

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO Y ECOTURISMO

Tema: “La gestión turística en la comunidad de Paquiestancia y el desarrollo del turismo comunitario”

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título de Ingeniera en Turismo y Ecoturismo

AUTORA: Condor Farinango Adriana Fernanda

TUTOR: Ing. Guevara Rosero Jairo Mauricio, MSc.

Tulcán, 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Condor Farinango Adriana Fernanda con el número de cédula 1724490691 ha elaborado el trabajo de titulación: “La gestión turística en la comunidad de Paquiestancia y el desarrollo del turismo comunitario”.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

f.....

Guevara Rosero Jairo Mauricio, MSc.

TUTOR

f.....

Enríquez Montenegro Cesar Armando, Dr.

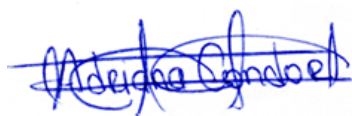
LECTOR

Tulcán, marzo de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en la Carrera de ingeniería en turismo y ecoturismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales.

Yo, Condor Farinango Adriana Fernanda con cédula de identidad número 1724490691 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....

Condor Farinango Adriana Fernanda.

AUTORA

Tulcán, marzo de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Condor Farinango Adriana Fernanda declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “La gestión turística en la comunidad de Paquiestancia y el desarrollo del turismo comunitario” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Condor Farinango Adriana Fernanda.

AUTORA

Tulcán, marzo de 2021

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a Dios por brindarme esta oportunidad de encontrarme en este momento crucial de la vida, gracias a su divinidad he podido cumplir una meta más. A mis padres Vinicio y Erlinda quienes, con su calidez, paciencia, amor me apoyaron, guiaron en todas las decisiones que he tomado, además de enseñarme que la perseverancia de luchar por buscar aquella felicidad y tranquilidad.

A mi esposo Rigoberto e hija Jodie, por ser ese motor de lucha, con quienes he tomado y tomaré las mayores decisiones para esta vida, muchas gracias por el inmenso e incondicional apoyo que me han brindado, ustedes me demostraron algo muy valioso y es que a veces podemos cumplir nuestras metas, apoyándonos mutuamente.

Mi gratitud a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por el trabajo que desempeña en la enseñanza y formación de profesionales con valores.

Agradezco a docentes por el conocimiento impartido y la orientación que brinda a muchos estudiantes. De manera especial a mi tutor MSc. Jairo Guevara y a mi lector Dr. Cesar Enríquez por brindarme un tiempo para aclarar mis inquietudes y orientarme de manera profesional en lo que respecta al trabajo de investigación.

Finalmente, mi gratitud inmensa a la Comunidad Paquiestancia, quienes me abrieron las puertas para realizar mis prácticas pre profesionales e investigación. Como también a la Sra. Rosario Lara, presidenta del CTC “Camino del Cóndor” quién me ha brindado su apoyo y se ha convertido en una gran amiga.

DEDICATORIA

No fue fácil realizar este trabajo, me demostró la fragilidad de mí misma, cuando quise sucumbir, estuvieron latentes los recuerdos de mi infancia, aquellas pláticas de hermanos, cuando solíamos decir que algún día seríamos adultos y que compraríamos muchas cosas para ser felices todos en familia, ideas vánales que con el tiempo toman sentido y se sujeta a la realidad, no son las cosa materiales, ahora es lo intangible; les debo todo a mi familia, es por ellos que el este trabajo lo dedico en especial a mis padres, a mis hermanos, a mi esposo y a mi hija quienes han sido mi pilar lucha y por brindarme el apoyo incondicional, me demostraron que pese a las adversidades que pasamos en la vida, se debe luchar por buscar la felicidad y tranquilidad.

Adriana Fernanda Condor Farinango

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| I. PROBLEMA | 16 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 16 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 18 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN | 18 |
| 1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN | 19 |
| 1.4.1. Objetivo General..... | 19 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos | 19 |
| II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 21 |
| 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS | 21 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO | 23 |
| 2.2.1. Gestión..... | 23 |
| 2.2.2. Gestión Turística..... | 23 |
| 2.2.3. Desarrollo | 33 |
| 2.2.4. Desarrollo del turismo sostenible en comunidades | 33 |
| III. METODOLOGÍA..... | 41 |
| 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO | 41 |
| 3.1.1. Enfoque Cualitativo..... | 41 |
| 3.1.2. Tipo de Investigación | 41 |
| 3.2. IDEA A DEFENDER..... | 43 |
| 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 44 |
| 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS | 47 |
| 3.4.1. Método inductivo..... | 47 |
| 3.4.2. Población y tipo de muestreo..... | 47 |
| 3.4.3. Técnicas e instrumentos que utilizaron para la investigación. | 48 |
| 3.4.4. Levantamiento de información..... | 51 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 54 |
| 4.1. RESULTADOS | 54 |
| 4.1.1. Resultados de la evaluación de la gestión turística en la comunidad de Paquiestancia para identificación del cumplimiento de sus acciones..... | 54 |
| 4.1.2. Diagnóstico del desarrollo del turismo comunitario e identificación de la situación actual..... | 64 |

| | |
|--|-----|
| 4.1.3. Análisis de la influencia de la gestión turística en el desarrollo del turismo comunitario..... | 78 |
| 4.2. DISCUSIÓN | 92 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 96 |
| 5.1. CONCLUSIONES | 96 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 97 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 98 |
| VII. ANEXOS..... | 105 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Componentes de la gestión turística..... | 26 |
| Figura 2. Elementos de la planificación enmarcados al proceso administrativo..... | 28 |
| Figura 3. Elementos de la organización enmarcados al proceso administrativo..... | 28 |
| Figura 4. Elementos de la dirección enmarcados al proceso administrativo..... | 29 |
| Figura 5. Elementos del control enmarcados al proceso administrativo..... | 29 |
| Figura 6. Desarrollo del producto y servicios turísticos..... | 31 |
| Figura 7. Elementos de la comercialización turística..... | 32 |
| Figura 8. Indicadores ambientales del desarrollo sostenible..... | 36 |
| Figura 9. Indicadores culturales del desarrollo sostenible..... | 36 |
| Figura 10. Indicadores económicos del desarrollo sostenible..... | 37 |
| Figura 11. Indicadores sociales del desarrollo sostenible..... | 38 |
| Figura 12. Elementos del ciclo de vida de un destino..... | 39 |
| Figura 13. Porcentaje de aplicación acuerdo a la escala de estimación la evaluación de gestión turística..... | 55 |
| Figura 14. Comparación de la marca turística..... | 61 |
| Figura 15. Ubicación geográfica de la Comunidad de Paquiestancia..... | 65 |
| Figura 16. Tipos de Bosques existentes en la comunidad de Paquiestancia..... | 66 |
| Figura 17. Entrada al sendero del Bosque de Buga. Fotografía por Diego Condor..... | 67 |
| Figura 18 Cascada de Buga. Fotografía: por Adriana Condor..... | 67 |
| Figura 19. Bosque de los Arrayanes. Zona de ecotono. Fotografía por David Meyer..... | 68 |
| Figura 20. Vista panorámica del mirador. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia..... | 68 |
| Figura 21. Bosque de arrayanes. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia..... | 69 |
| Figura 22. Plato típico Uchujacu. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia..... | 70 |
| Figura 23. Productos artesanales de la comunidad. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia. Exposición en las Ferias..... | 70 |
| Figura 24 Vestimenta para las fiestas del Inti Raymi. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia..... | 71 |
| Figura 25. Vista panorámica de la Capilla. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia..... | 71 |
| Figura 26. Huertos Agrícolas. Nota. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia..... | 72 |
| Figura 27. Resultado de la ficha para el desarrollo del turismo comunitario..... | 75 |
| Figura 28. Red semántica de la influencia de la planificación en los aspectos del desarrollo turístico..... | 79 |

| | |
|---|-----|
| Figura 29. Red semántica de la influencia de la organización en los aspectos del desarrollo turístico..... | 81 |
| Figura 30. Red semántica de la influencia de la dirección en los aspectos del desarrollo turístico. | 83 |
| Figura 31. Red semántica de la influencia del control en los aspectos del desarrollo turístico. | 85 |
| Figura 32. Red semántica donde proceso administrativo influye en los aspectos del desarrollo del turismo comunitario. | 87 |
| Figura 33. Red semántica donde de los aspectos de comercialización influyen con aspectos de la variable independiente. | 90 |
| Figura 34. Red semántica donde la gestión turística influye en el desarrollo del turismo comunitario. | 91 |
| Figura 35. Instalaciones del Centro de turismo comunitario “Camino del Cóndor”. | 118 |
| Figura 36. Servicio de restauración..... | 118 |
| Figura 37. Constatación de blancos para el servicio de Alojamiento. | 118 |
| Figura 38. Verificación de equipos de cocina para el servicio de restauración. | 118 |
| Figura 39. Muebles y equipos para el servicio de Alojamiento dentro de las instalaciones del CTC “Camino del Cóndor”. | 118 |
| Figura 40. Verificación de equipos para las actividades turísticas que se ofertan (ciclismo de montaña)..... | 118 |
| Figura 41. Señalética de información sin readecuación..... | 119 |
| Figura 42. Señalética dentro del sendero. | 119 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Matriz comparativa de las conceptualizaciones de la gestión turística por varios autores | 24 |
| Tabla 2. Matriz comparativa de los elementos de la gestión turística por varios autores | 26 |
| Tabla 3. Matriz comparativa de los elementos del proceso administrativo en la gestión turística | 27 |
| Tabla 4. Matriz comparativa del desarrollo de productos y servicios turísticos. | 30 |
| Tabla 5. Matriz de comparativa de los elementos del desarrollo del turismo comunitario. | 34 |
| Tabla 6. Operacionalización de la variable independiente: gestión turística. | 44 |
| Tabla 7. Operacionalización de la variable dependiente: desarrollo del turismo comunitario. | 45 |
| Tabla 8. Escala de estimación presente en ficha de evaluación de la gestión turística. | 50 |
| Tabla 9. Resultado de la evaluación de la gestión turística desde sus ejes..... | 54 |
| Tabla 10. Puntaje de la evaluación del proceso administrativo en la gestión turística..... | 56 |
| Tabla 11. Puntaje de la evaluación del eje 2 aspectos de apoyo al turismo dentro de la gestión turística. | 60 |
| Tabla 12. Resumen del cumplimiento de las acciones la gestión turística..... | 64 |
| Tabla 13. Información de los atractivos naturales que posee la comunidad. | 67 |
| Tabla 14. Información de los atractivos culturales que posee la comunidad. | 70 |
| Tabla 15. Compañías de transporte que brindan el servicio en la comunidad. | 74 |
| Tabla 16. Lista de productos y servicios ofertados | 75 |
| Tabla 17. Matriz FODA que identifica la situación actual del desarrollo del turismo comunitario en Paquiestancia. | 76 |
| Tabla 18. Matriz de cruces de los elementos analizados en la matriz FODA. | 77 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo 1. Certificado o Acta del Perfil de Investigación | 105 |
| Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas | 106 |
| Anexo 3. Ficha de Evaluación de la gestión turística | 108 |
| Anexo 4. Ficha de levantamiento de información para el desarrollo del turismo comunitario. | 113 |
| Anexo 5. Guion de la entrevista para las autoridades de la Comunidad de Paqui estancia. | 117 |
| Anexo 6. Fotografías del levantamiento de información..... | 118 |

RESUMEN

La investigación analizó la problemática que presenta la comunidad de Paquiestancia del Cantón Cayambe, determinando que la inadecuada gestión turística que se realiza limita el desarrollo del turismo comunitario. El objetivo del presente trabajo es analizar la gestión turística y cómo influye en el desarrollo del turismo comunitario, para ello se indagó en fuentes bibliográficas correspondientes a la gestión turística según varios autores. El trabajo investigativo tuvo un enfoque cualitativo, el cual se apoyó con las técnicas como fichas de observación, evaluación y entrevistas, para que exista un eminente desarrollo del turismo comunitario es imprescindible la aplicación de una adecuada gestión turística a un desarrollo turístico comunitario, en este caso la comunidad de Paquiestancia ejecuta una gestión turística de manera empírica y se identificó que existe debilidad en varias áreas que componen a la misma. Debido al limitado conocimiento técnico que poseen los miembros de la comunidad que ejecutan esta actividad el turismo comunitario se encuentra en la fase de estancamiento de acuerdo con el ciclo de la vida de un destino turístico. La presente investigación determinó que la gestión turística actual que se está desempeñando en la comunidad de Paquiestancia no influye al desarrollo de turismo comunitario. Es decir, el aprovechamiento de los atractivos turísticos depende de una adecuada gestión turística por parte de la organización.

Palabras claves: Gestión turística, proceso administrativo, desarrollo turístico, principios del turismo comunitario.

ABSTRACT

The present research analyzed the issues that the community of Paquiostancia of the Cantón Cayambe experiences in relation to tourism in that place. It is determined that the inadequate tourist administration that is carried out limits the development of community tourism. The goal of this research is to analyze tourism management and how it influences on the development of community tourism. For this purpose, bibliographic sources corresponding to touristy management were investigated taking into consideration several authors' views. The investigative work is based on a qualitative approach, which was supported by techniques such as observation, evaluation and interview files for there to be an eminent development of community tourism. It is essential to apply an adequate touristy management to a community tourism development. Moreover, the Paquiostancia population runs tourism management empirically and it was identified that weakness in several areas make it up. Due to the limited technical knowledge possessed by the members of the community who carry out this activity, community tourism is in the stagnation phase according to the life cycle of a tourist destination. The present investigation determined that the current tourism management that is being carried out in the Paquiostancia community does not influence the development of community tourism. It is to say that the use of tourist attractions depends on adequate tourism management by the organization.

Keywords: Tourism management, administrative process, tourism development, principles of community tourism.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo analizó la gestión turística en la comunidad de Paquiestancia como influye en el desarrollo del turismo comunitario. La gestión turística es el motor para el desarrollo turístico comunitario dentro de una comunidad, en la actualidad el empleo de modelos de gestión es algo ambiguo a razón de que, ciertos modelos no cubren las necesidades de la entidad. Es por ello que la gestión turística que se aplica deber ser flexible y adaptarse acorde a las circunstancias Para apoyar a la toma de decisiones responsables que impulsen el aprovechamiento de los atractivos turísticos que posee.

El primer capítulo se detalla el planteamiento del problema, seguido por la elaboración de la justificación, posteriormente se define el problema, se proponen los objetivos e interrogantes con finalidad de solucionar la problemática.

El segundo capítulo se define antecedentes que aporten a la investigación, así como se estructuró el marco teórico para el sustento del trabajo investigativo, basado en las variables identificadas como gestión turística y desarrollo del turismo comunitario.

El tercer capítulo, se explica la metodología que se aplicó para cumplir con los objetivos planteados en el presente trabajo, se ha determinado el enfoque cualitativo para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, además se establece los tipos de investigación como: exploratoria, de campo y descriptiva. Se estructura la operacionalización de variables, un proceso necesario para cumplir con la investigación. Finalmente, de elaboró los métodos a utilizar, las misma que permite definir las técnicas e instrumentos necesarios con los cuales que recabó la información.

En el cuarto capítulo se analizaron los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de las técnicas (fichas de observación, evaluación y entrevistas). Se realiza un análisis de discusión de acuerdo a la recabación de la información.

En el capítulo quinto se redacta las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron en el proceso investigativo.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El turismo en los últimos años, se ha desarrollado de manera notoria, operando de forma independiente y a su vez correlacionándose con varios sectores productivos de cierta zona, para ello es necesario el fortalecimiento de ciertos elementos que permiten un adecuado desenvolvimiento de esta actividad.

Desde el criterio de Manzano y González (2017) la planificación, organización, dirección y coordinación, son claves a la hora de desarrollar el turismo comunitario en las comunidades. Estos elementos pertenecientes a una adecuada gestión turística, permiten una garantía a la población para mejorar la calidad de vida, mediante la participación equitativa, creación de emprendimientos, así como la inserción y apoyo a grupos vulnerables existentes en el sector, mismos que permiten la preservación y salvaguarda de los recursos naturales como culturales.

La aplicación de una gestión turística en cualquier tipología del turismo puede llevar a una localidad a convertirse en uno de los destinos turísticos principales de su nación. Sin embargo, para lograr el objetivo, el trabajo debe ser constante en las partes que la conforman, de tal manera que cada uno de estos pilares cumplan la función, permitiendo apuntalar todos los servicios y productos turísticos que ofrece la comunidad, a la etapa de innovación dentro de la vida del ciclo turístico.

De acuerdo con Hernández, Bojórquez, y Pedraza (2020) ejecutar la gestión turística, es responder a las demandas de un área donde se desarrolla el turismo, cuya responsabilidad prevalece en los líderes encargados; además de otras funciones como el apoyo para la disminución de impactos que se generen en la actividad cotidiana de la localidad y el medio ambiente, misma que puedan afectar al entorno.

Moreno (2013) en los estudios realizados acerca de “La planificación y gestión turística de Siem Riep / Angkor (Camboya): Una aproximación desde el destino arqueológico considerando su relación con el parque arqueológico” indica que la gestión turística permite a cierta localidad operar de manera independiente en el ámbito turístico, bajo a un marco legal, sin embargo, la localidad posee un sistema turístico complejo, debido a una gestión turística frágil y deficiente, que impide el desarrollo de funciones y responsabilidades dentro de la infraestructura, planta turística, comercialización de productos o servicios y otros elementos , impidiendo un desarrollo turístico eficiente. Este problema es causado por tres actores (público, privado y

ONGS), componentes que afectan a la actividad turística; debido a la falta de equilibrio de cada parte, mismo que no benefician a la sociedad.

Ahora bien, la gestión turística en el Ecuador es trascendental, es por ello que el Ministerio de Turismo MINTUR (2019) en su documento publicado como: “Planificación Nacional de turismo 2030” indica que el turismo generó \$ 1.878 millones de dólares en el Ecuador, cifras que fueron registradas en el año 2018, de tal manera que el 12.5% representa un rubro promedio del crecimiento actual, entre los años 2011 al 2018. Dejando a la vista la importancia del aprovechamiento del turismo en el país (p.9).

Por lo consiguiente en el PLANDETUR 2030 se puede indicar que existe ciertas políticas que permite a la gestión delinear el desarrollo turístico de los destinos que posee el Ecuador. Además de revalorización, conservación del patrimonio cultural y natural, por medio de implementación de modelos de gestión y desarrollo turístico. MINTUR (2019).

Por otra parte, el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Cantón Cayambe GADIP CAYAMBE (2015) muestra la misma realidad dentro del territorio del cantón, en el Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Cayambe 2015- 2025, que las comunidades Chumillos Alto, Central, Bajo, Zuleta, Paquiestancia, Cariacu realizan la actividad de turismo comunitario en el cantón Cayambe. Estas comunidades cuentan con paquetes turísticos y brindan algunos servicios como restauración, alojamiento y actividades turísticas para cierto número de ingresos de turistas.

El conjunto de actividades anteriormente mencionadas genera pocos ingresos económicos a las comunidades provocando que los habitantes opten por otras actividades que generen mayores ingresos económicos. Inclusive el GADIP CAYAMBE (2015) manifiesta que:

El 42,60 % de la población del cantón mantiene ingresos económicos mediante la agricultura, la producción florícola y las actividades agropecuarias y de producción lechera, este grupo de personas se relacionan con el sector económico primario, mientras tanto el 32.34%, se relaciona con la provisión de servicios y está fuertemente vinculado con el volumen de mano de obra que captura la floricultura (p.78).

Los habitantes de las comunidades del cantón Cayambe consideran al turismo como una fuente de ingresos no rentables ya que necesita de un trabajo sumamente grande para conseguir de beneficios que se visualizará a largo plazo. La visión de comunidades enfocadas al turismo son muy pocas y no consideran que en la actualidad la industria turística ha tomado realce a nivel mundial.

La Comunidad de Paquiestancia ubicado en la zona de transición del Parque Nacional Cayambe Coca; la misma que posee una diversidad paisajística, cuenta con atractivos naturales y culturales. Esta comunidad cuenta con el proyecto comunitario denominado Centro Turístico Comunitario Camino del Cóndor. Un proyecto enfocado al turismo comunitario siendo partícipes de esta actividad pocas familias que reside en esta zona. Este proyecto se ha trabajado desde hace 8 años permitiéndoles vincularse con instituciones como Proyecto Aventura, el cual con su actividad del Trail Andino ha conseguido afluencia de turistas.

La trayectoria del turismo comunitario se ha visto en sus inicios fortalecida en las actividades ejecutadas, el paso del tiempo se ha observado un declive notorio en lo que se refiere a su desarrollo y crecimiento debido a una inadecuada gestión turística. Para Kay (citado en Inostraza, 2008) indica que, un desarrollo turístico comunitario contempla a la gestión socio-productiva siempre y cuando exista un manejo consciente de los recursos del medio ambiente y socioculturales, evitando la acción productivista o mercantil.

La Comunidad de Paquiestancia con su proyecto Camino del Cóndor obtuvo la resolución por parte de la Secretaría Nacional de Gestión de la Política, la cual emitió que Paquiestancia fue reconocida como centro comunitario, liderando la iniciativa el Comité Promejoras de Desarrollo Comunal de Paquiestancia. Además, existieron donaciones de equipos, implementos de cocina por parte de otras entidades, con el fin de fomentar la actividad del turismo comunitario (Prefectura de Pichincha, 2018). Esta actividad se la puede determinar como una acción o paso a la gestión turística realizada después de varios años de lucha.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La inadecuada gestión turística de la Comunidad Paquiestancia genera el desaprovechamiento de sus atractivos turísticos provocando un limitado desarrollo del turismo comunitario en el año 2019.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se orientó en conocer cómo influye la gestión turística en el desarrollo del turismo comunitario en la comunidad de Paquiestancia. La gestión del turismo permite un manejo adecuado del sistema turístico, de tal manera que se aprovecha la mayoría de los elementos turísticos que posee la comunidad. En otras palabras, es un proceso con eficacia, armonía y las interacciones entre los visitantes, en intermediario que le ofrece y la comunidad quien posee la materia prima (recursos o patrimonios naturales y culturales) (OMT, 2019, p.10).

El trabajo investigativo evaluó la gestión turística para identificar el cumplimiento de sus acciones y deducir como repercute en cada uno de las características, aspectos o elementos del desarrollo del turismo comunitario que se encuentran en la comunidad de Paquiestancia. Desde el punto de vista de Romero y Terán (2017) indican que una gestión turística eleva el nivel de calidad en los productos y servicios turísticos, así como de la empresa que lo aplica. Por otra parte, es la búsqueda de mejorar las necesidades y preferencias de la demanda generando un desarrollo turístico del lugar.

La gestión del turismo implica la participación de ciertos actores para ello es necesario conocer que es uno de pilares fundamentales para el desarrollo y crecimiento empresarial en la que intervienen diferentes actores para la mejorar la prestación de los servicios turísticos (Juliá, 2014). Por lo tanto, debe existir una relación entre lo público, privado y en este caso lo comunitario, permitiendo que el trabajo eficiente y manteniendo un punto de equilibrio que ayude a la comunidad a progresar en el área turística. En ese sentido la comunidad de Paquiestancia se beneficiarían de manera directa, mientras que las empresas públicas y privadas se benefician de manera indirecta, debido que estos últimos actores buscan, incentivar una gestión descentralizada para las zonas que emprenden en el área turística.

Por último, la investigación resulta factible, debido a que cuenta con los recursos necesarios, como fuentes de investigación, equipos tecnológicos, recursos económicos y humanos, mismos que contribuirán en la elaboración del presente trabajo. Y brindar a la comunidad de Paquiestancia un documento de apoyo, el cual permita mejorar las futuras decisiones en el desarrollo del turismo comunitario en base a la gestión turística.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la influencia de la gestión turística en la Comunidad de Paquiestancia en el desarrollo del turismo comunitario.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar bibliográficamente sobre la gestión turística y el desarrollo del turismo Comunitario para sustentación de la investigación.
- Evaluar a la gestión turística en la comunidad de Paquiestancia para identificación del cumplimiento de sus acciones.

- Diagnosticar el desarrollo del turismo comunitario en la Comunidad de Paquiestancia para la identificación de la situación actual.
- Determinar la relación entre la gestión turística y el desarrollo del turismo comunitario, para una mejor comprensión.

1.4.3. Preguntas de investigación

- ¿De qué manera influye la gestión turística en el desarrollo del turismo comunitario en la Comunidad de Paquiestancia?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la gestión turística en la comunidad de Paquiestancia?
- ¿Cuál es la situación actual del desarrollo del turismo comunitario en la Comunidad de Paquiestancia?
- ¿Cuál es la relación de las variables de estudio?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Desde la posición de Ministerio de Turismo de Uruguay (MINTUR-BID, 2019), indica que la gestión del turismo se enfoca en la conservación de los recursos o patrimonios que posee la localidad (p.44). De tal manera que es importante identificar cada elemento de la gestión para optimizar los recursos del sistema turístico.

Se ha tomado en cuenta la investigación de Borbor (2017), donde se orienta al análisis de la gestión turística y su incidencia en el desarrollo del turismo cultural. Además, se puede evidenciar la aplicación de la investigación descriptiva correlacional, misma que permite la elaboración de instrumentos para recabar la información necesaria, la encuesta fue la técnica a utilizar y los pobladores de la zona fueron la muestra, acerca de las acciones que ha realizado el GAD de Colonche. Posteriormente se empleó el método estadístico chi cuadrado para la relación y dependencia entre variables. Entonces este proceso permitió cumplir con el objetivo propuesto en la investigación. Adicionalmente se puede encontrar una recopilación de la información para el marco teórico, siendo las fuentes investigativas más sobresalientes como; tesis, artículos, revistas científicas y otros (p.86).

Por otra parte (Guachilema, 2019), en la investigación realizada para determinar la influencia de la gestión en el desarrollo turístico de la comunidad Chorrera Mirador en la provincia de Chimborazo , en sus resultado se observa que por medio de la aplicación de la prueba chi cuadrado, existe una no relación entre la variable independiente sobre la variable dependiente , puesto que los valores del coeficiente son mayores (0,632), los mismos que no se encuentra según la prueba $p < 0,05$ entonces se acepta la hipótesis alterna la cual indica que la gestión no influye en el desarrollo del turismo en la comunidad, además para obtener la información se utilizó diseños descriptivo y exploratorio (p.130).

También se ha tomado en cuenta la investigación de Forneris (2014) quien en su investigación denominada “Diagnóstico para el desarrollo del Turismo Rural Comunitario en el Parque Nacional Lanín”, obtuvo como resultados una matriz FODA, enfocada a todos los ámbitos del desarrollo sostenible, además de determinar que la participación de los pobladores, es una fortaleza, que sin embargo también se vuelve una debilidad que impide el desarrollo turístico. Para ello manifiesta que es importante fijar una gestión turística adecuadamente estructurada, así como, definir lineamientos estratégicos propuestos anteriormente para lograr un mejor desarrollo de la actividad. Su enfoque es cualitativo, con una investigación bibliográfica,

exploratoria, y descriptiva. Finalmente utilizó como para recabar la información, técnicas como encuesta, observación y entrevistas. La presente investigación tiene una ligera conexión con la dicha investigación, ya que en un objetivo estratégico busca diagnosticar la situación del desarrollo del turismo comunitario en Paquiestancia, de tal manera que por medio de la utilización de técnicas como observación y entrevista pretende identificar dicha cuestión.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Gestión

La Real Academia de la Lengua Española RAE (2019), dice que la gestión tiene dos significados la primera como la acción y efecto de gestionar, mientras que la segunda es la acción y efecto de administrar. Sin embargo, la palabra convertida en verbo tiene más realce en la definición, dicha palabra indica que es la ocupación de la administración, organización y funcionamiento de una empresa así que, se puede manejar o conducir a mejorar una situación problemática.

La gestión es “un proceso de aprendizaje –se aprende haciendo–, pero no es tan clara su enseñanza” (Spinelli, 2017). Una institución que empiece a operar se acata a ciertos procedimientos, de tal manera que las acciones pueden ser predecibles, sin llegar a los problemas que se manifiestan en la teoría. Sin embargo, el tiempo traza problemas y determina una escasez de recursos, de modo que la convierte a la gestión en algo ambigua, fragmentada en otras palabras es un acto caótico.

La indagación anterior permite deducir que la gestión es un conjunto de actos secuenciales que apoyan a las instituciones, a direccionarse al progreso y desarrollo. Los problemas que se hallan al momento de la aplicación son solucionados mediante la toma de decisiones que realiza el trabajo en equipo. La gestión, trabaja en todas las áreas de la empresa, convirtiéndose en algo práctico, dinámico más no teórico, es por ello que se genera un sinnúmero de modelos que se adaptan a cada una de las necesidades que la empresa tiene en su momento.

2.2.2. Gestión turística

La gestión turística abarca un sinnúmero de procesos que permiten el adecuado manejo de los recursos que posee el área donde se lleva a cabo el desarrollo turístico, estos pueden ser aprovechado de una correcta manera, desde un enfoque de planificación, dirección, control y organización. Dicho lo anterior en la Tabla 1, se muestra las conceptualizaciones para clarificar su definición.

