

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR. UNIB.E

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Trabajo de titulación para la obtención del título de Ingeniero en Administración
de Empresas Turísticas

Estudio Situacional del Turismo Comunitario en las Comunidades de Quilotoa y Zumbahua, anexas a la laguna del Quilotoa para la implementación de una planificación estratégica a fin a su desarrollo sostenible.

AUTOR: Diego Germán Jácome Chicaiza

DIRECTOR: Msc. Christian Quishpe

QUITO - ECUADOR

Octubre, 2012

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

En mi calidad de director del trabajo de titulación que lleva por título; “Estudio Situacional del Turismo Comunitario en las Comunidades de Quilotoa y Zumbahua, anexas a la laguna del Quilotoa para la implementación de una planificación estratégica a fin a su desarrollo sostenible” mismo que fue elaborado por el señor Diego Germán Jácome Chicaiza, estudiante de la carrera de Administración Turística, cumple con los requisitos mínimos para ser presentado y ser sometido a revisión.

.....

Msc. Christian Quishpe.

C.I:171381955-3

CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el presente Trabajo de Graduación o de Titulación “Estudio Situacional del Turismo Comunitario en las Comunidades de Quilotoa y Zumbahua, anexas a la laguna del Quilotoa para la implementación de una planificación estratégica a fin a su desarrollo sostenible”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor del presente trabajo de investigación. Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de éste un documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.

.....
Diego Germán Jácome Ch.

Fecha: Octubre, 2012

AGRADECIMIENTO

A mis padres y hermanos quienes a lo largo de toda la carrera me han apoyado, siendo el eje central de mi vida y motivando mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades. A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza; A mis amigos que estuvieron apoyándome durante toda esta etapa y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas, preparándome para un futuro competitivo y formándome persona de bien.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres que sin su apoyo jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora soy. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general.

Es por ellos que soy lo que soy ahora. Son el eje primordial de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carta del Director del Trabajo de Titulación	I
Carta de Autoría del Trabajo	II
Agradecimiento	III
Dedicatoria	IV

ÍNDICE

Índice de Contenidos.....	1
Índice de Cuadros	4
Índice de Tablas	4
Índice de Gráficos	5
Resumen.....	6

CAPÍTULOS

I. EL PROBLEMA	7
Tema.....	7
Planteamiento del Problema	7
Formulación del Problema.....	11
Justificación.....	12
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
II. MARCO TEÓRICO	14
Antecedentes Investigativos.....	14
Fundamentación Científica.....	18

Marco Conceptual.....	18
Diagnóstico Situacional de Zumbahua y Quilotoa.....	20
Fundamentación Filosófica.....	36
Fundamentación Legal.....	36
Categorías Fundamentales.....	41
Categorías Causa-Efecto.....	41
AsociaciónCausa-Efecto.....	41
III. METODOLOGÍA.....	42
Modalidad de la Investigación.....	42
Nivel de Investigación.....	43
Población y Muestra.....	43
Operacionalización de Variables.....	45
Plan de Recolección de Datos.....	46
Plan de Procesamiento de Datos.....	47
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
Tabulación Comunidad Quilotoa.....	62
Tabulación Comunidad Zumbahua.....	75
Cumplimiento Objetivos y Verificación de Causa-Efecto.....	87
Valoración de Impactos.....	90
Impacto Social.....	90
Impacto Económico.....	91
Impacto Ambiental.....	92

V. PROPUESTA.....	95
Datos Informativos	95
Antecedentes de la Propuesta.....	95
Justificación.....	96
Objetivos.....	97
Objetivo General.....	97
Objetivo Específico	97
Análisis de Factibilidad e Impactos	97
Impacto Ambiental.....	98
Indicadores de Impacto	99
Análisis FODA.....	100
Programas de Capacitación	101
Programa 1: Gestión Ambiental.....	103
Programa 2: Administración Turística.....	108
Programa 3: Atención al Cliente.....	111
Análisis de Mercado.....	119
Presupuesto.....	121
Conclusiones.....	124
Recomendaciones.....	125
BIBLIOGRAFÍA	126
Sitios Web	128
ANEXOS.....	130

ÍNDICE DE CUADROS

# CUADRO	TÍTULO	PAG.
CUADRO N.01	Problemática de las comunidades	10
CUADRO N.02	Distancias de la Comunidad de Zumbahua	21
CUADRO N.03	Distancias de la Comunidad de Quilotoa	23
CUADRO N.04	Educación en la Comunidad de Zumbahua	25
CUADRO N.05	Escolaridad en la Comunidad de Zumbahua	26
CUADRO N.06	Inventario de Servicios Básicos de Zumbahua	27
CUADRO N.06	Calendario Festivo Anual de Cotopaxi	28
CUADRO N.08	Categorías Fundamentales	41
CUADRO N.09	Descripción de la Población y Muestra	44
CUADRO N.10	Aplicación de Encuestas	44
CUADRO N.11	Operacionalización de Variable Causa	45
CUADRO N.12	Operacionalización de Variable Efecto	46
CUADRO N.13	Análisis de las Fichas de Observación N° 1 y 2	50
CUADRO N.14	Indicadores de Impacto	99
CUADRO N.15	Análisis FODA	100
CUADRO N.16	Temas de Capacitación	102
CUADRO N.17	Programa 1.- Gestión Ambiental	103
CUADRO N.18	Programa 2.-Administración Turística	108
CUADRO N.19	Programa 3.-Atención al Cliente	111
CUADRO N.20	Programa 3.-Atención al Cliente	112
CUADRO N.21	Calidad y Competitividad	119
CUADRO N.22	Activos Fijos	121
CUADRO N.23	Suministros de Oficina	121
CUADRO N.24	Equipo de Computación	122
CUADRO N.25	Costos y Gastos	122
CUADRO N.26	Inversión	123

ÍNDICE DE TABLAS

# TABLA	TÍTULO	PAG.
TABLA N. 01	Encuesta a pobladores de Quilotoa	62
TABLA N. 02	Encuesta a pobladores de Quilotoa	63
TABLA N. 03	Encuesta a pobladores de Quilotoa	65
TABLA N. 04	Encuesta a pobladores de Quilotoa	66
TABLA N. 05	Encuesta a pobladores de Quilotoa	67
TABLA N. 06	Encuesta a pobladores de Quilotoa	68
TABLA N. 07	Encuesta a pobladores de Quilotoa	69
TABLA N. 08	Encuesta a pobladores de Quilotoa	70
TABLA N. 09	Encuesta a pobladores de Quilotoa	71
TABLA N. 10	Encuesta a pobladores de Quilotoa	72
TABLA N. 11	Encuesta a pobladores de Quilotoa	74
TABLA N. 12	Encuesta a pobladores de Zumbahua	75

TABLA N. 13	Encuesta a pobladores de Zumbahua	76
TABLA N. 14	Encuesta a pobladores de Zumbahua	78
TABLA N. 15	Encuesta a pobladores de Zumbahua	79
TABLA N. 16	Encuesta a pobladores de Zumbahua	80
TABLA N. 17	Encuesta a pobladores de Zumbahua	81
TABLA N. 18	Encuesta a pobladores de Zumbahua	82
TABLA N. 19	Encuesta a pobladores de Zumbahua	83
TABLA N. 20	Encuesta a pobladores de Zumbahua	84
TABLA N. 21	Encuesta a pobladores de Zumbahua	85
TABLA N. 22	Encuesta a pobladores de Zumbahua	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

