, el servicio de Wi-Fi necesita mejorar con un 3,57% dentro de sus recursos humanos se manifiesta que se necesita un personal más capacitado con un 10,71%.

Tabla 24

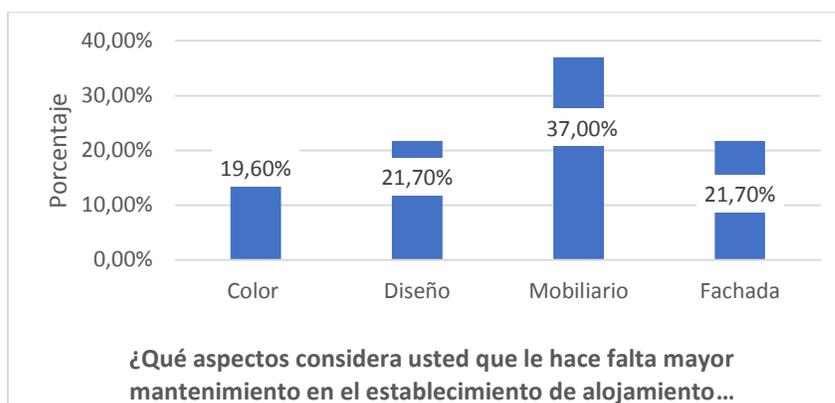
Pregunta 7

¿Qué aspectos considera usted que le hace falta mayor mantenimiento en el establecimiento de alojamiento dentro de la comunidad?				
		N	Porcentaje	Porcentaje de casos
Válido	Color	9	19,6%	32,1%
	Diseño	10	21,7%	35,7%
	Mobiliario	17	37,0%	60,7%
	Fachada	10	21,7%	35,7%
Total		46	100,0%	164,3%

Nota. Se observan datos de acuerdo a lo que es necesario dar mayor mantenimiento.

Figura 24

Pregunta 7: ¿Qué aspectos considera usted que le hace falta mayor mantenimiento en el establecimiento de alojamiento de la comunidad?



Nota. Se establece porcentajes de aspectos con mayor falta de mantenimiento.

**Análisis:** Con respecto a las encuestas realizadas y al 100% de encuestados se puede visualizar que el 37% pertenece a mobiliario, el 21,70% diseño, el 21,70% fachada, el 19,60% color, mediante ello se entiende que los turistas manifiestan que el mobiliario necesita mayor mantenimiento dentro de los establecimientos de alojamiento que tienen las comunidades.

Tabla 25

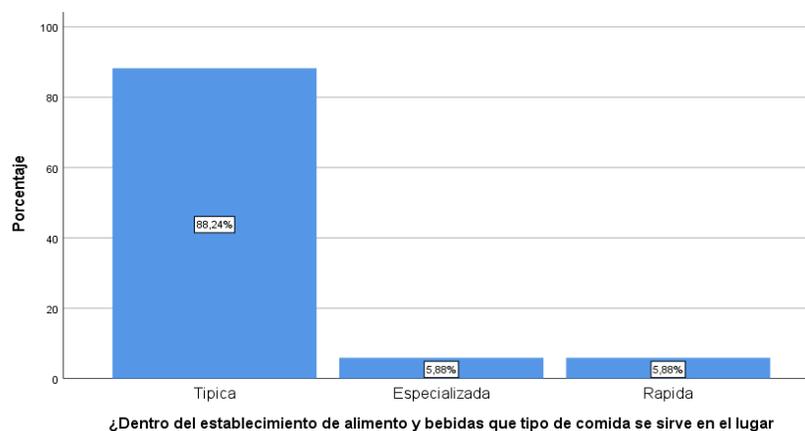
Pregunta 8

		¿Dentro del establecimiento de alimento y bebidas que tipo de comida se sirve en el lugar?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Típica	30	81,1	88,2	88,2
	Especializada	2	5,4	5,9	94,1
	Rápida	2	5,4	5,9	100,0
	Sistema	3	8,1		
Total		37	100,0		

Nota. Se observa los posibles tipos de comida que se oferta en el establecimiento.

Figura 25

Pregunta 8: ¿Dentro del establecimiento de alimento y bebidas que tipo de comida se sirve en el lugar?



Nota. Se observa los porcentajes en relación al tipo de comida que sirve el establecimiento.

**Análisis:** Con respecto al 100% de los encuestados se observa que, dentro del servicio de alimentos y bebidas, la comida que se sirve es Típica con un 88,24% otra de las comidas que se sirve es Especializada con un 5,88% y también se puede encontrar comida Rápida con el 5,88% existiendo una mayor oferta de la comida Típica del sector.

Tabla 26

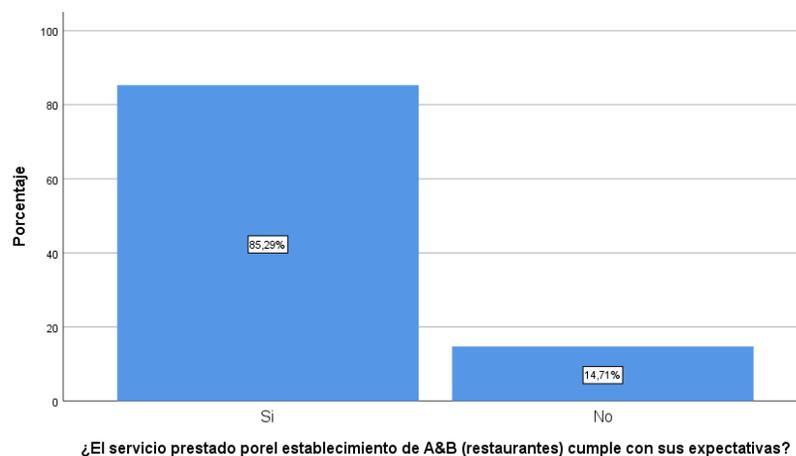
Pregunta 9

¿El servicio prestado por el establecimiento de A&B (restaurantes) cumple con sus expectativas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Si	29	78,4	85,3	85,3
	No	5	13,5	14,7	100,0
	Sistema	3	8,1		
Total		37	100,0		

Nota. Se observa en la tabla información sobre si cumple o no con las expectativas del turista.

Figura 26

Pregunta 9: ¿El servicio prestado por el establecimiento de A&B (restaurantes) cumple con sus expectativas?



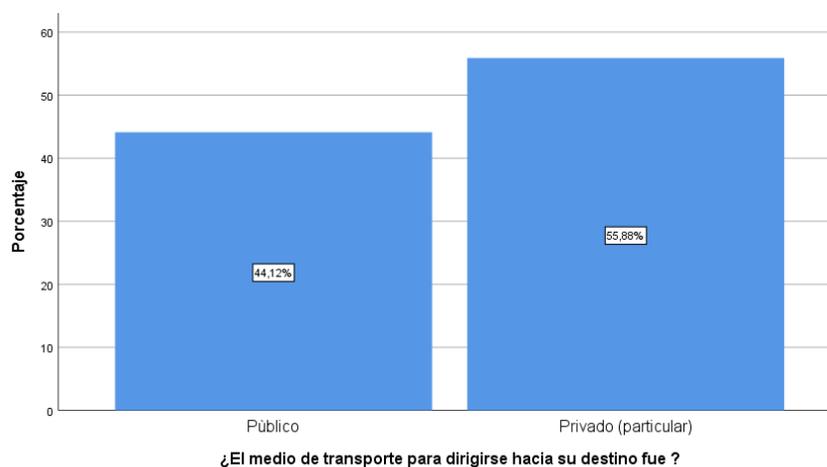
Nota. Se observa la información correspondiente a las expectativas del turista de acuerdo con los establecimientos de alimentos y bebidas.

**Análisis:** Con respecto a las encuestas realizadas y al 100% de los encuestados se observa que el 85,29% respondió Sí, mientras que el 14,71% dijo que no haciendo referencia a que el servicio prestado por los establecimientos de A&B de las comunidades si cumplen con sus expectativas.

**Tabla 27***Pregunta 10*

¿El medio de transporte para dirigirse hacia su destino fue?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Público	15	40,5	44,1	44,1
	Privado (particular)	19	51,4	55,9	100,0
	Sistema	3	8,1		
Total		37	100,0		

Nota. En la tabla se encuentra información recolectada sobre el tipo de transporte que uso para ir hacia la comunidad.

**Figura 27***Pregunta 10: ¿El medio de transporte para dirigirse hacia su destino fue?*

Nota. Se observa el tipo de transporte usado para visitar la comunidad.

**Análisis:** De acuerdo con las encuestas realizadas y al 100% de encuestados se manifiesta que el 55,88% utiliza transporte privado (particular) y el 44,12% utiliza el transporte público existiendo un mayor porcentaje de turistas que se trasladan en transporte particular para dirigirse a las comunidades que realizan turismo comunitario en el cantón Cayambe.

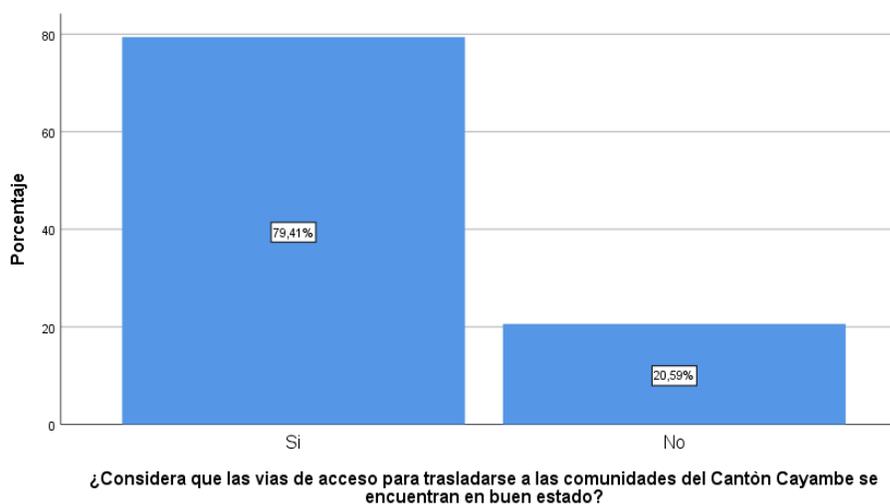
**Tabla 28***Pregunta 11*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	27	73,0	79,4	79,4
	No	7	18,9	20,6	100,0
	Sistema	3	8,1		
Total		37	100,0		

Nota. Se observa en la tabla información positiva o afirmativa del estado de vías de acceso.

**Figura 28**

*Pregunta 11: ¿Considera que las vías de acceso para trasladarse a las comunidades del Cantón Cayambe se encuentran en buen estado?*



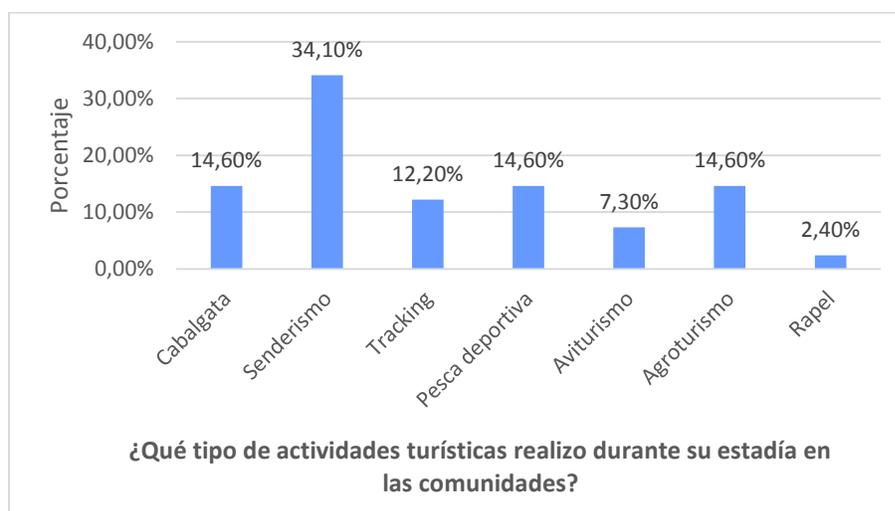
Nota. Se obtiene respuesta al estado de vías de acceso.

**Análisis:** Con respecto a la encuesta y al 100% de encuestados se observa que un 79,41% respondió que Sí mientras que el 20,59% mencionó que No existiendo mayor aprobación del sí sobre el buen estado de las vías de acceso para trasladarse a las comunidades.

**Tabla 29***Pregunta 12*

¿Qué tipo de actividades turísticas realizo durante su estadía en las comunidades?		N	Porcentaje	Porcentaje de casos
Válido	Cabalgata	12	14,6%	35,3%
	Senderismo	28	34,1%	82,4%
	Tracking	10	12,2%	29,4%
	Pesca deportiva	12	14,6%	35,3%
	Aviturismo	6	7,3%	17,6%
	Agroturismo	12	14,6%	35,3%
	Rapel	2	2,4%	5,9%
Total		82	100,0%	241,2%

Nota. Se hace referencia a las actividades realizadas por los turistas.

**Figura 29***Pregunta 12 ¿Qué tipo de actividades turísticas realizo durante su estadía en las comunidades?*

Nota. Se observa información de acuerdo a las actividades turísticas de la comunidad y cuales realizó el turista.

**Análisis:** Con respecto las encuestas realizadas y al 100% de encuestados dentro del gráfico se observa que el 34,10% pertenece al senderismo, cabalgata con un 14,60%, pesca deportiva con un 14,60%, agroturismo con un 14,60%, tracking con el 12,20%, Aviturismo con un 7,30% y Rapel con un 2,40%, existiendo la actividad de senderismo la que más se realizó dentro de las comunidades que visitó el turista.

