



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

Jara Hernández, Alisson Andrea y Silva Solano, Alejandra Patricia

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio
Carrera de Administración Turística y Hotelera

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

Lcdo. Gaibor Sotomayor, Walter Patricio Mgtr.

04 de febrero de 2024



Silva_Jara 2.docx

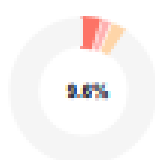
Scan details

Scan time: February 28th, 2024 at 19:53 UTC

Total Pages: 68

Total Words: 16925

Plagiarism Detection



| Types of plagiarism | Words |
|---------------------|----------|
| Identical | 4.1% 694 |
| Minor Changes | 1.9% 327 |
| Paraphrased | 3.5% 597 |
| Omitted Words | 0% 0 |

AI Content Detection



Text coverage

- AI text
- Human text

🔍 Plagiarism Results: (81)

🌐 **Incidencia de las tradiciones en el desarrollo de la parroquia San Juan de ...** 0.9%

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/32864/1/ups-ct009864.pdf>

Zhicay Peláez, Sandra Magaly

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA SEDE CUENCA CARRERA DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE INCIDENCIA DE LAS TRADICIONES EN EL ...

🌐 **Asociaciones en el sector turístico: retos de futuro - Visiones del Turismo** 0.8%

<https://www.visionesdelturismo.es/asociaciones-turismo/>

Visiones del Turismo Contacto Tel. +34 91 270 50 00 RSS Alerta por email. Suscríbete al Blog De acuerdo ...

🌐 **download.php?id=4066&force=0** 0.8%

<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/10/ro-169-reglamento-de-centros-de-turis...>

Tercer Suplemento SUMARIO: Págs. FUNCIÓN EJECUTIVA ACUERDO: MINISTERIO DE TURISMO 2022-023 Expídese el Reglamento de Centros de Turismo ...

0.8%



WALTER PATRICKO
GALBOR SOTOMAYOR

Ldo. Walter Patricio Galbor Sotomayor Mgr.

C. C: 1711056059



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Administración Turística y Hotelera

Certificación

Certifico que el trabajo de titulación "Innovación del producto turístico de la Asociación Artesanal y Turismo Solidario Bacpancel de la provincia del Azuay", fue realizado por las señoritas **Jara Hernández Alisson Andrea y Silva Solano Alejandra Patricia**; el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Sangolquí, 28 de febrero de 2024



**WALTER PATRICIO
GAIBOR SOTOMAYOR**

Lcdo. Walter Patricio Gaibor Sotomayor Mgtr.

C. C: 1711058059



**Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del
Comercio Carrera de Administración Turística y Hotelera**

Responsabilidad de Autoría

Nosotras, **Jara Hernández, Alisson Andrea y Silva Solano, Alejandra Patricia**, con cédulas de ciudadanía n° 1724927700 y n° 1755594957 declaramos que el contenido, ideas y criterios de trabajo de titulación: **Innovación del producto turístico de la Asociación Artesanal y Turismo Solidario Bacpancel de la provincia del Azuay** 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.

Sangolquí, 28 de febrero de 2024

Jara Hernández, Alisson Andrea

C. C.: 1724927700

Silva Solano, Alejandra Patricia

C. C.: 1755594957



**Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del
Comercio
Carrera de Administración Turística y Hotelera**

Autorización de Publicación

Nosotras **Jara Hernández, Alisson Andrea y Silva Solano, Alejandra Patricia**, con cédulas de ciudadanía n° 1724927700 y n° 1755594957 autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Innovación del producto turístico de la Asociación Artesanal y Turismo Solidario Bacpanel de la provincia del Azuay** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 28 de febrero de 2024

Jara Hernández, Alisson Andrea

C. C.: 1724927700

Silva Solano, Alejandra Patricia

C. C.: 1755594957

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico en primer lugar a mi amada madre Lourdes, quien fue mi pilar en mi vida, trabajando duro para que esto fuera posible, por enseñarme que con esfuerzo y dedicación todo es posible.

A mi hermana Valerie, por brindarme tantos maravillosos momentos, que ha sido mi apoyo a pesar de todo, y espero poder ser un ejemplo para ella y que sepa que puede lograr todo lo que se proponga.

A mi suegra Griselda por brindarme el cariño desde el día que tuve la fortuna de conocerla, por dejarme entrar a su vida y a su hogar y convertirse en una segunda madre para mí. Y en especial dedico este trabajo al amor de mi vida Abraham, por cada día decirme, tranquila lo estás haciendo bien, por siempre estar ahí en mis momentos donde he sentido que todo es imposible, por esas palabras de aliento y amor, sin ti esto no hubiera sido posible.

Alisson Jara

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación al amor más grande que me pudo dar Dios, mi madre, Patricia Solano, quien me acompañó en su forma física hasta sexto semestre, ahora me sigue acompañando, pero desde el cielo y en mi corazón. Mi madre me enseñó que esta vida es para los valientes, que no se trata de quien tiene más, sino de quien da más, que siempre el amor por lo que hacemos nos impulsa al éxito, y que de la bondad del corazón habla la boca. Es por eso que dedico cada recompensa de esfuerzo a mi madre, quien con una sonrisa solucionaba mi vida, con una tasa de café y empanadas se desvelaba conmigo dibujando todos los mapas políticos que yo dejaba para último momento, quien renunció a muchos de sus sueños para convertir a sus hijos en la obra de arte de su vida y quien me amo incondicionalmente.

Alejandra Silva

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a mi madre y hermana por ser ese impulso en cada proceso de mi vida por el apoyo incondicional y su amor, sin ellas esta etapa de mi vida no hubiera sido posible.

A mi tutor de tesis Mgtr. Patricio Gaibor, por su paciencia infinita, por todas las enseñanzas impartidas a lo largo de este proyecto, porque a pesar de todo nunca se rindió con nosotras, por su disposición y esmero para la culminación de este trabajo.

A cada uno de los docentes que tuve a lo largo de mi carrera universitaria, por el aporte de cada uno de ellos ya que ha sido fundamental para este logro.

A Ricardo por su ayuda en cada uno de los procesos universitarios, agradezco su amistad sincera y por las anécdotas que hemos tenido.

A mi compañera de tesis Alejandra, por todos esos momentos vividos a lo largo de la carrera, por las risas, por las peleas, pero que a pesar de todo siempre tiene positivismo, nunca cambies eso que es tu mayor virtud.

A todas aquellas personas que forman parte de mi vida, personal, laboral y estudiantil, cada una de ellas han aportado un granito de arena para la culminación de este trabajo.

Y en especial quiero agradecer al amor de mi vida Abraham por ser ese pilar en mi vida, por ser ese lugar seguro para mí, por tus palabras de ánimo, por siempre decirme lo orgulloso que estás de mí, sin ti en especial este proyecto no hubiera sido posible.

Alisson Jara

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la fuerza y bendiciones a lo largo de mi carrera. Quiero agradecer a mis padres, Patricia Solano y Gonzalo Silva. Tuve una madre extraordinaria y con amor siempre me impulsó a seguir mis sueños. Mi padre, quien siempre me alienta a ser una mejor persona. Con su amor, esfuerzo y sabiduría, ha estado a mi lado en cada paso que he dado. Sé que, sin su apoyo y guía, nada hubiese sido posible.

A mis hermanos: Andrés, Gabriela y Manuela. Por siempre creer en mí y por apoyarme con tanto amor, una parte de ustedes está en este trabajo, gracias por ser mis mejores amigos, alegría, soporte de cada día, consejeros y cómplices.

Me siento muy agradecida por el apoyo que recibimos de nuestro tutor Patricio Gaibor, porque durante todo este proceso nos guio con mucha paciencia y sabiduría, además de alentarnos a siempre mejorar, su compromiso hizo de este trabajo una experiencia muy amena.

A mi amiga, Alisson Jara, por su fortaleza, dedicación, constancia y motivación para completar este trabajo, también por las bonitas experiencias que hemos compartido a lo largo nuestra carrera.

A mis mejores amigos María José Brito y Rafael Guamán, porque han estado conmigo durante diferentes etapas de mi vida, llenándolas de alegría y apoyándome incondicionalmente, gracias porque nunca he sentido su ausencia y llenan mi vida de alegría. Son personas que quiero y admiro mucho.

Agradezco con mucho cariño a mis amigos: Milton, Esteban, Leslie, Lesly, Dayanna y Malte, quienes han llenado mi corazón de recuerdos inolvidables. Gracias por hacer de la etapa universitaria el viaje más divertido aun en las situaciones adversas.

A todas las personas que fueron parte de este proceso, la comunidad, quienes respondieron entrevistas y encuestas, y nos brindaron su ayuda para culminar este trabajo.

Alejandra Silva

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Resumen | 20 |
| Abstract..... | 21 |
| Introducción | 22 |
| Planteamiento del Problema..... | 22 |
| Objetivos..... | 22 |
| Objetivo General | 23 |
| Objetivos específicos..... | 23 |
| Determinación de variables..... | 23 |
| Capítulo I: Marco Teórico..... | 25 |
| Teoría de Desarrollo Local | 25 |
| Visiones del Desarrollo Local | 25 |
| Teoría del Desarrollo Sostenible..... | 26 |
| Dimensiones de la teoría de la sostenibilidad | 27 |
| Marco Referencial..... | 28 |
| Marco Legal | 30 |
| Marco Regulatorio..... | 30 |
| Constitución..... | 31 |
| COOTAD..... | 32 |
| Ley de Turismo..... | 33 |
| GAD de Gualaceo (Ordenanza de Turismo) | 34 |
| Marco Conceptual..... | 35 |

| | |
|--|----|
| | 11 |
| Turismo | 35 |
| Importancia del turismo | 36 |
| Plan de desarrollo turístico | 38 |
| Plan de mejoramiento..... | 38 |
| Servicio turístico | 39 |
| Asociación..... | 41 |
| Asociaciones turísticas | 43 |
| Capítulo II: Marco Situacional | 43 |
| Análisis del Entorno de la zona de estudio..... | 43 |
| Diagnostico Situacional..... | 43 |
| Macroentorno..... | 44 |
| Datos de turismo en el Ecuador..... | 44 |
| Ingreso de Turistas Promedio a Ecuador | 44 |
| Principales mercados turísticos del Ecuador..... | 46 |
| Ingreso de Divisas a Ecuador | 48 |
| Estadía del turista. | 49 |
| Datos Económicos PIB y VAB en Ecuador..... | 49 |
| Datos de Empleo del sector turístico del Ecuador | 51 |
| Datos de Turismo de la provincia del Azuay | 51 |
| Ingreso de Turistas | 51 |
| Principales Mercados..... | 52 |

| | |
|---|----|
| | 12 |
| Ingreso de Divisas | 52 |
| Valor Agregado Bruto (VAB) de la provincia de Azuay | 53 |
| Microentorno | 55 |
| Datos de turismo en el cantón de Cuenca | 55 |
| Ingreso promedio de Turistas al cantón de Cuenca | 55 |
| Principales mercados..... | 55 |
| Ingreso de divisas | 56 |
| Estadía promedio del turista al cantón de Cuenca | 57 |
| Valor Agregado Bruto (VAB) del cantón Cuenca..... | 57 |
| Datos de Empleo del sector turístico..... | 58 |
| Datos de Turismo en Gualaceo | 59 |
| Estadía promedio de Turistas en Gualaceo | 59 |
| Valor Agregado Bruto (VAB) en el cantón de Gualaceo | 59 |
| Datos de Empleo del sector Turístico..... | 61 |
| Antecedentes históricos | 62 |
| Provincia de Azuay..... | 62 |
| Oferta Turística de la Provincia de Azuay | 62 |
| Cantón Gualaceo | 63 |
| Oferta Turística del Cantón Gualaceo | 64 |
| Parroquia de San Juan..... | 74 |
| Comunidad Bacpancel | 76 |

| | |
|---|----|
| Atractivos Turísticos de la comunidad Bacpancel | 77 |
| Planta Turística de la comunidad Bacpancel..... | 78 |
| Análisis Pestel..... | 78 |
| Árbol de problemas de la comunidad de Bacpancel en la parroquia de San Juan | 80 |
| Análisis de Datos | 81 |
| Matriz FODA..... | 81 |
| Cruce de FODA..... | 83 |
| Fortalezas y Debilidades..... | 83 |
| Oportunidades y Amenazas..... | 84 |
| Matriz de estrategias FODA | 84 |
| Capítulo III: Marco metodológico..... | 85 |
| Enfoque de la investigación | 85 |
| Tipología de la Investigación..... | 86 |
| Investigación Cualitativa..... | 86 |
| Investigación Cuantitativa..... | 87 |
| Fuentes de Recolección de Información | 87 |
| Encuesta | 87 |
| Entrevista | 88 |
| Población de estudio | 89 |
| Muestra | 89 |
| Turistas Internacionales..... | 89 |

| | |
|---|-----|
| | 14 |
| Turistas Nacionales | 90 |
| Análisis de encuestas | 91 |
| Encuestas a Turistas Nacionales..... | 91 |
| Perfil del encuestado | 91 |
| Encuestas a Turistas Extranjeros | 101 |
| Perfil del encuestado | 101 |
| Análisis de Entrevista..... | 111 |
| Entrevista Dirigida a la Comunidad de Bacpancel | 111 |
| Entrevista Dirigida a prestadores de servicios turísticos | 113 |
| Entrevista Dirigida a prestadores de servicios turísticos | 114 |
| Capitulo IV: Propuesta | 116 |
| Plan de acción | 116 |
| Nivel filosófico | 117 |
| Estrategia | 118 |
| Acciones para el alcance..... | 121 |
| Acción 1 | 121 |
| Acción 2..... | 130 |
| Acción 3..... | 136 |
| Acción 4..... | 147 |
| Acción 5..... | 153 |
| Acción 6..... | 153 |

| | |
|---|----|
| Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones..... | 6 |
| Conclusiones..... | 6 |
| Recomendaciones..... | 8 |
| Bibliografía..... | 10 |
| Apéndices..... | 15 |

Índice de tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 Matriz de objetivos, hipótesis, dimensiones variables | 24 |
| Tabla 2 Arribos Internacionales al Ecuador | 44 |
| Tabla 3 Principales Mercados de Ecuador 2018-2022..... | 46 |
| Tabla 4 Valor Agregado Bruto (VAB) por actividades de alojamiento y comidas en Ecuador.... | 50 |
| Tabla 5 Valor Agregado Bruto (VAB) por actividad de alojamiento y comidas en la provincia de Azuay..... | 53 |
| Tabla 6 Comparación en porcentajes del Valor Agregado Bruto (VAB) | 54 |
| Tabla 7 Valor Agregado Bruto (VAB) por actividad de alojamiento y comidas en el cantón de Cuenca. | 57 |
| Tabla 8 Comparación en porcentajes del Valor Agregado Bruto (VAB) | 58 |
| Tabla 9 Valor Agregado Bruto (VAB) por actividad de alojamiento y comidas en el cantón de Gualaceo. | 60 |
| Tabla 10 Comparación en porcentajes del Valor Agregado Bruto (VAB) provincial (Azuay), cantonal (Cuenca)..... | 60 |
| Tabla 11 Empleos generados por el sector turístico en Gualaceo | 61 |
| Tabla 12 Hoteles y alojamientos del cantón Gualaceo..... | 64 |
| Tabla 13 Operadoras turísticas del Cantón de Gualaceo..... | 66 |
| Tabla 14 Establecimientos de comida y bebidas del cantón Gualaceo | 67 |
| Tabla 15 Jerarquización de los atractivos turísticos..... | 69 |
| Tabla 16 Atractivos Turísticos de la Comunidad Bacpancel..... | 77 |
| Tabla 17 Análisis Pestel de la comunidad Bacpancel en la parroquia de San Juan..... | 78 |
| Tabla 18 Matriz FODA | 82 |
| Tabla 19 Matriz de estrategias FODA..... | 84 |
| Tabla 20 Perfil del Turista Nacional | 100 |
| Tabla 21 Comportamiento del Viaje del turista Nacional..... | 100 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 22 Perfil del Turista Internacional..... | 110 |
| Tabla 23 Comportamiento del Viaje del turista Internacional | 110 |
| Tabla 24 Resumen de temas a entrevistada Digna Zapatanga..... | 112 |
| Tabla 25 Resumen de temas a entrevistada Jorge Napa | 113 |
| Tabla 26 Resumen de temas a entrevistada Cinthya Ramírez | 115 |
| Tabla 27 Plan de acción, cronograma y presupuesto | 119 |
| Tabla 28 Itinerario para turistas extranjeros que visitan la comunidad Bacpancel..... | 121 |
| Tabla 29 Programa del Itinerario para turista Internacional en la comunidad Bacpancel | 125 |
| Tabla 30 Itinerario Full Day para turistas nacionales que visitan la comunidad Bacpancel | 131 |
| Tabla 31 Programa del Itinerario para turista nacional en la comunidad Bacpancel | 133 |
| Tabla 32 Programa de Voluntarios | 138 |
| Tabla 33 Programa de capacitación en el idioma inglés a la comunidad Bacpancel. | 148 |
| Tabla 34 Programa de capacitación para atención al cliente, manejo de alimentos y bebidas y primeros auxilios. | 150 |
| Tabla 35 Tácticas para la difusión del producto turístico de Bacpancel mediante redes sociales | 154 |

Índice de Figuras

| | |
|--|-----|
| Figura 1 Arribos Internacionales al Ecuador | 45 |
| Figura 2 Principales Mercados de Ecuador 2018-2022 | 47 |
| Figura 3 Ingresos de divisas a Ecuador por turismo | 48 |
| Figura 4 Ingreso de divisas a la provincia de Azuay por turismo | 53 |
| Figura 5 Ingreso de divisas al Cantón de Cuenca por Turismo | 56 |
| Figura 6 Mapa político de Gualaceo..... | 64 |
| Figura 7 Mapa turístico del cantón de Gualaceo | 68 |
| Figura 8 Mapa de ubicación de la parroquia San Juan de CID..... | 74 |
| Figura 9 Árbol de problemas de la Comunidad de Bacpancel | 80 |
| Figura 10 Datos Demograficos..... | 91 |
| Figura 11 Grado de instrucción | 92 |
| Figura 12 Motivo del Viaje..... | 93 |
| Figura 13 Normalmente ¿Cómo organiza su viaje?..... | 93 |
| Figura 14 ¿Cuántos días suele viajar en Ecuador? | 94 |
| Figura 15 ¿Qué región prefiere visitar? | 94 |
| Figura 16 ¿Qué ciudades ha visitado? | 95 |
| Figura 17 ¿Viaja en auto propio? | 95 |
| Figura 18 ¿Cuál es su consumo promedio cuando viaja? (en dólares) | 96 |
| Figura 19 ¿Qué servicios turísticos utiliza durante su viaje? | 96 |
| Figura 20 ¿Qué actividades culturales le gustaría realizar? | 97 |
| Figura 21 ¿Qué experiencias turísticas le gustaría vivir? | 97 |
| Figura 22 Desarrollo Social y Comunidad Bacpancel..... | 98 |
| Figura 23 ¿Qué Actividades realizó en Gualaceo?..... | 99 |
| Figura 24 Datos demográficos | 101 |
| Figura 25 Grado de instrucción | 102 |

| | |
|--|-----|
| Figura 26 Motivo del Viaje | 103 |
| Figura 27 Comportamiento del Turista | 103 |
| Figura 28 Comportamiento de viaje..... | 104 |
| Figura 29 ¿Qué región/es visitó?..... | 105 |
| Figura 30 ¿Qué lugares visitó en Ecuador? | 105 |
| Figura 31 ¿Cuál fue el gasto promedio de su estadía? (en dólares)..... | 106 |
| Figura 32 ¿Qué servicios turísticos utilizó en Ecuador? | 106 |
| Figura 33 ¿Qué actividades culturales realizó en Ecuador? | 107 |
| Figura 34 ¿Qué experiencias turísticas le gustaría encontrar en los destinos turísticos de Ecuador? | 107 |
| Figura 35 Desarrollo Social y Comunidad Bacpancel..... | 108 |
| Figura 36 ¿Qué Actividades realizó en Gualaceo?..... | 109 |
| Figura 37 Búsqueda de voluntarios mediante redes sociales..... | 136 |
| Figura 38 Alcance de la publicación..... | 136 |
| Figura 39 Perfil de Bacpancel en Instagram..... | 1 |
| Figura 40 Publicación de Bienvenida en Instagram | 2 |
| Figura 41 Publicación cantón Instagram..... | 3 |
| Figura 42 Publicación sobre Macanas en Instagram | 3 |
| Figura 43 Página de Inicio de Facebook | 4 |
| Figura 44 Publicación sobre los sombreros de paja toquilla en la página de facebook..... | 4 |

Resumen

El propósito de esta investigación es desarrollar un plan de diversificación del producto turístico que ofrece actualmente la comunidad de Bacpancel, ubicada en el cantón Gualaceo parroquia San Juan, a través, de un sondeo de mercado, mediante un análisis situacional aplicando herramientas de diagnóstico por medio de diferentes instrumentos y herramientas de investigación, que fueron las encuestas realizadas a los turistas nacionales y extranjeros en la ciudad de Quito, lo cual permitió conocer el perfil del turista y cuál es su nivel de interés por conocer las actividades de turismo comunitario, a su vez se realizaron entrevistas que fueron dirigidas a la misma presidenta de la comunidad, a guías locales y a prestadores de servicios como agencia de viajes que ofrecen tours sobre turismo comunitario, además se realizó el análisis Pestel y FODA que nos permitió desarrollar las estrategias que se pueden implementar como innovación al producto turístico.

Finalmente con toda la información recolectada se planteó un plan de acción que incluyen 3 actividades principales: el primero es un itinerario turístico (full day) para turistas nacionales que por lo general son personas que viven cerca de Cuenca y que toman Gualaceo como un destino de paso; el segundo es un itinerario de tres días para turistas internacionales que buscan adentrarse a las costumbres de la comunidad y de su diario vivir y el tercero un programa de voluntariado para aquellos turistas tanto nacionales como extranjeros que estén interesados en conocer más sobre la vida del lugar pero además deseen aportar conocimientos y capacitaciones a los que conforman la asociación, se creó un itinerario de ocho días conjunto con un programa de temas de capacitación que la comunidad necesita para innovar su producto turístico y mejorar la experiencia del turista que en un futuro llegue a la comunidad.

Palabras Clave: turismo solidario, desarrollo turístico, turismo comunitario, identidad cultural, Comunidad Bacpancel.

Abstract

The purpose of this research is to develop a plan to diversify the tourism product currently offered by the community of Bacpancel, located in the canton Gualaceo parish San Juan, through a market survey, through a situational analysis by applying diagnostic tools through different instruments and research tools, which were surveys of domestic and foreign tourists in the city of Quito, This allowed us to know the profile of the tourist and what is their level of interest in learning about community tourism activities, in turn interviews were conducted which were directed to the president of the community, local guides and service providers such as travel agencies that offer tours on community tourism, in addition we conducted the Pestel and SWOT analysis that allowed us to develop strategies that can be implemented as an innovation to the tourism product.

Finally, with all the information collected, a plan of action was proposed that includes 3 main activities: The first is a full day tour for national tourists, who are generally people who live near Cuenca and take Gualaceo as a stop-over destination; The second is a three-day itinerary for international tourists who are looking to learn more about the customs of the community and its daily life, and the third is a volunteer program for both domestic and foreign tourists who are interested in learning more about the life of the community but also want to contribute knowledge and training to the community. An eight-day itinerary was created together with a program of training topics that the community needs to innovate its tourism product and improve the experience of tourists who come to the community in the future.

Key words: solidarity tourism, tourism development, community tourism, cultural identity, Bacpancel Community.

Introducción

Planteamiento del Problema

Objetivos

La limitada oferta de servicios turísticos que actualmente muestra la comunidad Bacpancel, es sin duda la base de la investigación, pues es esta la problemática que se pretende afrontar, tomando en cuenta que la comunidad Bacpancel busca un crecimiento en la afluencia de turistas que tiene actualmente, de forma que esto desencadene en mayores ingresos económicos para la empresa.

Actualmente, el nivel turístico en la zona de San Juan de Gualaceo ha caído considerablemente debido a la llegada del coronavirus durante el año 2020 lo cual ha sido el factor social que más ha impactado en todos los ámbitos que engloban a la sociedad donde, el turismo no ha sido la excepción. La emergencia sanitaria por COVID-19 ha traído consigo un sinnúmero de problemas e inconvenientes con el desarrollo económico y, mucho más, con aquellos sectores que dependen únicamente o en su mayoría de una sola fuente de ingresos, como en este caso, para Bacpancel lo es el turismo, por otra parte debido a la oferta limitada en cuanto a los servicios turísticos que ofrece la comunidad Bacpancel, con lo cual se ha evidenciado también un crecimiento relativamente significativo de la competencia con precios cada vez más competitivos en el mercado.

De manera general, las principales causas que han llevado a la comunidad Bacpancel a tener estos problemas de demanda turística han sido la emergencia sanitaria por COVID-19, la pequeña cantidad de servicios ofertados, la falta de innovación en los productos ofertados, el incremento significativo de la competencia. Todas estas causas han desencadenado en la pérdida de actividad turística, pérdida de clientes a falta de

oferta, problemas con la reactivación del sector turístico, costos aún más altos de adquisición de clientes y menor demanda para la comunidad Bacpancel.

Objetivo General

Desarrollar un plan de diversificación del producto turístico que actualmente ofrece la Asociación Artesanal y de Turismo Solidario “Bacpancel”, a través de un sondeo de mercado.

Objetivos específicos

- Conocer la situación actual de la comunidad Bacpancel a través de la aplicación de herramientas de diagnóstico.
- Proponer una estrategia que permita cambios y mejoras que se requieran en cuanto al producto turístico de la asociación Bacpancel.
- Establecer el plan de acción con el cronograma y presupuesto correspondiente a través de un mapeo de actores.

Determinación de variables

Variables independientes: Sustento teórico, identidad cultural, desarrollo local

Variable dependiente: Diversificación de la oferta turística

Tabla 1*Matriz de objetivos, hipótesis, dimensiones variables*

| Objetivo | Dimensión | Variable | Indicador | Ítem |
|---|---------------------------------|----------------------|--|--|
| Diagnosticar la situación actual de Bacpancel a través de un estudio metodológico de las variables más importantes del estudio. | Social Económica Cultural | Identidad cultural | Costumbre Tradiciones Fortaleza organizacional | ¿Cómo generar un ingreso mejorando la calidad de vida? |
| Proponer un plan que permite cambios e implementaciones que se requieren en cuanto a los servicios turísticos de la asociación artesanal “Bacpancel”. | Social Económica Cultural | Desarrollo local | Desarrollo económico y social | ¿Se puede dar un desarrollo económico y social a través del turismo? |
| Plan de acción | Cultural | Desarrollo económico | Número de nuevos empleos | ¿Se puede mejorar la calidad de vida de las personas de la asociación por medio del turismo? |

Nota. Matriz de variables.

Capítulo I: Marco Teórico

Teoría de Desarrollo Local

El desarrollo local se encuentra ligado al Estado, sus funciones y a la globalización del mercado, por lo que se le reconoce como sinónimo del crecimiento económico y que ha permitido una perspectiva de estudio desde las teorías económicas que se enfocan a los factores que propician este crecimiento (Armendariz & Ma, 2014)

El desarrollo local se define como un proceso destinado a ampliar las oportunidades tanto para individuos, grupos sociales y comunidades, los cuales se encuentran organizados territorialmente, ya sea a pequeña o gran escala. Este proceso busca aprovechar los recursos disponibles en beneficio común, abarcando aspectos sociales, políticos y económicos (Altschuler, 2003)

Esta teoría proporciona una interpretación de cómo se desarrolla la economía en ciudades o regiones, y es de suma importancia para intervenir en los procesos de crecimiento y transformación estructural (Armendariz & Ma, 2014).

Visiones del Desarrollo Local

1. *Desarrollo local como participación*

- Con una visión participante
- Es todo aquel proceso en donde participan los actores del territorio determinado.
- Todo es posible desde el territorio

2. *La visión neoliberal*

- Impulsada por los organismos multilaterales de crédito (ej. Banco Mundial).
- Están teñidos de una lógica de desarticulación del Estado Nacional.
- Su estrategia es el debilitamiento del Estado central.

3. *Como municipalismo*

- Fortalecer al municipio, en su rol de actor de desarrollo y no como mero prestador de servicios.
- Si hay un buen municipio, habrá desarrollo.

4. *Como desarrollo local económico*

- Es la visión del desarrollo local exclusivamente en su dimensión económica.
- Propicia -ante todo- el desarrollo de las PYMES.
- Tiene su raíz en la cooperación europea.

5. *Cómo ordenamiento territorial*

- Es una visión muy reciente, con raíz en la cooperación europea.
- Su instrumento son los proyectos de ordenamiento territorial.
- El supuesto es que el territorio no está ordenado y sin ello no se puede generar desarrollo.