# GRÁFICO	TÍTULO	PAG.
GRÁFICO N. 01	Ubicación de Zumbahua	20
GRÁFICO N. 02	Ubicación de Quilotoa	23
GRÁFICO N. 03	Encuesta a pobladores de Quilotoa	62
GRÁFICO N. 04	Encuesta a pobladores de Quilotoa	63
GRÁFICO N. 05	Encuesta a pobladores de Quilotoa	65
GRÁFICO N. 06	Encuesta a pobladores de Quilotoa	66
GRÁFICO N. 07	Encuesta a pobladores de Quilotoa	67
GRÁFICO N. 08	Encuesta a pobladores de Quilotoa	68
GRÁFICO N. 09	Encuesta a pobladores de Quilotoa	69
GRÁFICO N. 10	Encuesta a pobladores de Quilotoa	70
GRÁFICO N. 11	Encuesta a pobladores de Quilotoa	71
GRÁFICO N. 12	Encuesta a pobladores de Quilotoa	72
GRÁFICO N. 13	Encuesta a pobladores de Quilotoa	74
GRÁFICO N. 14	Encuesta a pobladores de Zumbahua	75
GRÁFICO N. 15	Encuesta a pobladores de Zumbahua	76
GRÁFICO N. 16	Encuesta a pobladores de Zumbahua	78
GRÁFICO N. 17	Encuesta a pobladores de Zumbahua	79
GRÁFICO N. 18	Encuesta a pobladores de Zumbahua	80
GRÁFICO N. 19	Encuesta a pobladores de Zumbahua	81
GRÁFICO N. 20	Encuesta a pobladores de Zumbahua	82
GRÁFICO N. 21	Encuesta a pobladores de Zumbahua	83
GRÁFICO N. 22	Encuesta a pobladores de Zumbahua	84
GRÁFICO N. 23	Encuesta a pobladores de Zumbahua	85
GRÁFICO N. 24	Encuesta a pobladores de Zumbahua	86

RESUMEN

En la industria turística, existen nuevas tendencias de actividades turísticas e incluso se han desarrollado nuevos conceptos los cuáles están acorde a la realidad contemporánea de nuestros días. Tal es el caso del turismo comunitario, el cuál focaliza la participación o involucramiento de las poblaciones autóctonas; que se encuentran en el área de influencia de un sector a desarrollarlo en dicha actividad.

El presente estudio trata de establecer cuan factible es implantar un proyecto de turismo comunitario en las comunidades de Zumbahua y Quilotoa en base a un plan estratégico que les permita a los pobladores brindar un mejor servicio a los turistas. La finalidad del turismo comunitario es que el turista pueda experimentar como se vive dentro de una comunidad; que esté en contacto directo con los miembros de las comunidades, que los acompañe en sus actividades diarias o aprenda sus costumbres.

Inicialmente se desarrolló el estudio de mercado, en el cuál se consideró como actores principales a los pobladores y directivos comunales. A través del resultado de las encuestas y entrevistas realizadas que fueron la base esencial para el desarrollo de este trabajo, se analizaron varios puntos importantes que sirvieron de fuente y estudio para la implantación del proyecto y manejo del turismo comunitario como una alternativa económica de estos sectores.

Las comunidades al momento de ser partícipe del plan estratégico han comprendido que el medio ambiente y el desarrollo sostenible son aliados de su negocio, percibiendo y utilizando este factor como una oportunidad para el crecimiento del turismo en la zona.

Palabras Claves: Turistas, pobladores, directivos comunales, turismo comunitarios, plan estratégico, desarrollo sostenible, participación e involucramiento.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

EL PROBLEMA

1.1. El Tema

Estudio Situacional del Turismo Comunitario en las Comunidades de Quilotoa y Zumbahua, anexas a la laguna del Quilotoa para la implementación de una planificación estratégica a fin a su desarrollo sostenible.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contexto

Macro.- El manejo sostenible de los recursos naturales en los países desarrollados, es prioridad en cuanto se refiere al control y preservación del ambiente, el turismo sostenible se ha fortalecido como un mecanismo primordial de protección y conservación de las áreas naturales, promoviendo un adecuado manejo de los recursos.

La industria turística ha creado y desarrollado diferentes tipos de turismo, tal es el caso del turismo comunitario, que ha permitido el progreso y desarrollo de comunidades locales revalorando su propia cultura; sin embargo no todas las comunidades están predispuestas y aptas para la implementación del turismo

comunitario, ya que están acostumbradas a otros sistemas de vida y a diferentes formas de aprovechar sus recursos.

Meso.-Con el actual gobierno del Economista Rafael Correa, el Ecuador es uno de los países que promueve el ecoturismo y turismo comunitario, donde se pretende concientizar a las comunidades aledañas en la protección y conservación de los ecosistemas naturales para su manejo adecuado.

El turismo comunitario promueve el progreso de las comunidades locales y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, mediante el involucramiento de los pobladores en las actividades turísticas, con un aprovechamiento racional y equitativo de los recursos, con iniciativas ecológicas de reducción, reciclaje y reutilización de los desechos para un mejor desarrollo sostenible de la zona.

El país actualmente posee 47 áreas naturales del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE) que representa el 19% del territorio nacional dentro del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), formando parte de estas se encuentra la Reserva Ecológica Ilinizas, donde se ha desarrollado actividades turísticas, en especial en la zona de la Laguna del Quilotoa, Provincia de Cotopaxi. (Ministerio del Ambiente. Dirección Nacional de Biodiversidad, 2010).

Micro.- Las comunidades indígenas en la Provincia de Cotopaxi se han ido acoplado y acostumbrando a la convivencia con turistas, es el caso de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua, donde sus pobladores se encuentran beneficiándose de las actividades turísticas que se genera entorno al atractivo de la

laguna mediante la Organización Lago Verde Quilotoa; sin embargo el manejo y participación de los pobladores y directivos de las comunidades no es el apropiado, ya que el beneficio que obtienen sus habitantes, no es recíproco con el cuidado y conservación de la misma, lo que no ha permitido un adecuado desarrollo turístico sostenible de la zona.

1.2.2. Juicio Crítico

Históricamente las zonas aledañas a la Laguna de Quilotoa se dedicaban al aprovechamiento agrícola y ganadero del territorio que hoy comprende la Reserva Ecológica Ilinizas, creada oficialmente el 11 de diciembre de 1996 con Registro Oficial 92 del 19 de diciembre de 1996, donde forman parte, las comunidades de Quilotoa y de Zumbahua, las cuales han desarrollado actividades turísticas en las zonas de mitigación con una inadecuada administración de las mismas degradando el estado natural de la laguna y sus alrededores (MAE, 2010).

La inadecuada administración de los recursos económicos generados por la actividad turística en torno a la Laguna del Quilotoa, ha dado pie a intereses económicos personales, por parte de los directivos y de ciertos pobladores de las comunidades; esto conlleva a un deficiente apoyo de las autoridades y a un trabajo aislado de los habitantes y directivos comunales.

