



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE TURISMO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO**

TEMA:

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA FOMENTAR EL
DESARROLLO TURÍSTICO EN EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO
CACHIVIRO, CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA. AÑO 2023”.

AUTOR(A)

JESSICA MARIBEL TOCAGON CATUCUAGO

DIRECTOR(A):

ING. GERMAN SÁNCHEZ

PAR ACADÉMICO:

ING. SILVANA DEL SALTO

GUARANDA-ECUADOR

2023

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA FOMENTAR EL DESARROLLO
TURÍSTICO EN EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO CACHIVIRO,
CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA. AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

En el culminante proceso de desarrollo de esta tesis, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas e instituciones que contribuyeron de manera significativa en la realización de este trabajo de investigación. Su apoyo, orientación y aliento han sido fundamentales para alcanzar este importante logro académico.

En primer lugar, quiero agradecer a mi director de tesis Ing. German Sánchez por su guía experta y su dedicación a lo largo de este arduo proceso. Sus valiosos conocimientos y consejos me han permitido enfocar mis esfuerzos en las áreas más relevantes de la investigación y han sido la brújula que me ha guiado hacia el éxito.

Asimismo, deseo expresar mi gratitud a los miembros del comité evaluador, por su tiempo y esfuerzo en revisar y evaluar este trabajo. Sus comentarios y sugerencias fueron fundamentales para mejorar la calidad de la tesis y enriquecer su contenido.

No puedo dejar de mencionar mi reconocimiento al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo y a sus funcionarios, quienes brindaron los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación. La infraestructura y el acceso a bibliografía especializada fueron de gran ayuda en el desarrollo del mismo.

Además, quiero agradecer a mi familia por su inquebrantable apoyo, comprensión y ánimo en cada etapa de este proceso. Sus palabras de aliento y su presencia han sido una fuente inagotable de motivación y fortaleza.

¡Gracias a todos!

DEDICATORIA

A mi querida madre y a mi amada hija,

A ustedes, dos pilares fundamentales en mi vida, dedico con amor y gratitud este logro.

Vuestra presencia incondicional ha sido mi mayor inspiración y motor en cada paso que he dado en este camino.

A ti, mamá, gracias por ser mi guía y mi apoyo inquebrantable. Tú me has enseñado el valor del esfuerzo, la perseverancia y la pasión por alcanzar mis sueños. Tu amor incondicional y tus palabras de aliento siempre han sido mi refugio en los momentos de dificultad.

A ti, mi pequeña hija, eres la luz que ilumina mi vida cada día. Tu inocencia y alegría han dado sentido a mi existencia y me han motivado a ser una mejor persona. Ver el mundo a través de tus ojos ha sido una experiencia maravillosa que me impulsa a esforzarme y superarme en todo lo que hago.

A ambas, les agradezco por ser mi mayor fortaleza y mi mayor tesoro. Vuestras sonrisas, abrazos y palabras de aliento han sido mi combustible en los momentos más desafiantes de esta travesía académica.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO



FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

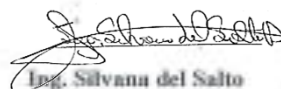
Ing. Germán Sánchez e Ing. Silvana del Salto, en su orden Director y Par Académico del Trabajo de Titulación "Diseño de un Modelo de Gestión para Fomentar el Desarrollo Turístico en el Centro de Turismo Comunitario Cachiviro, Cantón Otavalo, Provincia De Imbabura. Año 2023". desarrollado por la señorita Jessica Maribel Tocagon Cutucungo.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera TURISMO, por lo tanto, autorizamos para el empastado.

Guaranda, 29 de enero del 2024


Ing. German Sánchez
Director


Ing. Silvana del Salto
Par Académico

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE TURISMO

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
& INFORMÁTICA

DR. JUAN PABLO TORRES CADENA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

CERTIFICA

Que el trabajo denominado "Diseño de un Modelo de Gestión Para Fomentar el Desarrollo Turístico en el Centro de Turismo Comunitario Cachiviro, Cantón Otavalo, Provincia De Imbabura en el Año 2023", modalidad **Proyecto de Investigación**, elaborado por la Srta. Jessica Maribel Tocagón Catacuango, estudiante de la carrera de Turismo, Ha sido analizado por el sistema TURNITIN, reflejando como resultado un 6% de coincidencia no intencional, como se puede evidenciar en la imagen adjunta.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 16 de noviembre del 2023.

Acertamento,

Ing. Germán Sánchez
Director

DERECHOS DE AUTORIA

DERECHOS DE AUTOR

Yo **Jessica Maribel Tocagón Catucuago** portador de la Cédula de Identidad No **1005090640** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: "Diseño de un modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico en el centro de turismo comunitario Cachiviro, cantón Otavalo, provincia de Imbabura, año 2023", modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Jessica Maribel Tocagón Catucuago

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	2
AGRADECIMIENTO.....	3
DEDICATORIA	4
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO.....	5
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	6
DERECHOS DE AUTORIA	7
INTRODUCCIÓN	14
RESUMEN.....	16
ABSTRACT	17
CAPÍTULO I.....	18
1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	18
1.1. Descripción del Problema.....	18
1.2. Formulación del Problema.....	19
1.3. Preguntas de Investigación	19
1.4. Justificación	19
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo General	21
1.5.2. Objetivos Específicos	21
1.6. Idea a Defender.....	21
1.7. Variables	21

1.7.1. Variable 1: Calidad de los Servicios Turísticos	21
1.8.1. Variable 2: Sostenibilidad del Turismo Comunitario.....	22
1.9. Operacionalización de variables	22
CAPITULO II	24
2. MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes.....	24
2.2. Marco Científico.....	27
2.3. Marco Conceptual.....	28
2.4. Marco Legal.....	30
2.5. Marco Geo Referencial.....	34
2.5.1. Descripción del Centro de Turismo comunitario.	34
2.5.2. Mapas Políticos del Ecuador, la Provincia de Imbabura, y el Cantón Otavalo para la localización del CTC.....	35
CAPITULO III.....	36
3. METODOLOGÍA.....	36
3.1. Tipo de Investigación.....	36
3.1.1. Investigación Cualitativa:.....	36
3.1.2. Investigación de Campo	37
3.1.3. Investigación Descriptiva:	37
3.2. Enfoque de la investigación.....	37

	10
3.2.1. Enfoque cualitativo:.....	37
3.2.2. Enfoque descriptivo.....	38
3.3. Métodos de Investigación	38
3.3.1. Método inductivo.....	38
3.3.2. Método deductivo.....	39
3.3.3. Método analítico.....	39
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	41
3.5. Universo, Población y Muestra.....	42
3.6. Procesamiento de la Información	42
CAPITULO VI.....	44
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1. Análisis de Resultados del Objetivo N° Uno.....	44
4.1.1. Diagnóstico de la situación actual del Centro de Turismo Comunitario(CTC) Cachiviro	44
4.1.1.1. Descripción del Centro de Turismo Comunitario:.....	44
4.1.2. Análisis de la Estructura Organizativa:	45
4.1.2.1. Descripción de la organización:	45
4.1.2.2. Personería Jurídica:	46
4.1.2.3. Organigrama Estructural:.....	46

4.1.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO DE CACHIVIRO.....	47
4.1.4. Comunicación interna:.....	49
4.1.5. Análisis de los Servicios Ofertados:	53
4.1.5.2. Gastronomía local.....	56
4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS OBJETIVO 2.....	78
4.2.1. Manual de Organización y funciones	78
4.3. ANALISIS DE RESULTADO OBJETIVO TRES	89
5. BIBLIOGRAFÍA	111
6. ANEXOS	116
6.1. Cronograma (Gantt).....	116
6.3. Instrumentos de recopilación de datos:.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Catálogo de servicios que oferta el Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro	53
Tabla 2: Catálogo de Gastronomía Local	56
Tabla 3: Análisis de la Demanda	65
Tabla 4. Análisis de estacionalidad	66
Tabla 5. Nivel de satisfacción del Turista	68
Tabla 6. Diferencia de la competencia	69
Tabla 7: Ingresos económicos por conceptos turísticos.	76
Tabla 8. Egresos	76
Tabla 9. Análisis de ingresos, costos y márgenes de beneficio	77
Tabla 10. Manual de Organización y funciones	78
Tabla 11. Full Day Ecoñan	83
Tabla 12: análisis de Involucrados	91
Tabla 13: Árbol de problemas	100
Tabla 14: Análisis de Objetivos	102
Tabla 15: Análisis de Alternativas	104
Tabla 16: Estructura Analítica	105
Tabla 17: Matriz de Marco Lógico	108
Tabla 18: Cronograma Gantt	116
Tabla 19: presupuesto ejecutado	118
Tabla 20: presupuesto en viajes y alojamiento	119
Tabla 21: Servicios Profesionales	119
Tabla 22: Estimación de otros gastos	119

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Ubicación Geográfica del CTC.....	35
Ilustración 2: Demanda turística en CTC de Cachiviro	65
Ilustración 3: estacionalidad.....	66
Ilustración 4. Nivel de satisfacción del Turista.....	67
Ilustración 5: Matriz FODA del Centro de Turismo Comunitario Cachiviro ..	75
Ilustración 6: Carta de aceptación de la organización donde se aplicará el trabajo de titulación.....	124
Ilustración 7: Primer encuentro para coordinar las entrevistas con el Sr. Juan Caiza.....	125
Ilustración 8: apoyo a la Guianza en la Organización.....	125
Ilustración 9: recorrido e interacción con los turistas que visitan el sector. .	126
Ilustración 10: verificación de los problemas a simple vista	127
Ilustración 11: Reunión con el director de la jefatura de turismo del GAD Municipal de Otavalo.....	128
Ilustración 12: Reunión con los miembros de la Organización	129
Ilustración 13: Reunión con los miembros del CTC.....	130
Ilustración 14: Apoyo por parte de la Jefatura de Turismo.....	131
Ilustración 15: Reunión con el señor.....	132
Ilustración 16: designación por parte del sr Presidente del CTC al sr Secretario para brindar información.....	133

INTRODUCCIÓN

En el contexto de un mundo cada vez más conectado y diverso, el turismo ha demostrado ser un motor clave para el desarrollo económico, social y cultural de numerosas comunidades alrededor del mundo, tal es el caso del turismo rural que es una forma de viajar que se enfoca en explorar y experimentar la vida rural y las actividades tradicionales en áreas rurales. Este tipo de turismo busca la inmersión en la cultura local, la conexión con la naturaleza y la participación en las actividades agrícolas, artesanales y folklóricas propias de la comunidad. A lo largo del mundo, el turismo rural ha ganado popularidad debido a la búsqueda de experiencias auténticas y sostenibles por parte de los viajeros.

El turismo comunitario en Ecuador ha enfrentado desafíos significativos debido a la pandemia, pero también ha encontrado oportunidades para crecer y consolidarse como una opción atractiva para los viajeros responsables y conscientes. Con una mayor valoración de la cultura local y el medio ambiente, y una colaboración estrecha entre la comunidad y los visitantes, el turismo comunitario en Ecuador se perfila como un modelo prometedor para el desarrollo sostenible en la era pos pandemia.

En este sentido, el Centro de Turismo Comunitario Cachiviro, ubicado en el pintoresco Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura, representa un valioso potencial para fomentar el desarrollo turístico sostenible y beneficioso para la comunidad local. La presente tesis tiene como objetivo diseñar un Modelo de Gestión que permita aprovechar plenamente las oportunidades turísticas de la región en el año 2023.

El Centro de Turismo Comunitario Cachiviro, como parte del patrimonio cultural y natural de la zona, ha sido reconocido por su riqueza histórica y su arraigada tradición

cultural. Sin embargo, para lograr un desarrollo turístico próspero y sostenible, se requiere de una gestión integral que considere la preservación del entorno, la participación activa de la comunidad local y la generación de beneficios económicos equitativos.

La importancia de este estudio radica en la necesidad de implementar un Modelo de Gestión que articule los intereses de los diferentes actores involucrados en el turismo comunitario, incluyendo a los miembros de la comunidad, autoridades locales, empresarios turísticos y visitantes. Un enfoque holístico permitirá garantizar el respeto por la cultura y las tradiciones, la protección del entorno natural y la mejora de la calidad de vida de los habitantes locales.

RESUMEN

Este proyecto de investigación se adentró en el desarrollo de un Modelo de Gestión para el Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro, ubicado en la Provincia de Imbabura, Cantón Otavalo, El cual pretende mejorar la eficiencia y la calidad de la prestación de servicios en el centro, al tiempo que se fomenta la sostenibilidad y se fortalecen los vínculos con la comunidad local, El proceso de investigación se estructuró en varias etapas clave y muy importantes. Inicia con un diagnóstico de la situación actual del centro, empleando metodologías interdisciplinarias y la participación activa de la comunidad local para identificar áreas de mejora. A continuación, se desarrolló un manual de funciones que clarifica los roles y responsabilidades del personal del centro, lo que contribuye a la eficiencia operativa y a una estructura organizativa más transparente. Finalmente, se propone un modelo de gestión estratégica que integra mejores prácticas en turismo comunitario, innovación y capacitación continua del personal, Este estudio representa un enfoque integral para la mejora de la calidad de los servicios de este sitio, con el potencial de servir como un modelo para destinos de turismo comunitario similares. Además, contribuye al avance en la industria turística sostenible, enriquecedora y que fortalece la comunidad local.

Palabras clave: Modelo de gestión, Desarrollo local, Turismo Comunitario, sostenibilidad.

ABSTRACT

This thesis delved into the development of a management model for the Community Tourism Center of Cachiviro, located in the Province of Imbabura, Otavalo Canton. The aim is to enhance the efficiency and quality of service delivery at the center while promoting sustainability and strengthening ties with the local community. The research process was structured into several key stages. It commences with an assessment of the current situation at the center, employing interdisciplinary methodologies and active involvement of the local community to identify areas for improvement. Subsequently, a job manual was developed to clarify the roles and responsibilities of the center's staff, contributing to operational efficiency and a more transparent organizational structure. Finally, a strategic management model is proposed, integrating best practices in community tourism, innovation, and continuous staff training. This study represents a comprehensive approach to improving the quality of services at this site, with the potential to serve as a model for similar community tourism destinations. Furthermore, it contributes to the advancement of the sustainable, enriching tourism industry that strengthens the local community.

Keywords: Management Model, Local Development, Community Tourism, Sustainability.

CAPÍTULO I

1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del Problema

El turismo rural a nivel mundial, después de la pandemia Covid-19 ha experimentado un resurgimiento en todo el mundo, ya que los viajeros buscan escapar de las aglomeraciones urbanas y disfrutar de destinos más tranquilos y en contacto con la naturaleza, la gente busca disfrutar de lugares poco frecuentes y que puedan mantener el distanciamiento social, por ello hoy en día las personas optan por hacer turismo rural. Muchos turistas también desean participar en actividades relacionadas con la vida rural, como la agricultura orgánica, la pesca sostenible, la artesanía local y el ecoturismo.

Después de la pandemia, el turismo comunitario en el Ecuador se ha convertido en una opción importante para los viajeros que buscan experiencias nuevas, sostenibles y seguras, además, ha surgido como una alternativa atractiva y prometedora en el contexto post Covid. Este tipo de turismo se enfoca en la participación activa de las comunidades locales en la oferta turística, permitiendo a los visitantes sumergirse en la vida y la cultura auténtica de los pueblos, al tiempo que generan beneficios económicos directos para las comunidades.

En relación a lo expuesto anteriormente, el presente apartado se pretende realizar debido a que el turismo comunitario es una actividad que se practica en Cachiviro. Sin embargo, debido a la pandemia, se puede mencionar que el principal atractivo, el muelle flotante ubicado en el lago San Pablo, se deterioró y hoy por hoy se está trabajando nuevamente para darle vida al atractivo. Este muelle estaba construido principalmente de madera, pero debido al abandono causado por la presencia del

COVID-19, se cerró y no se pudo brindar el cuidado adecuado tanto a este atractivo como a otros que forman parte del centro de turismo comunitario.

En cuanto al turismo sostenible, lamentablemente, no se está practicando de manera amigable con el ambiente, Se introdujeron al lago barcos mucho más grandes con motores y hélices más grandes y ruidosos, lo que está provocando contaminación y licuado excesivo de algas, lo cual da una apariencia desagradable para los turistas. Además de esto, se puede observar una falta de organización por parte de la directiva, lo que genera una desorganización evidente entre los emprendedores y, como resultado, insatisfacción por parte de los turistas. Esto conlleva a una disminución en la afluencia turística y, como se podría esperar, una pérdida de ingresos económicos, que en algunos casos constituyen el único sustento de los hogares de la comunidad."

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo se fomenta el turismo comunitario con el diseño de un modelo de gestión?

1.3. Preguntas de Investigación

¿Cuál es la situación actual del centro del turismo comunitario Cachiviro?

¿Cómo está organizado el personal y los principales actores del CTC?

¿En que benefician las propuestas de prestación de servicios y atención al cliente?

1.4. Justificación

La presente investigación se pretende realizar para dar a conocer cómo la implementación de un modelo de gestión contribuye al desarrollo de la actividad turística en un Centro de Turismo Comunitario. Es decir que la creación de un modelo de gestión para la comunidad de Cachiviro permitiría en primera instancia la participación activa de la comunidad en el desarrollo y la toma de decisiones

relacionadas con el turismo, también fomenta el empoderamiento de los miembros de la comunidad al permitirles ser los protagonistas de su propio desarrollo turístico, finalmente contribuye a la conservación del patrimonio cultural y natural de la comunidad para ello un análisis de la situación actual nos ayuda a obtener una comprensión profunda y detallada de la realidad como son los factores internos y externos que pueden influir en el desempeño de la actividad turística del CTC de Cachiviro.

Otra de las razones importantes por las cuales se lleva a cabo esta investigación es que el CTC Cachiviro carece de una administración adecuada lo que ha llevado a desacuerdos y conflictos entre los emprendedores y con ello se brinda un servicio deficiente logrando la insatisfacción de los turistas que visitan estos espacios, por lo tanto es fundamental establecer claridad sobre las funciones, directrices y parámetros que deben considerarse para llevar a cabo una actividad turística sostenible.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de gestión para fomentar el desarrollo turístico en el Centro de Turismo Comunitario Cachiviro, cantón Otavalo, provincia de Imbabura.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar el diagnóstico de la situación actual del centro del turismo comunitario Cachiviro.
- Elaborar un manual de funciones que servirá como guía para todo el personal del CTC
- Generar una propuesta que permita mejorar la calidad de prestación de servicios.

1.6.Idea a Defender

El diseño de un modelo de gestión ayudará a fomentar el desarrollo de la actividad turística en el Centro de Turismo Comunitario Cachiviro; incrementará las visitas en el sector, posibilitando mayores ventas en todos los servicios, construcción, arreglos y mejoras en la infraestructura del sitio y sobre todo el manejo de turismo sostenible y ser ejemplo de turismo comunitario a nivel local.

1.7.Variables

1.7.1. Variable 1: Calidad de los Servicios Turísticos

Definición Conceptual: La calidad de los servicios turísticos se refiere a la percepción de los visitantes sobre la excelencia, autenticidad y satisfacción de los servicios ofrecidos en el Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro.

1.8.Indicadores o Dimensiones:

- Satisfacción del Visitante: Medida en una escala de 1 a 5, donde 1 representa una experiencia insatisfactoria y 5 una experiencia altamente satisfactoria.
- Cumplimiento de Expectativas: Evaluación de si los servicios cumplen o superan las expectativas del visitante.