6. *Como forma de análisis social*

- Es una visión más neutra. Que ve al DL como una herramienta de análisis, más que como un instrumento de cambio social.
- Utiliza los sistemas de información geográfica (SIG), con un carácter más descriptivo (Armendariz & Ma, 2014).

Teoría del Desarrollo Sostenible

El desarrollo sostenible implica un equilibrio entre la utilización de recursos, la gestión de inversiones, la adaptación a avances tecnológicos y la reforma institucional, todo ello dirigido a satisfacer las necesidades actuales y futuras de las generaciones venideras. De esta manera, se configura como un proceso global que abarca aspectos económicos, sociales, ambientales y humanos (Pichs Madruga, 1994)

La edición 2000-2001 del Panorama social de América separa al desarrollo

sostenible en tres objetivos como; el crecimiento económico, la equidad (social, económica y ambiental) y la sostenibilidad ambiental (Dourojeanni & CEPAL, 2000)

Dimensiones de la teoría de la sostenibilidad

(Ocampo, 2001) y (Souza Silva, 2001) proponen las siguientes dimensiones que son fundamentales para la perspectiva un modelo de desarrollo.

- *Satisfacer las necesidades humanas básicas.* Se enfoca en el hambre y la desnutrición, por lo que garantiza que la especie humana perdure.
- *Lograr un crecimiento económico constante.* Aquí se espera que la economía sea igual o superior por lo que mejora la capacidad productiva, potencial de recursos humanos y tecnológicos.
- *Mejorar la calidad de crecimiento económico.* Tener las posibilidades para un acceso equitativo a los recursos naturales, al beneficio del crecimiento, beneficios sociales y protección y crecimiento del ambiente.
- *Atender aspectos demográficos.* Reducir el crecimiento poblacional para que pueda disponer de los recursos, que sean aprovechados y se evite la concentración poblacional.
- *Seleccionar opciones tecnológicas adecuadas.* Los problemas de la tecnología ayudan a los países en desarrollo, pero su afectación al medio ambiente por lo que se debe estimular la investigación y lograr tecnologías sustitutivas, mejorar procesos tradicionales y culturales.
- *Aprovechar, conservar y restaurar los recursos naturales.* Se debe proteger la capacidad límite que tiene la naturaleza y evitar la degradación de recursos para perpetuar lo que ofrece los ecosistemas.

El uso de estos enfoques ayuda al análisis de los problemas que limitan el desarrollo y conocer los límites que tiene la naturaleza y sus recursos, por lo que se

requiere conocer a nivel comunitario las características del contexto, sus necesidades, preferencias, potencialidades, recursos materiales disponibles y la situación actual de los recursos naturales, también se necesita el uso del espacio físico, la gestión económica y la valoración de la iniciativa comunitaria para el desarrollo a nivel local.

Marco Referencial

La asociación artesanal y turismo comunitario “Bacpancel” se encuentra ubicada en el cantón Gualaceo, específicamente en la parroquia de San Juan (cerca de la unidad educativa “La Dolorosa” para una mayor referencia).

Sobre esta base, es posible afirmar que el antecedente de la emergencia sanitaria afectó de manera drástica el desarrollo económico del sector, con lo cual el turismo mostró una caída drástica que, sin duda, impactó negativamente y de forma abrupta a los artesanos que trabajan en el lugar. Es por esto que la difícil situación que atravesaron y aún atraviesan los artesanos que pertenecen a Bacpancel debe ser afrontada a través de un estudio de diagnóstico que permita detectar las oportunidades de mejora en los servicios turísticos ofertados, a fin de contribuir adecuadamente “para una correcta toma de decisiones por parte de los organismos turísticos competentes” (Félix & García, 2020).

Se puede destacar también que el contexto social, desafortunadamente, ha impactado sobre los demás ámbitos, sobre todo, el económico, con lo cual el turismo ha sufrido pérdidas importantes en el sector.

Como antecedente económico relevante, es crucial destacar que la mayoría de la población del sector se dedica a la agricultura, destinando la mayor parte de su producción al consumo propio de los habitantes y solo una pequeña proporción para la venta comercial. Esta labor está principalmente a cargo de mujeres y personas mayores, mientras que los hombres y jóvenes suelen trabajar en la ciudad a diario, obteniendo así su única fuente de ingresos económicos.

La Asociación artesanal y turismo solidario Bacpancel es una organización conformada por artesanos y empresarios del sector turístico de la provincia del Azuay, en Ecuador. Su objetivo principal es el desarrollo del turismo comunitario y el fortalecimiento de la economía local a través del trabajo colaborativo y la promoción de los productos artesanales de la zona.

En cuanto a su registro legal, se ha confirmado que la Asociación artesanal y turismo solidario Bacpancel se encuentra debidamente registrada en la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) del Ecuador, lo que asegura su legitimidad y la protección de los derechos de sus miembros.

El turismo llega a la asociación a través de diversas estrategias de promoción y marketing, que incluyen la participación en ferias y eventos turísticos, la difusión de su oferta turística en medios digitales y tradicionales, y el establecimiento de alianzas con otros actores del sector turístico.

Es importante destacar que la Constitución del Ecuador reconoce a las comunidades como fuente de desarrollo turístico y económico en su artículo 311, lo que respalda el trabajo de la Asociación artesanal y turismo solidario Bacpancel y de otras organizaciones similares que buscan promover el turismo comunitario y sostenible en el país (Constitución del Ecuador, 2008)

Marco Legal

Según lo establecido por el Art. 5 de la (Ley de Turismo, 2002) se consideran actividades turísticas las siguientes: a) Alojamiento; b) Servicio de alimentos y bebidas; c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congresos y convenciones; y, f) Casinos, salas de juego (bingo - mecánicos), hipódromos y parques de atracciones estables (Ley de Turismo, 2002).

El ejercicio de actividades turísticas podrá ser realizada por cualquier persona natural o jurídica, sean comercial o comunitaria que, cumplidos los requisitos establecidos en la ley y demás normas aplicables y que no se encuentren, en las prohibiciones expresas señaladas en la ley y este reglamento, se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual de las actividades turísticas establecidas en el artículo en mención (Ley de Turismo, 2002).

Marco Regulatorio

El marco regulatorio que rige el turismo en Ecuador se encuentra establecido en la Constitución del Ecuador, en la que se reconoce a las comunidades como fuente de desarrollo turístico y económico. Esto tiene implicaciones directas en la investigación de la innovación del producto turístico de la Asociación artesanal y turismo solidario Bacpancel de la provincia del Azuay.

Constitución

En la Constitución del Ecuador, el artículo 311 establece que "se reconoce a las comunidades, pueblos y nacionalidades como fuentes de desarrollo turístico y económico, y se promoverá la participación activa y protagónica de las mismas en la planificación, ejecución y control de las políticas, planes y programas turísticos". Esto implica que la Asociación artesanal y turismo solidario Bacpancel, como una asociación comunitaria, tiene un papel importante en la promoción y el desarrollo del turismo en la provincia del Azuay (Constitución del Ecuador, 2008).

Además, la carta magna establece que el turismo debe ser sostenible y responsable, en armonía con el medio ambiente y la cultura local. El artículo 72 de la Norma Suprema de Ecuador establece que "el estado promoverá el turismo sostenible y responsable, que reconozca la diversidad cultural y natural del país, y fomente la conservación del patrimonio cultural y natural, y la protección del ambiente". De acuerdo a esto, la Asociación Artesanal y Turismo Solidario Bacpancel tiene la capacidad de fomentar prácticas turísticas sostenibles, las cuales buscan preservar tanto el medio ambiente como la cultura local.

Por otro lado, en esta carta fundamental se establece que el turismo debe ser inclusivo y equitativo, fomentando el desarrollo económico y social de las comunidades locales. En su artículo 317 se establece que "el turismo será un instrumento para el desarrollo económico y social, que genere ingresos, empleos y mejore la calidad de vida de las comunidades locales, en especial de las que se encuentran en situación de pobreza" (Constitución del Ecuador, 2008). De este modo, la innovación del producto turístico de la Asociación artesanal y turismo solidario Bacpancel puede contribuir a la generación de ingresos y empleos en la comunidad, así como a la mejora en la calidad de vida de los pobladores del lugar.

En resumen, la (Constitución del Ecuador, 2008), establece que las comunidades son objeto para la generación de procesos de desarrollo turístico y económico, al mismo tiempo que este turismo debe ser sostenible, responsable, inclusivo y equitativo. La Asociación Artesanal y Turismo Solidario Bacpancel puede contribuir a la implementación de prácticas turísticas que respeten el entorno natural y la cultura local, además de generar ingresos y empleos locales y por ende, mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

COOTAD

Además de la Constitución del Ecuador, el marco regulatorio que rige el turismo en el país también se encuentra mencionado en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). Este código tiene implicaciones directas en la investigación de la innovación del producto turístico de la Asociación artesanal y turismo solidario Bacpancel de la provincia del Azuay.

El COOTAD establece la competencia de los gobiernos autónomos descentralizados en la promoción del turismo. El artículo 54, por ejemplo, establece la obligación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) de fomentar y promocionar el turismo en su territorio, a través de la elaboración y ejecución de planes, programas y proyectos que impulsen el desarrollo turístico sostenible y sustentable.

En este contexto, corresponde al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) provincial de Azuay establecer un entorno propicio para el crecimiento del turismo en su área, en estrecha colaboración con las asociaciones locales de turismo y artesanía, como es el caso de Bacpancel. Esto implica no solo la promoción y el fomento de la actividad turística, sino también la planificación adecuada y la implementación de medidas que permitan la conservación del patrimonio natural y cultural del lugar, la recuperación de las tradiciones y la mejora en la calidad de vida de los pobladores locales.

Ley de Turismo

La Ley de Turismo del Ecuador, aprobada en 2002, establece un marco regulatorio específico para el desarrollo del turismo en el país. Esta ley tiene importantes implicaciones para la investigación sobre la innovación del producto turístico de la Asociación artesanal y turismo solidario Bacpancel en la provincia del Azuay. Entre las principales implicaciones de la Ley de Turismo se encuentran:

- La promoción y el fomento del turismo como fuente de desarrollo económico y social.
- La conservación del patrimonio natural y cultural del país.
- La promoción de la actividad turística como una actividad sostenible y responsable con el medio ambiente y las comunidades locales.
- La regulación de los servicios turísticos para garantizar la calidad y la seguridad de los turistas.
- La promoción de la inversión en el sector turístico, tanto nacional como extranjera.

Considerando esto, la Ley de Turismo es un marco regulatorio clave para la investigación sobre la innovación del producto turístico de Bacpancel, ya que establece las bases legales para el desarrollo de una actividad turística responsable y sostenible en la provincia del Azuay, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social de la región y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Además, la (Ley de Turismo, 2002) establece la creación del Sistema Nacional de Información Turística, cuyo objetivo es recopilar y difundir información sobre el turismo en el país, incluyendo información sobre los destinos turísticos, la oferta turística, la demanda turística y los impactos del turismo en el medio ambiente y las comunidades locales. Esta información puede ser de gran utilidad para la investigación sobre la innovación del producto turístico de Bacpancel, ya que permite conocer mejor el mercado turístico y las

necesidades y expectativas de los turistas, lo que puede contribuir a mejorar la oferta turística de la asociación.

GAD de Gualaceo (Ordenanza de Turismo)

La Ordenanza de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Gualaceo es un instrumento legal que tiene importantes implicaciones para la investigación sobre la innovación del producto turístico de la Asociación artesanal y turismo solidario Bacpancel en la provincia del Azuay. Entre las principales implicaciones de esta ordenanza se encuentran:

- La creación de una Secretaría de Turismo en el GAD de Gualaceo, encargada de coordinar y promover el desarrollo turístico en el cantón.
- La promoción y el fomento del turismo como fuente de desarrollo económico y social en el cantón.
- La conservación del patrimonio natural y cultural del cantón, fomentando su valoración y promoción.
- La regulación de los servicios turísticos para garantizar la calidad y la seguridad de los turistas.
- La promoción de la inversión en el sector turístico, tanto nacional como extranjera, para fomentar el crecimiento y la diversificación de la oferta turística en el cantón.

Tomando esto en cuenta, la Ordenanza de Turismo del GAD de Gualaceo es un marco regulatorio clave para la investigación sobre la innovación del producto turístico de Bacpancel, ya que establece las bases legales para el desarrollo de una actividad turística responsable y sostenible en el cantón, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social de la región y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Además, la ordenanza establece la creación de un Plan de Desarrollo Turístico para el cantón, que tiene como objetivo establecer las bases y lineamientos para el desarrollo turístico en la región. Este plan puede ser de gran utilidad para la investigación

sobre la innovación del producto turístico de Bacpancel, ya que permite conocer mejor las necesidades y demandas del mercado turístico en la región y establecer estrategias para el desarrollo de nuevos productos y servicios turísticos en la asociación.

Marco Conceptual

Turismo

De acuerdo con la Ley de Turismo “el turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al

de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos” (Art. 2, Ley 97). Es importante tomar en cuenta que 1 de cada 10 empleos en el mundo son generados por el turismo e, inclusive, el 10% del PIB (Producto Interno Bruto) mundial es generado por el turismo (Ley de Turismo, 2002).

Según (Morillo Moreno, 2011) el turismo, dependiendo de la planificación y el desarrollo que tenga, puede sin duda ayudar a los pueblos a salir de la pobreza y a construir mejores vidas, pues el turismo es una parte fundamental en la economía de cualquier sector. Sobre esta base, la actividad turística ha tenido siempre potencial para promover el crecimiento económico y la inversión a nivel local, lo cual a su vez se traduce en oportunidades de empleo e impulsos económicos a través de otras actividades que, de manera directa o indirecta, están ligadas con el turismo (como la agricultura, artes, pesca, venta de víveres, entre otras (Morillo Moreno, 2011).

Es debido a esto que se puede afirmar que el turismo incide directamente en la generación del PIB de un país, y también en otros indicadores macroeconómicos que ayudan a mejorar el nivel social y económico de un sector; por tanto, la generación y preservación del turismo en el largo plazo resulta siempre ser una variable de vital importancia para el desarrollo y evolución de un sector.

En cuanto a definiciones, algunos autores presentan diferentes conceptualizaciones del turismo, no obstante, de manera general coinciden en varios aspectos. De acuerdo con (Hunziker & Kurt, 1942), el turismo se define como aquel “conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y la permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto dicha permanencia y desplazamiento no estén motivados por una actividad lucrativa”. Por otra parte, de acuerdo con la (OMT, 2008) el turismo es aquel conjunto de actividades que los viajeros realizan durante su estancia en lugares distintos a su lugar de origen o a su entorno natural por un tiempo no mayor a un año y que tenga como fines el ocio, la diversión u otros motivos similares.

Bajo esta premisa, se puede consensuar al turismo como un proceso en el que las personas salen de su zona habitual de residencia para movilizarse a otro lugar y realizar allí actividades que les llenen de alegría. Sin duda estos conceptos nos llevan a coincidir en el hecho de que el turismo es una parte fundamental en la vida de las personas, por lo que los diferentes lugares turísticos que acogen a dichas personas deberán enfocarse siempre en vender una experiencia inigualable que lleve a los turistas a regresar a ese lugar.

Importancia del turismo

El turismo es un sector clave en la economía mundial, y su importancia se extiende más allá de los aspectos económicos. En el caso de la provincia del Azuay y la Asociación artesanal y turismo solidario Bacpancel, el turismo tiene una serie de beneficios que se relacionan con la conservación del patrimonio y la cultura, la recuperación de las tradiciones locales, la generación de ingresos y empleos, y la mejora en la calidad de vida de los pobladores del lugar.

En primer lugar, el turismo desempeña un papel crucial en la conservación del patrimonio de la provincia del Azuay, incluyendo monumentos históricos, sitios

arqueológicos y zonas naturales protegidas. El turismo puede fomentar la conservación y restauración de estos lugares, así como el desarrollo de prácticas sostenibles de turismo que respeten y protejan el medio ambiente.

En segundo lugar, el turismo puede contribuir a la conservación de la cultura local, promoviendo la valoración y el respeto por las tradiciones y costumbres de la zona. La Asociación artesanal y turismo solidario Bacpancel, por ejemplo, puede ofrecer a los turistas experiencias culturales auténticas, como talleres de artesanías y visitas a comunidades indígenas, lo que contribuye a la valoración de la diversidad cultural y al enriquecimiento de la experiencia de los visitantes.

En tercer lugar, el turismo tiene la capacidad de preservar las tradiciones locales que corren el riesgo de desaparecer debido a la globalización y otros factores. Al fomentar las prácticas culturales y tradicionales del destino, el turismo contribuye a preservar y revitalizar estas costumbres, lo que resulta beneficioso para las comunidades locales.

En cuarto lugar, el turismo genera ingresos y empleos en la provincia del Azuay y en la Asociación Artesanal y Turismo Solidario Bacpancel. El turismo puede ser una fuente importante de ingresos para los empresarios locales, y puede ayudar a diversificar la economía de la zona, reduciendo la dependencia de los sectores tradicionales. Además, el turismo puede generar empleos para los pobladores locales, especialmente para aquellos que están involucrados en la industria del turismo, como guías turísticos, artesanos y empleados de hoteles y restaurantes.

Finalmente, el turismo tiene el potencial de mejorar la calidad de vida de los residentes locales al impulsar el desarrollo de infraestructuras y servicios turísticos, como carreteras, hoteles y restaurantes. Además, puede ser una fuente de orgullo y satisfacción al preservar y promover la cultura y el patrimonio de la región.

En resumen, el turismo puede tener un impacto muy positivo en la provincia del Azuay y en la Asociación Artesanal y Turismo Solidario Bacpancel, contribuyendo a la

conservación del patrimonio y la cultura, la recuperación de las tradiciones locales, la generación de ingresos y empleos y la mejora en la calidad de vida de los pobladores del lugar.

Plan de desarrollo turístico

A raíz de la necesidad que tienen las personas por realizar turismo, nace el concepto de plan turístico. Un plan turístico es un instrumento de gestión que permite al turista organizar su viaje a su lugar de destino sobre una base de actividades, costos, organización de tiempo, y otras variables importantes a tomar en cuenta durante el viaje; en este sentido, un plan o paquete turístico debe abarcar también un itinerario que sea entregado al turista como un conjunto que agrupe todo lo que se vaya a realizar en el lugar de destino (Morillo Moreno, 2011).

En pocas palabras, un plan turístico es una combinación en un solo precio del transporte, alimentación y servicios turísticos que el turista podrá recibir al movilizarse a uno o varios destinos (Marín García, 2019).

A tal respecto, se puede agregar que un plan o paquete turístico debe contar siempre con ciertos niveles de flexibilidad y adaptación a las necesidades del turista, pues está claro que no todos los turistas podrían optar siempre por un mismo plan dado que las necesidades y expectativas de cada persona serán siempre diferentes.

Plan de mejoramiento

Un plan de mejoramiento se concibe como un proyecto centrado en potenciar la imagen de un destino turístico específico con el objetivo de aumentar el atractivo para diversos tipos de visitantes, lo que resulta en un incremento en la afluencia de turistas. Esto, a su vez, genera un impacto positivo en la economía local mediante la creación de empleos directos e indirectos que son típicos de la industria turística. El objetivo es asegurar que este crecimiento

sea sostenible a largo plazo, no dependiendo únicamente de visitas esporádicas, sino estableciendo una base sólida para un flujo constante de turistas (Ramírez, 2020).

Para desarrollar un plan de mejoramiento, es crucial trabajar en propuestas que amplíen la oferta de servicios turísticos disponibles en el lugar. Esto implica identificar áreas de mejora en la infraestructura, la oferta gastronómica, las actividades recreativas, entre otros aspectos. Al mismo tiempo, es esencial promocionar estos servicios de manera efectiva para que los potenciales turistas estén informados sobre las mejoras realizadas. Estrategias de marketing, campañas publicitarias, presencia en redes sociales y colaboraciones con agencias de viajes pueden ser herramientas útiles para aumentar la visibilidad del destino turístico y atraer a más visitantes. La combinación de una oferta mejorada y una promoción adecuada puede contribuir significativamente a posicionar el destino como una opción atractiva para los viajeros (De Porras Gómez, 2013).

Servicio turístico

Los servicios turísticos, por su parte, son aquellas actividades que están listas para satisfacer las necesidades y expectativas de un turista, una vez que este se encuentre ya en su destino turístico. Según (Ramírez, 2020), un servicio turístico “es un conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística”.

Un servicio turístico debe ir, sin duda, de la mano de la interacción humana, pues la experiencia turística no puede estar sesgada únicamente hacia los servicios y actividades que requiere el turista, sino que debe estar estrechamente relacionada con las relaciones sociales que puede tener una persona, de forma que la experiencia como tal lo haga sentir cómodo y lo llene de ganas y motivación para volver a tomar el mismo servicio o algún

otro que se encuentre bajo el mismo esquema.

En el ámbito del turismo, un atractivo se refiere a cualquier elemento natural, cultural o histórico que pueda despertar interés en un visitante o turista. Estos atractivos pueden manifestarse de manera tangible o intangible e incluyen una amplia variedad de elementos, como monumentos, paisajes, playas, museos, festivales y gastronomía, entre otros.

La infraestructura es un elemento fundamental en el desarrollo del turismo, ya que es necesaria para proporcionar servicios y comodidades a los visitantes. Esto incluye hoteles, restaurantes, transporte, servicios médicos, y otros servicios relacionados con el turismo. La inversión en infraestructura turística puede generar empleo y aumentar los ingresos de la comunidad local.

La capacitación turística es una herramienta esencial para mejorar la calidad de los servicios turísticos. Esta capacitación abarca una variedad de áreas, que pueden comprender desde habilidades en atención al cliente y dominio de idiomas hasta conocimientos en gestión hotelera y turística, entre otros aspectos relevantes. Es esencial que esta capacitación sea continua y pertinente, con el fin de asegurar que los turistas reciban un servicio de excelencia y que la comunidad local se beneficie de manera sostenible del turismo. Este enfoque en la formación contribuye no solo a mejorar la experiencia del visitante, sino también a fortalecer la economía local y promover prácticas turísticas responsables.

La profesionalización de los servicios turísticos implica el desarrollo de una fuerza laboral calificada y capacitada, así como la implementación de estándares de calidad en los servicios turísticos. La profesionalización puede ayudar a garantizar que los visitantes tengan una experiencia satisfactoria, y puede mejorar la imagen de la comunidad local como destino turístico.

La calidad turística es una herramienta importante para garantizar la satisfacción del cliente. Esto implica ofrecer servicios de alta calidad y cumplir con ciertos estándares

de calidad en la infraestructura, el servicio y la gestión turística. La calidad turística es importante para garantizar que los turistas regresen a la zona y recomienden el destino a otros.

El plan de turismo es una herramienta que puede ayudar a las comunidades a desarrollar su potencial turístico de manera sostenible. Un plan de turismo puede incluir estrategias de marketing, desarrollo de infraestructura, capacitación y profesionalización, y políticas de conservación ambiental y cultural.

En Ecuador, existen numerosas actividades y servicios turísticos que pueden atraer a visitantes nacionales e internacionales. Esto incluye turismo de naturaleza, turismo cultural, turismo gastronómico, turismo de aventura y turismo comunitario, entre otros. La diversidad de opciones turísticas ofrece oportunidades para que las comunidades locales desarrollen productos turísticos únicos y sostenibles que generen ingresos y empleo en la zona.

Asociación

De acuerdo con lo mencionado por (Cegos, 2018), las asociaciones se definen como aquellas organizaciones, normalmente sin fines de lucro, que agrupan a un conjunto de empresas o personas (en este caso, relacionadas con el turismo). Estas asociaciones deberán presentar siempre un objetivo en común para todos sus asociados, pues esta es una de sus principales características, además de que prestarán servicios a diferentes segmentos de clientes.

A tal respecto, se debe destacar que las asociaciones normalmente se centran en varios puntos que pueden englobar la formación y la transmisión de conocimiento de la normativa aplicable, la ayuda en la gestión de la calidad en los servicios prestados por los asociados y otro tipo de actividades que estén destinadas al cumplimiento de criterios, los cuales dependen del objetivo de la asociación y de sus asociados. Sobre esta base, se

debe acotar que lo más importante de una asociación es que pueda generar un reconocimiento para sus asociados y que, a través del trabajo común, les permita lograr los objetivos planteados.

En la negociación de convenios salariales, fijación de impuestos o regulación del sector es obvio que los empresarios cuentan en las asociaciones que les representan con una imprescindible herramienta de presión respecto de los poderes públicos o de los representantes laborales; pero esa relevancia alcanza también a temas de más proximidad, como regulación de horarios, tráfico, descargas, etc., igualmente fundamentales para sus respectivos negocios. En este sentido, se debe tomar en cuenta que las asociaciones vienen a ser el motor entre lo público y lo privado. Si el motor está engrasado y funciona bien, repercute positivamente en el sector y en la mejora del dinamismo económico y competitivo del destino en sí; pero, caso contrario, puede provocar una descoordinación severa que puede generar daños importantes en cualquier industria (De Porras Gómez, 2013).

Asimismo, es importante tomar en cuenta la Ley de Economía Popular y Solidaria (LEPS). La LEPS es una normativa que tiene como objetivo promover el desarrollo económico y social mediante la creación y fortalecimiento de organizaciones y empresas de la economía popular y solidaria. Esta ley tiene implicaciones importantes en el sector turístico, ya que promueve la creación de iniciativas económicas basadas en la solidaridad, la cooperación y la participación de la comunidad.

En el caso de la investigación "Innovación del producto turístico de la Asociación Artesanal y Turismo Solidario Bacpancel de la provincia del Azuay", la LEPS puede ser de gran utilidad para fortalecer la asociación y su oferta turística. Esta ley permite el acceso a créditos y financiamiento, así como la capacitación y asistencia técnica para el desarrollo de iniciativas de la economía popular y solidaria.

La LEPS también reconoce la importancia de la economía popular y solidaria en la

generación de empleo y en la mejora de las condiciones de vida de las comunidades. De esta manera, la aplicación de esta ley en la investigación puede contribuir a la consolidación de la Asociación Bacpancel como un actor relevante en el desarrollo turístico de la provincia del Azuay, generando ingresos y empleos para la comunidad y mejorando su calidad de vida.

Asociaciones turísticas

Las asociaciones turísticas tienen como objetivo trabajar en la innovación y transformación digital del sector, incentivando la adaptación de las empresas y profesionales del sector a las necesidades reales de la demanda y apoyando la creación de destinos turísticos inteligentes (Cegos, 2018).

A este respecto, las asociaciones tienen la capacidad de iniciar el camino hacia la consecución de los retos expuestos por las diversas empresas turísticas que conformen la asociación para, de esta manera, generar resultados que ayuden a despuntar el turismo de manera general en el sector en el cual se está desarrollando la asociación y así conseguir resultados positivos en varios ámbitos para las diferentes empresas que conformen la asociación.

Capítulo II: Marco Situacional

Análisis del Entorno de la zona de estudio

Diagnostico Situacional

Este capítulo comprende dos parámetros: macroentorno y microentorno, tomando en cuenta lo antes mencionado.

Macroentorno

Datos de turismo en el Ecuador

Ingreso de Turistas Promedio a Ecuador

Tabla 2

Arribos Internacionales al Ecuador

| Año | Llegadas Totales | %Crecimiento | Sin Venezuela | %Crecimiento |
|-----------------|------------------|--------------|------------------|--------------|
| 2018 | 2.427.660 | | 1.471.698 | |
| 2019 | 2.043.993 | -16% | 1.534.708 | 4% |
| 2020 | 468.894 | -77% | 456.634 | -70% |
| 2021 | 590.006 | 26% | 579.475 | 27% |
| 2022 | 1.213.831 | 106% | 1.194.631 | 106% |
| 2023 | 1.410.927 | 16% | 1.375.884 | 15% |
| Promedio | | 11% | | 16% |

Nota. Esta tabla representa los arribos internacionales que llegan a Ecuador entre los años 2018 y 2023 (INEC, 2023).

Analizando la tabla presentada, se desprende que entre 2018 y 2023, la industria turística experimentó cambios notables en el país con un crecimiento anual promedio del 16% en la llegada de turistas extranjeros.