El trabajo aislado de las comunidades da como resultado una deficiente dotación de servicios turísticos, ya que no están capacitados y aptos para administrar

apropiadamente sus negocios, por lo que sus productos no son los adecuados para brindar seguridad y confianza a los turistas.

CUADRO N° 1. Problemática de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua

Fuente: Diego Jácome

PROBLEMÁTICA DE LAS COMUNIDADES DE ZUMBAHUA Y DEL QUILOTOA, ANEXAS A LA LAGUNA DEL QUILOTOA		
CAUSAS	PROBLEMA CENTRAL	EFECTOS
Deficiente apoyo de las autoridades turísticas a los pobladores de las comunidades.	Trabajo aislado de los pobladores y directivos de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua, en las actividades turísticas.	Manejo inadecuado de conservación de la laguna y sus actividades turísticas.
Desconocimiento en servicios turísticos por parte de los pobladores de las comunidades.		Deficiente atención y servicio ofertado al turista.
Intereses económicos personales de los directivos de las Comunidades de Quilotoa y Zumbahua.		Inadecuado manejo de los recursos económicos generados por la Laguna del Quilotoa.

1.2.3. Prognosis

De continuar el trabajo aislado entre pobladores y directivos de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua, el desarrollo turístico de la zona se verá estancado por los intereses económicos personales de aquellos, lo que provocará la disputa del poder y un inadecuado manejo de la laguna como principal atractivo turístico, haciéndose necesario establecer una planificación estratégica para encaminar su desarrollo turístico de forma adecuada y sostenible.

1.3. Formulación Del Problema

¿De qué manera, el trabajo comunitario de los pobladores de Quilotoa y Zumbahua, incide en el establecimiento de una planificación estratégica para su desarrollo turístico sostenible?

1.4. Preguntas Directrices

¿El trabajo comunitario de los pobladores de las Comunidades de Quilotoa y Zumbahua, facilitan la implementación de nuevos proyectos turísticos en la zona?

¿Los conocimientos en servicios turísticos de los pobladores de las comunidades son importantes para brindar una atención a los turistas en condiciones de calidad y competitividad?

¿El manejo inadecuado de los recursos económicos generados de las actividades turísticas, por parte de directivos y ciertos pobladores provoca desinterés de involucramiento y participación de las comunidades?

1.5. Delimitación Del Problema

1.5.1. Contenido La investigación se centra en el campo del Desarrollo Sostenible, en el área del Turismo Comunitario teniendo como aspecto la Planificación Estratégica para involucramiento y participación activa de los pobladores de la Comunidades de Quilotoa y Zumbahua.

1.5.2. Tiempo La presente investigación se ejecutó en el período comprendido entre Mayo - Agosto del 2011.

1.5.3. Espacio Zona de mitigación de la Reserva Ecológica los Ilinizas perteneciente a las 47 Áreas Protegidas del PANE, a la que pertenece la Laguna del Quilotoa, ubicada geográficamente a 165 Km. al sur oeste de la ciudad de Quito, en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Pujilí, Parroquia de Zumbahua. La misma que tiene una dimensión de 3.15 kilómetros de diámetro, una altitud de 3.900 msnm y una diferencia de 440 metros entre el nivel del agua y el borde superior, con una temperatura del agua que oscila entre los 16°C y -1°C, con una profundidad promedio de 240 metros. Dentro del entorno de la laguna se encuentra es el páramo de Zumbahua con una temperatura promedio de 11°C a 14°C (MINTUR, 2010).

1.6. JUSTIFICACIÓN

Los pobladores de las comunidades de Zumbahua y Quilotoa por medio del turismo comunitario han pretendido desarrollar y fomentar proyectos turísticos sostenibles en la zona a fin que participen y se involucren los pobladores en las actividades turísticas que se generan en torno a la Laguna del Quilotoa, por ello es importante detectar la debilidad del turismo comunitario y los factores que se interponen para su desarrollo.

Es importante el involucramiento y participación de los pobladores de las comunidades en el trabajo comunitario, para desarrollar y fomentar iniciativas de proyectos turísticos en la zona, por medio de una planificación estratégica que permitirá ampliar los conocimientos y dar apertura a mejores condiciones de vida con la finalidad de satisfacer las necesidades de los turistas, manteniendo una

adecuada administración y conservación de la laguna y su entorno, ya que los beneficiarios a corto, mediano y largo plazo son los propios pobladores de las comunidades.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo General.

Determinar el grado de involucramiento y participación de los pobladores de Zumbahua y Quilotoa en actividades de turismo comunitario, para el diseño de una propuesta de planificación estratégica.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Determinar las características ambientales, sociales y turísticas de las Comunidades de Quilotoa y Zumbahua (línea base).
- Establecer bajo qué condiciones sociales, ambientales y económicas se manejan las actividades turísticas en la zona.
- Facilitar la implementación de nuevos proyectos turísticos sostenibles en la zona, para un mejor desarrollo turístico.
- Desarrollar e implementar una planificación estratégica sobre las iniciativas turísticas a nivel de directivos comunitarios, con el fin de llevar un trabajo conjunto entre pobladores y dirigentes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para el presente diagnóstico situacional del turismo comunitario, se ha tomado en cuenta diversas investigaciones, visitas y entrevistas realizadas a directivos de las comunidades, con base a conclusiones de investigadores e instituciones, que aportan con el presente trabajo y sirve de apoyo para realizar un análisis concluyente de los fenómenos y actividades que se han generado y se genera en torno a la Laguna del Quilotoa.

Respecto a la Comunidad del Quilotoa, Humberto Cuchiparte, Presidente Asociación Lago Verde Quilotoa, expresa:

“La parroquia ha crecido en cuanto a capacitación de gastronomía, atención de clientes, guías nativos y otras actividades también; organización que permite el mejor cuidado de los patrimonios de esta comunidad como lo son su sagrada laguna y sus leyendas, toda la riqueza cultural que lo rodea y acompaña, como acompaña el cóndor de la leyenda a los pobladores de este mágico rincón de los Andes. Cuando el sol deja de brillar el frío y el viento hielan los huesos y marcan la hora de dejar atrás la laguna y retornar al pueblo, recordando aquella historia de amor entre la princesa y su amado cóndor con la melodía de alegres flautas y charangos que llenan el inerte silencio del páramo como la laguna llena de color al cráter del volcán; transmitiendo su mensaje cósmico para que el hombre nunca olvide, que ambos deben compartir la misma tierra”(La Televisión. TV. Conductora: Carolina Ehlers. Ecuavisa. 30 de mayo del 2010: 20h30).

La entrevista realizada al presidente de la Comunidad de Quilotoa refleja las actividades que pretenden concientizar a los pobladores sobre sus

costumbres y leyendas tratando de mantenerlas y fomentarlas generación tras generación para dar a conocer que ambos deben compartir la misma tierra.

Según las visitas realizadas a la Laguna del Quilotoa por Miguel Carrillo Director de la Revista Pacificard expresa lo siguiente:

“Si algún turista no supiera realmente el lugar en donde se encuentra, quizás llegaría a pensar que se halla en alguna playa exótica. Esto es lo que suele ocurrirles a quienes visitan Quilotoa, una laguna en el cráter de un volcán inactivo, que por los minerales presentes en el agua, hace que ésta tome una coloración especial, que sumado a la geografía del cráter forman un hermoso paisaje digno de admirar, permitiendo que la experiencia de estar en los alrededores de esta laguna sea magnífica”(Carrillo, M. 2010. *Quilotoa un deleite para sus ojos*. En: Revista Pacificard, Quito, P. 3).