Tabla 1. Matriz comparativa de las conceptualizaciones de la gestión turística por varios autores

| Autor | Definición |
|---|--|
| Ledesma y Peñaloza. | La gestión turística es aplicar directrices que permiten obtener estrategias para una visión amplia y concreta, en ciertas partes se necesitan fortalecer para mejorar el comercio turístico. |
| Palomino, Gasca y López. | La gestión del turismo es un proceso evolutivo de las sociedades que buscan mejorar la calidad de vida por medio de la aplicación del turismo. Las dimensiones o elementos que posee la gestión turística ayudan o permiten innovar, así como crear una documentación de respaldo para reconstituir relaciones sociales y prácticas materiales que en los últimos tiempos se han ido desapareciendo. |
| OMT. | La gestión de destinos trabaja en la coordinación de los componentes que conforman al destino (sistema turístico). |
| Ruiz, Hernández, Coca, Cantero y Campo. | Todo negocio o emprendimiento turístico debe actuar de manera adecuada y ser sensible con el medio y la cultura, de tal manera que la gestión turística comunitaria es el elemento distintivo del community-based tourism (CBT), convirtiéndolo en un destino auténtico. |

Fuente: OMT. (2019). Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos (OGD). (p.10). Ruiz, Hernández, Coca, Cantero & Campo. (2008). Turismo comunitario en Ecuador.

Entonces esto concluye que la gestión turística es un conjunto de acciones secuenciales donde el proceso administrativo se vincula con aspectos de apoyo para el área turística, de manera armónica, con llevando a que la institución sea eficiente y sostenible.

2.2.2.1. La gestión turística en el contexto del Ecuador

En el Plan Estratégico Institucional 2019-2021 del Ministerio de Turismo toma en cuenta al proyecto de Ley Orgánica de Turismo para los ejes de gestión de la actividad turística dentro del territorio ecuatoriano, ejes rectores como: “articulación intersectorial, calidad, destinos y productos, conectividad, promoción, fomento productivo e inversión turística”, son acciones que deben ser respaldada por la normativa estipulada por el mismo ente regulador. Por otra parte, se indica la asociación de la empresa pública, privada o comunitaria permite una gestión turística descentralizada o autónoma para el desarrollo de la actividad turística donde la ética, sostenibilidad e inclusividad se encuentran presentes (MINTUR, 2019, p.102).

Además, en el plan nacional de turismo 2030 se ha formulado lineamientos para el desarrollo el sector turístico del territorio, mismo que pertenecen a la gestión turística, permitiendo la sostenibilidad e inclusividad de las localidades que lo aplican, en estos lineamientos se encuentran la regulación, misma que permite la organización y desarrollo dentro de la localidad, por otra parte es imprescindible el diagnóstico situacional en el área turística para el desarrollo y diversificación de productos, lineamiento que se vincula con la promoción haciendo uso del

marketing inteligente, así como también la vinculación directa con la comercialización y mercadeo, la cual permite la captación de una demanda enfocada a para el área a desarrollarse. De tal manera que tener una demanda exige implementar infraestructuras y equipos; para lo cual, por medio de impulso al emprendimiento cubre estas necesidades. Finalmente, para ello es necesario contar con un recurso humano que es el actor clave para la ejecución de la gestión, elemento que posee formación a través de la capacitación permite, el fortalecimiento de la organización, todos ellos componentes o ejes permite que el Ecuador se convierte en un país competitivo en el mercado turístico

2.2.2.1.1. Formas de la gestión turística en comunidades

De acuerdo con Ochoa (citado por Roux, 2013) indican que se acepta por la Feptce tres formas de gestión turística, la primera muestra la participación directa de la comunidad, mientras que las segunda se enfoca en la participación única de un grupo familiar nativo respaldado por la comunidad y por último la tercera es la asociación entre dos o más comunidades focalizando un mismo producto turístico (pp.20-21).

2.2.2.2. Componentes de la gestión turística

La gestión se modifica de acuerdo a las necesidades que tiene el lugar investigado, de tal manera se ha tomado en cuenta a la OMT, ente que regula la industria turística de manera global, MINTUR, máximo organismo que promueve el turismo en el Ecuador, así como también la CODESPA, institución de apoyo a las comunidades turísticas en países de Latinoamérica y el MINCETUR, ente regulador del turismo en Perú. A continuación, en la Tabla 2 se analizó elementos, dimensiones que son adaptables a la necesidad de una localidad para su gestión en la actividad turística emprendida.

Tabla 2. Matriz comparativa de los elementos de la gestión turística por varios autores

| OMT | MINTUR | MINCETUR | CODESPA |
|--|--|--|--|
| Áreas de actuación clave | Lineamientos Básicos | Elementos Básicos | Componentes |
| <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Estratégico • Ejecución eficaz • Gobernanza eficiente | <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico situacional. • Desarrollo de productos • Comercialización • Promoción • Regulación: normativa institucional • Apoyo de la empresa pública, privada o comunitaria. • Recursos humanos: capacitaciones • Infraestructura y equipos. | <ul style="list-style-type: none"> • Planificación y desarrollo de un destino. • Desarrollo de productos y servicios turísticos. • Promoción y comunicación de los destinos turísticos. | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de un producto. • Organización comunitaria. • Comercialización. • Alianzas estratégicas. |

Fuente: OMT (2019). Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos (OGD). MINTUR (2019). Plan Estratégico Institucional 2019-2021. (p. 102).

Entonces se puede indicar que los autores comparten elementos que son para el desarrollo de la gestión, de tal manera que para la presente investigación se ha determinado que la gestión turística está compuesta de dos partes como se muestra en la Figura 1.

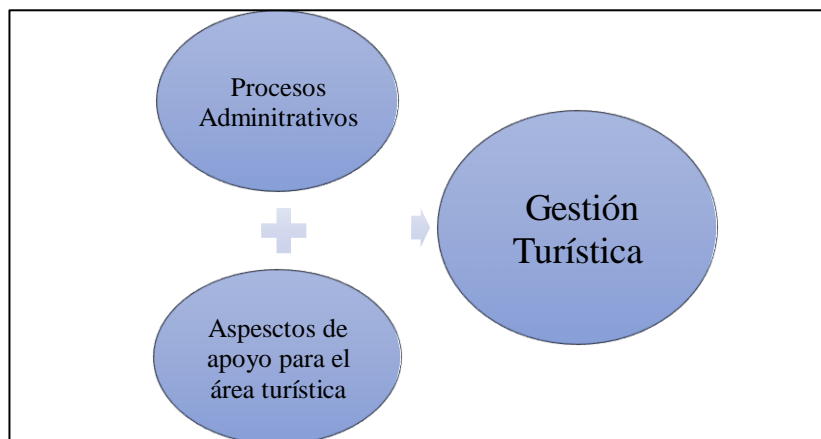


Figura 1. Componentes de la gestión turística.

2.2.2.3. El proceso administrativo en la gestión turística

Como se explicó la gestión turística son pasos que debe seguir cualquier institución enfocada al desarrollo del turismo, la puesta en práctica de la planificación, organización, dirección y control, permiten un excelente funcionamiento y mejora del sistema turístico de las empresas. En la Tabla 3, se evidencia los elementos del plan estratégico expuestos por autores como Blandez y Luna.

Tabla 3. Matriz comparativa de los elementos del proceso administrativo en la gestión turística.

| | Blandez | Luna |
|---------------|--|---|
| Planificación | Su naturaleza cualitativa y cuantitativa como aquel conjunto de planes, ya sean tácticos, operativos, estratégicos, los cuales contemplan un proceso que permite pronosticar el futuro, así como definir estrategias para el desarrollo y crecimiento, basándose en el cumplimiento de objetivos, metas visiones, estrategias. | Es el delineamiento y elaboración de los objetivos, estrategia, políticas, programas, procedimientos y presupuestos para mejorar el trabajo de la empresa. |
| Organización | Es aquel proceso que establece una estructura sistemática para una adecuada distribución de recursos de la empresa y se la realiza por medio de jerarquías o agrupación, con el fin de optimizar, facilitar las actividades de los grupos de trabajo. | Se crea a partir de la ejecución de la planificación, ahora no hay que olvidar que las actividades expuestas en la fase anterior se deben cumplir en esta directriz. Es decir, una vez planteado objetivos metas, programas, reglas, cargos, comportamientos y reunido los recursos físicos y humanos efectivos se puede alcanzar varios propósitos empresariales, por medio de un proceso sistemático. |
| Dirección | Es el grupo de acciones que busca cumplir metas, objetivos entre otros que la empresa tiene establecido, se la realiza mediante motivación, esfuerzo y desempeño grupal como individual del talento humano para ello, es necesario la aplicación de mecanismos como autoridad, poder e influencia. | Es la base para alcanzar lo planeado y organizado dentro de la empresa por medio de la aplicación del liderazgo, motivación y una excelente comunicación entre los colaboradores. |
| Control | Es una comparación entre las actividades realizadas con las planeadas con el fin de determinar las causas de las variaciones y posteriormente aplicar acciones correctivas que conlleven a cumplir las metas trazadas de la empresa. | Se encarga de supervisar las fases o directrices anteriormente analizadas con el objetivo de mitigar, corregir y retroalimentar acciones que se ha desviado del propósito trazado por la empresa. |

Fuente: Blandez (2014). Proceso administrativo. (pp. 38-90). Luna (2015). Planeación, organización, integración, dirección y control. Proceso administrativo. (pp. 56-121).

2.2.2.3.1. Elementos de la planificación enmarcados al proceso administrativo

En síntesis, la planificación es la base de una empresa turística, de modo que determina con antelación a donde se va a llegar, de qué manera se va a realizar, en que tiempo, y para que se va a realizar las acciones, esta fase, directriz o elemento permite crear actos para que a medida que pase el tiempo puedan ser modificados para una mejor toma de decisiones. Por consiguiente, es indispensable su aplicación en el desarrollo del turismo comunitario Reynosi (2017). A continuación, en la Figura 2, se explica la importancia de su uso, así como la limitada o nula aplicación de esta directriz, impide un manejo idóneo de los recursos.

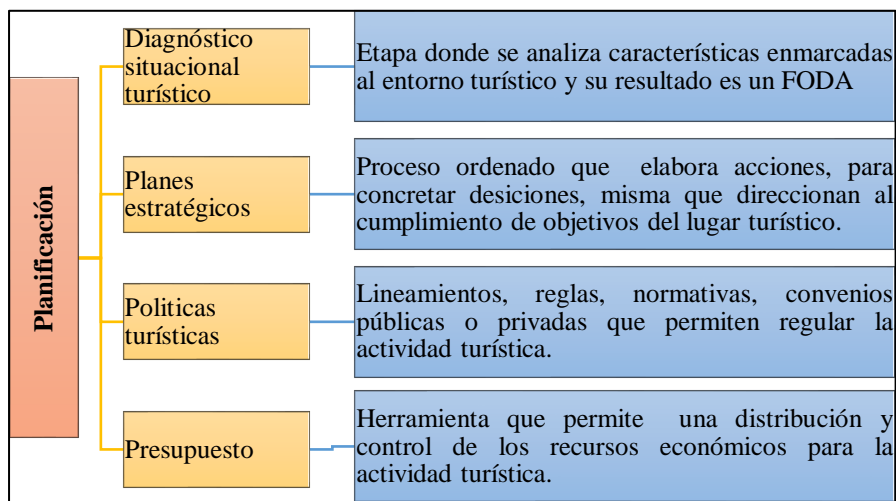


Figura 2. Elementos de la planificación enmarcados al proceso administrativo.
Fuente: Reynosi (2017). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Cómo son administradas las empresas del siglo XXI.

2.2.2.3.2. Elementos de la organización

En cuanto a la organización es el conjunto de acciones y herramientas que se encargan de coordinar, así como operar la distribución de los recursos que poseen la empresa turística, generando una optimización en la mayoría de las actividades realizadas, así como lo detalla la Figura posterior.

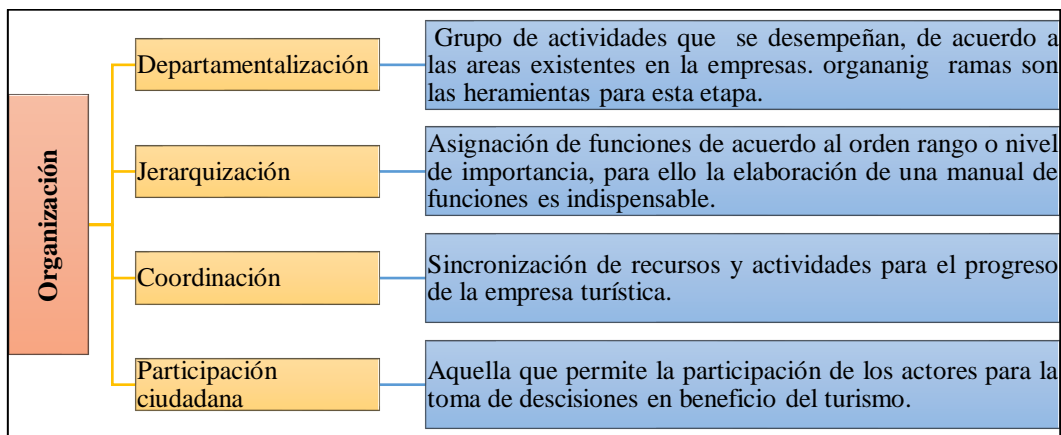


Figura 3. Elementos de la organización enmarcados al proceso administrativo.
Fuente: Blandez (2014). Proceso administrativo. (pp. 55-66). Luna (2015). Organización. Proceso administrativo. (pp. 76-79).

2.2.2.3.3. Elementos de la dirección

Por otra parte, la dirección es un elemento importante dentro del proceso de la gestión turística, se orienta en mantener un ambiente armonioso para los recursos humanos de la empresa, además de contar con elementos para mejorar la relación entre los líderes y sus colaboradores. Tal cual como se muestra en la Figura 4.

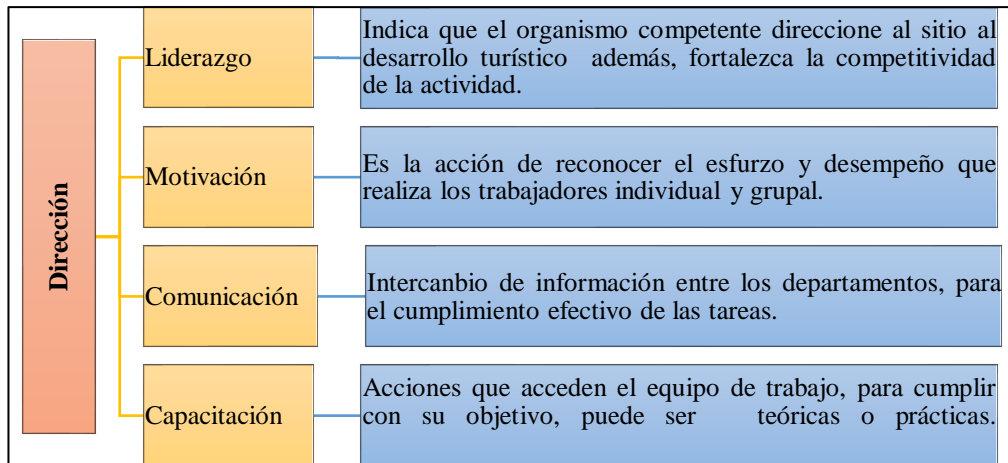


Figura 4. Elementos de la dirección enmarcados al proceso administrativo.

Fuente: Blandez (2014). Dirección. Proceso administrativo. (pp. 67-80). Luna (2015). Dirección. Proceso administrativo. (pp. 106-115).

2.2.2.3.4. Elementos del control

Este elemento se lo debe aplicar en las empresas para se cumpla acciones que se ha planificado en los procesos anteriores, los resultados del proceso administrativo, en la Figura 5 se muestra las evaluaciones, realizadas en cierto lapso de tiempo, encontrando problemáticas que son posteriormente minimizadas con soluciones innovadoras y siempre estará coordinado por la gerencia.

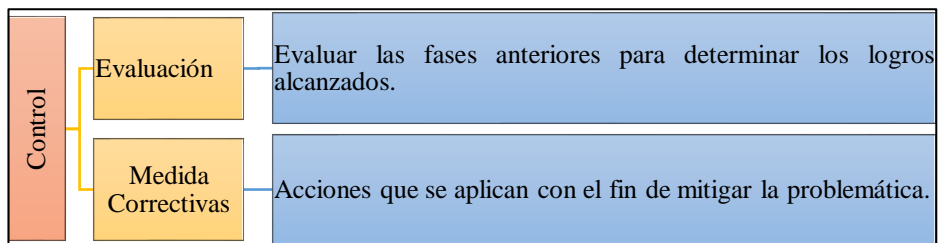


Figura 5. Elementos del control enmarcados al proceso administrativo.

Fuente: Blandez (2014). Control Proceso administrativo. (pp. 82-89). Luna (2015). Principios del control. Proceso administrativo. (pp. 118-121).

2.2.2.4. Aspectos de apoyo para el área turística

Los factores o aspectos de apoyo son esenciales para la gestión turística, los elementos que lo componen varían de acuerdo a la necesidad y situación en la que se encuentra el destino. En este caso se ha tomado en cuenta características que ayudan al desarrollo de los productos y servicios turísticos, así como también cuestiones que apoyen a la comercialización de los mismos, como se demuestra en la Tabla 4.

Tabla 4. Matriz comparativa del desarrollo de productos y servicios turísticos.

| | MINCETUR (2014) | SERNATUR, (2016) |
|--|--|---|
| Aspectos que implican el desarrollo del producto y servicio turístico | Comprende el desarrollo de productos y servicios turísticos enfocados a un mercado turístico, construyendo ejes para el destino y marcar impacto en el turista. | Son factores tangibles e intangibles que se relacionan para crear productos o servicios del área turística, permitiendo cubrir la expectativa del turista. |
| Aspectos que implican la comercialización | Se trata del trabajo combinado con varios entes, para que los productos y servicios que cuenta la comunidad puedan ser captados, adquiridos y consumidos por los segmentos de mercado objetivos. | Es una parte que conforma el modelo de negocios, para ello la vinculación de socios claves, promoción y distribución de los productos son importantes para cumplir la meta trazada. |

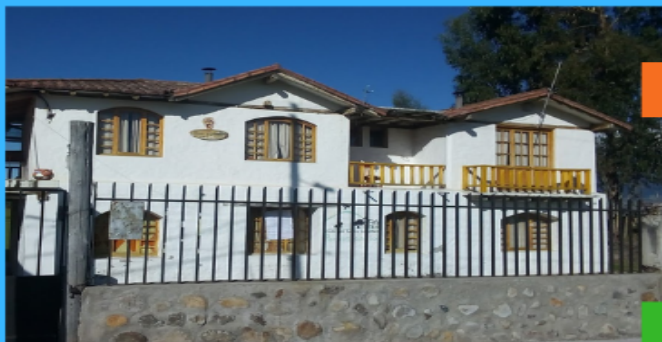
Fuente: MINCETUR (2014). Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos. SERNATUR (2016). MANUAL DE DESTINOS. Elementos para la gestión de Destinos Turísticos.

2.2.2.4.1. Aspectos que implican el desarrollo de productos y servicios turístico.

Para desarrollar los productos de una localidad se necesita realizar un proceso secuencial, se inicia con una identificación de los recursos naturales o culturales que posee la zona. De acuerdo al Ministerio de Turismo del Ecuador, MINTUR (2017), indica que el levantamiento de la información de los atractivos turísticos por medio de la ficha establecida por esta institución permitirá contar con un inventario y jerarquización de los mismos, para posteriormente potencializarlos de una manera adecuada, creando productos óptimos para ofertar y generar satisfacción del cliente que lo adquirió Secretaria Nacional de Turismo de Chile, (SERNATUR, 2016).

Para INNOVTUR (2017), en su página indica que contar con una marca turística influye directamente en los clientes, además de ayudar a posicionar el lugar en el mercado turístico, es por ello que se debe analizar de qué manera afecta su cambio. Por otra parte, la investigación de las directrices de la gestión de los municipios turísticos, indica que los recursos materiales son factores o a veces herramientas que ayudan a crear el producto o servicio y dentro de ellos se encuentra los espacios de información denominados como oficinas turísticas (Vega, Márquez, Olivera, Laplagne, y Pereyra, 2015). En la figura 6, se indica elementos de ha tomado en cuenta ya que cada autor mencionado considera de suma importancia para que se realice o se cree un producto o servicio, siempre y cuando este sea supervisado o dirigido por el recurso humano de la comunidad.

Aspectos que implican el desarrollo de productos y servicios turístico



Inventario y jerarquización de atractivos turísticos

Diseño y elaboración de productos y servicios turísticos

Maca Turística

Lugar de información (I-TUR)

Recursos materiales

- Levantamiento de información
- Registro de Sitios
- Base de datos geográficos
- Criterios de evaluación
- Toma de descisiones para de DT.
- Análisis de oferta y demanda turística
- Catalágo de productos
- Listado de contacto de agentes internos y externos
- Satisfacción al Cliente
- Elemeto asociado al producto
- Valor al conjunto de la imagen turistica
- Misión, visión y valores de la empresa
- Trasmite el potencial de la empresa
- Posición en el mercado turístico
- Atención al cliente gratuita
- Local tipo B- oficina compartida
- Información de calidad
- Equipos tecnológicos
- Sistema de red externa
- accesibilidad inclusiva

Figura 6. Desarrollo del producto y servicios turísticos.

Fuente: MINTUR (2017). GUÍA METODOLÓGICA PARA LA JERARQUIZACIÓN DE ATRACTIVOS Y GENERACIÓN DE ESPACIOS TURÍSTICOS DEL ECUADOR. Vega et al. (2015). Directrices de gestión turística de municipios.

2.2.2.4.2. Aspectos que implican la comercialización de los productos y servicios turísticos.

Para Méndez (2007), la comercialización es la forma o medio que el destino elige para dar a conocer los productos y servicios al mercado turístico, actividades que ayudan a consolidar una excelente relación y garantiza una satisfacción del cliente (pp. 63-37). Entonces la composición de la dimensión enfocada a la comercialización, se muestra en la Figura 7, nótese que cada elemento es en base a la necesidad de la investigación en la localidad.



Figura 7. Elementos de la comercialización turística.

Fuente: Méndez (2007). Comercialización del producto turístico. (pp. 63-37).

2.2.2.4.3. Criterios de calidad para la gestión del turismo comunitario.

López et al. (2017) citado en Quillupangui (2019) indica que los criterios para determinar la calidad de la gestión turística son:

a) La competitividad. Entendida como el desarrollo de las acciones bajo los estándares sostenibilidad y calidad que aseguren el deleite del turista. En otras palabras, es el resultado de la gestión de los responsables, los cuales deben integrar sus habilidades y competencias en pro del desarrollo turístico. Por otra parte, cada entidad turística posee ventajas competitivas como por ejemplo las estructurales, que se refieren a las ventajas de su ubicación geográfica (accesibilidad y cercanía).

b) Sostenibilidad. La cual refiere a la utilización racional de los recursos (culturales, sociales, naturales) que se encuentran a la disposición, de forma que se pueda postergar en el tiempo y que mantengan su calidad por generaciones. Se podría sintetizar que es el equilibrio entre el ser humano y el hábitat, que pueda funcionar sin afectar su contexto.

c) La integración, indispensable, de los factores socioculturales, factores político económico y los factores ambientales.

d) Gobernanza. Por el simple hecho de que el destino turístico pertenece a un espacio geográfico definido se ve influenciado, directa e indirectamente, por la intervención de varios actores con responsabilidades distintas los cuales se encuentran bajo las directrices de entidades gubernamentales. Estos dirigentes deben garantizar y hacer que se materialice lo que a cada quien le corresponde hacer, estas funciones las ejercen desde los organismos locales.

e) Calidad del servicio. Es uno de los criterios más importante, debido a que de él depende la satisfacción del turista, por lo que la actividad turística, básicamente, radica en cubrir las expectativas del visitante debido a que él es el que evalúa la relación entre satisfacción y costo.

2.2.3. Desarrollo

La RAE (2019), define a la palabra desarrollo como el progreso o crecimiento de cierto asentamiento de personas, este acto implica varios aspectos como culturales, económicos, sociales, político, ambientales y a veces los turísticos.

Desde una concepción social Valcárcel (2006), afirma que el desarrollo es un proceso global, donde la transformación de varios aspectos ha evolucionado con el pasar del tiempo e involucra de manera intencionada a mejorar la calidad de vida, de manera que mejora la distribución de riquezas, así como la atención a las necesidades básicas de forma equitativa.

2.2.4. Desarrollo del turismo sostenible en comunidades

El desarrollo del turismo comunitario sostenible esta focalizado y relacionado con los objetivos del desarrollo sostenible de la ONU, donde el turismo busca mitigar la problemática que acarrea a las comunidades mediante soluciones innovadoras y respetuosas con el entorno, es por ello que, de acuerdo con Cabanilla, Bagnulo, Álamo, & Molina (2015), indica que el turismo comunitario aporta a la dinamización local y se relaciona con otras actividades productivas de la comunidad. Es un modelo de generación y redistribución de los ingresos, de actos operativos como de utilidades finales de gestión (p.2).

2.2.4.1. Desarrollo del turismo comunitario

El desarrollo del turismo comunitario tiene un concepto holístico, desde la postura del Villamil presidente de la Federación plurinacional de turismo Comunitario del Ecuador, UNDP (2012), el desarrollo del turismo comunitario es fomentar el mejoramiento de la calidad de vida de la población local, así como es una opción de generación económica adicional, además mantiene el manejo sustentable de recursos naturales.

Para el reglamento de los centros de turismo comunitarios del Ecuador, emitidos por el MINTUR (2010), se manifiesta que el desarrollo del turismo comunitario es el aprovechamiento de recursos, o patrimonios cultura o natural de la zona, produce y ofrece actividades turísticas trabajadas gracias a la participación comunitaria mediante una planificación y acciones para potencializar del desarrollo turístico.

Roux (2013), indicó que el desarrollo del turismo comunitario es el mejoramiento e implementación de varios aspectos como es lo turístico y la combinación de lo sostenible con el fin de, brindar una excelente atención al turista, y a su vez mejorar los entornos físicos - ambiental, económico, socio-cultural, de la comunidad. La búsqueda de actividades alternas enfocadas al turismo pretende disminuir el índice de pobreza, así como, aumentar y mejorar la economía local. También busca la conservación, y control de recursos naturales, así como la revalorización del patrimonio cultural.

2.2.4.2. Componentes del desarrollo turístico comunitario

Desde el criterio de Roux, (2013), Feptce (citado en PROCASUR, 2017) y Rodas, Ullauri & Sanmartín, (2015), concuerdan en ciertos criterios que permite el desarrollo del turismo comunitario, de una manera equilibrada, las mismas que se enfocan en las tres directrices importantes como la cultura, lo social y el ambiental. En la Tabla 5, se ha analizados elementos que cada uno de los autores consideran indispensables para esta variable, los puntos de vistas se están relacionando entre sí y esto se debe a el análisis que se ha creado en los casos de estudio de turismo comunitario en el Ecuador.

Tabla 5. Matriz de comparativa de los elementos del desarrollo del turismo comunitario.

| Roux | PROCASUR | Rodas et al. |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Conservación y valoración de la biodiversidad. • Salvaguardar y revalorizar la cultura. • Mejorar la condición de vida del que lo ejerce. • Dinamiza la economía de la zona. • Se fortalece la organización comunitaria por medio de políticas. | <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento organizativo. • Revitalización cultural. • Gestión de territorio. • Economía solidaria. • Manejo de los recursos productivos naturales. • Participación de manera equitativa. | <ul style="list-style-type: none"> • Equidad. • Participación. • Los actores sociales claves. • Organización. • Liderazgo fuerte. • Oferta y demanda de productos turísticos. |

Fuente: Roux, (2013). Turismo comunitario ecuatoriano, conservación ambiental y defensa de los territorios. Rodas et al. (2015) El Turismo Comunitario en el Ecuador: Una revisión de la literatura.

Entonces se puede determinar que:

- Gestión de territorio
- Participación ciudadana
- Organización comunitaria

- Liderazgo
- Actores claves

Son ejes con los cuales el desarrollo del turismo comunitario funciona para cubrir necesidades o mejora situaciones en ámbitos: social, ambiental y cultural. Ahora bien, en la presente investigación se tomó en cuenta varios de estos elementos se encuentran formando parte de la gestión turística, a razón que son procesos que permiten alcanzar, potencializar y aprovechar de manera adecuada los recursos existentes.

De tal manera que para la variable de desarrollo del turismo comunitario pretende conocer la relación del turismo comunitario con los ámbitos o aspectos social, ambiental, económico, y cultural, pertenecientes estos a su vez al desarrollo sostenible.

Se debe resaltar que la United Nations Development Programme UNDP (2012) como institución que promueve el desarrollo del turismo comunitario en documentos anteriores, determinó que las comunidades han desarrollado principios, aspectos, sistemas, dimensiones o ejes como son: ambiental, social, económico, político y cultural.

2.2.4.3. Indicadores relativos a la sostenibilidad del turismo comunitario

Los indicadores que se toma en cuenta se basan en los objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, propuestos por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en la cual su marco incluye de 17 objetivos y 169 metas, las mismas que son vinculadas a la actividad turística con la localidad. Para la investigación presente se ha tomado en cuenta los criterios sobre la protección del planeta, garantías a la igualdad social, misma que se relacionan con impulsar la actividad del turismo, en este caso se hace uso de los objetivos 8, 12 y 14, los cuales indican sobre desarrollo económico con acciones productivas y de consumo sostenible (OMT & OEA, 2018, pp.17-21).

Por otra parte, se debe reconocer que se ha tomado en cuenta los siguientes indicadores a razón de que permiten la obtención de datos de manera cualitativa, así como permite realizar un análisis comparativo, de las mismas actividades con los años anteriores.

2.2.4.3.1. Eje ambiental

Ruiz y Solís (2013) indicaron que el turismo ayuda a conservar los recursos naturales, evitar la contaminación, y busca la calidad de vida de los habitantes, visitantes y el entorno, se planifica el desarrollo; los recursos serían aprovechados sin racionalidad provocando que no exista el respectivo proceso de regeneración de ahí la concepción de la salvaguardia y la conservación de este capital natural. Además, se puede enfatizar que la capacidad actual que posee los ecosistemas para recuperarse es compleja es por ello, que los procesos productivos sobre la

producción de residuos es un problema sumamente serio. En la Figura 8, los indicadores establecidos son cualitativos, así como relativos a la sostenibilidad del turismo, se identificó de acuerdo a la necesidad de la investigación.