1.8.1. Variable 2: Sostenibilidad del Turismo Comunitario

- Definición Conceptual: La sostenibilidad del turismo comunitario se refiere a la capacidad del Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro para operar de manera económicamente viable, socialmente justa y ambientalmente responsable a lo largo del tiempo.
- Indicadores o Dimensiones: Rentabilidad Económica: Evaluación de los ingresos y costos operativos del centro.
- Impacto Social Positivo: Medición del impacto en la comunidad local en términos de empleo, desarrollo y participación.
- Gestión Ambiental: Evaluación de las prácticas de gestión ambiental y su impacto en el entorno natural.

1.9.Operacionalización de variables

- Recopilación de datos a través de encuestas a los visitantes que evalúan su satisfacción y el cumplimiento de sus expectativas en relación con los servicios turísticos del centro.
- Recopilación de datos financieros y económicos para evaluar la rentabilidad económica.

- Encuestas a la comunidad local para medir el impacto social positivo.
- Evaluación de prácticas de gestión ambiental y análisis de su eficacia en la conservación del entorno natural.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En la presente investigación se han considerado diversos estudios a nivel internacional, nacional y local relacionados con el tema en cuestión. Estos estudios han proporcionado una perspectiva amplia sobre el tema, y a continuación se mencionan algunos de ellos:

Según (Ferro Escobar & López Martínez, 2019) con el tema: El análisis de modelos de gestión turística aplicando el método de investigación mixta señala que un modelo de gestión permite agrupar las principales variables que han influido en el desarrollo de las metodologías para complementar las investigaciones sobre el tema dando como resultado la obtención de un modelo de gestión turística en donde debe exponer una metodología que garantice el manejo del turismo sostenible, esencialmente mediante un proceso de planificar y organizar el trabajo, realizar un diagnóstico del territorio y efectuar un estudio profundo para obtener las mejores estrategias, se llega a la conclusión de que un modelo de gestión local de destinos turísticos sostenibles debe entenderse como herramienta de gestión pública que posibilite integrar los diversos componentes de la localidad como destino turístico sostenible.

De acuerdo a (Burga, Repositorio Digital UTEQ, 2020); con el tema “Evaluación de la Gestión del Turismo Comunitario en la comunidad de Cachiviro, en Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura, Año 2020”, haciendo uso de una metodología de investigación cualitativa, como resultado se obtiene la creación de una organización denominada puerto totora llegando a la conclusión que el mencionado trabajo de titulación ayuda a

reducir la dependencia del conocimiento tácito de los empleados clave, ya que el conocimiento se documenta y se comparte de manera sistemática. Esto garantiza la continuidad del conocimiento y mitiga los riesgos asociados con la pérdida de conocimiento debido a la rotación del personal.

Según (García Reinoso, 2018). con el tema de modelo de gestión turística haciendo uso de la metodología de investigación cualitativa y cuantitativa tiene como resultado la creación de un modelo de gestión turística para las comunidades de la provincia de Manabí llegando a la conclusión de que al implementar este modelo, las organizaciones pueden mejorar su desempeño, fomentar la innovación y mantenerse competitivas en un entorno empresarial cada vez más exigente. La gestión del conocimiento se ha convertido en un activo estratégico y diferenciador para las organizaciones, y aquellas que logren implementar eficazmente este modelo estarán en una posición favorable para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades del entorno empresarial actual y futuro.

(Putu Ayu Suryandari, 2018). Con el tema “Community-Based Tourism Governance and Indigenous Empowerment” haciendo uso de metodología de investigación mixta, dando como resultado la creación de un modelo de gestión de turismo comunitario en la aldea de Tenganan Pegringsingan en Bali, Indonesia, y su impacto en el empoderamiento de la comunidad indígena. Examina las estructuras de gobernanza, la participación de la comunidad y los resultados sociales, económicos y culturales del turismo comunitario en la aldea, se llega a la conclusión de que la implementación de un modelo de gestión de turismo comunitario en Tenganan Pegringsingan ha permitido a la comunidad local participar activamente en la planificación y desarrollo del turismo,

fortaleciendo su identidad cultural, mejorando sus medios de vida y generando ingresos económicos. Además, el turismo comunitario ha contribuido a la conservación de la cultura y el patrimonio local, promoviendo la valoración y el respeto hacia estas tradiciones.

(Lenin Diego Shiguango Shiguango, 2019) con el tema “Análisis comparativo de modelos de gestión de turismo comunitario en tres comunidades rurales” usando al método cualitativo como metodología de la investigación teniendo como resultado El estudio comparativo reveló que los tres modelos de gestión de turismo comunitario analizados presentaban diferentes enfoques en términos de sostenibilidad ambiental. Se encontró que la comunidad A había implementado prácticas sólidas de gestión ambiental, mientras que las comunidades B y C requerían una mayor atención en la conservación de recursos naturales y la mitigación de impactos negativos, finalmente se llega a la conclusión de que la sostenibilidad ambiental en el turismo comunitario debe ser un objetivo prioritario en la gestión de las actividades turísticas. Esto implica involucrar activamente a la comunidad en la toma de decisiones, fortalecer la capacitación y conciencia ambiental, y establecer colaboraciones efectivas con los actores externos para asegurar un turismo responsable y sostenible en las comunidades rurales.

2.2.Marco Científico

Es importante que el presente proyecto de investigación cuente con una línea base científica, el cual permitirá comprender a profundidad el tema que se ha planteado, Estos antecedentes representan enfoques importantes en el desarrollo de modelos de gestión turística y reflejan la búsqueda de prácticas más responsables, sostenibles e inclusivas en la industria del turismo, por lo tanto, se han citado los siguientes autores:

Según (Lopez Gonzales , 2019) de acuerdo al tema: “Modelo de gestión de destinos turísticos”: Menciona que este enfoque se centra en la planificación y gestión integral de un destino turístico, teniendo en cuenta aspectos como la infraestructura, el desarrollo económico, la promoción turística, la conservación del medio ambiente y la participación de las comunidades locales. Busca una coordinación eficiente entre los actores públicos y privados involucrados en el desarrollo turístico de una región.

Según (Baptista Rodrigues, 2019)del tema: “Modelo de turismo sostenible”: Menciona que Este modelo se basa en el principio de equilibrio entre el desarrollo turístico, la conservación del medio ambiente y el bienestar de las comunidades locales. Promueve prácticas turísticas responsables que minimizan los impactos negativos en el entorno natural y cultural, al tiempo que generan beneficios económicos y sociales a largo plazo. El turismo sostenible se enfoca en la conservación de los recursos, la participación comunitaria y la sensibilización de los visitantes.

Según (Jiménez Kuko, 2019) con el tema: “Modelo de turismo cultural “establece que este enfoque destaca la importancia de la preservación y promoción del patrimonio cultural de un destino como recurso turístico. Se centra en la valorización de la

identidad cultural de las comunidades locales, la promoción de festividades, artesanías, gastronomía y tradiciones autóctonas. El turismo cultural busca una interacción enriquecedora entre los turistas y la cultura local, fomentando el respeto y la comprensión mutua.

Según (Terán Encalada, 2021) según el tema “Modelo de turismo comunitario” Menciona que este modelo implica la participación activa de las comunidades locales en la planificación, gestión y beneficios económicos del turismo en sus áreas. Las comunidades se convierten en anfitrionas y ofrecen experiencias auténticas a los visitantes, promoviendo la conservación de su patrimonio cultural y natural. El turismo comunitario busca empoderar a las comunidades locales, generar oportunidades de desarrollo económico y fortalecer los lazos entre turistas y residentes.

2.3.Marco Conceptual

Para poder seguir con la presente investigación es necesario dar a conocer a cerca de los principales términos y su definición de los siguientes términos:

2.3.1. **Actividad Turística:** La actividad turística se refiere a todas las acciones y servicios relacionados con el desplazamiento de personas a destinos diferentes a su lugar de residencia, con el propósito principal de recreación, ocio, cultura o negocios. Incluye una amplia gama de actividades, como hospedaje, transporte, alimentación, visitas a lugares de interés, entretenimiento y compras. (Franco Rodríguez & Franco Rodríguez, 2021).

2.3.2. **Centro de Turismo Comunitario (CTC):** Es el espacio turístico dentro del territorio comunitario que ofrece servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, basados en una organización comunitaria que promueve un

desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible; basado en el rescate de su identidad, costumbres. (MINTUR, 2009).

- 2.3.3. **Desarrollo Turístico:** Es un proceso continuo, permanente y dinámico con una gran interdependencia de los elementos que lo componen, destinado a establecer los objetivos generales del desarrollo, así como el uso, evaluación y jerarquización de los recursos turísticos. (Gambarota, 2017).
- 2.3.4. **Fomento Turístico;** (Serrano, 2011) menciona que el fomento de la actividad turística no implica sólo el impulso al servicio turístico, sino que es una puerta para entender las implicaciones y la necesidad de ver a la economía de un territorio como más que una suma de actividades aisladas.
- 2.3.5. **Modelo de Gestión:** Un modelo de gestión es un modelo conceptual que identifica los componentes necesarios para el logro de un objetivo, producto o servicio y los articula mediante interrelaciones y dependencias para que, de forma coordinada, identifiquen herramientas para la gestión. (Uc, 2023).
- 2.3.6. **Turismo:** El turismo es uno de las pocas actividades humanas que ha sido abordada desde diversas disciplinas (economía, ecología, psicología, geografía, sociología, historia, estadística, derecho y las ciencias políticas y administrativas). Por ello, Cárdenas (2001) al referirse al turismo indica que es el conjunto de desplazamientos que generan fenómenos socioeconómicos, políticos, culturales y jurídicos. (Moreno, 2010).
- 2.3.7. **Turismo comunitario:** (Carlos, 2016); menciona que el turismo comunitario es interpretado como un sector más de la actividad turística y

por lo mismo con políticas y acciones propias, que ante todo respetan la especificidad cultural de las comunidades que forman Ecuador.

2.3.8. **Turismo Rural:** El turismo rural es una oportunidad para ampliar sus fuentes de ingresos, generando afluencia turística al lugar, compartiendo sus saberes y forma de vida con la interacción con los turistas interesados en este segmento de oferta turística, diferente, fresca y novedosa, El turismo rural es un fenómeno viejo y nuevo al mismo tiempo. El interés por la vida en el campo comenzó, y creció, en el siglo XIX como una reacción al creciente proceso de urbanización y a la actividad industrial (Valdez Pineda & Ochoa Silva, 2015).

2.4.Marco Legal

Para la elaboración y sustento del presente trabajo se toma en cuenta de acuerdo a las normativas y leyes que se encuentran establecidas en la Constitución de la República de Ecuador 2008, que se encuentra en el Decreto Legislativo 0, publicado en el Registro Oficial 449 el 20 de octubre de 2008, modificado el 25 de enero de 2021 el cual hace mención a lo siguiente:

El Art. 24.- Hace mención a los derechos de las personas, estas personas tienen derecho a la recreación de algo nuevo expresando sus ideas y conocimientos, realizar prácticas de deporte en tiempos libres.

El Art. 383.- El derecho al tiempo libre y al esparcimiento se encuentra garantizado en la Constitución de Ecuador. Este derecho incluye la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad.. (Ecuador, 2015)

Es por ello que se crean lugares turísticos tal es el caso del Centro de Turismo Comunitario en donde se puede disfrutar de aire puro en medio de la naturaleza, brisas frescas, paseos en lanchas, balones inflables, disfrutar de eventos deportivos y ferias gastronómicas.

Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD): publicado el 19 de octubre del 2010, en estado vigente, del cual se menciona el artículo 54, literal g, puesto que se describen las competencias que debe asumir cada uno de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales con respecto al turismo.

De conformidad con el artículo 41 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, son funciones del gobierno autónomo descentralizado provincial las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial provincial, para garantizar la realización el buen vivir a través de la implementación de políticas públicas provinciales en el marco de sus competencias constitucionales y legales.
(Imbabura, 2018)

El Art. 54.-de las Funciones del GAD Municipal literal g, menciona los siguiente: Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo. (COOTAD, 2019)

El Art. 64.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial rural tiene como función fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía

popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados.. (COOTAD, 2019)

En el caso de esta investigación las entidades que están a cargo de regular, controlar, dirigir y promover la actividad turística es el GAD Municipal de Otavalo y El GAD Parroquial los cuales trabajan de manera conjunta con el cabildo de la comunidad de Cachiviro para poder llevar a cabo los proyectos destinados para beneficio de la comunidad.

Ley de Turismo

De la Ley de Turismo, publicada el 27 de diciembre del 2002, su última modificación el 29 de diciembre del 2014, en estado vigente se hace uso como soporte legal para el presente proyecto de investigación, debido a que los artículos mencionados a continuación manifiestan lo siguiente:

Art. 2.- El turismo se refiere al ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos. El turismo puede ser clasificado en diferentes categorías como turismo cultural, turismo de aventura, turismo gastronómico, entre otros.

Art. 3.- Hace mención de la participación de los gobiernos provincial y cantonal es un principio fundamental para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización. Esto se debe a que los gobiernos locales tienen un conocimiento más profundo de las necesidades y oportunidades turísticas en sus respectivas regiones.

(Turismo L. d., 2014)

Art. 14.- El Consejo Consultivo de Turismo estará integrado por los siguientes miembros con voz y voto: un representante de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador. - FPTCE. (Turismo L. d., 2014)

Hoy en día la actividad turística está presente en todos los rincones del Ecuador y las comunidades no están exentas de ello ya que en esta investigación se habla de que la comunidad de Cachiviro ya es un CTC y que están organizados para prestar sus servicios a propios y extraños, con la ayuda de las administraciones y autoridades competentes se ha logrado posesionarse y darse a conocer a nivel Nacional por ofertar el Turismo y a nivel mundial por exportar sus artesanías realizadas a base de fibra de Totorá.

Reglamento General a la Ley de Turismo Comunitario

Según el reglamento general de la ley de turismo, publicada en el año 2004 con su última modificación en el 2015 en estado vigente; (Borbúa, 2015) menciona que:

Art. 42.- Según lo establecido por el Art. 5 de la Ley de Turismo, se consideran actividades turísticas las siguientes: alojamiento, servicio de alimentos y bebidas, transportación cuando se dedica principalmente al turismo (inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito), operación (cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del alojamiento), intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congresos y convenciones; casinos, salas de juego (bingo - mecánicos), hipódromos y parques de atracciones estables. CTC Cachiviro posee todos los parámetros antes mencionados para ofrecer a sus visitantes experiencias únicas y disfrute

2.5.Marco Geo Referencial

2.5.1. *Descripción del Centro de Turismo comunitario:* El Centro de Turismo Comunitario Cachiviro está ubicado en la Provincia de Imbabura, Cantón Otavalo, Parroquia San Rafael de la Laguna, en la comunidad del mismo nombre al cual se puede acceder por la panamericana norte km E 35.

Según datos de google Earth Pro y las respectivas indagaciones en fuentes bibliográficas, el mencionado sitio turístico está ubicado a 2679 msnm, posee un clima templado de 11 °C a 21 °C y rara vez baja a menos de 8 °C o sube a más de 23 °C.

El Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro se encuentra ubicado en un lugar estratégico ya que tiene vistas maravillosas, buenos pisos climáticos el cual favorece a todas las actividades a las que los comuneros se dedican en especial al cultivo, cabe mencionar que una de las fuente de ingreso económico de este sector es el cultivo de fresas, chochos, maíz, frejol entre otros y el producto más importante es la totora, mismo que se cultiva en las orillas del lago San Pablo por las Áreas pantanosas que este posee siendo muy propicio para su cultivo, el cultivo de la totora es con el fin de elaborar artesanías como: caballitos de totora, alfombres, esteras, utensilios de cocina, decoraciones de habitaciones e inclusive están puliendo técnicas para poder producir textiles. Otra fuente económica es la actividad turística.

2.5.2. Mapas Políticos del Ecuador, la Provincia de Imbabura, y el Cantón Otavalo para la localización del CTC.

Ilustración 1: Ubicación Geográfica del CTC.



Nota: representa la ubicación del Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro. Adaptado de: Google

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

En la presente investigación se realiza una búsqueda de información bibliográfica y de campo haciendo uso de ciertos tipos de técnicas, métodos y herramientas de investigación los cuales se hacen mención a continuación:

3.1.Tipo de Investigación

3.1.1. **Investigación Cualitativa:** Es aquella que persigue describir sucesos complejos en su medio natural, con información preferentemente cualitativa. Los principales tipos de investigación cualitativa son:

3.1.1.1.*Investigación-acción:* es un tipo de investigación aplicada, destinada a encontrar soluciones a problemas que tenga un grupo, una comunidad, una organización. Los propios afectados participan en la misma.

3.1.1.2.*Investigación Participativa:* es un estudio que surge a partir de un problema que se origina en la misma comunidad, con el objeto de que en la búsqueda de la solución se mejore el nivel de vida de las personas involucradas.

3.1.1.3.*Investigación Documental:* Este tipo de investigación se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. subtipos de la investigación documental: encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera. (Zapata, 2023).

3.1.2. **Investigación de Campo:** Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental. (Zapata, 2023).

3.1.3. **Investigación Descriptiva:** Este tipo de investigación se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. (Zapata, 2023).

En base a lo anterior mencionado para dar cumplimiento a los objetivos planteados se basó en estos tipos de investigación.

3.2.Enfoque de la investigación

En cuanto al enfoque de la investigación se hace referencia a la perspectiva o método utilizado para abordar el problema de esta investigación para lo cual se hizo uso de los siguientes tipos de enfoques:

3.2.1. **Enfoque cualitativo:** Este enfoque se basa en la recolección y análisis de datos no numéricos, como entrevistas, observaciones participantes y análisis de documentos. Se enfoca en comprender y describir fenómenos complejos desde una perspectiva subjetiva y contextual. Se utiliza en

estudios que buscan explorar significados, interpretaciones y experiencias individuales. (Carrión, 2023)

- 3.2.2. **Enfoque descriptivo:** Este enfoque tiene como objetivo describir y caracterizar un fenómeno tal como se presenta naturalmente, sin manipulación de variables. Se utiliza para obtener una comprensión detallada de un tema o problema en particular, y puede involucrar métodos como encuestas, entrevistas y observaciones. (Carrión, 2023).

Estos son los principales enfoques que se plantearon en esta investigación por la misma razón de que se está realizando la descripción de fenómenos como es el caso de la problemática que tiene el CTC Cachiviro en el ámbito turístico.

3.3.Métodos de Investigación

Se puede mencionar que existen algunos métodos de investigación, pero en este caso solo se hace mención a los que se hace uso en el presente proceso de investigación. Estos métodos se plantean dependiendo del enfoque de investigación que se utilizó anteriormente y también dependen de los objetivos específicos del presente estudio.

- 3.3.1. **Método inductivo:** El método inductivo, en contraste con el deductivo, procede de lo particular a lo general. En este enfoque, se observan patrones, fenómenos o datos específicos y, a partir de ellos, se infieren principios o leyes generales. La conclusión alcanzada a través del razonamiento inductivo es más una probabilidad que una certeza, ya que se basa en la observación y generalización de patrones. En este enfoque, se recolectaría información y datos específicos sobre el CTC de Cachiviro y otros CTC

similares. Se analizarían los aspectos clave de su gestión, identificando patrones y tendencias para extraer conclusiones más generales. Se observaría cómo se manejan los recursos, cómo se estructura la comunicación, cuáles son los desafíos comunes y qué prácticas han llevado a un mejor funcionamiento.