El director de la Revista Pacificard expresa las sensaciones obtenidas tras la visita a la Laguna del Quilotoa y muestra la grandiosidad y hermosura de la laguna fomentando la visita a la misma, ya que uno de los pocos atractivos naturales con esas características.

El trabajo y manejo de la laguna por parte de la Organización Lago Verde Quilotoa y su dirigencia expresan lo siguiente:

“Desde el año 2000 conformaron una organización para el desarrollo turístico, a la que pusieron el nombre Lago Verde Quilotoa y que agrupa a cerca de 300 indígenas, la cual les permite mejorar su calidad de vida e incrementar sus ingresos. César Cuchiparte, presidente de esta institución, señala que organizarse les ha permitido conseguir la construcción de una infraestructura en el mirador del lago, en donde esperan atender mejor a los turistas.

Esta edificación, se construyó con el apoyo de instituciones como Maquita Cushunchic (MCCH), Fundeso, Bizkaia, entre otras organizaciones. Este sitio, al que denominaron Kirutwa, casa nueva o

casa de la esperanza, tendrá un restaurante con comida típica de la zona y una vista de la laguna a la que muchos bautizaron como el “ojo verde de los andes” por el color turquesa de sus aguas”(Cuchiparte, César. Entrevista. Por: Lorena Álvarez. Escrita. Quilotoa, 08 de julio del 2008).

La Organización Lago Verde Quilotoa desde su conformación en el 2000, vela por el desarrollo turístico de la zona y fomenta nuevos proyectos los cuales se han efectuado por medio de la ayuda de organizaciones y fundaciones privadas, es el caso del restaurante KIRUTWA, cuya edificación contempla el esfuerzo de los pobladores y directivos en el cual se ofrece desde comida nacional hasta internacional con un personal capacitado previamente seleccionado.

El trabajo comunitario realizado por la Organización Lago Verde Quilotoa conjuntamente con la Fundación Maquita Cushunchic, en cuanto al proyecto comunitario expresan lo siguiente:

El proyecto inició, cuando la Fundación Maquita Cushunchic (MCCH) propuso a 200 indígenas participar en un proyecto de desarrollo turístico y para ello crearon un restaurante. MCCH, Fundesco y la Diputación de Vizcaya (España) aportaron con USD 143 959 para la construcción de 450 metros, con capacidad para 40 personas. La comunidad aportó con USD 5000. “Este proyecto nos ayudará a crecer profesionalmente”, dijo César Umajinga, dirigente. De las 120 personas que participaron solo se escogió a siete que, según Cristian Mera, gerente de proyectos de MCCH, sobresalieron por su predisposición. Por ello, en Kirutwa, Mushuk Wasi habrá desde fritada, hornado, mote, tortillas... hasta crepes de pollo, filete mignon... Cada plato costará USD 8,50 (VACA, Ma. Elena, Redactora, Fundación Maquita Cushunchic, 2007).

Dentro de los proyectos obtenidos gracias al apoyo de fundaciones y organizaciones privadas se obtuvo el proyecto Kirutwa, Mushuk Wasi, que dio la oportunidad a los pobladores de participar en las capacitaciones para

prestar los servicios en el proyecto como autores principales para la operación del restaurante el cual ofrece todo tipo de platos nacionales e internacionales.

El Plan de Desarrollo Turístico Sostenible en Ecuador hacia el año 2020 “PLANDETUR 2020” define las Bases Estratégicas del Turismo en Ecuador mediante el programa de Desarrollo y Fortalecimiento del Turismo Comunitario que manifiesta lo siguiente:

Dentro del sector turístico comunitario, se debe mencionar que los emprendimientos económicos comunitarios realizados por las comunidades y organizaciones comunitarias de las nacionalidades y pueblos del Ecuador, promueven la operación turística bajo la óptica de vivir una experiencia económica social comunitaria, generando alternativas económicas solidarias y productivas...”

“Promover y fortalecer las iniciativas de turismo comunitario para mejorar la calidad de vida de las comunidades de las nacionalidades y pueblos de Ecuador, desde una perspectiva integral sustentable y sostenible con identidad. 2.Fortalecer, difundir y compartir las prácticas del bien vivir comunitario como un valor diferencial para el sector turístico ecuatoriano. 3.Fortalecer las capacidades técnicas de gestión y operación del turismo orientados para el turismo comunitario. 4.Fortalecer las condiciones de desarrollo y promoción turística del turismo comunitario”(Ministerio de Turismo, PLANDETUR 2020, 2007).

Mediante el PLANDETUR 2020 se pretende mejorar las condiciones de manejo y mejorar localización de vida de los pobladores cercanos a atractivos naturales o culturales, donde la prioridad es la conservación del mismo y la adecuada administración que les permita a los pobladores encaminarse a un desarrollo turístico sostenible de sus comunidades.

2.2. Fundamentación Científica

2.2.1. Marco Conceptual

Área Protegida.- Es un espacio terrestre y/o marino especialmente dedicado a la protección y el mantenimiento de la biodiversidad biológica, de los recursos naturales, y de la diversidad cultural asociada a estos (<http://www.oas.org/>).

Son las zonas del territorio nacional y aquellas que ejerce su soberanía y jurisdicción, donde sus ambientes naturales no han sido significativamente alterados por las actividades del ser humano y han quedado sujetas al régimen de protección (OMT, 1999).

Comunidad.- Es una asociación de personas que tienen intereses comunes y viven unidas bajo ciertas reglas o normas (OMT, 1999).

Conservación ambiental.- Es el manejo de los recursos ambientales, aire, suelo, agua, minerales y especies vivientes, que busca elevar la calidad de vida humana. Administración del uso humano de la biosfera de modo que pueda producir los mayores beneficios sustentables para las generaciones actuales a la vez de mantener las posibilidades de uso para las futuras generaciones (OMT, 2009).

Desarrollo Sostenible.- Es la satisfacción de las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades (World Commission on Environment and Development, WCED, 1987).

Estudio Situacional.- Tiene como objetivo examinar el problema que afronta la organización y debe considerar con claridad y precisión qué se pretende conseguir con el desarrollo del diagnóstico (Vogel, 2006).

Laguna.- La laguna es una de las tantas formas acuíferas que podemos encontrar en nuestro planeta Tierra; una laguna es un espacio acuático normalmente cerrado y con agua quieta o estancada, a diferencia de lo que sucede con otros recursos de agua como el mar o los ríos(<http://www.definicionabc.com/>).

Planificación Estratégica.- Es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca del que hacer actual y el camino que deben recorrer en el futuro de las comunidades, organizaciones e instituciones (Burgwal,G. y J. Cuéllar, 1999).

Proyectos Turísticos.- Es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas; la razón de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente y un lapso de tiempo previamente definido (Kennedy,G. 2010).

Turismo.- Son las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos (OMT, 1999).

Turismo Comunitario.- Es la relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos para la distribución equitativa de los beneficios generados (FEPTCE, 2009).