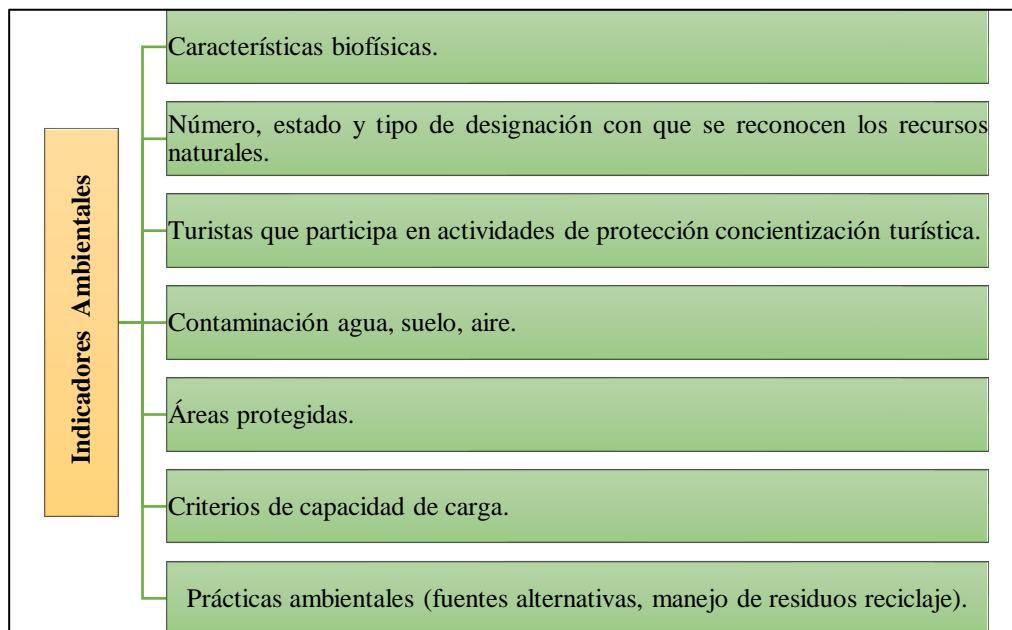


Figura 8. Indicadores ambientales del desarrollo sostenible.
Fuente: OMT (2010). Cuestiones e indicadores.

2.2.4.3.2. Eje cultural

Para Armstrong (citado por Rodas et al., 2015) indica que, el aspecto cultural debería ser un aspecto de empoderamiento de la población, genera autoestima, así como también crea política para la equitativa. Se entiende además que el turismo puede revalorizar la identidad cultural de la comunidad. Por medio de la retroalimentación del idioma, la vestimenta, la práctica de las costumbres ancestrales (p. 72). Se debe recalcar que en la Figura 9, se muestra ciertos indicadores relativos a la sostenibilidad del turismo necesarios para la investigación además de ser cualitativos.

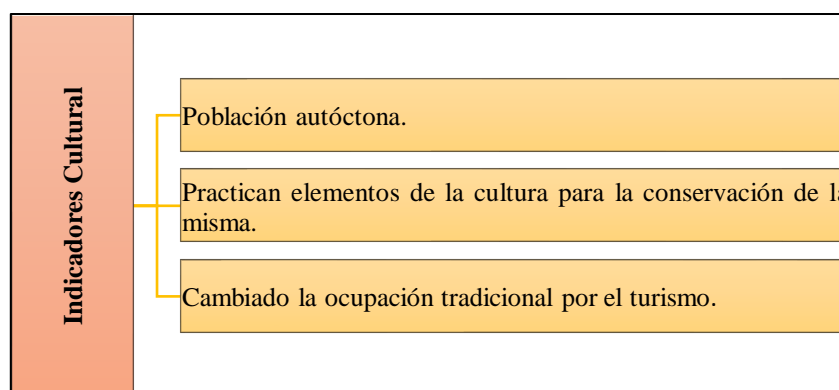


Figura 9. Indicadores culturales del desarrollo sostenible.
Fuente: OMT (2010). Cuestiones e indicadores.

2.2.4.3.3. Eje económico

Para Riestra (2018) orienta en aprovechar el mercado en beneficio del desarrollo, además de hacer uso de los recursos de manera inteligente evitando una producción mercantilista del turismo. Maneja un equilibrio entre trabajo y distribución de recursos, se basa en el proceso de producción de productos de manera limpia, eficiente con la materia prima que posee evitando la alteración de la misma como se presenta en la Figura 10.

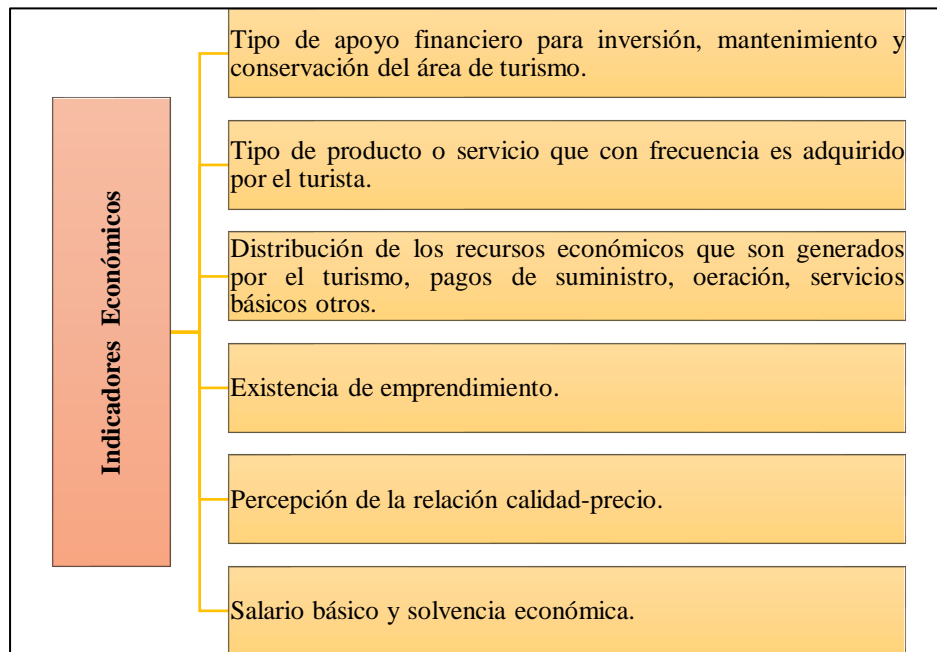


Figura 10. Indicadores económicos del desarrollo sostenible.

Fuente: OMT (2010) Cuestiones e indicadores.

2.2.4.3.4. Eje social

En la Figura 11 se indica el principio social de la comunidad busca el desarrollo de los pueblos mediante el mejoramiento de las condiciones de vida, se enfoca en aspectos como disminución de la pobreza, reeducar con conciencia, mejorar, acceder a la salud, inserción a la actividad sin importar la edad, evita la migración, fomenta la cooperación, integración y solidaridad entre los miembros de la comunidad (UNDP, 2012).

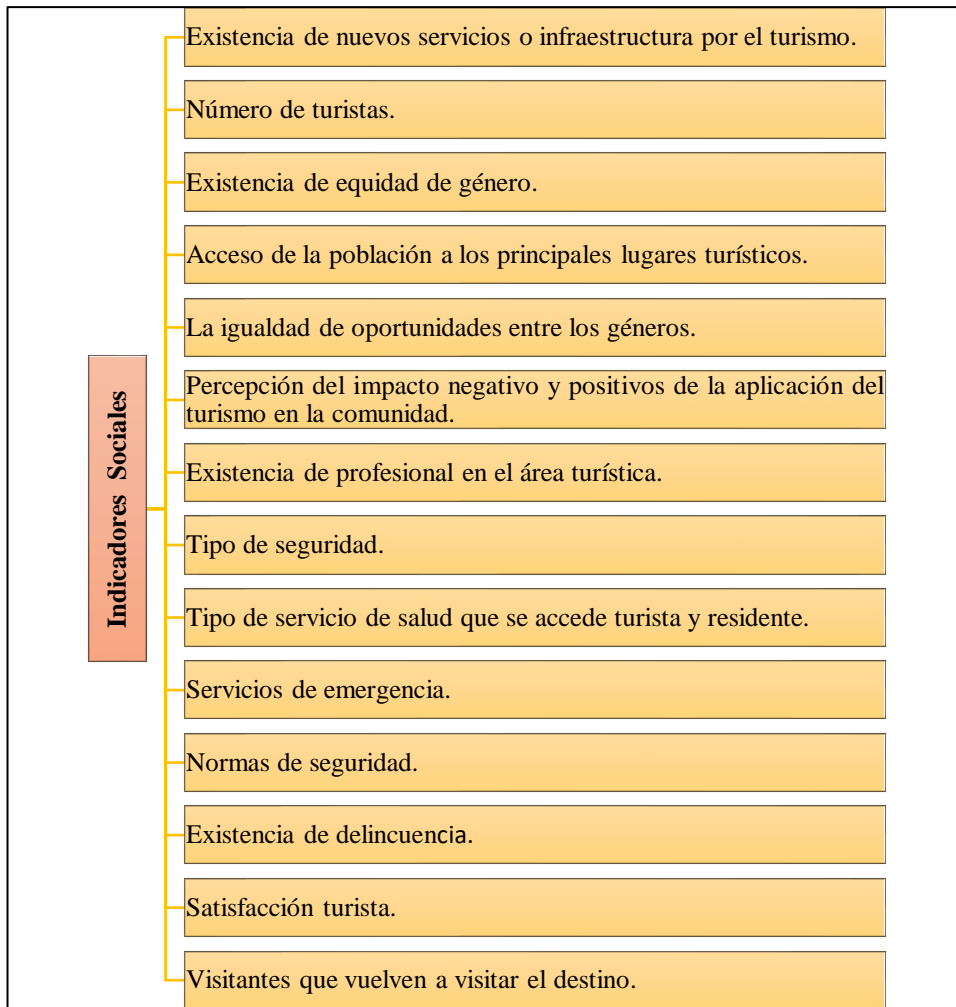


Figura 11. Indicadores sociales del desarrollo sostenible.

Fuente: OMT (2010). Cuestiones e indicadores.

2.2.4.4. Oferta turística

Para Socatelli (2013) la oferta turística es la agrupación de productos o servicios asociados que posee un área, se componen de elementos; geográfico y socio-cultural, los cuales son usados o consumidos por los turistas y residentes.

2.2.4.5. Demanda turística

Para Socatelli (2013) sostiene que la demanda turística está relacionada de manera notoria con el aspecto social a razón de que, la toma de decisiones realizadas en la planificación en este caso los turistas afectan de manera positiva y negativa, a la localidad. La demanda tiene que ver con aspectos económicos, social, ecológicos, tecnológicos, políticos. (p. 16)

2.2.4.6. Planta turística

La planta turística es el establecimiento que brinda al público servicios, a través de ofertas por un precio estipulado. Áreas como: alojamiento, alimentación, recreación y agencias, son aquellas que facilitan la estadía del turista en el lugar que ha elegido como destino (OMT, 2010).

2.2.4.7. Infraestructura

Desde la posición de la SERNATUR (2016) la infraestructura turística es aquella que permite la accesibilidad del territorio, por ejemplo, servicios básicos, comerciales, transportes, caminos. Dan apoyo a la dinamización local y cubre necesidades básicas los residentes como de los visitantes (p. 20).

2.2.4.8. Superestructura

Para (Boullón, 2006) la superestructura turística es un elemento del sistema turístico definiéndose como el marco normativo que permite que la comunidad pueda ejercer la actividad turística de manera ordenada y sin excesos, se conforma de normativas, leyes, artículos u otros ya sean públicas (creadas por los entes como el ministerios, secretarias de turismo) o privadas (creadas por la comunidad) se debe destacar que, apoya a cuidado de la naturaleza y sus elementos, finalmente se puede indicar que permite armonizar la relaciones entre la producción y venta de los servicios o producto turístico (p. 31).

2.2.4.9. Ciclo de vida de un destino

Para MINCETUR (2014) manifiesta que un ciclo de vida para un destino se compone de fases, las cuales debe afrontar en su desarrollo y crear una eficiente gestión turística, además que los aspectos externos que influyen en el proceso de desarrollo turístico (p. 16). Ver en la Figura 12.

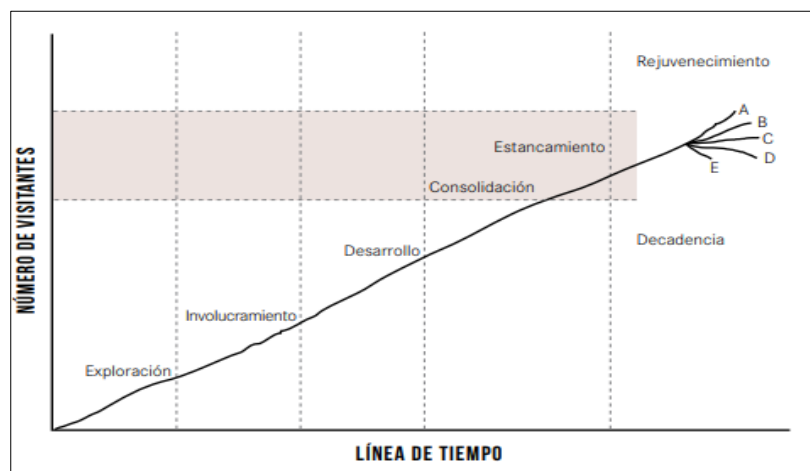


Figura 12. Elementos del ciclo de vida de un destino.

Fuente: Butler (1980) The Concept of a Tourist Areas Cycle of Evolution.

2.2.4.9.1. Estancamiento

MINCETUR (2014) la fase de estancamiento se encarga de encontrar estrategias adecuadas, al igual de tomar decisiones oportunas y coordinadas, para que el destino turístico pueda redefinirse, rejuvenecer y evite la decadencia del mismo. Para ello se debe mejorar elementos que componen el sistema turístico, así como promover e implementar herramientas o estrategias tecnológicas que mejoren el desarrollo turístico (p. 19). Las características que indican que un destino se encuentra en esta fase son el número de afluencia de turistas ya que en mucho caso se mantiene con la misma cantidad durante varios años o en otros casos, se observa la disminución de este elemento, otro aspecto es la repetición en la compra de los servicios o productos que oferta el destino (García, Reinares y Armelina, 2013, p. 80).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque Cualitativo.

Según Del Castillo y Olivares (2014) el enfoque cualitativo es aquel que evita la cuantificación de las variables, de tal manera que se usa técnicas básicas como la observación, entrevistas, las cuales al ser diversas crean una amplitud de criterios a lo largo del proceso investigativo (p. 177).

Por otra parte, Carhuacho y Nolazco (2019), indican que el enfoque cualitativo recaba información en base a situaciones, es decir recopilar características, aspectos o situaciones del entorno del pasado y presente posteriormente son interpretadas sin perder la esencia del significado o valor que los informantes proporcionaron, esta investigación contempla y usa una variedad de materiales como situaciones empíricas, estudios de caso, percepciones, visualizaciones o historias personales, introspectiva, entrevista, textos producto de acciones observacionales, cuestiones históricas, las mismas que marcaron en la vida del área investigada (p. 14).

Ante, lo expuesto en los párrafos anteriores y basándose en Hernández et al. (2014), se determinó, que para la presente investigación el enfoque es cualitativo a razón de aplicar procesos como la exploración, observación, obteniendo como resultado datos profundos para el estudio, que posteriormente son analizados para dar cumplimiento al objetivo general. Para ello, se utilizó técnicas como fichas de observación y entrevistas con cuestionarios no estructurados, así como también focaliza a los participantes claves para la misma. En este caso se tomó en cuenta los directivos de la comunidad. Con el fin de obtener información con una realidad construida y enfocada a distintos aspectos que permiten detectar el desarrollo de la gestión turística y del turismo comunitario.

3.1.2. Tipo de Investigación

En la presente investigación se determinó los siguientes tipos de investigación: exploratoria, de campo y descriptiva, a raíz de que cumple con los objetivos expuesto, permitiendo recopilar información necesaria para el estudio.

3.1.2.1. Investigación exploratoria

Carhuacho y Nolzco (2019), el investigador debe indagar información acerca del tema estudiado como primer paso de la investigación, es relevante la revisión de información en trabajos previos o diversas fuentes bibliográficas para determinar si la información es limitada o inexistente, en caso de no existir la información recabada en la investigación se convierte en teoría o a su vez ayuda a respaldar la información que se encuentra limitada (p. 22).

Para Arias (2012), una investigación exploratoria parte de búsqueda de información, una retroalimentación del tema a investigar, puede ser que este es desconocido o comúnmente es poco estudiado, los resultados constituyen una visión amplia de dicho objeto o tema (p. 23).

Entonces se puede indicar que la investigación fue de tipo exploratoria visto que ayuda a obtener la información con rapidez, además de ser el paso inicial en los procesos investigativos y utilizar fuentes digitales o impresas para la recopilación de información de las variables, cabe destacar que documentos de los autores como: OMT, CODESPA, Roux, Feptce, Mintur, son indispensables para el estudio debido a que se convirtieron en la base teórica además, de obtener información más detallada de la situación del turismo comunitario en el Ecuador.

3.1.2.2. Investigación de campo

Desde la postura de Arias (2012), la investigación de campo muestra la realidad de los hechos y consiste en recabar datos profundos a los sujetos investigados donde acontece la situación, no son manipulados para favorecer a las variables, identificada también como investigación no experimental (p. 31).

Es conveniente tomar en cuenta a Baena (2017), quien indica que la investigación de campo es elemental para los trabajos de investigación debido a su alta capacidad de obtener la información, por que recoge y registra información ordenada de los datos con relación al tema, para ello se hace uso de técnicas como la observación, exploración del área así como de la realidad palpada en la investigación, además se toma muy en cuenta la recabación de testimonios, orales, escritos, así como sentimientos, pensamientos o estados de ánimo de personas. (p.70)

Para el presente trabajo se utilizó la investigación de campo a razón de que las técnicas a utilizar son: fichas de observación y una entrevista, en cuanto a la ficha para la gestión turística, se utilizó una ficha con escala de estimación para la evaluación e identificar el cumplimiento de las acciones y para el desarrollo de usó una ficha de check-list de igual manera para conocer el

cumplimiento de ciertos criterios para la función de turismo comunitario en Paquiestancia. En cuanto a las entrevistas se aplicó un cuestionario no estructurado para la obtención de una información profunda en lo que concierne a las dos variables con el fin de conocer con precisión la situación del problema, sus derivaciones para buscar soluciones y mitigar posibles elementos que no permite un adecuado desarrollo del turismo comunitario en la zona de Paquiestancia.

3.1.2.3. Investigación descriptiva

Para Arias (2012), menciona que los resultados recopilados se encuentran en un nivel intermedio en cuanto se refiere a la profundidad de conocimientos y para la obtención se lo hace a través del análisis, detalle de los hechos, fenómenos, grupos o individuos, en el área de estudio (p. 24).

Dentro de este marco Carhuancho y Nolazco (2019), propone que delimitar el campo de estudio es el inicio de la investigación, el mismo que depende de aspectos como, las perspectivas e intereses del investigador para así evitar la transición de posiciones subjetivas. Para ello la información recopilada es concreta y basada a la situación o problemática encontrada, de tal manera que identifica las necesidades, así como también ayuda a desarrollar la investigación (p. 21)

Esta investigación fue descriptiva puesto a que detalló características del área estudio de manera holística, y se lo realizó gracias a la aplicación de los instrumentos que anteriormente fueron mencionados, además de las técnicas utilizadas se pretendió recopilar a profundidad información verídica de las dos variables. Con el fin de conocer una situación real, la cual se pueda fundamentar con evidencias para evitar la subjetividad de los informantes. Para realizar el análisis se determinó ciertos puntos de debilidad en la cual se está fallando de tal manera que, los dirigentes podrán tomar decisiones adecuadas para mitigar las acciones que se ha realizado de manera errónea todos estos años, logrando fomentar el desarrollo del turismo comunitario con el fortalecimiento de la gestión turística.

3.2. IDEA A DEFENDER

La gestión turística en la Comunidad de Paquiestancia influye en el desarrollo del turismo comunitario.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 6. Operacionalización de la variable independiente: gestión turística.

| Idea a Defender | Variable | Definición | Dimensión | Indicadores | Técnicas | Instrumentos |
|---|-------------------|---|-------------------------|---|--|---|
| La gestión turística en la Comunidad de Paquiestancia influye en el desarrollo del turismo comunitario. | Gestión turística | La gestión turística es un conjunto de acciones secuenciales donde el proceso administrativo se vincula con aspectos de apoyo para el área turística, de manera armónica, | Procesos Administrativo | Planificación Cumplimiento de los elementos Plan Estratégico de turismo, ambiental, cultural, riesgos, económico. Tipo de normativa turística aplicadas | | |
| | | | | Organización Organización Comunitaria. Participación ciudadana | | |
| | | | | Dirección Liderazgo de los directivos de la comunidad. Motivación Comunicación Capacitación | Ficha de observación/ entrevista no estructurada | Cuestionario estructurado/ Guion de entrevista |
| | | | | Control Evaluación Medidas correctivas | | |
| | | | | Aspectos que implican el desarrollo del producto o servicio turístico Aspectos que implican la Comercialización | | |

Tabla 7. Operacionalización de la variable dependiente: desarrollo del turismo comunitario.

| Ideas a defender | Variable | Definición | Dimensiones | Indicadores | Técnica | Instrumento |
|---|------------------------------------|--|-------------|---|-------------------------------------|-------------|
| La gestión turística en la Comunidad de Paqueestancia influye en el desarrollo del turismo comunitario. | Desarrollo del turismo Comunitario | El desarrollo del turismo comunitario es el mejoramiento e implementación de varios servicios turísticos con el fin de brindar una excelente atención al turista, y a su vez mejorar los entornos físicos - ambiental, económico, socio-cultural, de la comunidad. | Ambiental | Características biofísicas. | Ficha de observación | |
| | | | | Número, estado y tipo de designación con que se reconocen los recursos naturales. | | |
| | | | | Áreas protegidas | | |
| | | | | Turistas que participa en actividades de protección concientización turística. | | |
| | | | Cultural | Criterios de capacidad de carga. | Entrevista | |
| | | | | Prácticas ambientales (fuentes alternativas, manejo de residuos reciclaje). | | |
| | | | | Contaminación agua, suelo, aire. | | |
| | | | | Población autóctona. | | |
| | | | Económico | Número, estado y tipo de designación con que se reconocen las manifestaciones culturales. | Ficha de observación/ Entrevista | |
| | | | | Practican elementos de la cultura para la conservación de la misma. | | |
| Cambiado la ocupación tradicional por el turismo. | | | | | | |
| Tipo de apoyo financiero para inversión, mantenimiento y conservación del área de turismo. | | | | | | |
| Tipo de producto o servicio que con frecuencia es adquirido por el turista. | | | | | | |
| Distribución de los recursos económicos generados por el turismo. | | | | | | |
| Existencia de emprendimiento. | Entrevista | | | | | |
| Percepción de la relación calidad-precio. | | | | | | |
| | | | | Salario básico y solvencia económica. | | |

| | | |
|-----------|---|-------------------------------------|
| | Número de turistas. | |
| | La igualdad de oportunidades entre los géneros | |
| | Existencia de equidad de género. | |
| Social | Percepción del impacto negativo y positivos de la aplicación del turismo en la comunidad. | |
| | Existencia de profesional en el área turística. | |
| | Tipo de seguridad. | |
| | Tipo de servicio de salud que se accede turista y residente. | Ficha de observación/ entrevista |
| | Satisfacción turista. | |
| | Visitantes que vuelven a visitar el destino. | |
| | Instalaciones para el servicio turístico | |
| | Mantenimiento estado de implementos y equipamientos turísticos | |
| TURÍSTICO | Innovación en las actividades turísticas | Ficha de observación |
| | Tipo señalética | |
| | Estado de la accesibilidad. | |

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método inductivo

El método inductivo es aquel proceso de análisis holístico, que se desarrolla conjuntamente con la recogida de datos en este caso de las dos variables de estudio, para producir, justificar, o dar soluciones a la problemática, creando nuevos conocimientos y formas de comprensión. Además, el método está guiado y enmarcado por ideas y conceptos preexistentes (Gibbs, 2014, p. 24).

En este caso la utilización del método inductivo permite conocer a profundidad la realidad de la gestión turística y de la situación del desarrollo del turismo comunitario en Paquiestancia, partiendo de la observación, y llegando a determinar o crear dos puntos de vista, la primera corroborar características que ya han sido analizadas en otros lugares, los cuales permitieron crear una base teórica para las variables mientras que la segunda crear nueva teoría de cierta situación o característica que no fue analizada anteriormente.

3.4.2. Población y tipo de muestreo

Desde la postura de Light et al. (citado en Marwell, 2019) establece que, la selección de la población y muestra en una investigación cualitativa es indefinida. Dado que el objetivo del muestreo se usa en la investigación cuantitativa, es más se puede acotar que de este tipo de muestra se clasifica en probabilística y por conveniencia. Pero se identificó un tercer grupo denominado muestra intencional, la cual es aquella que selecciona a un grupo de personas, situaciones, o actividades, con el fin de proporcionar información profunda que pueda dar respuestas a los objetivos, problemas, y preguntas planteadas en la investigación (p.181).

Por otra parte, Hernández et al. (2014), indican que la muestra para la investigación cualitativa se determina según el tipo de estudio. Ahora bien, ambos autores consideran la selección de su muestra basada a la investigación a obtener, es por ello que para este caso se ha identificado como informantes, al dirigente tanto de la comunidad como la encargada del área turística de la comunidad.

3.4.3. Técnicas e instrumentos que utilizaron para la investigación.

3.4.3.1. Observación estructurada directa e indirecta

Partiendo de concepto de observación para Hernández et al. (2014), es la acción de conocer a profundidad las situaciones sociales, sucesos, eventos e interacciones especificadas para determinar y dar solución al problema planteado. Además, esta técnica es subjetiva y se debe dar valor científico o verídico a través de la aplicación de un instrumento claro y preciso que permita el respaldo de la información ingresada (Baena, 2017).

Ahora bien, para la presente investigación se indica que la observación es estructurada a razón de que se elabora criterios que posteriormente van a ser evaluados, con indicadores de estimación, los cuales cuentan con respaldo de documentos para validar su veracidad, una ventaja de aplicar este tipo de técnica es para evitar la divagación de información o la recopilación de información que no ayude a cumplir con lo propuesto en los objetivos. Además, se considera indirecta puesto que la información es recabada de documentos que se encuentra en el área de estudio, evitando así malos entendidos o ambigüedades (Ruiz, 2013, p. 135). En este caso la investigación aplicó observación minuciosamente sobre el cumplimiento de los subindicadores que se ha identificado; los mismo que son indispensables para una eficiente gestión turística, así como también para el desarrollo del turismo comunitario. Ambas variables harán uso de una ficha técnica que fue elaborada en base al marco teórico.

3.4.3.2. Entrevista No estructurada

Para la investigación cualitativa la entrevista es una técnica importante para recabar información, se la realiza por medio de una conversación con una o varias personas, esto varía de acuerdo al investigador. La entrevista es una técnica flexible, la razón es porque las preguntas y su orden varían o se adecuan a la persona. Por otra parte, la entrevista puede tener cierto grado informal y de carácter amistoso, otra característica que sobresale es la retroalimentación que mantiene el receptor como el emisor (Hernández et al., 2014, p. 403).

De acuerdo con Ruiz (2013) la entrevista no estructurada trata de comprender la situación en cuestión más que explicar, lo que quiere decir es que el investigador crea un cuestionario sin esquema fijo donde, las respuestas no son objetivas, más bien subjetivas y sinceras. Las preguntas pueden ser alteradas, así como pueden agregarse dependiendo a la situación de la información, por otra parte, el receptor y el emisor pueden cambiar de roles. Entonces se puede indicar que para el cumplimiento de los objetivos se realizó una entrevista amplia y profunda obteniendo información de varios aspectos que posee cada dimensión de la variable dependiente e independiente.

3.4.3.3. Diario de campo

Para Baena (2017), el diario de campo consiste en las anotaciones de los hechos observados que se realiza al finalizar cada día que se visitó el área de estudio. De tal manera que en el instrumento se anotará aspectos que el investigador no puede retener en la memoria. Además, será necesario un aparato móvil, en el cual puede acceder a apps como GPS, cámara fotográfica, las misma que permitirá corroborar la información escrita (Arias, 2012).

3.4.3.4. Ficha técnica

Desde la postura de Arias (2012), la ficha técnica es un instrumento que permite evaluar las características de la variable independiente como dependiente y se puede realizar en base a una escala, para este se utiliza la escala de estimación, la cual se refiere medir una conducta o una manifestación.

3.4.3.4.1. Escala de estimación

Para Ruay y Garcés (2015), es la agrupación de cualidades, características o aspectos que necesitan ser juzgados bajo criterios cualitativos o cuantitativos, su número de criterios y tipo de escala a utilizar depende a la necesidad del investigador. La presente investigación aplica esta escala de tipo descriptiva, de hecho, los criterios a manejarse son criterios cualitativos, para ambas fichas, sin embargo, la ficha de evaluación de la gestión turística, contiene seis rangos y son clasificados con valores del 0 al 5, mientras que, para la identificación del cumplimiento de las acciones de la gestión, se hace uso de tres rangos los cuales se basan en los criterios anteriormente mencionados (p.65).