3.3.2. **Método deductivo:** El método deductivo es un enfoque de razonamiento que parte de lo general hacia lo particular. Se basa en la lógica formal y se caracteriza por extraer conclusiones específicas a partir de premisas generales o universales previamente establecidas. En este proceso, se busca aplicar reglas o principios generales para llegar a conclusiones lógicas y necesarias. La conclusión deducida debe seguir necesariamente de las premisas dadas. En este caso, se partiría de principios generales y teorías establecidas en el ámbito de la gestión, que podrían ser aplicables a un CTC. Estos principios podrían incluir mejores prácticas de gestión, modelos de organización efectivos, estrategias de planificación y otros conocimientos previamente comprobados en contextos similares. A partir de estas premisas, se extraerían conclusiones específicas para el diseño del modelo de gestión del CTC.

3.3.3. **Método analítico:** El método analítico consiste en el desglose y examen detallado de un fenómeno, problema o concepto en sus componentes individuales para comprender su estructura y funcionamiento. En este enfoque, se descomponen elementos complejos en partes más simples para facilitar su estudio y análisis. El análisis implica la identificación de

relaciones y conexiones entre las partes y cómo influyen entre sí. Es especialmente útil en el estudio de sistemas complejos y en la resolución de problemas. Por ejemplo, en el campo de la química analítica, se utilizan técnicas analíticas para determinar la composición de una muestra.

En este caso, se descompondría el funcionamiento del CTC en sus componentes clave, como la estructura organizativa, los recursos disponibles, los procesos de toma de decisiones, los programas y proyectos implementados, entre otros. Cada uno de estos componentes sería analizado individualmente para comprender su eficacia y cómo se relacionan con el objetivo general del CTC.

Al combinar estos enfoques, el diseño del modelo de gestión del CTC de Cachiviro se beneficiaría de la fortaleza de cada método. La deducción proporcionaría un marco teórico sólido basado en principios probados, la inducción permitiría adaptar el modelo a las particularidades del contexto específico y el análisis desglosaría el funcionamiento del CTC para identificar áreas de mejora y tomar decisiones fundamentadas. El resultado sería un modelo de gestión más completo, coherente y efectivo para el CTC de Cachiviro.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

En cuanto a las técnicas e instrumentos utilizados en este apartado podemos hacer mención a los siguientes:

Para dar cumplimiento al objetivo uno se utilizará como técnica de investigación la entrevista estructurada y no estructurada y la revisión bibliográfica de tesis e informes que se han realizado previamente en el sector, como instrumentos los sitios web y el banco de preguntas, los cuales nos ayuda a recopilar información relevante que nos proporciona el encuestado, en este caso es el señor José Peña presidente de la organización 2022-2024 quien proporciona información acerca de la situación actual de la actividad turística.

Seguidamente en cuanto al objetivo dos se utilizará como técnica la entrevista y como instrumento el banco de preguntas, además la técnica de la observación directa en el cual se realiza observaciones directas en el centro de turismo comunitario para evaluar aspectos como el servicio al cliente, la infraestructura, la interacción del personal con los visitantes, entre otros. Además, se hará uso de un manual de organización y funciones que es una herramienta para la establecerlas funciones del personal que conforma el Centro de Turismo Comunitario Cachiviro.

De igual manera para dar paso al cumplimiento del objetivo tres se hace uso la técnica de análisis del Marco Lógico, como herramienta el análisis documental y la observación directa el cual se basa en la obtención de información de manera directa, Entrevistas: Realiza entrevistas con el personal del centro de turismo comunitario para obtener información sobre sus percepciones, desafíos, oportunidades y conocimientos sobre el funcionamiento del centro.

3.5.Universo, Población y Muestra

En cuanto al universo se toma en consideración a los habitantes del cantón Otavalo que según el INEC (2010) Otavalo cuenta con alrededor de 34.848 habitantes de los cuales 17.419 son hombre y 17.428 son mujeres.

En cuanto a la población se toma en cuenta a población de la parroquia San Rafael de la Laguna el cual según el PDOT (2015) existen alrededor 5421 habitantes y representa el 5,17% de la población total del cantón de Otavalo.

Y en cuanto a la muestra podemos mencionar que la comunidad de Cachiviro cuenta con 240 familias las cuales el 5% pertenece a familias mestizas y el 85% pertenece a familias kichwas.

3.6.Procesamiento de la Información

Una vez recopilada toda la información mediante las técnicas e instrumentos planteados para la recolección de datos, se procederá a organizar la información de la siguiente manera:

- La información recopilada durante las entrevistas se traspasa a un documento de Word, en donde se destacan los datos más importantes que nos

proporcionaron los informantes clave en relación con el diagnóstico de la situación actual.

- Seguidamente se clasifica la información obtenida a través del análisis del perfil del visitante y el análisis de la calidad de la prestación de servicios.
- Los datos recolectados de las encuestas se han organizado y tabulado en hojas de Excel, realizando un análisis detallado de cada pregunta.
- Con la información se realizó las debidas propuestas como es el manual de funciones para el Centro de Turismo Comunitario.

Al llevar a cabo la presente investigación se puede hablar de las necesidades que tiene esta organización para poder brindar un excelente servicio turístico ya que se quiere llegar a satisfacer a los turistas.

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en el presente apartado se realizó investigaciones y análisis bibliográfico a través de sitios web y también se realizó entrevistas a los principales actores del CTC Cachiviro y con ello poder conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas es decir un Análisis situacional del lugar.

CAPITULO VI

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de Resultados del Objetivo N° Uno

4.1.1. Diagnóstico de la situación actual del Centro de Turismo Comunitario(CTC) Cachiviro

4.1.1.1. *Descripción del Centro de Turismo Comunitario:* El Centro de Turismo Comunitario (CTC) de Cachiviro está ubicado en la provincia de Imbabura, cantón Otavalo, parroquia San Rafael en la comunidad del mismo nombre en las orillas del lago San Pablo y forma parte de la ruta lacustre denominada Eco-Ñan, denominada así por ser una ruta natural y comunitaria.

El CTC de Cachiviro nació de la iniciativa de la comunidad para enfrentar desafíos económicos y culturales. Buscando diversificar sus ingresos y compartir su rica cultura, los habitantes de esta comunidad establecieron el CTC. Con esfuerzo y colaboración, mejoraron las infraestructuras turísticas y ofrecieron talleres de artesanía para atraer turistas interesados en experimentar la auténtica vida indígena. El CTC se convirtió en una fuente de ingresos para la comunidad, que utilizaron para mejorar la calidad de vida y preservar su patrimonio cultural. Esta iniciativa ejemplar dejó una huella positiva tanto en la comunidad como en los visitantes que conocieron Cachiviro.

Este ofrece una amplia gama de actividades turísticas que permiten a los visitantes experimentar su rica cultura indígena y la belleza natural de la región. Entre las actividades destacadas se encuentran talleres de artesanía para aprender técnicas de tejido con fibra de totora y tallado de madera, visitas a cooperativas para adquirir textiles y artesanías únicas, rutas de senderismo para explorar los paisajes circundantes, navegación en la barcaza, participación en festivales y celebraciones tradicionales, y oportunidades para degustar la gastronomía local. Estas experiencias brindan a los turistas una inmersión auténtica en la comunidad de Cachiviro y enriquecen su comprensión de la cultura y tradiciones locales.

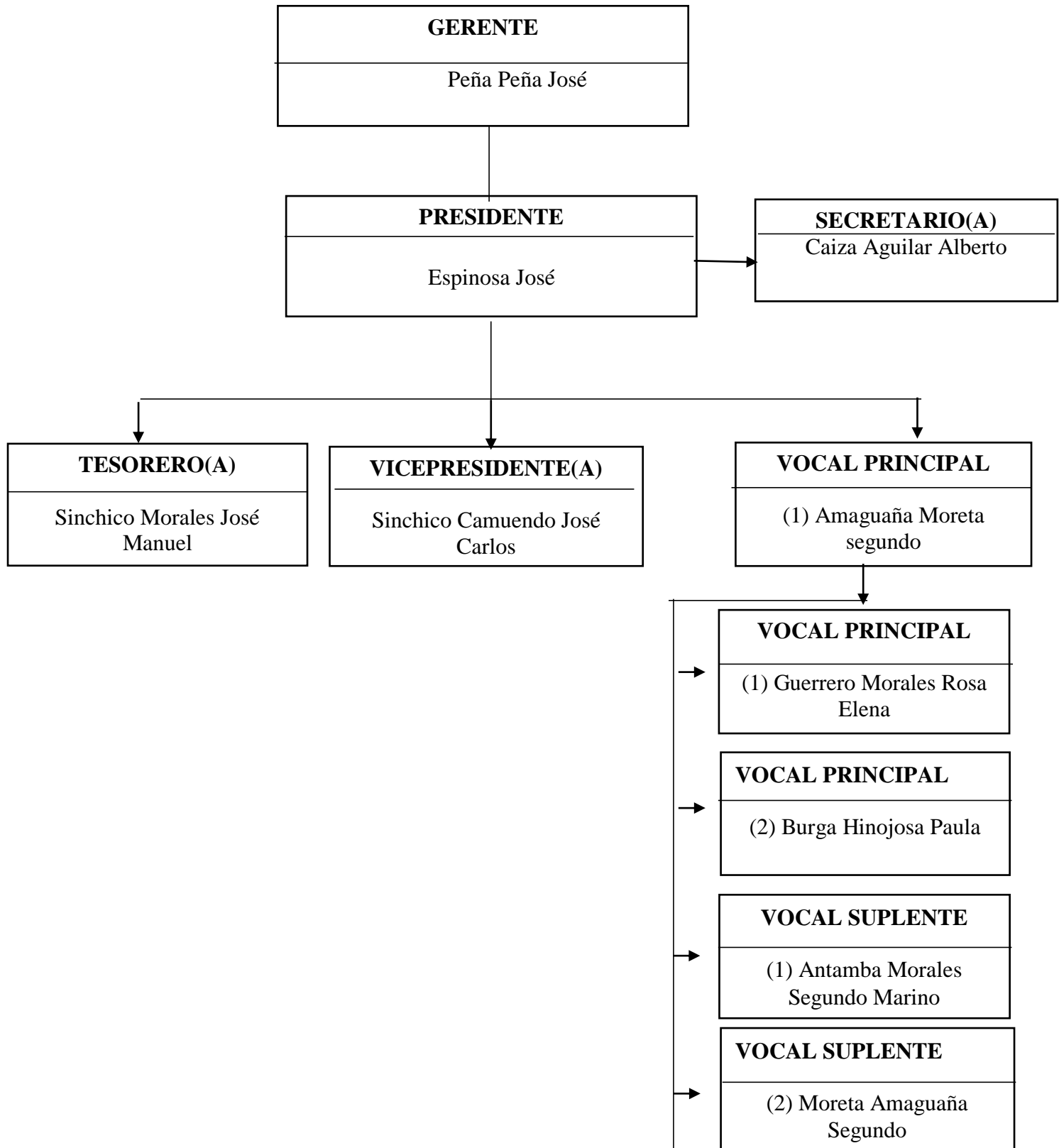
4.1.2. Análisis de la Estructura Organizativa:

4.1.2.1. *Descripción de la organización:* El Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro es una organización jurídica compuesta por 30 socios que según el estatuto de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, resolución No. SEPS-ROEPS-2018-906695 autorizado por el Ing. Carlos Javier Carphio Contero, Director Nacional Legal del Sector no Financiero y conforme a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria art. 9 dicha organización está compuesta de la siguiente manera: la directiva está constituida por diez personas que es el gerente, presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, tres vocales principales y dos vocales suplentes, los cuales están representando a las personas jurídicas como lo estipula el reglamento.

4.1.2.2.*Personería Jurídica:* La personería jurídica para este Centro de Turismo Comunitario (CTC) se otorgó por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La SEPS es responsable de regular y supervisar las actividades de economía popular y solidaria, que incluyen iniciativas de turismo comunitario. Esta entidad trabaja para promover y fortalecer la participación de las comunidades en la economía y el desarrollo sostenible a través de proyectos cooperativos, asociativos y comunitarios.

4.1.2.3.*Organigrama Estructural:* El Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro carece de un organigrama estructural lo que les impide realizar las funciones acorde a su cargo, las personas que asumen estas dignidades realizan o cumplen sus funciones de manera empírica o las funciones básicas que por lógica se realizan y no cumplen con aquellas funciones que son los que el reglamento estipula y que es aún más beneficioso para que esta organización sea sólida y trabajen de manera organizada, además de ello faltan personas para el departamento de marketing siendo esta la principal falencia.

**4.1.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL CENTRO DE TURISMO
COMUNITARIO DE CACHIVIRO**



En cuanto a los roles y responsabilidades de los miembros de la directiva según el Estatuto de Economía Popular y Solidaria; de esta organización, capítulo III: órganos de gobierno se hace mención lo siguiente:

Directorio(Director): las facultades del directorio se extenderán, con carácter general, a todos los actos propios de las finalidades de la asociación, siempre que no requieran, conforme a los presentes estatutos, autorización expresa de la Asamblea General, en particular son facultades del directorio:

Velar por el cumplimiento del estatuto: Confeccionar las memorias, cuentas, inventarios, balances y presupuestos de la asociación.

Elegir a los miembros del directorio que deban asumir de manera provisional las funciones de tesorero y o secretario, por ausencia de enfermedad o cese de esto hasta la celebración de la próxima Asamblea General, siempre que ambos cargos queden vacantes de manera simultánea.

- Elaborar el borrador del reglamento de Régimen Interior.
- Acordar la celebración de actividades.
- Tener a disposición de los asociados el Libro de Registro de Asociados
- Tener a disposición de los asociados los libros de Actas y de Contabilidad
- Recaudar la cuota de los asociados y administrar los fondos sociales.
- Instruir los expedientes relativos a la sanción y separación de los asociados.

Presidente: Es el máximo representante del CTC y lidera la junta directiva. Se encarga de dirigir las reuniones, representar a la misma en reuniones, eventos y actuar como intermediario entre la organización y otras entidades.

Vicepresidente: Apoya al presidente en sus funciones y lo reemplaza en caso de ausencia. Puede tener responsabilidades específicas asignadas por la junta directiva.

Secretario: Es responsable de mantener los registros y documentación de las reuniones y decisiones de la junta directiva. También se encarga de la correspondencia y comunicación interna y externa del CTC.

Tesorero: Administra los recursos financieros del CTC, incluyendo el registro de ingresos y gastos, elaboración de presupuestos, y presentación de informes financieros a la directiva.

Seguridad: es aquella persona que está a cargo de la vigilancia de esta organización n este caso vigila desde la torre a los barcos que salen con turistas, vigila a los alrededores y está atento a cualquier situación de inseguridad dentro de este lugar.

4.1.4. Comunicación interna:

Esta organización maneja reuniones o asambleas ordinarias cada trimestre y de ser el caso realizan asambleas extraordinarias en casos urgentes. estas asambleas son el principal medio de comunicación entre los socios, además se puede hacer mención a que los miembros que pertenecen a la comunidad de Cachiviro no participan de estas reuniones salvo a los dirigentes de la comunidad como tal, los socios y miembros de esta organización, en estas reuniones se coordinan muchas actividades para trabajar en cuanto a la estructura física del muelle y otros atractivos que son el enfoque principal para esta organización.

El Centro de Turismo Comunitario se basa en un enfoque de comunicación sólido, en el cual la asamblea general juega un papel fundamental. La asamblea, como espacio de

encuentro y deliberación, desempeña un rol central en la toma de decisiones y la gestión de nuestro centro.

Dentro de este marco, se llevan a cabo tanto asambleas ordinarias como extraordinarias. Las asambleas ordinarias constituyen momentos regulares de reunión en los cuales los miembros de la comunidad tienen la oportunidad de participar activamente, expresar sus opiniones y contribuir con ideas para el funcionamiento del centro. Estas asambleas periódicas son un pilar esencial para mantener la transparencia, la participación colectiva y el compromiso de todos los involucrados y también realizan asambleas extraordinarias la cual se basa en convocar en circunstancias excepcionales, fuera de la programación normal de las asambleas ordinarias. En una asamblea extraordinaria, se tratan temas urgentes o inesperados que requieren la atención y la decisión de los miembros de la organización en un plazo más corto que el establecido para las asambleas regulares.

Esta organización realiza aportes que se deben realizar cada semana en función al ingreso de turistas, es así que cada uno de los socios realizan aportes de tres dólares en efectivo (\$ 3) en la comunidad y un aporte mensual de diez dólares (\$10) en la organización. El cobro de cinco dólares (\$5) en caso de no asistir a las reuniones y diez dólares (\$10) en caso de no asistir a las cuadrillas.

4.1.4.1. Participación comunitaria: Los miembros de la comunidad de Cachiviro no participa en las reuniones y en los trabajos denominados cuadrillas, el Sr. José Peña hace mención que los comuneros de dicha comunidad no tienen la iniciativa de participar en ninguna actividad, no tiene mayor relevancia y que son los miembros de la organización los que toman

decisiones importantes en cuanto al Centro de Turismo Comunitario. La directiva sostiene que no existe participación de los miembros de la comunidad si no la participación de los miembros y socios de la organización es decir que todas las decisiones que se tengan que tomar cae con mayor peso sobre los integrantes del Centro de Turismo Comunitario y hace mención que como asociación realizan aportes económicos semanales a la comunidad, mencionan que en vez de colaborar en cualquier aspecto hacen problemas y no dejan que las actividades se desarrollen de mejor manera, cabe mencionar que esta organización carece cuenta con el diseño de servicios ni de menú y peor aún de las actividades, ellos prestan sus servicios de manera empírica.

4.1.4.2. Capacitación y desarrollo del personal: En base a las visitas realizadas en el Centro de Turismo Comunitario (CTC) con el acompañamiento del Lic. Héctor Tipán técnico de la Jefatura de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Otavalo (GADMCO) el Sr. Alberto Caiza menciona que desde hace un año atrás no se ha realizado ninguna capacitación en ninguna área y que están solicitando ya en distintos momentos al GAD Municipal de Otavalo y que no tiene respuesta aún. Hace mención que necesitan las capacitaciones para poder brindar un servicio con calidad y que de igual manera hay socios que son de tercera edad y que no tienen conocimiento sobre estos temas que permiten brindar buen servicio y lograr la satisfacción del turista. La organización necesita de capacitaciones con algunas temáticas, en este caso según el Sr. Alberto


Caiza solicitan capacitación sobre elaboración de bizcochos Artesanales ya que cuentan con las herramientas, el espacio y la disposición para su elaboración pero carecen de los conocimientos, también hace mención que requieren de capacitación en atención al cliente para prestar servicios de manera más completa y que no solo sea teórico sino más bien práctico que garantice el aprendizaje ya que hay prestadores de servicios que son adultos y de tercera edad que no se acoplan muy bien al ámbito tecnológico y que en algunos casos son analfabetos y necesitan más tiempo y sobre todo llevar a la práctica todo lo aprendido.



También se necesita más equipamiento en el área de venta y patios de comida ya que los fines de semana y los feriados esta organización recibe muchos turistas y podemos observar falencias en la atención, además la capacitación no debe ser solo a personas seleccionadas sino a todos los prestadores de servicios ya que en cada puesto de comida están prestando sus servicios de 4 a 6 personas y de los cuales solo una persona es capacitada y lo que es más visible que no se está poniendo en práctica lo aprendido.