2.2.2. Diagnóstico Situacional de las Comunidades de Zumbahua y Quilotoa

Ubicación de la Comunidad de Zumbahua

Zumbahua se encuentra ubicada al oeste del cantón Pujilí, en una de las zonas de páramo más importantes de la zona occidental del cantón Pujilí, ubicada entre los 3.300 y 4.000 msnm. La temperatura media en la zona es de 8 a 16°C, aunque existen temperaturas extremas en los meses de noviembre, diciembre (Angeles, N. 2006).

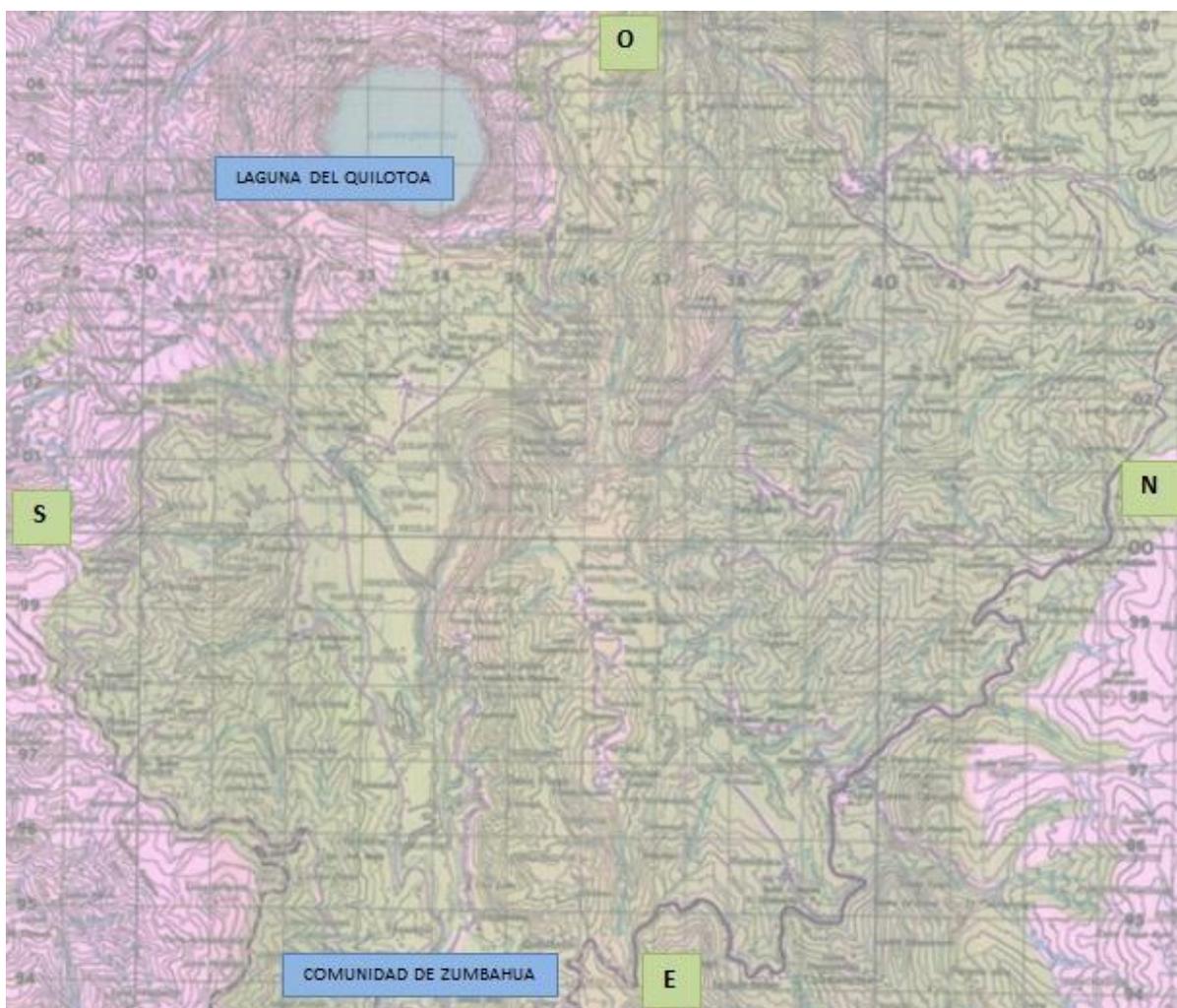


GRAFICO N° 1. Ubicación de la Comunidad de Zumbahua

FUENTE: Instituto Geográfico Militar (Prov. De Cotopaxi Pilaló-Ecuador) **ESCALA:** 1:50.000

ELABORADO: Fotocopia Diego Jácome (VER ANEXO 18)

A continuación se indica las distancias de la Comunidad de Zumbahua en relación a las ciudades cercanas y principales.

CUADRO N°2.Distancias de la Comunidad de Zumbahua
FUENTE: Road Ecuador Vial Turístico (Edición 2010) **ELABORACIÓN POR:** Diego Jácome

CIUDAD	DISTANCIA (km)
Quito	151
Latacunga	62
Pujilí	50

Por la altitud y la formación de páramo y en función de datos de zonas agroecológicas similares a estas zonas reciben de 500 a 2.000 mm de precipitación por año, distribuidos en los meses de septiembre de noviembre y de enero a mayo en mayor cantidad (Angeles, N. 2006).

Posición Astronómica

Se ubica entre las coordenadas 78°54'13" W -73°35'31"E de longitud y 00°56'39"S - 98°95'87" N de latitud (MINTUR, 2008).

Características Físicas de la Comunidad de Zumbahua

Altura: 3847 m.s.n.m. Temperatura: 7°C 17°C

Prec. Pluviom: 6 m.m. 238 mm (MINTUR, 2008).

Los límites son:

Al norte: la parroquia Chugichilán

Al Sur: la parroquia Angamara

Al Este: la parroquia Guangaje

Al Oeste: la parroquia Pílalo

La parroquia de Zumbahua está conformada por las comunidades Michacalá, Guantopolo, Tigua Chimbacuchu, Rumichaca, Yanatoro, Talatac, Yanallpa, Sarausha, Chami y La Cocha y Ponce, cada sector tiene sus propias estructuras dirigenciales conformadas generalmente por el Presidente, Vicepresidente, Secretaria, tesorera, síndico y vocales y ellos a su vez, forman parte integrante de las Asambleas Comunales (Angeles, N. 2006).

Ubicación de la Comunidad de Quilotoa

La Laguna del Quilotoa se encuentra ubicada en la parte occidental de la provincia de Cotopaxi, 42 km al noroccidentede la ciudad de Pujilí, formando parte de la reserva ecológica los Ilinizas, y corresponde a la jurisdicción del cantón Pujilí, parroquia de Zumbahua. En diciembre de 1996, mediante el acuerdo R-066, se declaró como Reserva Ecológica los Ilinizas y el número del Registro Oficial 92, el 19 de diciembre de 1996, la reserva pertenece al patrimonio de áreas protegidas del estado (MINTUR, 2010).