**Tabla 30**

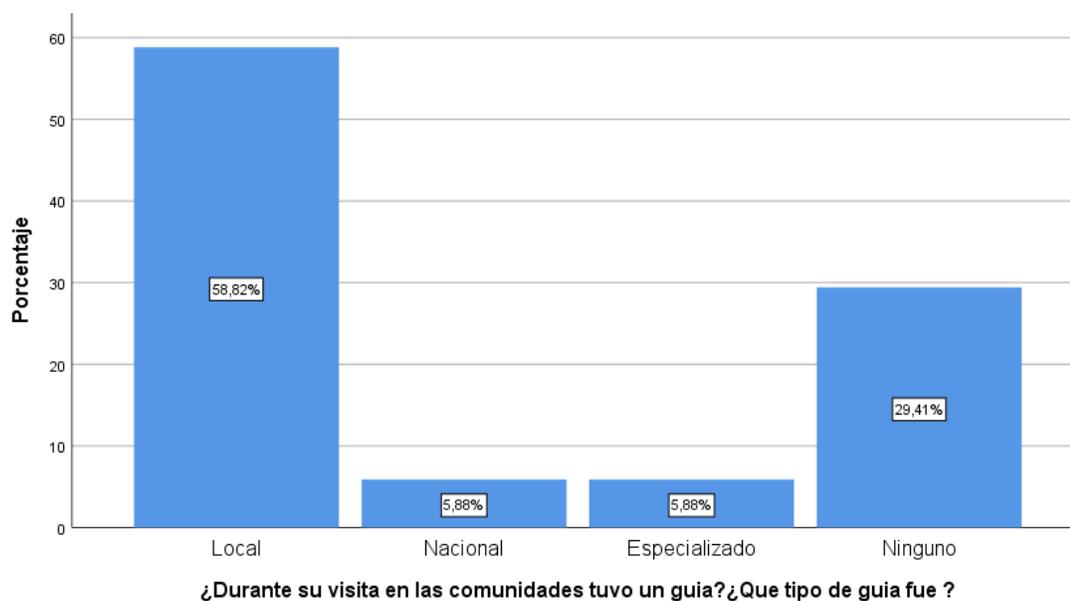
*Pregunta 13*

<b>¿Durante su visita en las comunidades tuvo un guía? ¿Qué tipo de guía fue?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaj e</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Local	20	54,1	58,8	58,8
	Nacional	2	5,4	5,9	64,7
	Especializado	2	5,4	5,9	70,6
	Ninguno	10	27,0	29,4	100,0
	Sistema	3	8,1		
Total		37	100,0		

Nota. Hace referencia al tipo de guía que acompañó al turista durante su visita.

**Figura 30**

*Pregunta 13: ¿Durante su visita en las comunidades tuvo un guía? ¿Qué tipo de guía fue?*



Nota. Se visualiza los tipos de guías que acompañaron al turista durante su visita.

**Análisis:** Acorde con el siguiente gráfico se visualiza que un 58,82% tuvieron un guía local el 29,41% no obtuvo ningún guía, el 5,88% guías nacionales y un 5,88% fue un guía especializado, es así que se determina que los guías locales son de mucha importancia dentro de las comunidades.

a) **Análisis General.** De acuerdo a las encuestas realizadas pertenecientes al 100% correspondientes a 37 personas de acuerdo al muestreo, la edad promedio esta entre los 19 y 24 años de edad tanto de género masculino como femenino con porcentajes del 48,65% femenino y 51,35% masculino, a su vez se puede observar que el 75,68% es de turistas nacionales y el 24,32% son turistas extranjeros eso con respecto a los datos de información, de estas encuestas se logra constatar que el 97,30% ha visitado las comunidades del cantón Cayambe mientras que el 2.70% no lo ha visitado tomando en cuenta que esta información fue recolectada en base al registro de turistas del cantón Cayambe, de los cuales se ha visitado la comunidad de la Chimba con un 16,67% a comparación de las otras comunidades como; Cariacu, Chumillos, Guachalá, Paquiencia, Pesillo y Otón han recibido una visita del 13,89% de acuerdo a este dato el 94,44% hizo uso de los servicios turísticos y el 5,56% menciona que no hizo uso de los servicios, a su vez en cuanto los servicios que le proporcionaron en su estadía el 25% respondió que hubo estacionamiento, el 23,80% Amenities, 21,30% baño privado, el 18,80% wifi y el servicio telefónico 10%, además los turistas aludieron en un 78,57% en cuanto al establecimiento de alojamiento debe ser mejorado, sin embargo un 85,71% indico que se encuentra conforme con los servicios entregados tomando en cuenta que deben existir mejoras para una buena atención al cliente, y a su vez un 78,57% califico al servicio como bueno, consiguientemente manifiestan un 26,57% se debe mejorar el servicio el 21,43% se debe dar cuidado en la infraestructura un 7,14% implementar el servicio a la habitación y el 3,57% perfeccionar los tipos de menús y añadir puntos de información, entre tanto los visitantes en un 37% comentan que le hace falta mantenimiento al mobiliario, el 21,70% al diseño y al 21,70% fachada el 19,60% el color, otro aspecto que se investigó fueron los servicios que permiten mejorar su atención dentro de los establecimientos de alojamiento un 38,80% dijo que la facilidad de pago el 28,60% mejor recibimiento, un 18,40% horarios y el 14,30% estacionamiento

adecuado en cuanto a los establecimientos de A&B el 81,1% indico que se sirve comida típica, del mismo modo un 78,4% señalo que el servicio prestado cumple con sus expectativas mientras que el 13,5% mencionó que no, posteriormente el 51,4% se trasladó en transporte privado (particular), el 40,5% ha hecho uso del transporte público, en cuanto a las actividades que realizaron un 34,10% senderismo, 14,6% realizo cabalgata, en el mismo porcentaje agroturismo y pesca deportiva, el 12,2% tracking y el 7,3% aviturismo finalmente el 58,2% tuvo un guía local el 29,41% no tuvo ningún guía durante su recorrido y el 5,88% tuvo un guía nacional y en el mismo porcentaje un guía especializado.

### 3.9.6. Análisis y tabulación (Encuestas Directivos/Representantes comunitarios).

Se analiza las preguntas de los directivos comunitarios para establecer los servicios turísticos de las comunidades, además de interpretar la información recolectada.

**Tabla 31**

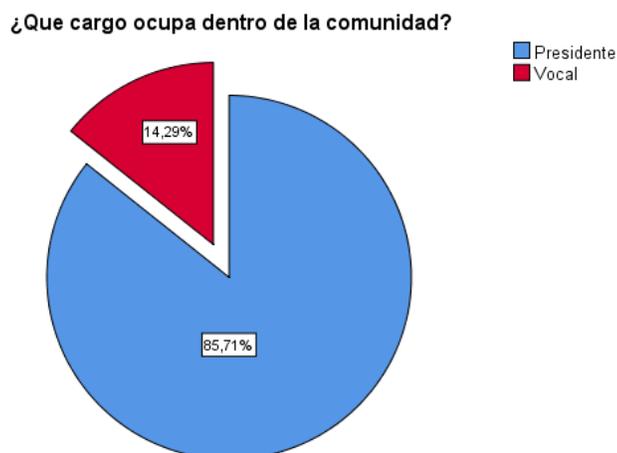
*Pregunta 1 Encuesta Directivos*

¿Qué cargo ocupa dentro de la comunidad que representa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	<b>Presidente</b>	6	85,7	85,7	85,7
	<b>Vocal</b>	1	14,3	14,3	100,0
	<b>Total</b>	7	100,0	100,0	

Nota. En tabla se puede observar el cargo que ocupa la persona encuestada en la comunidad.

**Figura 31**

*Pregunta datos: ¿Qué cargo ocupa?*



Nota. En esta figura se puede apreciar los porcentajes de los resultados del cargo que ocupa dentro de las comunidades.

**Análisis:** Con respecto al 100% de la encuesta realizada se obtuvo que un 85,71% ocupan el cargo de presidente en las comunidades mientras que el 14,29%, el cargo de vocal encargado.

Tabla 32

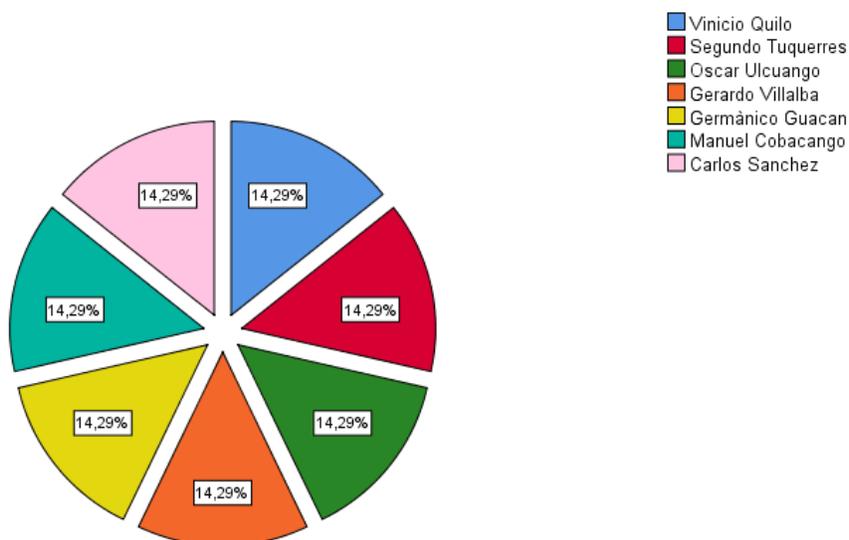
Pregunta datos: Nombres, apellidos y comunidad que representa.

Nombre y Apellido, Comunidad que representa.					
		Comunidad	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Vinicio Quilo</b>	La Chimba	14,3	14,3	14,3
	<b>Segundo Tuquerres</b>	Paquiestancia	14,3	14,3	28,6
	<b>Oscar Ulcuango</b>	Pesillo	14,3	14,3	42,9
	<b>Gerardo Villalba</b>	Guachalá	14,3	14,3	57,1
	<b>Germánico Guacán</b>	Cariacu	14,3	14,3	71,4
	<b>Carlos Sánchez</b>	Otón	14,3	14,3	85,7
	<b>Manuel Cobacango</b>	Chumillos	14,3	14,3	100,0

Nota. En la siguiente tabla se podrá observar los nombres y las comunidades de los representantes encuestados.

Figura 32

Pregunta Datos: Representantes comunitarios



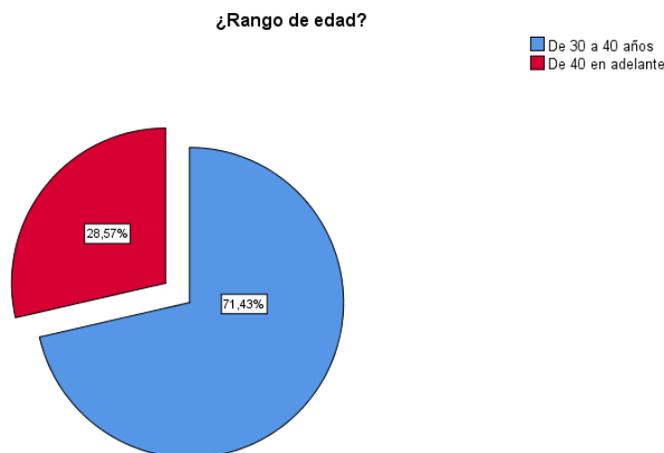
Nota. Se podrá visualizar los representantes de las comunidades del Canto Cayambe.

**Análisis:** En la siguiente tabla se puede observar los representantes comunitarios que practican la actividad turística en el Cantón Cayambe, colaborar con el grupo investigador para el levantamiento de información de los servicios, se tiene a Vinicio Quilo de la comunidad la Chimba, Segundo Tuquerres de Paquiestancia, Oscar Ulcuango de Pesillo, Gerardo Villalba de Guachalá, Germánico Guacán de Cariacu, Carlos Sánchez de Otón y Manuel Cobacango de Chumillos.

**Tabla 33***Rango de Edad*

		¿Rango de edad?		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 30 a 40 años	5	71,4	71,4
	De 40 en adelante	2	28,6	28,6
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Nota. Se puede observar que en la tabla se encuentra el rango de edad de los encuestados.

**Figura 33***Pregunta Datos: Rango de edad*

Nota. Mediante esta figura se visualiza los porcentajes obtenidos del rango de edad de los encuestados.

**Análisis:** Con respecto a la entrevista realizada y al 100% de encuestados se observa que el 71.43% tiene una edad de 30 a 40 años, mientras que el 28,57% tienen de 40 años en adelante, existe un mayor porcentaje de 30 a 40 años de edad.

**Tabla 34***Pregunta 1 Encuesta Directivos*

¿Dentro de las comunidades existe servicios turísticos?				
Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	7	100,0	100,0	100,0

Nota. Dentro de esta tabla se encuentran los resultados sobre la existencia de servicios de alojamiento, restaurante, transporte y guía.

**Figura 34**

*Pregunta 1: ¿Dentro de las comunidades existe servicios de alojamiento, restaurante, transporte, Guía?*



Nota. En la siguiente estadística se visualiza los porcentajes sobre la existencia de servicios turísticos en las comunidades.

**Análisis:** De acuerdo al 100% de encuestados se menciona que el 100% dijo que, si existen servicios de alojamiento, restaurantes, transporte y guía de las comunidades que se encuentran representado.