En 2018, el arribo de 1.471.698 turistas indicó un aumento del 11% con respecto al año anterior. En 2019, este número se elevó a 1.534.708, indicando un crecimiento del 4%. Sin embargo, el 2020 mostró una drástica caída del 70%, registrando solo 456.634 turistas, debido a la pandemia provocada por el COVID19. El 2021 marcó una recuperación al alcanzar

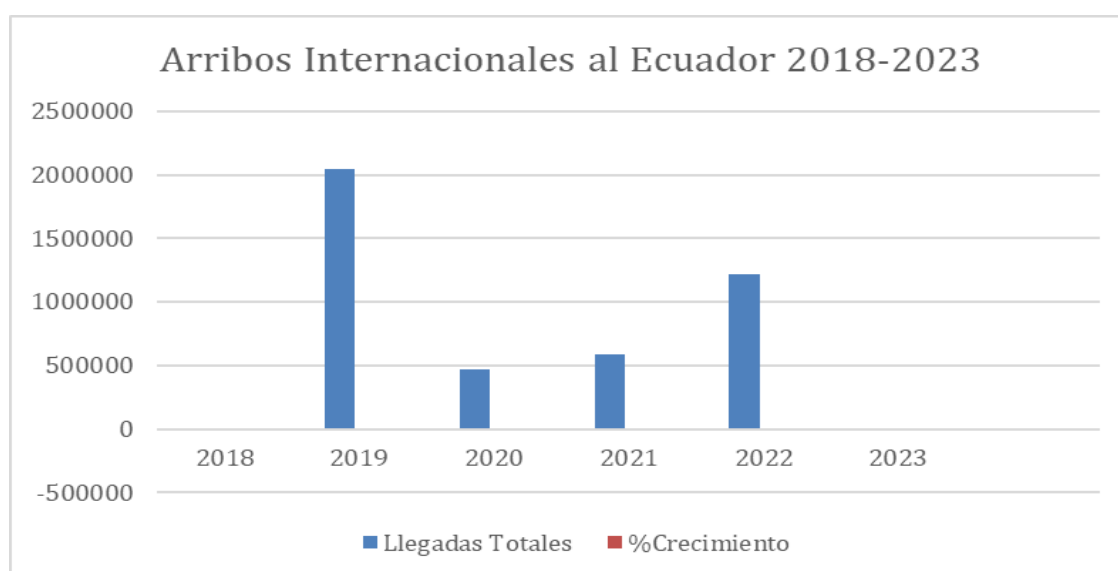
579.475 visitantes, representando un incremento del 27% en comparación con el año precedente. El 2022 destacó con la llegada de 1.194.630 turistas, reflejando un notable aumento del 106% en comparación con 2017. El año 2023 mantuvo esta tendencia positiva, con 1.375.884 turistas y un aumento del 15% con respecto al año anterior, según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2023).

Es importante señalar que estas cifras no incluyen la llegada de ciudadanos venezolanos al país.

Este relevante incremento señala una recuperación significativa del sector turístico, que había enfrentado desafíos sustanciales debido a las restricciones y limitaciones asociadas a la pandemia provocada por el COVID-19 durante el año 2020. Las cifras resaltan la resiliencia y adaptabilidad del sector turístico ante condiciones adversas, mostrando una clara tendencia hacia la recuperación económica y el retorno de la confianza de los viajeros. Este aumento sugiere un renovado interés y participación en actividades turísticas, lo que podría tener impactos positivos en diversos sectores relacionados con el turismo y la economía en general.

Figura 1

Arribos Internacionales al Ecuador



Nota. Esta figura representa los arribos internacionales llegados a Ecuador entre 2018 y 2023 (INEC, 2023).

Este relevante incremento señala una recuperación significativa del sector turístico, que había enfrentado desafíos sustanciales debido a las restricciones y limitaciones asociadas a la pandemia provocada por el COVID-19 durante el año 2020. Las cifras resaltan la resiliencia y adaptabilidad del sector turístico ante condiciones adversas, mostrando una clara tendencia hacia la recuperación económica y el retorno de la confianza de los viajeros. Este aumento sugiere un renovado interés y participación en actividades turísticas, lo que podría tener impactos positivos en diversos sectores relacionados con el turismo y la economía en general.

Principales mercados turísticos del Ecuador

Tabla 3

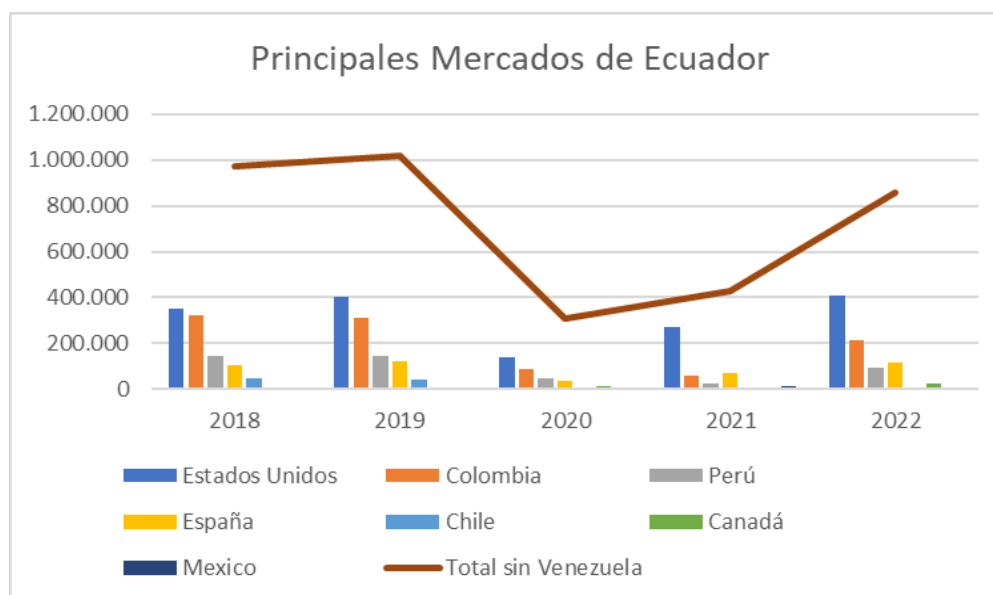
Principales Mercados de Ecuador 2018-2022

| Principales Mercados | | Entrada de visitantes | | | | |
|-----------------------------|----------------|------------------------------|------------------|----------------|---------------------|----------------|
| | | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| 1 | Estados Unidos | 351.709 | 403.364 | 140.484 | 269.673 | 409.463 |
| 2 | Colombia | 322.810 | 310.850 | 85.400 | 56.584 | 212.183 |
| 3 | Perú | 146.788 | 144.891 | 44.926 | 27.586 | 95.016 |
| 4 | España | 102.996 | 120.133 | 37.785 | 72.010 | 113.546 |
| 5 | Canadá | 45.860 ¹ | 41.866 | 13.523 | 12.221 ² | 25.760 |
| Total, sin Venezuela | | 970.163 | 1.021.104 | 308.595 | 425.853 | 855.968 |

Nota. Esta tabla representa los principales Mercados que llegan a Ecuador (INEC, 2023).

¹ Nota: Los últimos datos de los años 2018, 2019 y 2020 corresponden a Chile.

² Nota: El último dato del 2021 corresponde a México.

Figura 2*Principales Mercados de Ecuador 2018-2022*

Nota. Esta figura representa los principales Mercados que llegan a Ecuador (INEC, 2023).

Según los datos recopilados por él (INEC, 2023), el año 2019 fue testigo de la llegada de 1.021.104 visitantes de mercados estratégicos a Ecuador. En este período, Estados Unidos lideró la lista de países emisores con una contribución del 19.73%, seguido de Colombia con el 15.21%, y Perú con el 7.09%. España también tuvo un papel relevante, aportando un 5.88%, mientras que Chile representó el 2.05% del total de llegadas. Estos datos destacan la diversidad de origen de los visitantes y la importancia de estos mercados para el turismo ecuatoriano.

En el año 2020, tras el levantamiento de restricciones debido a la pandemia de COVID-19, se observó un patrón claro en los principales países emisores de turistas hacia Ecuador. Estados Unidos, Colombia y Perú destacaron como los principales contribuyentes, representando el 29.96%, 18.21% y 9.58% respectivamente. A pesar de la pandemia, estos países mantuvieron una participación significativa en el turismo ecuatoriano, aunque no se registraron incrementos con respecto al año anterior.

En el año 2021, Estados Unidos continuó liderando la llegada de visitantes a Ecuador, con una participación del 45.71%, mostrando un aumento notable del 13,1% respecto al año anterior. España y Colombia ocuparon el segundo y tercer lugar, con incrementos del 4.14% y una disminución del 8.62% respectivamente. Estas cifras muestran la capacidad de recuperación del sector turístico en Ecuador.

Ingreso de Divisas a Ecuador

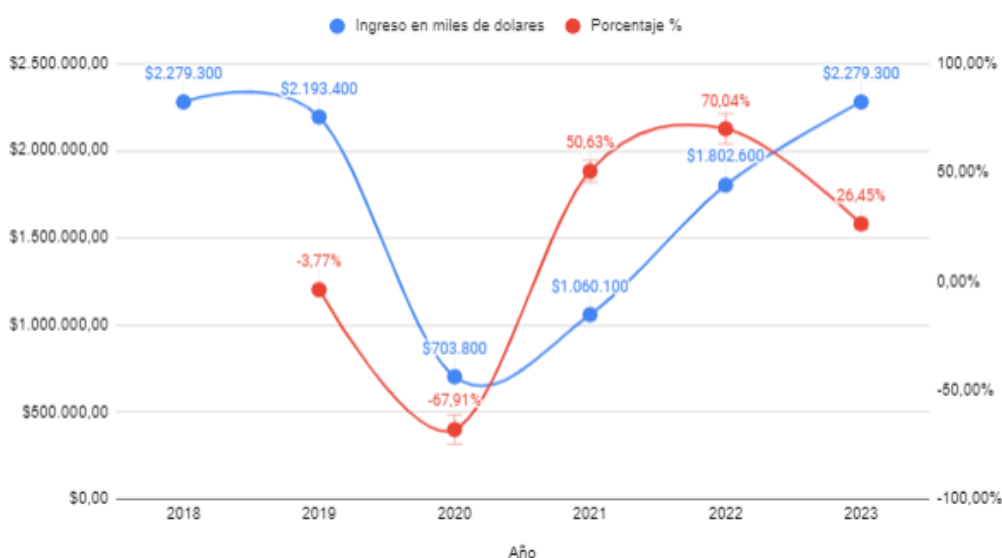
De acuerdo a los datos obtenidos por el Banco Central del Ecuador (BCE, 2023), se analiza la tabla anterior el ingreso de divisas a Ecuador en el año 2018 que fue de \$2.279 millones de dólares, en el 2019 el ingreso de divisas fue de \$ 2.193 millones de dólares que representa una disminución del (3.77%) aproximadamente comparado con el año anterior, para el siguiente año (2020) el ingreso de divisas fue de \$703 millones de dólares lo que representa una disminución significativa con el año anterior de (67.91%) aproximadamente, en el año 2021 tuvo un ingreso de \$1.060 millones de dólares, esto representa un incremento comparado con el año anterior del (50.63%) aproximadamente, en el año 2022 el ingreso de divisas fue de \$1.802.600.000 millones de dólares que representa el (70.04%) aproximadamente, finalmente el ingreso que se obtuvo en divisas en el año 2023 fue de \$2.279 millones de dólares, lo que representa el (26.45%) aproximadamente en comparación con el año anterior (BCE, 2023).

Se concluye que el año con más ingresos de divisas al país es el año 2018 con 42.279 millones de dólares y el año con menos ingresos de divisas es el año 2020 con \$703 millones de dólares que en comparación es el (69.12%).

Figura 3

Ingresos de divisas a Ecuador por turismo

Ingreso de divisas a Ecuador por turismo



Nota. Esta figura representa las divisas que ingresan a Ecuador por turismo. (BCE, 2023).

Estadía del turista.

La preferencia de la mayoría de los turistas que eligen Ecuador como destino se concentra en los meses de junio, julio y agosto, considerados la temporada alta. La duración promedio de la estancia se sitúa en 11.3 días (Turismo, 2017).

Datos Económicos PIB y VAB en Ecuador

Para el año 2021 el PIB fue de \$106.165 millones de dólares, superior al año 2020 que fue de \$99.291 millones de dólares.

En relación al turismo este ocupa el tercer puesto después de las exportaciones no petroleras y el banano que para el 2021 alcanzó los \$1.361 millones de dólares y representó el 1.3% del PIB nacional.

Según el informe de la evolución de la economía ecuatoriana en el 2021 y perspectivas 2022 realizado por el Banco Central del Ecuador la actividad económica de Ecuador en 2021, el Producto Interno Bruto (PIB) mostró una recuperación en comparación con el año 2020

frente a los efectos que tuvo por la pandemia del Covid-2019 en la oferta (como cierre de empresas y reducción de precios del petróleo) y en la demanda (reducción del consumo e incremento del desempleo).

En el año 2022 el turismo tuvo un crecimiento donde el PIB alcanzó los \$1.180 millones de dólares siguiendo en su posición de tercer lugar dentro de las exportaciones no petroleras, después del camarón y el banano.

En los últimos cinco años, los sectores productivos con mayor concentración promedio a la producción nacional (medida a través del Valor Agregado Bruto, VAB) incluyen: manufactura, comercio, enseñanza, servicios sociales y de salud, petróleo y minas, agricultura, construcción y transporte.

Entre el 2017 y 2022, estos sectores productivos representaron un promedio de 64.6% del VAB total.

El Valor agregado Bruto (VAB) por industrias en el PIB en el año 2021 tuvo un total de \$101.201 millones de las cuales las actividades de alojamiento y comidas representa el \$1.893 millones.

Tabla 4

Valor Agregado Bruto (VAB) por actividades de alojamiento y comidas en Ecuador.

| Industrias | Valor en miles de dólares |
|---|----------------------------------|
| Actividades de alojamiento y de comidas | \$1.893.120 |

Nota. Esta tabla representa el Valor Agregado Bruto por actividades de alojamiento y comidas en Ecuador (BCE, 2021)

De acuerdo al cuadro anterior se observa que las actividades de alojamiento y bebidas (una de las actividades más importantes de la actividad turística) en Ecuador fue de \$1.893

millones de dólares, lo cual representa un aporte aproximadamente del 1.87% del Valor Agregado Bruto a nivel nacional.

La contribución del turismo al PIB y VAB es significativa sin embargo todavía comparado con estas otras actividades sigue siendo menor y tiene posibilidades de crecimiento.

Datos de Empleo del sector turístico del Ecuador

En el año 2021 el número de puestos de trabajo generado en la actividad de Alojamientos y servicio de comidas y bebidas que se vinculan al sector turístico fue de 550.829.

Según el Registro de Estadística de Empresas (REEM & INEC, 2022) de la Seguridad Social, las plazas de empleo para el año 2022 fueron de 2.815 millones aproximadamente de las cuales la actividad económica de Alojamiento y servicio de comidas y bebidas representó el 4%, aproximadamente 112.602 plazas de empleo.

Datos de Turismo de la provincia del Azuay

Ingreso de Turistas

De acuerdo a las fuentes consultadas existe una gran diferencia en cuanto a la información proporcionada por la Cámara de Turismo del Azuay como por el Ministerio de Turismo del Ecuador.

De acuerdo con la información proporcionada por la Cámara de Turismo del Azuay en 2019 se contabilizaron aproximadamente 850.000 visitantes, incluyendo tanto turistas nacionales como internacionales, según los datos de la Cámara esto significó un incremento del 5% en relación al año anterior.

Según la información proporcionada por él (Ministerio de Turismo, 2022), aproximadamente 50.000 personas participaron en actividades turísticas en la provincia de Azuay anualmente, considerando que algunos participan más de una vez.

Principales Mercados

En el estudio del (GIER, 2018) (78.97%) de turistas que visitaron Cuenca en el año 2017 provienen de tres regiones y once países que son: Latinoamérica (Colombia, Perú, Argentina, Chile, Venezuela); Europa (Alemania, España, Francia e Italia y Norteamérica (Estados Unidos y Canadá).

En la región de Latinoamérica, Colombia representa el (11%) de llegadas a Cuenca, seguidas de Perú con el (5%), y Argentina, Venezuela y Chile con menos (5%) de llegadas totales a Cuenca.

En cuanto a los turistas de la región de Norteamérica, Estados Unidos representa el (27%) de todos los turistas internacionales que llegan a Cuenca y Canadá del (5%).

Finalmente, en la región europea Alemania destaca con el (7%) del total de turistas que llegan a Cuenca, seguido de los turistas de España y Francia con el (6%) y los turistas italianos son menos del (5%) de las llegadas totales a la ciudad.

Ingreso de Divisas

De acuerdo a la información del Banco Central en el año 2018 tuvo un ingreso de divisas de \$165 millones de dólares, en el 2019 el ingreso de divisas fue de \$ 179 millones de dólares que representa un incremento del (8.48%) aproximadamente comparado con el año anterior, para el siguiente año (2020) el ingreso de divisas fue de \$87 millones de dólares lo que representa una disminución significativa con el año anterior de (51.40%) aproximadamente, en el año 2021 tuvo un ingreso de \$144 millones de dólares, esto representa un incremento comparado con el año anterior del (65.52%) aproximadamente, finalmente en el año 2022 el ingreso de divisas fue de \$194 millones de dólares que representa el (34.72%) aproximadamente (BCE, 2023).

Figura 4

Ingreso de divisas a la provincia de Azuay por turismo



Nota. Esta figura representa el ingreso de divisas a la provincia de Azuay por turismo (BCE, 2023)

Valor Agregado Bruto (VAB) de la provincia de Azuay

Según el (BCE, 2021) en la provincia de Azuay el Valor Actual Bruto (VAB) es de 4.514 millones de dólares que se consolida por las siguientes actividades que se distribuyen de la siguiente manera como lo muestra la siguiente tabla.

Tabla 5

Valor Agregado Bruto (VAB) por actividad de alojamiento y comidas en la provincia de Azuay

| Actividad | Valor en miles de dólares |
|------------------------------|----------------------------------|
| Actividades de alojamiento y | \$77.520 |

de comidas

Nota. Esta tabla representa el Valor Agregado Bruto de la provincia de Azuay por alojamiento y comidas (BCE, 2021).

Aquí se observa que el monto de las actividades de alojamiento y bebidas en la provincia de Azuay es \$77.520 mil dólares, lo cual representa el 1.72% del Valor Agregado Bruto del total de todas las industrias en la provincia.

Tabla 6

Comparación en porcentajes del Valor Agregado Bruto (VAB)

| Nivel nacional (Ecuador) | | \$1.893.120 |
|---------------------------------|----------|------------------------------|
| Valor en miles de | | Porcentaje comparado a nivel |
| Sector | dólares | nacional (%) |
| Provincia del Azuay | \$77.520 | 4,09% |

Nota. Esta tabla representa los porcentajes del Valor agregado bruto de la provincia y a nivel nacional (BCE, 2021).

El aporte de las actividades de alojamiento y bebidas de la provincia del Azuay es de \$77.520 mil dólares, lo cual representa el 1.72% del Valor Agregado Bruto del total de todas las industrias en la provincia y a nivel nacional fue de \$1.893 millones de dólares, esto representa el (4.09%) del Valor Agregado Bruto comparado con las actividades de alojamiento y bebidas de Ecuador.

En el caso de la provincia del Azuay, tuvo un PIB que asciende a los 5.414 millones de dólares, lo que representa el 5.4% a nivel nacional, en donde el turismo representa el 1.76% gracias a los alojamientos y servicios, al igual que los servicios prestados por viajes tuvieron una participación promedio sobre el PIB total de 1.72%, la participación de consumo turístico sobre la exportación de servicios de un 47%.

Microentorno

Datos de turismo en el cantón de Cuenca

Ingreso promedio de Turistas al cantón de Cuenca

Según los datos recabados por el grupo de Investigación en Economía Regional de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de Universidad de Cuenca (GIER, 2018) en su estudio de la Demanda y la Oferta Turística de la Ciudad de Cuenca del 2018, la demanda turística anual en el cantón fue de 985.361 turistas nacionales y extranjeros y la demanda turística mensual para este mismo año fue de 82.113 turistas nacionales y extranjeros. Sin embargo, los datos no mencionan el número de turistas nacionales y extranjeros.

Principales mercados

En el estudio del (GIER, 2018) (78.97%) de turistas que visitaron Cuenca en el año 2017 provienen de tres regiones y once países que son: Latinoamérica (Colombia, Perú, Argentina, Chile, Venezuela); Europa (Alemania, España, Francia e Italia y Norteamérica (Estados Unidos y Canadá).

En la región de Latinoamérica, Colombia representa el (11%) de llegadas a Cuenca, seguidas de Perú con el (5%), y Argentina, Venezuela y Chile con menos (5%) de llegadas totales a Cuenca.

En cuanto a los turistas de la región de Norteamérica, Estados Unidos representa el (27%) de todos los turistas internacionales que llegan a Cuenca y Canadá del (5%).

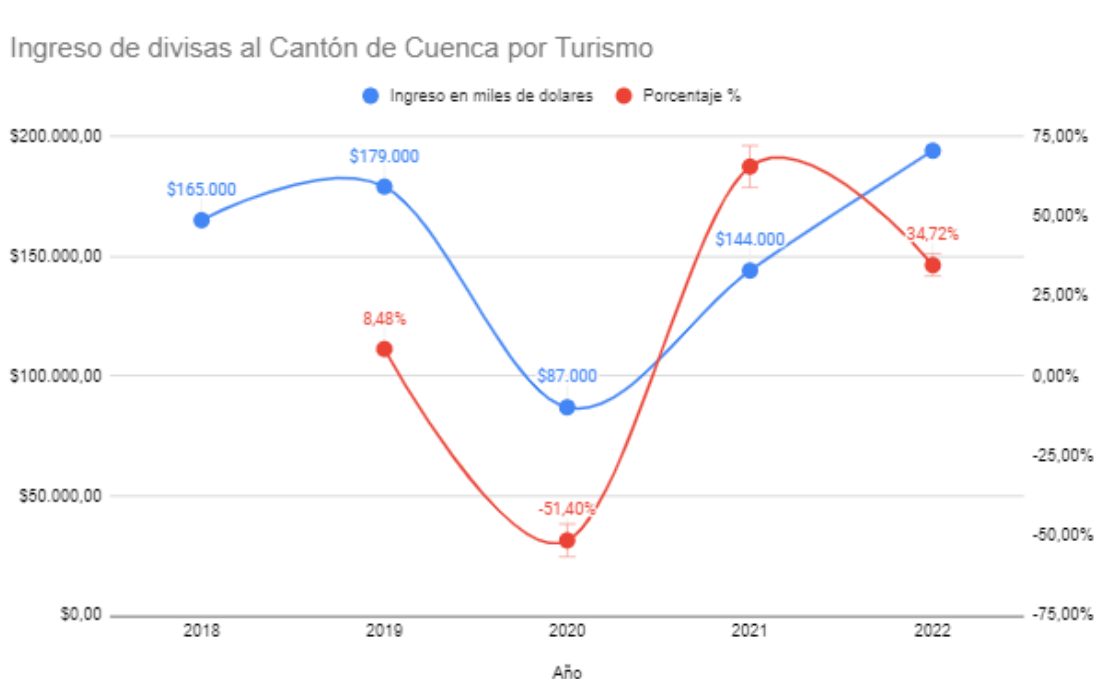
Finalmente, en la región europea Alemania destaca con el (7%) del total de turistas que llegan a Cuenca, seguido de los turistas de España y Francia con el (6%) y los turistas italianos son menos del (5%) de las llegadas totales a la ciudad.

Ingreso de divisas

De acuerdo a la información del Banco Central (BCE, 2023) en el año 2018 tuvo un ingreso de divisas de \$165 millones de dólares, en el 2019 el ingreso de divisas fue de \$ 179 millones de dólares que representa un incremento del (8.48%) aproximadamente comparado con el año anterior, para el siguiente año (2020) el ingreso de divisas fue de \$87 millones de dólares lo que representa una disminución significativa con el año anterior de (51.40%) aproximadamente, en el año 2021 tuvo un ingreso de \$144 millones de dólares, esto representa un incremento comparado con el año anterior del (65.52%) aproximadamente, finalmente en el año 2022 el ingreso de divisas fue de \$194 millones de dólares que representa el (34.72%) aproximadamente (BCE, 2023).

Figura 5

Ingreso de divisas al Cantón de Cuenca por Turismo



Nota. Esta figura representa el ingreso de divisas por turismo a la ciudad de Cuenca (BCE, 2023).

Estadía promedio del turista al cantón de Cuenca

Según las estadísticas de la Oficina de Información Turística de la Fundación de Turismo de Cuenca (ITUR, 2023) los visitantes extranjeros mostraron un rango promedio de estancia de 4 días. Se observa que la duración máxima de la estancia alcanzó los 12 días, mientras que el periodo mínimo registrado fue de 2 días.

Valor Agregado Bruto (VAB) del cantón Cuenca

Cuenca es la tercera ciudad más importante del Ecuador, representando el 4.58% del total del Valor Agregado no Petrolero del país con 4.779 millones esto de acuerdo con el (BCE, 2019) su importancia se muestra en la industria manufacturera, el comercio y la construcción que representa casi la mitad de la economía cuencana.

En el caso del sector Turístico la industria de actividades de alojamiento y comidas de Cuenca es de 74.995 mil dólares lo cual representa el 96.74% del total en Valor Agregado Bruto del cantón.

En la siguiente tabla se muestra el Valor Agregado Bruto de Cuenca por la Industria de Actividades de alojamiento y comidas.

Tabla 7

Valor Agregado Bruto (VAB) por actividad de alojamiento y comidas en el cantón de Cuenca.

| Actividad | Valor en miles de dólares |
|--|----------------------------------|
| Actividades de alojamiento y de comidas | \$74.995 |

Nota. Esta tabla representa el Valor Agregado Bruto por alojamiento y comidas en el cantón de Cuenca (BCE, 2021).

Tabla 8

Comparación en porcentajes del Valor Agregado Bruto (VAB)

| Valor Agregado Bruto (VAB) en las actividades de alojamiento y comidas | | | |
|---|---------------------|--------------------------------|---|
| Nivel nacional (Ecuador) | | \$1.893.120 | |
| | Valor en miles y | Porcentaje | |
| Sector | millones de dólares | comparado a nivel nacional (%) | Porcentaje Comparado a nivel provincial (%) |
| Cantón | | | |
| Cuenca | \$74.995 | 3.96% | 96.74% |

Nota. Esta tabla representa los porcentajes del Valor Agregado Bruto comparado a nivel nacional y provincial (BCE, 2021).

El aporte de las actividades de alojamiento y bebidas en comparación con la provincia de Azuay que fue de \$77.520 mil dólares representan el (96.74%) de la provincia y en comparación con las actividades de alojamiento y bebidas a nivel nacional que fue de \$1.893 millones de dólares fue del (3.96%) de Ecuador.

Datos de Empleo del sector turístico

Según (Pazmiño y otros, 2023) el turismo en Cuenca, representa alrededor del 10% del PIB de la ciudad y ha generado empleo para miles de personas, a pesar de una marcada disminución del 70% en el número de turistas durante el año 2020 debido a la pandemia, este sector ha sido fundamental para la generación de empleo, así como para el impulso del desarrollo de servicios de actividades turísticas.

En particular, durante el feriado del 9 de octubre, la ciudad de Cuenca recibió un total de 33,693 visitantes, compuestos en su mayoría por personas provenientes de Guayaquil, Manabí

y la Amazonía. Además, se registraron 3.744 turistas extranjeros. Este flujo turístico resultó en ingresos significativos de 2.994 millones de dólares, acompañado por una alta ocupación hotelera del 77.30%. Estos datos resaltan la importancia del turismo como motor económico y su capacidad para recuperarse incluso en circunstancias desafiantes.

Datos de Turismo en Gualaceo

Estadía promedio de Turistas en Gualaceo

Según el estudio realizado por (GIER, 2018) en el año 2017 indica que la mayoría de turistas que utilizaron los servicios hoteleros, un (37%) se quedaron 2 noches, el (31%) se quedó una sola noche, entre el (12% y 17%) se quedaron 3 noches y el (11%) de turistas se quedaron de 4 a 7 noches hospedados.

Valor Agregado Bruto (VAB) en el cantón de Gualaceo

En el cantón de Gualaceo, destacan cuatro actividades económicas principales que son: la ganadería y la agricultura en donde se utilizan 12.900 hectáreas para cultivar árboles frutales (ciruelas y manzanas), la venta o producción o comercio genera el 48% de los ingresos generales; asimismo, en cuanto a su manufactura se encuentra que lo que más se da dentro del cantón de Gualaceo es la producción artesanal e industrial en donde se considera el calzado, prendas de vestir, muebles, panadería, entre otros (GAD, 2015).

Según (Alvarado, 2016) Gualaceo tiene una Población Económicamente Activa (PEA) de 17.476 personas, de este número el 41% se dedica a las actividades productivas, de las cuales el 54% son mujeres y el 46% hombres.

La agricultura y ganadería son las ocupaciones principales que tienen sus habitantes, además de la habilidad y creatividad de los artesanos del cantón, esto permite que se constituya un gran centro artesanal y turístico que se conoce a nivel nacional e internacional.

En la siguiente tabla se muestra el Valor Agregado Bruto de Gualaceo por la Industria de Actividades de alojamiento y comidas.

Tabla 9

Valor Agregado Bruto (VAB) por actividad de alojamiento y comidas en el cantón de Gualaceo.

| Actividad | Valor en miles de dólares |
|---|----------------------------------|
| Actividades de alojamiento y de comidas | \$1.104 |

Nota. Esta tabla representa el Valor agregado Bruto de alojamiento y comidas del cantón Gualaceo (BCE, 2019).