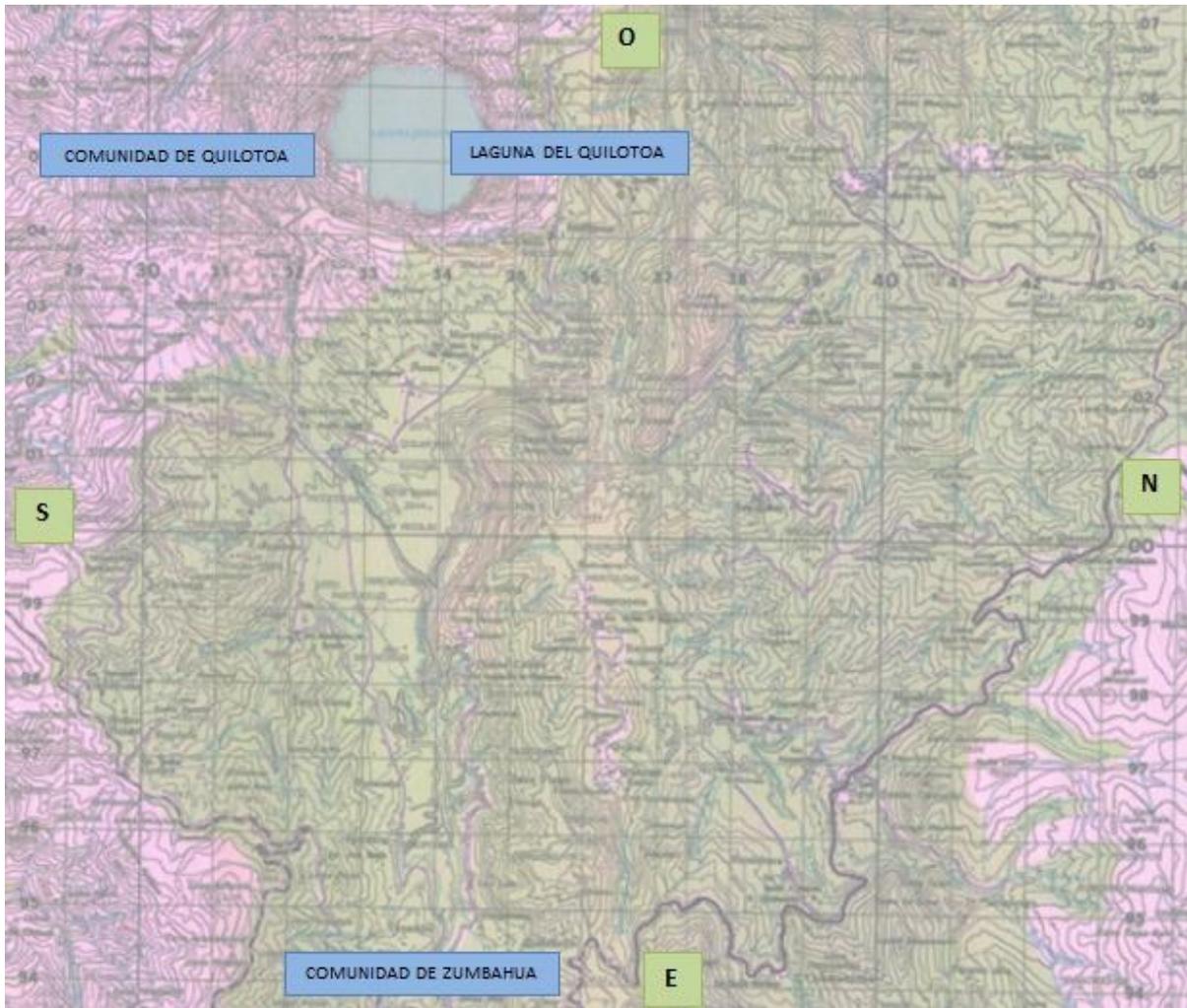


GRAFICO N° 2. Ubicación de la Comunidad de Quilotoa
FUENTE: Instituto Geográfico Militar (Prov. De Cotopaxi Pilaló-Ecuador) **ESCALA: 1:50.000**
ELABORADO: Fotocopia Diego Jácome (VER ANEXO 18)

A continuación se indica la distancia de la Comunidad de Quilotoa en relación a las ciudades cercanas y principales.

CUADRO N°3. Distancias de la Comunidad de Quilotoa
FUENTE: Road Ecuador Vial Turístico (Edición 2010) **ELABORACIÓN POR:** Diego Jácome

CIUDAD	DISTANCIA (km)
Quito	165
Latacunga	76
Pujilí	64

Posición Astronómica

Se ubica entre las coordenadas 78°54'57" W – 73°22'05" E de longitud y 00°52'00"S - 99°04'51" N de latitud (MINTUR, 2008).

Características Físicas de la Comunidad de Quilotoa

Altura: 4.010 m.s.n.m. Temperatura: 7°C 17°C

Prec. Pluviom: 6 m.m 238 mm (MINTUR, 2008).

Sus límites son:

Al Norte: Parroquia de Chugchilán

Al Sur: Parroquia de Zumbahua

Al Este: Guangaje

Al Oeste: Tingo (Angeles, N. 2006).

Población y Servicios Básicos de la Comunidad de Zumbahua

Para el presente trabajo de titulación, se utilizó datos (INEC 2001), puesto que al momento que se realizó la investigación de campo, no se encontraban los datos del último censo (INEC 2010).

Población

La población total de la Parroquia de Zumbahua es de 11.895 habitantes; de los cuales la mayoría se registran como indígenas en los reportes de INFOPLAN 2001; de la población total, 6.440 son mujeres, 5.455 hombres (INFOPLAN 2001, Plan de desarrollo Parroquial de Zumbahua 2006).

Salud

La salud en la parroquia está atendida por el hospital “Claudio Benati”, que fue construido por la organización Italiana MATOGROSO, el cual está equipado con una ambulancia y otros equipamientos que le hacen prestigioso y por ser “extranjero” recibe pacientes hasta de fuera de la parroquia, mientras en los indicadores del INEC, se reporta 0 centros de salud. A pesar de ello la población tiene que hacer esfuerzos para bajar a buscar atención médica andina, porque existe la costumbre de creer que muchas enfermedades no han de curar los doctores sino los “Yachaks” (Angeles, N. 2006).

Educación

Las cifras del INEC, nos indica que en Zumbahua, existe en la población indígena un 45,04 % de analfabetismo (15 años más); en hombres es de 30.06% mientras en mujeres es de 56.41%. Del mismo modo el analfabetismo funcional general es de 63.55%, es decir aquellas personas que sabiendo leer no entienden lo que leen o sabiendo escribir no dan a entender lo que escriben o que no maneja las matemáticas básicas (INEC, 2001).

Educación en la Comunidad de Zumbahua

CUADRO N^o4. Educación en la Comunidad de Zumbahua
FUENTE: INEC, 2001 **ELABORACIÓN POR:** Diego Jácome

	Analfabetismo	Hombres	Mujeres
Población Indígena (15 años más)	45,04%	30,06%	56,41%
Analfabetismo Funcional	63,55%		

La escolaridad es de 1.76 años de estudio, en la población indígena, mientras que solamente el 22.44 % tiene primaria completa (12 años a más), solamente el 2.29% de la población de 18 años a más han accedido a la secundaria completa, muchos de los cuales son en la actualidad educadores bilingües.

Han accedido a la instrucción superior solamente el 1.61% de la población de 24 años a más, siendo mayor en hombres 2.13% y en mujeres apenas el 1.19% (VI Censo de Población y Vivienda, INEC, 2001).