La escala de estimación que contiene la ficha se ha tomado en cuenta la escala de estimación expuesta en la ficha de la Secretaría de turismo de Argentina, a razón de que los enunciados son claros y precisión lo que permite al informante entender su uso, por otro lado las instrucciones manifiestan que solo se admite una respuesta para cada enunciado a su vez y se proporciona un valor de cero al cinco, dependiendo el nivel de cumplimiento, es necesario añadir que cada acción se verifica con documento o evidencia. A continuación, en la Tabla 8, se detalla el significado de los valores:

Tabla 8. Escala de estimación presente en ficha de evaluación de la gestión turística.

| Número | Acrónimo | Significado |
|--------|----------|--|
| 0 | N/I | Indica que la comunidad no aplica ninguna acción del enunciado. |
| 1 | I/D | Indica que la comunidad tiene presente la acción y la está desarrollando poco a poco. |
| 2 | I/P | Indica que las acciones se están desarrollando parcialmente. |
| 3 | I/T | Indica que las acciones se han aplicado en su totalidad. |
| 4 | F | Indica que las acciones se han aplicado en su totalidad y han sido documentadas para evidencia. |
| 5 | M | Indica que las acciones se han aplicado con respaldos (documentado) y siguen en constate innovación. |

Fuente: Adaptado de Directrices Mintur gestión municipal de Chile. Secretaria de turismo de Argentina (s. f).

De la tabla anterior se crea los rangos para el cumplimiento de las acciones, se conforma de tres rangos.

- **No se cumple.** - En este, rango comprende únicamente a las acciones que no se han cumplido, de tal forma que en la tabla anterior el valor corresponde a 0.
- **Se cumple en parte.** - En esta frecuencia se encuentra las acciones que están siendo aplicadas o realizadas, pero por cuestiones, no se encuentra ningún respaldo ya sea imagen o documentos, de acuerdo con la tabla anterior se ubican las acciones cuya calificación corresponden a valores del 1 al 3.
- **Se cumple.** - En este este rango están ubicadas las acciones que obtuvieron la calificación con los valores de 4 y 5. Actividades, que están completamente ejecutadas o en ciertos casos están en innovación además de contar con sus respectivas evidencias.

3.4.3.5. Guion de entrevista

Para este caso el guion se consideró como el conjunto de preguntas de manera abierta o poco estructurada que facilita la obtención de información para dar cumplimiento con los objetivos planteados. Es necesario indicar que para Hernández et al. (2014), el guion deber tener una secuencia, donde constará en su inicio de preguntas fáciles, seguidas por compleja, posteriormente sensibles o delicadas y finalizando con la de cierre. Sin embargo, esto dependerá mucho del investigador. Finalmente se puede indicar que los instrumentos anteriormente mencionados, antes de su aplicación fueron revisados, validados, para constatar su alcance a los objetivos de la investigación, por un grupo de docentes de la carrera de Turismo y Ecoturismo de la institución.

3.4.3.6. Atlas Ti. 8

Para la presente investigación se hace uso de este software ya que permite, realizar el análisis cualitativo, este programa recopila información de entrevistas y por medio a métodos inductivo o deductivo permite determinar si, la gestión turística influye de manera directa en el desarrollo del turismo, el resultado de lo puede representan en redes semánticas, de hecho San Martín (2014), propone que el software, brinda la posibilidad de adicionar datos y seleccionar secciones importante que permitan llevar a cabo la construcción de la teoría a base del proceso de análisis” (p.114).

3.4.3.7. Microsoft Excel

Microsoft Excel, posee hojas de cálculo, donde se puede hacer uso de las funciones como fórmulas matemáticas, estadísticas y otras, con la información almacenada, se puede crear gráficas para mejor entendimiento (Microsoft, 2020). El trabajo investigativo utilizó este software a razón que con las funciones matemáticas como la suma, resta, multiplicación y división permitió realizar los cálculos para la evaluación, así como también por medio de la aplicación de la regla de tres simple obtuvo los resultados en forma de porcentajes, así como también, en gráficas y tablas, estas acciones permitieron que se cumpla con los objetivos planteados en la investigación.

3.4.4. Levantamiento de información

Ficha técnica para la evaluación de la gestión turística.

Para la investigación se ha tomado en cuenta el formato y diseño de la ficha propuesta de la Secretaría de turismo de Argentina (s. f) la cual tiene como propósito la evaluación o la auto evaluación del cumplimiento de los indicadores o sub indicadores (en caso de existir) que permiten realizar una gestión turística en las zonas donde se esté desarrollando cualquier actividad de tipo turístico, de tal manera que los resultados permitirán conocer e identificar puntos fuertes como débiles, para posteriormente aplicar medidas correctivas las cuales, permita una eficiente accionar de la gestión turística.

Se estructura de la siguiente manera; el encabezado, cuerpo y el final; a continuación, se detalla una breve explicación para mejor comprensión:

Encabezado. - En esta parte es encuentra una breve descripción sobre el tema y objetivos de la investigación. Así como un enunciado sobre su modo de uso, además se encuentra en esta parte la información de la escala de estimación.

Cuerpo. - La ficha de evaluación está compuesta por ejes, cada uno de ellos poseen componentes, indicadores y en ciertos casos subindicadores. Los cuales detalla aspectos o elementos de gran relevancia para la evaluación.

El primer eje corresponde al proceso administrativo y está conformada por cuatro componentes que son planeación, organización, dirección y control. Estos últimos cuentan con indicadores que determinan el cumplimiento del mismo. El segundo eje, es referente al análisis de aspectos de apoyo al turismo, la misma que se conforma por los siguientes componentes: los aspectos que implican el desarrollo del producto, servicios turísticos y los aspectos que implican la comercialización. De igual forma cada uno de estos componentes contienen elementos.

Parte final. - Se encuentra los datos de la persona informante, cabe señalar que el instrumento se hará uso, en presencia de él o la encargada de la comunidad de Paquiestancia, la calificación de cada uno de los criterios a evaluar, serán justificados mediante la verificación de los documentos que posee la comunidad.

Para su análisis se procederá de la siguiente manera, el instrumento se encuentra en un documento Excel. Cuenta con 52 indicadores y subindicadores, siendo su puntaje máximo de 260, equivaliendo a 100%. Ahora bien, el instrumento cuenta con cinco columnas aparte de columna del enunciado.

En la primera columna, tiene que ver con el enunciado para evaluar. La segunda columna tiene que ver con el resultado máximo a alcanzar, es decir cada indicador puede ser calificado con un valor del 1 al 5.

En la tercera columna se encuentra el valor a obtener en la evaluación, en la cuarta columna se encuentra el porcentaje del valor de la columna dos, se debe recalcar que para obtener el valor se realiza una regla de tres, donde el número de indicadores (52) equivale a 100%, cada ítem equivale a 1.54%. Este último valor debe ser dividido para los cinco criterios de la escala de estimación, finalmente será sumado obteniendo el porcentaje del puntaje que obtuvo la comunidad en la evaluación.

En la columna quinta, respecta al valor que se debe mejorar y se obtiene mediante la resta del puntaje obtenido en la evaluación al valor máximo. Mientras que en la columna sexta se encuentra el porcentaje del valor a mejorar, para ello se realiza de igual manera la resta el porcentaje obtenido de la evaluación al porcentaje de cada indicador.

De esta manera se puede decir que con la aplicación de esta ficha permite determinar el cumplimiento de las acciones, así como identificar las falencias que posee la gestión turística

aplicada actualmente en la comunidad, para que así la comunidad pueda tomar decisiones al respecto de la problemática evidenciada.

Ficha técnica para diagnóstico de desarrollo del turismo comunitario.

La ficha técnica cumple el tercer objetivo específico que es diagnosticar el desarrollo del turismo comunitario, se ha tomado como punto de referencia la ficha del Mintur para levantamiento de información de atractivos; ahora bien, dicho instrumento recopila información específicamente cualitativa y se compone de dos segmentos.

Primera parte.- Consta de datos generales enfocados al turismo dentro de la comunidad, los cuales son: existencia de atractivos turísticos en la comunidad, además cuenta con característica sobre, tipo de atractivo, estado de conservación, localización, registro de instituciones que brindan apoyo, para la conservación, registro de centro de salud cercanos, el sistema de seguridad, servicios de transporte que existe; servicios que prestan, accesibilidad a la comunidad como a los atractivos, los productos que ofrece la comunidad a los turistas. Además, cuenta con un espacio donde permite al informante describir brevemente acerca de la comunidad, las características observadas. También posee un espacio para anexar fotografías y mapa en caso de existir.

Segunda parte. - El segundo segmento es una ficha de check-list, en este caso la ficha permitirá determinar ciertos aspectos enfocados al área turística y que son regidos por los entes rectores si son aplicados en la comunidad. Cuenta con 26 enunciados.

Guion de entrevista y diario de campo

Estos instrumentos fueron elaborados para recolectar información de las 2 variables, se enfocó en aspectos importantes y su relación de la mismas, es decir de qué manera influye las dimensiones de a gestión turística en el desarrollo del turismo comunitario. Además, se aplicó el diario de campo en el cual se detalló acontecimientos que fueron necesarios para la investigación. En este caso se utilizó hojas de apuntes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados de la evaluación de la gestión turística en la comunidad de Paquiestancia para identificación del cumplimiento de sus acciones.

La gestión turística es similar a un rompecabezas, cada elemento es una pieza, las mismas que se entrelazan y se complementan. De tal manera que con el instrumento permitió conocer de qué manera se está operando e identificó el cumplimiento de las acciones de la gestión turística en la Comunidad de Paquiestancia, se observó que el puntaje resultante es de 103 determinando que existe falencias que necesitan ser corregidas por la comunidad con el fin de fortalecer la gestión turística que se realiza. Además, es importante indicar que el instrumento calificó las preguntas bajo seis criterios cualitativos, como son no implementada la acción que se pregunta, este criterio para su análisis se le ha brindado un valor de cero, por otra parte, se encuentra el máximo es que la acción se encuentra mejorándose paulatinamente, siendo su valor de cinco como se muestra en la Tabla 9.

Se evidenció que la mayoría de las acciones se encuentran en la frecuencia son aplicadas de manera completa, pero se las pueden apreciar de manera física, es decir son de uso para los prestadores del servicio y consumidores, y muchas de ellas no se pudieron respaldar con documentación ya que la administración actual desconoce de documentos anteriores. Además, se identificó que un número considerable se encuentra en el grupo no implementada, enfocándose en el eje del proceso administrativo, a razón que el trabajo que se realizan es de manera empírica.

Tabla 9. Resultado de la evaluación de la gestión turística desde sus ejes.

| Proposiciones | N/I | I | I/P | I/C | F | M | Número de preguntas | Puntaje de la evaluación | Puntaje máximo a alcanzar |
|--|-----|---|-----|-----|---|---|---------------------|--------------------------|---------------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| EJE 1: Proceso administrativo | 14 | 3 | 4 | 11 | 1 | 0 | 33 | 48 | 150 |
| EJE 2: Análisis de la situación turística | 0 | 5 | 2 | 4 | 6 | 2 | 19 | 55 | 110 |
| Total | 14 | 8 | 6 | 15 | 7 | 2 | 52 | 103 | 260 |

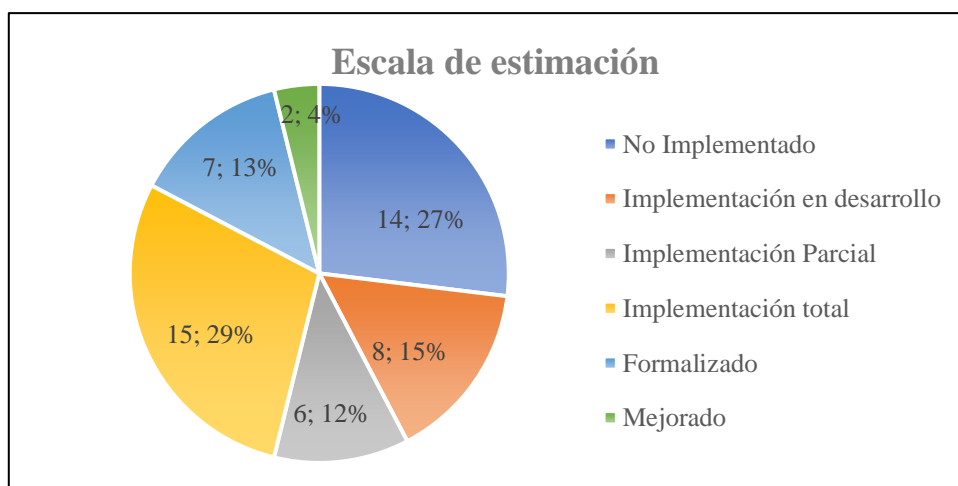


Figura 13. Porcentaje de aplicación acuerdo a la escala de estimación la evaluación de gestión turística.

Como se puede apreciar en la Figura 13, existe una denotación alta en el indicador *implementado completamente*, de acuerdo a la escala de estimación. Es decir que 15 de las 52 preguntas obtuvieron un puntaje de tres, equivalente al 29% de la ficha. Además, hay que recalcar que se identificó la presencia de dos preguntas en el indicador más alto de puntuación. Para mejor análisis se clasificó la ficha en las dos dimensiones que compone a la variable independiente, las cuales para estudio se las denominó ejes, el primero concierne al proceso administrativo, mientras que el segundo hace referencia a los aspectos de apoyo al turismo. A continuación, se detalla los resultados obtenidos del área administrativa.

4.1.1.1. Eje análisis del proceso administrativo

De acuerdo con Reynosi (2017), el acto administrativo es esencial para cualquier tipo de empresa, es por ello que cada elemento del proceso es importante, sin embargo, en la comunidad de Paquiastancia la realidad es otra, este eje no es aplicado de una manera eficiente, es por ello se ha identificado aspectos importantes que se deben corregir de inmediato, gracias a la información brindada por la responsable del área de turismo se obtuvo lo siguiente.

Se observó que, en la primera dimensión de la variable independiente, el puntaje se bajó, ya que el puntaje máximo a alcanzar se encuentra en 150 puntos, es decir, la mayoría de las acciones preguntadas se encontraron en los criterios de cero a tres, sobresaliendo *el criterio sin implementación*, el cual 14 preguntas de las 33 se respondieron a este eje.

Posteriormente se analizó cada uno de los componentes que posee el eje como se presenta en la Tabla 10.

Tabla 10. Puntaje de la evaluación del proceso administrativo en la gestión turística.

| EJE 1: Proceso administrativo | Valores máximos a alcanzar | Puntaje de evaluación | Valores en % del puntaje de la evaluación | Valores que se debe mejorar | Porcentajes en valores que se debe mejorar |
|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------|---|-----------------------------|--|
| Componente: Planificación | 50 | 17 | 6,53 | 33 | 12,67 |
| Componente: Organización | 40 | 17 | 6,53 | 23,00 | 8,83 |
| Componente: Dirección | 45 | 14 | 5,38 | 31,00 | 11,90 |
| Componente: Control | 15 | 0 | 0,00 | 15,00 | 5,76 |
| Total, en la evaluación | 150 | 48 | 18,43 | 102 | 39,17 |

Para la obtención de los datos se aplicó la forma de regla de tres simple en el Microsoft Excel, por otra parte, se evidencia que la comunidad de Paquiestancia tiene un porcentaje alto que debe para mejorar, mismo que se encuentra en el indicador de la planificación sabiendo que se este elemento se inicia toda organización.

4.1.1.1.1. Componente de planificación

Planificación pretende el desarrollo y crecimiento de la organización mediante la elaboración de elementos como: los planes y el cumplimiento de la normativa (Luna, 2015). En la evaluación los valores máximos a alcanzar de 50, pero en la presente investigación se obtuvo un valor de 17 puntos, indicando que las acciones cumplidas fueron limitadas, e indicó que se debe trabajar en esta área para ver mejoras.

En el levantamiento de la información se determinó que carecen de una línea bases en al área turística, así como también no presenta un plan estratégico definido para el área turística y otros, esto conlleva a la falta de determinación de las fortaleza, debilidades y planes de acción para los ámbitos social, cultural, económico, ambiental que posee la comunidad en el turismo. De acuerdo con el criterio de la señora presidenta y la directiva, el escaso personal profesional para el área turística, limita a trabajar en los indicadores mencionados. Es por ello que el puntaje de estos cuatro enunciados es de cero.

Dentro del indicador de la normativa se evidenció que la comunidad, realiza la actividad turística basándose a los reglamentos estipulados por los entes rectores del turismo, es decir para su funcionamiento la comunidad ha cumplido a cabalidad cada requisito en las distintas áreas que posee la institución, como es infraestructura, alojamiento, restauración y guianza. Se ha determinado el valor de tres en la escala de estimación, debido a que presenta cierta documentación de respaldo. En cuanto a la alianza públicas de ha identificado que existen convenios con la empresa pública, siendo la más sobresaliente las instituciones del GADIP Cayambe, prefectura de Pichincha, donde la documentación respalda las concesiones realizadas

para la entrega de materiales, equipos y mobiliarios para impulsar el desarrollo del turismo comunitario. Por otro lado, las alianzas con empresas privadas se pueden evidenciar, los convenios con la empresa Proyecto Aventura para los eventos del Trail Andino, el cual se realiza anualmente, sin embargo, se ha determinado una calificación de tres debido a que los convenios han perdido vigencia y no han sido renovados actualmente.

Por otra parte, se puede manifestar que el apoyo de la academia pública y privada hacia la comunidad se expuso en documentos como convenios con la Universidad de San Francisco de Quito (USFQ), Universidad Tecnología Equinoccial (UTE), Universidad Tecnológica del Norte (UTN) y la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC). Los convenios fueron realizados con dos objetivos vinculación con la comunidad y prácticas pre profesionales, la Sra. Lara manifestó que también los convenios han sido renovados, el más reciente es con la UPEC, además añadió que los estudiantes realizan sus prácticas, solo por cumplir el trabajo académico, sin pensar en el progreso de la comunidad en el turismo. “Ayudan en actividades de operación para prestar los servicios de alojamiento, limpieza y mantenimiento, pero se limitan en impartir sus conocimientos de la rama turística” mencionó el Sr. Edison Tuquerrez presidente de la comunidad. Esto se debe al poco interés y a veces a la falta de tiempo que tiene los pobladores para enriquecerse de conocimiento. “Se necesita personas que nos orienten a mejora o crear acciones que permitan fortalecer la gestión, nosotros desconocemos de procesos de documentación o de elaboración de información necesaria para el turismo, es por ellos que abrimos las puertas a los pasantes, con el fin de apoyarnos mutuamente” añadió la dirigente del área turística. Por tal razón su valor ha sido de tres puntos.

La comunidad de Paquiestancia empezó un trabajo arduo en la actividad turística desde el año 2012 aproximadamente y se ha mantenido dando como resultado la certificación como el primer Centro de Turismo Comunitario en Cayambe, además hay que indicar que esta acción está liderada por la Asociación del Comité de Mujeres Promejoras, es por ello que el indicador obtuvo un puntaje de tres, la acción anterior conlleva al siguiente indicador, el proceso para la adquisición de la licencia anual de funcionamiento que es emitida por la oficina del Desarrollo Económico del Gadip respaldada por el Mintur, es por ello que su calificación es de dos, ya que este proceso fue cumplido parcialmente, se sabe que los documentos fueron actualizados y entregados al Mintur en el año 2018, debido a insistencia de los cobros del valor 1x1000 requisito para el ejercicio del turismo.

4.1.1.1.2. Componente de organización

Para este indicador el puntaje máximo es de 40 puntos, se analizó elementos como la presencia de una organización comunitaria, participación ciudadana y la coordinación, facilita el accionar del grupo de trabajo (Blandez, 2014). En cuanto al organización se evidenció que la localidad posee una estructura organizacional enfocada al turismo, pero fue elaborada de manera empírica es decir no se sujeta a los criterios que establece organigramas estructurales, se respalda en el documento información básica del área turística de Paquiestancia, es por ello que su calificación es de uno. Ahora bien, en cuanto al conocimiento de responsabilidades y funciones cada miembro conoce su trabajo a realizar, sin embargo, la comunidad carece de un manual de funciones, así como de cualquier otro manual como ambiental o social, de los que carece la zona, por lo tanto, la calificación es de cero.

En cuanto a la ciudadana y su participación se encuentra varias discrepancia y contradicciones dentro de la comunidad, existe participación de manera activa de los miembros de la comunidad y los beneficiarios de turismo, es decir todos tiene derecho a realizar acciones y tomar decisiones, pero es visible la desvinculación para fomentar esta actividad.

Es por ello que se debe analizar de manera sintética. Se puede indicar que para la realización de mingas en las cuales beneficie a la comunidad como al área turística se realiza el trabajo necesario, pero limitan tiempo en cuestión para fomentar el turismo es decir, cuando se realiza reuniones con temas de turismo es muy poca la participación de los comuneros es por ello que su puntaje es de tres, ya que se cumple completamente, pero hay de subrayar algo importante, que para toma de decisiones en lo referente al turismo debe contar con la mayoría del cuórum que se encuentra en la asamblea dictada.

Por otra parte, los socios del área turística son 15 de los cuales 10 miembros se encuentran de manera activa ejerciendo el turismo comunitario por tal motivo su puntaje es de cuatro, cuenta con respaldos de su accionar. También se comprobó que se brinda tiempo para abordar temas de carácter turístico en las reuniones con el fin de impulsar, fomentar el turismo, es más se indicó tiene mucho peso las decisiones que se toman mediante la democracia que aplican de tal manera que el puntaje es de tres, hay que tomar realce en las palabras de la informante, donde indica que toda acción que beneficie en cuidar el medio ambiente y el turismo se lo realiza mediante el análisis minucioso, “cada acción sea buena o mala, cambiará a nuestro entorno” manifestó la presidenta.

El trabajo que se realiza para la prestación de servicios turísticos en la comunidad es coordinado con anterioridad y dirigido por la líder de la asociación, se observó que mantienen un documento donde consta el día de operación, las personas encargadas de realizar las distintas actividades, el menú alimenticio, firma de constancia, su calificación es de dos debido a que se desarrolla de manera parcial, a razón de que existen documentos de años anteriores en eventos masivos como el Trail Andino.

4.1.1.1.3. Componente de la dirección

La dirección es el proceso secuencial de la planificación y organización por medio de este, la empresa se pretende mantener consolidada ya que el trabajo y la responsabilidad es netamente de los líderes de la organización, depende de este grupo, el desarrollo de la actividad turística (Hernández et al., 2020). El puntaje máximo a alcanzar es de 45, el resultado obtenido es de 14 puntos, que equivale a un tercio las acciones cumplidas dentro de este eje para la dirección se analizó elementos como el liderazgo, capacitación, motivación y comunicación.

A continuación, se detalla cada uno, se observó que los directivos de la asociación encargado en el área turística trabajan parcialmente en la gestión, además hay que destacar que el presidente de la comunidad de Paquiestancia delega cualquier acción al líder de la asociación desvinculándose de cualquier tema de turismo. De tal manera que su calificación es de uno, ya que al indicar de turismo comunitario es el trabajo y participación de la comunidad en su mayoría o el grupo como tal. De acuerdo con la Sra. Lara, de toda la comunidad, existen seis personas que son constantes realizando la actividad turística, y que la mayoría del grupo son familiares de la dirigente, de tal manera este accionar genera malos entendidos en la comunidad.

Ahora bien, en la comunidad de Paquiestancia existe una ausencia parcial en lo que concierne al trabajo en el turismo, generando a su vez escasa iniciativa en concientización turística, así como la escasa participación y fomento de investigaciones en beneficio del turismo comunitario, de tal manera que este indicador obtuvo un puntaje de cuatro puntos. En segundo indicador se encuentra la capacitación, en la cual las acciones a cumplir son la presencia mayoritaria de miembros de la comunidad en talleres, seminarios u otro tipo de actividades para adquirir conocimientos del área turística comunitaria, de acuerdo con la informante de indicó que, en los inicios del CTC, la población participo activamente en estas actividades.

4.1.1.1.4. Componente del Control

La dimensión dentro del proceso administrativo es el paso para la identificación y corrección de problemas desarrollando en los pasos anteriores, aquellos que se desvían de las metas trazadas por la empresa, cada elemento permite mejorar la toma de decisiones (Blandez,2014). En este indicador tiene como puntaje máximo de 15 y en la evaluación se evidenció la nula aplicación de estas acciones. Se tomó en cuenta dos elementos relevantes que ayudan a evaluar este indicador como es la acción de evaluar todo proceso que se esté realizando en la organización, así como el accionar de la medida correctiva, en este caso su puntaje es de cero por la siguiente razón, la ausencia de evaluaciones periódicas en la empresa turística de la comunidad, así como también el carecer de estudios para evaluar los puestos de trabajo. por último, en la medida se he escasa su cumplimiento de las acciones, debido a que la comunidad no prestar acciones de planificación su carencia es notoria, así como el escaso conocimiento del tema.

4.1.1.2. Eje análisis de los aspectos para el apoyo del turismo

El instrumento aplicado indicó que el eje obtuvo una calificación de 55 sobre 100, es decir que la mitad de las acciones establecida son cumplidas por parte de la comunidad de Paquiestancia, a diferencia del anterior eje analizado, determinando que existe compromiso y dedicación el desarrollo del turismo comunitario así lo demuestra la Tabla 11.

Tabla 11. Puntaje de la evaluación del eje 2 aspectos de apoyo al turismo dentro de la gestión turística.

| EJE 2: Aspectos de apoyo para el turismo | Valores máximos a alcanzar | Puntaje de evaluación | Valores en % del puntaje de la evaluación | Valores que se debe mejorar | Porcentaje de valores que se debe mejorar |
|---|-----------------------------------|------------------------------|--|------------------------------------|--|
| Aspectos que implican el desarrollo del producto y servicio turístico | 75 | 33 | 12,67 | 42,00 | 16,13 |
| Aspectos que implican Comercialización | 35 | 22 | 8,45 | 13,00 | 4,99 |
| Puntaje en la evaluación | 110 | 55 | 21,12 | 55,00 | 21,12 |

4.1.1.2.1. Aspectos que implican el desarrollo del producto y servicio turístico

Cómo se observó en la tabla anterior los aspectos que fueron analizados primero fueron acciones necesarias para llevar a cabo el desarrollo de los productos y servicios turísticas. En este proceso la existencia de fichas y jerarquización de los atractivos turísticos es importante, ahora bien, en esta pregunta obtuvo el valor de cero, a razón de que desconocen este proceso a seguir, además de esta vinculado a un indicador del eje uno. De acuerdo con la Sra. presidenta,

la información anteriormente mencionada no la poseen, sin embargo, el departamento de desarrollo económico del GADIP, cuentan con esa información. En cuanto a la existencia de un catálogo o inventario de los productos existentes, la comunidad cuenta con un documento del listado de su oferta, el mismo que se carece de información, dando como resultado un puntaje de uno, hay que recalcar que en el desarrollo de los productos como los servicios son realizados por la comunidad, basándose en la empatía para los turistas, obteniendo un puntaje de tres en este indicador.

Para las preguntas 34 y 35 las cuales hacen referencia al listado de contactos las personas e instituciones que brindan el servicio dentro y fuera de la comunidad, se evidenció que cuentan con una nómina y registro en el cuaderno de apuntes en la oficina de turismo de la comunidad, la calificación es de uno debido a que esta lista es antigua y no se ha actualizado datos.

En cuanto al diseño de la marca se evidenció un trabajo mejorando su marca turística, como se puede apreciar en la imagen siguiente, los elementos que fueron mejorados en la marca fueron las viviendas, la montaña por el volcán Cayambe, el diseño de sol, el ave, tipo de letra, pero manteniendo el nombre la comunidad y su slogan. En la Figura 14, la imagen de la derecha fue elaborada en los inicios de la operación de la Comunidad de Paquiestancia.



Figura 14. Comparación de la marca turística.

Fuente: CTC de Paquiestancia (2019). Marca turística de la Comunidad.

En lo que se refiere a las preguntas 39,40,41,42, se enfocan a los implementos necesario para que se desarrolle la oferta de la comunidad obtuvo un puntaje cuatro, es decir estas acciones como son la existencia de una oficina de información, espacio para brindar atención, implementos tecnológicos para el uso de la red interna como externa, son aplicadas de manera formalizada ya que cuenta con documentación de respaldo acerca del cómo se obtuvo dichos equipos. Sin embargo, en lo que concierne a equipo tecnológicos para el uso de las actividades es distinto ya que cuentan con dichos dispositivos que en mal estados o que necesitan mantenimiento, es por ello que su calificación es de tres.

Para la captación de reclamos por los servicios se los realiza mediante la manera verbal, ya que es la única manera que lo opera la comunidad, trayendo consigo la poca aplicación de los comentarios emitidos por el turista o visitante, es por ello a calificación es de dos ya que se encuentra la acción de manera parcial.

En las preguntas 38 y 45 obtuvieron una puntuación de cero, a consecuencia que no se ha implementado ninguna acción, la primera pregunta tiene relación en la evaluación del turista o visitante, elemento importante para el turismo, este acción se relación con respuesta anterior que se explicó en el eje inicial, la falta de conocimiento en el área turista de manera técnica, mientras que la segunda pregunta se refiere a la ausencia de infraestructura para personas con discapacidad, a lo que la informante mencionó que por el momento no han tenido turistas con esas característica y que si fuese el caso, haría todo lo posible para que su estancia se amena.