Tabla 35

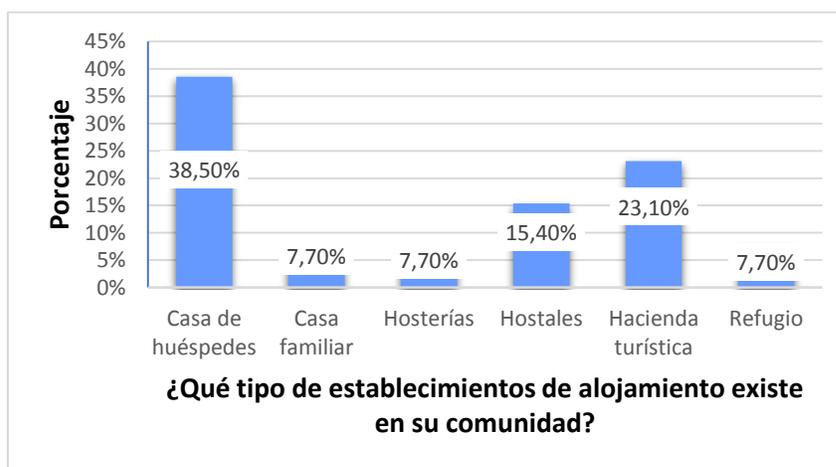
Pregunta 2 Encuesta Directivos

¿Qué tipo de establecimientos de alojamiento existe en su comunidad?			
Establecimiento de comunidad	N	Porcentaje	Porcentaje de casos
Casa de huéspedes	5	38,5%	83,3%
Casa familiar	1	7,7%	16,7%
Hosterías	1	7,7%	16,7%
Hostales	2	15,4%	33,3%
Hacienda turística	3	23,1%	50,0%
Refugio	1	7,7%	16,7%
Total	13	100,0%	216,7%

Nota. Se puede visualizar en dicha tabla los tipos de establecimiento existentes en las comunidades.

Figura 35

Pregunta 2: ¿Qué tipo de establecimientos existe en su comunidad?



Nota. En esta figura los tipos de alojamiento en las comunidades.

**Análisis:** Con respecto a las encuestas realizadas y al 100% de los encuestados se observa que el 38,50% es Casa de Huéspedes, el 23,10% son Hosterías Turísticas, el 15,40% son Hostales, el 7,70% son Casas Familiares, 7,70% Hosterías 7,70% Refugio, existiendo un mayor porcentaje en las Casas de Huéspedes que son establecimientos de alojamiento que existe en las comunidades.

Tabla 36

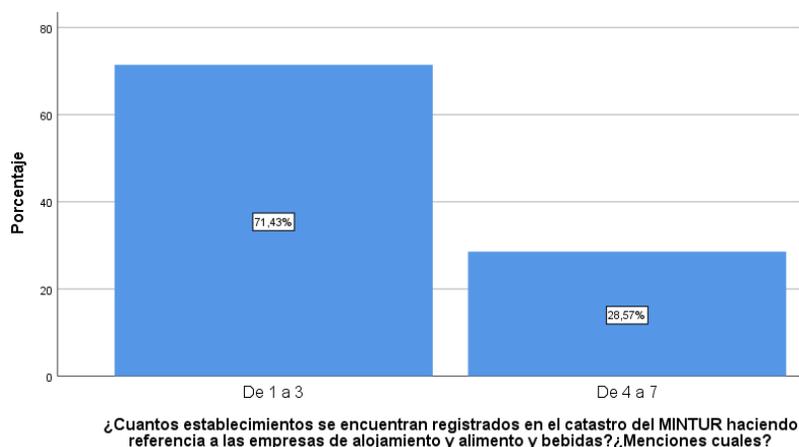
Pregunta 3

¿Cuántos establecimientos se encuentran registrados en el catastro del MINTUR haciendo referencia a las empresas de alojamiento y alimento y bebidas? ¿Menciones cuáles?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	<b>De 1 a 3</b>	5	71,4	71,4
	<b>De 4 a 7</b>	2	28,6	28,6
	<b>Total</b>	7	100,0	100,0

Nota. Es la siguiente tabla se visualiza la cantidad de establecimientos de alojamiento y A&B registrados en el MINTUR.

Figura 36

Pregunta 3: ¿Cuántos establecimientos se encuentran registrados en el catastro del MINTUR haciendo referencia a las empresas de alojamiento y alimento y bebidas? ¿Menciones cuáles?



Nota. Dentro de la siguiente figura se visualiza por porcentajes de establecimientos registrados en el Catastro del MINTUR.

**Análisis:** De acuerdo con la gráfica presentada según el 100% de encuestados se puede observar que el 71,43% de 1 a 3 establecimientos, el 28,57% de 4 a 7 establecimientos existiendo un mayor número de 1 a 3 entre establecimientos de alojamiento y alimentos y bebidas registrados en el catastro del MINTUR.

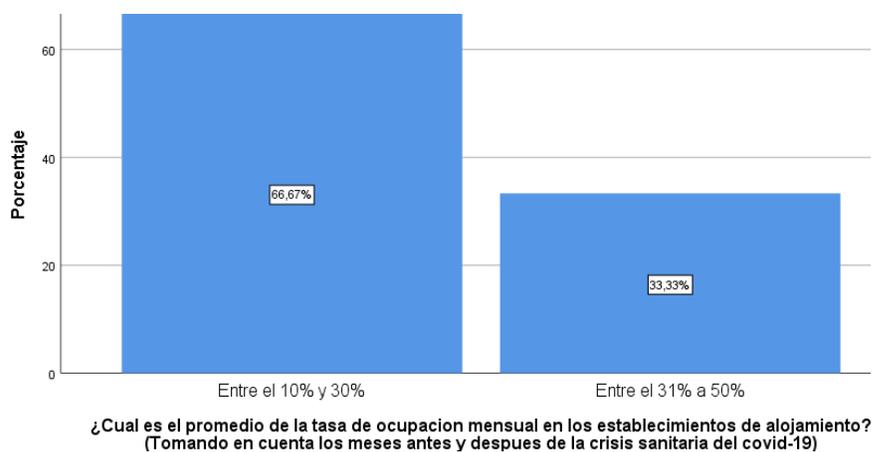
**Tabla 37****Pregunta 4**

<b>¿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 del covid-19).</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	<b>Entre el 10% y 30%</b>	4	57,1	66,7	66,7
	<b>Entre el 31% a 50%</b>	2	28,6	23,3	33,3
	<b>No responde</b>	1	14,3	10,0	100,0
Total		7	100,0		

Nota. Se puede observar los datos sobre la tasa de ocupación mensual en alojamiento.

**Figura 37**

*Pregunta 4: ¿Cuál es el promedio de la tasa de ocupación mensual en los establecimientos de alojamiento?*



Nota. En dicha figura se observa los porcentajes de la tasa de ocupación en alojamiento.

**Análisis:** De acuerdo con el 100% de los encuestados se observa que el 66,67% se encuentra en un rango entre el 10% y 30% mientras que el 33,33% se encuentra entre el 31% a 50% teniendo en consideración que el porcentaje más alto es el de 10% a 30% que es el promedio de la tasa de ocupación mensual en los establecimientos de alojamiento.

Tabla 38

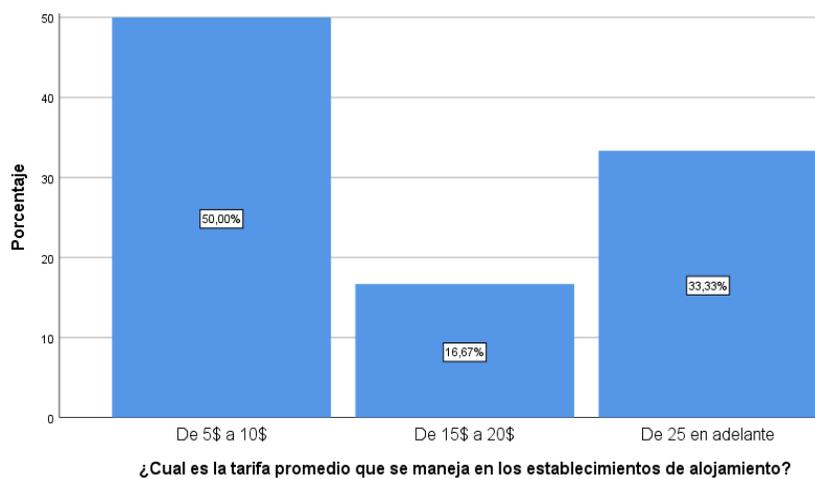
Pregunta 5

¿Cuál es la tarifa promedio que se maneja en los establecimientos de alojamiento?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 5\$ a 10\$	3	42,9	50,0	50,0
	De 15\$ a 20\$	1	14,3	16,7	66,7
	De 25 en adelante	2	28,6	33,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Nota. Se visualiza la tarifa promedio dentro de los establecimientos de alojamiento

Figura 38

Pregunta 5: ¿Cuál es la tarifa promedio que se maneja en los establecimientos de alojamiento?



Nota. En la siguiente grafica se encuentran los porcentajes de acuerdo a las tarifas de alojamiento.

**Análisis:** Con respecto al 100% de encuestados se observa que el 50% corresponde al valor de 5\$ a 10\$, el 33,33% corresponde de 15\$ a 20\$, el 16,67% pertenece de 25\$ en adelante existiendo un mayor porcentaje en el valor de 5 y 10 dólares que es la tarifa promedio que se maneja en los alojamientos de las comunidades.

Tabla 39

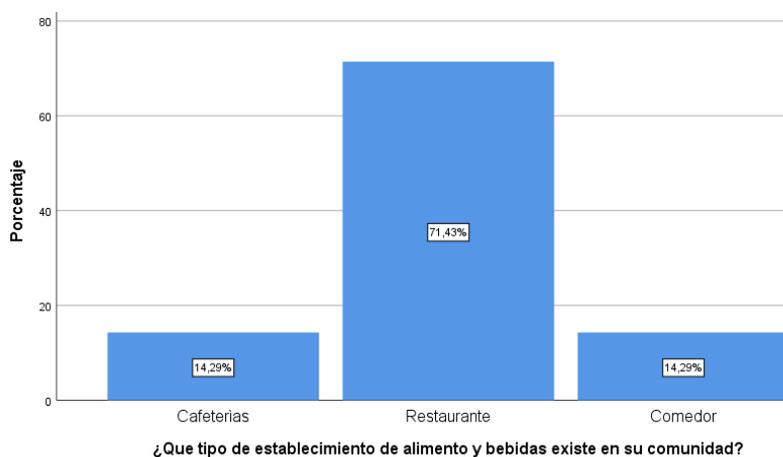
Pregunta 6

¿Qué tipo de establecimiento de alimento y bebidas existe en su comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Cafeterías</b>	1	14,3	14,3	14,3
	<b>Restaurante</b>	5	71,4	71,4	85,7
	<b>Comedor</b>	1	14,3	14,3	100,0
	<b>Total</b>	7	100,0	100,0	

Nota. En la tabla se visualiza los tipos de establecimientos de alimentos y bebidas dentro de las comunidades.

Figura 39

Pregunta 6: ¿Qué tipo de establecimientos de alimentos y bebidas existe en su comunidad?



Nota. De acuerdo a la figura se observa los valores y los porcentajes de los tipos de establecimientos de A&B.

**Análisis:** De acuerdo a las encuestas realizadas y al 100% de los encuestados se observa que el 71,43% son Restaurantes, el 14,29% son Cafeterías, 14,29% son Comedores obteniendo que en las comunidades existe un porcentaje alto de Restaurantes.

Tabla 40

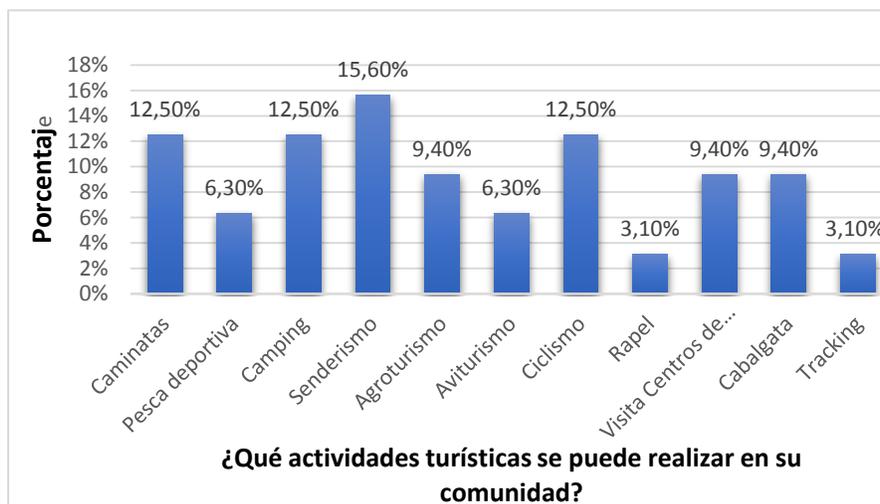
Pregunta 7

<b>¿Qué actividades turísticas se puede realizar en su comunidad?</b>				
		<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje casos</b>
Actividades turísticas	<b>Caminatas</b>	4	12,5%	57,1%
	<b>Pesca deportiva</b>	2	6,3%	28,6%
	<b>Camping</b>	4	12,5%	57,1%
	<b>Senderismo</b>	5	15,6%	71,4%
	<b>Agroturismo</b>	3	9,4%	42,9%
	<b>Aviturismo</b>	2	6,3%	28,6%
	<b>Ciclismo</b>	4	12,5%	57,1%
	<b>Rapel</b>	1	3,1%	14,3%
	<b>Visita Centros de interpretación</b>	3	9,4%	42,9%
	<b>Cabalgata</b>	3	9,4%	42,9%
	<b>Tracking</b>	1	3,1%	14,3%
Total		32	100,0%	457,1%

Nota. Esta tabla se podrá observar las actividades a realizar en las comunidades.