4.1.5. Análisis de los Servicios Ofertados:


4.1.5.1. Catálogo de servicios:

Tabla 1: Catálogo de servicios que oferta el Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro

SERVICIOS OFERTADOS	DESCRIPCIÓN	ILUSTRACIÓN
<p>Recorridos turísticos locales</p>	<p>Ofrecen recorridos guiados por la comunidad, que permiten a los visitantes explorar lugares de interés cultural, histórico y natural. Estos recorridos son liderados por guías locales.</p>	 <p>Fuente: Eco-Ñan.Explore</p>
<p>Talleres y demostraciones culturales</p>	<p>ofrecer talleres y demostraciones que muestran las tradiciones y habilidades de los artesanos que a base de materia prima como es la madera, la totora y la lana de la oveja hacen transformaciones maravillosas.</p>	 <p>Fuente: Turismo en Imbabura</p>

<p>Senderismo</p>	<p>El CTC ofrece actividades de senderismo y ecoturismo en áreas naturales cercanas al lago San Pablo, promoviendo la conservación del entorno y la conciencia ambiental, existen áreas ya delimitadas para realizar estas actividades ya que son lugares con poca afluencia y tratan de que este entorno no sea erosionado ni dañado</p>	 <p>Fuente: Eco-Ñan. Explore</p>
<p>Recorrido en barcaza</p>	<p>Consiste en 30 minutos de recorrido en el principal medio de transporte acuático representativo de este sector por las aguas del lago San Pablo en donde se visitan los principales muelles y atractivos turísticos que posee el lago.</p>	 <p>Fuente: Muelle Cachiviro</p>


<p>Observación de aves</p>	<p>El Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro ofrece espacios que permiten la observación de aves endémicas del sector como es el virakchuro, el mirlo, Pisku Quinoa en castellano pájaro de quinoa, patos, patillos, etc.</p>	 <p>Fuente: Instituto Humbold</p>
<p>Eventos culturales y festivales</p>	<p>Esta organización dentro de sus paquetes por temporada ofrece eventos de gran magnitud que atrae a miles de personas como es el Pawkar Raymi, Inti Raymi, el Coraza, etc.</p>	 <p>Fuente: Go Raymi</p>
	<p>Este servicio por el momento se está realizando en casas de familia donde los visitantes pueden hospedarse con miembros de la comunidad y experimentar la vida</p>	

<p>Alojamiento</p>	<p>cotidiana local y en los domos de Urku wasi que es un emprendimiento privado en una comunidad aledaña a través de un convenio.</p>	 <p>Fuente: Planet of hotels</p>
---------------------------	---	---

Nota: detalles de los servicios que brinda el CTC.

4.1.5.2. **Gastronomía local:** Los CTC pueden ofrecer comidas tradicionales preparadas por miembros de la comunidad, lo que permite a los visitantes probar la auténtica gastronomía local.

Tabla 2: Catálogo de Gastronomía Local

<p>Nombre del Platillo</p>	<p>Descripción</p>	<p>Ilustración</p>
<p>Colada con cuy</p>	<p>Es un platillo tradicional de las comunidades pertenecientes al cantón Otavalo, los cuales se han venido degustando de esta delicia gastronómica de generación en generación</p>	 <p>Fuente: Word press. com</p>

<p>Borrego asado</p>	<p>Es un platillo que consta como proteína principal de carne magra de borrego preparado con condimentos propios del sector y acompañado de productos frescos y orgánicos que cultivan en ese sector.</p>	 <p>Fuente: Goraymi</p>
<p>Tilapias en distintas presentaciones</p>	<p>Es un platillo bastante tradicional y muy solicitado en este sector ya que es bastante económico y delicioso, viene acompañado de lo que el cliente solicita.</p>	 <p>Fuente: Autoría Propia</p>
<p>Caldo de Gallina</p>	<p>Es una sopa que es típica del sector y que es muy solicitada, consta de la presita de la gallina criolla y de sus debidos acompañados.</p>	 <p>Fuente: Goraymi</p>

<p>Colada morada</p>	<p>Es un producto que no puede faltar en este sector ya que por el frio que se puede presenciar siempre los turistas piden este alimento para disfrutarlo a las orillas del lago San Pablo.</p>	 <p>Fuente: word press</p>
<p>Bebida Típica</p>	<p>La bebida típica de este sector es la chicha de jora, bebida que se prepara a base de maíz y panela, y pasa por un proceso de fermentación de corto plazo.</p>	 <p>Fuente: Otavalo Yamor</p>

Nota: Catalogo de Gastronomía Local, datos emitidos por el entrevistado.

Es importante destacar que estos servicios están diseñados para promover una experiencia turística auténtica y respetuosa con la cultura y el medio ambiente local. Es decir que esta organización tiene variedad de servicios, pero no es lo suficiente para sobre salir ante la competencia y que los visitantes no van regresar siempre por los mismos servicios y que se necesita crear más actividades y ofertar más servicios, es decir que hace falta innovar y estar a la vanguardia siempre mejorando y variando los productos y servicios que se están ofertando.

4.1.6. Calidad de los servicios:

Evalúa la calidad percibida de los servicios por parte de los visitantes a través de encuestas o testimonios.

En base a la entrevista y la encuesta realizada a los turistas que visitan este sitio turístico se hace mención que la calidad percibida por parte de los mismos no es óptima en cuanto al servicio de alimentación ya que hay retraso en la entrega de los alimentos en sus mesas e incluso se olvidan, posterior mencionan que tienen las mesas con desorden y en algunas ocasiones hay desaseo, según el testimonio de la señora Rosa Prado y su familia los servicios de recreación como es el paseo en la barcaza es muy buena ya que el guía local es carismático y gentil al momento de dar la bienvenida y las debidas indicaciones antes de subir a este transporte acuático y una vez en el redacta los cuentos e historias mientras disfrutan del paseo por los principales lugares turísticos del lugar. En cuanto al servicio sanitario hacen mención que hay que mejorar las condiciones físicas ya que la infraestructura refleja deterioro y genera incomodidad, además podrían poner a una persona para que preste el servicio en venta de papel higiénico y mantengan limpios y presentables los inodoros y demás espacios, en cuanto al servicio de parqueadero mencionan que hay buen espacio pero que carecen de vigilancia y que la delincuencia está a la orden del día, por otro lado las vías de acceso son buenas pero en épocas de invierno suelen ser tediosas de transitar ya que se inundan al ser este lugar húmedo de naturaleza por la presencia del lago.

También una turista frecuente de este sitio hace mención que las personas que venden artesanías los atienden con mucho cariño y respeto y es por eso y la rica comida, el hermoso paisaje que elige este lugar.

Puntos fuertes y áreas de mejora en la prestación de servicios.

Puntos fuertes

4.1.6.1.*Sitios Turísticos*: esta organización posee algunos sitios turísticos naturales en donde se han hecho algunas modificaciones con materiales orgánicos como es el sendero ecológico construidos con barro y chambas y ellos lo denominan tapial tiene una altura de un metro de alto y una longitud de un km y está construido en honor a los antiguos caminos o atajos que antes se denominaban Chaki Ñan. Actualmente se han enfocado en hacer una limpieza con los miembros de la comunidad para recuperar espacios naturales como es el caso de las vertientes, ojos de agua y pantanales de totora los cuales son un fuerte punto turístico que puede generar excelentes experiencias si un turista se adentra a recorrer por esta área.

4.1.6.2.*Rescate de costumbres y tradiciones*: los directivos de esta organización han lanzado propuestas para rescatar y preservar ciertas costumbres y tradiciones que hoy en día pocas personas lo mantienen, es por ello que desde hace un año se está realizando en concurso de caballitos de totora en el lago San Pablo, el caballito de totora es una pequeña balsa elaborada a base de totora, tiene capacidad para dos personas, en épocas pasadas se realizaba estas competencias en vísperas de las fiestas del Yamor del cantón Otavalo y este espectáculo formaba parte del itinerario de dichas fiestas al igual que el cruce de natación en el mismo lago, pero a medida que pasan los años ya no habían personas que realicen estos caballitos de totora por la

suplencia de estos medios de transportes acuáticos por unos mecanizados que ya vienen a ser los barcos, lanchas y barcazas a motor.

4.1.6.3.*Preservación del patrimonio cultural:* El CTC está trabajando eficazmente en la preservación del patrimonio cultural de la comunidad, como su historia, artesanías, gastronomía y sobre todo sus fiestas tradicionales las cuales son muy llamativas. También se puede destacar que aun manejan rituales de purificación en cada uno de sus eventos por las fiestas en agradecimiento a la tierra, el sol, la lluvia y la luna.

4.1.7. Áreas de mejora:

4.1.7.1.*Inclusión de la comunidad:* El CTC de Cachiviro carece de la participación y apoyo de la comunidad, lo involucra tener ciertas falencias en algunos aspectos ya que no hay motivación ni apoyo económico para que este Centro de Turismo Comunitario pueda crear más servicios y ofertarlos al público, los miembros de la comunidad no se involucran de ninguna manera con esta asociación.

4.1.7.2.*Participación activa de la comunidad:* los miembros de la comunidad de Cachiviro no participan en reuniones ni cuadrillas que se realizan para beneficio de esta organización por más que los socios del CTC colaboran y aportan a la comunidad económicamente cada semana.

4.1.7.3.*Capacitación y desarrollo de habilidades:* puedo mencionar que el CTC podría enfocarse en proporcionar capacitación y desarrollo de habilidades a los miembros de la comunidad que participan en la prestación de servicios turísticos para mejorar la calidad de servicios y a la vez una inspección

rutinaria posterior a las capacitaciones de cómo se está llevando a la práctica los aprendizajes adquiridos durante las capacitaciones ya que hoy en día no se ha realizado ninguna charla ni demás en beneficio de que los prestadores de servicio sean capacitados.

4.1.7.4.*Diversidad de servicios:* Es posible que el CTC pueda ofrecer una amplia gama de servicios y que en los ya existentes hagan mejoras y vayan variando los productos que permitan a los visitantes sumergirse en la cultura local, también pueden ir creando nuevas ofertas o algún tipo de deporte acuático.

4.1.7.5.*Turismo sostenible:* este CTC tiene que estar comprometido con prácticas de turismo sostenible, que buscan minimizar el impacto negativo en el medio ambiente y maximizar los beneficios para la comunidad, pero a simple vista no se está llevando a la realidad, solo queda en palabras y no hay práctica de la sostenibilidad en el área.

4.1.7.6.*Marketing y promoción:* Se puede trabajar en implementar y mejorar las estrategias de marketing y promoción para atraer a un mayor número de turistas y aumentar la visibilidad del CTC en el mercado turístico ya que el marketing en esta organización es una de las falencias muy notorias porque no cuenta con canales de distribución y promoción, los principales medios de promoción son a través de canales de comunicación del Municipio de Otavalo y de la Prefectura de Imbabura.

4.1.7.7.*Evaluación de la satisfacción del cliente:* Sería beneficioso realizar evaluaciones periódicas para obtener información acerca de los niveles de

satisfacción con los servicios ofrecidos. También sería oportuno tener un balcón de quejas y sugerencias en físico ya que no manejan mucho la parte tecnológica.

4.1.7.8.*Desarrollo de infraestructura y servicios:* Si fuera necesario, el CTC podría enfocarse en mejorar la infraestructura y servicios turísticos, como la calidad del alojamiento, señalización y accesibilidad, para brindar una experiencia más cómoda y satisfactoria a los visitantes.

4.1.8. Impacto en la comunidad:

4.1.8.1.*Generación de Empleo:* Los servicios turísticos que ofrece esta organización, como son los recorridos guiados, la gastronomía local y las demostraciones culturales, pueden requiere la participación activa de miembros de la comunidad como guías, cocineros, artesanos y artistas locales. Esto crea oportunidades de empleo y generación de ingresos para las personas de la comunidad al igual que la adquisición de los productos y materia prima necesita para la elaboración de las artesanías y los alimentos. El alojamiento en casas de familia también puede proporcionar ingresos adicionales a las familias locales que hospedan a los turistas, La demanda de servicios turísticos puede incentivar el emprendimiento y el desarrollo de pequeños negocios locales, como tiendas de artesanías y servicios de transporte, hay oportunidad laboral para operadores de barcos, juegos en pelotas inflables y motos acuáticos, existen emprendimientos de pesca deportiva privado los cuales se benefician.

4.1.8.2.*Desarrollo económico*: La actividad turística gestionada por el CTC de Cachiviro está generando beneficios económicos en la comunidad como es el caso de alojamiento que la misma organización destina a ciertos hogares que cumplen con las condiciones para brindar este servicio, del mismo modo las tiendas, los vendedores ambulantes, puestos de alimentación fuera del CTC, también el turismo comunitario puede estimular la creación y mejora de infraestructuras turísticas, como mejoras en carreteras, servicios de agua y electricidad, lo que beneficia a toda la comunidad.

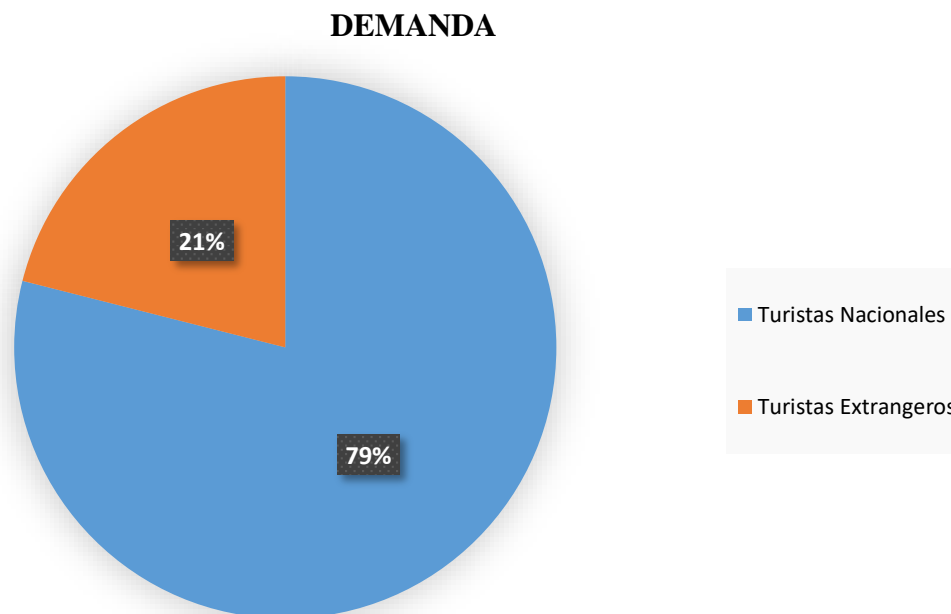
4.1.8.3.*Conservación de la cultura y el medio ambiente*: El Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro se enfoca en conservar y promover la cultura y las tradiciones locales, lo que puede ayudar a mantener vivas las prácticas culturales y transmitir las a las generaciones futuras, La participación de los miembros de la comunidad en la prestación de servicios turísticos puede reforzar el sentido de identidad cultural y orgullo en sus raíces ya que ofrecen una amplia gama gastronómica que preparan con conocimientos adquiridos de sus antepasados y los adquirieron de generación en generación.

4.1.9. **Sostenibilidad de los servicios:**

4.1.9.1.*Análisis De La Demanda*: Según la encuesta realizada, el análisis de la demanda se realizó en base a la entrevista al presidente del Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro, la demanda que recibe en el último trimestre correspondiente a julio-septiembre, entre turistas nacionales y extranjeros esta de la siguiente manera:

4.1.9.2. Nacionalidad del turista

Ilustración 2: Demanda turística en CTC de Cachiviro



Nota: información obtenida en base a la encuesta realizada.

Tabla 3: Análisis de la Demanda

DEMANDA		
Nacionalidad	Número de visitantes	Porcentaje
Turistas Nacionales	30	79%
Turistas Extranjeros	8	21%

Nota: información obtenida posterior a las encuestas.

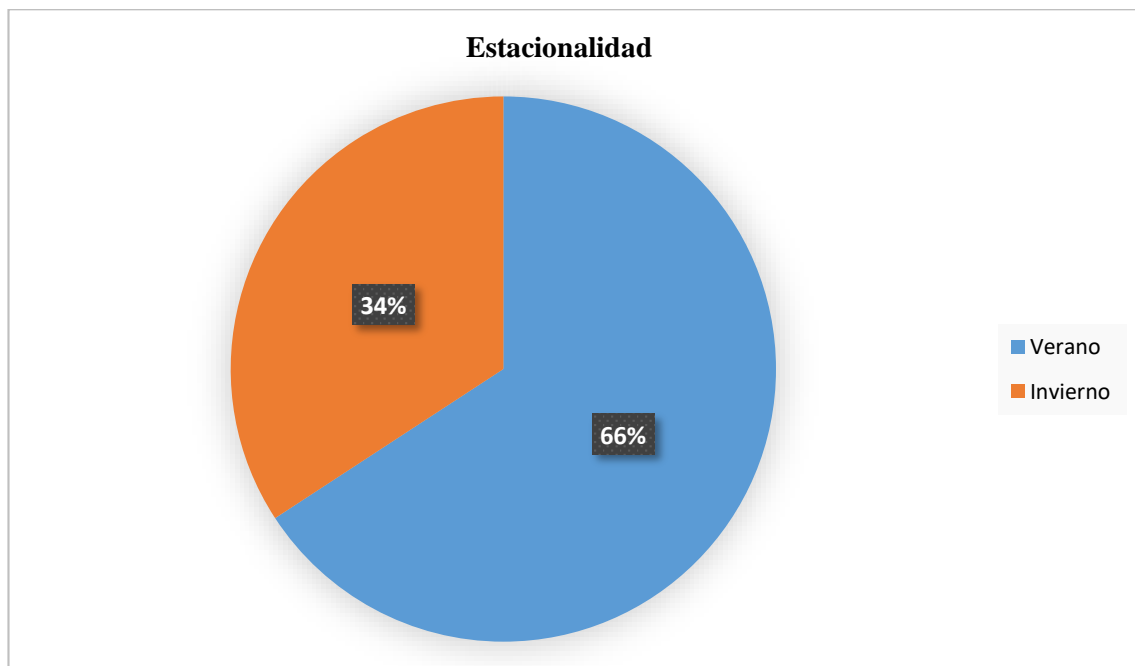
En el mes de agosto perteneciente al tercer trimestre del año 2023 el CTC de Cachiviro recibe 30 turistas nacionales correspondiente al 79% y 8 extranjeros que corresponde

al 21% es decir que la demanda de este sector no llega a un público extranjero por falta de promoción y los que llegan a visitar a este lugar según la encuesta corresponden en su mayoría al vecino país de Colombia y Perú.

4.1.9.3. Estacionalidad

¿En qué estación prefiere viajar a este lugar?

Ilustración 3: estacionalidad



Nota: datos obtenidos posterior a la encuesta realizada.