Se observa que las actividades de alojamiento y bebidas del cantón de Gualaceo es de 1.104 mil dólares lo cual representa el 1.42% del total en Valor Agregado Bruto del cantón.

Tabla 10

Comparación en porcentajes del Valor Agregado Bruto (VAB) provincial (Azua), cantonal (Cuenca)

| Valor Agregado Bruto (VAB) en las actividades de alojamiento y comidas | | | | |
|---|--------------------------------------|---|---|---|
| Nivel nacional (Ecuador) | \$1.893.120 | | | |
| | Valor en miles y millones de dólares | Porcentaje comparado a nivel nacional (%) | Porcentaje Comparado a nivel provincial (%) | Porcentaje Comparado a nivel Cantonal (%) |
| Sector | | | | |
| Cantón | \$1.104 | 0.06% | 1.42% | 1.47% |

Gualaceo

Nota. Esta tabla representa los porcentajes del Valor Agregado Bruto comparado a nivel nacional y provincia y cantonal (BCE, 2019).

El aporte de las actividades de alojamiento y bebidas comparado con el cantón Cuenca es de 74.995 mil dólares lo que representa el (1.47%) a nivel del cantón, comparando con la provincia de Azuay que fue de \$77.520 mil dólares representan el (1.42%) a nivel provincial y en comparación con las actividades de alojamiento y bebidas a nivel nacional que fue de \$1.893.120 millones de dólares fue del (0.06%) de Ecuador.

Datos de Empleo del sector Turístico

Tabla 11

Empleos generados por el sector turístico en Gualaceo

| Establecimientos del | |
|-----------------------------|-------------------------|
| sector turístico | Plazas de Empleo |
| Alojamiento | 29 |
| Alimentos y bebidas | 68 |
| Operadoras Turísticas | 15 |
| Total | 112 |

Nota. Esta tabla representa los empleos en turismo en Gualaceo (Peralta Cuzco, 2018)

Basándonos en los datos proporcionados por la tabla anterior, se puede observar que la planta turística del cantón de Gualaceo desempeña un papel significativo en la generación de empleo en la región. Esta actividad económica ha dado lugar a la creación de 112 plazas de trabajo. La importancia del turismo como motor económico en el cantón además de atraer visitantes y generar ingresos, también contribuye a la creación de oportunidades laborales para los residentes locales.

Antecedentes históricos

Provincia de Azuay

La provincia de Azuay se encuentra ubicada en la región sierra ecuatoriana, limitada al norte con la provincia de Cañar, al sur con la provincia de Loja, al este con las provincias de Morona Santiago y Zamora Chinchipe, y al oeste con las provincias de Guayas y El Oro; con una superficie de 7.701 Km² y una población de 506.090 habitantes. Está conformada por quince cantones que son; Cuenca, Girón, Gualaceo, Nabón, Paute, Pucará, San Fernando, Santa Isabel, Sígsig, Oña, Chordeleg, El Pan, Sevilla de Oro, Guachapala y Camilo Ponce Enríquez (Hablemos de Culturas, 2019).

Su capital Cuenca es catalogada como la “Atenas del Ecuador”, es la tercera ciudad más poblada del Ecuador y en ella componen varias áreas protegidas como el Parque Nacional Cajas que ha sido proclamada por la UNESCO, Herencia el Mundo, su economía se basa en el desarrollo manual de su gente como las artesanías, los sombreros de paja toquilla que cuentan con una denominación de origen y demás habilidades, que permiten el crecimiento en el desarrollo turístico tanto de la provincia como de sus diferentes cantones.

Oferta Turística de la Provincia de Azuay

En cuanto a los atractivos turísticos de acuerdo con él (Ministerio de Turismo, 2022) en la provincia del Azuay se cuentan con alrededor de 350 atractivos turísticos distribuidos en sus 14 cantones. En cuanto al cantón de Gualaceo se reconoce que este cuenta con alrededor de 35 atractivos turísticos.

Dentro de sus principales atractivos de acuerdo con la fundación Turismo para Cuenca en el 2021 se tienen el centro histórico, la catedral de la inmaculada concepción, el mirador de Turi, el parque nacional del Cajas, el Museo de Arte Moderno, la plaza de las flores, los

museos (casa de la cultura, de las culturas aborígenes, entre otros), las artesanías como la casa de la mujer, la plazoleta de la EDEC y el museo de Pumapungo.

Lo anterior, hace de Cuenca una ciudad turística debido a su estructura colonial y sus múltiples iglesias que rodean cada uno de los puntos principales del centro histórico, adicionalmente, a tener múltiples atractivos naturales como lo es el parque nacional del Cajas, posibilita que los turistas a nivel mundial deseen visitarlo. Otro de los puntos a resaltar es la difusión de sus festividades y de las actividades que se pueden realizar, por ejemplo, el festival de la música, el teatro, el pase del niño, entre otros que fomentan el incremento de visitas turísticas.

En base a lo anterior, al aumentar los turistas en el cantón de Cuenca se beneficia las visitas que pueden recibir los demás cantones como Girón, San Fernando, Gualaceo, entre otros; los cuales por su corta distancia pueden aprovechar en la atracción de turistas, fomentando la difusión de sus atractivos naturales y culturales. En el caso de Gualaceo se resalta las artesanías, los bosques y lagunas, al igual que el contacto con los locales, potencializando el turismo en sus territorios.

Ahora bien, según el catastro registrado en el Ministerio de Turismo a octubre del 2023 en Ecuador se cuentan con 5625 guías, en la provincia del Azuay se tienen 160 guías, de los cuales Cuenca cuenta con la mayoría que son 155 guías, San Fernando con 2 guías, Girón, Paute y Gualaceo con 1 guía cada uno.

Cantón Gualaceo

Santiago de Gualaceo es uno de los cantones de la provincia del Azuay y está ubicado a 36 km al este de la ciudad de Cuenca. La gran fertilidad de sus tierras, sus espléndidos paisajes y su agradable clima, han hecho de este lugar un centro turístico de primer orden, conocido por muchos como “el jardín del Azuay”.

El cantón de Gualaceo cuenta con nueve parroquias, ocho rurales que son: Mariano Moreno, Daniel Córdoba Toral, Luis Cordero Vega, Remigio Crespo Toral, Jadán Zhidmad, San Juan y Simón Bolívar, y la parroquia de Gualaceo.

Figura 6

Mapa político de Gualaceo



Nota. La imagen representa el mapa político del cantón Gualaceo

Oferta Turística del Cantón Gualaceo

Según el catastro turístico del (Ministerio de Turismo, 2022) en el cantón de Gualaceo este cuenta con los 12 alojamientos con capacidad entre 10 y 30 habitaciones como lo muestra la siguiente tabla.

Tabla 12

Hoteles y alojamientos del cantón Gualaceo

| Alojamiento | Empleados | habitaciones | Plazas | Categoría |
|-------------|-----------|--------------|--------|-----------|
| Gran Molina | 5 | 30 | 60 | Hotel |

| | | | | |
|--------------------------------|---|----|----|----------|
| Los Sauces | 2 | 16 | 35 | Hostal |
| Las perlas | 1 | 14 | 30 | Hostal |
| Del Valle | 1 | 25 | 60 | Hostal |
| El Belén | 2 | 11 | 24 | Hostal |
| Hostal Humbertina | 1 | 16 | 40 | Hostal |
| Hostería estancia del Ángel | 5 | 20 | 60 | Hostería |
| Hostería Peñón de Cuzay | 5 | 14 | 32 | Hostería |
| Hostería Arhaná | 7 | 19 | 30 | Hostería |

Nota. Esta tabla representa los alojamientos que tiene el cantón de Gualaceo (Peralta Cuzco, 2018).

De acuerdo con una revisión de los comentarios en diferentes plataformas como Booking, Airbnb y triadvisor, se refleja que la valoración del servicio de los establecimientos como las hosterías estancia del ángel y Arhaná es muy positiva, calificándoles con puntuaciones entre 7 a 10 puntos, los cuales se dan debido a el servicio ofrecido por los empleados, su trato y su entrega a la hora de atender a los turistas. Por otro lado, también se menciona que las instalaciones son cómodas y adecuadas en cuanto a el silencio y descanso, en lo que influye los sonidos de la naturaleza.

Si bien, los otros alojamientos no tienen una cantidad grande de comentarios, se resalta que sus puntuaciones también se encuentran en medidas favorables y que permiten que estos alojamientos puedan seguir prestando sus servicios a los turistas.

Asimismo, el cantón cuenta con las siguientes 8 operadoras turísticas con un número de empleados entre 1 a 4 como lo muestra la tabla 2.

Tabla 13*Operadoras turísticas del Cantón de Gualaceo*

| Operadora turística | Empleados | Categoría |
|---------------------------------------|------------------|----------------------------|
| Airlou Travel | 1 | Operación e intermediación |
| Agencia de viajes Birbambum Travel | 2 | Operación e intermediación |
| Ecuagenetours | 4 | Operación e intermediación |
| Guacamayas tours | 2 | Operación e intermediación |
| Macanastours | 2 | Operación e intermediación |
| Mailys travel | 1 | Operación e intermediación |
| Marjos | 1 | Operación e intermediación |
| Vásquez travel | 2 | Operación e intermediación |
| Total | 16 | |

Nota. Esta tabla representa el total de operadoras turísticas en el cantón de (Carrión & Dominguez, 2021).

Por otro lado, se cuentan con 17 establecimientos de comida y bebidas con 1 a 7 empleados, y una capacidad de entre 10 a 180 personas.

Tabla 14*Establecimientos de comida y bebidas del cantón Gualaceo*

| Establecimiento | Empleados | Capacidad | # Mesas | Categoría |
|-------------------------------|------------------|------------------|----------------|--------------------------|
| El Rodeo | 3 | 60 | 20 | Restaurante |
| Comida Típica de la Costa | 3 | 30 | 9 | Restaurante |
| El cantor | 6 | 20 | 6 | Restaurante |
| Buffalo At Home | 7 | 50 | 12 | Restaurante |
| Pollos Guisus | 4 | 34 | 9 | Restaurante |
| Bin Ban Bun | 3 | 20 | 5 | Restaurante |
| Don Q | 6 | 69 | 28 | Restaurante |
| Restaurante Apolo Pizza | 2 | 32 | 8 | Restaurante |
| Restaurante el Gran José | 7 | 90 | 13 | Restaurante – Asadero |
| El Arriero Va | 3 | 75 | 20 | Restaurante |
| Restaurante Sol de Oro | 6 | 70 | 14 | Restaurante |
| Restaurante Brasas y Leñas | 5 | 70 | 17 | Restaurante |
| Asadero Ballyg | 5 | 180 | 20 | Restaurante |
| Rosa Victoria | 2 | 10 | 0 | Servicio de catering |

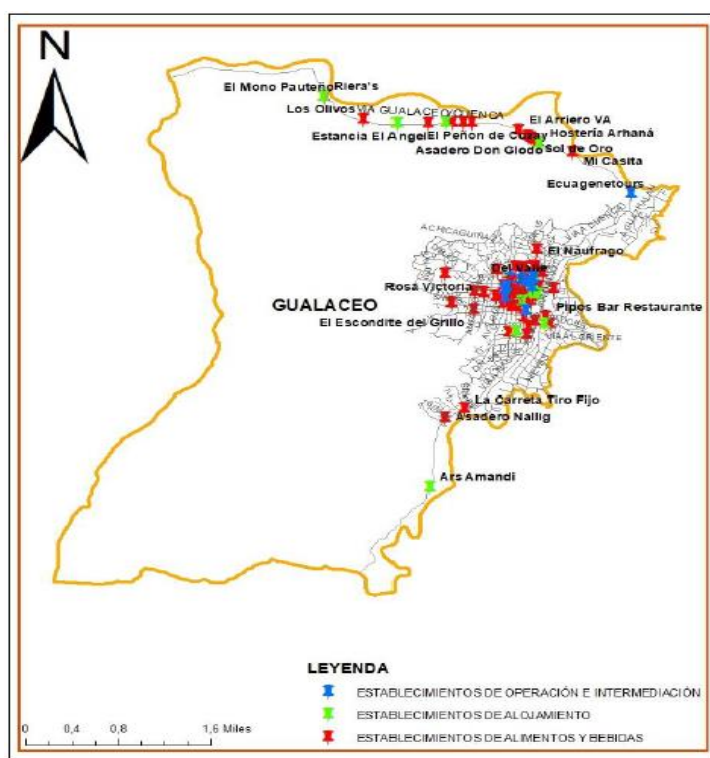
| Establecimiento | Empleados | Capacidad | # Mesas | Categoría |
|-------------------------|-----------|------------|------------|----------------------|
| La Carreta Tiro Fijo | 2 | 10 | 0 | Servicio de catering |
| El Escondite del Grillo | 2 | 40 | 7 | Bar |
| Logan Lounge & Bar | 2 | 36 | 9 | Bar |
| Total | 68 | 896 | 197 | |

Nota. Esta tabla representa el total de establecimientos de alimentos y bebidas del cantón Gualaceo (Carrión & Dominguez, 2021).

Lo anterior referente a los alojamientos, operadoras turísticas y establecimientos de comidas y bebidas.

Figura 7

Mapa turístico del cantón de Gualaceo



Nota. La imagen representa el mapa turístico del cantón Gualaceo (Carrión & Dominguez, 2021).

El cantón Gualaceo cuenta con 47 atractivos en los que se resaltan categorías: atractivos naturales y atractivos culturales. en los atractivos naturales se clasifican en: bosques (3), ríos (3), montañas (4) y ambientes lacustres (4); mientras que los atractivos culturales se clasifican en: acervo cultural y popular (15), arquitectura (17) y realizaciones técnicas y científicas (1).

En los subtipos de los atractivos naturales se tiene: dentro de los bosques se encuentran los páramos (3), en los ríos hay cascadas (1), ríos (2), en las montañas se tiene alta montaña (2), media montaña (1) y baja montaña (1) y finalmente en los ambientes lacustres se tiene lagunas (4).

El los subtipos de los atractivos naturales se tiene: dentro del acervo cultural y popular están las artesanías y artes (6), las fiestas religiosas, tradicionales y creencias populares (4), pueblo y/o nacionalidad (1), Gastronomía (3), en las ferias y mercados (1), en la arquitectura se encuentra la histórica y vernácula (12) y la Infraestructura recreativa y cultural (4) y finalmente dentro de las realizaciones técnicas y científicas se tiene los centros de exhibiciones de flora y fauna (1).

Tabla 15

Jerarquización de los atractivos turísticos

| Atractivos Naturales del Cantón Gualaceo | | | | |
|---|----------------------------|---------------|----------------|-----------------------|
| N° | Atractivo | Tipo | Subtipo | Jerarquización |
| 1 | Bosque Protector Aguarongo | | | II |
| 2 | Bosque Protector Collay | Bosque | En páramo | II |
| 3 | Parador turístico Maylas | | | I |
| 4 | Cascada de Tasqui | Ríos | Cascada | I |

Atractivos Naturales del Cantón Gualaceo

| N° | Atractivo | Tipo | Subtipo | Jerarquización |
|-----------|-------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------|
| 5 | Riberas del río Santa Bárbara | | Río | II |
| 6 | Rio Zhío | | Río | II |
| 7 | Cerro Campanahurco | | Alta montaña | I |
| 8 | El calvario | Montañas | Media montaña | I |
| 9 | El Mirador de Capzha | | Baja montaña | II |
| 10 | Loma Virgen | | Alta montaña | I |
| 11 | Laguna de Uchucay | | | I |
| 12 | Laguna Maylas Hembra | Ambientes lacustres | Lagunas | I |
| 13 | Laguna Maylas Macho | | | I |
| 14 | Laguna Tari | | | I |

Atractivo Culturales del Cantón Gualaceo

| N° | Atractivo | Tipo | Subtipo | Jerarquización |
|-----------|-------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------|
| 15 | Calle Dávila o Calle de los Zapatos | | Artesanías y artes | II |
| 16 | Carnaval en el río de Gualaceo | Acervo cultural y popular | Fiestas religiosas tradicionales y creencias populares | II |

Atractivos Naturales del Cantón Gualaceo

| N° | Atractivo | Tipo | Subtipo | Jerarquización |
|-----------|---|-------------|---|-----------------------|
| 17 | Centro Artesanal Gualaceo | | Artesanías y artes | III |
| 18 | Cerámica Bueno | | Artesanías y artes | II |
| 19 | Comunidad de Uchucay | | Pueblo y/o nacionalidad | II |
| 20 | El rosero | | Gastronomía | II |
| 21 | Fiesta de Cantonización | | Fiestas religiosas tradicionales y creencias populares | II |
| 22 | Fiesta religiosa en Honor al Patrón Santiago | | Fiestas religiosas tradicionales y creencias populares | II |
| 23 | Hornado | | Gastronomía | II |
| 24 | Macanas de Bullcay | | Artesanías y artes | II |
| 25 | Mercado 25 de Junio | | Ferias y mercados | III |
| 26 | Mirador Loma Tres Cruces | | Fiestas religiosas tradicionales y creencias | II |

Atractivos Naturales del Cantón Gualaceo

| N° | Atractivo | Tipo | Subtipo | Jerarquización |
|-----------|---|---------------------|---------------------|-----------------------|
| | | | populares | |
| 27 | Teje mujeres | | Artesanías y artes | II |
| 28 | Tejido de canasta en duda | | Artesanías y artes | I |
| 29 | Tortillas de maíz choclo y trigo | | Gastronomía | II |
| 30 | Casa del Municipio | | | II |
| 31 | Convento de la Iglesia de San Miguel de Zhidmad | | | II |
| 32 | Iglesia de Casallay | | | II |
| 33 | Iglesia de Gulag Centro | | | II |
| 34 | Iglesia de la Inmaculada de Gañanzol | Arquitectura | Histórica/vernácula | II |
| 35 | Iglesia de San Juan de CID | | | II |
| 36 | Iglesia de Zharbán | | | II |
| 37 | Iglesia Matriz Parroquial Luis Cordero Vega | | | II |
| 38 | Iglesia San Andrés de Jadán | | | II |

| Atractivos Naturales del Cantón Gualaceo | | | | |
|---|-------------------------------|---|--|-----------------------|
| N° | Atractivo | Tipo | Subtipo | Jerarquización |
| 39 | Iglesia San Miguel de Zhidmad | | | II |
| 40 | Iglesia Santiago de Gualaceo | | | III |
| 41 | Mirador turístico María Juana | | Infraestructura recreativa | II |
| 42 | Museo casa de la makana | | Infraestructura cultural | II |
| 43 | Museo de la Vicaría | | Histórica/vernácua | III |
| 44 | Museo López Abad | | Infraestructura cultural | III |
| 45 | Museo MIPA | | Infraestructura cultural | II |
| 46 | Parque 10 de Agosto | | Histórica/vernácua | III |
| 47 | Orquideario Ecuagenera | Realizaciones técnicas y científicas | Centros de exhibiciones de flora y fauna | III |

Nota. Esta tabla representa la jerarquización de los atractivos turísticos que existen en el cantón de Gualaceo (Peralta Cuzco, 2018).

Esto nos muestra que Gualaceo cuenta con un potencial turístico muy amplio y que el 71% de los atractivos pertenece a las manifestaciones culturales que son entre fiestas religiosas, artesanías, historia, costumbres y tradiciones que se van conservando en el cantón y el 29% corresponde a los atractivos naturales como los ríos, miradores, cerros bosques.

Se considera que el cantón de Gualaceo cuenta con distintos atractivos que cada día van tomando más fuerza en la atracción de los turistas tanto nacionales como extranjeros. En donde los de jerarquía III cuentan con mayores puntuaciones en sus características explicitadas anteriormente, lo que hace que se tenga una mejor conectividad y accesibilidad, una mejor regulación y políticas que lo midan. Asimismo, se identifica que actualmente en Gualaceo, se ha buscado la manera de aumentar cada día más la atracción turística para el sustento de sus habitantes. Lo anterior, hace posible que el cantón pueda cumplir con la clasificación de zona, área y centro turístico potencial debido a la cercanía física entre los atractivos turísticos.

Parroquia de San Juan

La parroquia de San Juan es una parroquia de Gualaceo, considerada como una de las más antiguas de la Provincia del Azuay. Se encuentra a 15 km del centro cantonal y a 50 km de la ciudad de Cuenca. Su temperatura oscila entre los 10 a 20 grados. Limita al norte con la ciudad de Gualaceo, al sur con la parroquia San Bartolomé y el cantón Sigsig, al este con el cantón Chordeleg, al oeste con la parroquia de Jadán.

Figura 8

Mapa de ubicación de la parroquia San Juan de CID



Nota. Esta figura representa la ubicación de la parroquia de San Juan del CID.

De sus cerca de 10.000 habitantes, el 95% de la población es indígena, con un valor de 7.000. En cuanto a su educación de nivel primario con inclusión de la lengua indígena madre (quichua). En cuanto a su economía se basa en la actividad de las artesanías con paja toquilla, joyería y cerámica.

En cuanto a su patrimonio cultural se tiene una arquitectura vernácula de la parroquia San Juan antigua, en donde el centro parroquial (casas patrimonios e iglesia) con edificaciones de tipo colonial, con sus balcones de madera, típicos y singulares que reflejan el inexorable paso del tiempo. Entre sus manifestaciones del patrimonio intangible de San Juan, la gastronomía ocupa un puesto preeminente, caracterizada por sus platos típicos como el hornado, el rosero, entre otros. Por otro lado, se tienen tradiciones religiosas como la navidad, la semana santa, la solemnidad de corpus christi, la fiesta de parroquialización y hasta el carnaval es confluído en las tradiciones, en las costumbres, en la música, entre otros. De acuerdo con el GAD Parroquial San Juan de CID (2019) la parroquia cuenta con el Cerro Pizhi, cordillera del Tari, cascada del Tasqui, Orillas del Rio Santa Bárbara.

Comunidad Bacpancel

La comunidad pertenece a la parroquia San Juan del cantón Gualaceo, fue conformada en el año 2009 por un grupo de 79 mujeres, de las cuales pertenecen a las comunidades de Shushinca, Guiñadel, San Juan y Bacpancel, esta comunidad se denomina “Nueva Juventud”, por su temprana etapa tanto en actividades artesanales como turísticas (Yuctor, 2011).

El motivo de crear la comunidad fue ya que se vendían las artesanías por separado, así que decidieron realizar la conformación de esta para fortalecerse y posicionarse en el mercado. Digna Zapatanga es la persona que lidera este emprendimiento turístico artesanal, tiene un bachillerato con especialidad en Turismo Rural Comunitario (Yuctor, 2011).

Esta comunidad la conforman 49 mujeres y 1 hombre, las cuales se organizan por medio de comisiones como: procesamiento de paja toquilla, comercialización y turismo (elaboración de paquetes turísticos), esta conformación trabaja para el beneficio de la comunidad y minorando la migración.

Es importante mencionar que Bacpancel ofrece servicios de turismo comunitario, entre los cuales se pueden encontrar talleres de paja toquilla para todas las edades, donde personas expertas en el tema se encargan de dar a conocer todo el proceso que conlleva la elaboración de estas artesanías, además de diversas caminatas por algunos de los lugares más representativos de la zona y que tiene muchas historias que contar para los turistas. Importante mencionar también que los precios inician desde los USD \$0.30 (que es el valor de la entrada) hasta USD \$35 para servicios turísticos más completos.

En cuanto al contexto social, sin duda la llegada del coronavirus ha sido el factor social que más ha impactado en todos los ámbitos que engloban a la sociedad donde, obviamente, el turismo no ha sido la excepción. La presencia de la emergencia sanitaria por

COVID-19 ha traído consigo un sinnúmero de problemas e inconvenientes con el desarrollo económico y, mucho más, con aquellos sectores que dependen únicamente o en su mayoría de una sola fuente de ingresos, como en este caso, para Bacpancel lo es el turismo (Gonzalez, 2020).

Atractivos Turísticos de la comunidad Bacpancel

La comunidad tiene diferentes lugares de interés para los turistas que la visitan, sean estas por su aporte y valor cultural o la belleza natural como:

Tabla 16

Atractivos Turísticos de la Comunidad Bacpancel

| Atractivos Naturales de la Comunidad Bacpancel | | | |
|--|----------------------------|--------------------------|------------------------------|
| Atractivo | Tipo | Subtipo | Jerarquización |
| Bosque Aguarongo | Bosque | En páramo | II |
| Cascada Tasqui | Ríos | Cascada | II |
| Cerro Pizh | Montaña | Cerro | No cuenta con jerarquización |
| Laguna Yanacocha | Ambientes Lacustres | Laguna | No cuenta con jerarquización |
| Atractivos Culturales de la comunidad Bacpancel | | | |
| Artesanías | Etnografía | Tejidos de paja toquilla | No cuenta con jerarquización |
| Mitos y Leyendas | | Creencias populares | No cuenta con jerarquización |

| | | |
|------------|--------------------------|------------------------------|
| Vestimenta | Grupo étnico cañari-inca | No cuenta con jerarquización |
|------------|--------------------------|------------------------------|

Nota. Esta tabla representa los atractivos que tiene la comunidad de Bacpancel (Yuctor, 2011).

Planta Turística de la comunidad Bacpancel

La comunidad no cuenta con servicios de alojamiento, ya que sus casas no están adecuadas para los turistas, pero se encuentran vinculados a la parroquia de San Juan para ofrecer dichos servicios de alojamiento y alimentación

Análisis Pestel

Tabla 17

Análisis Pestel de la comunidad Bacpancel en la parroquia de San Juan.

| Políticos | Económicos | Socioculturales |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> La comunidad cuenta con una mesa sectorial social que abarca todas las intervenciones emblemáticas. Cuenta con una mesa sectorial de hábitat, infraestructura y recursos naturales. Mesa sectorial de seguridad para erradicar la violencia de género. Mesa sectorial económico | <ul style="list-style-type: none"> Tiene tres formas de ingresos económicos: agricultura, servicios y manufactura. Fabricación de calzado y elaboración de tejidos de paja toquilla. La calidad de vida de la comunidad ha mejorado gracias a un sistema económico, social, | <ul style="list-style-type: none"> Conservación de sus tradiciones indígenas, artesanías, celebraciones, entre otros. Conocimiento de la elaboración de tejidos de paja toquilla. Cuenta con múltiples platos en su gastronomía: hornado, |

| Políticos | Económicos | Socioculturales |
|--|---|--|
| <p>productivo para el impulso joven, el banco del pueblo, acuerdo nacional del empleo, la inversión productiva, la innovación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se genera una alianza pública inclusiva para la comunidad en la que se instauran modelos de cogobierno y se impulsan procesos de descentralización, autonomía e integración regional. | <p>solidario y competitivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No existe una proyección de ingresos y gastos a mediano plazo. | <p>rosero, morocho, tortillas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se fomenta el desarrollo humano de la población, mediante la inclusión, la cohesión social, la convivencia pacífica y la atención de los grupos prioritarios. • Reciben capacitaciones por parte del Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares, CIDAP para mejorar los diseños de paja toquilla. |
| Tecnológicos | Ecológicos | Legales |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se ha gestionado la viabilidad del cantón de manera sustentable financieramente, eficiente técnicamente. • Asimismo, se ha capacitado con mejorar a nivel de | <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con atractivos naturales como el bosque Aguarongo, cascadas como la cascada Tasqui, ambientes Lacustres como la laguna | <ul style="list-style-type: none"> • Su asociación se encuentra vinculada con el Gad Parroquial de San Juan del CID |

| Políticos | Económicos | Socioculturales |
|---|--|------------------------|
| conectividad digital y de servicios públicos como la energía y demás. | Yanacocha y montañas como el cerro Pizh. | |

Nota. Esta tabla representa el análisis Pestel de la comunidad de Bacpancel.