**Figura 40**

*¿Qué actividades turísticas se puede realizar en su comunidad?*



Nota. En la figura se muestra el porcentaje de cada actividad que puede ser realizada en las comunidades.

**Análisis:** Con respecto a las encuestas realizadas y al 100% de los encuestados se visualiza que el 15,60% es senderismo, el 12,50% es caminatas, el 12,50% es camping, el 12,50% de ciclismo, el 9,40% son visitas a centros de interpretación, el 9,40% es de cabalgata el 9,40% de agroturismo, el 6,30% de pesca deportiva, el 6,30% aviturismo, 3,10% Rapel y el 3,10% tracking, teniendo en consideración que el porcentaje más alto es de senderismo una de las actividades turísticas que se puede realizar en las comunidades.

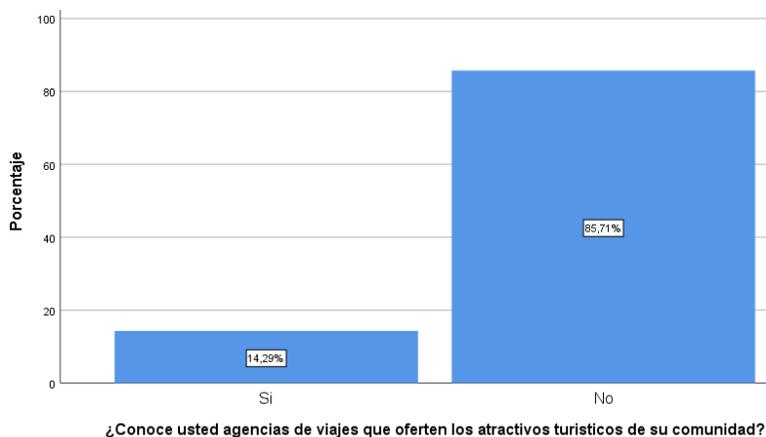
**Tabla 41***Pregunta 9*

<b>¿Conoce usted agencias de viajes que oferten los atractivos turísticos de su comunidad?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	<b>Si</b>	1	14,3	14,3	14,3
	<b>No</b>	6	85,7	85,7	100,0
<b>Total</b>		7	100,0	100,0	

Nota. En la tabla se menciona la existencia o inexistencia de agencias de viaje que oferten atractivos turísticos de las comunidades involucradas.

**Figura 41**

*Pregunta 9: ¿Conoce usted agencias de viajes que oferten los atractivos turísticos de su comunidad?*



Nota. Se observa los valores re presentados en porcentaje sobre el conocimiento de agencias de viajes que oferte los atractivos turísticos.

**Análisis:** Según el 100% de encuestados se proyecta que el 85,71% responde sí y el 14,29% No existiendo un mayor porcentaje de respuesta positiva sobre las agencias de viaje que ofrecen los atractivos turísticos de las comunidades.

Tabla 42

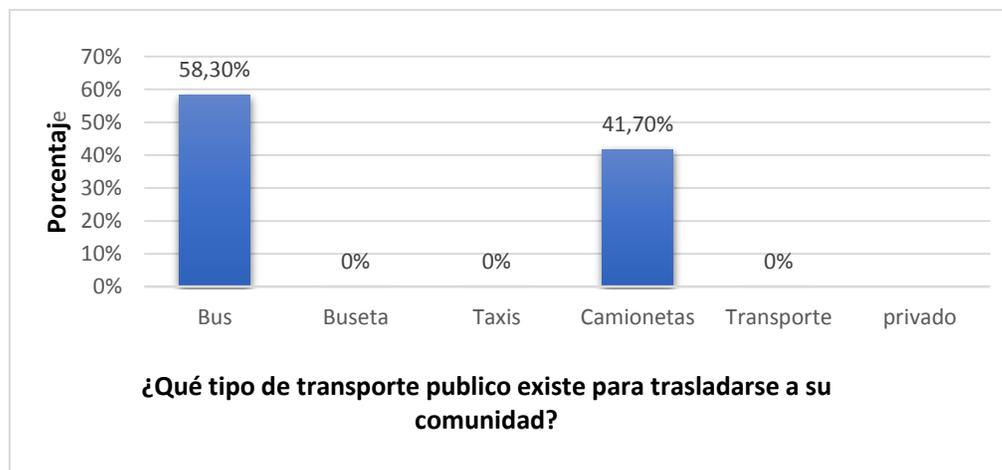
Pregunta 10

¿Qué tipo de transporte existe para trasladarse a su comunidad?				
		N	Porcentaje	
Válido	<b>Bus</b>	7	58,3%	100,0%
	<b>Buseta</b>	0	0%	0%
	<b>Taxis</b>	0	0%	0%
	<b>Camionetas</b>	5	41,7%	71,4%
	<b>Transporte privado</b>	0	0%	0%
Total		12	100%	

Nota. En la tabla se presenta el tipo de transporte utilizado para dirigirse a las comunidades

Figura 42

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



Nota. Se observa los tipos de transporte que existen para el traslado hacia la comunidad.

**Análisis:** Tomando en consideración al 100% de los encuestados se observa que el 58,30% pertenece a bus y mientras que el 41,70% es camionetas esto nos lleva a la conclusión de que el porcentaje mayor corresponde a los buses públicos que prestan el servicio de transportación hacia las comunidades.

Tabla 43

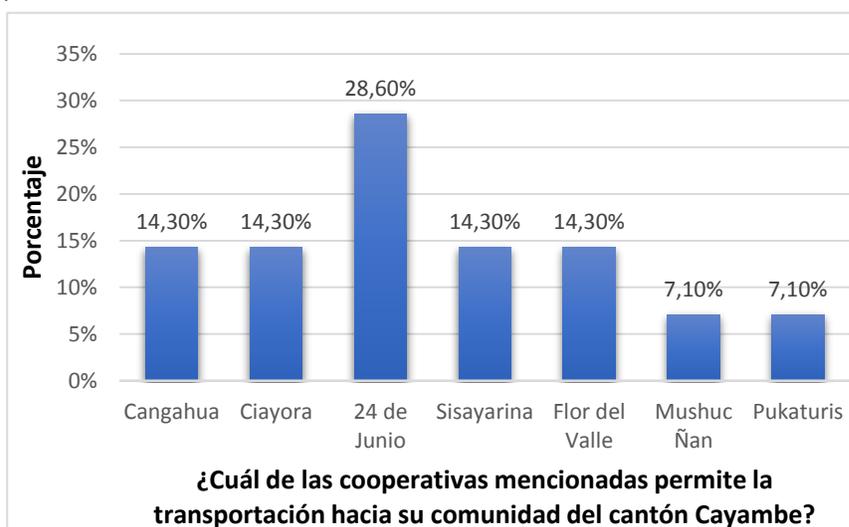
Pregunta 11

		N	Porcentaje	Porcentaje de casos
Cooperativa que permiten llegar al sitio	<b>Cangahua</b>	2	14,3%	28,6%
	<b>Ciayora</b>	2	14,3%	28,6%
	<b>24 de junio</b>	4	28,6%	57,1%
	<b>Sisayarina</b>	2	14,3%	28,6%
	<b>Flor del Valle</b>	2	14,3%	28,6%
	<b>Mushuc Ñan</b>	1	7,1%	14,3%
	<b>Pukaturis</b>	1	7,1%	14,3%
Total		14	100,0%	200,0%

Nota. En la tabla se muestran las cooperativas que prestan el servicio de transporte.

Figura 43

Pregunta 11: ¿Cuál de las cooperativas mencionadas permite la transportación hacia su comunidad?



Nota. Se muestra los porcentajes de la encuesta realizada sobre las cooperativas que permiten la transportación hacia las comunidades.

**Análisis:** De acuerdo al 100% de encuestados se observa que el 28,60% pertenece a la cooperativa 24 de junio, el 14,30% Cangahua, el 14,30% Ciayora, el 14,30% Sisayarina, el 14,30% Flor del Valle, 7,10% Mushuc-Ñan, 7,10% Puka Turís teniendo como resultado que la cooperativa 24 de junio es la más utilizada para el traslado de personas hacia las comunidades.

Tabla 44

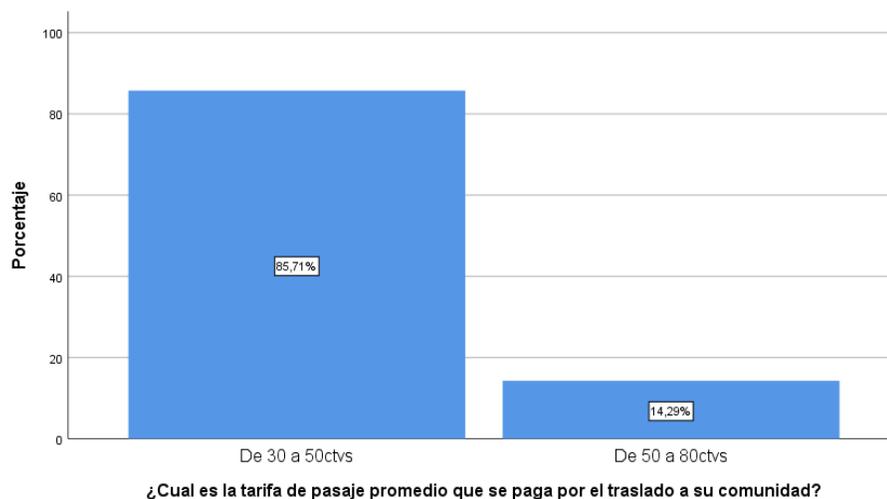
Pregunta 12

¿Cuál es la tarifa de pasaje promedio que se paga por el traslado a su comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 30 a 50ctvs	6	85,7	85,7	85,7
	De 50 a 80ctvs	1	14,3	14,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota. Se observa las tarifas promedio que cobran en los trasportes para dirigirse a la comunidad

Figura 44

Pregunta 12: ¿Cuál es la tarifa de pasaje hacia su comunidad?



Nota. Se muestran

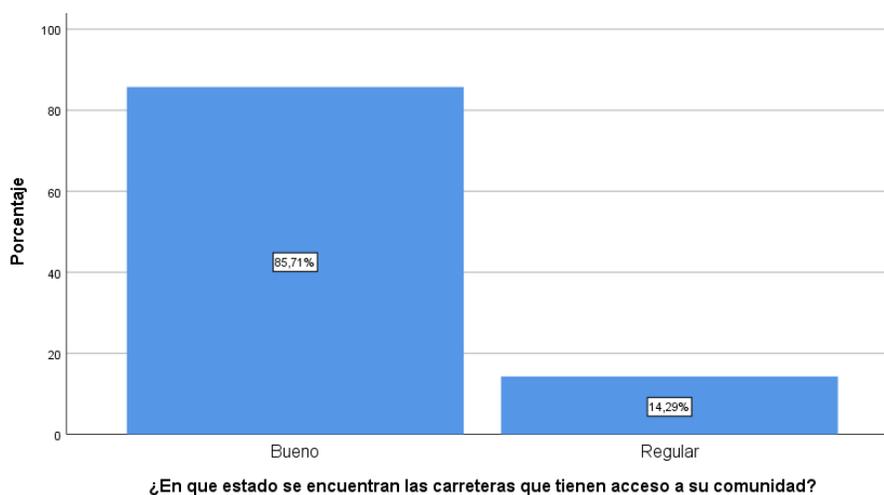
los porcentajes de acuerdo a la tarifa que cueste el traslado hacia la comunidad.

**Análisis:** De acuerdo a la encuesta realizada y al 100% de los encuestados se observa que el 85,71% es de 30 a 50 centavos, el 14,29% de 50 a 80 centavos teniendo como resultado que la tarifa promedio de traslado hacia las comunidades es de 30 a 50 centavos.

**Tabla 45***Pregunta 13*

¿En qué estado se encuentran las carreteras que tienen acceso a su comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<b>Bueno</b>	6	85,7	85,7	85,7
	<b>Regular</b>	1	14,3	14,3	100,0
	<b>Total</b>	7	100,0	100,0	

Nota. En la tabla se menciona el estado de las carreteras al momento de trasladar hacia las comunidades.

**Figura 45***Pregunta 13: ¿En qué estado se encuentran las carreteras que tienen accesos a su comunidad?*

Nota. Se visualiza el porcentaje de conservación del estado de las carreteras de las comunidades

**Análisis:** Con respecto a las encuestas realizadas y al 100% de encuestados se observa que el 85,71% es Bueno y el 14,29% es regular existiendo un porcentaje alto en el Buen estado de las carreteras que tienes acceso a las comunidades.