Tabla 4. Análisis de estacionalidad

Estacionalidad	
Verano	66% (30 turista)
Invierno	34% (8 turistas)

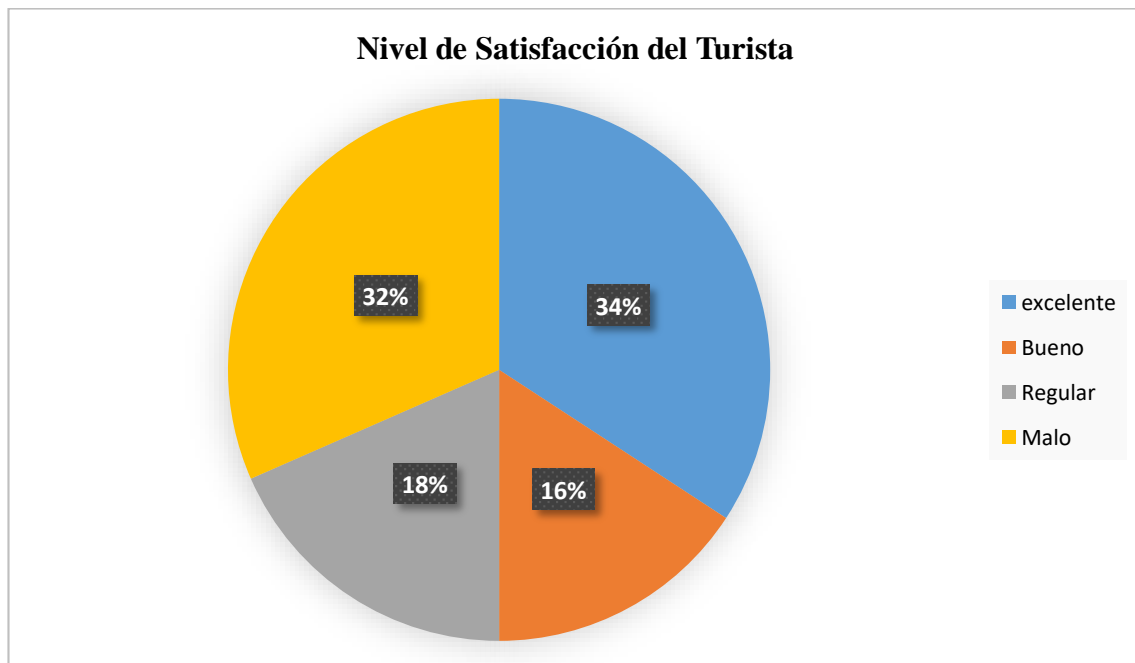
Nota: datos obtenidos posterior a la encuesta realizada.

De la muestra obtenida y posteriormente encuestada con respecto a la estacionalidad 30 personas correspondiente al 66% respondieron que prefieren visitar este CTC en verano y 8 personas correspondiente al 34% respondieron que en épocas de lluvia es decir en invierno.

4.1.9.4.Satisfacción Del Turista

¿Cómo calificarías la calidad general de la atención al cliente que recibiste durante tu visita?

Ilustración 4. Nivel de satisfacción del Turista



Nota: datos obtenidos posterior a la encuesta realizada.

Tabla 5. Nivel de satisfacción del Turista

Nivel de Satisfacción del Turista	
Excelente	34% (13 turista)
Bueno	16% (6 turistas)
Regular	18% (7 turistas)
Malo	32% (12 turistas)

Nota: datos obtenidos posterior a las encuestas.

En cuanto al nivel de satisfacción del turista en la prestación de servicios en todos los ámbitos 13 personas que corresponde al 34% de la totalidad aseguran que están conformes con la prestación de los servicios y es excelente, 6 personas que corresponden al 16% menciona que es bueno, 7 turistas correspondiente al 18% mencionan que es regula y 12 personas que representan el 32% dicen que es malo la prestación de los servicios. Llegando a la conclusión que existen falencias en este ámbito y que se necesita mejorar de manera urgente.

En base al análisis de la viabilidad y sostenibilidad de los servicios a largo plazo, considerando aspectos como la demanda, la estacionalidad y calidad de servicios este CTC es una organización que tiene futuro, pero le hace falta mejorar en muchos aspectos ya que tiene todo, pero no en las condiciones óptimas que garanticen la satisfacción de los turistas.

4.1.10. Diferenciación de la competencia:

El CTC de Cachiviro se destaca por su enfoque genuino en la preservación y promoción de la cultura local tales como las fiestas tradicionales, los juegos, los cuentos, leyendas y la gastronomía, ofreciendo experiencias auténticas y significativas para los visitantes,

ofrece la posibilidad de que los visitantes se sumerjan en la vida cotidiana de la comunidad, como alojarse con familias locales o participar en actividades cotidianas, esto podría destacar como una experiencia única, destaca por su enfoque respetuoso y sensible hacia la cultura local, evitando prácticas invasivas o irrespetuosas, podría ganarse la confianza y preferencia de viajeros interesados en el turismo cultural.

Esta organización se diferencia porque tiene una larga trayectoria y una reputación positiva en la comunidad y entre los visitantes, esto puede ser un factor destacado que le brinde credibilidad y confianza en comparación con otras organizaciones en este caso la Asociación la Garza.

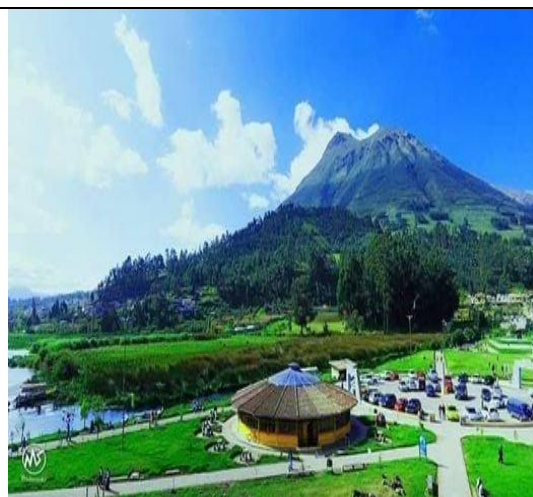
Catálogo de Diferenciación de la Competencia

Tabla 6. Diferencia de la competencia

Senderismo	
<p>Centro de Turismo Comunitario Cachiviro</p> <p>Esta organización posea amplios espacios ya delimitados para la práctica del senderismo ya que cuenta con territorio bastante amplio y natural en donde no existe construcciones de ningún tipo y permite a los turistas disfrutar de la belleza paisajística, de la flora y fauna del sector.</p>	<p>Asociación la Garza (Parque Acuático)</p> <p>En el Parque Acuático no se puede realizar esta actividad por el hecho de carecer de espacios naturales y que se presten para poder realizar esta actividad, pero se puede realizar caminatas o recorridos por las áreas recreativas del sector.</p>



Fuente: Xavier López



Fuente: AllEvents.in

Paseo Sobre el Agua

En el CTC de Cachiviro los paseos sobre el agua se realizan en la nueva adquisición por parte de esta organización y lo denominaron la barcaza del muelle flotante el cual tiene una capacidad de carga de 150 personas, en este paseo ofrecen música en vivo, bebidas, cocteles de bienvenida y paseos por los principales lugares turísticos alrededor del lago San Pablo, el costo de este servicio es de tres dólares (\$3) por persona y que a su vez este medio de transporte está a disposición para cualquier tipo de eventos.

En el parque acuático de Araque ofrecen paseos acuáticos en lanchas pequeñas que ofrecen paseos de media hora por un valor de \$3 por persona adulta y \$1.50 los niños y el recorrido tiene una duración de 30 minutos recorriendo hasta el medio del lago, estas lanchas tienen capacidad para 20 personas.



Fuente: Yacutours



Fuente: Directorio593

Gastronomía

En esta Organización existe una variedad un poco más amplia en cuanto a gastronomía, se puede encontrar platillos típicos y representativos de la comunidad como es la tradicional colada con cuy, borrego asado, el champus y las bebidas que no puede faltar que como la representativa viene a ser la chicha de jora.



En cuanto a la oferta gastronómica de esta asociación se hace mención a la falta de innovación en sus platillos y que ofertan los mismos platillos que tienen otras organizaciones y sitios turísticos como es la tilapia frita, el yahuarlocro, el seco de gallina, la fritada y la colada morada con empanadas.



Fuente: Cocina ecuatoriana.com	Fuente: refish.blogspot
Oferta de patrimonio Cultural	
<p>El CTC de Cachiviro es una organización que está intentando recuperar las costumbres y las tradiciones de sus antepasados y por ello realizan las fiestas de la coraza y del Inti Raymi en donde se toman cinco días para realizar sus rituales sus fiestas deportivas, desfiles, ferias, etc. Estas fiestas se enfocan en rescatar aquellas costumbre y modos de celebrarlas fiestas en donde se recibe a miles de personas hoy en día a los turistas extranjeros.</p>  <p>Fuente: Museo Otavalango</p>	<p>En esta organización han imitado y tratan de rescatar costumbres del Inti Raymi que se celebran en los meses de junio a agosto en donde realizan eventos como conciertos y concurso de coplas e instrumentos andinos para rescatar las tradiciones de las comunidades indígenas.</p>  <p>Fuente: wix.com</p>
En Servicio de Hospedaje	
<p>Esta organización ofrece un servicio de hospedaje en colaboración con los propietarios</p>	<p>La asociación del Parque Acuático no ofrece hospedaje, pero alrededor de esta</p>

de los domos de Urku wasi que está ubicado en una comunidad cercana con vista panorámica al lago San Pablo y al volcán Imbabura, este posee habitaciones muy cómodos y elegantes, también tiene un sistema de hospedaje en los hogares de las personas que conforman la organización.



Fuente: Urku Wasi

organización existen hostales y cabañas particulares que prestan sus servicios las 24 horas del día y se puede disfrutar de habitaciones simples, dobles y triples.



Fuente: Kayak

Nota: información obtenida de fuentes verídicas como los miembros de la organización.

4.1.11.2.Experiencia del cliente: En el Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro carecen de conocimiento de cómo gestionar la opinión de los visitantes, al igual que no poseen un registro único de los mismos y por ello existe una falencia total al no poder saber de ninguna manera a cerca de la experiencia de los turistas.

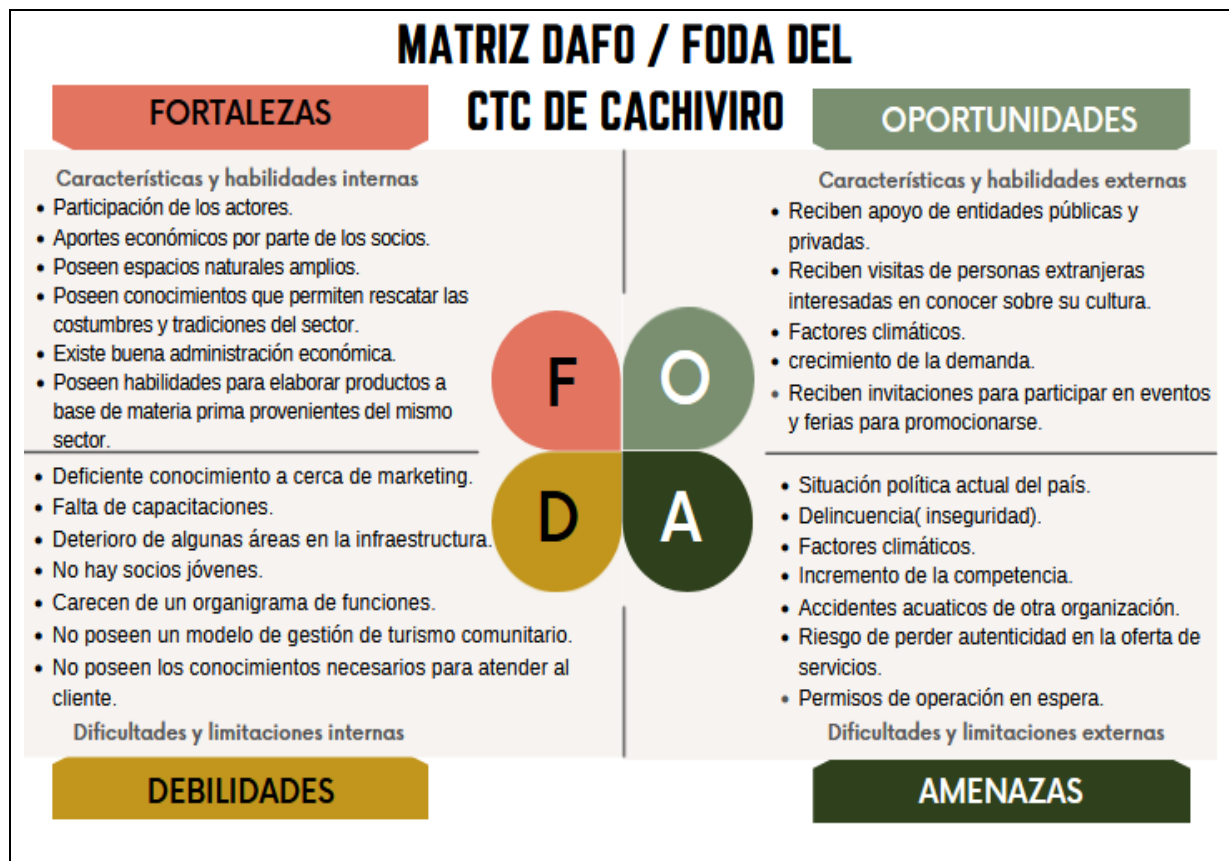
Ellos prestan sus servicios de manera empírica ya que en las visitas realizadas a colaborar con ellos se identifica como ellos trabajan bajo una modalidad muy común en donde se enfocan lucrarse de manera personal y no piensan en cómo

se siente el cliente, el cliente llega y es el que elige que hacer y como lo hace ya que es decisión de ellos solicitar un guía o no.

En este CTC existen oportunidades de mejorar la satisfacción del cliente y fidelizarlos, se percibe una gran falencia en atención al cliente y en marketing, en estos ámbitos tanto el Ministerio de Turismo como el Gobierno Autónomo descentralizado de Otavalo y la Prefectura de Imbabura suelen brindar apoyo con capacitaciones en estos temas y que se tiene que trabajar de manera conjunta para poder gestionar estos cursos que sería de gran ayuda y mejorar.

4.1.12. Análisis FODA:

Ilustración 5: Matriz FODA del Centro de Turismo Comunitario Cachiviro



Nota: herramienta realizada a través de plataforma canva, datos obtenidos de la reunión realizada con los miembros de la directiva.

4.1.13. Análisis económico-financiero:

Evaluación de la rentabilidad y sostenibilidad económica del centro de turismo comunitario.

4.1.13.2.Ingresos

Análisis Vertical y Horizontal

Tabla 7: Ingresos económicos por conceptos turísticos.

DETALLE	2021	2022	2023
Tarifas parqueadero	\$200	\$ 250	\$280
Actividades turísticas	\$1200	\$1500	\$2400
Aportes de los socios	\$4200	\$4200	\$4200
Tarifa del servicio higiénico	\$120	\$120	\$120
Aporte de tratado de hospedaje	\$50	\$30	\$ 40
TOTAL	\$5770	\$6100	\$7040

Nota: datos emitidos por el Sr. Juan Caiza en calidad de tesorero de la organización.

Tabla 8.Egresos

DETALLE	2021	2022	2023
Gastos administrativos	\$200	\$ 250	\$260
Pago operador de barcaza	\$3000	\$3000	\$3000
Pago al guía local	\$1800	\$1800	\$1800
Mantenimiento de infraestructura	\$500	\$200	\$800

TOTAL	\$5500	\$5250	\$5860
--------------	---------------	---------------	---------------

Nota: datos emitidos por el Sr. Juan Caiza en calidad de tesorero de la organización.

Análisis de ingresos, costos y márgenes de beneficio.

Tabla 9. Analisis de ingresos, costos y márgenes de beneficio

DETALLE	2021	2022	2023
Total de Ingreso	\$5770	\$6100	\$7040
Total de Egresos	\$5500	\$5250	\$5860
TOTAL DE GANANCIAS PARA EL CTC	\$270	\$850	\$1080

Nota: datos emitidos por el Sr. Juan Caiza, en calidad de tesorero de la organización.

Se realiza un análisis horizontal y vertical de ingresos y egresos de los años 2021, 2022 y 2023 en donde muestra un estado de ganancia considerable ya que en el año 2021 estuvo cruzando por la pandemia y se tuvo que cerrar una temporada, en el año 2022 ya se dio apertura, pero las visitas eran bajas y los gastos eran los mismo y finalmente en el año 2023 con el último corte en la asamblea general realizada en junio del 2023 se obtiene una ganancia superior al anterior año.

4.1.14. **Evaluación del impacto social y ambiental:** Entre los aspectos positivos podemos destacar los ingresos económicos que genera para la localidad en general y las fuentes de empleo, la conservación de la cultura Otavaleña tanto en conocimientos como en prácticas, los modos de vida que tienen las familias se trata de conservar para dar a conocer a los turistas, los cuidados especiales

que se tiene en ciertas áreas naturales para evitar la contaminación y pérdidas de especies.

En cuanto al aspecto negativo podemos hacer mención a la falta de prácticas sostenibles ya que para introducir una barcaza grande y de dos motores se debe hacer el debido estudio y evaluaciones de cómo se van a realizar el mantenimiento y arreglo de este medio de transporte de navegación. Del mismo modo esta la falta de uso de la tecnología y con ello el medio promocional, no se está llevando el marketing a través de redes sociales en tendencia y finalmente en cuanto a la prestación de servicios que no cumple con los estándares de calidad y con las expectativas del cliente.

4.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS OBJETIVO 2

4.2.1. Manual de Organización y funciones

El Centro de Turismo Comunitario Cachiviro se dedica a promover y desarrollar el turismo rural sostenible en la región, con especial enfoque en el paseo en la barcaza en el lago San Pablo como su producto estrella. Para asegurar un funcionamiento eficiente y una experiencia enriquecedora para los visitantes, se establecen las siguientes funciones para los roles clave dentro de la organización.

Tabla 10. Manual de Organización y funciones

ROL	FUNCIONES
GERENTE	<ul style="list-style-type: none"> -Planificar, organizar y supervisar actividades y operaciones -Desarrollar estrategias de marketing y promoción -Coordinar y gestionar el personal -Establecer alianzas con proveedores y actores locales

	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluar rendimiento y eficacia, realizar ajustes -Garantizar calidad del servicio y seguridad de visitantes
PRESIDENTE	<ul style="list-style-type: none"> -Representar al centro en eventos comunitarios y autoridades -Supervisar implementación de visión y objetivos -Presidir reuniones del Consejo de Administración -Participar en planificación de proyectos y actividades
VICEPRESIDENTE	<ul style="list-style-type: none"> -Sustitución del Presidente: En ausencia o incapacidad del presidente, el vicepresidente generalmente asume sus responsabilidades y lidera la organización. -Apoyo al Presidente: Colabora estrechamente con el presidente en la toma de decisiones estratégicas y en la planificación de actividades relacionadas con el turismo comunitario. -Representación: Puede representar al Centro en eventos, reuniones, y actividades relacionadas con el turismo, tanto a nivel local como regional o nacional. -Desarrollo de Proyectos: Participa en la identificación, desarrollo y ejecución de proyectos turísticos que promuevan el desarrollo sostenible de la comunidad.
SECRETARIO(A)	<ul style="list-style-type: none"> -Registro de Actas: El Secretario es responsable de mantener un registro preciso de todas las actas de las reuniones de la junta directiva y de la organización en general. -Documentación Legal: Asegura que la organización cumpla con todos los requisitos legales y reglamentarios en términos de documentación y presentación de informes.