4.1.1.2.2. Aspectos que implica la comercialización

En esta parte se identificó que la comunidad de Paquiestancia cuenta con una diversidad de material promocional como folletos, poster y otros que han sido mejorados con el paso del tiempo, esta acción obtuvo el puntaje máximo que es cinco a que se encuentra en constante mejora, las preguntas 47 y 52 se relacionan, ya que comparte la misma calificación de cuatro puntos, esta hace referencia a la herramientas de promoción y distribución así como la actualización de las mismas, existen informes de precios de los productos ofertados de tal manera que la calificación para este indicador fue de tres, así como también el indicador de las actividades como las ferias que se destacan en este lugar, se encuentra evidenciadas en los apuntes que se realiza constantemente para transparentar el trabajo que se realiza.

En cuanto a los medios que usan para distribuir su oferta son ambiguos, y carece de información, por ejemplo, medios de comunicación como tv y radio locales, que rara vez son usadas, no son las adecuadas para captar al segmento de turista, ya que el consumo de servicios y productos son por parte de turistas externo del cantón, acción que se puede constar en la bitácora de registro.

Es por ello que su puntaje tiene un valor de dos, ante lo mencionado anteriormente, existe un medio de comunicación que el turista 2.0 la usa con frecuencia y son las redes sociales es por ellos que la comunidad decidió estructurar una página web de la comunidad enfocada al turismo comunitario, las misma que no está cumpliendo su objetivo por el momento ya que no cuenta con ciertos criterios como la actualización de información, el manejo de un solo idioma siendo las más principales. Es por ello este indicador tuvo un puntaje de uno. Además, hay que destacar

que la informante indicó que la comunidad esta consiente de estas cuestiones afecta de manera directa a la afluencia de visitantes pero que la falta de interés en tratar de solucionar es más grande.

4.1.1.3. Identificación del cumplimiento de la gestión turística.

La tabla resumen del cumplimiento de las acciones se obtuvo a la ficha de evaluación, y se determinó que 29 de las 52 acciones que se necesita para que la gestión turística sea adecuada, sin embargo como se puede observar, la comunidad de Paquiestancia, realiza este proceso en gran parte, sin embargo la mayoría de esta no pudieron ser respaldadas con documentación esto se debe a que la actual administración encargada del turismo comunitario, desconoce de la ubicación de estos documentos, de tal manera que la importancia de la organización documental, así como la comunicación entre miembros de la organización es de suma importancia ya que con ellos, el puntaje incrementaría cambiando a siguiente rango.

Por otra parte el número de acciones que no se cumple también es elevado se visualizó que 14 acciones de las 52 se encuentran en esta frecuencia y de igual manera ocurre de observó que los problemas que se presentan es el en esta eje 1 donde se determinó que los responsables poseen conocimiento limitados de manera que operan de forma empírica, no obstante en el eje 2 es diferente las acciones en este rango son bajas y se debe a que su accionar en cuestiones las operativas al turismo comunitario aplicada ya que en enmarcar en la relación cliente – proveedor. Finalmente, en el rango se cumple el número es bajo a razón de las explicaciones anteriormente mencionadas, se debe resaltar que se evidenció que el eje de aspectos para el apoyo al turismo obtuvo el mayor número de las acciones.

En la Tabla 12, los rangos para el cumplimiento se basaron en los criterios de estimación de la ficha de evaluación, es decir, el rango no se cumple está comprendido al puntaje de cero ya que las acciones no han sido implementadas, mientras que el rango se cumple en parte se encuentra las acciones con puntajes del 1 a 3 ya que son acciones que se cumplen parcialmente o completamente pero carecen de evidencias. De igual forma el rango se cumple comprende acciones calificados con criterios representados por el 4-5 y están completadas o en innovación con su respectivo respaldo.

Tabla 12. Resumen del cumplimiento de las acciones la gestión turística.

| | | No se cumple | Se cumple en parte | Se cumple | Total, de acciones por dimensiones de la Gestión Turística |
|--|---|--------------|--------------------|-----------|--|
| Eje 1: Proceso Administrativo | Planificación | 4 | 6 | 0 | 10 |
| | Organización | 2 | 5 | 1 | 8 |
| | Dirección | 2 | 7 | 0 | 9 |
| | Control | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Eje2: Aspectos de apoyo al turismo | aspectos que implican el desarrollo del producto y servicio turístico | 3 | 7 | 5 | 15 |
| | aspectos que implican Comercialización | 0 | 4 | 3 | 7 |
| Total, de acciones por de cumplimiento | | 14 | 29 | 9 | 52 |

4.1.2. Diagnóstico del desarrollo del turismo comunitario e identificación de la situación actual.

Este instrumento recabó información y demostró de manera profunda la situación actual del desarrollo turístico de la comunidad de Paquiestancia, se debe acotar que esta ficha está compuesta por aspectos biofísicos, ambiental, social, económico y turístico, esta información es mas de carácter cualitativo, así como no contiene puntaje, la información fue obtenida gracias a los apuntes registrados en el diario de campo del investigador.

De acuerdo con la información recolectada con la ficha de observación el resultado obtenido lo siguiente; el nombre de Paquiestancia se compone de dos palabras una en Kiwchua y la otra en español Paqui= Pequeño y estancia = lugar estadía, entonces se puede indicar que la comunidad Paquiestancia es una zona adecuada para mantener contacto con lo natural. Desde el ámbito geográfico es una comunidad que pertenece a la parroquia rural de San José de Ayora, cantón Cayambe, ubicada al noreste de la cabecera cantonal, tal como se muestra en la Figura 15; se encuentra en la zona de amortiguamiento del Parque Nacional Cayambe Coca. En la actualidad cuenta con alrededor de 1660 habitantes con una extensión de 912,99 hectáreas y el área total de los páramos es de 5236,58 hectáreas (Taco y Valdiviezo, 2019, p.20).

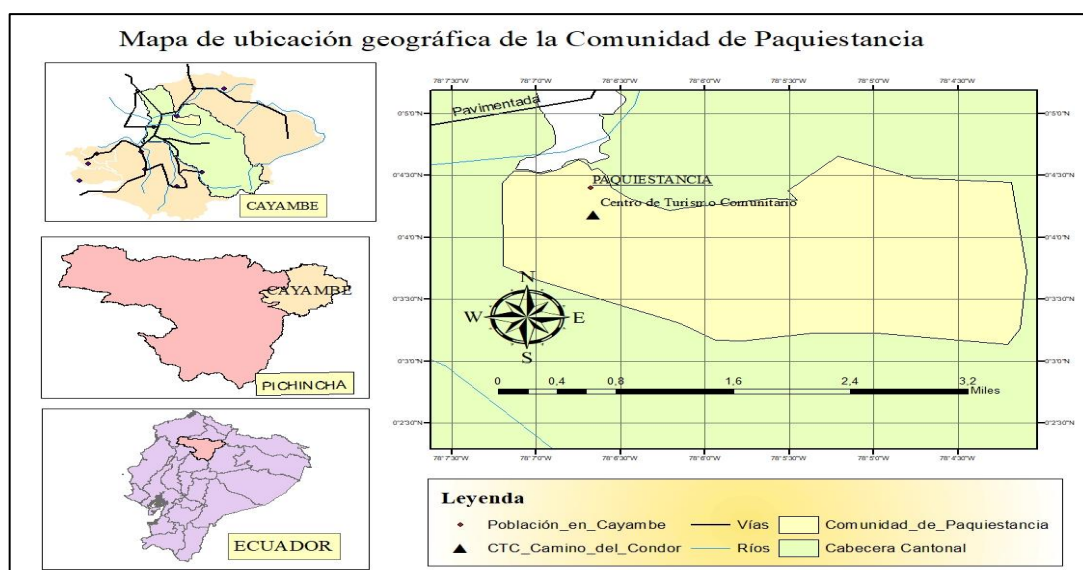


Figura 15. Ubicación geográfica de la Comunidad de Paquiestancia.

Atractivos turísticos en la comunidad

Se identificó que la comunidad de Paquiestancia cuenta con alrededor de seis atractivos turístico, los cuales están conectados por un sendero, de 5 a 6 km aproximadamente. Sin tomar la distancia al cuerpo de agua que posee la comunidad. Este sendero se usa para la actividad turística, así como para el recorrido del Trail Andino, cuenta con tres niveles de dificultad, es leve hasta llegar a la entrada del sendero de Buga y va aumentando a medida sé que va ascendiendo, el nivel de alto de determina en el ascenso a la laguna, ya que es de difícil acceso por varios factores climáticos, geográficos y otros.

Es por ello que para el accenso a estos lugares se lo debe realizar acompañados de un guía nativo. La información se levantó adicionalmente en base a los datos obtenidos en el CTC de Paquiestancia y la visita a los lugares. Adicionalmente se obtuvo información de ciertos atractivos con las fichas del Mintur que posee la oficina de turismo del GADIP Cayambe, de acuerdo con la información se identificó que la mayoría de los atractivos registrados son de jerarquía tipo II, es decir que en cuanto a las cualidades de accesibilidad y conectividad tecnológica son las adecuadas para disfrutar del atractivo y otras características relevantes que son necesarias para la calificación.

En cuanto a la planta turística, se debe recalcar que para llegar al mirador se encuentra las cabañas de alojamiento, así como la zona de camping. Siendo los más relevantes para el análisis. Finalmente, en la Figura 16 se observa, los tipos de bosques mismo que permiten sobresalir una cualidad importante que los bosques identificados son de tipo húmedo montano, además de ser ecotonos (MINTUR, 2017).

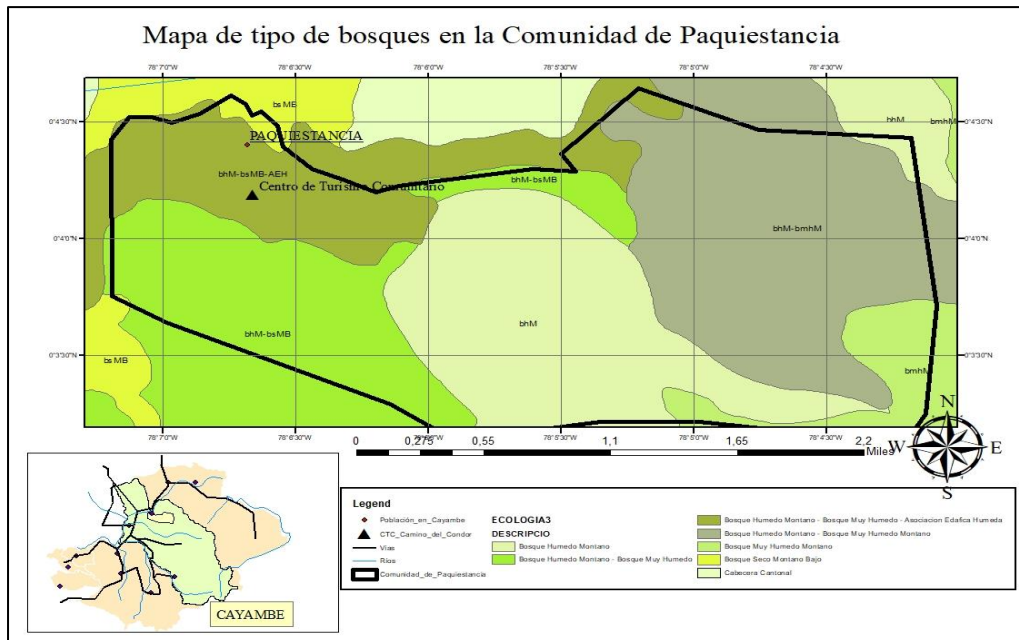




Figura 16. Tipos de Bosques existentes en la comunidad de Paquiestancia.

La comunidad de Paquiestancia al encontrarse en la zona de transición del Parque Nacional Cayambe Coca, se puede evidenciar asentamientos en esta zona, así como realizar la actividad turística de manera responsable. Ahora bien, en la comunidad se evidenció la existencia de siete tipos de bosque y dependen de la altitud, creando varios ecotonos, en los cuales se aprecia bosques primarios en la zona. Trayendo consigo una gran biodiversidad del flora y fauna. En las Tablas 13 y 14 se realiza una breve descripción de los atractivos.

Tabla 13. Información de los atractivos naturales que posee la comunidad.

| N° | Nombres de los atractivos | Tipo | subtipo | Estado | Jerarquía | Descripción breve | Imagen |
|----|---------------------------|--------|---------|------------|-------------|--|---|
| 1 | Bosque y sendero de Buga | Bosque | Nublado | Conservado | Jerarquía I | Este bosque se puede apreciar como una zona identificada como ecotono , a razón que es la limitación entre la frontera agrícola y el bosque primario identificado como Bosque de arrayanes, creando una gran variedad de biodiversidad de flora como ortiga, chilca, orquídeas, entre otros. Así como una gran diversidad de especies de aves, mamíferos, insectos y otros, tiene un sendero con el mismo nombre, la duración de 2 horas de recorrido, a una distancia de 1,1/2 km desde el CTC de Paquiestancia. |  <p>Figura 17. Entrada al sendero del Bosque de Buga. Fotografía por Diego Condor</p> |
| 2 | Cascada de Ríos Buga | Ríos | Cascada | Conservado | Jerarquía I | Cuenta con una altura de 15m aproximadamente, se encuentra localizada en el interior del bosque de Buga, se debe recalcar que por la temporada seca la disminución de nivel de agua es evidente, tiene una distancia de 2 km desde del centro turístico, para el acceso es de únicamente por el sendero, la comunidad realiza actividades turísticas como caminatas con una duración de 2 a 3 horas, ciclismo de montaña, observación de flora y fauna. |  <p>Figura 18 Cascada de Buga. Fotografía: por Adriana Condor.</p> |

3 Bosque de Bosque Nublado Conservado Jerarquía I
Arrayanes

Es un bosque primario con 20ha de extensión, misma que aguarda en su gran mayoría especies de *Myrtus communis* (Arrayan) además de existir especies como: Aliso *Alnus jorullensis*, Chilca *Baccharis latifolia*, una altura de 12, en el centro del bosque se encuentra el árbol más longevo de perímetro. Es albergue de diferentes especies de aves como: Gorrión *Anthus bogotensis*, Miro *Turdus fuscater*, Tórtola *Zenaida auriculata* y de pequeñas especies de mamíferos como el Conejo silvestre *Sylvilagus brasiliensis* finalmente se encuentra aproximadamente a 2 km de centro turístico. La comunidad oferta actividades como caminata, ciclismo de montaña, cabalgata, observación de especies de



Figura 19. Bosque de los Arrayanes. Zona de ecotono. Fotografía por David Meyer.

4 Mirador de Bosques Ceja de Conservado Jerarquía I
Cóndores paramo
“El Mishagñan”

Se encuentra ubicado a 3 a 4 horas aproximadamente, este lugar es apto para la observación aves nativas como es el Cóndor andino *Vultur gryphus*, especies vegetales que predominan en la zona es la paja *stipa ichu*, también se puede apreciar restos del sendero del Inca, su nivel de dificultad es medio, se conecta por un sendero, actualmente la comunidad no oferta la actividad.

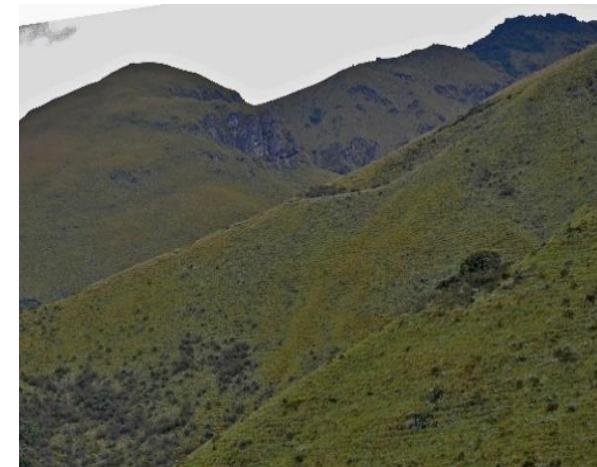


Figura 20. Vista panorámica del mirador. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia.

| | | | | | | | | |
|---|---------------------|---------------------|---------|------------|-------------|--|---|--|
| 5 | Bosque de Pumamaqui | Bosque | Nublado | Conservado | Jerarquía I | <p>Este bosque se encuentra localizado a 3.8km aproximadamente, contiene de 20ha, en esta zona se encuentra especies vegetales como orquídeas de diferentes especies, bromelias y el Pumamaqui <i>Oreopanax ecuadorensis</i> es su predominante, se ha identificado que es un bosque primario de acuerdo con los criterios de tiene una extensión aproximada de 20 ha. Es una zona de acceso restringido, su cuidado está a cargo de la comunidad el acceso tiene un costo de 2 dólares. Actividades que realiza la comunidad son caminatas por el sendero, observación de aves y fotografía, tiene una duración de 3 horas.</p> |  | <p>Figura 21. Bosque de arrayanes. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia</p> |
| 6 | Laguna Rosa Pata | Ambientes Lacustres | Laguna | Prístino | Jerarquía I | <p>El cuerpo de agua tiene nacimiento del Nevado Cayambe está ubicado aproximadamente a unos 5,5 km aproximadamente, cuenta con una superficie de 2.500 m², la zona está rodeada de especies como pajonales, achupallas, chuquiraguas, entre otros. Tiene una temperatura 6°C por la mañana mientras que en la noche alcanza a los -10 °C, su acceso es restringido para los turistas, a menos que existir un guía nativo, además de tener un nivel de acceso de difícil. Se puede realizar actividades senderismo, camping, observación de flora y fauna. No posee imagen</p> | <p>No presenta evidencia.</p> | |

Tabla 14. Información de los atractivos culturales que posee la comunidad.



| N° | Nombres de los atractivos | Tipo | Subtipo | Estado | Jerarquía | Descripción breve | Imagen |
|----|--------------------------------|----------|------------------|------------|-------------|--|--|
| 7 | Platos típicos de la Localidad | Folklore | Gastronomía | Conservado | Jerarquía I | <p>La comunidad de Paquiestancia como el resto del cantón posee una diversidad de platos típicos de los cuales los más sobresalientes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papas con cuy. • Colada de Uchujacu. • Mapa güira con papas. • Habas con melloco. • choclo y queso. • Chica de jora entre otros. <p>La mayoría de estos platos son elaborados en casa a leña, dándole en sabor diferente, por otra parte, platos son elaborados para los visitantes de la comunidad, así como en festividades de la localidad. Su valor varía desde los 5 dólares.</p> |  |
| 8 | Artesanías | Folklore | Artes/artesanías | Conservado | Jerarquía I | <p>Se puede encontrar varios tipos de artesanías como llaveros, bordados, tejidos los que más sobresalen, estos productos son elaborados en su gran mayoría por las mujeres de la comunidad, los materiales a utilizar dependen del producto, son hechos con materiales reciclados, o a veces con materiales obtenidos de la naturaleza. Su valor depende del objeto.</p> |  |

Figura 22. Plato típico Uchujacu. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia.

Figura 23. Productos artesanales de la comunidad. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia. Exposición en las Ferias

| | | | | | | |
|---|---|-----------|---|------------|-------------|---|
| 9 | Fiestas del inti Raymi, San Pedro y San Pablo | Folcklore | Fiestas religiosas, tradiciones y creencias populares | Conservado | Jerarquía I | Estas fiestas se celebran en las fechas de temporada seca, son fiesta que se relacionan con la cultura y la religión, se conoce que la fiesta del Inti Raymi es de origen indígena, es decir, el pueblo celebra el solsticio de verano, así como el agradecimiento a la paccha mama, personajes importantes de la celebración es el Aya Uma, Aruchicos y chinucas, sin embargo, la fiesta de san pedro y pablo fueron implantadas por el colonialismo en las mismas fechas. |
|---|---|-----------|---|------------|-------------|---|



Figura 24 Vestimenta para las fiestas del Inti Raymi. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia

| | | | | | | |
|----|---------|--------------|--|------------|-------------|---|
| 10 | Capilla | Arquitectura | Histórica (Civil, Religiosa, Militar, Vernácula) | Conservada | Jerarquía I | Se encuentra ubicada en la zona céntrica de la comunidad, tiene una extensión de 40m2 fue construida por la comunidad en la década de los 80, su construcción es mezcla de ladrillo y piedras, el techo es de teja, para la ventanas y puertas son de madera, obteniendo un estilo clásico, por la parte interior se encuentra figuras, pinturas religiosas, la decoración en el interior de la Capilla posee pinturas y santos. El horario de atención son los días Domingo, el resto de la semana se encuentra cerrada. |
|----|---------|--------------|--|------------|-------------|---|



Figura 25. Vista panorámica de la Capilla. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia.


| | | | | | | | |
|----|-------------------|--------------------------------------|---|-------------|-------------|--|---|
| 12 | Huertos Orgánicos | Realizaciones técnicas y científicas | Explotaciones agropecuarias | Conservado | Jerarquía I | <p>La mayoría de comuneros practican la agricultura dentro de sus propiedades, es por ello que la comunidad oferta una actividad como es la visita a los huertos orgánicos, so nombre debido a su importancia del cuidar el ambiente y producir alimentos de calidad evitando el consumo de insumos químicos, hay que resaltar que los productos que se producen son para el consumo en las actividades turísticas, así como realiza la venta de los mismo en la ferias elaboradas en la ciudad de Cayambe, para visitar esta actividad cotidiana tiene un valor de 1 dólar, se cultiva productos como legumbres, tubérculos, frutas, plantas medicinales, y ornamentales.</p> |  |
| 11 | Hacienda Antigua | Arquitectura | Otras infraestructuras sociales | Deteriorado | Jerarquía I | <p>La Casa Hacienda se encuentra ubicada atrás de la capilla, se registra de acuerdo a historiadores que, en el año de 1942, siendo una de las principales en la época colonial, y estuvo a cargo los sacerdotes dominicos, su construcción predominaba la materia de adobe y piedra. Con el paso del tiempo paso a manos de una familia perteneciente a la comunidad, en la actualidad gran parte de esta infraestructura ha sido derrumbada, con intenciones de crear edificaciones modernas.</p> | <p>No presentta evidencia.</p> |
| 13 | Leyendas | Folcklore | Fiestas religiosas, tradiciones y creencias populares | Conservadas | Jerarquía I | <p>La comunidad de Paquiestancia cuenta con leyendas como las, sirenas y la del huacay cique, estas historias, han sido contadas de generación en generación con el fin de salvaguardar esta manifestación. De acuerdo con Lara, estas leyendas sucedieron en las zonas de la comunidad.</p> | <p>No presenta evidencia.</p> |

Figura 26. Huertos Agrícolas. Nota. Fotografía tomada por CTC de Paquiestancia.

Se determinó que la comunidad carece de fichas de levantamiento información para los atractivos, pero el I-tur del Cantón Cayambe, ha recopilado la información para fines investigativos, de los cuales se pudo extraer que los atractivos se encuentran en la jerarquía I, sabiendo que de acuerdo con el manual los atractivos que pertenecen a esta categoría obtuvieron un puntaje de 11 a 35 puntos, es decir un atractivo que cuenta con las condiciones mínimas desarrollar o elementos que complementen un productos (Mintur, 2017). en este caso el atractivo con el más bajo puntaje es de 18, 40 correspondiente a la laguna de Rosas pata.

Mientras que el puntaje más alto corresponde a Bosque y sendero de Buga 26, 40. Por otra parte tomar en cuenta a la comunidad de Paquiestancia como un atractivo, el puntaje la ubicaría en una jerarquía alta ya cuenta con varios de los requerimientos para las jerarquías, posee atractivos que pueden ser aprovechados de manera absoluta.

También se evidenció que carece de documentación que ayude a la salvaguarda de las manifestaciones culturales, con el fin de evitar su deterioro o destrucción de los mismo, como es el caso de la Casa Hacienda. todas de las manifestaciones se encuentran en la zona céntrica de la comunidad. Por otra parte, se identificó que carecen de señalética informativa.

Análisis del Sistema de salud

Se observó que la población cuenta con acceso de manera gratuita al servicio de salud dentro de la comunidad se encuentra el dispensario Médico de la institución IESS, el horario de atención es de 8:00 a 16:00, presta servicios en áreas de medicina general, odontología y farmacia, en la ciudad cercana se puede acceder al servicio de salud pública como es el hospital básico Raúl Maldonado Mejía en caso de existir cualquier emergencia, finalmente de manera particular se encuentran clínicas en la cabecera cantonal, los horarios de atención son la 24 horas, de las dos instituciones mencionadas anteriormente.

Para el área turística se identificó que poseen un botiquín de primeros auxilios mismos que se encuentran dentro del CTC de la comunidad y cuenta con personas que se han capacitadas en primeros auxilios.

Sistema de seguridad

Se identificó que la comunidad cuenta con una Unidad de policía comunitaria, misma que se encuentra ubicada en la parroquia de San José de Ayora, de acuerdo con los criterios brindados como la población es una zona de tranquilidad, de igual manera acceden al servicio de Cuerpo de Bomberos del Cantón Cayambe en caso de cualquier emergencia, estas instituciones se encuentran las 24 horas al servicio de la ciudadanía.

De acuerdo con la información levantada la comunidad cuenta con una brigada de seguridad la cual participan la mayoría de personas de acuerdo a un calendario que se elaboró en la asamblea, hay que resaltar que se observó en registros de eventos turísticos siempre cuentan con al menos un organismo que se nombró, con el fin de velar la integridad de cada participante.

Sistema de transporte

La comunidad de Paquiestancia cuenta con el servicio de transporte público y privados, la compañía que realiza la ruta Cayambe- Zuleta, el valor del pasaje es de 0.40 centavos de dólar, la frecuencia de esta cooperativa es de 40 minutos, se debe indicar que la cooperativa CIAYORA, cubre la frecuencia establecida debido a la alta demanda que se genera por los estudiantes en las horas indicadas, en la Tabla 15, se muestra las frecuencias existentes por el momento para acceder a la comunidad.

Tabla 15. Compañías de transporte que brindan el servicio en la comunidad.

| Compañía de transporte | Frecuencia | Horario de atención |
|---|--|----------------------------|
| Cía. De trans público de pasajeros "24 de junio" | Cayambe-Paquiestancia- Zuleta | 5:30 A 19:00 |
| Cía. De trans público de pasajeros "Ciayora" | Cayambe – Santo Domingo 1 y 2 – Paquiestancia | 6:00 y 13:00 |
| Cía., de camionetas de la comunidad | | 6:00 a 20:00 |
| Cía. de camionetas "Transleones" | | 05:00 a 20:00 |

Productos y servicios ofertados por la comunidad

La comunidad de Paquiestancia al poseer la atractivos naturales y culturales ha desarrollado varios productos turísticos de los cuales de acuerdo con la perspectiva y experiencia de la presidenta del CTC de Paquiestancia indica que el servicio de alojamiento es el más rentable ya que les deja ganancias, cuenta con tres tipos de alojamiento dentro de CTC, alojamiento en las casa de los comuneros, y el área de camping, en lo que respecta al servicio de restaurante que es un servicio adicional que se brinda con el alojamiento, finalmente se encuentra la actividad del senderismo, que también tiene rentabilidad.

A continuación, en la Tabla 16, se detalla los productos que la comunidad oferta y el precio de cada uno por persona. También mencionar que los productos ofertados fueron elaborados en los inicios de la comunidad, los mismo que no se han innovado.

Tabla 16. Lista de productos y servicios ofertados

| Servicios o productos | Precio por unidad o persona |
|------------------------|------------------------------------|
| Restaurante | \$3.50 mínimo hasta \$ 9.50 máximo |
| Alojamiento | \$15.00 p |
| Camping | \$ 1, 00 |
| Senderismos/ caminatas | \$ 2,00 |
| Alquiler de bicicletas | \$ 5,00 |
| | |
| Cabalgatas | \$ 15,00 |
| Guianza | \$ 20,00 |
| Artesanías | \$ 2,00 |
| Entrada a los huertos | \$ 1,00 |

4.2.1.2. Área turística

En la segunda parte de la ficha de observación, demostró que 20 de 26 preguntas son cumplidas a cabalidad por parte de la comunidad con el fin de fomentar el desarrollo del turismo, sin embargo, el otro restante se visualizó que son acciones que está estrechamente con la gestión en lo que se refiere a análisis o estudios, característica en la cuales la comunidad carece, como se aprecia en la Figura 27. Ahora bien, cada pregunta está basada a las normativas que regulan la actividad turística en lo que se refiere al turismo y se puede destacar que en cuanto a las instalaciones para los servicios que brindan se encuentran en óptimas condiciones.

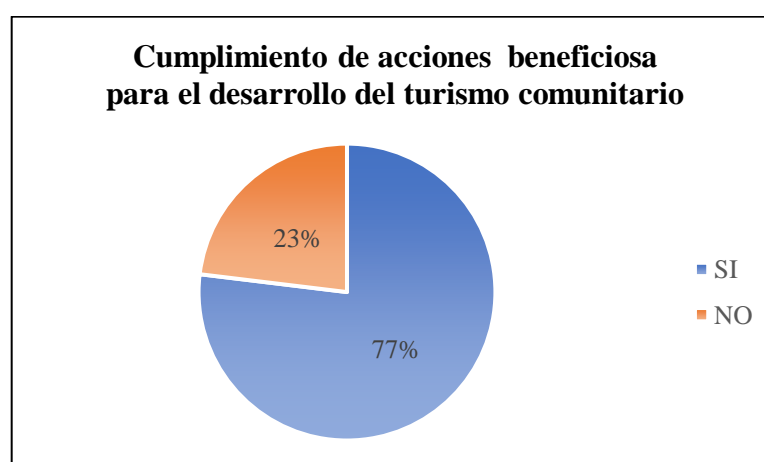


Figura 27. Resultado de la ficha para el desarrollo del turismo comunitario.

4.1.2.1. Identificación de la situación inicial del desarrollo del turismo comunitario.

Una vez analizados los resultados obtenidos se permitió identificar la situación actual que posee la comunidad de Paquiestancia en el desarrollo del turismo comunitario, de tal manera que se ha identificado fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas enmarcadas al desarrollo turístico. Esta identificación por medio de la gestión se puede trabajar para mitigar las problemáticas encontradas por medio de planes de acción como se muestra en la Tabla 17.