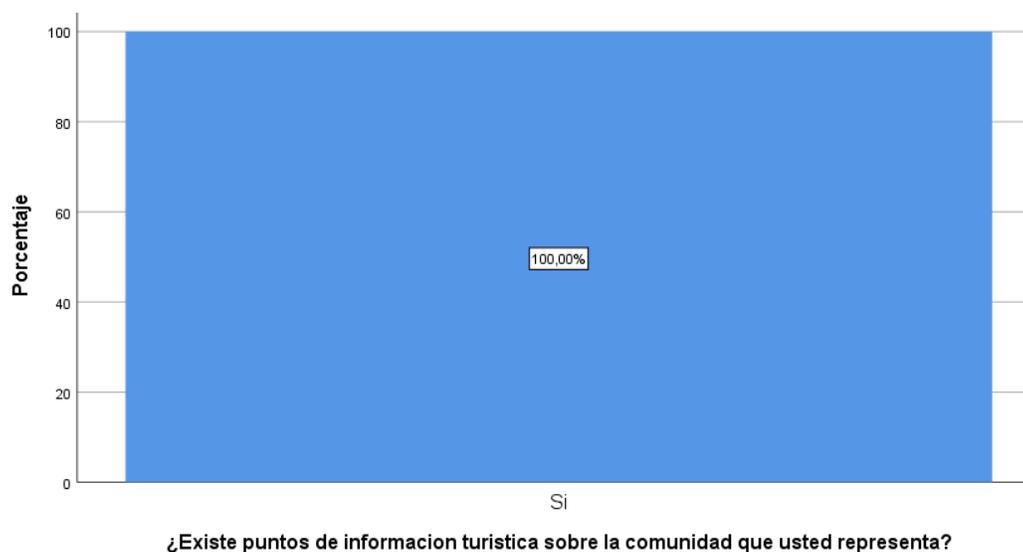
**Tabla 46***Pregunta 14*

¿Existe puntos de información turística sobre la comunidad que usted representa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

Nota. En los datos conseguidos en esta tabla se menciona sobre la existencia de puntos de información turística en las comunidades.

**Figura 46**

*Pregunta 14: ¿Existen puntos de información turística en la comunidad que usted representa?*



Nota. Se visualiza el porcentaje de aprobación sobre la existencia de los puntos de información turística en estos sectores.

**Análisis:** Con respecto a la encuesta realizada y al 100% de encuestados mencionan que el 100% está de acuerdo en que si existe puntos de información turística en las comunidades.

**b) Análisis general (Encuesta Directivos Comunitarios)**

De acuerdo al 100% de los encuestados correspondiente al 7 directivos comunitarios en cuanto a la pregunta sobre el cargo que ocupa el 85,71% es presidente mientras que el 14,29% es vocal como representante de la comunidad, en cuanto al nombre y apellidos de los representantes tenemos a Vinicio Quilo presidente de la comunidad la Chimba, Segundo Tuquerres presidente de Paquiestancia, Oscar Ulcuango representante de Pesillo, Gerardo Villalba presidente de Guachalá, Germánico Guacán presidente Cariacu, Carlos Sánchez vocal de Otón, asimismo se encuentra en un rango de edad el 71,4% de 30 a 40 años y el 28,6% de 40 en adelante, además mencionan un 100% la existencia de servicios turísticos en las comunidades para lo cual nombra diferentes tipos de establecimientos de alojamientos el 38,5% Casa de Huéspedes, el 23,1% Haciendas Turísticas, 15,4% Hostales y en los mismos porcentajes con el 7,7% Casa Familiar, Hosterías y Refugios, por lo tanto el 71,4% tiene alrededor de 1 a 3 establecimiento de alojamientos o alimentos y bebidas debidamente registrado en el catastro del MINTUR y el 28,6% de 4 a 7 establecimientos a su vez el 57,10% tiene entre 10 a 30% su tasa de ocupación mensual en los establecimientos de alojamiento mientras que el 28,6% entre el 31 a 50%, y el 14,3% no tiene tasa de ocupación mensual en alojamiento, para lo cual el 50% maneja la tarifa entre 5 y 10 dólares, el 33,33% de 25 dólares en adelante y el 16,67% de 15 a 20 dólares, por consiguiente en cuanto al tipo de establecimiento de alimentos y bebidas el 71,43% son restaurantes, el 14,29% cafeterías al igual que comedores del mismo modo de las actividades turísticas que se pueden realizar un 15,60% Senderismo, en porcentajes similares de 12,50% están caminatas, camping, ciclismo, el 9,40% Agroturismo, visitas a centros de interpretación, cabalgata, el 6,30% aviturismo y pesca deportiva, el 3,10% rapel y tracking, en cuanto a la existencia de agencias de viaje que oferten a la comunidad el 85,7% dijo que no y el 14,3% que sí, nombrando la agencia Modo Avión, en cuanto al transporte el 58,3% menciona que se puede hacer uso de un bus y el

41,7% que existen camionetas de sitio, en referencia a las cooperativas el 28,6% recomienda la cooperativa 24 de junio, en los mismos porcentajes de 14,3% las cooperativas de Cangahua, Ciayora, Sisayarina, Flor del Valle, el 7,1% Mushuc-Ñan, al igual que Pukaturis de acuerdo con la tarifa de pasaje el 85,71% contestó de 30 a 50 centavos a diferencia del 14,29% que respondió entre 50 y 80 centavos, más aun en cuanto al estado de carreteras el 85,7% acoto que es Bueno y el 13,4% que es Regular finalmente el 100% indicó que existe puntos de información turística tales como los mismos Centros de Turismo Comunitario, GADIP Municipal de Cayambe y Juntas Parroquiales.

### **3.9.7. Metodología de la propuesta**

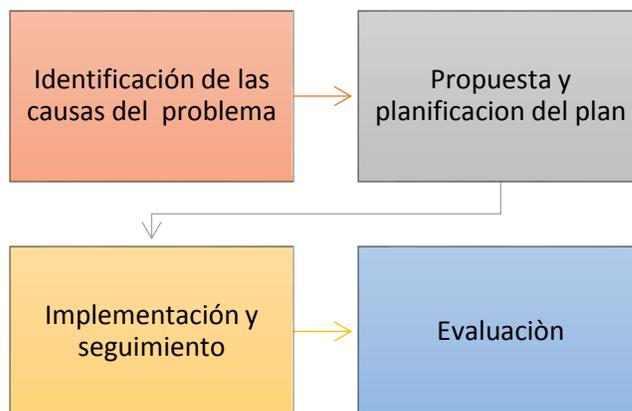
Luego de realizado el análisis y tabulación de encuestas se determina que la propuesta viable para el fortalecimiento de la oferta turística es la implementación de un plan de mejora ya que de acuerdo a los encuestados argumentan que se encuentra conformes con los servicios entregados sin embargo mencionan que debe existir mejoras en cuanto al servicio e infraestructura de los establecimientos, es por esto que se propone este plan de mejora estableciendo proyectos de capacitación para las diferentes áreas a mejorar, tomando en cuenta entes los cuales permitan brindar información específica, sobre cada uno de los servicios y por ende como intervenir para la solución de problemas, permitiendo mejorar la oferta mediante las referencias de cada uno de los turistas y visitantes.

Según Carpio y Sánchez menciona que “un plan de mejoramiento es un mecanismo para identificar riesgo o incertidumbre dentro de una empresa o una determinada zona y al estar consciente de ello trabajar para buscar soluciones que generen mejores resultados” (pág. p.25 ). Es por ello que es importante proponer un conjunto de acciones o estrategias planeadas y organizadas para lograr una mejora en el sector donde se aplique en ello se ven inmersos varias personas que serán responsables que se cumplan las propuestas del plan de mejorar después de haber analizado el problema dentro de los procesos de la organización y enfocándose en la detección de mejoras continuas que beneficien a la empresa o zona estudiada.

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, que esté formado por objetivos, actividades, responsables e indicadores de gestión que permita evaluar constantemente, este proceso debe ser alcanzable en un periodo determinado; y para ello el Plan de mejora deberá seguir los siguientes pasos:

**Figura 47**

*Metodología de plan de mejora*



Nota. Dentro de esta figura se encuentra los indicadores a seguir para el plan de mejoras.

Tomando de Proaño, Soler y Pérez (2017, págs. 5-6).

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

- Filosofía empresarial (misión, visión)
- Análisis de la perspectiva del cliente
- Diagnostico situacional (FODA)
- Identificación del área de aplicación para el plan de mejora

Para poder realizar la identificación del problema se toma en consideración las causas y puntos críticos en ellos se mencionan los estándares físicos, estándares de costo, estándares de capital e ingresos y estándares de programas.

Por consiguiente, en la propuesta de mejora se debe dar paso a los siguientes parámetros para poder identificar adecuadamente la situación para aplicar el plan de mejoras: “justificación de mejora del área de aplicación”, “objetivo”, “estrategias”, “funciones del área de aplicación”, “objetivos”, “duración”, “descripción”, “cronograma”, “presupuesto”.

#### **a) Comprobación de hipótesis**

Para la comprobación de hipótesis enunciamos las hipótesis planteadas en la investigación y se establecen las preguntas para realizar el análisis de chi cuadrado para determinar el rechazo de hipótesis alternativa o nula.

Para la comprobación de hipótesis en el proyecto de investigación se empleó la prueba estadística de chi cuadrado en el cual es un método que será útil para probar las hipótesis relacionadas con la diferencia entre los conjuntos de frecuencias observadas de acuerdo con la muestra y estableciendo las frecuencias teóricas esperadas.

Para lo cual se utiliza la siguiente fórmula:

$$X = \sum (F_o - F_e)^2 / F_e.$$

En donde

X<sup>2</sup>=Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

F<sub>o</sub>= Frecuencia observada

Fe = Frecuencia esperada

Para lo cual se requiere:

- Encontrar las diferencias en las frecuencias observadas y la frecuencia esperada
- Elevar al cuadrado las diferencias
- Dividir cada diferencia elevada al cuadrado entre la frecuencia esperada.
- Sumar los cocientes restantes

Se utiliza un margen de error del 5%, además de establecer el grado de libertad de acuerdo a la siguiente fórmula:

$G1 = (f-1)(c-1)$  donde:

G1= Grado de libertad

F= Filas

C= Columnas

Se busca el grado de libertad y el nivel de confianza obteniendo el chi cuadrado tabla ( $Xt^2$ ) que se compara con el chi cuadrado calculado en la tabla de frecuencias de chi cuadrado ( $Xc^2$ ).

- **Hipótesis alternativa:**

El estudio de los servicios turísticos comunitarios influye en el fortalecimiento de la oferta turística en el cantón Cayambe.

- **Hipótesis nula:**

El estudio de los servicios turísticos comunitarios no influye en el fortalecimiento de la oferta turística en el Cantón Cayambe.

**Variables de investigación:**

- **Variable independiente:** Oferta turística
- **Variable dependiente:** Servicios turísticos comunitarios

**Pregunta Nº 3: Encuesta oferta**

¿Cuándo usted visitó las comunidades hizo uso de los servicios turísticos (hospedaje, restaurant, transporte y guías) que ofrecen?

**Pregunta Nº 1: Encuesta servicios**

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

**Tabla 47**

*Comparación resultados preguntas*

<b>Oferta/Servicios</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
Si	34	2	36
No	7	0	7
Total	41	2	43

Nota. Se observan los datos referentes a las preguntas para la comprobación de hipótesis tomando en cuenta los resultados de las preguntas tomadas en cuenta.

**Tabla 48***Tabla de contingencia*

Alternativa	Fo	Fe	Fo- Fe	$(F_o - F_e)^2$	$(F_o - F_e)^2 / F_e$
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
Total	43				20,61

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

Chi cuadrado Calculado

$$Xc^2 = 20,61$$

Grado de libertad

$$Gl: (f-1) (c-1)$$

$$(2-1) (2-1)$$

$$(1) (1)$$

Gl: 1

Nivel de confianza = 0,05

Chi- Cuadrado Tabla

$$Xt^2=3,84$$

$$Xc^2 = 20,61 > Xt^2=3,84$$

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."

#### **4. Plan De Mejoramiento Para Servicios Turísticos Comunitarios**

Se determina la siguiente propuesta debido a que luego de realizado el análisis la mayoría de encuestados hizo referencia a las mejoras continuas que se deben realizar en cada uno de los centros de turismo comunitario para permitir un mejor servicio y atención a los clientes, esto permitió al grupo investigador establecer varias estrategias que permitirán a futuro brindar un adecuado servicio de acuerdo a normas y estándares pertinentes.

##### **4.1. Introducción**

Los servicios turísticos comunitarios del Cantón Cayambe se encuentran en buen estado y trabajan para la convivencia con los turistas y visitantes tanto nacionales y extranjeros para lo cual varios establecimientos optan por buscar un mejoramiento continuo y permitir que las personas se sientan cómodas durante su visita y así dar confianza, para lo cual fue creado este plan de mejora el cual servirá a los diferentes establecimientos tomar en cuenta esta propuesta para que sea un aporte a sus conocimientos y su desarrollo no sea empírico sino que establezcan leyes, normas y estándares. La actividad turística comunitaria en el cantón Cayambe se ha ido fortaleciendo poco a poco de acuerdo a varios proyectos que se establecen dentro de cada comunidad sin embargo debido a la crisis sanitaria, se han visto afectados de manera total, haciendo que se opte por crear nuevas alternativas para mejorar su economía de las familias de cada uno de los comuneros que laboran en este sector.

##### **4.2. Misión**

Fortalecer la participación ciudadana intercultural las potencialidades socioculturales, económico productivas, el desarrollo del intercultural, el manejo sostenible de los recursos naturales, 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

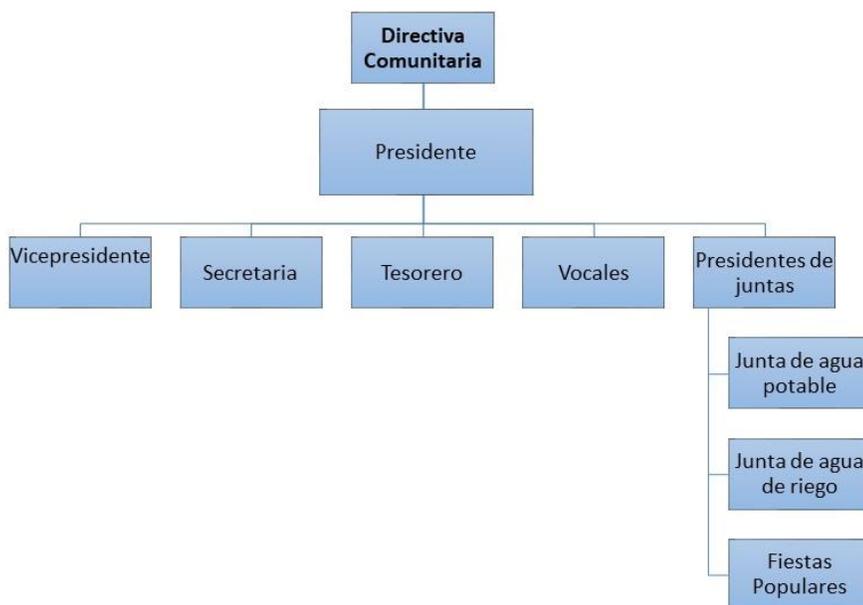
solidaria encaminada al Sumak Kawsay. (Gobierno Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, 2017)

### 4.3. 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. (Gobierno Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, 2017).