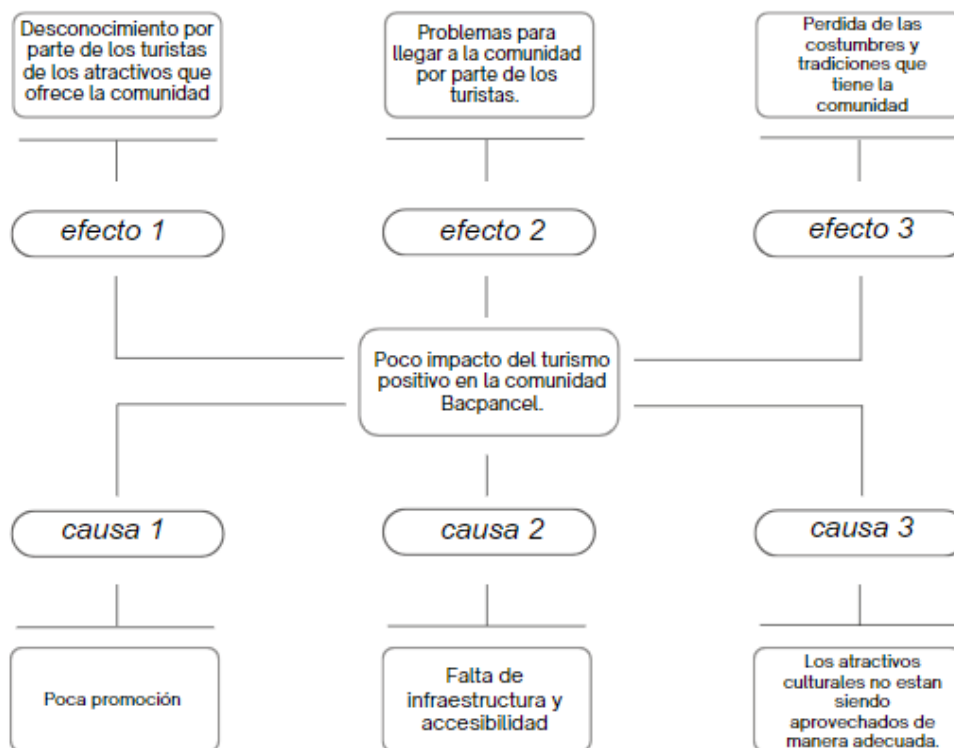
Árbol de problemas de la comunidad de Bacpancel en la parroquia de San Juan

En cuanto al árbol de problemas se determina que el problema principal es el bajo porcentaje de turistas tanto en la comunidad Bacpancel que se encuentra en la parroquia de San Juan en el cantón Gualaceo. Esto tiene diferentes causas como son la falta de promoción turística, infraestructura limitada (poca oferta en alojamientos, hoteles, restaurantes), problemas de accesibilidad (dificultades viales, de conexión) y la escasez de eventos y actividades (festividades, eventos culturales, entre otros).

Esto tendría una serie de efectos como lo son: 1) Baja visibilidad, desconocimiento de atractivos turísticos y competencia desigual, 2) Experiencia turística deficiente y falta de conexión de la comunidad local de los turistas, 3) monotonía y falta de atractivo para los turistas, generando la pérdida de oportunidades económicas.

Figura 9

Árbol de problemas de la Comunidad de Bacpancel



Nota. Esta figura representa el árbol de problemas de la comunidad de Bacpancel.

Análisis de Datos

Matriz FODA

Se presenta la matriz FODA, la cual da una visión general acerca de los atractivos turísticos y del turismo en general en la comunidad de Bacpancel.

Tabla 18*Matriz FODA*

| Fortalezas | Oportunidades |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuenta con una gran diversidad de atractivos naturales ya que 2 de ellos tienen una jerarquización alta. 2. La comunidad posee una rica herencia cultural. 3. Al ser una comunidad pequeña, ofrece un entorno seguro para los turistas que la visitan. 4. Muy buena relación de apoyo mutuo y unión. 5. Los miembros de la comunidad se encuentran interesados y dispuestos a trabajar en turismo y artesanías. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cercanía de Cuenca que es un destino turístico y cuenta con una gran población 2. Incremento de turistas interesados por el turismo comunitario y adentrarse a la vida de una comunidad. |
| Debilidades | Amenazas |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La comunidad está conformada solo de mujeres. 2. Mantienen un nivel socioeconómico bajo. 3. Falta de conocimientos de la comunidad en temas turísticos. 4. Es una comunidad que le falta fortalecimiento organizacional. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Migración hacia otras provincias y otros países. 2. Incremento de la delincuencia y falta de seguridad. 3. Problemas políticos a nivel nacional afectan la seguridad. |

5. No cuentan con señalización turística
6. Falta de capacitación en áreas sociales y atención al turista.
7. No cuentan con infraestructura turística como alojamiento.
8. Desconocimiento de idiomas.

Nota. Esta tabla representa la matriz FODA de la comunidad Bacpancel.

Cruce de FODA

El objetivo de este análisis es identificar cuáles son los factores que se ven involucrados en el problema del poco impacto del turismo positivo en la comunidad Bacpancel.

Siendo así, se tiene lo siguiente:

Fortalezas y Debilidades

1. La comunidad cuenta con una gran diversidad de atractivos naturales y culturales, pero no cuentan con una señalización turística, lo que impide al turista una mayor información al momento de seguir alguna ruta.
2. Es una comunidad pequeña por tanto es segura, pero no cuentan con planta turística adecuada como alojamiento, lo que limita la estadía del turista.
3. Tienen una gran herencia cultural en cuanto a costumbres y tradiciones, pero la comunidad no se encuentra preparada para brindar una buena atención al cliente ni tiene capacitaciones en áreas sociales.
4. No tienen conocimientos de idiomas, pero se encuentran interesados y dispuestos a trabajar en temas de turismo y artesanías.
5. Es una comunidad unida, pero les falta fortalecimiento organizacional.

Oportunidades y Amenazas

1. La comunidad se encuentra cerca de Cuenca que es un destino turístico con una gran población que estaría interesado en visitar la misma pero el incremento de la delincuencia dificulta que los turistas ingresen.
2. Existe un incremento de turistas interesados por el turismo comunitario y desean adentrarse a la vida de la comunidad, pero lamentablemente existe una migración por parte de miembros de la comunidad a otras provincias o a otros países debido a la falta de oportunidades.

Matriz de estrategias FODA

Tabla 19

Matriz de estrategias FODA

Estrategias para la comunidad

- Innovación del producto turístico ofertado para mejorar la experiencia del turista
- Vincular a la comunidad en las actividades de turismo
- Programas de voluntarios que ayuden a la comunidad con temas de capacitación

Gestión Turística

- Creación de itinerarios para los turistas nacionales y extranjeros que lleguen a la comunidad Capacitación en temas de hospitalidad y servicio al cliente
 - Capacitación sobre el manejo de alimentos y bebidas
 - Mejorar la infraestructura sin que implique una gran inversión
 - Crear canales para que los turistas se mantengan informados sobre la
-

comunidad

Gestión Ambiental

- Capacitación de interpretación ambiental.
- Charlas sobre la conservación y el cuidado de la flora y fauna.

Estrategias Turísticas

- Promoción de la oferta turística de la comunidad y los productos que ofrecen por medio de los canales informativos.
- Mayor involucramiento de los GAD's cantonal y parroquial en el apoyo de la comunidad Bacpancel.

Nota. Esta tabla muestra la matriz cruzada del FODA de la comunidad Bacpancel.

Capítulo III: Marco metodológico

Enfoque de la investigación

Para llevar a cabo de manera adecuada el presente estudio y enfocarlo hacia la elaboración de un plan de mejoramiento de los servicios turísticos que ofrece Bacpancel se trabajará con una metodología de investigación descriptiva–deductiva, con un enfoque mixto, es decir, cuantitativo–cualitativo, y un diseño de investigación no experimental, pues el trabajo de investigación se encuentra delimitado hasta la entrega de la propuesta del plan de mejoramiento, más no su ejecución pues esta quedará a criterio de los dueños de Bacpancel.

Adicionalmente, es importante destacar también cuáles serán las técnicas de investigación a ser utilizadas. Para el presente trabajo de investigación y, tomando en cuenta que se trabajará con una metodología de enfoque mixto, se utilizarán la encuesta y la entrevista como técnicas de investigación desde un enfoque cuantitativo y cualitativo respectivamente, y se trabajará también con un grupo focal con los miembros de la

asociación. Para ejecutar adecuadamente estas técnicas de investigación se trabajará con los siguientes instrumentos de investigación: el cuestionario y la batería de preguntas (conjuntamente con la encuesta y la entrevista en cada caso). Se debe destacar que, (Hernández, 2010) en su libro Metodología de la Investigación señala que “los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta” (p. 534).

Tipología de la Investigación

Investigación Cualitativa

Para (Abero y otros, 2015) la investigación cualitativa se orienta a reconstruir la realidad tal y como la observan los participantes, de aquí surgen situaciones adversas en las relaciones sociales del hombre y por la presencia de vacíos teóricos que impiden transformar la realidad social.

Así que la investigación cualitativa es un proceso dinámico y sistemático que indaga de forma dirigida donde el investigador inicia su estudio con una orientación teórica consciente de las ciencias sociales e interactúa con la problemática del objeto de estudio. Por una parte, la metodología de investigación descriptiva comprende la descripción, el registro, análisis e interpretación de la naturaleza del problema que se está estudiando, con la finalidad de comprender la composición de los fenómenos que deben ser analizados y retos hacia un conjunto de conclusiones que vayan de acuerdo con la realidad y no de acuerdo con ningún tipo de supuesto (Tamayo, 2016). Complementando este tipo de investigación, se trabajará también con una metodología deductiva que, como su nombre lo dice, es el soporte para deducir aspectos específicos partiendo de una visión general del problema a ser estudiado.

De acuerdo con (Neill & Cortez, 2018), el método deductivo se fundamenta en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad. Asimismo, el autor señala que, para (Zarzar, 2015) la metodología deductiva resulta propia de las ciencias formales debido a que se fundamenta en ir de lo general a lo específico a través del uso de argumentos y deducciones, tomando en cuenta el uso de la lógica para llegar a las conclusiones y resultados más importantes que permitan determinar premisas con valores de verdad.

Investigación Cuantitativa

Según (Cruz del Castillo y otros, 2014) la investigación cuantitativa tiene como función el establecer el grado de asociación entre variables, la objetivación de los resultados por medio de una muestra permite sacar una conclusión causal de la población, explicando que sucede determinando un hecho o un fenómeno.

Para (Guerrero Dávila, 2014) la investigación cuantitativa contrasta la hipótesis desde el punto de vista probabilístico, y si son aceptados y demostrados se elaboran teorías generales.

Fuentes de Recolección de Información

Una vez analizada la metodología de investigación con la que se trabajará, es importante comprender y detallar también cómo van a ser ejecutadas las herramientas o técnicas de investigación correspondientes.

Encuesta

Por una parte, la encuesta se define como una técnica de investigación cuantitativa que “consiste en una recolección sistemática de información a una muestra representativa

de un colectivo más amplio, por medio de un cuestionario que contiene preguntas estandarizadas que miden la distribución de dicho colectivo a través de varias características” (Neill & Cortez, 2018). Para este caso específico se ha pensado en un cuestionario que vaya direccionado a recopilar la información referente a cómo ha percibido el cliente la experiencia turística en Bacpancel y, al mismo tiempo, que busque respuestas a por qué algunos potenciales clientes no han acudido a la asociación, sino que han optado por alguna otra opción dentro del cantón o ni siquiera optaron por el cantón Gualaceo como destino turístico.

La encuesta que será llevada a cabo estará fundamentada en un cuestionario de 8 preguntas que será canalizado hacia la muestra a través de un formulario digital en la plataforma Google Forms. Es importante tomar en cuenta que la presencia de la pandemia sanitaria a causa del coronavirus puede ser un limitante en el proceso de recopilación de información, por lo cual la plataforma digital para el desarrollo de encuestas de Google será una vía importante que permitirá mitigar los problemas al llevar a cabo la encuesta en mención.

Entrevista

Por otra parte, resulta importante comprender a la entrevista como una técnica cualitativa de obtención de datos. Según lo destacan (Díaz Bravo y otros, 2013), “la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar” (p. 163). Asimismo, el autor concluye también que la entrevista puede ser considerada como un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial, estableciendo una comunicación interpersonal entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto (Díaz Bravo y otros, 2013).

En el presente trabajo de investigación se propone llevar a cabo una entrevista semiestructurada con base en una batería de preguntas orientada a recabar información referente a la retroalimentación que reciben las personas de Bacpancel sobre la experiencia turística en sus instalaciones.

Población de estudio

Para ejecutar de manera correcta el estudio de mercado, es importante dar a conocer cuál es la población con la que se trabajará y sobre esta base, calcular adecuadamente cuál será la muestra necesaria para obtener los datos necesarios para la toma de decisiones dentro del presente documento.

Para determinar las muestras se clasificó en dos grupos; el primero de Turistas Internacionales que entraron a Ecuador en el año 2022 y fueron de 1.194.631 (INEC, 2023) ya que Gualaceo no cuenta con un dato exacto de turistas que llegan al cantón. Y de turistas nacionales se realizó una suma del feriado de la Independencia de Cuenca que fue el pasado 3 y 4 de noviembre del 2023, donde se vio gran afluencia de turistas. Se utilizará la siguiente fórmula para la muestra de las encuestas para los turistas.

Muestra

Turistas Internacionales

La muestra para realizar las encuestas a los turistas internacionales que llegan a Ecuador es de 187 de acuerdo con la fórmula establecida que se utilizará a continuación. Estas encuestas serán realizadas en Quito, en el sector del Centro Histórico y Mitad del Mundo.

$N = 1194631$ turistas internacionales

$Z = 1,64$ al cuadrado

$p = 0,5$ (porcentaje de casos)

$$q = 0,5 (1 - p)$$

$$e = 0,06 \text{ (margen de error)}$$

$$n = \frac{z^2 \times N \times p \times q}{(e^2 \times (N - 1)) + z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1.64^2 \times 1194631 \times 0.5 \times 0.5}{(0.06^2 \times (1194631 - 1)) + 1.64^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{803269}{4290} = 187.24$$

$$n = 187 \text{ turistas extranjeros}$$

Turistas Nacionales

La muestra para realizar las encuestas a los turistas nacionales a Cuenca fue de 168 de acuerdo a la fórmula establecida a continuación. Estas encuestas serán realizadas en Quito, en el sector del Centro Histórico y Mitad del Mundo.

- N= 1640 turistas nacionales
- Z= 1,96 al cuadrado (tomando el nivel de confiabilidad 95%)
- p = 0,5 (porcentaje de casos)
- q = 0,5 (1 - p)
- e = 0,06 (margen de error)

$$n = \frac{z^2 \times N \times p \times q}{(e^2 \times (N - 1)) + z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1.64^2 \times 1640 \times 0.5 \times 0.5}{(0.06^2 \times (1640 - 1)) + 1.64^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1102736}{6.5728} = 167.77$$

$n = 168$ turistas nacionales

Análisis de encuestas

En esta parte se detalla el análisis de datos obtenidos de las encuestas que se realizaron a los turistas nacionales y extranjeros que viajan a Ecuador y a la ciudad de Cuenca, este se realizó entre el 4 al 13 de febrero del año 2023, debido a la gran afluencia de turistas por las festividades de carnaval.

Para una mejor interpretación y tabulación en las encuestas, se utilizaron diagramas de pastel y barras.

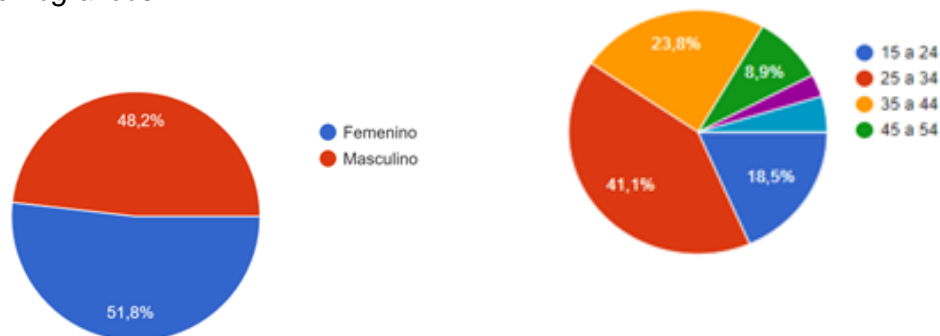
Encuestas a Turistas Nacionales

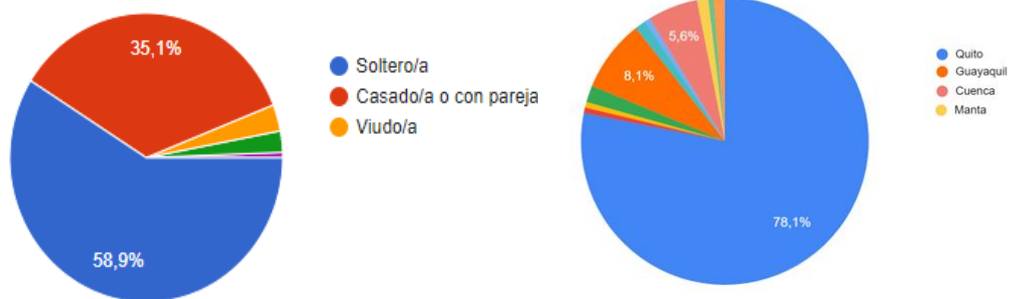
Para esta tabulación se tomó en cuenta una muestra de 168 turistas nacionales de Quito que llegan a la ciudad de Cuenca. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Perfil del encuestado

Figura 10

Datos Demográficos





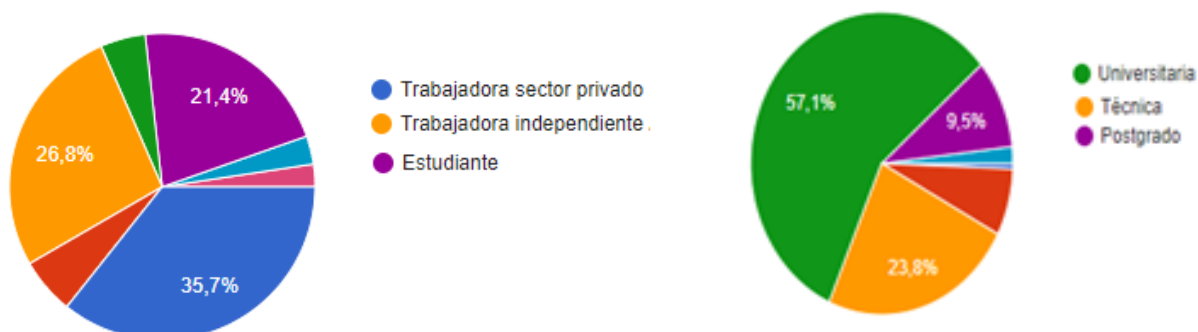
Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Análisis:

Al analizar los datos de las encuestas nos arroja la información sobre el perfil del turista y destaca que el 51.8% de los encuestados son de género femenino y el resto masculino, el 41.1% oscilan en una edad de entre 25 a 34 años, el estado civil del 58.9% es que están solteros y el 74.40% residen en la ciudad de Quito.

Figura 11

Grado de instrucción



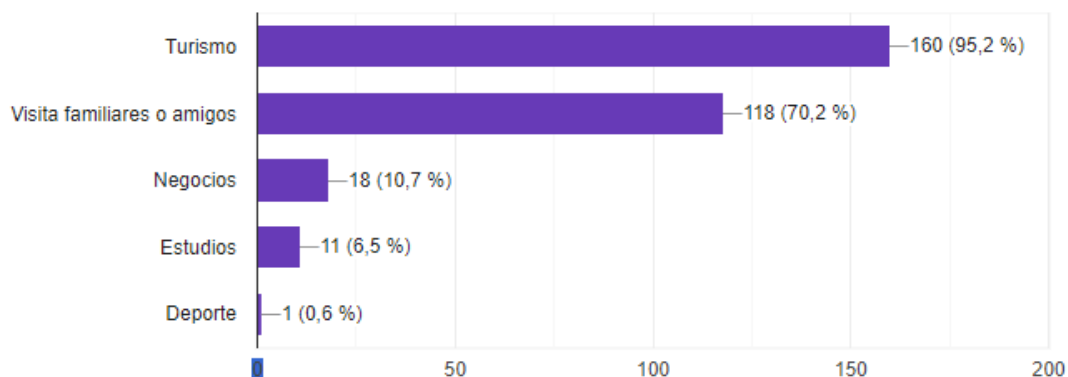
Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Análisis:

La formación académica es del 57,1% de los turistas nacionales encuestados son universitarios, ya que son estudiantes, egresados o siguiendo maestrías, el 35.7% trabajan en el sector privado siendo la mayoría ya profesionales y tienen buenos puestos de trabajo.

Figura 12

Motivo del Viaje



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito

Figura 13

Normalmente ¿Cómo organiza su viaje?



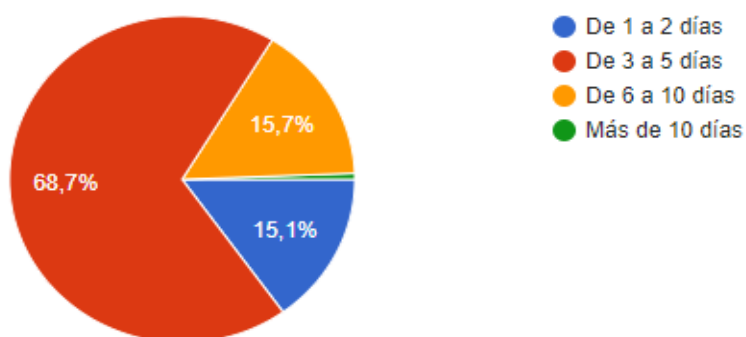
Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Análisis:

En los siguientes resultados se puede observar el motivo de viaje de los turistas donde el 95.2% viaja por turismo de las cuales el 85.1% organiza su viaje solo, sin ayuda de ninguna operadora turística y viaja con su familia (63.1%), por lo que podemos evidenciar que la mayoría de turistas viajan acompañados de familiares y esto ayudaría al desarrollo de la comunidad.

Figura 14

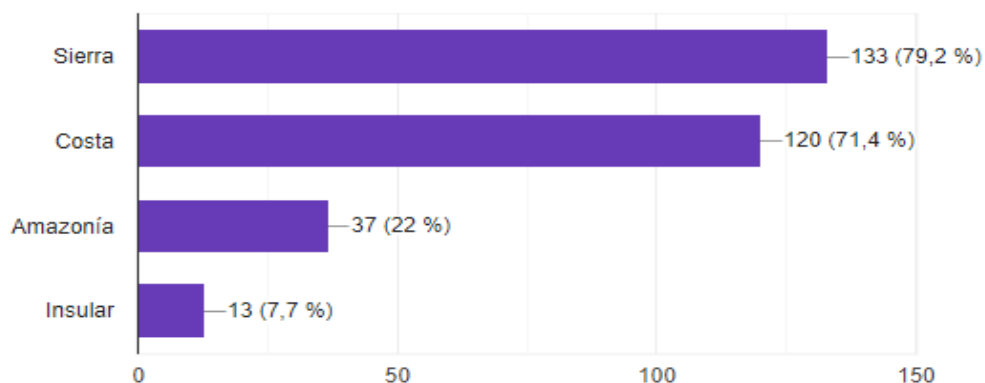
¿Cuántos días suele viajar en Ecuador?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Figura 15

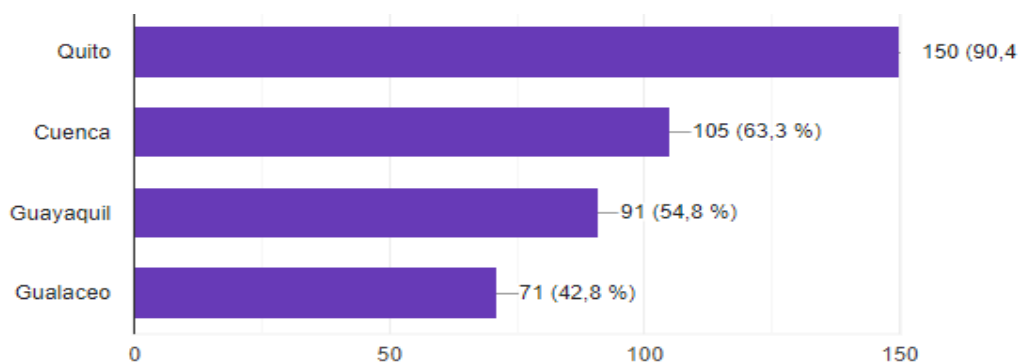
¿Qué región prefiere visitar?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Figura 16

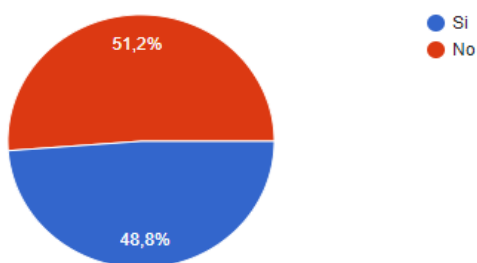
¿Qué ciudades ha visitado?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Figura 17

¿Viaja en auto propio?



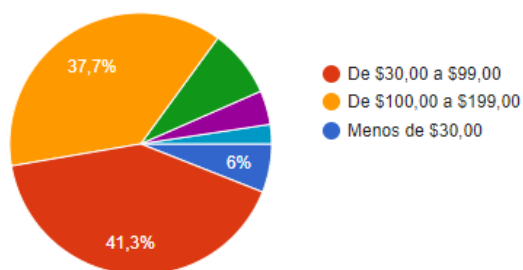
Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Análisis:

Según estos análisis se puede observar que los turistas (68.7%) viajan entre 3 a 5 días por Ecuador, la región que ellos prefieren visitar es la Sierra (79.2%) y de esta las ciudades preferidas por los turistas es Quito y Cuenca con un porcentaje de (90.4%) pero que no viajan en auto propio sino en transportes interprovinciales u otros métodos de viaje (51.20%)

Figura 18

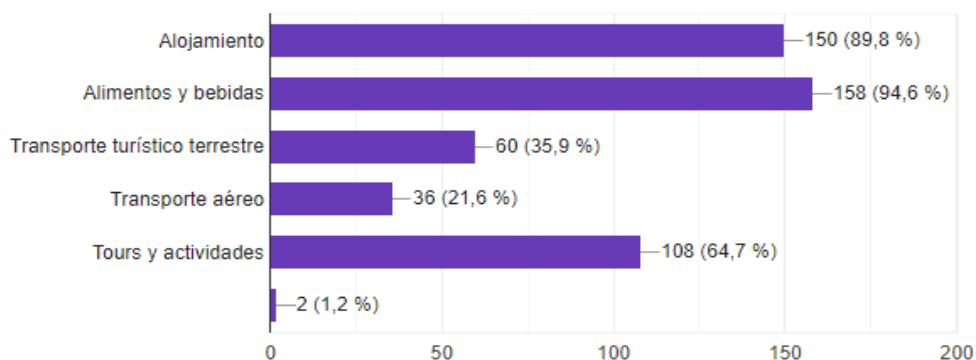
¿Cuál es su consumo promedio cuando viaja? (en dólares)



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Figura 19

¿Qué servicios turísticos utiliza durante su viaje?



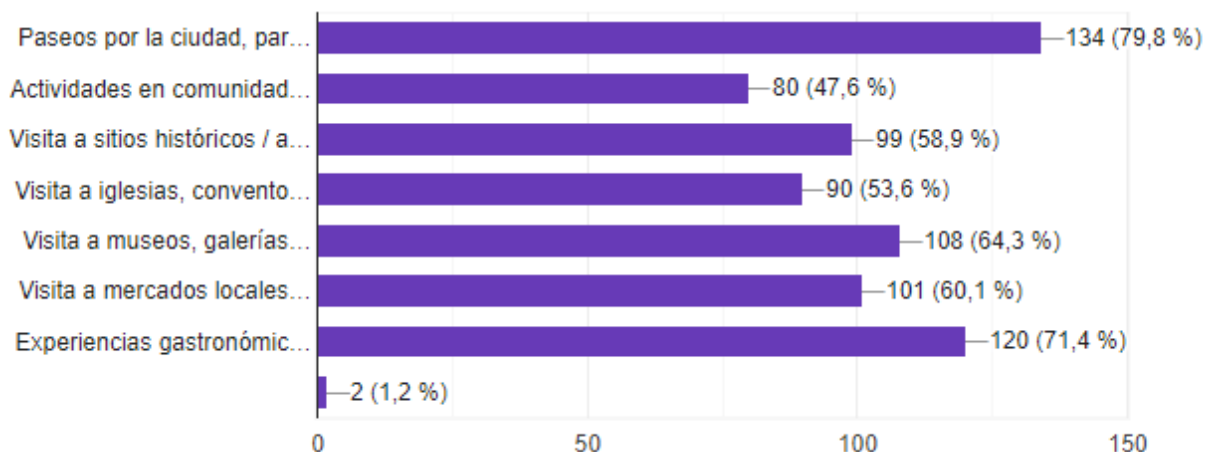
Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Análisis:

Según los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los turistas nacionales, señalaron que su consumo promedio está de entre \$30 a \$99 el (41.30%) y los servicios que más utilizan son el alojamiento y alimentos y bebidas.