Tabla 17. Matriz FODA que identifica la situación actual del desarrollo del turismo comunitario en Paquiestancia.

| Comunidad de Paquiestancia | |
|---|--|
| Fortalezas | Debilidades |
| <ul style="list-style-type: none"> • F1. Presencia de equidad de género en la realización de actividades turísticas. • F2. Servicios básicos, salud, seguridad, educación en condiciones adecuadas para la convivencia. • F3. Accesibilidad para la comunidad óptimas condiciones. • F4. Clientela leal. • F5. Practica de costumbres y tradiciones de la localidad en la fiesta de San Juan, Pedro e Inty Raymi. • F6. Posee bosques nativos y ecotonos. • F7. Se encuentra en la zona de transición del Parque Nacional Cayambe coca. • F8. Aplicación de prácticas eco amigables. • F9. Creación de emprendimientos dentro de la zona. • F10. Distribución de recurso económicos equitativos. • F11. Cuenta con infraestructura idónea para la prestación del servicio. • F12. Cuenta con equipos necesarios, para los servicios brindados. • F13. Zonificación del área • F14. Busca la satisfacción del cliente. | <ul style="list-style-type: none"> • D1. Ausencia se plan estratégico • D2. Falta de profesionales en el área turística. • D3. Poca participación de los miembros de la comunidad en la actividad turística. • D4. Ausencia de personal capacitado en el área turística. • D5. Limitado liderazgo por falta de autoridades. • D6. No existe incremento de turista. • D7. A culturalización de los jóvenes. • D8. Aumento de la frontera florícola. • D9. Contaminación de los recursos naturales por plantaciones florícolas. • D10. Diagnóstico turístico sin profundidad. • D11. Limitadas capacitaciones en el área turística. • D12. Normativa interna ambigua para el turismo. • D13. Limitada promoción turística. • D14. Inadecuada señalética turística. • D15. Limitada vinculación con empresas privada: agencias de viajes, tour operadoras. • D16. Inexistencia del proceso de control en acciones que se realiza. |
| Oportunidades | Amenaza |
| <ul style="list-style-type: none"> • O1. Proyectos de rescate cultural por personas externas. • O2. Vinculación con organización que promueven el turismo (Proyecto Aventura). • O3. Apoyo de entidades gubernamentales GADIP Cayambe, MINTUR, Prefectura de Pichincha. • O4. Apoyo de la academia. • O5. Implementación de innovación de productos y servicios. • O6. Apoyo de fundaciones Ayuda en Acción, Casa Campesina. | <ul style="list-style-type: none"> • A1. Competitividad de comunidades aledañas. • A2. Desastres naturales. • A3. Presencia de enfermedades estacionales (Epidemias o pandemias). |

Las características definidas en cada uno de los cuadrantes de la matriz FODA, permitió identificar que la comunidad de Paquiestancia cuenta situaciones que ayudan a crear un plan o en este caso el modelo de gestión fuerte para que se consolide de manera eficiente el desarrollo del turismo comunitario. Para ello se tomó en cuenta las fortalezas que posee y en este caso se identificaron 14 características, al igual que las debilidades está presente con un número mayor, es decir, cuenta con 16 características.

Por otro lado, se ha identificado el análisis externo de esta matriz lo con que conlleva a que en cuanto a las oportunidades son pocas, sin embargo, pueden ser un potencial si son aprovechada de manera adecuada. Finalmente encontramos a las amenazas en la cuales se ha identificado que el número de esta es bajo siendo características que no son provocada de manera intencional y que en casos sale fuera del alcance humano, sin embargo, aprovecharlos puede ayudar a cambiar a la comunidad a la fase de innovación. Para lo cual es necesario entender que, con ellos se puede ayudar a responder y solucionar las interrogantes que se presenta. Ahora bien, en la Tabla 18, se ha elaborado el cruce permitiendo la creación de estrategias que se puede mitigar ciertas problemáticas que existen, las estrategias elaboradas son de manera general que abarcaron a todos los elementos del análisis FODA.

Tabla 18. Matriz de cruces de los elementos analizados en la matriz FODA.

| | Fortalezas | Debilidades |
|----------------------|---|---|
| Oportunidades | <ul style="list-style-type: none"> • La ubicación geográfica al igual que poseer atractivos turísticos naturales y culturales, permite Implementar la innovación en productos y servicios que se ofertan para cubrir la satisfacción del cliente. • La planta turística, infraestructura, los servicios básicos, salud entre otros que posee el CTC, permite generar más rentabilidad al CTC, con la vinculación de ONGS y empresas privadas. | <ul style="list-style-type: none"> • Estructurar un plan estratégico de turismo se potencialice los elementos sociales, culturales, ambientales y económicos que posee la comunidad, mediante el aprovechamiento de organismos externos de apoyo al desarrollo del turismo. • Modificación de la normativa interna para el beneficio del turismo en la localidad permite el apoyo e implementación de proyectos de actores externos que ayudan al salvaguardar la cultura y el medio ambiente de igual manera a los aspectos sociales y económicos. |
| Amenazas | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en readecuación o mantenimiento de los elementos del sistema turístico, así como elementos de los indicadores del turismo comunitario que posee la comunidad para que genere una competitividad con la comunidad aledañas. | <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer los elementos de la gestión turística permite ofertar los productos y servicios a la demanda turística mismos que ayudan a liderar en el mercador turístico, es decir. |

4.1.3. Análisis de la influencia de la gestión turística en el desarrollo del turismo comunitario. Este proceso se realizó por medio del software Atlas. Ti 8, mismo que es utilizado para el análisis de información profunda y extensa. Se debe indicar que la primera entrevista se encuentra en audio, mientras que la segunda fue transcrita, se seleccionó fragmentos de las entrevistas denominándoles como citas, así como también de definió códigos que permitieron entender la información, además las misma que darán el cumplimiento al objetivo general, en este caso es cómo influye de la gestión en el desarrollo del turismo comunitario.

4.1.3.1. Influencia de los elementos de la planificación administrativa en los aspectos del desarrollo turístico.

La planificación un proceso en el cual se define actos que permiten a la localidad su operación de manera independiente, para ello los elementos con la planificación y la normativa son el soporte de una empresa (Moreno,2013). Los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados muestran limitada ejecución de las acciones en la comunidad en lo que concierne a los elementos de la planificación, los resultados anteriores demostraron que en cuanto al plan estratégico la comunidad no cumple ninguna acción, limitando si visión a alcanzar, mientras que en la normativa, el accionar de la comunidad en el turismo se rige bajo a las normativas externas e internas existentes, de hecho su cumplimiento es de manera parcial para el funcionamiento de dicha actividad.

En la Figura 28, se evidenció que el plan estratégico, así como la normativa si influyen de manera directa en las áreas del ámbito social, cultural y ambiental, de tal manera que ayuda a buscar posibles soluciones a las necesidades encontradas, además se determina que la participación del turista es un aspecto donde se debe enfocar, a razón de que es un elemento crucial para que exista la dinamización del desarrollo del turismo comunitario. Por otra parte, al ser una Comunidad que se asienta en un área protegida es importante que se direcciona el trabajo a las practicas ambientales, así como también a la regulación mediante la normativa para controlar cuestiones de contaminación de empresas florícolas existentes en la localidad.

Así mismo, el trabajo también se enfoca en la conservación y salvaguarda de la cultura, mejorar la economía y también el cuidado de las instalaciones que permiten el desarrollo de turismo. Finalmente se dedujo que la presencia de un profesional en el área turística o administrativa es indispensable para direccionar a la comunidad hacia el cumplimiento de sus objetivos.

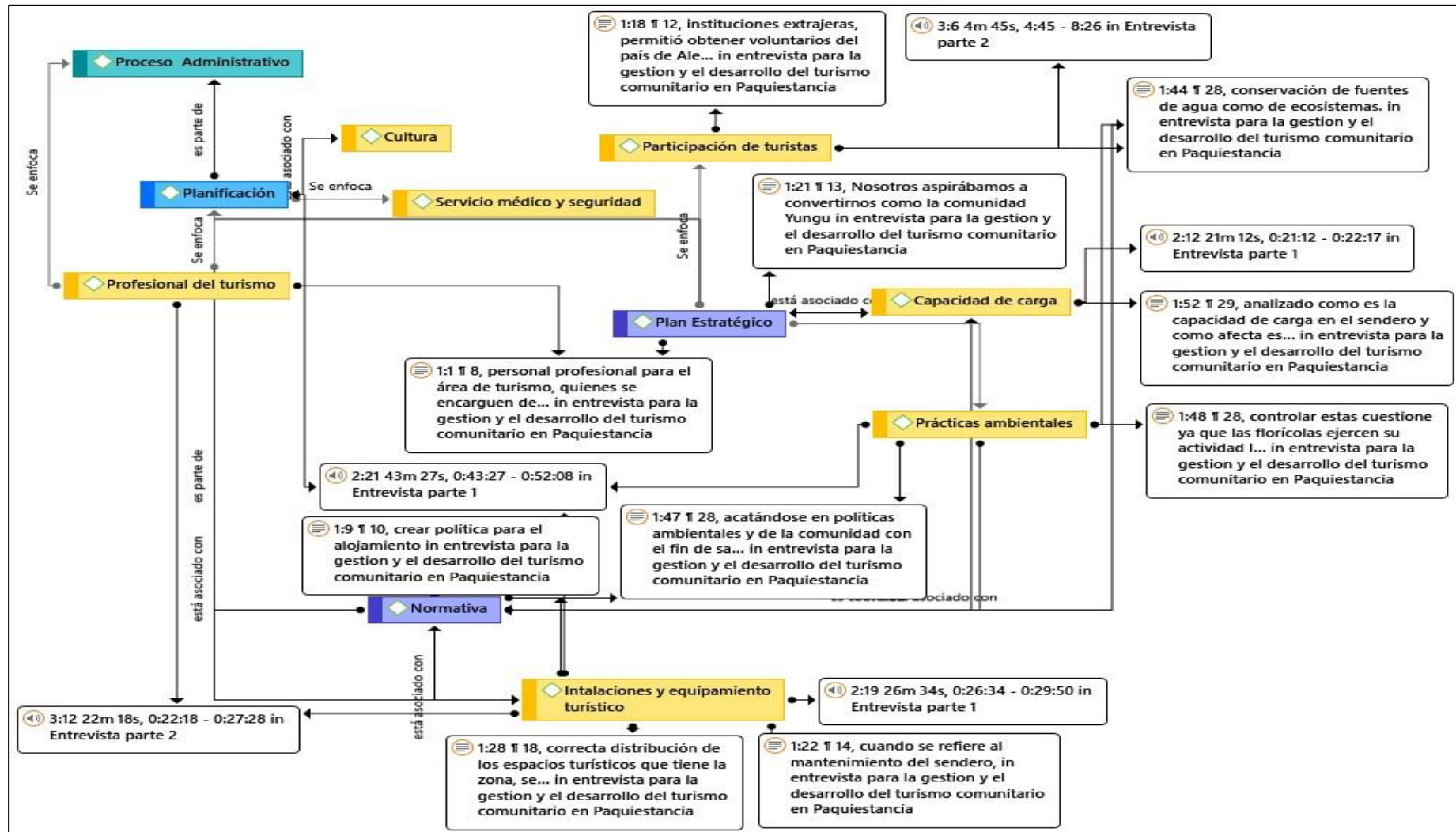


Figura 28. Red semántica de la influencia de la planificación en los aspectos del desarrollo turístico

4.1.3.2. Influencia de los elementos de la organización administrativa en los aspectos del desarrollo turístico.

La organización tiene como base a la planificación, es decir sus acciones permiten una adecuada distribución de recursos materiales, económicos, humanos basándose en un marco normativo, en este elemento se busca que la participación ciudadana pueda demostrar las habilidades, aptitudes y otras cualidades para ser aprovechadas en su máxima capacidad de hecho, esto se lo debe realizar de manera coordinada, es por ello que los dirigentes y organismo en general deben prestar mayor atención en las acciones de la departamentalización así como en la jerarquización (Luna, 2015).

Los resultados obtenidos dentro de este indicador mostraron que las acciones son cumplidas de manera parcial, como anteriormente se ha mencionado, su accionar en cuanto a prestar el servicio es excepcional pese a su conocimiento y aplicación del mismo de forma empírica; es más, cuenta con ciertos documentos que permite evidenciar el dinamismo de su trabajo, sin embargo, documentos son simples e impiden buscar mejorías en las actividades realizadas en el turismo comunitario.

En la red semántica de influencia de la organización presentada en la Figura 29, los aspectos de desarrollo del turismo comunitario se evidenciaron que la organización comunitaria, la participación ciudadana y la coordinación influyen de manera directa en el desarrollo del turismo comunitario, es decir que los dos elementos buscan la equidad de género en cuestión de realizar las actividades, además de coordinar y organizar la creación de emprendimientos generados por el turismo. Por otra parte, los tres elementos buscan mejorar los servicios turísticos, se debe tener en cuenta que este componente de la gestión buscar la igualdad en lo referente a la distribución de recurso económicos.

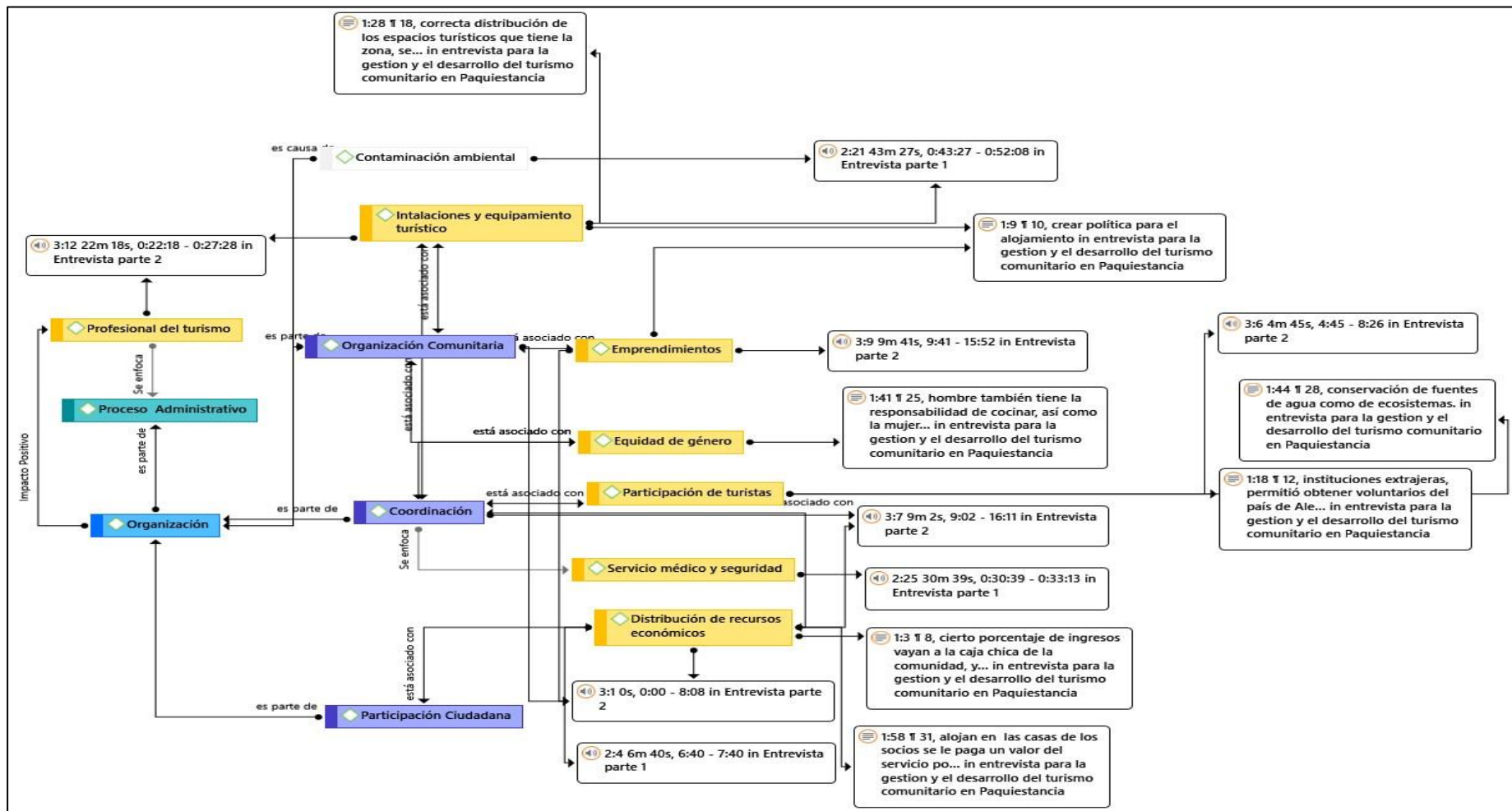


Figura 29. Red semántica de la influencia de la organización en los aspectos del desarrollo turístico.

4.1.3.3. Influencia de los elementos de la dirección administrativa en los aspectos del desarrollo turístico.

La dirección es una parte esencial que se encarga de buscar los logros, metas trazadas dentro de una empresa por el grupo de personas, se debe resaltar el trabajo en equipo y que los encargados de este proceso son únicamente autoridades de la empresa; mismo que deben mostrar liderazgo y empatía hacia sus colaboradores.

En este proceso se busca la motivación de equipo para optimizar su desempeño y generar calidad en los servicios y productos que se desarrollan, para ello es crucial la comunicación, donde el respeto y la validez de las ideas que se generan marcan armonía en el grupo de trabajo. Además, es importante recalcar que una acción como es la capacitación debe ser frecuente para los trabajadores ya que por medio de ella se mantiene la mejoría un servicio o producto de calidad (Luna, 2015).

Los resultados obtenidos para este indicador en la comunidad se observaron que su accionar es bajo ya que desconocen del tema, sin embargo, la líder encargada de desarrollar el turismo comunitario en Paquiestancia, aplica estrategias basadas a la experiencia con el fin de motivar al grupo, mediante las limitadas capacitaciones que se ha realizado. La falta de respaldo por el dirigente principal de la comunidad y de la comunidad, así como la poca comunicación del grupo con la comunidad en general ha generado caos dentro del lugar, produciendo muchos altercados y malos entendidos.

En la Figura 30, se muestra la influencia de la dirección en los aspectos del desarrollo del turismo comunitario donde cada elemento de la dirección cumple un función para la mejora ciertas cualidades dentro de los aspectos del desarrollo por ejemplo la personas líderes buscan el desarrollo del turismo, mediante una distribución adecuada de trabajo de tal manera que su remuneración es equitativa, por otra parte la responsabilidad genera una motivación dentro de la comunidad es únicamente de los líderes y se lo realiza mediante la creación de emprendimientos, mejora de las instalaciones, equipamiento turístico, acción que se relaciona con la motivación para el grupo de trabajo y la capacitación en áreas de operación turísticas permite que al grupo mejorar los servicios o productos así como buscar soluciones beneficiosas para el ambiente como es el identificar la capacidad de carga en los senderos y evitar impactos negativos al entorno.

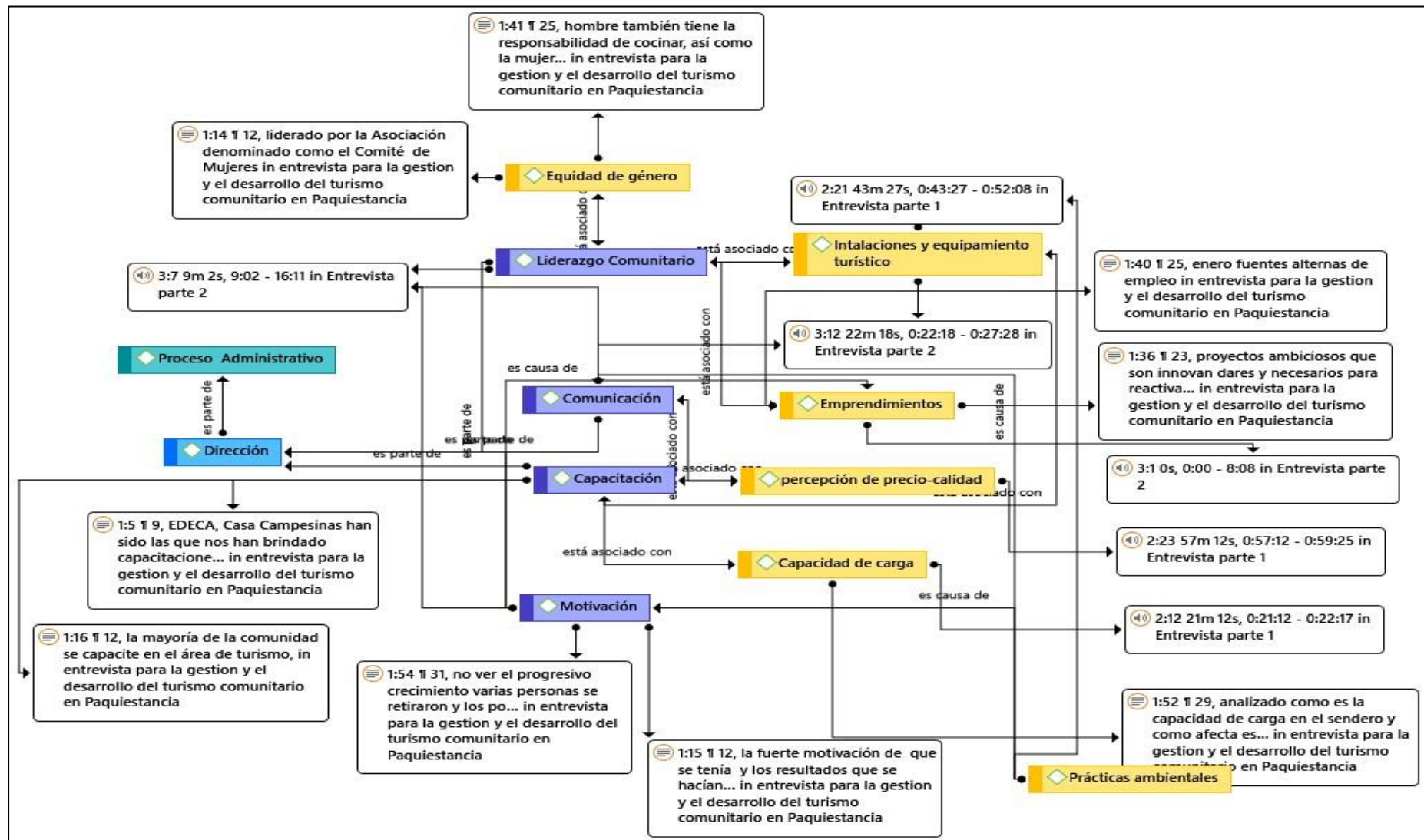


Figura 30. Red semántica de la influencia de la dirección en los aspectos del desarrollo turístico.

4.1.3.4. Influencia de los elementos del control administrativo en los aspectos del desarrollo turístico.

Este proceso supervisa el trabajo que se ha venido realizado dentro de la empresa, esta acción permite medir o identificar el cumplimiento de los objetivos planificados, busca las causas y efectos que limitan el desarrollo y crecimiento de la empresa para posteriormente aplicar soluciones de manera inmediata. Los elementos como la evaluación se realizan de forma constante, esta acción se la realiza en tiempos destinados, mientras que las medidas correctivas son se las realiza después de la acción anterior, se debe tener en cuenta que en este proceso la toma de decisiones siempre está latente (Luna,2015).

Los resultados obtenidos en este indicador demostraron que en la comunidad de Paquiestancia no se aplica ninguna de las acciones por desconocimiento de los mismo, afectando de manera directa ya que el no poseer impide identificar la problemática que se esté su citando con llevando a el problema aumente. Se conoce que varias acciones del control están ligada al entorno ambientales en cuestiones de contaminación, emitidas por la actividad florícola. De igual forma tiene relación en las actividades del entorno ambiental, social y económico.

En la Figura 31, se indica la red semántica donde los elementos del control influyen en todos los ámbitos del desarrollo del turismo comunitario. Por ejemplo la medidas correctivas y la evaluación influyen directamente en las características del desarrollo en este caso de determinó que el elemento de las medidas correctivas se relaciones para evitar la contaminación por medio de las prácticas ambientales, así como, apoya a las instalaciones, equipamiento, servicio médico y de seguridad, además se encarga de la evaluación de la percepción del turística en las cuestiones de precio y calidad, se debe hacer referencia en este aspecto es importante trabajar con la capacidad de carga en los senderos para evitar impactos negativos a los elementos que conforman el aspecto biofísico.

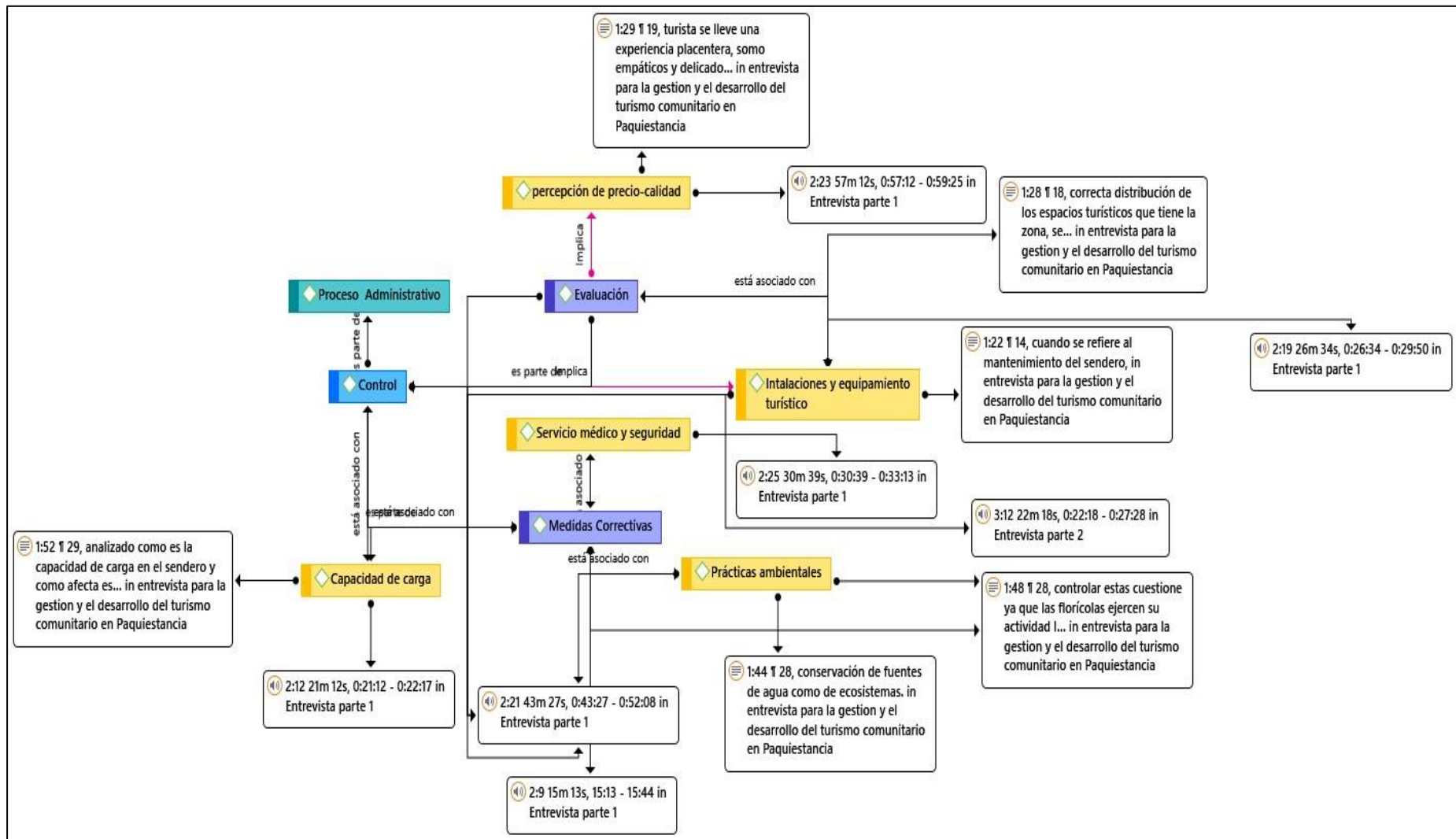


Figura 31. Red semántica de la influencia del control en los aspectos del desarrollo turístico.

4.1.3.5. Influencia de los elementos del proceso administrativo en los aspectos del desarrollo turístico.

Partiendo del criterio de Manzano y González (2017) el proceso administrativo comprendido por la planificación, organización, dirección y control son importantes dentro de la gestión turística, lo mismo que con un adecuado conocimiento y aplicación se puede potencializar el desarrollo del turismo comunitario, si bien es entendido que con el proceso administrativo se busca cubrir necesidades sociales, económicas, ambientales, culturales por medio del turismo. Además, busca una estrecha relación entre los proveedores del servicio con los turistas.

Los resultados obtenidos indicaron el cumplimiento de las acciones, se identificó problemática, siendo las principales la falta de profesionales en el área turística, así como el desconocimiento de este proceso por medio de los miembros de la comunidad. Sin embargo, en la red semántica se visualiza claramente en la Figura 32, todos los elementos del proceso administrativo influyen en el desarrollo del turismo ya que permite cubrir las necesidades y mejorar las condiciones para la sociedad, el ambiente, lo cultural y económico.