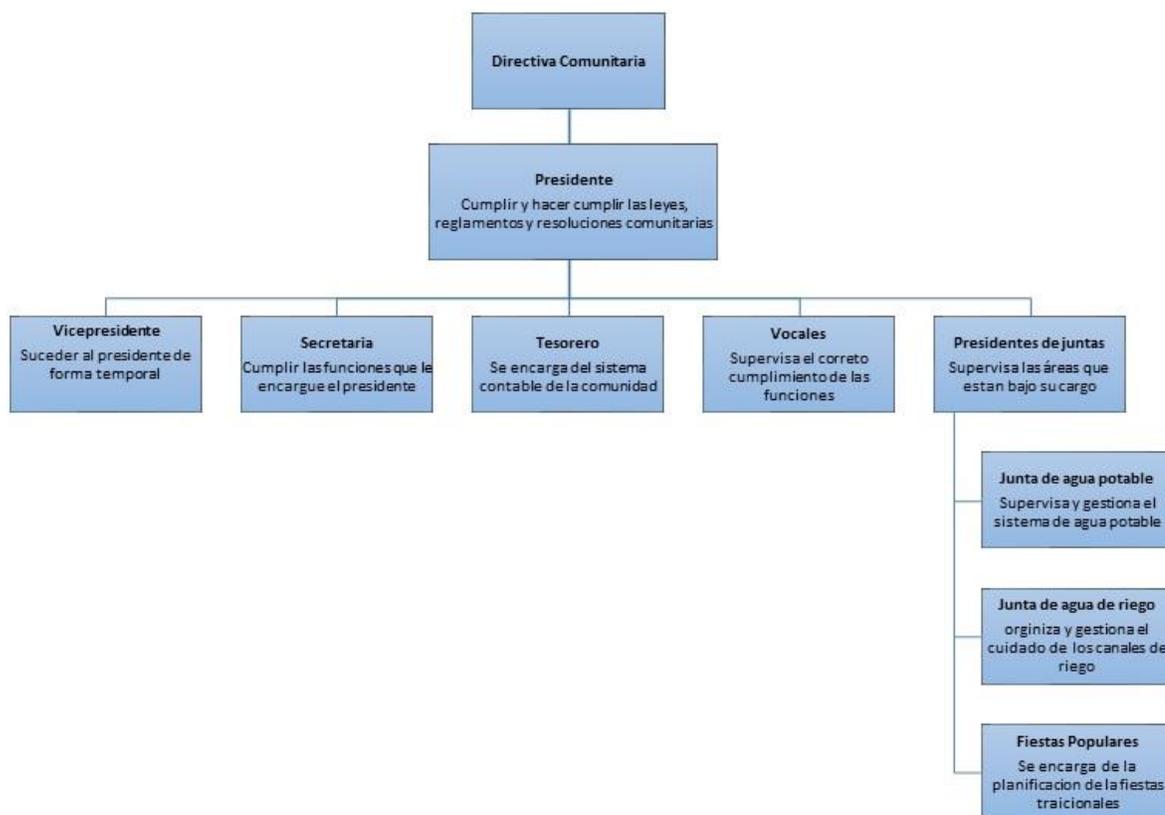
**Figura 48**

*Organigrama Estructural Comunidades*



Nota. Se observa la división de la directiva comunitaria, tomando en cuenta cada una de las áreas importantes dentro de ella.

Figura 49

*Organigrama funcional*

Nota. Se describen cada una de las funciones de la directiva comunitaria y los entes importantes en ella.

#### 4.4. Análisis de la perspectiva del cliente.

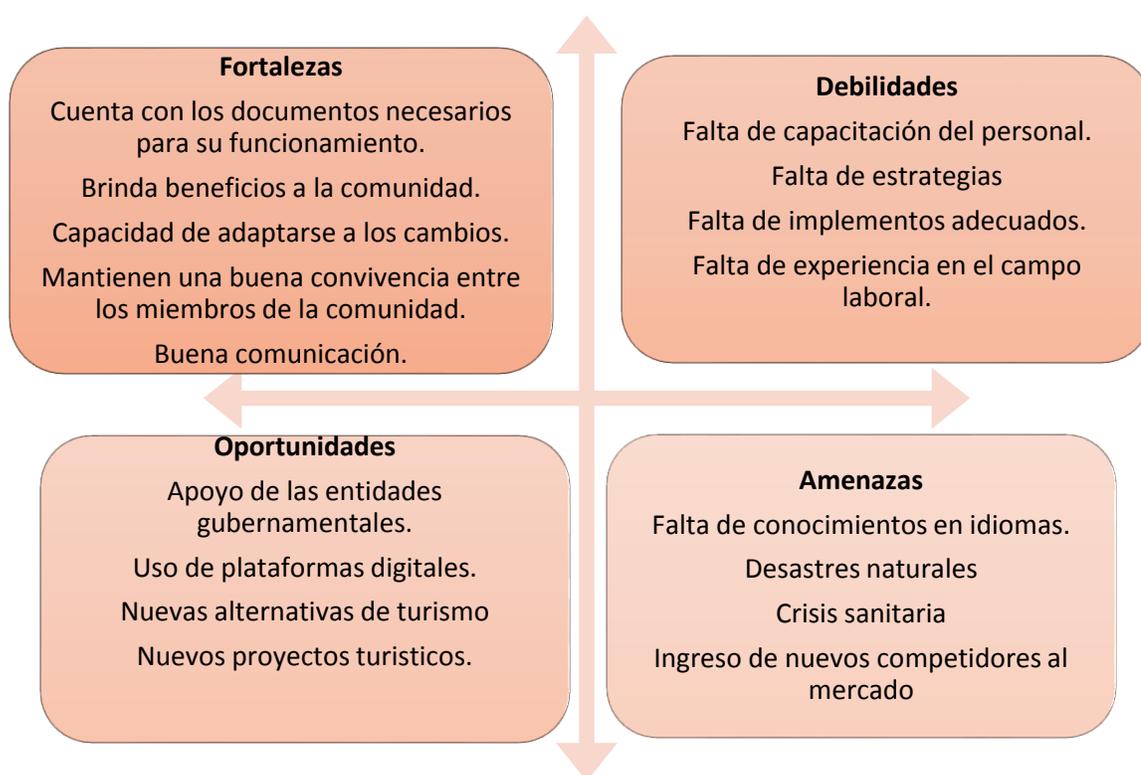
El cliente busca obtener atención de calidad en cada uno de los servicios turísticos para lo cual se analizó su percepción al momento de visitar la comunidad y se vieron reflejadas algunas alternativas para aquello:

En el caso de alojamiento los clientes buscan confort durante su visita, añadir habitaciones mejorar infraestructura, personal más capacitado y Amenities, mientras que en el servicio de

alimentos y bebidas se sugirió un menú variado, capacitación del personal, por otra parte se encuentra el servicio de transporte se manifiesta que en gran parte los turistas hacen usos del transporte privado (particular) y las vías de acceso se encuentran en un estado regular, por consiguiente el servicio de Guianza es adecuado y no hubo queja alguna por parte de los visitantes.

**Figura 50**

*FODA General*



Nota. Se observa en la imagen cada una de los elementos de FODA para establecer cada uno de ellos en base a la realidad de los servicios turísticos comunitarios del Cantón Cayambe.

#### **4.5. Identificación del área de aplicación para el plan de mejora**

En el plan de mejora de los servicios turísticos de las comunidades del cantón Cayambe se toma en consideración la atención al cliente ya que es un proceso principal dentro de cualquier establecimiento, para ello es necesario tomar las acciones pertinentes a través de una propuesta que permita los empleados dar un mejor servicio con el fin de satisfacer las necesidades de los turistas, mediante una capacitación adecuada de acuerdo a tipo del establecimiento.

##### **4.5.1. Problemas**

La identificación de los problemas en cuanto al servicio y atención al cliente se evidencio con las herramientas de investigación realizadas por las integrantes de este proyecto, es así que el primero y el problema central se debe al manejo empírico en cada uno de los establecimientos como son en alojamiento y alimentos y bebidas.

- Carencia del personal profesional en el área de turismo y hotelería
- Falta de capacitación al personal
- Falta de información turística
- Poco conocimiento de idiomas
- Mal manejo de portales digitales

##### **4.5.2. Causas**

1. Los establecimientos trabajan de forma empírica ya que no tienen asesoría por un experto del en el tema.
2. No existe una buena atención al cliente por ello no se cumple con las perspectivas del turista cuando hace uso de los servicios.

3. Pocos puntos de información
4. No consta como requisito para desarrollar la actividad turística
5. Falta de estrategias publicitarias y desconocimiento del lugar

#### **4.5.3. Puntos críticos**

- **Estándares físicos**

El grupo o personas de la comunidad deben tener conocimiento sobre el manejo de turismo comunitario.

- **Estándares de costos**

Implementara una base de datos de costos de producción generados en cada uno de los servicios turísticos.

- **Estándares de capital**

Capacidad de inversión en empresas turísticas con el fin de aumentar la cobertura en el mercado

- **Estándares de ingresos**

Establecer precios de acuerdo del servicio prestado sin afectar la economía del establecimiento.

- **Estándares de programas**

Capacitar al personal para la apropiada atención al cliente

#### 4.6. Propuesta de mejora

**Tabla 49**

*Capacitación del personal en atención al cliente*

Nº	Estrategias de mejora	Tiempo de ejecución	Responsable	Medición	Insumos necesarios
1	Capacitar a los empleados para el mejor desempeño de sus actividades en la atención al cliente	Mediano plazo	Directiva comunitaria	Supervisión del correcto cumplimiento de actividades y funciones de acuerdo al área.	Equipos Material de oficina Folletos

Nota. Se establece en la tabla cada una de las estrategias para el objetivo planteado.

**Tabla 50**

*Planificación de Menús*

Nº	Estrategias de mejora	Tiempo de ejecución	Responsable	Medición	Insumos necesarios
2	Definir cambios en los menús ofertados en los establecimientos de alimentos y bebidas.	Mediano plazo	Propietarios de los establecimientos de alimentos y bebidas	Establecer variaciones en el menú de acuerdo a los productos propios de la zona.	Equipos Material de oficina Folletos

Nota. Se observa en la tabla las estrategias de mejora y tiempo de ejecución de la propuesta.

**Tabla 51***Fomentar Estrategias*

<b>Nº</b>	<b>Estrategias de mejora</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medición</b>	<b>Insumos necesarios</b>
3	Formular estrategias que ayuden a la gestión turística de los establecimientos	Mediano plazo	Directiva comunitaria	Resultados a obtener	Equipos Material de oficina Folletos

Nota. Se estable cada una de las estrategias del objetivo planteado.

#### **4.6.1. Justificación de mejora del área aplicación**

Dentro de las comunidades del cantón Cayambe se puede observar cada uno de los establecimientos de alojamiento, alimentos y bebidas, transporte y guías dedicados a la actividad turística comunitaria pero muchos de ellos trabajan de forma empírica por lo cual los visitantes buscan mejor atención de acuerdo a varios parámetros que brinden confort al momento de su visita, conociendo el potencial turística de las comunidades del cantón Cayambe es necesario generar un plan de mejoramiento que garantice la calidad de los servicios y atención en los establecimientos.

#### **4.6.2. Objetivos de la mejora**

- Capacitar al personal en atención al cliente
- Establecer un menú adecuado
- Fomentar Estrategias

#### **4.6.3. Estrategias**

- Capacitar a los empleados para el mejor desempeño de sus actividades en la atención al cliente.
- Definir cambios en los menús ofertados en los establecimientos de alimentos y bebidas.
- Formular estrategias que ayuden a la gestión turística de los establecimientos.

#### **4.7. Funciones del área de aplicación: Alimento y Bebidas**

##### **4.7.1. Objetivo**

Crear una capacitación sobre la planificación de menús proporcionando una nueva producción de platillos que podrán ser ofrecidos dentro de los menús de los establecimientos de A&B en los cuales se utilicen productos propiamente de la zona.

**Duración:** el tiempo que se ocupará para la capacitación sobre la planificación de nuevos menús en los establecimientos de alimentos y bebidas será de 12 horas.

##### **4.7.2. Descripción**

Es necesario una capacitación de planificación de menús debido a que las personas involucradas en los alimentos y bebidas deben ser buenos conocedores sobre como incorporar los productos locales para mejorar la oferta gastronómica. Los involucrados deberán seguir la capacitación dentro de los establecimientos con un chef conocedor sobre el tema o una institución que preste servicios sobre la planificación de menú con productos locales.

##### **Dirigido a:**

Esta capacitación está dirigida para todos los prestadores de servicio de alimentos y bebidas en las comunidades del cantón Cayambe que se encuentre involucrados en el manejo y planificaron de menús.