	<p>-Comunicación Interna: Facilita la comunicación interna entre los miembros de la junta directiva y entre la junta directiva y el personal de la organización.</p> <p>-Archivos y Documentación: Mantiene un archivo organizado de documentos importantes de la organización, como estatutos, acuerdos y políticas.</p> <p>Convocatoria de Reuniones: Ayuda a convocar y programar reuniones de la junta directiva y de la organización en general.</p> <p>-Firma de Documentos: En algunos casos, el Secretario puede ser una de las personas autorizadas a firmar documentos en nombre de la organización.</p>
TESORERO	<p>-Gestión Financiera: Supervisa la gestión financiera de la organización, incluyendo la planificación presupuestaria y la gestión de ingresos y gastos.</p> <p>Registros Financieros: Mantiene registros financieros precisos y actualizados de todas las transacciones de la organización.</p> <p>-Elaboración de Presupuestos: Ayuda en la elaboración de presupuestos anuales y asegura que se sigan de manera efectiva.</p> <p>-Informes Financieros: Presenta informes financieros regulares a la junta directiva y, a menudo, a los miembros de la organización.</p> <p>-Recaudación de Fondos: Puede estar involucrado en actividades de recaudación de fondos para garantizar la sostenibilidad financiera de la organización.</p>
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	<p>-Tomar decisiones estratégicas y definir políticas.</p> <p>-Colaborar en planificación de presupuestos y recursos.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluar impacto de actividades en comunidad y entorno. -Brindar orientación y apoyo al Gerente. -Mantener comunicación con Presidente y Consejo de Vigilancia.
CONSEJO DE VIGILANCIA	<ul style="list-style-type: none"> -Revisar finanzas y rendimiento del centro. -Asegurar adhesión a principios de sostenibilidad y RSE. -Verificar cumplimiento de estándares de seguridad y calidad. -Proponer recomendaciones y acciones correctivas. -Ser punto de contacto para preocupaciones de comunidad/visitantes.
VOCALES	<ul style="list-style-type: none"> -Los vocales representan los intereses y preocupaciones de la comunidad ante la organización y en la toma de decisiones relacionadas con el turismo comunitario. -Participación en la planificación estratégica: Colaboran en la definición de la visión, misión y objetivos de la organización en el ámbito del turismo comunitario. -Desarrollo de productos turísticos: Contribuyen a la identificación y desarrollo de productos turísticos que sean auténticos y respetuosos con la cultura y el entorno natural de la comunidad. -Promoción y marketing: Ayudan en la promoción de los productos turísticos de la comunidad, participando en la creación de estrategias de marketing y en la difusión de la oferta turística. -Atención al cliente: Pueden estar involucrados en la atención a los turistas, proporcionando información, servicios y experiencias de calidad.

	<p>-Gestión financiera: Participan en la gestión de los recursos financieros de la organización, incluyendo la revisión de presupuestos y la toma de decisiones sobre inversiones en proyectos turísticos.</p>
--	--

Nota: información obtenida del Estatuto de Economía Popular y Solidaria.

En un mundo donde el turismo puede transformar destinos de manera profunda y a menudo irreversible, el enfoque del turismo comunitario cobra un valor aún mayor. Este enfoque, que valora la participación activa y beneficiosa de la comunidad, se materializa de manera ejemplar a través del Centro de Turismo Comunitario (CTC) de Cachiviro.

El turismo comunitario es más que una simple industria; es una herramienta poderosa para el desarrollo sostenible que impulsa el crecimiento económico y preserva la identidad cultural y el entorno natural de la región.


El CTC no solo enriquece la experiencia de los viajeros, sino que también ha demostrado ser un motor de desarrollo sostenible en la comunidad. Los ingresos generados por el turismo se reinvierten directamente en proyectos locales que mejoran la infraestructura, la educación y la calidad de vida. Desde la preservación de áreas naturales hasta la revitalización de prácticas culturales ancestrales, el CTC de Cachiviro se ha convertido en un faro de esperanza y progreso para la comunidad local.

4.2.2. Relaciones Intercomunitarias:

4.2.2.1. *Tour y Actividades:* Detalla los diferentes tours y actividades ofrecidos por el CTC. Cada uno debe tener una descripción, duración, costos (si es necesario), y un enfoque en la experiencia que brinda a los visitantes.

Tabla 11. Full Day Ecoñan

FULL DAY ECO ÑAN	
<p>Características: Es un recorrido ecológico organizado por el GAD Municipal de Otavalo en donde incluye al CTC de Cachiviro como parte de esta ruta,</p> <p>Tiempo de duración del recorrido: el tiempo del full day es de 2 días.</p> <p>Incluye: lunch, Alimentación, hospedaje, botella de agua, ingreso a los atractivos, transporte.</p> <p>Precio: \$96</p>	 <p>Fuente: Otavalo. travel</p>
RECORRIDO EN LA BARCAZA	
<p>Características: este recorrido se trata de visitar otros lugares turísticos y disfrutar de hermosos paisajes en compañía del guía local que redacta anécdotas de los diferentes lugares que visitan.</p> <p>Tiempo de duración del recorrido: 01:00 h</p>	 <p>Fuente: Yaku Tours</p>

<p>Costo del recorrido: \$ 3 por persona \$ 1.50 los niños</p>	
<p>RECORRIDO POR LOS EMPRENDIMIENTOS</p>	
<p>Características: este recorrido se trata de visitar los principales emprendimientos que están dentro de esta organización y se dedican a la elaboración de artesanía, textiles y cosas para el hogar a base de fibra de totora.</p> <p>Tiempo: este recorrido tiene una duración de 2 horas.</p> <p>Precio: este recorrido no tiene ningún costo, ya que es una actividad nueva y se pretende exponer al turista los productos para su adquisición.</p>	 <p>Fuente: Autoría propia</p>
<p>CABALGATA</p>	

Características: consta de un recorrido por los senderos ecológicos del CTC.

Tiempo: el recorrido tiene un tiempo de 30 min

Costo: tiene un costo de \$ 2



Fuente: Equator Fase Travel

Nota: datos obtenidos de Otavalo.travel.ec y entrevista a los miembros de la organización.

4.2.3. Formación de Guías Locales: En el marco del Centro de Turismo Comunitario (CTC) de Cachiviro, cuentan con un guía local pero no se brindan capacitaciones especializadas, es importante considerar la relevancia de implementar un proceso de formación para mejorar la calidad y experiencia que el guía puede ofrecer a los visitantes, existe una valiosa oportunidad para enriquecer aún más la experiencia de los visitantes mediante la implementación de un programa de capacitación especializado, ya que hoy en día es una de las falencias. A través de este enfoque, se podría evaluar las habilidades y conocimientos actuales del guía, diseñando un plan de formación a medida que abarque temas como interpretación ambiental, historia local y prácticas de turismo sostenible. La diversidad de métodos de capacitación, que van desde talleres interactivos hasta la colaboración con expertos, permitiría al guía mejorar su capacidad para compartir narrativas enriquecedoras y auténticas. Esta inversión en el desarrollo del guía local no solo elevaría la calidad de la

información proporcionada a los turistas, sino que también fortalecería los lazos entre la comunidad y los visitantes, impulsando el crecimiento económico y la conexión cultural en Cachiviro.

4.2.4. **Beneficios para la Comunidad:** El impacto positivo del turismo en la comunidad de Cachiviro se refleja de manera notable en una serie de mejoras y oportunidades que han surgido como resultado. La generación de ingresos a través del turismo ha actuado como un catalizador para el desarrollo local, impulsando transformaciones significativas en diversos aspectos. Entre estos avances, se destaca la mejora sustancial en las vías de acceso, que no solo facilitan la llegada de visitantes, sino que también benefician directamente a los residentes al proporcionar una infraestructura más sólida y funcional. Además, la instalación de alumbrado público ha aumentado la seguridad y la calidad de vida de la comunidad, creando un entorno más seguro y acogedor para todos. Otro indicador palpable de este progreso es la notable mejora en el estadio de la comunidad. Esto no solo brinda a los habitantes un lugar de recreación y encuentro más adecuado, sino que también puede convertirse en un foco de atracción para eventos deportivos y culturales que, a su vez, podrían generar beneficios económicos adicionales. La percepción de interés de inversión por parte de entidades privadas es un testimonio claro de cómo el turismo ha despertado el potencial económico de la comunidad, atrayendo inversores interesados en participar en su crecimiento.

No menos importante es el interés demostrado por entidades públicas en la creación de proyectos que puedan contribuir aún más al desarrollo de Cachiviro.

Estos proyectos no solo aprovechan el auge del turismo, sino que también pueden ampliar las oportunidades para los residentes, mejorar la infraestructura básica y fortalecer la identidad cultural de la comunidad.

Un ejemplo concreto de cómo el turismo ha repercutido positivamente es la construcción de baños públicos un trabajo financiado por parte de la Gobernación de Imbabura, un servicio esencial para los visitantes y una mejora en la calidad de la experiencia turística. Asimismo, la creación de un parqueadero amplio no solo resuelve problemas de estacionamiento, sino que también brinda comodidad a los visitantes y contribuye a la organización del espacio.

4.2.5. **Sostenibilidad y Conservación:** El Centro de Turismo Comunitario (CTC) de Cachiviro se ha distinguido por su enfoque proactivo en la prevención de la contaminación y la preservación de espacios naturales. A través de su labor en el terreno, el CTC se ha dedicado a implementar medidas que buscan mantener la pureza y belleza del entorno local. Mediante la disposición adecuada de basureros y la promoción de prácticas de manejo responsable de residuos, el CTC trabaja para evitar la contaminación y mantener la integridad de los espacios naturales y culturales.

Además, el CTC destaca por su compromiso con la conservación de los recursos naturales presentes en su área de influencia. Su enfoque en el cuidado de los espacios naturales es un testimonio de su compromiso con la protección del patrimonio ambiental. Esta dedicación se refleja en la prevención de la degradación del suelo, la promoción de senderos bien definidos y la educación

a visitantes sobre la importancia de minimizar la perturbación de la flora y fauna.

A pesar de la ausencia de enfoque en áreas como eficiencia energética y gestión hídrica, es evidente que el CTC de Cachiviro está enfocado en aspectos cruciales de sostenibilidad y conservación. Su labor se ha centrado en medidas concretas para evitar la contaminación y preservar los recursos naturales y culturales, lo que demuestra su compromiso con la preservación del entorno local y la creación de una experiencia turística que beneficia tanto a los visitantes como a la comunidad.

4.2.6. Promoción y Marketing: A pesar de su enfoque en la conservación y la sostenibilidad, el Centro de Turismo Comunitario (CTC) de Cachiviro se caracteriza por su enfoque modesto en términos de promoción y marketing. Hasta el momento, el CTC no ha implementado estrategias de marketing en línea ni ha desarrollado una presencia significativa en redes sociales para promover sus servicios y actividades

4.2.7. Historias de Éxito: La transformación que el Centro de Turismo Comunitario (CTC) de Cachiviro ha traído a la vida de sus miembros es evidente en el inspirador testimonio de la Sra. Rocío Peña. Al formar parte de esta organización, ella ha experimentado un cambio significativo en sus habilidades. Rocío relata cómo ha adquirido nuevos conocimientos y, en particular, ha aprendido la importancia de responsabilidad al preparar alimentos para los turistas. Se ha vuelto más cautelosa y cuidadosa en la manipulación de productos, reconociendo la responsabilidad que conlleva servir a los visitantes.

Su historia ejemplifica cómo el turismo comunitario y la participación en el CTC no solo brindan oportunidades económicas, sino que también empoderan a los miembros de la comunidad a través de la adquisición de habilidades valiosas y el desarrollo de actitudes de servicio. Estos testimonios personales resaltan cómo el CTC ha dejado una huella positiva y duradera, no solo en la comunidad, sino también en la vida individual de quienes lo integran.

4.3. ANALISIS DE RESULTADO OBJETIVO TRES

4.3.1. Matriz de Marco Lógico: El Marco Lógico, es una herramienta de planificación y gestión ampliamente reconocida, ofrece una estructura sistemática para diseñar, implementar y evaluar proyectos y propuestas. A través de la creación de una matriz que enlaza objetivos, resultados, indicadores y medios de verificación, el Marco Lógico proporciona una visión clara y coherente del proceso de logro de metas. Este enfoque estratégico se erige como un aliado esencial para dar cumplimiento al objetivo tres del presente proyecto de investigación el cual busca la efectividad en la toma de decisiones y el éxito en la consecución de objetivos.

4.3.1.1. Análisis de Involucrados: El análisis de involucrados en el Centro de Turismo Comunitario (CTC) Cachiviro es esencial para identificar y comprender a los actores clave que impactan y son impactados por las operaciones del centro. Entre los principales involucrados se encuentran la comunidad local, cuyos valores y necesidades influyen en las decisiones del CTC; los visitantes, cuyas expectativas definen la experiencia ofrecida; el equipo del centro, que implementa las actividades; las autoridades locales, que pueden tener

regulaciones y apoyo; y las organizaciones colaboradoras, que pueden contribuir con recursos y alianzas estratégicas. El análisis de involucrados permite una gestión efectiva y un enfoque centrado en la sostenibilidad y el beneficio mutuo.

Tabla 12: análisis de Involucrados

Involucrados	Intereses	Problema	Recursos / Mandatos
Miembros de la comunidad.	<p>- en el año 2025 participar y apoyar a la organización para obtener beneficios económicos con concepto turístico, orientar al desarrollo local y con ello la generación de empleo y mejorar la infraestructura general de la comunidad.</p> <p>-Al 2025 Preservación y rescate de la cultura para ofrecer como parte del patrimonio cultural al visitante.</p>	<p>-Pocas fuentes de empleo.</p> <p>-Servicios básicos deficientes.</p> <p>-Vías de acceso en malas condiciones.</p> <p>-Migración.</p> <p>-Mala administración.</p> <p>-Degradación del entorno.</p> <p>-Contaminación del agua.</p> <p>-residuos generados por los turistas.</p> <p>-perdida de conocimientos ancestrales y cambios en la vestimenta de los comuneros.</p>	<p>R. Financiero</p> <p>R. Económicos</p> <p>M. Mejorar la calidad de vida</p>
Centro de Turismo	<p>-Al 2025 ser un CTC reconocido a nivel nacional, con todos los servicios</p>	<p>-Baja demanda de turistas en el sector por el accidente pluvial suscitado en el área.</p>	<p>R. Económicos</p> <p>M. Mejorar la calidad de vida</p>

<p>Comunitario</p> <p>Cachiviro</p>	<p>correspondiente y satisfacer todas las necesidades del turista.</p> <p>-Lograr involucrar a la comunidad y a otras organizaciones.</p> <p>-Generar más fuentes de empleo.</p> <p>-Ser pioneros en turismo comunitario y ejemplo para otras organizaciones.</p> <p>-Brindar un servicio de calidad a los visitantes y generar excelentes experiencias.</p>	<p>-Contaminación por parte de otras organizaciones cercanas.</p> <p>-Falta de seriedad de la prefectura en terminar la obra de construcción de la ruta Eco-Ñan.</p> <p>-Escases de comunicación entre la comunidad y la organización y diferencias personales.</p> <p>-Vías de accesos no se encuentran en las óptimas condiciones.</p> <p>-Pérdida de costumbres y tradiciones de los miembros de la organización y por ende de la comunidad en especial la vestimenta.</p> <p>-Falta de capacitaciones para brindar mejor atención al cliente.</p>	
---	--	---	--

		<p>-La estructura de los servicios higiénicos incompletos.</p> <p>-Servicios básicos deficientes.</p>	
Guías locales	<p>-Al 2025 brindar un servicio completo de guianza tanto pluvial como terrestre.</p> <p>-Tener personal debidamente capacitado en turismo comunitario al menos con conocimiento en dos idiomas extranjeros.</p> <p>-Tener servicios de seguridad completo con la ayuda de la tecnología.</p>	<p>-Falta de capacitaciones en seguridad de navegación para el guía pluvial.</p> <p>-Falta de personal (guía local) para hacer recorridos por los principales atractivos y guiar hacia los servicios que ofrece la organización.</p> <p>-Escases de equipo de seguridad pluvial para los turistas.</p> <p>-Baja demanda turística debido a los acontecimientos suscitados en el área.</p>	<p>R. económicos</p> <p>R. Tecnológicos.</p> <p>R. de Equipamiento</p>

		<p>Falta de organización por parte de la directiva.</p> <p>Falta de apoyo de los gobiernos.</p>	
<p>Personas que conforman el área de alimentos y bebidas</p>	<p>-Al 2025 ser establecimientos que llena su capacidad de carga y brindar experiencias confortables.</p> <p>-Ser reconocidos a nivel nacional e internacional como establecimientos que ofrecen servicios de alojamiento con temática sostenible.</p> <p>-Generar empleo para los miembros de la comunidad y brindarle capacitaciones acordes a su cargo.</p>	<p>-Baja demanda de turistas</p> <p>-Bajas fuentes de empleo</p> <p>-Bajos ingresos económicos</p> <p>-Falta de equipos de cocina.</p> <p>-Falta de capacitaciones para el personal y para los propietarios de la entidad.</p> <p>-Falta de seriedad en la administración del CTC.</p>	<p>R. Económicos</p> <p>R. Técnicos</p> <p>R. Equipamientos de cocina</p>

		<p>-Escases de promociones de los establecimientos.</p> <p>-Deficiencia en el manejo de la tecnología para promoción del sector.</p> <p>-Infraestructura en malas condiciones.</p>	
<p>Propietarios de los establecimientos de alojamiento</p>	<p>-Al 2025 ser establecimientos que brindan servicios de excelente calidad a los turistas.</p> <p>-Brindar los mejores servicios con concepto sostenible.</p> <p>-Mejorar los ingresos económicos para sus colaboradores.</p>	<p>-Servicios básicos en malas condiciones.</p> <p>-Vías de acceso en malas condiciones</p> <p>-Bajos recursos económicos</p> <p>-Falta de turistas</p> <p>-Bajos ingresos económicos por concepto de servicios prestados como establecimientos de hospedaje.</p>	<p>R. Económicos</p> <p>R. Técnicos</p> <p>M. de Calidad de Vida</p>

	<p>-Generar más fuentes de empleo para los comuneros donde se encuentra el establecimiento.</p> <p>-Contribuir al desarrollo de la organización y de la comunidad.</p> <p>-Apoyar en la mejora de las vías de acceso y de los servicios básicos.</p>	<p>-Contaminación del aire por parte de una fábrica de telares.</p> <p>-Contaminación de áreas verdes por parte de personas que transitan por el lugar.</p> <p>-Falta de organización de los administrativos</p> <p>-Falta de seriedad por los gobiernos.</p> <p>-Falta de apoyo para la promoción de los establecimientos.</p>	
<p>Transportistas</p> <p>Pluviales</p>	<p>-Al 2025, ser pioneros en el servicio de transporte acuático y los más seguros tanto en equipamiento como en conocimientos sobre los medios de transporte.</p>	<p>-Baja demanda de turistas</p> <p>-Alta competencia con otras organizaciones que ofrecen los mismos servicios.</p> <p>-Falta de coordinación dentro de la organización.</p> <p>-Escases de promoción</p>	<p>R. Económicos</p> <p>R. Técnicos</p> <p>R. de Equipamientos</p>

	<p>-Tener personal capacitado y consiente sobre los servicios que se ofrece en el medio de transporte.</p> <p>-Ofrecer más comodidad al turista y mejores experiencias.</p>	<p>-Falta de conocimiento en manejo de redes sociales para su debida promoción.</p>	
Promotores comunitarios	<p>*Obtener inversión</p> <p>*Conseguir presupuestos</p>	<p>*Escasa promoción del lugar</p> <p>*Presupuesto insuficiente para el proyecto</p> <p>*Personal insuficiente</p>	<p>M. Construir una tarabita y miradores.</p> <p>R. Financiero</p> <p>R. Presupuestario</p>
Turistas	<p>*Disfrutar de las áreas naturales</p> <p>*Obtener memorables y enriquecedoras experiencias.</p> <p>*Conocer espacios nuevos.</p>	<p>*Infraestructura inadecuada</p> <p>*Calidad de servicios deficiente</p> <p>*Contaminación</p> <p>*Presencia de basura</p> <p>*Mala atención</p>	<p>R. Financiero</p> <p>M. Cuidar el ambiente</p> <p>M. Prácticas de sostenibilidad.</p>