Figura 20

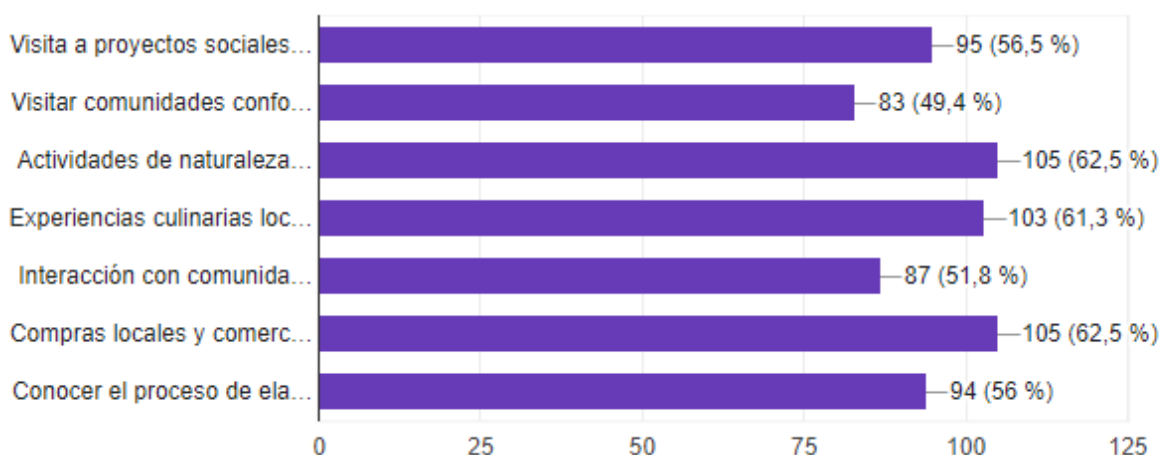
¿Qué actividades culturales le gustaría realizar?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Figura 21

¿Qué experiencias turísticas le gustaría vivir?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Análisis:

Los resultados de las encuestas sobre las actividades turísticas que a los turistas nacionales les gustaría realizar se destacan entre ellos las actividades en la ciudad, pasear en parques y plazas, las experiencias gastronómicas y culinarias, les gusta probar cosas nuevas y las visitas a salas de exposiciones museos y galerías con un porcentaje entre el 70 y 80 por ciento. Mientras las experiencias que los turistas quisieran experimentar se destacan las actividades de naturaleza y se realizan al aire libre, las compras locales y el comercio justo, la elaboración de artesanías y la visita a proyectos sociales e incentivaciones culturales que se destacan en el 50 y 60 por ciento.

Figura 22

Desarrollo Social y Comunidad Bacpancel

¿Está familiarizado con el concepto de turismo solidario como una forma de desarrollo social?

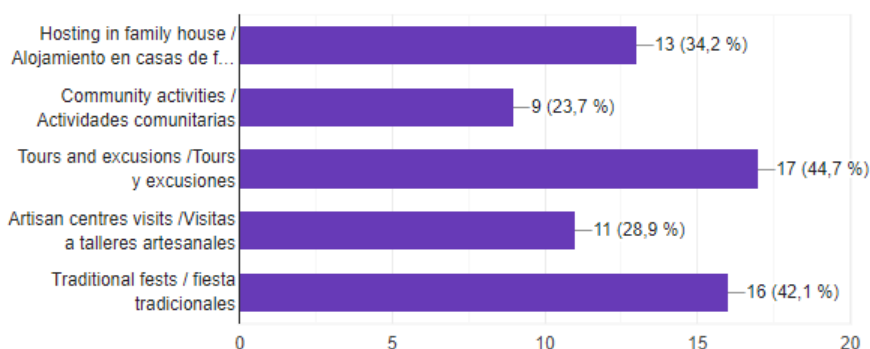
¿Ha visitado la comunidad de Bacpancel en Gualaceo?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Figura 23

¿Qué Actividades realizó en Gualaceo?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Análisis:

Finalmente, los resultados obtenidos por las encuestas realizadas destacan que el 69% no está familiarizado con el concepto de turismo solidario como una forma de desarrollo social y que el 85,9% no conoce la comunidad de Bacpancel en Gualaceo, pero las actividades que más realizaron los turistas que visitaron Gualaceo son los tours y excursiones y las fiestas tradicionales que rondan el 40%.

Tabla 20*Perfil del Turista Nacional*

| Datos Sociodemográficos | | |
|--------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Características | Porcentajes | Respuestas |
| Género | 51,80% | Femenino |
| Edad | 41,10% | Entre 25 a 34 años |
| Estado Civil | 58,90% | Solteros |
| Procedencia | 74,40% | Quito |
| Grado de instrucción | 57,10% | Universitarios |
| Ocupación | 35,70% | Trabaja en el sector privado |

Nota. Esta tabla muestra el perfil del turista nacional de la ciudad de Quito.

Tabla 21*Comportamiento del Viaje del turista Nacional*

| Comportamiento del viaje | | |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|
| Características | Porcentajes | Respuestas |
| Como viaja | 63,10% | Familia |
| Días que viaja en Ecuador | 68,70% | 3 a 5 días |
| Región de preferencia | 79,20% | Sierra |
| Ciudades que visita | - | Quito y Cuenca |
| Viaja en auto propio | 51,20% | No |
| Consumo promedio del | 79,00% | Entre \$99 y \$200 |

viaje

Servicios que utiliza

-

Alojamiento, Alimentos y

Bebidas y Transporte Turístico

Nota. Esta tabla muestra el comportamiento del viaje del turista nacional de la ciudad de Quito

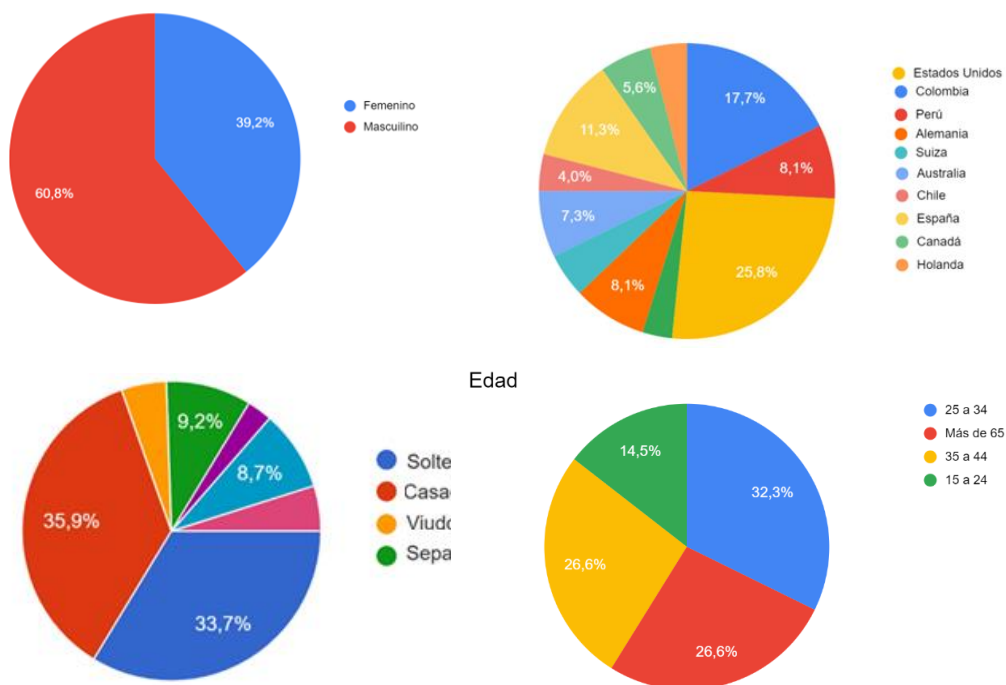
Encuestas a Turistas Extranjeros

Para esta tabulación se tomó en cuenta una muestra de 187 turistas extranjeros que llegan a la ciudad de Cuenca. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Perfil del encuestado

Figura 24

Datos demográficos



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

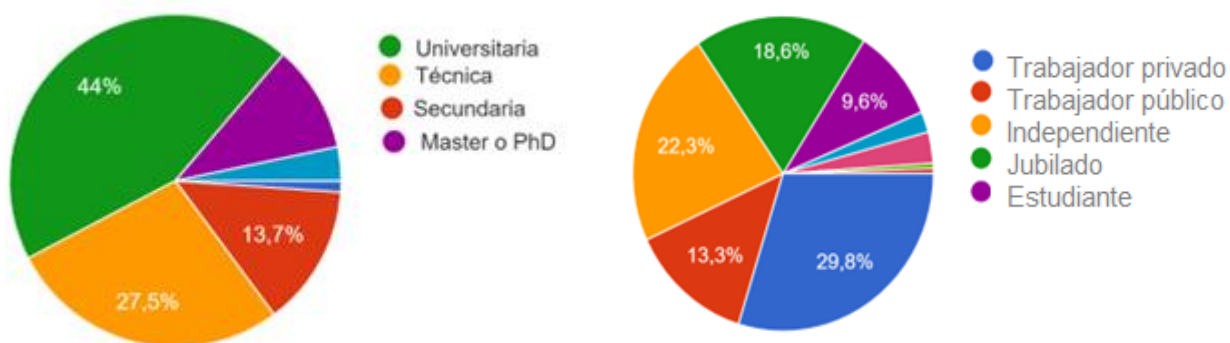
Análisis:

Al analizar los datos de las encuestas, se revela información importante sobre el perfil del turista. Destaca que, en su mayoría, con el 57% son hombres, el 29.3% de ellos se encuentran en el rango de edad de 25 a 34 años, seguido por el 22.3% que tienen entre 35 y 44 años. En lo que respecta al estado civil, el 33.7% son solteros. En cuanto al origen de los visitantes, el principal mercado es Estados Unidos, con una participación del 19.7%. Le sigue Colombia con el 14.4%, Alemania también destaca con el 8.5%, seguido de España con el 8.0%. Perú se sitúa en quinto lugar con el 6.9% de participación.

Figura 25

Grado de instrucción

Ocupación



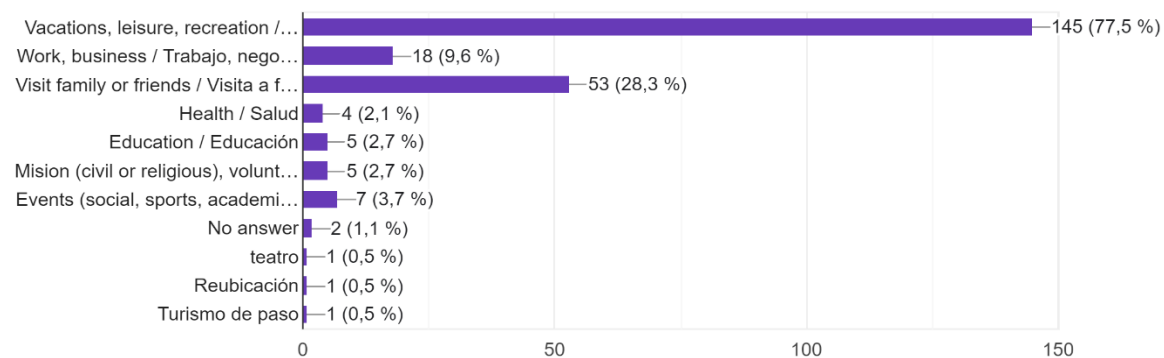
Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Análisis:

El 44.0% de los turistas extranjeros encuestados poseen formación universitaria, seguido por un 27.5% que cuentan con educación técnica. Además, el 29.8% de ellos trabajan en el sector privado, con la mayoría siendo profesionales con empleos estables. Es importante resaltar que el 18.6% de los encuestados están jubilados.

Figura 26

Motivo del Viaje



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Figura 27

Comportamiento del Turista

Normalmente ¿Cómo organiza su viaje?

¿Cómo viaja a Ecuador?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Análisis:

Los resultados muestran el motivo de los viajes de los turistas, con un 77.5% viajando con fines turísticos. Dentro de este grupo, el 40.4% planifica su viaje de manera independiente, mientras que prácticamente la misma proporción, un 39.9%, llega al país a través de una agencia de viajes en su lugar de residencia. Dentro de este último grupo, el 38.4% viaja solo, mientras que el 30.3% lo hace acompañado de familia, pareja o un grupo de viajeros.

Figura 28

Comportamiento de viaje

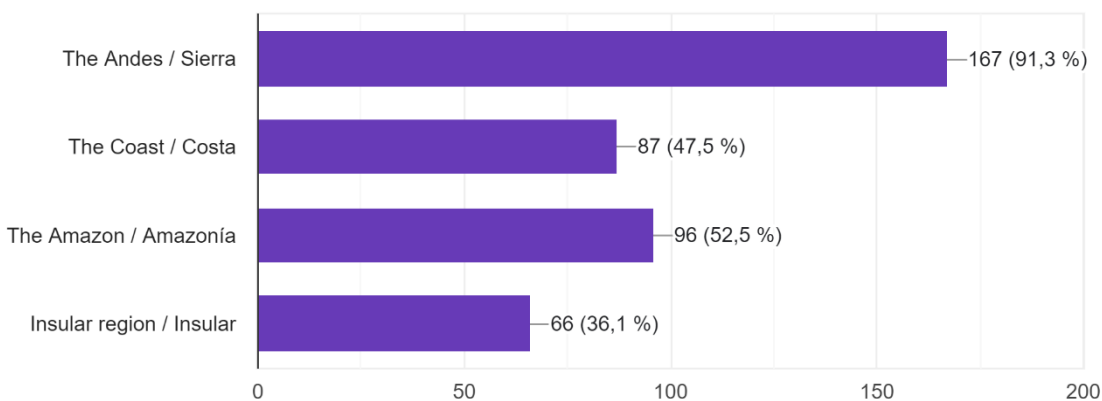
¿Cuántos días permaneció en Ecuador?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Figura 29

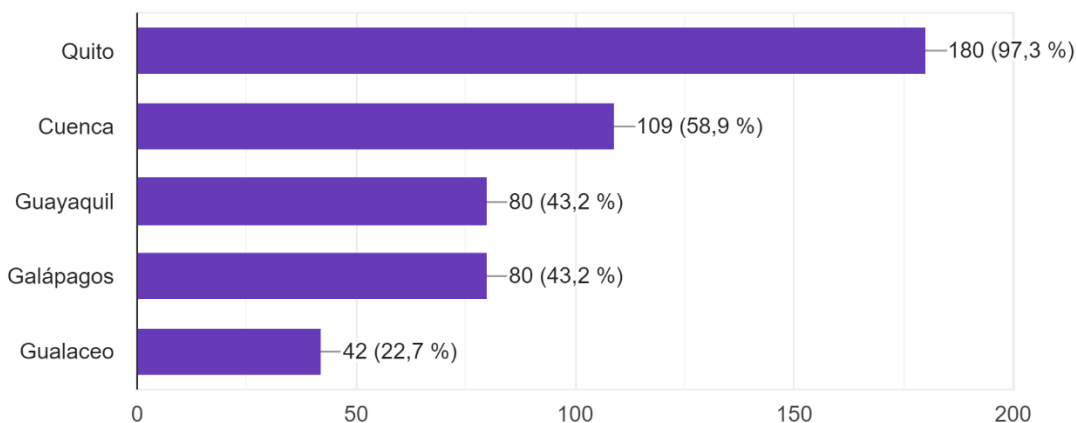
¿Qué región/es visitó?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Figura 30

¿Qué lugares visitó en Ecuador?



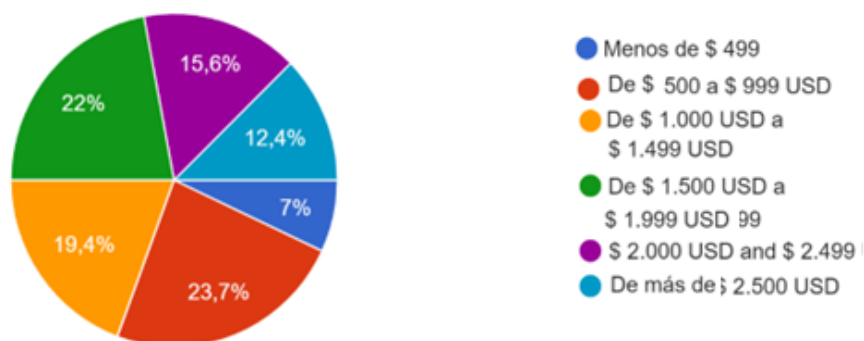
Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Análisis:

Según estos análisis, se observa que el 32.4% de los turistas pasan entre 15 y 29 días viajando por Ecuador, seguido por el 29.2% que lo hacen durante un promedio de 8 a 14 días. La región más visitada es la Sierra, con un 91.3% de los visitantes, lo cual se atribuye en gran medida al aeropuerto Internacional Mariscal Sucre ubicado en la ciudad de Quito. Dentro de esta región, las ciudades preferidas por los turistas son Quito y Cuenca, representando el 97.3% de las preferencias, mientras que sólo el 22.7% llega a Gualaceo.

Figura 31

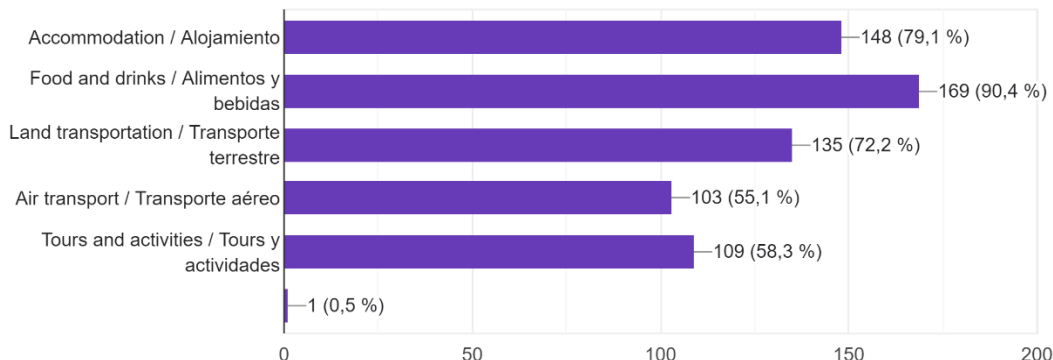
¿Cuál fue el gasto promedio de su estadía? (en dólares)



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Figura 32

¿Qué servicios turísticos utilizó en Ecuador?



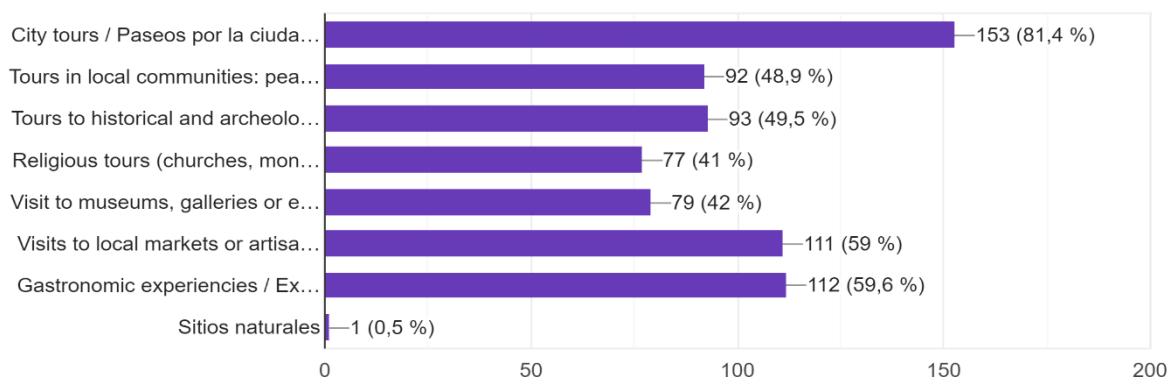
Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito..

Análisis:

Según los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los turistas extranjeros, señalaron que su consumo promedio está de entre \$550 a \$999 el (23.7%) y los servicios que más utilizan son el alojamiento y alimentos y bebidas.

Figura 33

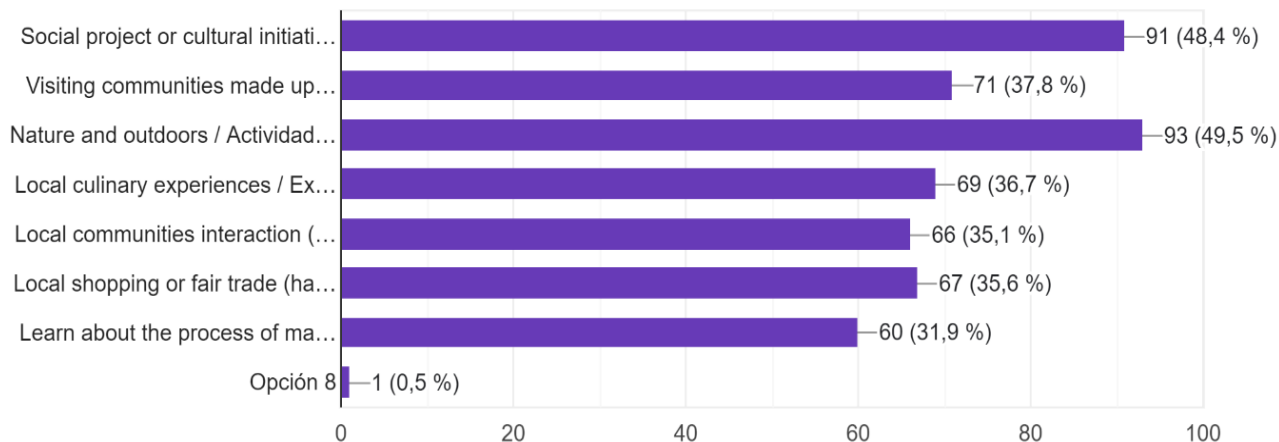
¿Qué actividades culturales realizó en Ecuador?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Figura 34

¿Qué experiencias turísticas le gustaría encontrar en los destinos turísticos de Ecuador?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Análisis:

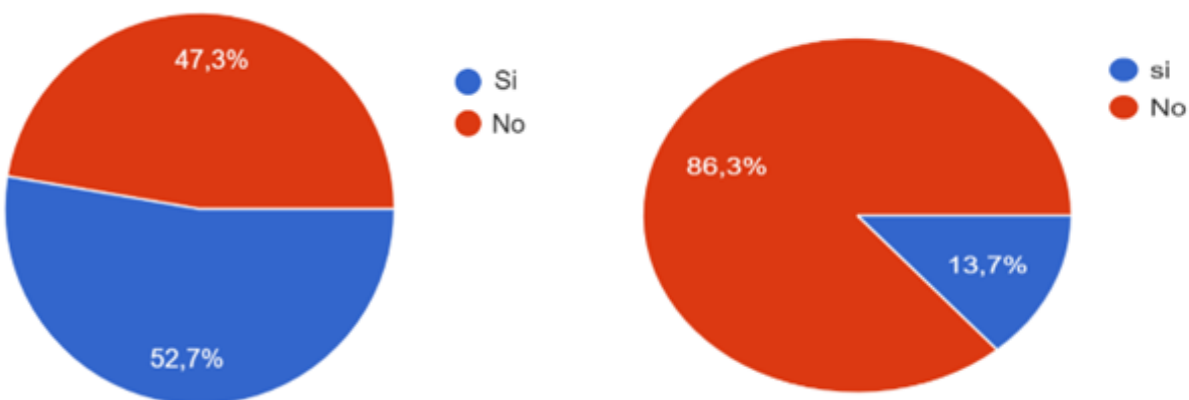
Los resultados de las encuestas muestran que las actividades culturales más populares entre los turistas extranjeros fueron los paseos por la ciudad, con un 81.4%, seguidos de las experiencias gastronómicas, con un 59.6%. Por otro lado, las actividades que más les gustaría realizar incluyen actividades al aire libre y en la naturaleza, proyectos sociales y experiencias culinarias locales.

Figura 35

Desarrollo Social y Comunidad Bacpancel

¿Está familiarizado con el concepto de turismo solidario como una forma de desarrollo social?

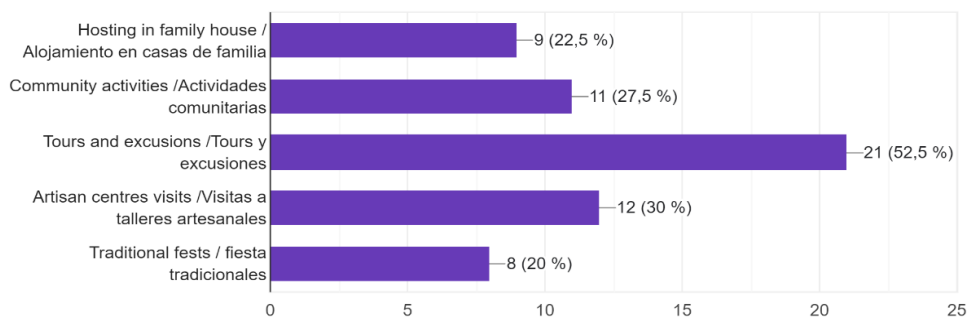
¿Ha visitado la comunidad de Bacpancel en Gualaceo?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Figura 36

¿Qué Actividades realizó en Gualaceo?



Nota: Estas figuras representan los resultados de los datos de las encuestas realizadas en la ciudad de Quito.

Análisis:

Finalmente, los resultados obtenidos por las encuestas realizadas destacan que el 52,7% de los encuestados está familiarizado con el concepto de turismo solidario como una forma de desarrollo social y que el 86,3% no conoce la comunidad de Bacpancel en Gualaceo, pero las actividades que más realizaron los turistas que visitaron Gualaceo son los tours y excursiones y las fiestas tradicionales que rondan el 52,5%.

Tabla 22*Perfil del Turista Internacional*

| Datos Sociodemográficos | | |
|--------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Características | Porcentajes | Respuestas |
| Género | 57.1% | Hombres |
| Edad | 29,30% | Entre 25 a 34 años |
| Estado Civil | 35,90% | Casados o con pareja |
| Procedencia | 19,70% | Estados Unidos |
| Grado de instrucción | 44,00% | Universitarios |
| Ocupación | 29,80% | Trabaja en el sector privado |

Nota. Esta tabla muestra el perfil del turista internacional que llega a la ciudad de Quito.

Tabla 23*Comportamiento del Viaje del turista Internacional*

| Comportamiento del viaje | | |
|---------------------------------|--------------------|----------------------------------|
| Características | Porcentajes | Respuestas |
| Motivo del viaje | 77,50% | Vacaciones |
| Organización del viaje | 40,40% | Solo, sin agencias ni operadoras |
| Como viajó | 38,40% | Solo |
| Días de permanencia | 32,4 | De 15 a 29 días. |
| Región visitada | 91,30% | Sierra |
| Lugares visitados | - | Quito y Cuenca |
| Gasto promedio | - | Entre \$999 y \$2000 |

| | |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| | Alojamiento, Alimentos y Bebidas, y |
| Servicios utilizados | - Transporte terrestre. |

Nota. Esta tabla muestra el comportamiento de viaje del turista internacional que llega a la ciudad de Quito.

Análisis de Entrevista

Entrevista Dirigida a la Comunidad de Bacpancel

Nombre del Entrevistado: Digna Zapatanga

Cargo: presidenta de la Asociación

Resumen

Digna Zapatanga, presidente de la Asociación de Turismo Solidario Bacpancel, resalta que actualmente la comunidad está compuesta por 200 familias que colaboran activamente en diversos aspectos. Junto a ella, un equipo de 10 personas conforma la parte organizativa.

Explica que las principales fuentes de ingreso provienen del turismo vivencial, exhibiendo y elaborando variedad de artesanías como paja toquilla, mermeladas, Chaguar Miske, joyería, alfarería. Además, realizan actividades como trasquilar ovejas, ordeñar vacas, visitar criaderos de cuyes, caminatas, ciclismo y cabalgatas.

Desde 2012, la comunidad recibe turistas y actualmente disponen de alojamiento para 30 personas en dos hosterías en San Juan. Cuentan con un guía local y un traductor eventual para atender a los visitantes. Gestionan los tours a través de un operador en Gualaceo que se encarga de comercializar paquetes. Sin embargo, durante la pandemia y por la situación política y de seguridad, los turistas extranjeros cancelaron las visitas.

Digna enfatiza la necesidad de capacitación en servicio al cliente para atender adecuadamente al turista nacional y extranjero. Reconoce la limitación en idiomas y solicita

capacitación en este ámbito. Además, resalta la importancia de promoción tecnológica y el deseo de una alianza con una agencia en Quito, para atraer turistas de otras provincias y extranjeros que llegan a la capital.

Tabla 24

Resumen de temas a entrevistada Digna Zapatanga

| Temas | | |
|---|--|--------------------------------------|
| Turismo actual en la comunidad de Bacpancel | Poco apoyo de autoridades | Migración por falta de oportunidades |
| Falta de oferta de alojamiento | Alianzas con operadoras turísticas de Gualaceo | Limitación en idiomas |
| Falta de capacitaciones | Deseo de alianzas con operadoras turísticas de Quito | Productos que ofertan |

Nota. Esta tabla muestra un resumen de los temas en la entrevista a presidenta de la comunidad Diana Zapatanga

Entrevista Dirigida a prestadores de servicios turísticos

Nombre del Entrevistado: Jorge Napa

Cargo: Guía Local

Resumen

Durante la entrevista con Jorge Napa quien es guía local, se abordaron varios desafíos que enfrenta la comunidad, donde su esposa es una miembro activa. Uno de los principales problemas destacados es la disminución del interés de las generaciones más jóvenes en preservar su cultura. Muchos jóvenes ya no muestran interés en hablar quichua, preocupados por una posible falta de aceptación en las grandes ciudades vecinas como Cuenca, lo que lleva a una pérdida de identidad cultural. Otro desafío que persiste desde hace más de una década, es la conectividad y accesibilidad limitadas en la comunidad. La mayoría de los turistas que visitan Gualaceo se limitan a la plaza central y a las tiendas de cuero locales, sin explorar más la comunidad. A pesar de estos desafíos, el turismo solidario en Bacpancel ha generado cambios positivos significativos en la vida de los miembros de la comunidad. Han recibido capacitación constante por parte de su presidenta, Digna Zapatanga, quien posee una formación académica en Turismo Rural Comunitario y trabaja en pro del bienestar colectivo de Bacpancel.