Escolaridad en la Comunidad de Zumbahua

CUADRO N°5.Escolaridad en la Comunidad de Zumbahua
FUENTE:VI Censo de Población y Vivienda INEC, 2001 **ELABORADO POR:** Diego Jácome

Población Indígena	1,76 años
Primaria Completa (12 años a más)	22,44%
Secundaria Completa (18 años a más)	2,29%
Instrucción Superior (24 años a más)	1,61%

Vivienda

En Zumbahua existe 2.352 viviendas de la población, donde el porcentaje de hacinamiento en las viviendas es del 57.%, es decir cuartos donde duermen adultos, jóvenes o niños, así mismo en el 56 % de hogares aún usan leña para cocinar los alimentos, allí la importancia de seguir definiendo estrategias para que más árboles o arbustos se siembren, caso contrario seguirán cortando la paja para cocinar, con daños reversibles al ambiente, esto tendrá más impacto por cuanto siempre están amenazando con quitar el subsidio al gas de uso doméstico. El Servicio eléctrico está presente solamente en el 58% de viviendas, esto quiere decir que aún hay

hogares que alumbran en la noche con mecheros a base de kérex o lámparas a gasolina y en el mejor de los casos con velas (INEC, 2001).

Servicios Básicos

La zona urbana de la comunidad de Zumbahua cuenta con todos los servicios básicos, a excepción de la zona rural que por su dificultad de acceso no se ha podido facilitar los servicios.

CUADRO N° 6. Inventario de Servicios Básicos de la Parroquia de Zumbahua
FUENTE: Plan de Desarrollo Parroquial de Zumbahua, 2006 **ELABORADO POR:** Diego Jácome

INVENTARIO DE SERVICIOS BÁSICOS DE LA PARROQUIA DE ZUMBAHUA
<u>En Zumbahua como cabecera parroquial se dispone de:</u>
Un sistema de agua entubada llamado “Santa Cruz de Zumbahua”.
Alcantarillado que cubre a parte de la parroquia
Hay una cabina de CNT.
Existe una cabina de Claro
Existe funcionando apenas un molino de granos y una planta de cárnicos.
Oficina para recaudación del consumo de electricidad.
Una ferretería
2 hostales y 2 hoteles.
Un hospital con administración de voluntarios italianos.
Plaza central adoquinada
Un Mini coliseo
Un Parque con algunos monumentos.
Entrada al centro parroquial pavimentado desde el campamento (Km 65 de la vía Latacunga – La Maná).

Infraestructura Vial

La infraestructura vial de la comunidad de Zumbahua se encuentra en buenas condiciones, ya que son vías de segundo orden. Las vías de acceso desde Pujilí – Zumbahua es una carretera asfaltada, por lo que se facilita a los proveedores de

servicios, la accesibilidad de turistas y la conexión con comunidades aledañas, cabe mencionar que la vía no cuenta con una señalética adecuada.

Eventos y Festividades

Las tradiciones y eventos culturales que se celebran en esta comunidad se basan en las creencias de sus antepasados, que tenían como madre a la Pacha Mama (tierra) y a su Dios o padre Inti (sol). Entre las manifestaciones culturales más destacadas de la parroquia y del cantón Pujilí es el Corpus Christi que se celebra entre el 21 y 24 de junio, en la que se celebra con bailes, comparsas, las mismas que se han ido combinado con las manifestaciones culturales de la actualidad, es por esta razón que las nuevas generaciones han ido dejando de lado su cultura y adaptando otras culturas que no son las de sus ancestros (Plan de Desarrollo Parroquial Zumbahua, 2006).

Calendario Festivo Anual del Ecuador y la Provincia de Cotopaxi

CUADRO N°7.Calendario Festivo Anual de Cotopaxi

FUENTE: Calendario Festivo Anual del Ecuador y de la Provincia de Cotopaxi, Centro de Información Turística, MINTUR **ELABORADO POR:** Diego Jácome

<u>ENERO</u>
DÍA 6
PUJILI (Cotopaxi): Hacienda de Isinche Grande. Adoración al Niño de Isinche, Reyes magos, caporales y payasos; loas.
<u>JUNIO</u>
DÍAS 21-24:
CORPUS CHRISTI (PUJILÍ): En esta celebración se refleja el afán del conquistador de unificar una expresión netamente andina y aborigen como el culto al Sol (Inti Raymi), y la fiesta de la cosecha que les aseguraba, a los nativos, el alimento para el resto del año, con el culto al Sol.
<u>SEPTIEMBRE</u>
LATACUNGA (Cotopaxi): Festividades de la Virgen de las Mercedes, misas, procesiones.

DÍAS 23 - 24:
LATACUNGA (COTOPAXI)- Enmascarados, bandas típicas, camaretas, "Misa del Gallo" a las 12 de la noche. Desfile de "La Mama Negra", capitanes, camisonas, bolsicones, pastores, músicos, canciones autóctonas, corporales, payasos, loas, fuegos artificiales, comida típica.
<u>DICIEMBRE</u>
DÍA 24:
"Navidad", nacimientos o pesebres en templos y residencias, villancicos y "Misa de Gallo" a las 12 de la noche. Festividad religiosa del "Pase del Niño" en todas las ciudades.
DÍA 31:
Fin de año. Incineración del año viejo, muñeco que simboliza esta fecha, viudas, bailes.

Población y Servicios Básicos de la Comunidad de Quilotoa

Población

La población total de la comunidad de Quilotoa es de 88 habitantes según el Listado de Centros Poblados a Nivel de Parroquias del Cantón Pujilí, cabe mencionar que en los últimos años la población ha incrementado en un 20%, siendo un aproximado de 106 personas (Listado de centros poblados a nivel de parroquias, Cantón Pujilí, INEC, 2001).

Salud

La comunidad de Quilotoa no cuenta con un dispensario médico. Por lo que tiene que trasladarse a la parroquia de Zumbahua para recibir atención médica en el hospital construido por la organización Italiana MATOGROSO, que es el hospital más cercano.

Educación

Existe en la población indígena un 45,04 % de analfabetismo (15 años más); en hombres es de 30.06% mientras en mujeres es de 56.41%. Del mismo modo el

analfabetismo funcional general es de 63.55%, es decir aquellas personas que sabiendo leer no entienden lo que leen o sabiendo escribir no dan a entender lo que escriben o que no maneja las matemáticas básicas, siendo estas cifras generales de la parroquia de Zumbahua en relación a la Comunidad del Quilotoa se ven en menor proporción, ya que en la comunidad del Quilotoa existen 18 viviendas con un total de 88 habitantes (Listado de centros poblados a nivel de parroquias, Cantón Pujilí, INEC, 2001).

Siendo en su mayoría personas de 15 años en adelante con un grado de estudio de primaria completo, gracias a la actividad turística que se ha desarrollado en la zona los jóvenes y adultos reciben capacitación en servicios turísticos básicos.

Vivienda

En la comunidad del Quilotoa las viviendas han ido cambiando en función del avance de las técnicas y materiales de construcción, ya que las construcciones antiguas eran de paja y chocoto, madera y materiales de la zona, las actuales construcciones son de ladrillo, bloque y hormigón armado, por esta razón no existe contraste con el paisaje de la zona, en las zonas alejadas sus viviendas son de estilo rústico construidas de forma ancestral.