**Tabla 52**

*Cronograma de capacitación de planificación de menú con productos locales.*

<b>Capacitación N°1</b>	<b>Duración</b>	<b>1er mes</b>	<b>2do mes</b>
Buscar capacitadores en empresas o instituciones que estén familiarizados en la planificación de menús con productos locales		<b>X</b>	
Realizar los convenios para la capacitación en los establecimientos de alimentos y bebidas		<b>X</b>	
Temas a tratar en la capacitación de planificación de menús			
Historia sobre el servicio y la preparación de menús, evaluación del uso de productos locales.	1 hora		X
Limitación en la planificación del menú	2 horas		X
Consideraciones que se debe seguir en el proceso de planificación	2 horas		X
Métodos y técnicas de enseñanza en alimentación con productos locales	2 horas		X
Cálculo del costo de venta del platillo	2 horas		X
Actualización de menús compuestos con productos locales	2 horas		X
Diseño para la elaboración de menús	2 horas		X
Nota. Tecnológico Nacional ITEC (2017)			

Tabla 53

*Costo del proyecto planificación de menús*

Tema	Responsable	Facilitador	Nº de pax	Lugar	Requisitos	Horas	USD/UH	USD
Planificación de menús	Dueños de los establecimientos de alimentos y bebidas	Conquito	21	instalaciones de Capacituras ubicadas en la calle De Los Milagros 201 y Leopoldo Salvador	Está dirigido a gerentes de restaurantes, propietarios de establecimientos en el área de alimentos y bebidas.	12	25,00	525,00
				Conquito	21			
Total, costo proyecto (Planificación de Menús)								598,35

**Nota.** (Conquito, 2019)

#### **4.8. Capacitación atención al cliente en establecimiento de alojamiento**

##### **4.8.1. Objetivo:**

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 durante su estadía para generar una mejor confiabilidad en los clientes y esperar su visita en otra ocasión.

**Duración:** El curso de capacitación tiene se establece un lapso de tiempo de duración de 15 horas

##### **4.8.2. Descripción**

La atención al cliente es importante debido a que se establece cada uno de los estándares de calidad dentro del establecimiento hotelero, es una capacitación en la que se definen cada una de las características de la atención tales como: predisposición de atender de manera inmediata, el tono de voz, capacidad de resolución de problemas, controlar estado de ánimo, cuidado de imagen personal.

**Dirigido a:** El curso está dirigido a los empleados y personas que son participes de los establecimientos de alojamiento y los centros turísticos comunitarios del cantón Cayambe.

**Tabla 54***Cronograma de actividades (alojamiento)*

<b>Capacitación N °</b>	<b>Duración</b>	<b>1er Mes</b>	<b>2do Mes</b>
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.			

En el siguiente cuadro se detalla los costos y responsables del sistema financiero de las capacitaciones a realizarse dentro de los establecimientos de alojamiento.

**Tabla 55***Costos del proyecto*

Tema	Responsable	Facilitador	Nº pax	Lugar	Requisitos	Horas	USD	USD Total	
Alojamiento	GADIP Municipal de Cayambe	Analista de Turismo (Dirección de Desarrollo Económico)	14	Teatro Luis Felipe Borja , GADIP municipal de Cayambe	Brindar una atención de excelencia a través de los conocimientos adquiridos.	15	25,00	325,00	
	Materiales de capacitación	Organizadores		14	Teatro Luis Felipe Borja	14 carpetas 14 esferos 2 resmas de papel 14 diplomas		0,80 0,30 3,00 0,50	11,20 4,20 6,00 7,00
<b>Total</b>								<b>353,40</b>	

Nota. En el siguiente cuadro se detalla los costos y responsables del sistema financiero de las capacitaciones a realizarse dentro de los establecimientos de alojamiento.

## **4.9. Capacitación guías locales**

### **4.9.1. Objetivo**

El programa de capacitación busca aportar con el conocimiento y la ejecución de cada una de las actividades turísticas mediante habilidades que preparen al guía turístico local para un mejor desempeño, además de establecer cuáles son las actividades turísticas y las rutas las cuales se visitan, asimismo busca el desarrollo de la actividad turística dentro de las comunidades además de evaluar la capacidad tanto física y mental de cada uno de las personas que se dedican a este tipo de actividad los cuales están expuestos diariamente a cambios climáticos, riesgos durante la visita guiada, peligros, entre otros.

Esta capacitación a su vez permite asegurar la confianza y confiabilidad en las personas que dan a conocer la información sobre un punto turístico, permitiendo exista una interacción entre guía y turista que tienen diferentes culturas e idiomas los cuales en muchos casos se van olvidando.

**Duración:** El curso de capacitación tiene se establece un lapso de tiempo de duración de 20 horas

### **4.9.2. Descripción**

El método utilizado para cada uno del guía se establece a partir del reglamento para guías turísticos en donde se establece cuáles son sus competencias, las modalidades de aventura, cuáles son sus requisitos para acreditación, que permitan un mejor desempeño en el área turística para brindar un servicio adecuado a cada uno de los turistas, además para eso es necesario tener preparación previa y conocimiento sobre cada uno de los atractivos, servicios y rutas de la comunidad.

**Dirigido a:** El curso está dirigido a guías turísticos locales de cada una de las comunidades del cantón Cayambe.

**Tabla 56***Cronograma de actividades*

Capacitación N <sup>o</sup>	Duración	1er Mes	2do Mes
Coordinar con capacitadores en el Ministerio de Turismo.		X	
Establecer horarios y fechas a realizar la capacitación.		X	
<b>Temas a tratar en la capacitación</b>			
Competencias generales de un guía turístico local.	4 horas		X
Requisitos para acreditación	4 horas		X
Actividades de aventura	4 horas		X
Conocimiento del valor turístico natural y cultural	4 horas		X
Patrimonio de Áreas Naturales del Estado	2 horas		X
Evaluación física y mental.	2 horas		X

Nota. Se establecen los temas a tratar durante la capacitación.

**Tabla 57***Costos del proyecto*

Tema	Responsable	Facilitador	Nº pax	Lugar	Requisitos	Horas	USD	USD Total
Guías turísticas locales	GADIP Municipal de Cayambe	Analista de Turismo (Dirección de Desarrollo Económico)	14	Teatro Luis Felipe Borja , GADIP municipal de Cayambe	Conocimiento de competencias y requisitos para desempeño de un guía turístico local.	20	30,00	420,00
	Materiales de capacitación	Organizado	14	Teatro Luis Felipe Borja	14 carpetas		0,80	11,20
res				Luis Felipe Borja	14 esferos	0,30	4,20	
				Felipe Borja	2 resmas de papel	3,00	6,00	
					14 diplomas	0,50	7,00	
<b>Total</b>								<b>448,40</b>

Nota. En el siguiente cuadro se detalla los costos y responsables del sistema financiero de las capacitaciones a realizarse a cada uno de los guías de las comunidades del Cantón Cayambe.

**Tabla 58***Costos totales de la propuesta*

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

Nota. Se establecen los costos totales de la propuesta.

**4.10. 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.

## 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.
- 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 observación 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.

- 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 mejora 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.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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*. Recuperado el 13 de Mayo de 2020, 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 turistico*. Quito: Registro oficial Suplemento 241.
- ASEC, A., OMT, O., & UDLA, U. (2013). *Turismo en areas naturales con gestion comunitaria*. Recuperado el 18 de Junio de 2020, de Turismo en areas naturales con gestion 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). Planificaciòn del Espacio Turístico. En R. BOULLON, *Planificaciòn del Espacio Turístico* (págs. 31-33). Mexico: Trillas Turismo.
- 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*. Recuperado el 22 de Abril de 2020, de Visiòn General: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876009.pdf>

- Carpio, D., & Sánchez, K. (2013). *PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA PARROQUIA DE MINDO UBICADA EN EL CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS, PROVINCIA DE PICHINCHA*. QUITO: Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE.
- Castaño Molina, V., & Valencia Arias, A. (2016). El papel del transporte en el desarrollo de la actividad turística: un análisis bibliométrico. *Revista geográfica Venezolana*, 2.
- Cayambe, G. D. (17 de Agosto de 2017). *Gobierno Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe*. Recuperado el 12 de Junio de 2020, de <https://municipiocayambe.gob.ec/gadip/mision-vision/>
- Cebrián Abellán, F. (2008). *Turismo Rural y Desarrollo Local*. Sevilla/Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla- La Mancha.
- CFN. (2018). *Cooperación Financiera Nacional*. Recuperado el 25 de Mayo de 2020, de <https://www.cfn.fin.ec/>
- Collado Suárez, L. (2017). HOTELQUAL: La gestión de la calidad en Hoteles. *Revista Digital INESEM*, 2-3.
- Conquito. (Agosto de 2019). *Conquito Agencia de Promoción Económica*. Recuperado el 07 de Julio de 2020, de Cursos de Planificación de Menús: <https://www.conquito.org.ec/curso-de-diseno-de-menus-y-control-de-costos/>
- Consejería de Turismo, I. y. (12 de Abril de 2010). *Gobierno de Canarias*. Recuperado el 03 de Junio de 2020, de [http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir\\_gral\\_ordenacion\\_promocion/actividades\\_complementarias/index.html](http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/actividades_complementarias/index.html)
- Corvo, & Helmut. (2010). *Oferta Turística: Componentes, Tipos y Ejemplos*. Recuperado el 02 de Abril de 2020, de <https://www.lifeder.com/oferta-turistica/>
- Cruz, R. C. (24 de Agosto de 2014). *Oficinas de Información Turística Tipologías y Funciones*. Recuperado el 12 de Junio de 2020, de <https://es.slideshare.net/Candela69/tema-2-de-servicios-turisticos>
- Del Carmen, R. (2018). *El Turismo y la participación de la comunidad en el siglo XXI*. México: Universidad Autónomas de México.
- Domínguez, P., Bernard, A., & Burguete, E. (2017). *TURISMO ALTERNATIVO Y TECNOLOGIA*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n2/art02.pdf>
- Dzul Escamilla, M. (2014). *Sistema de Universidad Virtual*. Recuperado el 04 de Junio de 2020, de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES39.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf)
- Emiliani, J. P. (2018). *Administración Turística y Hotelera*. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de <https://sites.google.com/site/serviciostur/home>

- García, M. O. (2003). *Turismo masivo y alternativo*. Recuperado el 04 de Junio de 2020, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v17n52/v17n52a10.pdf>
- GIER, G. (2016). *Estudio de Demanda y Oferta turística en la Ciudad de Cuenca*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Gonzalez Avila, M. E. (2011). Una propuesta para desarrollar turismo rural en los municipios de Zacatecas. *Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 9.
- Greciet Paredes, P. (2008). *Informaciòn y Comercializaciòn Turística*. Recuperado el 12 de Junio de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=DA9mzpf-IPEC&pg=PA131&dq=que+son+los+servicios+complementarios+en+turismo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjGh9-60vXqAhWQdN8KHaOxD0AQ6AEwBnoECAcQAg#v=onepage&q=que%20son%20los%20servicios%20complementarios%20en%20turismo&f=false>
- Gruezo, M. L., & Zambrano, A. P. (2018). *Turismo Comunitario vs. Emprendimientos Comunitarios*. Recuperado el 03 de Junio de 2020, de Revista Universidad y Sociedad (SCIELO): [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100143&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100143&lng=es&nrm=iso)
- Hernandez del Angel, C. (22 de Marzo de 2012). *Concepto y componente de la oferta turística*. Recuperado el 08 de Junio de 2020, de Concepto y componentes de la oferta turística: <https://es.scribd.com/doc/86282334/CONCEPTO-Y-COMPONENTES-DE-LA-OFFERTA-TURISTICA>
- Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *Metodologia de investigacion*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, C. (22 de Marzo de 2012). *Concepto y Componentes de la Oferta Turística*. Recuperado el 07 de Junio de 2020, de <https://es.scribd.com/doc/86282334/CONCEPTO-Y-COMPONENTES-DE-LA-OFFERTA-TURISTICA>
- Ibañez, R., & Rodriguez Villalobos, I. (2016). *Tipología y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo*. Mexico: UABCS.
- IET, I. (1994). *Turismo rural características*. Instituto de estudios turísticos.
- INATEC. (2017). *Tecnologico Nacional INATEC*. Recuperado el 08 de Junio de 2020, de Manual para el Protagonista Elaboracion de Menús basados en Productos Locales: [https://www.tecnacional.edu.ni/media/Elaboracion\\_de\\_Menu\\_de\\_productos\\_locales.pdf](https://www.tecnacional.edu.ni/media/Elaboracion_de_Menu_de_productos_locales.pdf)
- INPC, I. (2011). *Instructivo de registro e inventario ; Patrimonio cultural inmaterial*. Quito-Ecuador: Ediecuatorial.
- Krapf, k., & Hunziker, W. (2018). Fundamentos de la Doctrina General de Turismo. En W. H. kart Krapf, *Fundamentos de la Doctrina General de Turismo* (págs. 11-12). Berna: Suiza.