		*Inseguridad turística * Insalubridad	
GAD Municipal	-Proceso de Descentralización ejecutado	*Mala comunicación *Mala organización	R. Político
Agencias de Viajes	-Contar con más lugares turísticos para promocionar. -Incluir lugares naturales a sus paquetes turísticos.	*Poco conocimiento de la riqueza natural del sector	R. Financiero R. Conocimiento
Financiera(Pro-CREDIT)	-Obtener rentabilidad	-No cubren capacidad de endeudamiento	R. Financiero

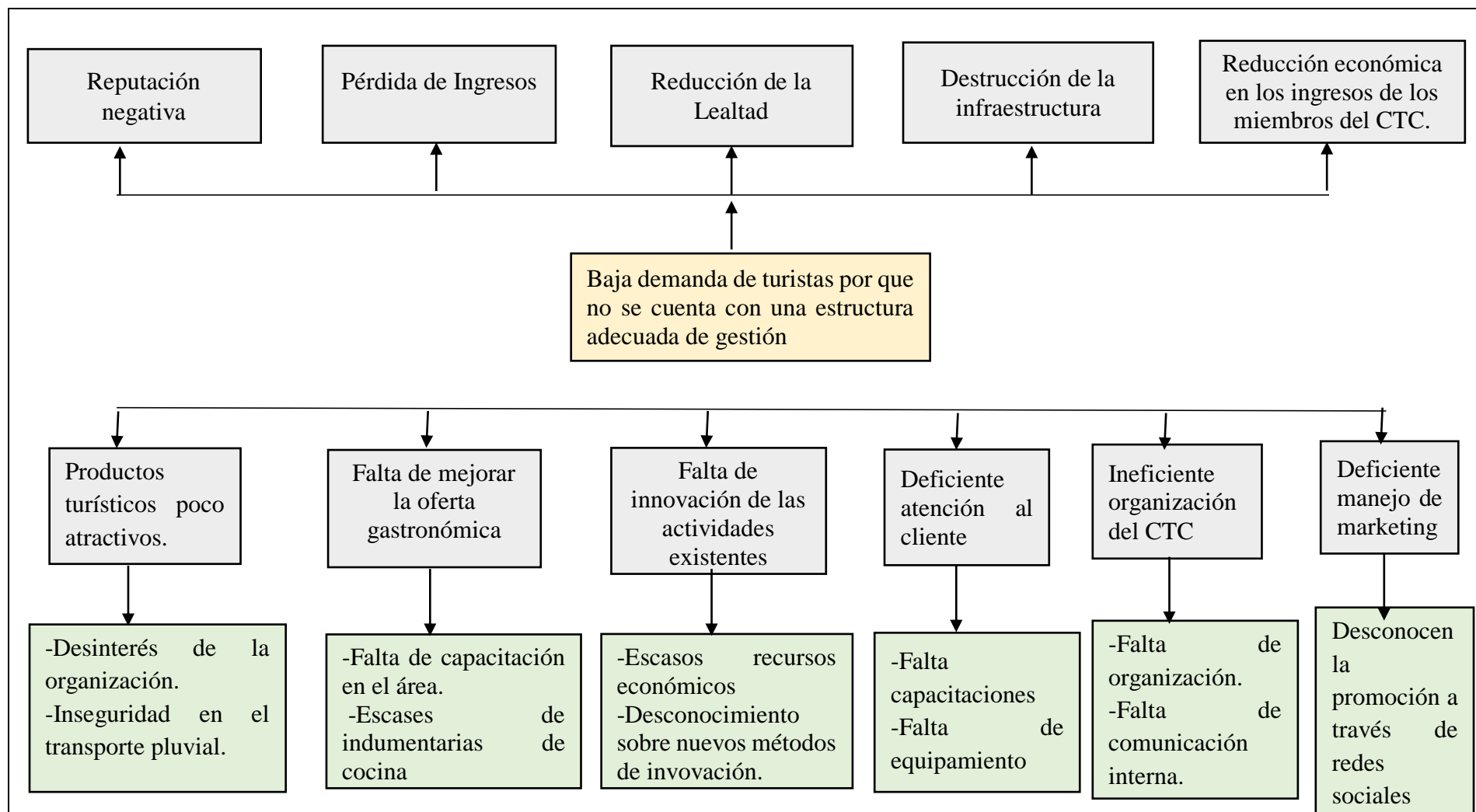
Nota: datos obtenidos de las entrevistas con los principales actores de la organización y la percepción personal.

4.3.1.2.*Análisis de problemas:* En el contexto del Centro de Turismo Comunitario Cachiviro, se hace evidente la presencia de problemas que abarcan desde la falta de empleo en la comunidad local hasta la necesidad de promoción y servicios de calidad para los visitantes. A continuación, se realiza un análisis detallado de los problemas identificados en el cuadro de involucrados.

La metodología propuesta tiene los siguientes beneficios:

- Permite analizar la situación actual, en su contexto
- Identificar los problemas principales y sus relaciones causa efecto.
- Visualizar las relaciones causa- efecto e interrelaciones en un diagrama, como es el árbol de problemas.

Tabla 13:Árbol de problemas



4.3.1.3. Análisis De Objetivos: El análisis de objetivos, en el contexto del árbol de problemas, se convierte en una herramienta esencial para transformar desafíos identificados en soluciones concretas. A medida que exploramos las raíces de los problemas, surgen objetivos claros y específicos que buscan contrarrestar los efectos negativos. Este análisis nos permite trazar una ruta desde la identificación de problemas hasta la formulación de metas tangibles, allanando el camino hacia un enfoque estratégico y resultados positivos en la solución de las dificultades planteadas. (Milocco, 2021).

Conceptualmente es un proceso que consiste en la conversión de los problemas percibidos en objetivos o soluciones, como paso inicial para identificar la situación futura deseada.

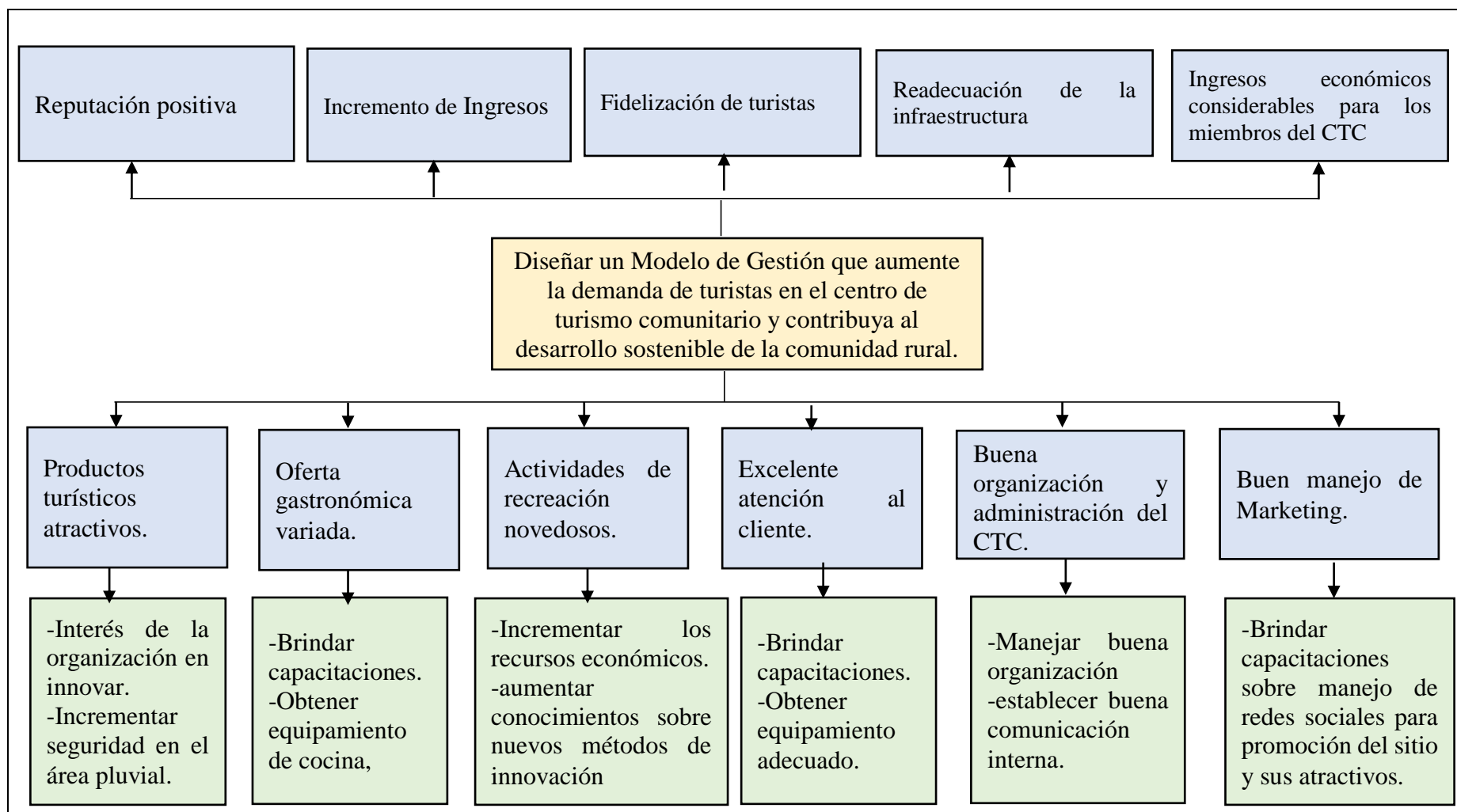
Condiciones negativas \longrightarrow condiciones positivas

Cadena causa efecto \longrightarrow cadena medio – fin

La metodología sugerida provee los siguientes efectos:

- Describe una situación que podría existir después de resolver los problemas.
- Identifica las relaciones medio –fin entre objetivos (objetivos medios y objetivos fin).
- Visualiza esas relaciones en un diagrama, construyendo el Árbol de objetivos.

Tabla 14: Análisis de Objetivos



4.3.1.4. *Análisis de alternativas*: El encadenamiento de objetivos permite establecer la base para determinarlas distintas estrategias alternativas que podrían contribuir al cambio de la situación actual a la situación futura deseada- esas estrategias deberán ser evaluadas a través de diversos criterios que dependerán del problema del desarrollo. En general se pueden enumerar los criterios.

- Financiamiento
- Económico
- Socioeconómico
- Ambiental
- Viabilidad política
- Legal
- Cultura

Tabla 15: Análisis de Alternativas

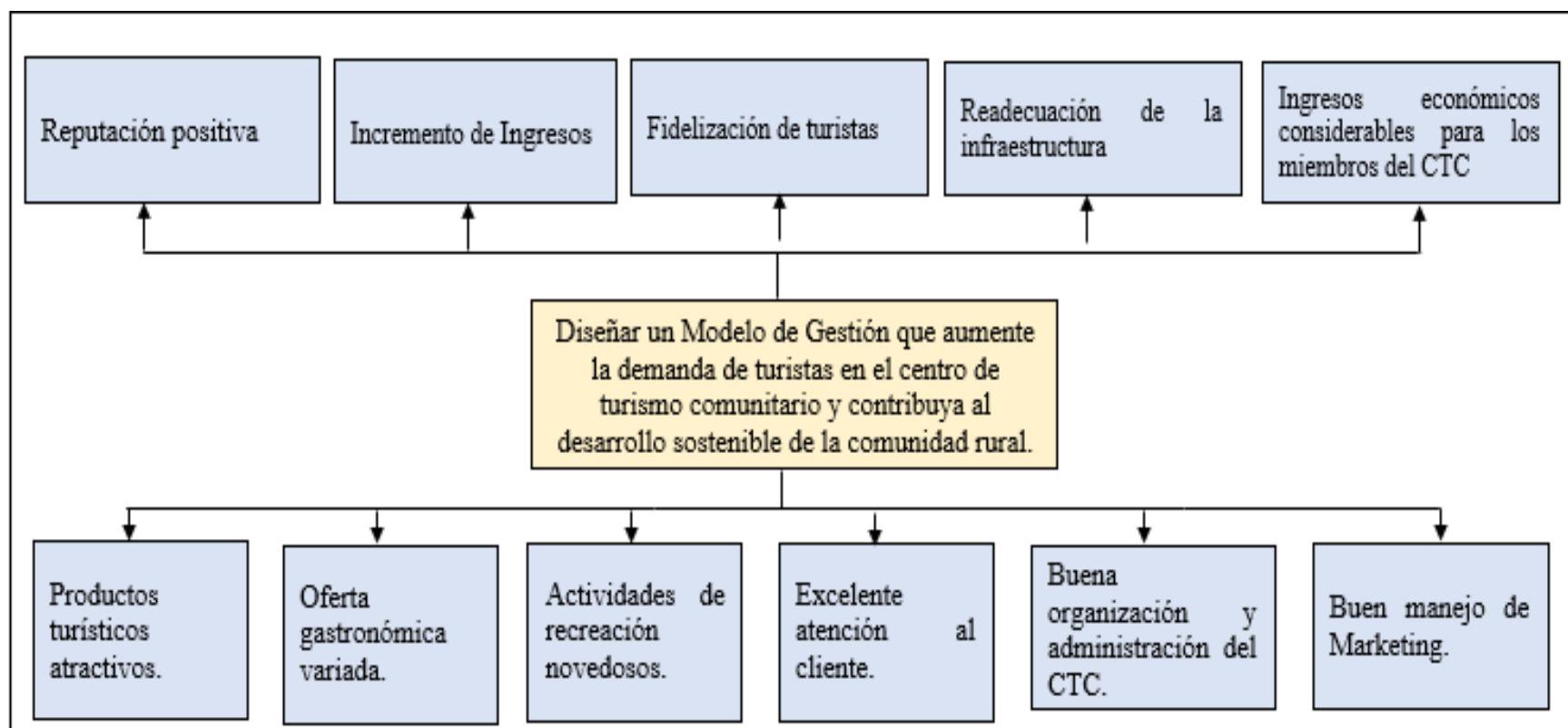
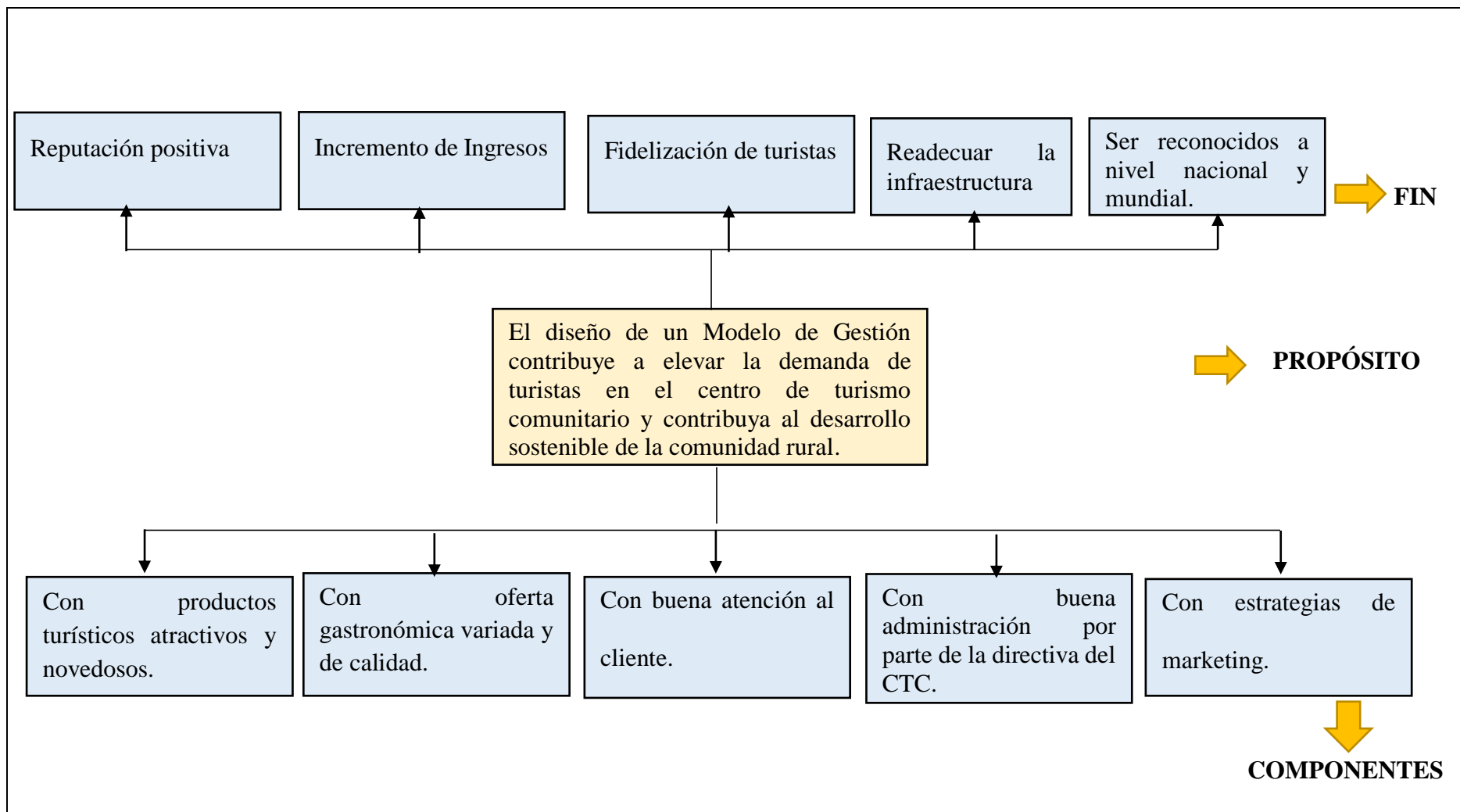


Tabla 16: Estructura Analítica



4.3.1.5.**Matriz de Marco Lógico:** La MML en general es formulada como una matriz de cuatro por cuatro. Sus columnas expondrán el Resumen Narrativo de Objetivos y Actividades, Indicadores Verificables Objetivamente, Medios de Verificación y Supuestos. Sus filas, el Fin, el Propósito (o efecto directo), los Componentes-Productos y las Actividades.

a) Resumen Narrativo

Presenta un resumen narrativo de los objetivos y de las actividades necesarias para alcanzarlos. Descripción sintética del proyecto que expresa, de abajo hacia arriba:

- Las actividades que deben realizarse.
- Los resultados directos que producirán esas actividades (componentes del proyecto).
- El propósito que se espera lograr mediante la entrega de esos componentes.
- La finalidad posterior del proyecto.

b) Indicadores

Señala una serie de indicadores verificables (cantidad, calidad, oportunidad, etc.) de los objetivos y actividades que fueron definidos en la primera columna. Sirven para comprobar objetivamente si se obtienen o no los resultados finales e intermedios que se esperan del proyecto.

c) Medios de Verificación

La tercera columna indica donde se encontrarán los datos necesarios para verificar los resultados; es decir, las fuentes de información o medios de verificación de los mismos.

d) Supuestos

La última columna hace explícitos los supuestos de cada nivel del Marco Lógico, o sea los factores externos al proyecto que deben ocurrir para que se logren los resultados esperados. Dichos supuestos implican riesgos; si los mismos no son válidos, puede que no se cumpla lo que depende de ellos.