Tabla 25

Resumen de temas a entrevistada Jorge Napa

| Temas | | |
|--|--|--|
| Desinterés por parte de los jóvenes por preservar la cultura | El turismo solidario genera cambios positivos a la comunidad | Los turistas sólo visitan los lugares que conocen. |

| | | |
|--|--|--|
| Existe pérdida de identidad cultural | La presidenta de la comunidad trabaja en pro para el bienestar de la misma | Los turistas no tienen deseos por conocer la comunidad |
| Limitaciones en la conectividad y accesibilidad a la comunidad | Desinterés por el idioma quichua | |

Nota. Esta tabla muestra un resumen de los temas en la entrevista a guía local Jorge Napa

Entrevista Dirigida a prestadores de servicios turísticos

Nombre del Entrevistado: Cinthya Ramírez

Cargo: Agente de viajes

Resumen

Entrevista a Agencia de viajes Tours Ecuador

Dirección: Av. Venezuela y Eugenio Espejo, Edificio del Palacio Municipal, Tienda el Quinde, Frente al Palacio de Carondelet, Quito, Ecuador

En la entrevista con Cinthya Ramírez, encargada del área de Operaciones en la Agencia de Viajes Tours Ecuador, se destacó que su principal mercado para el turismo comunitario son los extranjeros, quienes demuestran un mayor interés en destinos amazónicos debido a su accesibilidad en comparación con Cuenca y, por ende, Gualaceo. A pesar de que la mayoría de los turistas que optan por Gualaceo son nacionales, atraídos por los costos más bajos del tour al Austro, facilitados por el transporte terrestre, los visitantes extranjeros también muestran interés en el destino, aunque se ven desanimados por el tiempo de viaje por

carretera. Para abordar esta variación, la agencia ofrece dos itinerarios diferentes, uno aéreo y otro terrestre.

Al llegar a Gualaceo, los turistas valoran profundamente la rica cultura Cañari-Inca y su significado para Ecuador. Sin embargo, falta un producto turístico atractivo que invite a los visitantes a permanecer en la comunidad por más tiempo, más allá de comprar artesanías. Además, se destacó la preocupación por la falta de capacitación en primeros auxilios dentro de la comunidad. Este aspecto, inquieta a la agencia de viajes, especialmente si se planean actividades de naturaleza en las que los turistas podrían estar expuestos a riesgos.

Tabla 26

Resumen de temas a entrevistada Cinthya Ramírez

| Temas | | |
|---|--|--|
| El principal mercado para el turismo comunitario son los turistas extranjeros | Falta de capacitación en primeros auxilios | Los turistas de desilusionan por el tiempo de viaje a Gualaceo |
| Los turistas valoran profundamente la rica cultura Cañari-Inca y su significado para Ecuador. | La presidenta de la comunidad trabaja en pro para el bienestar de la misma | La agencia ofrece a los turistas dos rutas, por vía terrestre y aérea. |
| Falta de un producto turístico que destaque para que los turistas se | La gran cantidad de turistas que visitan Gualaceo son | |

queden más tiempo en nacionales
la comunidad

Nota. Esta tabla muestra un resumen de los temas en la entrevista a la prestadora de servicios Cinthya Ramírez.

Capítulo IV: Propuesta

Plan de acción

Tras analizar las entrevistas, se encontraron algunos desafíos que enfrenta la parroquia San Juan y la comunidad Bacpancel, por eso hay la necesidad de implementar estrategias para mejorar la situación turística local. Estas estrategias, buscan abordar las causas fundamentales de los problemas que se identificaron para promover y difundir el turismo solidario.

Las encuestas reflejan el perfil del turista tanto nacional como extranjero, sus principales motivaciones de viaje y se puede decir que en ambos casos la mayoría reconoce la importancia del turismo comunitario como una forma de desarrollo social y también muestran interés por visitar Gualaceo.

Las estrategias tienen como meta solucionar retos específicos del turismo comunitario en Bacpancel. Se comienza por detectar las causas de cada problema, luego se establecen acciones de mejora enfocadas en ellos. Finalmente, se anticipan los beneficios de implementar cada estrategia para optimizar el turismo de forma integral.

Estas estrategias surgieron a partir del análisis diagnóstico realizado, con el fin de posicionar y rescatar el valor cultural de la comunidad de Bacpancel.

La Asociación de Turismo Solidario Bacpancel posee un importante legado de la cultura cañari-inca, la cual se ha ido perdiendo por el paso del tiempo y la globalización, es por eso que las estrategias están enfocadas en dar valor a las manifestaciones culturales como: música, gastronomía, artesanías, lenguaje, tradiciones y fiestas.

La implementación de estas propuestas facilitará una mayor difusión de la cultura local, tanto entre los habitantes de la comunidad como entre los turistas locales e internacionales que la visiten. De esta manera, se aspira a fomentar un renovado sentido de identidad y aprecio por las raíces culturales, al mismo tiempo que se benefician todas las familias involucradas en el turismo solidario en la región.

En definitiva, las estrategias que planteamos para el plan de acción buscan revitalizar y promocionar el producto turístico que posee Bacpancel, para lo cual todos los miembros de la comunidad serán parte activa de este proceso. A continuación, se detalla y describe las acciones principales a seguir:

Nivel filosófico

Misión. Diseñar una estrategia factible y práctica que permita la participación activa y el beneficio de toda la comunidad a lo largo del proceso para promocionar el turismo solidario y rescatar el valor de la identidad cultural de la Asociación de Turismo Solidario Bacpancel.

Visión. Proyectarse como una comunidad próspera donde se valore la identidad cultural y se preserve la herencia cañari-inca, además de ser reconocida como un destino turístico ejemplar a nivel nacional e internacional para el desarrollo social, que destaque por su autenticidad, hospitalidad y sostenibilidad.

Estrategia

Crear itinerarios para los turistas nacionales y extranjeros, adicionalmente crear una propuesta de voluntarios que deseen convivir con la comunidad y las actividades que realizan haciendo turismo y con el compromiso de ayudarles con diferentes aspectos que requieren en la comunidad como enseñanza de idiomas, capacitación en servicio al cliente y hospitalidad y publicidad en redes sociales.

Tabla 27*Plan de acción, cronograma y presupuesto*

| Plan de Acción | | | | |
|-----------------------|---|---------------------|------------------|--------------|
| Área / Tema | Actividad | Fecha Inicio | Fecha Fin | Costo |
| 1 | Diseño de itinerario para turistas extranjeros 3D/2N | enero 2024 | enero 2025 | |
| 2 | Desarrollo de itinerario para turistas nacionales "Full Day". | Enero 2024 | enero 2025 | |
| 3 | Producto Crear un programa de voluntariado, con el diseño de itinerarios | enero 2024 | enero 2025 | 250,00 USD |
| 4 | Capacitaciones por parte de los voluntarios a la comunidad | enero 2024 | enero 2025 | |
| 5 | Precio Realizar los costos de los itinerarios y programas | enero 2024 | enero 2025 | |

Plan de Acción

| Área / Tema | Actividad | Fecha Inicio | Fecha Fin | Costo |
|-------------|---|---|------------|------------|
| 6 | Elaborar un tarifario de precios a los productos turísticos | enero 2024 | enero 2025 | 15,00 USD |
| 7 | Establecer políticas de descuentos y de cancelaciones | enero 2024 | enero 2025 | |
| 8 | Promoción | Crear perfil de Facebook e Instagram | enero 2024 | enero 2025 |
| 9 | | Diseñar un calendario de publicaciones en redes | enero 2024 | enero 2025 |
| 10 | Distribución / Punto de Venta | Crear convenio con operadora turística de Quito "Tours Ecuador" | enero 2024 | enero 2025 |
| | | | | 10, 00 USD |

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

Acciones para el alcance

A continuación, se detallan las acciones y métodos que se llevarán a cabo para alcanzar la estrategia planteada. Estas medidas se realizan con el propósito de asegurar una ejecución exitosa del plan de acción.

Acción 1

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

Tabla 28

Itinerario para turistas extranjeros que visitan la comunidad Bacpancel

| | | | | |
|--|--|----------------------------|---------------------|----------------------|
| Mercado | Internacional | Duración | 3 días/ 2 noches | |
| Servicios Incluidos | Guianza, Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Transporte y Entradas | | | |
| Día 1 | | | | |
| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Servicio |
| San Juan de Gualaceo – Comunidad Bacpancel | 8:00 | Desayuno en la comunidad | Comunidad Bacpancel | Alimentos y Bebidas |
| Comunidad Bacpancel | 8:45 | Salida a la cascada Tasqui | Comunidad Bacpancel | Guianza y transporte |

| | | | |
|-------|--|------------------------|----------------------|
| 9:00 | Llegada a la entrada de la Cascada | Cascada Tasqui | Guianza y Entradas. |
| 10:00 | Caminata para llegar | Cascada Tasqui | Guianza |
| 12:00 | Salida a la comunidad | Comunidad Bacpancel | Guianza y Transporte |
| 12:45 | Llegada a la comunidad | Comunidad Bacpancel | Transporte |
| 13:00 | Almuerzo | Comunidad Bacpancel | Alimentos y bebidas |
| 15:00 | Agroturismo | Comunidad Bacpancel | Guianza |
| 16:00 | Conocimiento de flores y plantas medicinales | Comunidad Bacpancel | Guianza |
| 17:00 | Descanso | Comunidad Bacpancel | Alojamiento |

| Día 2 | | | | |
|---|-------------|---|------------------------|-------------------------------------|
| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción |
| | 18:00 | Cena | Comunidad Bacpancel | Alimentos y Bebidas |
| San Juan de Gualaceo – Comunidad Bacpancel | 8:00 | Desayuno en la comunidad | Comunidad Bacpancel | Alimentos y bebidas |
| | 9:00 | Salida al mirador y laguna Yanacocha | Laguna Yanacocha | Guianza, Transporte |
| | 9:30 | Llegada a la entrada del mirador Yanacocha | Laguna Yanacocha | Guianza y Transporte y Entradas. |
| | 10:30 | Caminata para llegar | Laguna Yanacocha | Guianza |
| | 12:30 | Salida a la comunidad | Comunidad Bacpancel | Guianza y Transporte |
| | 13:00 | Llegada a la comunidad | Comunidad Bacpancel | Transporte |
| | 13:30 | Almuerzo | Comunidad Bacpancel | Alimentos y bebidas |

| | | | |
|-------|---------------------------|-----------------------|---------------------|
| 15:00 | Cultivos y gastronomía | Comunidad Bacpanel | Guianza |
| 16:00 | Bordados y tejidos | Comunidad Bacpanel | Guianza |
| 18:00 | Cena | Comunidad Bacpanel | Alimentos y Bebidas |

Día 3

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

Nota. Esta tabla muestra el itinerario de la ruta para turistas extranjeros que llegan a la comunidad de Bacpanel.

Tabla 29*Programa del Itinerario para turista Internacional en la comunidad Bacpancel*

Ruta Comunidad Bacpancel**Duración:** 3 Días / 2 noches**Región:** Andes

Día 1

Llegada a la comunidad / Desayuno

Bienvenida a la comunidad Bacpancel por parte de la presidenta de la comunidad, dejaremos las maletas ya que nos esperan con un delicioso desayuno andino tradicional.

Salida a la cascada Tasqui

Saldremos con destino a la cascada Tasqui

Caminata para llegar a la cascada

Llegaremos hasta la entrada de la cascada donde nos dirigirá un guía local. Nos explicará y dará instrucciones a tomar en el lugar y es una caminata de aproximadamente 1 hora.

Retorno a la comunidad Bacpancel

Ruta Comunidad Bacpancel

Mientras retornamos a la comunidad podemos observar una gran extensión natural.

Almuerzo

Disfrutaremos de un gran almuerzo con la tradicional pampamesa que entre sus delicias incluye: cuy con papas, mote, arroz de cebada, locro de zambo, cebada pelada con tocino, además de quesos que pronto sabremos cómo se realizan.

Agroturismo en la comunidad

Conoceremos como es el proceso y elaboración de queso artesanal, además que podremos ordeñar una vaca y trasquilar a las ovejas.



Flores y plantas medicinales

Podremos observar todas las flores y plantas que siembran en esta comunidad, aquí nos darán una explicación sobre su uso y beneficio.



Cena

Ruta Comunidad Bacpancel

Después de este día tan lleno de aventuras en la cascada, aprender cómo ordeñar una vaca para posteriormente realizar queso y conocer sobre cómo las plantas pueden ser muy beneficiosas tendremos una rica cena con la comunidad para posteriormente irnos a descansar.

Día 2

Desayuno

Tomaremos un desayuno tradicional que la comunidad nos ofrece temprano en la mañana

Laguna Yanacocha

Aquí nos preparamos con una charla del guía con instrucciones para el ingreso a la laguna y su caminata.

Llegada al mirador

Disfrutaremos de la caminata y lo que la naturaleza nos ofrece, lleno de flora y fauna a



Ruta Comunidad Bacpancel

su alrededor, mientras el guía nos explica sobre la misma.

Caminata a la Laguna Yanacocha

Realizamos senderismo hasta llegar a la laguna.

Retorno a la comunidad Bacpancel

Mientras retornamos a la comunidad podemos observar una gran extensión natural.



Almuerzo

Aquí tendremos un delicioso almuerzo realizado en conjunto con toda la comunidad en la pambamesa.

Cultivos y gastronomía

Tendremos una charla por parte de una persona de la comunidad que se encarga de los alimentos que se venden y se ofertan como es su proceso de elaboración y el proceso de venta como mermeladas, aquí

Ruta Comunidad Bacpancel

también nos sumergimos en su proceso de siembra y cosecha.

Bordados y tejidos

Aquí nos enseñarán a elaborar los famosos sombreros de paja toquilla además de bolsos en croché, joyeros, canastas, botellas decorativas y como todos estos delicados artículos son elaborados por mujeres tejedoras que al final los venden a almacenes en Quito y Cuenca.



Cena

Después de un día lleno de aventura por la cascada, conocer cómo los alimentos que llegan a la pampamesa son sembrados y cosechados, además de conocer cómo realizan bordados, tejidos y elaboración de artesanías, degustaremos una deliciosa cena especial tradicional como última noche con la comunidad.

Día 3

Desayuno

Ruta Comunidad Bacpancel

Aquí la comunidad como último día nos ofrece un delicioso desayuno especial como despedida

Despedida



Nos despedimos de esta maravillosa comunidad y recibimos obsequios muy especiales como recuerdo del tiempo compartido.

Nota. Esta tabla muestra el itinerario de una ruta para turistas extranjeros que lleguen a Bacpancel.

Acción 2

Crear un itinerario para los turistas nacionales “full day” para que los turistas ecuatorianos puedan conocer cómo vive la comunidad.

Tabla 30*Itinerario Full Day para turistas nacionales que visitan la comunidad Bacpancel*

| Mercado | Nacional | Duración | Full Day | |
|--|--|------------------------------------|---------------------|--|
| Servicios | | | | |
| Incluidos | Guianza, Alojamiento, Alimentos y Bebidas. | | | |
| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Servicio |
| San Juan de Gualaceo – Comunidad Bacpancel | 8:00 | Desayuno en la comunidad | Comunidad Bacpancel | Alimentos y Bebidas |
| | 8:45 | Salida a la cascada Tasqui | Comunidad Bacpancel | Guianza, transporte, entrada a la cascada. |
| | 9:00 | Llegada a la entrada de la Cascada | Cascada Tasqui | Guianza y transporte |
| | 10:00 | Caminata para llegar | Cascada Tasqui | Guianza |
| | 12:00 | Salida a la comunidad | Comunidad Bacpancel | Guianza y transporte |
| | 12:45 | Llegada a la comunidad | Comunidad Bacpancel | Transporte |
| | 13:00 | Almuerzo | Comunidad Bacpancel | Alimentos y bebidas |
| | 15:00 | Agroturismo | Comunidad | Guianza |

| Mercado | Nacional | Duración | Full Day | |
|------------------|--|--------------------|--------------|--------------------|
| Servicios | | | | |
| Incluidos | Guianza, Alojamiento, Alimentos y Bebidas. | | | |
| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Servicio |
| | | | Bacpancel | |
| | | Conocimiento de | | |
| | | flores y plantas | Comunidad | |
| | 16:00 | medicinales | Bacpancel | Guianza |
| | | | Comunidad | |
| | 17:00 | Bordados y tejidos | Bacpancel | Guianza |
| | | | | Despedida con la |
| | | | | comunidad y |
| | | | | entrega de regalos |
| | | | Comunidad | especiales a |
| | 18:00 | Despedida | Bacpancel | turistas. |

Nota. Esta tabla muestra el itinerario de la ruta para turistas nacionales que llegan a la comunidad de Bacpancel.

Tabla 31*Programa del Itinerario para turista nacional en la comunidad Bacpancel*

Ruta Comunidad Bacpancel**Duración:** Full Day**Región:** Andes

Llegada a la comunidad /**Desayuno**

Bienvenida a la comunidad Bacpancel por parte de la presidenta de la comunidad, dejaremos las maletas ya que nos esperan con un delicioso desayuno andino tradicional.

**Salida a la cascada Tasqui**

Saldremos con destino a la cascada Tasqui

Caminata para llegar a la cascada

Llegaremos hasta la entrada de la cascada donde nos dirigirá un guía local. Nos explicará y dará instrucciones a tomar en el lugar y es una caminata de



Ruta Comunidad Bacpancel

Duración: Full Day

Región: Andes

aproximadamente 1 hora.

Retorno a la comunidad

Bacpancel

Mientras retornamos a la comunidad podemos observar una gran extensión natural.

Almuerzo

Disfrutaremos de un gran almuerzo con la tradicional pampamesa que entre sus delicias incluye: cuy con papas, mote, arroz de cebada, locro de zambo, cebada pelada con tocino, además de quesos que pronto sabremos cómo se realizan.

Agroturismo en la comunidad

Conoceremos como es el proceso y elaboración de queso artesanal, además que podremos ordeñar una vaca y trasquilar a las ovejas.



Ruta Comunidad Bacpancel

Duración: Full Day

Región: Andes

Flores y plantas medicinales

Podremos observar todas las flores y plantas que siembran en esta comunidad, aquí nos darán una explicación sobre su uso y beneficio.



Bordados y tejidos

Aquí nos enseñarán a elaborar los famosos sombreros de paja toquilla además de bolsos en croché, joyeros, canastas, botellas decorativas y como todos estos delicados artículos son elaborados por mujeres tejedoras que al final los venden a almacenes en Quito y Cuenca.



Despedida

Nos despedimos de esta maravillosa comunidad y recibimos obsequios muy especiales como recuerdo del tiempo compartido.



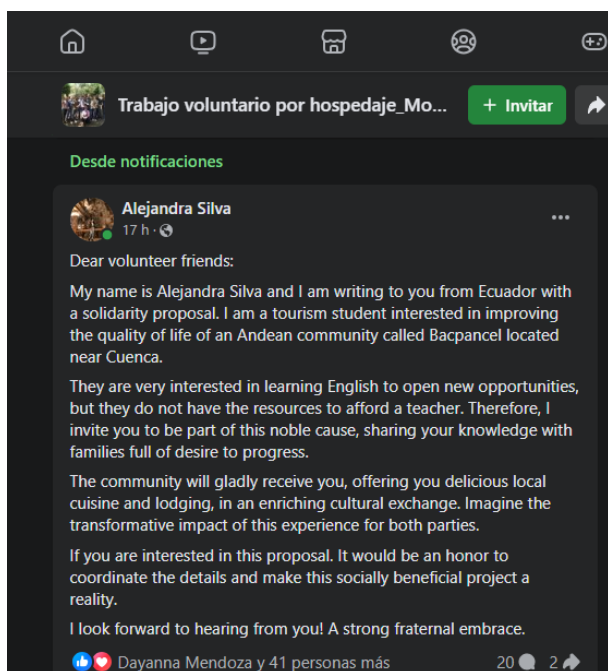
Nota. Esta tabla muestra el itinerario de una ruta para turistas nacionales que lleguen a Bacpancel.

Acción 3

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

Figura 37

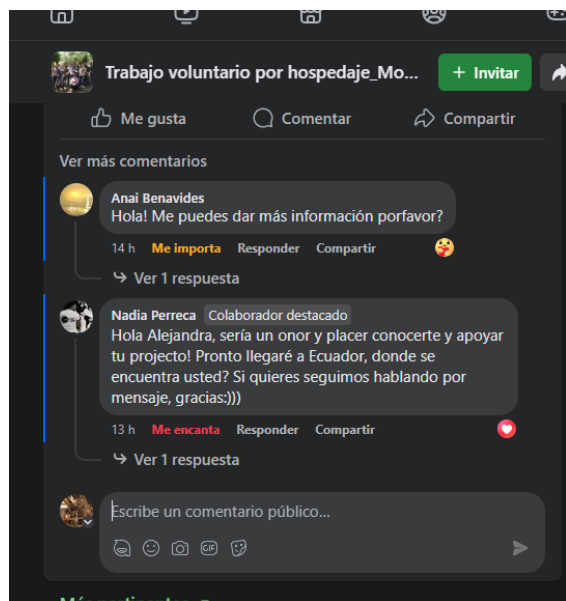
Búsqueda de voluntarios mediante redes sociales.



Nota. Esta imagen representa la publicación realizada para obtener voluntarios.

Figura 38

Alcance de la publicación.



Nota. Esta imagen muestra el alcance que tuvo la publicación en la búsqueda de voluntarios.

Diseño del itinerario para voluntarios

Aquí se despliega la ruta de las actividades que va a realizar el voluntario que llegue a la comunidad.

Tabla 32

Programa de Voluntarios

Nombre del programa: Bacpancel entre amigos

Duración: 8 días/ 7 noches

Mercado: Nacional e Internacional

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

| Dia 1 | | | | | |
|-----------------------|-------|------------------------|------------------------|---|--------------|
| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
| Parroquia San Juan | 8:00 | Llegada a la comunidad | Bacpancel | Llegada al destino y traslado al alojamiento comunitario. | Transporte |
| | 9:00 | Desayuno | Casa comunal San Juan | Desayuno de bienvenida con los líderes comunitarios | Alimentación |
| | 10:00 | Charla informativa | Casa Comunal Bacpancel | Orientación sobre el proyecto y la comunidad. Conocimiento de las normas y costumbres locales. | |

Día 1

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|------------------|-------------|--|--------------------|---|-----------------|
| | | | | Los niños y jóvenes conocen a los voluntarios para crear un ambiente de bienvenida y amistad. | |
| | 12:00 | Presentación de voluntarios al resto de la comunidad | | | |
| | 13:00 | Almuerzo | | Pambamesa con la comunidad. | Alimentación |
| | 14:00 | Reunión de planificación | | Líderes comunitarios y voluntarios coordinan las tareas y actividades de la semana. | |
| | 16:00 | Reconocimiento del área de trabajo | San Juan | Identificación de los terrenos donde se realiza agroturismo. | |
| | 19:00 | Cena | Comunidad Bacpanel | Cena tradicional con la comunidad. | Alimentación |
| | 20:00 | Despedida y Descanso | Comunidad Bacpanel | Traslado al alojamiento de la familia asignada para el hospedaje. | Hospedaje |

Día 2

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|------------------|-------------|------------------|--------------|--------------------|-----------------|
|------------------|-------------|------------------|--------------|--------------------|-----------------|

Día 1

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

Día 1

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|------------------|-------------|------------------|------------------------|--|-----------------|
| | 18:00 | Cena | Comunidad Bacpancel | Cena tradicional con la familia del hospedaje. | Alimentación |

Día 3

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|-----------------------|-------------|--|------------------------------|---|-----------------|
| | 8:00 | Desayuno | Casa comunal Bacpancel | Preparar el desayuno con la comunidad y disfrutarlo juntos | Alimentación |
| Parroquia San Juan | 9:00 | Cuidado de animales | San Juan | Alimentar a los animales Ordeño de vacas y borregos Limpieza de corrales Limpiar y desinfectar las áreas de alimentación y bebederos. Aplicar fertilizantes orgánicos o compost | |
| | 12:00 | Mantenimiento del huerto de la comunidad | San Juan | Riego de cultivos Recolección de alimentos para el almuerzo. | |

Día 1

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|------------------|-------------|-------------------|--------------|---|--------------------------|
| | 13:00 | Almuerzo | Casa Comunal | Elaboración de la Pambamesa y compartir con la comunidad. | Alimentación |
| | 14:00 | | Bacpancel | Clase de inglés para niños. | |
| | 16:00 | Clases de Inglés | | Clase de inglés para jóvenes | |
| | 18:00 | Fin de la jornada | Comunidad | Descanso. | |
| | 19:00 | Cena | Bacpancel | Cena tradicional con la familia del hospedaje. | Alimentación y Hospedaje |

Día 4

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|--------------------|-------------|--|---------------------|---|-----------------|
| | 8:00 | Desayuno | Comunidad Bacpancel | Preparar el desayuno con la comunidad y disfrutarlo juntos | Alimentación |
| | 9:00 | | | Selección y cosecha de | |
| Parroquia San Juan | 10:00 | Elaboración de Paja Toquilla | San Juan | hojas de palma. Secado de las hojas | |
| | 11:00 | | | Cargar fardos de paja. | |
| | 11:10 | Mantenimiento del huerto de la comunidad | Huerto de Bacpancel | Control de plagas y enfermedades Retirar las malas hierbas. | |

Día 1

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|------------------|-------------|-------------------|--------------|---|--------------------------|
| | 13:00 | | | Aplicar fertilizantes orgánicos | |
| | 13:00 | Almuerzo | Casa comunal | Elaboración de la Pambamesa y compartir con la comunidad. | Alimentación |
| | 14:00 | | Bacpancel | Clase de inglés para niños. | |
| | 16:00 | Clases de Inglés | | Clase de inglés para jóvenes | |
| | 18:00 | Fin de la jornada | Comunidad | Descanso. | |
| | 19:00 | Cena | Bacpancel | Cena tradicional con la familia del hospedaje. | Alimentación y Hospedaje |

Día 5

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|--------------------|-------------|---|------------------------|--|-----------------|
| | 8:00 | Desayuno | Comunidad Bacpancel | Preparar el desayuno con la comunidad y disfrutarlo juntos | Alimentación |
| Parroquia San Juan | 9:00 | Capacitación a los líderes comunitarios | Casa comunal Bacpancel | Capacitación en atención al cliente. Capacitación en manejo de alimentos | |
| | 11:00 | | | Elaboración de la Pambamesa y | Alimentación |

Día 1

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|------------------|-------------|-------------------|--------------|--|--------------------------|
| | | | | compartir con la comunidad. | |
| | 14:00 | | | Clase de inglés para niños. | |
| | 16:00 | Clases de Inglés | | Clase de inglés para jóvenes | |
| | 18:00 | Fin de la jornada | | Descanso. | |
| | 19:00 | Cena | | Cena tradicional con la familia del hospedaje. | Alimentación y Hospedaje |

Día 6

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|--------------------|-------------|---|---------------------|---|-----------------|
| | 8:00 | Desayuno | Comunidad Bacpancel | Preparación del desayuno aplicando las capacitaciones de manejo de alimentos | Alimentación |
| Parroquia San Juan | 9:00 | Capacitación a los líderes comunitarios | San Juan | Capacitación en manejo de redes sociales Resolución de problemas y comunicación efectiva. | |
| | 11:00 | Mantenimiento de huertos y senderos | | Eliminación de malezas y rastrillar el suelo | |

Día 1

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|------------------|-------------|-------------------|--------------|---|--------------------------|
| | | | | Sembrar semillas y trasplantar plántulas en el huerto | |
| | | | | Poda y manejo de plagas | |
| | | | | Preparación de alimentos que se comparten con la comunidad. | |
| | 13:00 | Almuerzo | | | |
| | 14:00 | | Casa comunal | Clase de inglés para niños. | |
| | 16:00 | Clases de Inglés | Bacpancel | Clase de inglés para jóvenes | |
| | 18:00 | Fin de la jornada | | Descanso. | |
| | 19:00 | Cena | | Cena tradicional con la familia del hospedaje. | Alimentación y Hospedaje |

Día 7

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|--------------------|-------------|--------------------------------|---------------------|---|-----------------|
| | | | | Elaboración de queso artesanal y desayuno con la comunidad. | |
| | 8:00 | Desayuno comunitario | Comunidad Bacpancel | | Alimentación |
| Parroquia San Juan | | | | Ingreso a la cascada y observación de flora y fauna | |
| | 9:00 | Salida hacia la Cascada Tasqui | Cascada Tasqui | | Entrada Laguna |

Día 1

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|------------------|-------------|----------------------------|-----------------------|--|--------------------------|
| | 12:40 | Retorno a la Comunidad | Comunidad Bacpancel | Retorno hacia la comunidad Bacpancel | Transporte |
| | 13:00 | Almuerzo | Casa comunal San Juan | Pambamesa de almuerzo con la comunidad | Alimentación |
| | 14:00 | Caminata hacia el río Chío | San Juan | Caminata guiada por jóvenes de la comunidad. | |
| | 17:00 | Retorno a la Comunidad | Comunidad Bacpancel | Retorno hacia la comunidad Bacpancel y tarde libre | |
| | 19:00 | Cena | | Cena tradicional con la familia del hospedaje. | Alimentación y Hospedaje |

Día 8

| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
|--------------------|-------------|--------------------------------------|---------------------|--|---------------------------------|
| Parroquia San Juan | 8:00 | Clase de cocina y desayuno | Comunidad Bacpancel | Elaboración de panecillos típicos y desayuno con la comunidad. | Alimentación |
| | 9:00 | Salida al mirador y laguna Yanacocha | Laguna Yanacocha | Ingreso a la laguna y observación de flora y fauna | Entrada al mirador, transporte. |

| Día 1 | | | | | |
|-----------|-------|----------------------------|-----------------------|---|--------------|
| Localidad | Hora | Actividad | Lugar | Descripción | Servicio |
| | 11:40 | Retorno a la Comunidad | Comunidad Bacpancel | Retorno hacia la comunidad Bacpancel | Transporte |
| | 12:00 | Almuerzo | Casa comunal San Juan | almuerzo con la comunidad | Alimentación |
| | 13:00 | Despedida y agradecimiento | Juan | Reunión con toda la comunidad para despedir a los voluntarios | |
| | 14:00 | Retorno a Gualaceo | San Juan | Retorno hacia el punto de partida. Traslado de regreso al punto de partida o siguiente destino. | Transporte |

Nota. Esta tabla presenta la ruta para el turismo de voluntariado en Bacpancel.