- Lopez Garcia , R. (7 de septiembre de 2017). *Aprende de Turismo*. Recuperado el 11 de Junio de 2020, de Aprende de Turismo: <https://www.aprendedeturismo.org/turismo-rural-comunitario-trc/>
- Ludeña, R. A. (Abril de 2016). *Administración de Empresas Turística y Hoteleras*. Recuperado el 12 de Julio de 2020, de <http://eva1.utpl.edu.ec/file.php/material/249/D14105.pdf/guia>
- Malavè, J. J. (Noviembre de 2013 ). “*CREACIÓN DE HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS EN LA COMUNA PALMAR PARROQUIA COLONCHE CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013*. Obtenido de Univesidad Estatal Peninsula de Santa Elena  
Licencido en Turismo :  
[https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/868/1/MALAVE%20JAMA%20JANER.pdf?fbclid=IwAR14tloMEYncxWJRRYZ5-ejXHpitj\\_SUqWYhLv0V2fCOQ-mGIlwaKThERgs](https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/868/1/MALAVE%20JAMA%20JANER.pdf?fbclid=IwAR14tloMEYncxWJRRYZ5-ejXHpitj_SUqWYhLv0V2fCOQ-mGIlwaKThERgs)
- MINCETUR. (2014). *Manual de Planificación de Productos Turísticos*. Recuperado el 02 de Junio de 2020, de <https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/consultorias/directoriosManuales/Manual-Planificacion-ProductosTuristicos-2014.pdf>
- MINTUR. (Diciembre de 2014). *REGLAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE*. Recuperado el 23 de Junio de 2020, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-TRANSPORTE-TERRESTRE-TURISTICO.pdf>
- MINTUR. (2016). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 03 de Julio de 2020, de REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- MINTUR. (2019). *Ministerio del Turismo*. Quito: Ministerio de Turismo Ecuador.
- MINTUR, M. (2016). *Reglamento de alojamiento turístico*. Recuperado el 07 de Julio de 2020, de REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- MINTUR, M. (2016). *Reglamento de guianza turística , Acuerdo Ministerial 1*. Quito: Ministerio del Turismo, Ministerio del Ambiente.
- MINTUR, M. (2017). *Guía para el levantamiento de atractivos turísticos del Ecuador*. Quito-Ecuador: Ministerio de Turismo.
- Miranda Soberon, U. E., & Acosta, Z. (2009). *Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa*. DGPP.
- Montecinos, A. (10 de Octubre de 2016). *Turismo Gastronómico Sostenible; Planificación de servicios, restaurantes, rutas, productos y destinos*. Italia: CEGAHO (Centro Empresarial Gastronómico Hotelero). Obtenido de Centro Empresarial Gastronómico Hotelero: <https://cegaho.wordpress.com/2016/10/10/restaurante-turistico-planeacion-y-conceptualizacion/>
- Moral, M., Fernandez, T., & Sanchez, M. (2019). Analisis del Turismo Rural y de la sostenibilidad de los alojamiento rurales. *Espacios*, 2,3.

- Moreno, R. M. (2008). Marketig Turístico. En R. M. Moreno, *Turismo y Hotelería Marketig Turístico* (págs. 42,43). España- Malaga: Publicaciones Vértice.
- Morillo Moreno, M. C. (2011). Turismo y producto turístico; evolución, conceptos y componentes de la oferta turística . *Vision gerencial*, 152-154.
- Murphy, P., & Murphy, A. (2004). *Strategic management for tourism communities: Bridging the gaps*. Chanel View .
- Novoa Guajan, P. W. (2016). *Diseño de un producto turístico para la comunidad de Paquiestancia, parroquia San Jose de Ayora canton Cayambe*. Riobamba: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
- OEA. (1980). *Generalidades de los servicios turísticos*. Organización de Estados Americanos.
- OMT. (2009). *Análisis del sistema turístico del cantón de Buenos Aires; insumo para un diseño de plan de desarrollo en turismo rural*. Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2011). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 04 de Mayo de 2020, de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- OMT, O. (2007). *Entorno turístico*. Recuperado el 02 de Julio de 2020, de Entorno turístico: <https://www.entornoturistico.com/8-definiciones-para-entender-que-es-el-turismo/>
- OMT, O. M. (1994). *Introducción al turismo*. Recuperado el 12 de Julio de 2020, de Profesionales del Turismo: [http://www.profesionalesdelturismo.cl/images/libros/manuales/Introduccion\\_al\\_Turismo.pdf](http://www.profesionalesdelturismo.cl/images/libros/manuales/Introduccion_al_Turismo.pdf)
- Orgaz Agüera, F. (2013). *Turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados*. Madrid - España: Redalyc.org.
- Orgaz Agüera, F., & Moral Cuadra, S. (2016). *El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo*. Sevilla, España: Universidad de Sevilla, España.
- Parra, E. (2004). El Poder de Ven Ser Ventas y Servicios . En E. d. Parra, *El Poder de Ven Ser Ventas y Servicios* (págs. 14-15 pag ). Panorama Editorial S.A. de C.V. .
- Pinguil Buscan, J. P. (2015). *Propuesta de actividades de turismo comunitario en la comunidad cuchucun del Canton Cañar*.
- PNUD. (2015). *Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, Declaración del Milenio de las Naciones Unidas*. Nueva York: PNUD, Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).
- Pretelt, E. J. (2018). Recuperado el 08 de Junio de 2020, de <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>
- Proaño , Villavicencio , D. X., Soler , V., & Pérez , E. (2017). *METODOLOGÍA PARA ELABORAR UN PLAN DE MEJORA CONTINUA*. Empresa "Investigacion y Pensamiento Crítico" .

- PROCASUR. (2011). *Manejo del Turismo Comunitario en el Ecuador*. Recuperado el 06 de Mayo de 2020, de [http://procasur.org/americalatina/images/Generingreso/1.%20Manejo%20del%20Turismo%20Comunitario-Ecuador%20\(Documento%20Tem%23U00e1tico\)%202011%2011%2020.pdf](http://procasur.org/americalatina/images/Generingreso/1.%20Manejo%20del%20Turismo%20Comunitario-Ecuador%20(Documento%20Tem%23U00e1tico)%202011%2011%2020.pdf)
- PROCASUR, C. R. (2011). *Manejo del Turismo Comunitario en el Ecuador*. Recuperado el 07 de Julio de 2020, de [http://procasur.org/americalatina/images/Generingreso/1.%20Manejo%20del%20Turismo%20Comunitario-Ecuador%20\(Documento%20Tem%23U00e1tico\)%202011%2011%2020.pdf](http://procasur.org/americalatina/images/Generingreso/1.%20Manejo%20del%20Turismo%20Comunitario-Ecuador%20(Documento%20Tem%23U00e1tico)%202011%2011%2020.pdf)
- Rafailo, S. (2015). *Potencial turístico*. Recuperado el 25 de Agosto de 2020, de [https://www.academia.edu/33308391/Potencial\\_tur%C3%ADstico.pdf](https://www.academia.edu/33308391/Potencial_tur%C3%ADstico.pdf)
- Rafailo, S. S. (2015). *Potencial turístico*. Recuperado el 09 de Junio de 2020, de *Potencial turístico*: [https://www.academia.edu/33308391/Potencial\\_tur%C3%ADstico.pdf](https://www.academia.edu/33308391/Potencial_tur%C3%ADstico.pdf)
- Ramirez Cavassa, C. (2015). *Servicios turístico I*. Universidad tecnológica Nacional.
- Ramirez Cavassa, C. (2017). *Servicios turísticos*. Universidad Tecnológica Nacional.
- Reyes Gonzalez, C., Gonzalez Reyes, I. E., & Reyes Gonzalez, G. A. (2013). *Análisis técnico económico de pavimentos de adoquín y concreto asfáltico con diseño de drenaje menor en el tramo de carretera Nueva Guinea Estación 0+000 hacia la Esperanza 11+100*. Managua.
- Reyes, A. (2012). *Secretaría de Economía de México*. Recuperado el 02 de Julio de 2020, de *Comercialización*: <http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexico-emprende/productos-servicios/comercializacion#:~:text=La%20comercializaci%C3%B3n%20es%20el%20conjunto,lo%20conozcan%20y%20lo%20consuman.>
- Ricaurte Quijano, C. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local; Guía para planificadores*. Escuela Superior Politécnica del Litoral 2009.
- Rivas Sanchez, A. B. (2012). *Análisis de la calidad de los servicios turísticos de hospedaje y guianza en Mindo sugerencia se mejora*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Rodas, M., Ullauri, N., & Sanmartin, L. (6 de febrero de 2015). *El Turismo Comunitario en el Ecuador*. Obtenido de *El Turismo Comunitario en el Ecuador*: [www.ElTurismoComunitarioEnElEcuador-5309454.pdf](http://www.ElTurismoComunitarioEnElEcuador-5309454.pdf)
- Rodriguez Medina, G. (04 de Marzo de 2011). *Scribd*. Recuperado el 28 de Mayo de 2020, de *Scribd*: <https://es.scribd.com/doc/50045935/Modalidades-de-la-investigacion-cientifica>
- Ruano Pavon, C., & Sanchez Casimiro, M. (2014). *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. Antequera - Málaga: IC Editorial.

- Ruiz, E., Hernández, M., Coca, A., Cantero, P., & Del Campo, A. (2008). Turismo comunitario en Ecuador. *Pasos (Revista de Turismo y Patrimonio Cultural)*, 401-403.
- Ruiz, E., Hernandez, M., Coca, A., Cantero, P., & Campo, A. (2008). Turismo comunitario en Ecuador comprendido el community -based desde la comunidad. *Pasos*, 402,403.
- Sampierie, H., Collado, F., & baptista. (2014). En Metodología de la Investigación Selección de la Muestra . En H. Sampierie, F. Collado, & baptista, *En Metodología de la Investigación Selección de la Muestra* . mexico : McGraw-Hill.
- SECTUR. (2004). *Secretaria de Turismo*. Recuperado el 09 de Junio de 2020, de Secretaria de Turismo: <https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/006145.pdf>
- SECTUR. (2005). *Turismo alternativo*. Secretaria de Turismo.
- SEGITUR. (2017). *Innovación y Turismo en España*. Recuperado el 23 de Julio de 2020, de <https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Industria-del-turismo.pdf>
- Serrano, A., & Villafuerte Pucha, E. (2017). *Indicadores turísticos : Oferta y demanda de la ciudad patrimonial de Cuenca - Ecuador*. RELAT.
- Sessa, A. (Octubre de 2004). "*Producción turística y productos turísticos*". Recuperado el 22 de Junio de 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/332245239\\_PRODUCION\\_DE\\_TURISMO\\_SEGUN\\_SESSA](https://www.researchgate.net/publication/332245239_PRODUCION_DE_TURISMO_SEGUN_SESSA)
- Silva Aguilera, E. S. (7 de Mayo de 2012). *Marketing gastronomico: ¿Que buscan los clientes en los restaurantes?* Recuperado el 15 de Junio de 2020, de Marketing gastronomico: ¿Que buscan los clientes en los restaurantes?: <http://comunidad.hosteltur.com/post/2012-05-07-resultado-estudio-qu-buscan-los-clientes-en-los-restaurantes>
- Sión, V. M. (2010). *MINISTERIO DE TURISMO*. Recuperado el 12 de Agosto de 2020, de Reglamento para los Centros de Turismo Comunitario: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS-COMUNITARIOS.pdf>
- Sion De Josse, V. (2010). *Intructivo para registro de Centros Turísticos Comunitarios*. Quito: Ministerio de Turismo.
- Sion De Josse, V. (2010). *Reglamento para los centros turísticos comunitarios* . Quito: Ministerio de Turismo.
- Skewes, J. C., Zuñiga Henríquez, C., & Vera Pilquiman, M. (2012). Turismo comunitario o de base comunitaria: Una experiencia alternativa de hospitalidad vivida en el mundo Mapuche. Talcao Sur de Chile. *Revista de cultura turismo Cultur*, 76,77.
- Soler, D. (2015). Unidades de Carda en el Transporte . En D. Soler, *Unidades de Carda en el Transporte* (págs. 1-5). Marge Books .

- Solis Carrion , D., & Ruiz Ballesteros, E. (2013). Turismo Comunitario en el Ecuador desarrollo y sostenibilidad social. En D. Solis Carrion, & E. Ruiz Ballesteros, *Turismo Comunitario en el Ecuador desarrollo y sostenibilidad social*. (págs. 46-47). Cuenca - Ecuador: Abya Yala.
- Solminihaç, H., Echavereguren, Tomas, & Chamorro, A. (2018). *Gestion de Infraestructura vial*. Ediciones UC.
- Suarez Vanegas, S. (2015). *Influencia del turismo comunitario en la economia sustentable de las comunidades de la Parroquia la Esperanza del canton Ibarr*. Sangolqui, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- UIOOT, U. T. (1967). *Entorno turistico*. Recuperado el 23 de Junio de 2020, de Entorno turistico: <https://www.entornoturistico.com/8-definiciones-para-entender-que-es-el-turismo/>
- UNCUYO. (2017). *Universidad Nacional del Cuyo*. Recuperado el 23 de Julio de 2020, de Facultad de Ingenieria: <http://ingenieria.uncuyo.edu.ar/catedras/u1-medios-de-transporte-urbano.pdf>
- UNID. (2016). *Universidad Interamericana para el Desarrollo*. Recuperado el 13 de Julio de 2020, de Fundamentos de Turismo: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/109-fundamentos-de-turismo.pdf>
- Varisco, C. (2013). *SISTEMA TURÍSTICO. SUBSISTEMAS, DIMENSIONES Y CONCEPTOS TRANSDISCIPLINARIOS*. Recuperado el 22 de Mayo de 2020, de <http://nulan.mdp.edu.ar/2208/1/varisco.2013.pdf>
- Velez, M. M., & Izquierdo, J. L. (2011). *Determinacion de la oferta de calidad de los servicios turisticos desarrollados por los prestadores de servicios*. Guayaquil.
- Yangùez, M. A. (2015). *Tipos de servicios turisticos* .
- Zabala Almeida, A., & Quezada Martinez, M. (2016). *Analisis e la oferta turistica de las parroquias rurales del distrito metropolitano de Quito, durante el periodo 2013- 2015*. Sangolqui: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

**ANEXOS**