Tabla 17: Matriz de Marco Lógico

DESCRIPCIÓN	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>1. FIN: Incremento de Ingresos económicos para el CTC con la llegada de turistas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Calificación de turistas. -Número de visitantes recurrentes (Fichas de ingreso) -Participación en eventos locales. -Ingresos generados por actividades turísticas. -Crecimiento en la facturación anual. -Tasa de retorno de turistas. -Programas de membresía o lealtad. -Encuestas de satisfacción. -Recomendaciones de boca a boca. 	<ul style="list-style-type: none"> -Verifica reseñas. -Registro de asistencia -Analizar los registros -Un comprobante o factura -Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> -Una calificación promedio alta en plataformas de reseñas en línea indica una buena reputación y satisfacción del turista. -Los turistas satisfechos tienen una mayor probabilidad de recomendar la comunidad a otros. -Un incremento del gasto promedio por turista indica un mayor interés y participación en actividades y servicios ofrecidos por la comunidad. -El crecimiento en los ingresos anuales refleja un aumento en el flujo de turistas y sus gastos. -Una alta tasa de retorno de turistas muestra que la comunidad ofrece experiencias atractivas que motivan a los turistas a regresar. -La inscripción en programas de membresía o lealtad indica un compromiso a largo plazo por parte de los turistas con la comunidad.

<p>2.PROPÓSITO</p> <p>El diseño de un Modelo de Gestión contribuye a elevar la demanda de turistas en el centro de turismo comunitario y contribuya al desarrollo sostenible de la comunidad rural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Ingreso de turistas -Observaciones de los miembros del CTC -Número de quejas o reclamaciones -Calificación de la atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> -Encuestas de satisfacción -Registro de visitantes -Recopilación de calificaciones 	<ul style="list-style-type: none"> -Alto índice de satisfacción del cliente refleja una atención de buena calidad. -El tiempo de respuesta más rápido indica una atención más eficiente y satisfactoria. -El aumento en el número de quejas o reclamaciones puede indicar problemas en la calidad de la atención. -El alto porcentaje de clientes recurrentes sugiere una atención y servicios satisfactorios. -Una calificación positiva de la atención al cliente en las encuestas refleja una atención de calidad.
<p>3. COMPONENTES</p> <p>Con productos turísticos atractivos y novedosos, buena administración del CTC, oferta gastronómica variada, atención de primera calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Aumento en el retorno de turistas -Lograr fidelizar visitantes -Aumento del reconocimiento -Participación en Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> -Registro de Medios -Encuestas -Registro de Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> -Mayor cobertura de medios aumenta la visibilidad de la organización. -Mayor conocimiento de la organización en la comunidad aumenta el interés y la participación. -La participación en eventos promocionales amplía la audiencia y las oportunidades de promoción.

Nota: datos obtenidos del análisis del árbol de objetivos.

CONCLUSIONES

- La implementación de un modelo de gestión para el Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro representa un avance significativo en el esfuerzo por convertir este centro en un referente de turismo comunitario sostenible y auténtico. A lo largo de la creación y adopción de este modelo, se ha diseñado un enfoque integral que busca fortalecer la identidad cultural, preservar el entorno natural y mejorar la calidad de las experiencias que ofrecen a los visitantes.
- El diagnóstico de la situación actual del Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro ha sido una etapa fundamental en el camino hacia la mejora y el fortalecimiento de las operaciones. Durante este proceso, se ha evaluado de manera exhaustiva la infraestructura, los recursos humanos, la gestión ambiental y la interacción con la comunidad local. El diagnóstico ha proporcionado una comprensión completa de los puntos fuertes y debilidades, lo que permite tomar decisiones informadas y estratégicas para el futuro.
- La generación de una propuesta para mejorar la calidad de prestación de servicios marca un paso crucial en nuestra misión de ofrecer experiencias turísticas enriquecedoras y auténticas. A través de esta propuesta, se ha identificado acciones específicas que mejorarán los servicios y contribuirán a la satisfacción de los visitantes.
- En conclusión, el Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro no es solo un proyecto turístico, es un proyecto de vida. A través de este centro, la comunidad

local está trazando un camino hacia un futuro más prometedor, manteniendo viva su cultura, protegiendo su entorno natural y mejorando su calidad de vida. El manual de funciones que se propone aquí no es solo un documento, sino un instrumento para alcanzar estos objetivos. Con su implementación, se sientan las bases para un turismo comunitario exitoso, sostenible y enriquecedor.

RECOMENDACIONES

- Recomendamos que se lleve a cabo una investigación interdisciplinaria que incluya la revisión de la literatura, encuestas, entrevistas y análisis documental. Además, es crucial involucrar activamente a la comunidad local en este proceso, ya que su perspectiva y experiencia son esenciales para comprender la dinámica de la comunidad y las oportunidades de mejora. La recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos proporcionará una visión holística de la situación actual, identificando fortalezas y áreas de mejora con precisión.
- Se insta a la inclusión activa del personal en la definición de roles y responsabilidades específicos, ya que su experiencia práctica es valiosa para garantizar una descripción precisa de sus tareas. Es fundamental que el manual sea claro y accesible para el personal, utilizando un lenguaje sencillo y estructuras organizadas. Para mejorar la efectividad, se sugiere que se establezcan mecanismos de revisión regulares con el personal y la alta dirección para garantizar la pertinencia y coherencia del manual a lo largo del tiempo.
- Se recomienda una revisión exhaustiva de mejores prácticas en turismo comunitario y la adopción de un enfoque innovador. La capacitación continua del personal es esencial para garantizar la implementación exitosa de mejoras en la calidad de los servicios. La creación de sistemas de evaluación que midan el impacto de estas mejoras y la recopilación regular de comentarios de los visitantes son prácticas recomendadas. Además, es fundamental comunicar eficazmente las mejoras a los visitantes a través de una estrategia de marketing

y comunicación que destaque la autenticidad y calidad de las experiencias ofrecidas.

5. BIBLIOGRAFÍA

- ACS. (2022). Obtenido de <http://www.acs-aec.org/index.php?q=es/sustainable-tourism/el-turismo-comunitario>
- Baptista Rodrigues, A. A. (julio de 2019). Obtenido de <https://www.eumed.net/actas/19/turismo/13-turismo-sostenible-un-modelo-de-desarrollo-necesario.pdf>
- Borbúa, L. G. (22 de Enero de 2015). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/REGLAMENTO-GENERAL-A-LA-LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Burga, M. A. (2020). Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/0d4431ab-a8cb-4e91-a5f0-a7d432052132/content>
- Burga, M. A. (2020). *Repositorio Digital UTEQ*. Obtenido de “EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD DE CACHIVIRO: <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/5955/1/T-UTEQ-0093.pdf>
- Carlos, G. P. (2016). *Redaly*. Obtenido de Turismo Comunitario en Ecuador: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180747502011.pdf>
- Carrión, J. (10 de junio de 2023). Obtenido de <https://chat.openai.com/share/a437a033-fd08-43c1-b4c5-f03a357e0250>

COOTAD. (31 de Diciembre de 2019). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL*. Obtenido de <https://www.cpcce.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>

Ecuador, C. d. (21 de Diciembre de 2015). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

Estefania, N. (2018). Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/1603/1/CD-2321.pdf>

Ferro Escobar, R., & López Martínez, D. (2019). *Universidad Distrital Francisco*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/376092940/Modelo-Cientifico-Gestion-Del-Conocimiento#>

Franco Rodríguez, L. A., & Franco Rodríguez, B. A. (2021). *Introducción al turismo*. Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1820/simple-search?query=&sort_by=score&order=desc&rpp=10&filter_field_1=dateIssued&filter_type_1>equals&filter_value_1=2021&filter_field_2=subject&filter_type_2>equals&filter_value_2=ESTACIONALIDAD&etal=0&filt

Gambarota, D. M. (2017). *Universidad de los Andes*. Obtenido de El turismo como estrategia de desarrollo local: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347753793006/html/index.html#:~:text=Es%20un%20proceso%20continuo%2C%20permanente,jerarquizaci%C3%B3n%20de%20los%20recursos%20tur%C3%ADsticos>.

- García Reinoso, N. (Octubre de 2018). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/328466823_MODELO_DE_GESTION_PARA_FOMENTAR_EL_DESARROLLO_TURISTICO_DE_LAS_COMUNIDADES_MANABITAS_ECUADOR
- Gonza Chicaiza, Y. C., & Durán Villarroel, A. E. (Noviembre de 2020). *Repositorio UTN*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1600/1/Tesis%20Creacion%20Del%20Centro%20Turistico%20Comunitario%20Puerto%20Tatora.pdf>
- Guanolisa, Santos, S. (2022). *Repositorio Digital UCE*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/T-UCE-0001-0317.pdf>
- Hora, L. (11 de Diciembre de 2017). *LA HORA*. Obtenido de Se fortalece el turismo comunitario en la comunidad de Cachiviro: <https://www.lahora.com.ec/noticias/se-fortalece-el-turismo-comunitario-en-la-comunidad-de-cachiviro/>
- Imbabura, G. (2018). Obtenido de https://www.imbabura.gob.ec/phocadownloadpap/S-Actos-legislativos/ResolucionesAdministrativas/resoluciones-administrativas-2017/resolucion_gpi-p-049-2017.pdf
- Jiménez Kuko, w. (Diciembre de 2019). Obtenido de <https://www.wiljimenezkuko.com/post/modelo-de-turismo-cultural-sostenible-una-apuesta-al-desarrollo-social>

- Lopez Gonzales . (04 de 2019). Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionTuristica-7001764%20(2).pdf
- Milocco, G. (2021). *Sistema del marco lógico*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/sistema-de-marco-logico-para-la-evaluacion-de-proyectos/>
- MINTUR. (07 de Abril de 2009). *INSTRUCTIVO PARA REGISTRO DE CENTROS*. Obtenido de <https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/JUNIO/baselegal/INSTRUCTIVOS%20DE%20REGISTRO%20DEL%20CENTROS%20TURISTICOS%20COMUNITARIO.pdf>
- Moreno, M. C. (2010). TURISMO Y PRODUCTO TURÍSTICO. En M. C. Moreno, *Turismo y producto turístico*. (pág. 141). Merida: Vision General.
- Planaterra. (18 de enero de 2021). Obtenido de <https://planeterra.org/red-global-de-turismo-comunitario/>
- Serrano, P. V. (2011). *Fomento turístico provincial: diagnóstico competencial, experiencias exitosas y propuesta de fortalecimiento institucional*. Obtenido de <http://www.congope.gob.ec/?publicacion=fomento-turistico-provincial-diagnostico-competencial-experiencias-exitosas-y-propuesta-de-fortalecimiento-institucional#:~:text=En%20este%20sentido%2C%20el%20fomento,una%20suna%20de%20actividades%20aisladas.>

- Terán Encalada, P. (2021). Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8281/1/T3603-MGDE-Teran-El%20turismo.pdf>
- Turismo. (29 de Diciembre de 2014). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Turismo, L. d. (29 de Diciembre de 2014). *Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Uc. (2023). *eunice*. Obtenido de <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/modelo-de-gestion-de-la-gerencia#:~:text=Un%20modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20es,identifique n%20herramientas%20para%20la%20gesti%C3%B3n>.
- Valdez Pineda, D. I., & Ochoa Silva, B. (2015). *ITSON*. Obtenido de Turismo Rural: <https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-economico/turismorural.pdf>
- Zapata, j. (2023). Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>

6. ANEXOS

6.1. Cronograma (Gantt)

Tabla 18: Cronograma Gantt

MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN				
N°	Actividades	Fecha	Días	Responsable
1	Socialización sobre el proceso de la modalidad, análisis de la denuncia del tema, y asignación de director y pares académicos.	Del 16 al 19 de mayo del 2023	2	Unidad de titulación de la carrera
2	Corrección y entrega de la denuncia del tema	22 al 25 de mayo del 2023	4	Estudiantes
3	Revisión de la denuncia del tema con los directores y pares académicos y elaboración del anteproyecto según la estructura establecida.	del 29 de mayo al 09 de junio	10	Estudiantes Director Pares académico
4	Inscripción de los estudiantes en la unidad de titulación, incluido el certificado de cumplimiento.	12 de junio del 2023	1	Secretaria de decanato, y/o coordinadores de la UT

				Estudiantes
5	Aprobación de los anteproyectos, directores y pares académicos.	Del 13 al 15 de junio del 2023	3	Consejo directivo de la facultad
6	Actividades extracurriculares(juegos deportivos de la facultad, IV Congreso FGACEI, feria de emprendimientos) y feriado.	Del 16 al 23 de junio del 2023	6	
MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN				
N°	Actividad	Fecha	Días	Responsable
6	Desarrollo de trabajo de integración curricular (proyecto) con asesoramiento de pares académicos y del director.	Del 26 de junio al 18 de agosto del 2023	35	Estudiantes Director Pares académicos
7	Recepción del proyecto con el correspondiente certificado de cumplimiento del 60% para la aprobación de la asignatura Trabajo de Titulación e	Del 21 al 25 de agosto del 2023	5	Estudiantes Director Pares académicos Coordinación UT

	integración curricular con la firma del director.			
8	Inducción sobre la modalidad para la preinscripción del nuevo grupo(séptimo)	Del 28 al 31 de agosto del 2023	4	Coordinación UT Estudiantes
9	Elaboración y entrega del informe preliminar(fin del periodo académico referente al proceso de titulación del grupo correspondiente)	Del 01 de al 08 de septiembre del 2023	6	Estudiantes
Proceso administrativo para obtener certificado de fase académica o fin de estudio				Estudiantes Secretaria de la carrera
Proceso de defensa				

Nota: cronograma elaborado por la Unida de Titulación

6.2. Presupuesto Ejecutado

Tabla 19: presupuesto ejecutado

Categoría	Descripción	Cantidad
Materiales y equipos	Pago de internet	\$ 25
	Mantenimiento del computador para evitar problemas durante la elaboración de la investigación.	\$ 20

	Aproximado para impresiones	\$20
TOTAL		\$65

Nota: Estimación de gastos durante el periodo de elaboración del Proyecto de Titulación

Tabla 20: presupuesto en viajes y alojamiento

Categoría	Descripción	Cantidad
Viajes	Pago de pasajes de un viaje de ida y vuelta a la ciudad de Otavalo	\$ 100
Alojamiento	Pago en hotel por concepto de hospedaje 2 noches	\$ 40
TOTAL		\$ 140

Nota: Datos obtenidos en base a los gastos de hospedaje y pasajes

Tabla 21: Servicios Profesionales

Categoría	Descripción	Cantidad
Servicios Profesionales		\$ 0
TOTAL		\$ 0

Datos: No se generan gastos por servicios profesionales

Tabla 22: Estimación de otros gastos

Categoría	Descripción	Cantidad
Otros gastos	Se establece un presupuesto para gastos en casos de emergencias o algún problema	\$ 50
TOTAL		\$ 50

Datos: Estimación en gastos de imprevistos u otros gastos

6.3. Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación, entre otros)

6.3.1. Cuestionario:

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN

EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA: Turismo

Encuesta a Turistas que Visitan el Centro de Turismo Comunitario Cachiviro

Para el Desarrollo de Proyecto de Titulación con el Siguiete Tema:

Diseño de un Modelo de Gestión para Fomentar el Desarrollo Turístico en el Centro de Turismo Comunitario Cachiviro, Cantón Otavalo, Provincia de Imbabura en el Año 2023.

PERFIL DEL TURISTA

Marque con una x según corresponda:

1. ¿Cuál es tu rango de edad?

18 a 25 26 a 35 más de 35

2. ¿A qué género pertenece?

Masculino

Femenino

Otro

3. ¿Nacionalidad?

Ecuatoriano

Extranjero (especifique): _____

Frecuencia y Motivo de la Visita:

4.¿Con qué frecuencia visitas el Centro de Turismo Comunitario de Cachiviro?

Cada fin de semana

Una vez al mes

Cada trimestre

Otros(especifique): _____

5.¿En qué estación prefiere viajar a este lugar?

En verano

En invierno

6.¿Qué te motiva a visitar este lugar?

La oferta gastronómica

Espacios naturales

La cultura

Las actividades de recreación

Otros

7.Experiencia de Atención al Cliente:

¿Cómo calificarías la calidad general de la atención al cliente que recibiste durante tu visita?

Malo

Regular

Bueno

Excelente

8.¿Encontraste que el personal estaba disponible y dispuesto a ayudar cuando lo necesitabas?

Si

No

9.¿Cuál fue el tiempo que te hicieron esperar para brindarte el servicio?

De 15 a30 minutos

De 30 a 40 minutos

De 40 a 60 minutos

Más de 60 minutos

10.¿Recibiste información clara y completa sobre los servicios y las actividades disponibles?

Si

No

11.¿Se resolvieron eficazmente tus consultas o preocupaciones durante tu visita?

Si

No

6.3.2. BANCO DE PREGUNTAS

Dirigido a: Sr. José Peña

Diagnóstico de la situación actual del centro de turismo comunitario Cachiviro.

Objetivo número uno.

¿Me puede mencionar la ubicación, la historia y la oferta turística del CTC de Cachiviro?

¿Mencione cómo están organizados dentro del CTC, una rápida descripción de la organización, como es la comunicación interna, como es la participación de todos los actores?

¿El personal que está a cargo de brindar los servicios en las distintas áreas reciben capacitaciones?

¿El centro de turismo comunitario de Cachiviro posee un catálogo de servicios?

¿Cree usted que el turismo comunitario está generando algún impacto en la comunidad?

¿Qué aspecto cree usted que les hace diferente a otro CTC?

¿Conoce usted a cerca de la opinión de los visitantes sobre esta entidad?

¿Puede mencionar cuales son las Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del centro?

¿La actividad turística genera sostenibilidad y rentabilidad económica?

10.¿El turismo comunitario está generando efectos positivos y negativos en lo social y en el ambiente?

6.4.Otros

Ilustración 6: Carta de aceptación de la organización donde se aplicará el trabajo de titulación.



Ilustración 7: Primer encuentro para coordinar las entrevistas con el Sr. Juan Caiza



Ilustración 8: apoyo a la Guianza en la Organización



Ilustración 9: recorrido e interacción con los turistas que visitan el sector.



Nota: se socializa algunos de los beneficios que puede atraer el Modelo de Gestión.

Ilustración 10: verificación de los problemas a simple vista



Nota: se encuentran problemas visibles como la ausencia de turistas y la contaminación.

Ilustración 11: Reunión con el director de la jefatura de turismo del GAD Municipal de Otavalo



Ilustración 12: Reunión con los miembros de la Organización



Ilustración 13: Reunión con los miembros del CTC.



Nota: la reunión es para conocer los diferentes problemas que existe en el CTC de Cachiviro.

Ilustración 14: Apoyo por parte de la Jefatura de Turismo de la adecuación de baterías sanitarias.



Nota: La primera gestión cumplida gracias al apoyo de la municipalidad de Otavalo

Ilustración 15: Reunión con el señor secretario para solicitar información e indicar el avance del proyecto



Nota: Primero se da a conocer el avance del proyecto y enseguida se solicita nueva información.

Ilustración 16: designación por parte del sr Presidente del CTC al sr Secretario para brindar información.



Nota: El Sr. Presidente de la organización indica que el señor Juan C. brindará toda la información y coordinará las reuniones para la ejecución de este proyecto.