Acción 4

Diseñar temas de capacitación para que los voluntarios puedan trabajar con la comunidad.

Acciones que se va a implementar en el programa de voluntarios

Se describe el programa a realizar en el programa de voluntarios, en cuanto a capacitaciones a la comunidad sobre hospitalidad y servicio al cliente y programa de idiomas.

Tabla 33

Programa de capacitación en el idioma inglés a la comunidad Bacpancel.

| Acción | Detalle | Métodos | Enfoque en Bacpancel |
|---|--|--|--|
| | | Definir los objetivos claros y las necesidades específicas de la comunidad. | Enseñanza del idioma inglés para niños y jóvenes. |
| Crear asociaciones con diferentes organizaciones misioneras o de voluntarios, para que sean recibidos por la comunidad de Bacpancel | Establecimiento de objetivos Creación de una propuesta Búsqueda de voluntarios Selección de voluntarios | Describir una propuesta detallada con objetivos, las actividades planificadas, los recursos necesarios y el tiempo requerido. Promover el proyecto a nivel nacional e internacional Evaluar las solicitudes de voluntariado y seleccionar a los candidatos más adecuados | Alimentación y hospedaje a cambio de clases de inglés. Redes sociales y páginas web de jóvenes voluntarios. Identificar sus habilidades, experiencia, compromiso y disponibilidad. |

| Acción | Detalle | Métodos | Enfoque en Bacpancel |
|--------|-----------------------------|---|---|
| | Capacitación | Brindar capacitación a los voluntarios seleccionados sobre la cultura, tradiciones y necesidades de la comunidad. | Proporcionar orientación sobre la seguridad, el respeto cultural y las expectativas del proyecto. |
| | Implementación del proyecto | Trabajar en el diálogo abierto, la participación activa y el respeto mutuo durante todo el proceso. | Los voluntarios y la comunidad colaboran para la ejecución correcta del proyecto |
| | Monitoreo y evaluación | Realizar un seguimiento regular del progreso del proyecto y evaluar su impacto en la comunidad | Reconocer áreas de mejora y garantizar que se cumplan los objetivos establecidos. |

Nota: Esta tabla muestra el Programa de capacitación en el idioma inglés a la comunidad Bacpancel.

Crear alianzas para enseñar inglés en la comunidad de Bacpancel puede tener varios beneficios adicionales. Además de los mencionados anteriormente, el aprendizaje del inglés puede abrir nuevas oportunidades de empleo y emprendimiento para los miembros de la comunidad, especialmente en el sector turístico. También puede ayudar a mejorar la

infraestructura educativa local y fortalecer la identidad cultural de Bacpancel al promover el intercambio de conocimientos y tradiciones con voluntarios de diferentes partes del mundo. Asimismo, al impulsar el turismo y el desarrollo sostenible en Bacpancel, estas alianzas pueden contribuir al bienestar general de la comunidad y al crecimiento económico de la región.

Tabla 34

Programa de capacitación para atención al cliente, manejo de alimentos y bebidas y primeros auxilios.

Capacitación para atención al cliente en la comunidad Bacpancel

| Objetivo | Meta | Temas de capacitación | Involucrados |
|--|--|---|-------------------------|
| Proporcionar capacitación a la mayor parte de la comunidad Bacpancel en San Juan, sobre atención al cliente. | Involucrar a la mayoría de habitantes de la comunidad de Bacpancel para la capacitación sobre atención al cliente, mediante una convocatoria que será totalmente voluntaria. | 1. Importancia del servicio al cliente | |
| | | 2. Trabajo en equipo | |
| | | 3. Hospitalidad | |
| | | 4. Resolución de problemas y toma de decisiones | Líderes de la comunidad |
| | | 5. Seguridad turística y prevención | Operadoras Turísticas |
| | | 6. Comunicación efectiva | Comunidad |
| | | 7. Manejo de alimentos y bebidas | |
| | | 8. Primeros auxilios | |

Nota. Esta tabla representa el programa de capacitación en atención al cliente, manejo de alimentos y bebidas y primeros auxilios.

Temas de capacitación sobre atención al cliente a la comunidad de Bacpancel.

Importancia del servicio al cliente

Es fundamental empezar abordando cuán importante es el servicio al cliente, les ayudará a conocer al turista, empatizar con él y hacerlo sentir bien, esto ayudará que el turista regrese y se forme una publicidad boca a boca, pero para esto la comunidad debe entender que la coordinación entre todos los involucrados en prestar el servicio es importante ya que aportará dinamismo en la experiencia del turista.

Trabajo en equipo

En esta capacitación se especificará lo importante que es el trabajo en equipo al recibir turistas en la comunidad, ya que para ellos es importante que la información que le brinden sea continua en todos los lugares que conozca de la comunidad y puedan dirigir y orientar sobre el tour y las actividades que este conlleva y que sea una experiencia inolvidable.

Hospitalidad

Este tema de capacitación les ayudará a entender que la idea es ofrecer al turista un servicio de calidad y así atraer más turistas dándoles una grata acogida, siendo amables, dándoles un ambiente familiar, cálido y acogedor, tener un trato siempre amistoso y sobre todo respetuoso, estar siempre a la disposición para cualquier duda y brindarle ayuda al turista, que tengan un trato justo y brindarle al turista un espacio limpio, ordenado y agradable.

Resolución de problemas y toma de decisiones

Esta capacitación les ayudará a estar preparados para cuando se presenten situaciones complicadas y que sepan cómo manejarlas de la manera más eficiente. Se les ofrecerá técnicas y estrategias para que puedan identificar los problemas y puedan tomar decisiones rápidamente para encontrar soluciones y así satisfacer las necesidades del turista.

Seguridad turística y prevención

Aquí se abordará temas sobre cómo preservar la integridad física y económica tanto del turista como de la comunidad en sí, brindarle información sobre los lugares que va a visitar y

cómo mantener cuidado, también se debe cuidar el entorno de la comunidad, que sea higiénico, tener buenos servicios públicos y todo aquello que, de buena o mala imagen al turista, también ayudarles con capacitación de primeros auxilios y cómo socorrer al turista ante algún accidente.

Comunicación efectiva

Este tema les ayudará a transmitir el mensaje al turista de forma directa sin dar interpretaciones equivocadas, el guía debe conocer a detalle el tema y la comunidad para también poder responder cualquier pregunta que tenga el turista, su tonalidad de voz debe ser sutil y dispuesto siempre a sustentar una inquietud.

Acción 5

Realizar los costos de los itinerarios y programas de voluntarios

Costo Referencial

El costo referencial es una estrategia utilizada como punto de partida en la fijación de precios. Esta técnica es un instrumento clave para influir en las decisiones de los visitantes, tanto nacionales como extranjeros, que llegan a San Juan, proporcionando un panorama claro sobre el valor de los servicios ofertados.

Para la fijación de precios, el costo referencial ayuda a la comunidad a determinar un precio inicial para sus servicios. Sirve como una guía para establecer un precio competitivo que sea atractivo para los turistas pero que también permita a la comunidad cubrir sus costos y generar ganancia.

Acción 6

Crear perfiles de Instagram y Facebook para la difusión de productos turísticos en la comunidad de Bacpancel.

Tabla 35

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

| Acción | Medida | Detalle | Medio de Difusión | Involucrados |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------|---|
| Crear perfiles en redes sociales que proporcionen información acerca del producto turístico ofrecido por la comunidad de Bacpancel | Identificar el objetivo | Lo que se desea alcanzar es aumentar el alcance, generar interacción o dirigir tráfico a un sitio web. | Instagram y Facebook | Casa de la Cultura de Cuenca Presidenta de Bacpancel |
| | Seleccionar el contenido adecuado | Elegir una publicación que sea relevante, atractiva y tenga potencial para generar interacción entre los seguidores. | Instagram y Facebook | Lideres Comunitarios |
| | Definir el público objetivo | El objetivo a alcanzar en este caso es un visitante de entre 35 y 45 años de edad. | Instagram y Facebook | Jóvenes de la comunidad |
| | Establecer un presupuesto y duración | Determinar el presupuesto que se destinará a la promoción y la duración de la misma. En este | Instagram y Facebook | Turismo |

| Acción | Medida | Detalle | Medio de Difusión | Involucrados |
|--------|---|--|-----------------------------|------------------------------|
| | | <p>caso se recomienda un mínimo de dos publicaciones por semana.</p> | | |
| | <p>Utilizar hashtags relevantes</p> | <p>Incluir hashtags relacionados con el contenido para aumentar su visibilidad y alcanzar a usuarios interesados en temas similares.</p> | <p>Instagram y Facebook</p> | <p>Ministerio de Turismo</p> |
| | <p>Crear un llamado a la acción claro</p> | <p>Motivar a los usuarios a interactuar con la publicación, ya sea dando like, comentando o compartiendo.</p> | <p>Instagram y Facebook</p> | <p>Secretaría de Cultura</p> |
| | <p>Realizar un seguimiento y análisis</p> | <p>Monitorear el desempeño de la publicación promocionada mediante las métricas proporcionadas por</p> | <p>Instagram y Facebook</p> | |

| Acción | Medida | Detalle | Medio de Difusión | Involucrados |
|--------|--------|---|-------------------|--------------|
| | | Instagram Insights, y ajustar la estrategia según los resultados obtenidos. | | |

Nota. Esta tabla representa las tácticas a utilizar por los voluntarios para la promoción de redes sociales.

Crear perfiles en redes sociales que proporcionen información acerca del producto turístico ofrecido por la comunidad de Bacpancel.

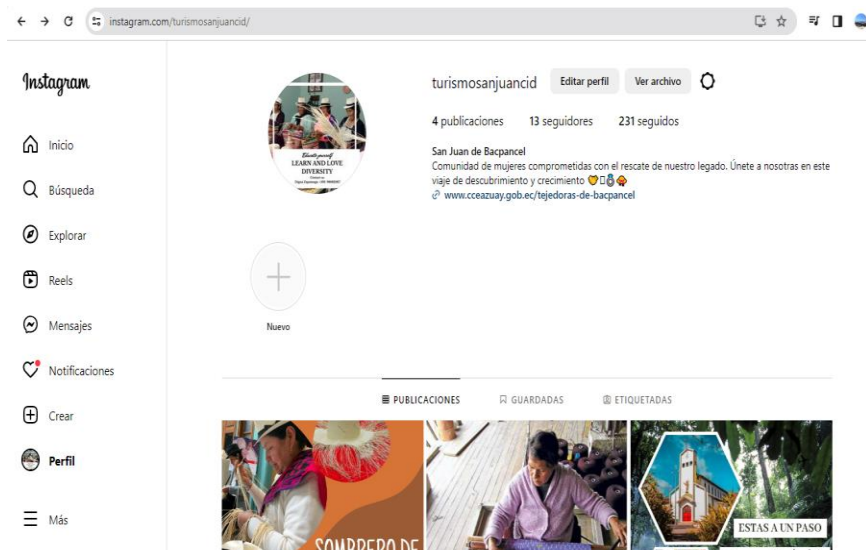
Esta iniciativa intenta informar a los potenciales visitantes sobre las diversas experiencias culturales y turísticas que ofrece Bacpancel, incluyendo visitas guiadas, festivales tradicionales, artesanías locales y eventos especiales. De esta manera, se busca despertar el interés de los usuarios en explorar y participar en las actividades turísticas de la comunidad.

Una de las ventajas de la aparición de la comunidad en redes sociales es fomentar la interacción y el compromiso mediante publicaciones informativas, encuestas, concursos y respuestas rápidas a consultas y comentarios. Además, las redes sociales se utilizarán como un canal para recibir retroalimentación y sugerencias de los usuarios, lo que permitirá adaptar y mejorar continuamente las ofertas turísticas de la comunidad.

Se creó un perfil en Instagram que presenta una breve explicación de la comunidad y su principal enfoque en el desarrollo sostenible y la dinamización del turismo. Las publicaciones se centran en educar a la audiencia sobre la rica herencia de la identidad cañari-inca, con descripciones informativas que invitan tanto a turistas nacionales como extranjeros a explorar Bacpancel. Además, se ha garantizado que las imágenes y descripciones están disponibles en español e inglés para llegar a una audiencia más amplia.

Figura 39

Perfil de Bacpancel en Instagram



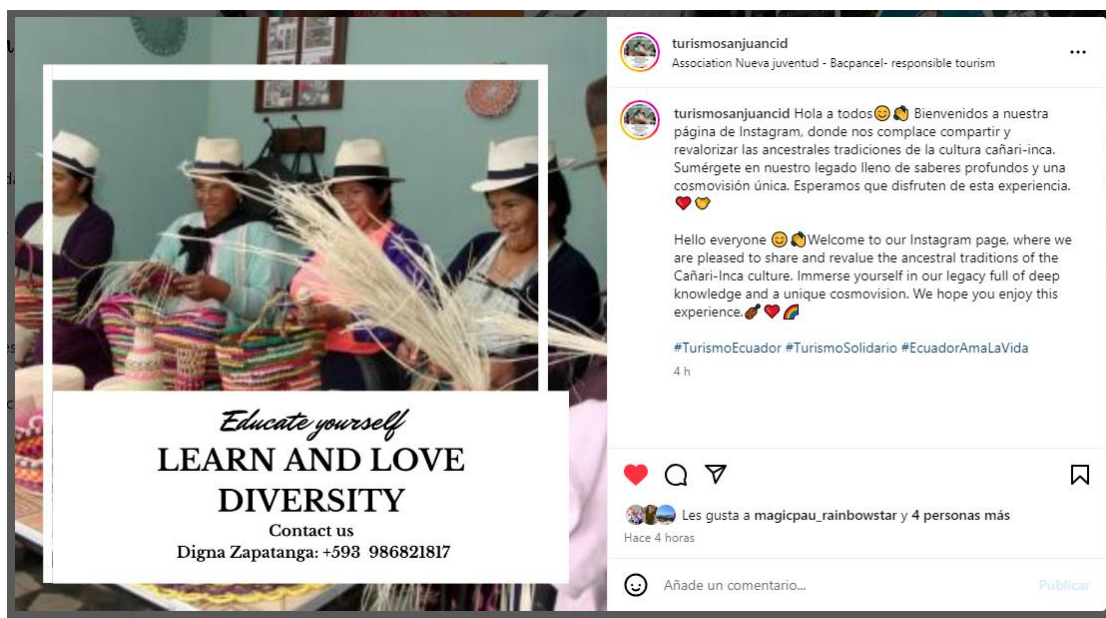
Nota. Esta imagen representa el perfil de instagram creada para la comunidad.

En cada publicación, la comunidad se esfuerza por destacar la participación de mujeres reales y activas dentro de su comunidad. Se busca mostrar su papel fundamental en el impulso del turismo solidario y vivencial que promueven. Se cree firmemente en la importancia de resaltar la contribución de estas mujeres al desarrollo de Bacpancel y en el valor que aportan a las tradiciones y cultura de la comunidad.

Además de resaltar el papel de las mujeres en la comunidad, cada publicación también busca transmitir una cálida invitación a todos los que deseen conocer más sobre el turismo en San Juan. Se desea que quienes siguen las redes sociales se sientan bienvenidos y motivados a ser parte de la experiencia que Bacpancel tiene para ofrecer. La comunidad se esfuerza por transmitir la autenticidad y manifestaciones culturales de Bacpancel a través de sus publicaciones.

Figura 40

Publicación de Bienvenida en Instagram



Nota: Esta imagen representa la publicación que da la bienvenida.

En las publicaciones de Instagram, se enfatiza la importancia del cantón Gualaceo mediante imágenes llamativas que muestran su riqueza natural. Estas fotos destacan cómo los turistas experimentan el turismo desde una perspectiva única, sumergiéndose en la belleza del entorno. Además, se emplean hashtags estratégicos para aumentar la visibilidad y la difusión en redes sociales, especialmente en Instagram, potenciando así el alcance de las publicaciones y atrayendo a una audiencia más amplia.

Figura 41

Publicación cantón Instagram



Nota: Esta imagen representa la publicación sobre el cantón.

Figura 42

Publicación sobre Macanas en Instagram



Nota: Esta imagen representa sobre las Macanas en Instagram.

Figura 43

Página de Inicio de Facebook



Nota: Esta imagen representa la página de Facebook de la comunidad.

Figura 44

Publicación sobre los sombreros de paja toquilla en la página de facebook.



Nota: Esta imagen representa la publicación hecha en la página de Facebook.

Una vez realizadas las plataformas de redes sociales para la promoción de la comunidad, los voluntarios partirán de aquí con las capacitaciones a la comunidad de cómo promover la misma.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- La comunidad Bacpancel tiene varios atractivos naturales y culturales que se pueden ofrecer a los turistas nacionales y extranjeros pero que no han sido aprovechados al máximo debido a la poca afluencia y la falta de conocimientos en ciertos temas como atención al cliente, primeros auxilios y el idioma inglés.
- La comunidad se considera un lugar de paso del cantón de Gualaceo mas no un destino turístico, pero esto permite desarrollar el turismo comunitario y que el visitante tenga una apertura total de la comunidad y se sienta como en casa.
- De acuerdo a los datos mostrados se puede evidenciar que el año 2020 tuvo una afectación directa en el turismo en la provincia de Azuay en la ciudad de Cuenca y en todo el país en general.
- A partir del año 2021 se puede observar que el país entró en un proceso de recuperación en cuanto a los ingresos de divisas y de turistas al país.
- Estados Unidos es el principal mercado turístico del Ecuador, de la provincia de Azuay y del Cantón de Cuenca, siguiendo Colombia en segundo lugar y España en tercero.
- El ingreso de divisas por turismo en Azuay representa el 11.48% con respecto a todo el Ecuador, concluyendo que fue el año que mayor generación de divisas tuvo.
- Los datos de ingreso de divisas muestran que tenemos un aporte importante de divisas en la ciudad de Cuenca sin embargo no existen datos de cuanto es el ingreso de divisas al cantón de Gualaceo.
- La estadía promedio de un turista en el país es de 11 días, de esos días los que escogen Cuenca como destino se hospedan de 2 a 3 días y los que deciden viajar a Gualaceo se quedan en promedio 1 sola noche.

- A nivel nacional en el año 2023 se registró la llegada de 1.375.884 visitantes, comparado con el año 2020 donde llegaron 456.634 turistas debido a la pandemia mundial que se registró, se puede observar un incremento considerable y una recuperación significativa del sector turístico de más del (200%)
- El aporte del Valor Agregado Bruto (VAB) del cantón Gualaceo frente al aporte nacional es del 0.09% lo que significa que es mínimo, esto indica que las oportunidades de crecimiento de la actividad económica en el cantón son importantes para su desarrollo.
- El empleo en el sector turístico a nivel nacional en los últimos tres años tuvo una disminución significativa y es aún menos en el cantón Gualaceo debido a la crisis sanitaria y de seguridad y la inestabilidad política, por lo que es importante desarrollarlo para que aporte en la economía tanto del país como del cantón Gualaceo.

Recomendaciones

- Se recomienda crear un organigrama empresarial de la organización de la comunidad para que les permita analizar de manera ordenada cada una de las estructuras corporativas.
- Se recomienda realizar un programa de voluntariado, para que puedan realizar capacitaciones en mejorar en la atención que brindan al turista, tener una comunicación efectiva y poder solventar inconvenientes que puedan surgir a futuro.
- Por medio del voluntariado se puede crear un programa de enseñanza del idioma inglés, beneficiando a los niños y jóvenes de la comunidad al ampliar sus oportunidades futuras. Además, esto mejora la calidad del servicio ofrecido a los turistas.
- Crear plataformas digitales que permita a la comunidad promocionar los productos turísticos que ofrece y esté al alcance de los turistas nacionales, extranjeros y posibles voluntarios.
- Se recomienda la comercialización de los productos turísticos por medio de acuerdos con operadores turísticos.
- Se recomienda que los jóvenes de la comunidad den seguimiento a las publicaciones de diferentes plataformas digitales, para así impulsar las actividades, rutas y todo lo que ofrece la comunidad.
- Crear un comité de turismo interno, con personas a cargo de comités se mantengan para tener continuidad con las actividades referentes al turismo.
- Asignar de manera equitativa las actividades económicas entre las familias, garantizando una distribución justa de las ganancias generadas por cada turista o grupo de turistas que visita la comunidad. Esto ayuda a evitar cualquier confusión durante el proceso de reparto de ingresos.

- Sugerimos fomentar una mayor participación masculina en la comunidad, ya que, al estar conformada únicamente por mujeres, no se logra representar plenamente a todas las familias. Esta ausencia de diversidad de género puede generar inquietud debido a la actual inseguridad. La participación activa de ambos géneros contribuiría a mejorar la colaboración mutua.
- Se recomendaría que las entidades públicas tanto cantonales como parroquiales se involucren en la gestión de la comunidad que ayuden los aspectos de infraestructura, señalética y en los aspectos que la comunidad necesite para así mejorar el desarrollo de la misma.

Bibliografía

- Abero, L., Berardi, L., Capocasale, A., Selva, G., & Rojas, R. (2015). *Abriendo puertas al conocimiento*. Montevideo: CONTEXTO S.R.L.
- Altschuler, B. (2003). *Desarrollo Local: Origen, conceptos y situación actual*. Tesis, Universidad Nacional de Quilmes, Argentina.
<http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/646546.pdf>
- Alvarado, P. (2016). *Atlas del cantón Gualaceo*. Universidad del Azuay.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5465/1/11806.pdf>
- Armendariz, M., & Ma, A. (2014). *Modelo de desarrollo económico*. Universidad Autónoma de Baja California, Tijuana.
<https://repositorioinstitucional.uabc.mx/server/api/core/bitstreams/67db3c3d-efe7-4438-b78e-d769e23f2372/content>
- BCE. (2019). *Cuentas Cantonales: Valor Agregado Bruto cantonal por Industria*. Cuenca.
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/CuentasProvinciales/Can2019.xlsm>
- BCE. (2021). *Cuentas Regionales: Valor Agregado Bruto Provincial por Industria*.
<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorReal/CuentasProvinciales/Pro2020.xlsm>
- BCE. (2023). *Balanza Turística ingreso de divisas por turismo*. Ecuador.
<https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/balanza-turistica/>
- Carrión, D., & Dominguez, S. (2021). *Actualización del catastro de establecimientos turísticos de la cabecera cantonal de Gualaceo, Provincia del Azuay 2021*. Universidad de Cuenca, Cuenca.
- Cegos, E. (2018). Asociaciones en el sector turístico: retos de futuro. *Visiones del Turismo*.
<https://www.visionesdelturismo.es/asociaciones-turismo/#commentaires>

- Constitución del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Ecuador.
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cruz del Castillo, C., Olivares, S., & Gonzalez, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Patria. <https://docplayer.es/42886890-Metodologia-de-la-investigacion.html>
- De Porras Gómez, J. (2013). *La importancia (o no) del asociacionismo en el sector turístico*. https://www.hosteltur.com/comunidad/002164_la-importancia-o-no-del-asociacionismo-en-el-sector-turistico.html
- Díaz Bravo, L., García, U., Martínez, M., & Hernández, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. 2(7). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Dourojeanni, A., & CEPAL, N. (2000). *Procedimientos de gestión para el desarrollo sustentable*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, El Caribe.
<https://hdl.handle.net/11362/5564>
- Félix, A., & García, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 4(1), 79-103.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7483989>
- GAD. (2015). *Actividades Económicas del Cantón de Gualaceo*. Gualaceo.
<https://www.gualaceo.gob.ec/actividades-economicas-del-canton-gualaceo/>
- GIER. (2018). *Estudio de la demanda y oferta turística de la ciudad de Cuenca*. Universidad de Cuenca.
<https://cuenca.com.ec/sites/default/files/Anuario%20de%20Estad%C3%ADsticas%20Tur%C3%ADsticas%202017%20-%20FMTPC.pdf>
- Gonzalez, A. (2020). *Vulnerabilidad cuando se depende del turismo: COVID-19 en Quintana Roo, México*. México.

- https://www.researchgate.net/publication/344359130_Vulnerabilidad_cuando_se_depen_de_del_turismo_COVID-19_en_Quintana_Roo_Mexico
- Guerrero Dávila, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Patria.
<https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384086.pdf>
- Hablemos de Culturas. (2019). *Azuay: Historia, vestimenta, artesanías y mucho más*. Provincia de Azuay. <https://hablemosdeculturas.com/azuay/>
- Hernández, S. (2010). *Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa*. MCGRAW-HILL.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1665>
- Hunziker, W., & Kurt, K. (1942). *FUNDAMENTOS DE LA DOCTRINA GENERAL DEL TURISMO*. Suiza.
- INEC. (2023). *Registro Estadístico de Entradas y Salidas*.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/entradas-y-salidas-internacionales/>
- ITUR. (2023). *Rendición de Cuentas - Estadísticas*. Cuenca.
<https://cuencaecuador.com.ec/es/rendici%C3%B3n-de-cuentas-estad%C3%ADsticas-periodos-20152019>
- Ley de Turismo. (2002). Reglamento Ley de Turismo. Ecuador. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Marín García, M. (2019). *Paquetes Turísticos*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6021/Martha_examen_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Turismo. (2022). *Visualizador de Información Turística*.
<https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/visualizador-competitividad/>
- Morillo Moreno, M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. (1), 158. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545890011>

- Neill, A., & Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Ocampo, J. (2001). *Raúl Prebisch y la agenda del desarrollo en los albores del siglo XXI*. America Latina. <https://hdl.handle.net/11362/33122>
- OMT. (2008). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo*. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Madrid/Nueva York.
https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1s.pdf
- Pazmiño, P., Sanchez, M., & Ormaza, J. (2023). El turismo como factor de desarrollo económico en la ciudad de Cuenca-Ecuador. 6(1.3), 121.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v6i1.3.2525>
- Peralta Cuzco, A. (2018). *Actualización del inventario de atractivos turísticos naturales y culturales del cantón de Gualaceo, provincia del Azuay con la metodología del Ministerio de Turismo*. Universidad de Cuenca. <https://core.ac.uk/download/pdf/328376575.pdf>
- Pichs Madruga, R. (1994). Desarrollo Sostenible: un reto global. 25(97).
<https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.1994.97.29976>
- Ramírez, C. (2020). *Servicios Turísticos*. Universidad Tecnológica Nacional.
- REEM, & INEC. (2022). *Registro Estadístico de Empresas*.
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/Registro_Empresas_Establecimientos/2022/Principales_Resultados_REEM%202022.pdf
- Souza Silva, J. (2001). *La dimensión institucional del desarrollo sostenible: de las reglas de la vulnerabilidad a las reglas de sostenibilidad en el contexto de cambio de época*. Quito, Pichincha, Ecuador: Quipus-CIESPAL.
- Tamayo, M. (2016). *Tipo de Investigación Descriptiva*. Limusa.

Turismo, E. (2017). *FLUJOS Y FOCOS TURÍSTICOS*. Ecuador.

<https://ecuadorturismon.wordpress.com/turismo/>

Yuctor, M. (2011). *Análisis de la oferta de turismo comunitario en la provincia de Azuay*.

Universidad de Cuenca. file:///C:/Users/abrah/OneDrive/Escritorio/tur26.pdf

Zarzar, C. (2015). *Métodos y Pensamiento Crítico 1*. Mexico: Patria.

Apéndices