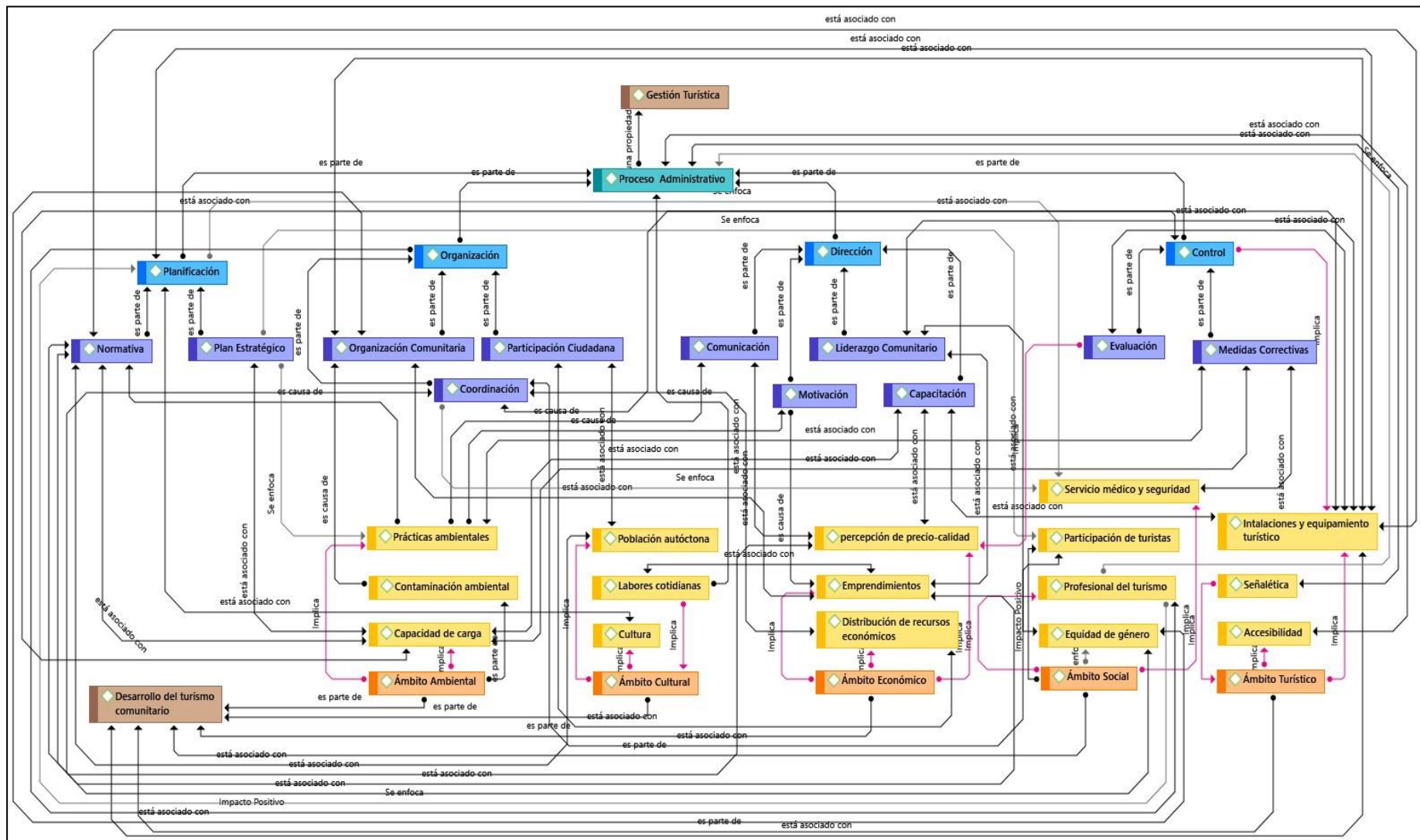


Figura 32. Red semántica donde proceso administrativo influye en los aspectos del desarrollo del turismo comunitario.

4.1.3.6. Influencia de los elementos de los aspectos de apoyo para el turismo administrativa en los aspectos del desarrollo turístico.

Desarrollo del producto y servicio turístico

Para que se pueda producir un de las necesidades producto o servicios se debe hacer uso de recursos tangibles e intangibles y su único objetivo es cubrir la expectativa del turista, además de conocer que los productos elaborados deben ser únicos enfocándose a su objetivo comercial (SERNATUR, 2016).

En cuanto a lo que concierne al desarrollo del producto y servicio la comunidad ha cumplido las acciones debido a que están más relacionados en la prestación de servicios, de acuerdo con los datos obtenidos la comunidad a trabajo constantemente en lo que se refiere a la planta turística, por ejemplo en lo intangible que se ha tomado en cuenta el rediseño de la marca turística, sabiendo que los encargados conocen la función de contar con este elemento, de igual forma en lo también se puede evidenciar acciones que ayudan a cuidar o mantener las instalaciones, equipos, en un buen estado ya que entienden la importancia de estos para su trabajo en el área.

En la red semántica muestra que la marca turística se asocia con lo ambiental, cultural, económico, social, al ser la marca que representa a la comunidad además de compartir en su diseño elemento representativos de los elementos, los recursos materiales están asociados con la población de la comunidad, las labores cotidianas que realizan, cultura, ambiente. Estos elementos son la materia prima para el desarrollo de la actividad turística, en este caso el desarrollo se encarga de transformarlos en productos y servicios para que puedan llegar a los turistas. Entonces identifico que la marca turística y los recursos turísticos son elemento de desarrollo de productos y servicios.

Comercialización

Está enfocado en la dinamización económica de la comunidad, mediante la oferta de los productos y servicios que pueden adquirir los turistas, se lleva a cabo mediante una correcta promoción y distribución. Esta accione debe ser realizada por los encargados del desarrollo del turismo comunitario, teniendo en cuenta la accesibilidad en los precios, así genera un desarrollo local eminente.

En este elemento la comunidad ha tenido varios problemas ya que el nivel de analfabetismo tecnológico por parte de los encargados del área de turismo es alto, es por ello que acuden a jóvenes de la comunidad sin embargo no pueden solucionar esta situación, también identifica

que no posee relación con entidades intermediarias. Ahora bien, una vez obtenido los productos, la comercialización se asocia con la percepción del precio y calidad, en los emprendimientos, y en la distribución de los recursos económicos, además de asociarse con las características del ámbito social, en cuanto a la promoción turística se asocia con la mayoría de los elementos. Entonces se determinó que la marca turística y los recursos son elementos del desarrollo de productos y servicios turísticos, mientras que la promoción, la distribución de los productos y servicios son elementos de la comercialización, los mismos que componen a los aspectos de apoyo para el turismo.

Entonces se puede indicar que los aspectos de apoyo al turismo son relevantes ya que en esta dimensión se encuentra la materia prima que los recursos humanos pueden aprovechar. Es decir que esta dimensión influye de manera directa por qué trabajo se asocia, y beneficia a los aspectos del desarrollo del turismo comunitario, un claro ejemplo es la creación de paquetes turísticos tomando como materia prima los atractivos naturales y culturales que posee la comunidad como se muestra en la Figura 33.

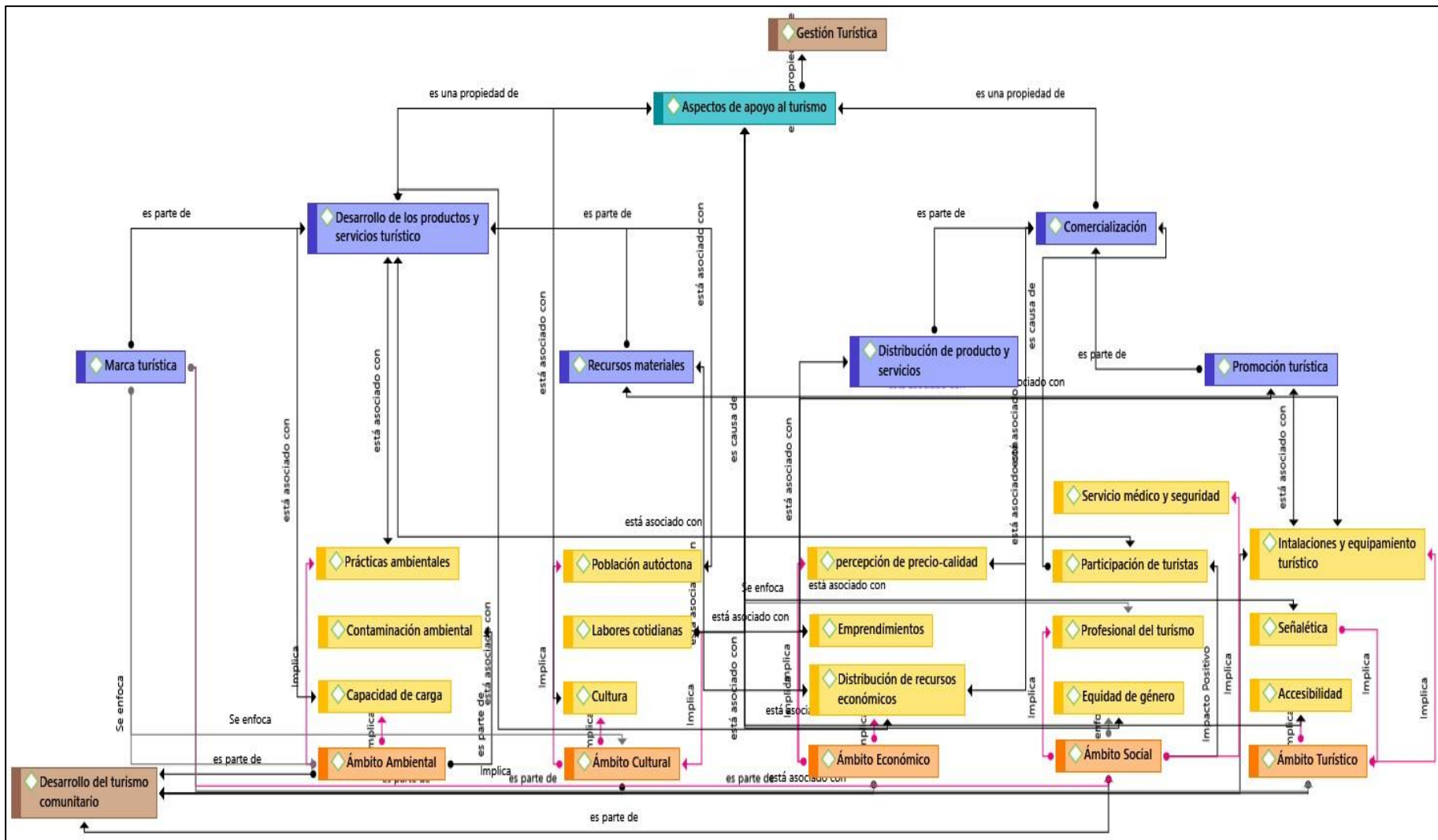


Figura 33. Red semántica donde de los aspectos de comercialización influyen con aspectos de la variable independiente.

4.1.3.7. Influencia de la gestión turística en el desarrollo del turismo comunitario.

La gestión turística es un componente sustancial dentro del sistema turístico, se conoce que los componentes trabajan de manera armónica para el desarrollo del turismo comunitario se vea beneficiado. Además, busca satisfacer las necesidades de la localidad que lo está desarrollando (Palomino et al., 2016).

De forma general se concluye que la gestión turística en la comunidad de Paquiestancia no es la adecuada, ya que se evidenció un sinnúmero de problemáticas que afectan al desarrollo del turismo comunitario, así mismo permitió identificar que la comunidad y su proyecto de turismo comunitario centro de turismo comunitario “Camino el Cóndor” se encuentra en la fase de estancamiento de acuerdo con el ciclo de vida de los destinos turísticos de Butler (1980), ya que comparten las mismas características, se conoce que los trabajos para mitigar las problemáticas existentes son nulos a razón que existe la poca participación de la población en lo que se refiere al involucramiento en el área turística, de igual manera se ha presenciado que el grupo encargado carece de conocimientos en cuanto a gestión turística, por lo que limita su progreso.

Ante lo analizado anteriormente se puede indicar que la gestión turística influye de manera directa en todos los componentes del desarrollo del turismo comunitario, su trabajo permite que las acciones ayuden a la sostenibilidad de la empresa, al igual que la empresa tenga solvencia en el mercado turístico así, como que opere de manera independiente ya que cada acción permite fortalecer cada elemento del sistema turístico que posee el organismo, así como se muestra en la Figura 34.

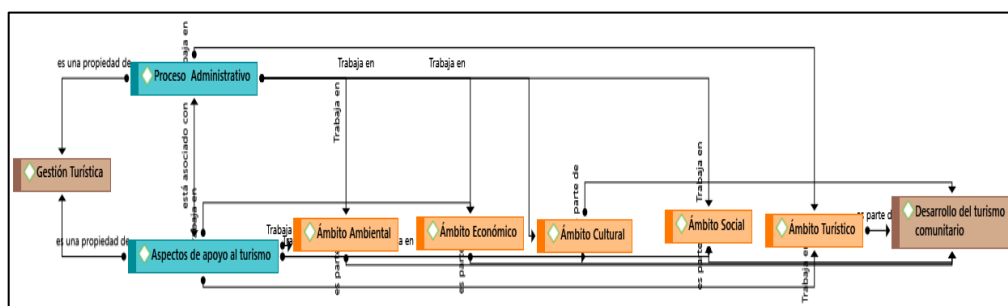


Figura 34. Red semántica donde la gestión turística influye en el desarrollo del turismo comunitario.

4.2. DISCUSIÓN

El presente trabajo tuvo como finalidad analizar de qué manera influye la gestión turística en el desarrollo del turismo comunitario, para ello se evaluó la gestión turística para identificar el cumplimiento de sus acciones y también diagnosticar la situación actual del desarrollo del turismo comunitario. De tal manera que la investigación fue de carácter cualitativo, vale mencionar que una investigación cualitativa es aquella que usa técnicas como fichas de levantamiento de información y entrevistas en cualquier tipología ahora bien, es necesario indicar que se enfocó netamente en las cualidades que implican a las dos variables, con respecto a la evaluación de la gestión turística se enfocó en el cumplimiento de las acciones determinando criterios que las acciones se cumplen, no se cumple o se cumple en parte, en este caso, las acciones que se realizan en cuanto a la gestión dentro de la comunidad se encuentran el rango se cumple en parte, indicando que no aplican el proceso de administración pero en lo que se refiere a la operación su trabajo es notable. Es por ello que se tomó la postura de Carhuancho y Nolazco (2019) en donde omiten la cuantificación de datos.

Se identifico que si influye los ejes y elementos de la gestión turística en el desarrollo de tal manera que se obtuvo el mismo resultado que la investigación de (Borbor, 2017), en la cual utiliza correlación de variable y posteriormente chi cuadrado, obteniendo como resultado que la gestión turística del GAD de Colonche incide en el desarrollo turístico cultural, es decir que se debe establecer acciones para contribuir al desarrollo turístico. Por otra parte, en la segunda investigación de (Guachilema, 2018) aplicó de igual manera chi cuadrado para conocer la incidencia, de la gestión turística en la comunidad de Chorrera, Chimborazo, sin embargo, el resultado obtenido fue que no es influyente. Es decir, las dos variables no se relacionan ya que los valores del coeficiente son muy altos, a los valores que solicita el estadístico, sin embargo, para esta investigación a ser completamente cualitativa de determino indicadores cualificables. ambas variables, de tal manera que permitió el uso del software Atlas Ti 8, donde como anteriormente de indico la influencia, así como la existencia de una relación directa.

De esa manera se puede determinar que no es necesario la aplicación de un método estadístico para analizar cómo influye la gestión turística en el desarrollo de cualquier tipo de turismo, debido a que como se manifestó en el marco teórico, gestión turística es dinámica y compleja de tal manera que no mantiene un modelo de gestión estándar, sin embargo se ha tomado en cuenta varios directrices, lineamientos, de varias entes que permite equilibrar el proceso de la gestión turística en este caso se ha toma en cuenta a entidades reguladoras a nivel mundial como

es la OMT y el MINTUR, MINCETUR, CODESPA, quienes formulan lineamientos bases para el desarrollo de la variable, sin embargo esta pueden ser adaptadas, de tal manera que se tomó encuentra a cada elemento que posee estos organismo y se adaptó, estructuro de acuerdo a las necesidades que se encuentran en la localidad, por otro lado se debe indicar que de acuerdo con el análisis realizado, la gestión turística trabaja y se asocia con todas las área del desarrollo del turismo comunitario, en este caso se identificó que existe falencias en varias áreas de la gestión, sobresaliendo en este caso al proceso administrativo, característica que comparte como las investigaciones tomadas como antecedentes.

Se identificó que de acuerdo con (OMT, 2019), (MINTUR, 2019),(CODESPA, 2011) y (MINCETUR, 2011), los pilares o componentes de la gestión turística en una localidad, enfocan en la organización comunitaria, desarrollo de productos y servicios, planificación , alianzas estratégica, gobernanza, las misma que también son elementos del desarrollo del turismo comunitario y agregando a la misma gestión turística parte de la variable dependiente desde la postura de la (PROCASUR, 2017) sin embargo, en la presente investigación define a la gestión turística como variable independiente, siendo un proceso que agrupa a varios elementos. Se clasificó en dos dimensiones (proceso administrativo y aspectos que apoyan al turismo) para mejor análisis. Por otra parte, al quedar sin elementos el desarrollo turístico comunitario, se toma en cuenta la concepción de (Cabanilla et al., 2015) donde comparte ideales acerca de que el turismo comunitario se trabaja con los objetivos de desarrollo sostenible, focalizándose en los ámbitos social, cultural, ambiental, económico, es por ello que en el presente trabajo se tomó en cuenta indicadores del desarrollo sostenible enfocado a esos ámbitos.

En primer lugar, se identificó que la planificación turística no se encuentra en aplicación ya que se desconoce del tema por parte de la comunidad, sabiendo el nivel de importancia que representa este elemento en la organización, ya que permite operar de manera independiente en lo que respecta al turismo, ya que maneja marcos normativos para encontrar una armonía y sincronización con aspectos como las prácticas ambientales, conservación de la cultura mejorar las condiciones de vida, y mejorar la economía (Moreno, 2013).

En segundo lugar se identificó que la organización y la dirección está estrechamente asociadas en la manera de influir en el desarrollo ya que mediante con la coordinación y participación de la población se logra cumplir metas trazadas, ahora bien, se comparte el punto de vista de Ochoa, (2011), quien indica que el desarrollo del turismo comunitario en Paquiestancia es único y exclusivamente propiedad de la comunidad y son los únicos responsables de operar adecuadamente las instalaciones, bienes que se hacen uso para dicha actividad, por tal razón se

debe contar con el proceso administrativo adecuado sin embargo en el análisis de la información se determinó que existe rivalidades e insatisfacción por los miembros de la comunidad hacia las persona que lo ejercen (Citado en Roux, 2013, pp.20-21). Así como también, la baja participación de los miembros de la comunidad influye de manera notoria en el desarrollo del turismo comunitario siendo estos aspectos negativos, mientras que se evidencio que la equidad de género, como emprendimientos e igualdad de distribución de recursos es formidable, entendiéndose que existe una buena comunicación dentro del grupo.

En cuarto lugar se determinó que la dirección es el proceso que se vincula con la fase anteriores ya que por medio de ella se puede mejorar las falencias que se encuentran en los elementos anteriores, sin duda es el elementos el cual revisa, evalúa y toma medidas correctivas, para mejorar a la organización, sin embargo en la comunidad como se ha mencionado en la investigación, carece de conocimiento técnico en este componente de tal manera que afecta notoriamente al desarrollo, afectando a su vez a la afluencia de turistas y su percepción de calidad de los servicios turísticos, de seguridad y de salud, hacia la comunidad, además de desconocer sobre las desventajas de no definir la capacidad de carga en el sendero. Es por ello que la comunidad se encuentra en un limitado desarrollo del turismo y afectando a los recursos naturales (Luna, 2015).

Se apreció que los aspectos de apoyo del turismo son elementales ya que la actividad turística se dinamiza a base de estos criterios, se ha tomado en cuenta a dos elementos: la elaboración del producto o servicio, que en otros casos se lo ha identificado como oferta, y la comercialización que de igual manera en otras investigaciones se la identifica como elemento del mix de marketing, la presente investigación se basó de acuerdo a los componentes del MINCETUR (2014) y de la (Sernatur, 2016). Donde propone, características generales que permite crear o elaborar estos elementos, determinando que la comunidad de Paquiostancia cumple con la mayoría de los criterios ya que en el caso de operación la comunidad trabaja arduamente, en buscar la innovación para que el turista pueda apreciar la mágica que posee el lugar. Es por ello estos elementos al ser más de operación se vincula con más fuerza con todos los aspectos del desarrollo del turismo comunitario, en cada uno se trabaja de manera independiente y se adapta a la situación.

Por finalizar el desarrollo del turismo comunitario se determinó que la comunidad cuenta con una infraestructura óptima, recurso naturales y culturales únicos, convirtiéndose en fortalezas que ayudan a la comunidad, además se determinó que una de las debilidades evidentes es el proceso administrativo, sin embargo el análisis y el cruce de estos cuadrantes de la matriz

permitió delinear que aplicar un modelo de gestión donde se trabajó en los elementos así como apoyarse de circunstancias que lo amerita ayuda al desarrollo del turismo en la comunidad, así como también ayuda a mitigar las amenaza que se presenta en la actualidad del desarrollo turística de la comunidad, además dado en caso se definió la matriz también se identificó que la localidad de Paquiestancia de encuentra por el momento en la fase de estancamiento, ya que comparte las características de esta fase, es decir el ingreso de turistas ha ido decreciendo, por cuestiones de falta de promoción e innovación conduce a que pierda un posicionamiento en el mercado turístico. Además, se visualizar la escasa participación de la comunidad en actividades referente al área turística, el trabajo empírico que realiza los miembros del CTC, no abastece que la comunidad se direcciona a liderar en el mercado local ni nacional (García et al., 2013, p. 80).

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La investigación fue viable por que cuenta una amplia información en libros, revistas, y artículos científicos, e investigaciones de las dos variables, los mismo que permitieron construir una sólida fundamentación científica, sin embargo, se debe reclamar que la biblioteca de la universidad no cuenta con documentación física ni digitalizada en la biblioteca acerca de la gestión turística de manera general. De tal manera que induce al estudiante a buscar en plataformas externas.
- En la evaluación de la gestión turística se determinó que la comunidad de Paquiestancia cumple en su mayoría con los indicadores de aspectos que apoyan al turismo, mismo que son acciones de operación, además de presencia que realizan la actividad de manera empírica y con conocimiento del área turística generales y en otros casos ambiguos. Él lo que concierne al proceso administrativo la comunidad, no cumple los indicadores del plan estratégico, y control, mientras que los indicadores de normativa, organización y dirección son aplicados de forma imprevista.
- La comunidad de Paquiestancia cuenta una Matriz Foda donde se evidencio que la comunidad posee el número de fortaleza y debilidades las misma que con un adecuado plan de acciones o implementar u estructura modelo de gestión, mejora el desarrollo del turismo comunitaria, así como también el cambio de fase de estancamiento en la que se encuentra a dentro del ciclo de vida de un destino.
- La gestión turística es un proceso donde las acciones, criterios o indicadores se adaptan a las necesidades de la comunidad resulta lógico indicar que influye directamente en el desarrollo del turismo comunitario, a razón que cada componente se asocia con otros componentes para dinamizar y fortalecer la actividad turística, así como direcciona al cumplimiento de los objetivos a la localidad.

5.2. RECOMENDACIONES

- La implementación de material bibliográfico físico y digital en la plataforma virtual como biblioteca de la UPEC, de los temas de gestión turística y de desarrollo de turismo comunitario, para facilitar el acceso de la información a los estudiantes.
- Apoyo de profesional en lo que se refiere a la gestión turística para mitigar la problemática de la baja aplicación de los indicadores del proceso administrativo, así como fortalecer el trabajo en las áreas de desarrollo, comercialización de los productos, servicios turísticos de tal manera que permita un desarrollo del turismo comunitario notable.
- Elaborar un plan de mejoras al igual que trabajar en el fortalecimiento de la gestión turística para que permitan el aprovechamiento de los recursos que posee la comunidad de Paquiestancia, además que mejorar la gestión comunitaria con el fin de reactivar y dinamizar el desarrollo del turismo comunitario.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación; Introducción a la metodología científica*. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=El+Proyecto+de+Investigaci%C3%B3n+3B+Introducci%C3%B3n+a+la+metodolog%C3%ADa+cient%C3%ADfica&ots=kYjLaostk7&sig=IVUBqH-Q1V6T5Ub_aB_qlnAUWUI#v=onepage&q=El%20Proyecto%20de%20Investigaci%C3%B3n+3B%20Introducci%C3%B3n+a%20la%20metodolog%C3%ADa%20cient%C3%ADfica&f=false.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. pp. 38-90. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ister/40513?page=85>
- Blandez Ricalde, M. (2014). *Proceso administrativo*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ister/41174?page=2>
- Borbor, M. (2017). *GESTIÓN TURÍSTICA DEL PATRIMONIO CULTURAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL TURISMO CULTURAL DE LA CABECERA PARROQUIAL RURAL DE COLONCHE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016*. (tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Boullón, R (2006). *Planificación de espacios turísticos*. Recuperado de http://www.aptae.pe/archivos_up/0107-planificacion-del-espacioturisticoroberto-c-ballon.pdf
- Butler, R.W. (1980). *The Concept of a Tourist Areas Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources*. *The Canadian Geographer*, 24, 5-12.
- Cabanilla, E., Bagnulo, C., Álamo, M., & Molina, E. (2015). *El aporte del turismo comunitario al fortalecimiento de los principios de soberanía alimentaria en el Ecuador*. *Siembra*, 2(1), 76-85. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5151/1/El%20aporte%20del%20turismo%20comunitario%20al%20fortalecimiento%20de%20los.pdf>
- Carhuacho, M. y Nolazco, A. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil. Recuperado de <http://docplayer.es/184302088-Metodologia-para-la-investigacion-holistica.html>

- Centro virtual de Información turística –Innovtur. (2017). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos*. Recuperado de <https://www.innovtur.com/conceptos-basicospara-la-gestion-de-destinos-turisticos/>
- Centro de Turismo Comunitario de Paquiestancia –CTC de Paquiestancia (2019). Marca turística de la Comunidad.
- Del Castillo, C. y Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria, 1. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ister/39410?page=1>
- Equipo de Fundación –CODESPA. (2011). *Componentes del modelo. Modelo de gestión del turismo rural comunitario de CODESPA una experiencia Regional Andina*. Recuperado de <https://www.codespa.org/app/uploads/modelo-gestion-turismo-ruralcomunitario.pdf>
- Fornieris, L., (2014). Diagnóstico para el desarrollo del Turismo Rural Comunitario en el Parque Nacional Lanín. Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/3220/3/Fornieris%20Luc%20ada.pdf>
- García, B., Reinares, E. y Armelini, G. (2013). *Ciclo de vida de los destinos turísticos y estrategias de comunicación: los casos de España y Chile*. Tourist Destinations' Life Cycle & Communication Strategies: The Cases Of Spain And Chile. *Internacional de Investigación en Comunicación aDResearch ESIC*, 7(7), pp.76 a 93.
- Gibbs, G. (2014). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Ediciones Morata, S. L, 24. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ister/51842?page=24>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Y Plurinacional del Cantón Cayambe –GADIP CAYAMBE. (2015). *Diagnóstico Socioeconómico*. En ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL CANTÓN CAYAMBE 2015-2025, pp. 78–194, Recuperado de http://www.municipiocayambe.gob.ec/images/ley_transparencia/LOTAIP/PDYOT_GADIP_Cayambe_10-06-2015.pdf.
- Guachilema, J. (2019). *Gestión y desarrollo turístico en la comunidad Chorrera Mirador de la parroquia San Juan, provincia de Chimborazo* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador, 130. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6651>

- Hernández, G., Bojórquez, R., y Pedraza, C. (2020). GESTION PUBLICA DEL TURISMO: UN ENFOQUE DE GOBERNANZA LOCAL EN LA HUASTECA POTOSINA (MEXICO). *Anuario de Turismo y Sociedad*, 27, 77. En https://link.gale.com/apps/doc/A626209294/GPS?u=upec_cons&sid=GPS&xid=5e1fa255
- Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (S. A. D. C. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITVAREORES, Ed.) (Sexta Ed). México. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-dela-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Inostroza, G. (2008). Aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la región andina. *Gestión turística*, 10, 77-90. DOI: <https://doi.org/10.4206/gest.tur.2008.n10-06>
- Juliá, B. (17 de julio del 2014). Colaboración público-privada vs Privatización. *Diario Cinco días*. Recuperado de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2014/07/17/economia/1405626302_532615.html
- Ledesma Gruezo, M., Peñaloza Zambrano, A., y Gálvez Izquieta, P. (2018). Turismo Comunitario vs. Emprendimientos Comunitarios. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 143-149. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-143.pdf>
- Luna González, A. C. (2015). *Proceso administrativo*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ister/39415?page=7>
- Manzano, P., y González, A. (2017). La gestión del turismo comunitario y el desarrollo competitivo en la inserción con los componentes de sostenibilidad. *UTCiencia Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo*, 4(1), 15-23. Recuperado de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/62>
- Maxwell, J. A. (2019). *Diseño de investigación cualitativa*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ister/127783?page=181>
- Méndez, J. (2007). *Comercialización del producto turístico*. San José: Uned. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/67707105.pdf>

- Microsoft, (2020). *Microsoft Excel. Microsoft 365*. Recuperado de <https://www.microsoft.com/es-ww/microsoft-365/excel>
- MINCETUR (2014). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos*. Recuperado de https://cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/conceptos_basicos.pdf
- Ministerio de economía, fomento y turismo del Gobierno de Chile –SERNATUR. (2016). *MANUAL DE DESTINOS. Elementos para la gestión de Destinos Turísticos*. Recuperado de <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/Manual-deDestinos-Elementos-para-la-gestio%CC%81n-de-destinos-turisticos-1.pdf>
- Ministerio de Turismo de Uruguay –MINTUR-BID, (2019). *Planificación, gestión del territorio y diversificación de la oferta turística. Plan Nacional de Turismo Sostenible 2030*, 44. Recuperado de https://www.gub.uy/ministerio-turismo/sites/ministerioturismo/files/documentos/publicaciones/min_lib_Plan2030_WEB10MB_abr2019_2.pdf
- Ministerio de Turismo del Ecuador –MINTUR. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2019-2021*, 102. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf>
- Ministerio de turismo del Ecuador –MINTUR. (2019). *Políticas Nacionales. Plan Nacional de Turismo 2030*, 9-59. Recuperado de https://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-RegistroOficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf
- Ministerio de turismo del Ecuador –MINTUR. (2010). *REGLAMENTO PARA LOS CENTROS TURISTICOS COMUNITARIOS*, 2-4. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/INSTRUCTIVO-PARA-REGISTRO-DE-CTC.pdf>
- Ministerio de turismo del Ecuador –MINTUR. (2017). *GUÍA METODOLÓGICA PARA LA JERARQUIZACIÓN DE ATRACTIVOS Y GENERACIÓN DE ESPACIOS TURÍSTICOS DEL ECUADOR 2017*. Recuperado de https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017_2daEd.pdf
- Moreno Melgarejo, A. (2013). La planificación y gestión turística de Siem Riep / Angkor (Camboya): Una aproximación desde el destino arqueológico considerando su relación

con el parque arqueológico. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(1), 107-119. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88125588008>

Organización Mundial del Turismo –OMT. (2010). *Bienestar de las comunidades receptoras. Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos-Guía práctica*, 63-270. https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV07/tema2/OMTIndicadores_de_desarrollo_de_turismo_sostenible_para_los_destinos_turisticos.pdf

Organización Mundial del Turismo & Organización de los Estados Americanos –OMT & OEA (2018), *El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Buenas prácticas en las Américas*, OMT, Madrid. DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419937>.

Organización Mundial del Turismo –OMT. (2019), *Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos (OGD) – Preparando las OGD de cara a nuevos retos*, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420933>. (10).

Organización Mundial del Turismo –OMT. (2019). *Las áreas de actuación clave en la gestión de destinos: criterios e indicadores de éxito. Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos (OGD)*, 16. Recuperado de <https://www.eunwto.org/doi/book/10.18111/9789284420933>

Palomino Villavicencio, B., Gasca Zamora, J., y López Pardo, G. (2016). El turismo comunitario en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas. *Revista El periplo sustentable*, (30), 6-37. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193443689001.pdf>

Prefectura de Pichincha. (2018). Prefectura de Pichincha donó menaje de cocina a emprendedores de Paquiestancia. Pichincha. Recuperado de: <http://www.pichinchaldia.gob.ec/actualidad/item/3839-prefectura-de-pichincha-donomenaje-de-cocina-a-emprendedores-de-paquiestancia.html>

PROCASUR. (2017). *Documento Temático: MANEJO DEL TURISMO COMUNITARIO ECUADOR*. Recuperado de [http://procasur.org/americalatina/images/Generingreso/1.%20Manejo%20del%20Turismo%20ComunitarioEcuador%20\(Documento%20Tem%23U00e1tico\)%202011%2011%2020.pdf](http://procasur.org/americalatina/images/Generingreso/1.%20Manejo%20del%20Turismo%20ComunitarioEcuador%20(Documento%20Tem%23U00e1tico)%202011%2011%2020.pdf).

- Quillupangui, S. (2019). Análisis de la gestión del turismo comunitario en la comunidad Cariacu, parroquia San José de Ayora, cantón Cayambe, provincia de Pichincha (tesis de posgrado), Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA –RAE. (12 julio de 2019). Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., Madrid, FUNDACIÓN PRO-RAE, [versión 23.3 en línea].
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA –RAE. (26 de septiembre del 2019). Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., Madrid, FUNDACIÓN PRO-RAE, [versión 23.3 en línea].
- Reynosi, J. (2017). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. Cómo son administradas las empresas del siglo XXI. *Revista Académica Digital*. Recuperado de <https://medium.com/revistaacademica-digital-de-la-escuela-de/la-gesti%C3%B3n-administrativa-6dc30fb87c04>
- Riestra, D. (2018). *Las Dimensiones del Desarrollo Sostenible como Paradigma para la Construcción de las Políticas Públicas en Venezuela*. Recuperado de <http://oaji.net/articles/2019/7118-1556541279.pdf>
- Rodas, M., Ullauri, N., y Sanmartín, L. (2015). El Turismo Comunitario en el Ecuador: Una revisión de la literatura The community tourism in Ecuador: A literature review. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5309454>
- Romero, A. y Terán, M. (2017). Gestión e innovación del turismo en el Caribe colombiano. *Turismo y Sociedad*, XXI, 87-106. DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n21.05>
- Roux, F. (2013). *Turismo comunitario ecuatoriano, conservación ambiental y defensa de los territorios. Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE)*. 20-21. Recuperado de https://www.academia.edu/7801608/Turismo_comunitario_ecuatoriano_conservacion_ambiental_y_defensa_de_los_territorios_FEPTCE_Estudio_completo_2013
- Ruay, R. & Garcés, J. (2015). *Instrumentos de Observación. Diseño y Construcción de Instrumentos de Evaluación de Aprendizajes y Competencias*. Colombia, REDIPE, 1 Ed. (p.65).
- Ruiz Olabuénaga, J. (2013). Metodología de la investigación cualitativa (5a. ed.). Publicaciones de la Universidad de Deusto. <https://elibro.net/es/ereader/ister/34009?page=135>
- Ruiz, E., Hernández, M., Coca, A., Cantero, P., y Campo, A. (2008) Turismo comunitario en Ecuador. Comprendiendo el community-based tourism desde la comunidad. *PASOS*.

Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 6, 399-418. Recuperado de <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2008.06.031>

Ruiz., E. y Solis., D (2013). TURISMO COMUNITARIO EN ECUADOR *Desarrollo y sostenibilidad social*, 10. Recuperado de <https://animacionsociocultural2013.files.wordpress.com/2013/05/turismo-comunitarioen-ecuador.pdf>

San Martín, D. (2014). Teoría fundamentada y Atlas.ti: recursos metodológicos para la investigación educativa. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16(1), 104-122. Recuperado de: <http://redie.uabc.mx/vol16no1/contenido-sanmartin.html>

Secretaria de turismo de Argentina (s. f) *Directrices de Gestión Turística de Municipios Manual de aplicación*. Recuperado de: <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/e00003.pdf>

Socatelli, M. (2013). Extracto del Libro: Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios - Productos y Destinos Turísticos Sostenibles <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana3/LS3.1.pdf>

Spinelli, H. (2017). Gestión: prácticas, mitos e ideologías. *Salud colectiva*, 13(4):577-597. DOI: <https://doi.org/10.18294/sc.2017.1283>

Taco, E. y Valdiviezo, J. (2019). PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE LA COMUNIDAD DE PAQUIESTANCIA, PARROQUIA DE SAN JOSÉ DE AYORA. (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. (p.20).

United Nations Development Programme –UNDP. (2012). Multinational Federation of Community Tourism in Ecuador (FEPTCE), Ecuador. Equator Initiative Case Study Series. New York, NY. Recuperado de https://www.equatorinitiative.org/wpcontent/uploads/2017/05/case_1_1363900152.pdf

Valcarce, M. (2006). GÉNESIS Y EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO Y ENFOQUES SOBRE EL DESARROLLO. Recuperado de <https://www.uv.mx/mie/files/2012/10/SESION-6-MarcelValcarcel-Desarrollo-Sesion6.pdf>

Vega, S., Márquez, M., Olivera, S., Laplagne, G., y Pereyra, S. (2015). Directrices de gestión turística de municipios. In *XXXIV Encuentro Arquisur 2015*. Congreso llevado a cabo por las Escuelas y Facultades Públicas de Arquitectura de los países de América del Sur. La Plata, Argentina.

VII. ANEXOS

Anexo 1. Certificado o Acta del Perfil de Investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO Y ECOTURISMO

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: CÓNDROR FARINANGO ADRIANA FERNANDA CÉDULA DE IDENTIDAD: 172449069-1
NIVEL/PARALELO: 0 PERIODO ACADÉMICO: Nov.2020-Mar.2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "LA GESTIÓN TURÍSTICA EN LA COMUNIDAD DE PAQUESTANCA Y EL DESARROLLO DEL TURISMO COMUNITARIO"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSc. GUEVARA GUEVARA ELIZABETH JOSEFINA
LECTOR: Dr. ENRIQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO
ASESOR: MSc. GUEVARA ROSERO JAIRO MAURICIO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integró el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: Virtual **AULA:** Virtual
FECHA: Martes, 19 de enero de 2021
HORA: 08H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6,25
2) Trabajo escrito: 2,90
Nota final de PRE DEFENSA: 9,15

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el Martes, 19 de enero de 2021

ELIZABETH
JOSEFINA
GUEVARA
GUEVARA

Firmado
digitalmente por
ELIZABETH JOSEFINA
GUEVARA GUEVARA

MSc. GUEVARA GUEVARA ELIZABETH JOSEFINA

PRESIDENTE

JAIRO
MAURICIO
GUEVARA
ROSERO

Firmado
digitalmente por
JAIRO MAURICIO
GUEVARA
ROSERO

MSc. GUEVARA ROSERO JAIRO MAURICIO

TUTOR



CÉSAR ARMANDO
ENRIQUEZ
MONTENEGRO

Dr. ENRIQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO

LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones.

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

| ABSTRACT- EVALUATION SHEET | | | | |
|---|--|---|--|---|
| NAME: Cónдор Farinango Adriana Fernanda | | DATE: 2 de febrero de 2021 | | |
| TOPIC: La gestión turística en la comunidad de Paquiestancia y el desarrollo del turismo comunitario | | | | |
| MARKS AWARDED | | QUANTITATIVE AND QUALITATIVE | | |
| VOCABULARY AND WORD USE | Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic | Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic | Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic | Limited vocabulary and inadequate words related to the topic |
| | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| WRITING COHESION | Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. | Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. | Some progression of ideas and supporting paragraphs. | Inadequate ideas and supporting paragraphs. |
| | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| ARGUMENT | The message has been communicated very well and identify the type of text | The message has been communicated appropriately and identify the type of text | Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing | The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate |
| | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| CREATIVITY | Outstanding flow of ideas and events | Good flow of ideas and events | Average flow of ideas and events | Poor flow of ideas and events |
| | EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| SCIENTIFIC SUSTAINABILITY | Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement | Minor errors when supporting the thesis statement | Some errors when supporting the thesis statement | Lots of errors when supporting the thesis statement |
| | EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| TOTAL/AVERAGE | 9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED | | TOTAL 9 | |



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Cónдор Farinango Adriana Fernanda

Fecha de recepción del abstract: 2 de febrero de 2021

Fecha de entrega del informe: 2 de febrero de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Edison Boanerges
Penafiel Arcos

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Ficha de Evaluación de la gestión turística



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y
CIENCIAS AMBIENTALES
ESCUELA DE TURISMO Y ECOTURISMO



Tema: “La gestión turística en la comunidad de Paquiestancia y el desarrollo del turismo comunitario”

Objetivo Específico: Evaluar la gestión turística de la comunidad Paquiestancia para la determinación del cumplimiento de sus acciones.

Ficha técnica para la evaluación de la gestión turística en la comunidad Paquiestancia

El presente instrumento permitirá identificar el estado de la gestión turística de la Comunidad de Paquiestancia, por lo que se solicita de manera más comedida a la persona encargada, facilitar los implementos necesarios, como documentación que permita alcanzar a cumplir el objetivo planeado y precisión al momento de responder.

Además, se pone en conocimiento que se admite sólo una respuesta en cada enunciado la cual será verificada con su documento o evidencia. Cada respuesta a su vez tiene asignado un valor (de 0 a 5 puntos) según el nivel de cumplimiento

Escala de estimación asignado

| Número | Acrónimo | Significado |
|--------|----------|--|
| 0 | N/I | Indica que la comunidad no aplica ninguna acción del enunciado |
| 1 | I/D | Indica que la comunidad tiene presente la acción y la está desarrollando poco a poco. |
| 2 | I/P | Indica que las acciones se están desarrollado parcialmente. |
| 3 | I/T | Indica que las acciones se han aplicado en su totalidad. |
| 4 | F | Indica que las acciones se han aplicado en su totalidad y han sido documentadas para evidencia. |
| 05 | M | Indica que las acciones se han aplicado con respaldos (documentado) y siguen en constate innovación. |

Instrucciones:

Marca con una X la respuesta que se considere cumplida, con su respectiva verificación

En cuanto a la gestión turística la Comunidad de Paquiestancia:

| N | Indicadores | | Valores máximos a alcanzar | Puntaje de evaluación | Valores en % del puntaje de la evaluación | Valores que se debe mejorar | % valores que se debe mejorar | Comentarios o dirección de documentos de respaldo |
|---|---------------------|--|----------------------------|-----------------------|---|-----------------------------|-------------------------------|---|
| | | | | | | | | |
| | | EJE 1: Proceso administrativo | 150 | 0 | 0,00 | 150 | 57,60 | |
| | | Componente: Planificación | 50 | 0 | 0,00 | 50 | 19,20 | |
| 2 | Plan estratégico | Disponen de una línea base | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| | | Se trabaja en determinar las fortalezas y debilidades de la comunidad para desarrollar el turismo comunitario. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| | | Definen líneas estratégicas para el fortalecimiento de turismo comunitario. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| | | Dispone de planes acción en el área ambiental, cultural, social, económico | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 5 | Normativa Turística | La comunidad trabaja en el turismo bajo las normativas estipuladas de los entes rectores del turismo (Mintur, Unidad de turismo del Gadip Cayambe, como reglamento de la comunidad). | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 6 | | Realiza convenios con instituciones públicas (municipalidad, transporte, seguridad, salud y otro) con el fin de obtener apoyo para la actividad turística mediante concesión de recursos que permitan mejorar la servicio. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 7 | | Realiza convenios con las instituciones privada con el fin de pertenecer a la cartera de productos y servicios de la empresa para obtener mayor ingreso de turistas. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 8 | | Realiza convenios con academia pública-privada para fomentar el desarrollo turístico, por medio de vinculación con la colectividad, pasantías, e investigaciones de estudiantes y profesores. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |

| | | | | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|--|-----------|----------|-------------|--------------|--------------|----------|
| 9 | | La comunidad cuenta con un grupo jurídico con poder para desarrollar la actividad turística comunitaria. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 10 | | La comunidad mantiene la licencia de funcionamiento en vigencia. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| Componente: Organización | | | 40 | 0 | 0,00 | 40,00 | 15,36 | |
| 11 | Organización Comunitaria | La comunidad dispone y mejora la estructura organizacional, el mismo que se enfoca en el área turística. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 12 | | Cada miembro de la asociación conoce sus funciones y responsabilidades que garantiza una óptima ejecución de tareas. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 13 | | Dispone de un manual para las Buenas Prácticas ambiental y social. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 14 | Participación ciudadana | Todos los miembros de la comunidad participan activamente en los trabajos que beneficien al turismo por ejemplo mingas para la mejora del sendero u otros, investigaciones o levantamiento de información. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 15 | | Los miembros de la asociación de turismo han participado activamente en beneficio del turismo comunitario constantemente. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 16 | | Todos los miembros de la comunidad participan activamente en las decisiones para mejorar el turismo comunitario. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 17 | | En las reuniones ordinarias y extraordinarias, se otorga un espacio para tratar temas del turismo, así como la toma de decisiones que permitan mejorar la actividad turística comunitaria. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 18 | Coordinación | Se coordina el trabajo diario de las actividades turísticas. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| Componente: Dirección | | | 45 | 0 | 0,00 | 45,00 | 17,28 | 0 |
| 19 | Liderazgo de los directivos | Los directivos de la comunidad gestionan el trabajo diario del organismo para el turismo comunitario. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 20 | | Implementa iniciativas para fomentar el turismo comunitario. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 21 | | La directiva lidera proyectos de investigación para desarrollar el turismo comunitarios. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |

| | | | | | | | | |
|---|--------------------|--|------------|----------|-------------|---------------|--------------|----------|
| 22 | Capacitación | Los miembros de la comunidad cuentan con certificados que respalde las capacitaciones brindadas. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 23 | | Las capacitaciones que se brindan a la comunidad están establecidas de manera periódica durante el año. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 24 | Motivación | Se brinda incentivos por el buen desempeño área turística. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 25 | | El directorio de la comunidad tiene capacidad de influir y motivar a los participantes en las actividades causando un cambio positivo dentro de la comunidad. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 26 | Comunicación | Existe buena relación o ambiente laboral en la comunidad cuando se trata de realizar el turismo comunitario. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 27 | | Posee un ambiente laboral adecuado para las personas que trabajan en el turismo comunitario. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| Componente: Control | | | 15 | 0 | 0,00 | 15,00 | 5,76 | 0 |
| 28 | Evaluación | Realizan evaluaciones periódicas para controlar la actividad turística. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 29 | | Dispone de estudios de valoración de puestos de trabajo. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 30 | Medidas correctiva | Disponen de programas y planes que permitan la mitigación de problemas existente que afecten del desarrollo del turismo. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| EJE 2: análisis de la situación turística | | | 110 | 0 | 0,00 | 110,00 | 42,24 | 0 |
| Aspectos que implican desarrollo del producto y servicio turístico | | | 75 | 0 | 0,00 | 75,00 | 28,80 | 0 |
| 31 | | Cuenta con el inventario jerarquizado, de atractivos existentes de la comunidad. (Manual de jerarquización de atractivos por parte del Mintur). | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 32 | | Cuenta con un inventario de productos turísticos | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 33 | | Se realizan análisis sobre la oferta y la demanda turística | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 34 | | Cuenta con un registro de contactos de las personas encargadas de brindan el servicio turístico dentro de la comunidad. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 35 | | Cuenta con un registro de contactos de las personas, empresas y organismos de soporte (transporte, mantenimiento de equipos, seguridad, salud, servicios básicos, agencias.) | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 36 | | Se realizan análisis sobre la demanda turística | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |

| | | | | | | | |
|---|---|-----|---|------|-------|-------|--|
| 37 | Diseñado una marca turística | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 38 | se evalúa la satisfacción del visitante y turistas. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 39 | Cuenta con una unidad técnica especializada | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 40 | Dispone de espacios para la atención e información turística | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 41 | Dispone de una Red interna (conexiones de impresoras, scanner, discos externos y otros.) | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 42 | Dispone de una red externa o Internet | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 43 | Dispone de tecnologías de la información y comunicación (cámara fotográfica, video cámara, GPS, wotokis, computadoras, otros) que permitan la divulgación de la comunidad | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 44 | Dispone de un sistema para la captación de reclamos y sugerencias. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 45 | Establecen acciones para accesibilidad de cualquier tipo de discapacidad. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| Aspectos que implican la comercialización de los productos y servicios. | | 35 | 0 | 0,00 | 35,00 | 13,44 | |
| 46 | Cuentan con materiales de promoción del lugar (poster, folletos, guías, vallas y otros). | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 47 | Cuenta herramientas de promoción y distribución de la oferta que posee la comunidad. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 48 | Informe de los precios de los productos y servicios ofertados. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 49 | Se realizan actividades promocionales (ferias, caravanas, rueda de negocios, convenciones, otros). | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 50 | Se patrocina la actividad turística de la comunidad en medios de comunicación (tv, radio, libros, prensa). | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 51 | Dispone de un sitio web adaptado a varios idiomas. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| 52 | Se actualiza la información constantemente de las herramientas y materiales que permiten la comercialización. | 5 | | 0,00 | 5 | 1,92 | |
| Puntaje de evaluación | | 260 | 0 | 0,00 | 260 | 99,84 | |

Información del personal que apoyo con la investigación

- a. Tipo de Administrador:
- b. Nombre de la Institución:
- c. Nombre del Administrador:
- d. Cargo que ocupa:
- e. Teléfono / Celular:
- f. Correo Electrónico:

Observaciones:

Gracias por su Colaboración

Anexo 4. Ficha de levantamiento de información para el desarrollo del turismo comunitario.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS
AMBIENTALES
ESCUELA DE TURISMO Y ECOTURISMO



Tema: “La gestión turística en la comunidad de Paquiestancia y el desarrollo del turismo comunitario”

Objetivo Específico: Diagnosticar el desarrollo del turismo comunitario en la Comunidad de Paquiestancia para el conocimiento de la situación actual.

Ficha técnica observación para el desarrollo del turismo en la comunidad de Paquiestancia

El presente instrumento permitirá identificar el cumplimiento de indicadores que son estipulados por los reglamentos del Mintur, por lo que se solicita de manera más comedida a la persona encargada, facilitar los implementos necesarios, como documentación que permita alcanzar a cumplir el objetivo planeado y precisión al momento de responder.

Instrucciones:

Marca con una X la respuesta que se considere cumplida, con su respectiva verificación

| Proposiciones | | SI | NO |
|---|---|-----------|-----------|
| DESARROLLO DEL TURISMO COMUNITARIO | | | |
| Aspecto turístico basado en los entes rectores de turismo | Las instalaciones para el turismo comunitario en Paquiestancia están armónicamente construidas acorde con el paisaje, evitando utilizar especies de la biodiversidad en peligro de existencia, como decoraciones. | | |
| | Los espacios dentro y fuera de la comunidad, o zonas exclusivas para el turismo se mantienen limpias, gracias al manejo adecuado de los desechos. | | |
| | Se dispone de sistemas de aislamiento térmico (leña o electricidad) en cada un área que son de uso turístico, así como un sistema de ventilación natural o artificial. | | |
| | Dispone de chimeneas, misma que tenga instrucciones para su uso y la leña que se utiliza no debe provenir de especies en peligro de extinción | | |
| | Dispone de luz exterior en los lugares que se realiza la acción turística dentro de la comunidad. | | |
| | La comunidad posee una correcta zonificación para la realización del turismo comunitario. | | |
| | Para alimentación la comunidad posee los equipos, mobiliario, instrumentos necesarios para brindar el servicio | | |
| | En el área de cocina, la comunidad de Paquiestancia cuenta con una zonificación (fría, caliente, y otros). | | |
| | Se informa a los visitantes que la gastronomía que se realiza es elaborada con productos agrícolas de la localidad, el valor nutricional y su importancia en la seguridad alimentaria. | | |
| | La comunidad realiza limpieza continua de las áreas que se utiliza para la restauración | | |

| | | | |
|-----------------------|---|--|--|
| | Para alojamiento la comunidad cuenta con mobiliarios y equipos necesarios para brindar el servicio. | | |
| | El servicio de alojamiento que se brinda al visitante/ turista mantiene un precio razonable, así como garantiza una estadía confortable. | | |
| | Conocen y aplican la limpieza y desinfección adecuada de las áreas que fueron posteriormente utilizadas. | | |
| | Dispone de personas acreditadas para guianza (licencia de guía nativo y/o naturalista) | | |
| | Los guías que posee la comunidad dominan al menos un idioma diferente al que español. | | |
| | Los guías tienen conocimientos primeros auxilios, están preparados para atender casos de emergencia médica | | |
| | Llevará un bolso con materiales que le sirvan durante el recorrido como, (mapas, brújula, linterna, binoculares, alimentos de ser el caso), funda para recolección de basura, equipo de comunicación móvil, sin descuidar un equipo básico de primeros auxilios, entre otros. | | |
| | Mantenimiento, estado de mobiliario y equipamientos turísticos. La comunidad realiza mantenimiento y preparación de manera periódica en las instalaciones, equipos deportivos, tecnológicos, mobiliarios de las áreas de estadía, alimentación, oficinas administrativas, así como también en el área de los servicios higiénicos, lavandería, y otros. | | |
| | Se presenta la innovación en las actividades turísticas que posee la comunidad. | | |
| | Cuenta con un mapa de zonificación turística que identifique las diferentes áreas para brindar información turística. | | |
| | Mantiene rótulos visibles en caminos de acceso a la comunidad como a los atractivos turísticos. | | |
| | La comunidad cuenta en su ingreso, con un rótulo identificativo con el nombre y los servicios que ofertan. | | |
| | Los rótulos se encuentran en buen estado, además con elaborados en materiales acorde al paisaje y finalmente adecuados a las características que se encuentran en el Manual Corporativo de Señalización Turística del Ministerio de Turismo del Ecuador (Pictogramas Pág. 19 y señales de ubicación Pág. 46 y 47). | | |
| | La comunidad cuenta con las áreas señalizadas como: baños, áreas de juegos, áreas deportivas, área de camping, área de alojamiento, área de restaurante, en inglés y español, etc. | | |
| | A la entrada de los senderos deberán, exhibir el nombre de los senderos, sus características, duración o distancia, mapa interpretativo. | | |
| | Los senderos deberán contar con señalización interpretativa de los mismos. | | |
| Puntaje de evaluación | | | |

Ficha para diagnóstico del desarrollo del turismo en la comunidad de Paquiestancia.

| Información General | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------------|----|-----|-------------------|------------------------|---------------------|---|---------------------|--|------------|--|
| Provincia: | | | | Cantón: | | | Parroquia: | | | Comunidad: | |
| Calle Principal: | | | | Latitud: | | | Longitud: | | | Altura: | |
| Clima: | | | | Temperatura: | | | Precipitación | | | | |
| Existe atractivos en la comunidad | Si | No | S/N | | | | | | | | |
| N° | Nombres de los atractivos naturales | | | tipo de atractivo | estado de conservación | Localización | registro en las entidades de turismo | Promoción turística | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| N° | Nombres de los atractivos culturales | | | tipo de atractivo | estado de conservación | Localización | registro en las entidades de turismo | Promoción turística | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| Centros de Salud dentro y cercanos de la Comunidad | Si | No | S/N | | | | | | | | |
| N° | Nombres de las instituciones | | | Sector | Ubicación | Horario de atención | Números de contacto en caso de emergencia | Observaciones | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| Sistema de seguridad dentro y cercanos de la Comunidad | Si | No | S/N | | | | | | | | |
| Nombres de las instituciones | | | | Sector | Ubicación | Horario de atención | Números de contacto en caso de emergencia | Observaciones | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|----------------------------------|----|----|-------------------------|----------------|---------------------------------------|---|---------------|
| Servicios de transporte para la Comunidad | | Si | No | S/N | | | | |
| N° | Nombre de la institución | | | Sector | Ruta que cubre | Horario de atención | Números de contacto | Observaciones |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| accesibilidad a la Comunidad | | Si | No | S/N | | | | |
| N° | Vías | | | tipo de orden | estado | realizan mantenimiento periódicamente | adaptado para personas con discapacidades | Observaciones |
| | Vía principal a la comunidad | | | | | | | |
| | Vías secundarias en la comunidad | | | | | | | |
| | acceso a los atractivos | | | | | | | |
| Servicios turísticos que presta la Comunidad | | Si | No | S/N | | | | |
| N° | Nombre del servicio | | | Encargado | Precio | Horario de atención | Números de contacto | Observaciones |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| productos turísticos para la oferta y demanda en la Comunidad | | Si | No | S/N | | | | |
| N° | Nombre del producto | | | vía de comercialización | encargado | Precio | adaptado para personas con discapacidades | Observaciones |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Nombre de la Institución:

Nombre del Encargado:

Cargo que ocupa:

Teléfono / Celular:

Correo Electrónico:

Fecha del levantamiento de información:

Gracias por su Colaboración

Anexo 5. Guion de la entrevista para las autoridades de la Comunidad de Paquiestancia.

Entrevista dirigida a las autoridades

Buenos días, mi nombre es Adriana Condor Farinango soy estudiante de la carrera de Turismo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. La presente entrevista tiene como analizar la gestión turística influye en el desarrollo del turismo comunitario. Además de diagnosticar la situación actual del desarrollo del turismo comunitario. De tal manera que, en esta oportunidad, nos acompaña (**autoridad**) quien se desempeña como presidente de la comunidad de Paquiestancia/ presidenta de la Asociación Comité de Promejoras, encargadas del área de turismo.

- Desde su experiencia y perspectiva ¿Cómo describe al proceso administrativo influyendo de cada uno de ellos, en el desarrollo del turismo comunitario en la comunidad Paquiestancia?
- ¿Como describe el desarrollo de los productos o servicios turísticos y el desarrollo de la comercialización de los mismos?
- ¿Como describen la situación del desarrollo del turismo en la comunidad de Paquiestancia?
- Desde su perspectiva ¿Cuáles son los impactos sociales que se ha generado con la ejecución del turismo en la comunidad?
- Desde su perspectiva. ¿Cuáles son los impactos económicos que ha generado con la ejecución del turismo en la comunidad?
- Desde su perspectiva ¿Cuál son los impactos ambientales que ha generado con la ejecución del turismo en la comunidad?
- Desde su perspectiva ¿Cuál son los impactos culturales que ha generado con la ejecución del turismo en la comunidad?

Nota. Información utilizada únicamente para fines académicos.

Gracias por su Colaboración

Anexo 6. Fotografías del levantamiento de información.



Figura 35. Instalaciones del Centro de turismo comunitario “Camino del Cóndor”.



Figura 36. Servicio de restauración.



Figura 37. Constatación de blancos para el servicio de Alojamiento.



Figura 38. Verificación de equipos de cocina para el servicio de restauración.



Figura 39. Muebles y equipos para el servicio de Alojamiento dentro de las instalaciones del CTC “Camino del Cóndor”.



Figura 40. Verificación de equipos para las actividades turísticas que se ofertan (ciclismo de montaña).



Figura 41. Señalética de información sin readecuación.



Figura 42. Señalética dentro del sendero.