La mayoría de las viviendas tienen habitaciones que prestan servicios de hospedaje para los viajeros visitantes, mediante la Organización Lago Verde Quilotoa quién es la encargada de la administración de las actividades turísticas de la comunidad, por medio de esta actividad se ha generado ingresos económicos de la mayor parte de las familias de la comunidad.

Servicios Básicos

La comunidad de Quilotoa está dotada de servicios de energía eléctrica, proveniente el sistema interconectado, además dispone del servicio de agua entubada, realizada con la participación de la comunidad a través de mingas comunales.

Infraestructura Vial

La mayor parte de la infraestructura vial se encuentra en buenas condiciones, ya que son vías de segundo orden. En cuanto a los proveedores y las vías de acceso desde Pujilí – Zumbahua – Quilotoa es una carretera asfaltada, por lo que se facilita a los proveedores de servicios, la accesibilidad de turistas y la conexión con comunidades aledañas.

En la actualidad las vías de acceso han sido mejoradas gracias a la gestión del Presidente de la República del Ecuador Rafael Correa, ya que en su periodo de estudiante realizó labor social en la parroquia de Zumbahua y se ha comprometido a realizar proyectos y obras, las cuales se han cumplido y la mayor parte de las vías son asfaltadas.

Eventos y Festividades

Entre las festividades y tradiciones más conmemorativas de la zona es el Corpus Christi que se celebra en el cantón de Pujilí, esta es tradicionalmente una fiesta religiosa, se celebra 60 días después de la Pascua de Resurrección, esto se dio con la llegada de los misioneros en la época de la colonia, estos desviaron la idolatría al Dios Sol, el día principal de esta fiesta es el primer sábado de Junio de cada año. Las vestimentas que utilizan los danzantes son: de barro con plumas y espejos, shigras, máscaras, canastas de carrizo y paja, cuadros estilo naif, vasijas de barro,

bateas de madera y tejidos de la zona que se elaboran en una vieja casa que fue reconstruida para instalar el Centro Artesanal Rosal, cabe recalcar que es una fundación privada (MINTUR, 2008).

Aspectos Económicos Productivos de la Comunidad de Zumbahua

Ocupación

Los pobladores de la comunidad se dedican en un 70% a las actividades agrícolas (20% extensiva y 50% intensiva) y al pastoreo de ovejas, siendo un 20% dedicada al trabajo en industrias y la albañilería, 8% se dedica al comercio y por último un 2% a la actividad turística. Las pocas fuentes de empleo en la comunidad, obliga a sus miembros a salir en busca de trabajo, especialmente a las parroquias cercanas, unos retornan diariamente, otros los fines de semana pero en ningún caso viven de manera permanente en la comunidad (Plan de desarrollo parroquial de Zumbahua, 2006).

Actividad Agropecuaria: La actividad agropecuaria se realiza principalmente en las zonas aledañas a la comunidad, los cultivos son de: habas, cebolla y papas, antiguamente se realizaba mediante terrazas agrícolas, que con el pasar del tiempo se han ido extinguiendo.

Ganadería: El aprovechamiento ganadero está orientado a la crianza de ganado vacuno, porcino, bovino, y a la crianza de especies menores como: gallinas, conejos, cuyes, siendo el ganado bovino el de mayor incidencia en la economía local; los caballos, asnos y mulas sirven como medio de transporte.

Servicios turísticos

La comunidad de Zumbahua en la actualidad posee una deficiente estructura edificada turística, ya que su fuente de ingresos económicos no se basa en el turismo, lo que restringe un desarrollo en la planta de servicios turísticos, por esta razón los viajeros visitantes no pernoctan en la comunidad.

Aspectos Económicos Productivos de la Comunidad de Quilotoa

Ocupación

Los pobladores de la comunidad de Quilotoa en la actualidad en su mayoría se dedican al turismo comunitario, brindando hospedaje y alimentación a los turistas mediante la Organización Lago Verde Quilotoa.

Agricultura y Ganadería: Los pobladores no han perdido sus costumbres y tradiciones de sembrar y pastorear sus animales, lo que les ha permitido realizar autoconsumo; la mayoría de personas se encuentran involucradas en las actividades turísticas que se generan en torno a la Laguna del Quilotoa.

Servicios Turísticos

La comunidad del Quilotoa cuenta con una planta de servicios turísticos, que en su mayoría son privados, ya que no cuentan con el apoyo de las autoridades y tan solo existe una estructura que es de la comunidad la que se encuentra en las orillas de la laguna, a excepción de la mencionada todas cuentan con los servicios básicos. Las condiciones de operación de las estructuras turísticas edificadas son aceptables, ya que la mayoría de construcciones son nuevas y en algunos casos brindan servicios eficientes, por lo que cuentan con las instalaciones de alojamiento adecuadas como

es el caso de “Lodge Crater Lake” que brinda al turista seguridad y confort, en cuanto a servicios de restauración el Restaurante Kirutwa Mushuk Wasi, es el restaurante representativo y más conocido por la variedad de gastronomía que ofrece.

Las instalaciones no se encuentran en buen estado por la falta de mantenimiento, ya que no cuentan con un manejo adecuado de las mismas, por lo que en un tiempo determinado dichas instalaciones sufrirían daños severos, que en último de los casos no bastaría con un mantenimiento sino con una reconstrucción total de su estructura edificada turística.

Análisis Concluyente de la Comunidad de Zumbahua

La Comunidad de Zumbahua al igual que las demás comunidades indígenas de la Provincia de Cotopaxi, han evolucionado en el sector urbanístico, ya que la mayoría de las construcciones del centro poblado de la parroquia son de hormigón armado y sus calles principales son adoquinadas, cabe mencionar que en esta parroquia existe una escuela del milenio gracias a la gestión del Presidente de la República Rafael Correa, en las zonas que se encuentran fuera de los predios urbanos mantienen sus viviendas de paja, chocoto, madera y materiales de la zona.

Los servicios turísticos en la comunidad son deficientes, ya que no cuentan con suficientes establecimientos para la demanda turística, mucho menos con los conocimientos adecuados para la atención a los viajeros visitantes, por lo que se hace necesario la implementación de un plan estratégico en el que se planifique y organice adecuadamente las acciones a tomar para mejorar los servicios y actividades turísticas.

En cuanto se refiere a la cultura los pobladores de la comunidad han ido desvalorizando su vestimenta y manifestaciones culturales, las generaciones futuras han adoptado nuevas costumbres y tradiciones de otras regiones, dejando de lado la de sus antepasados; en la actualidad las manifestaciones ancestrales son respetadas y valoradas por los turistas nacionales e internacionales, esa es una oportunidad para fomentar y desarrollar un turismo comunitario que por medio de las actividades turísticas se podría mejorar la calidad de vida de los habitantes y sus familias.

Análisis Concluyente de la Comunidad de Quilotoa

La comunidad del Quilotoa a diferencia de las demás comunidades de la parroquia de Zumbahua, se ha desarrollado turísticamente, ya que la mayoría de sus ingresos económicos de los pobladores y sus familias se basa en las actividades turísticas, la mismas que están a cargo de la Organización Lago Verde Quilotoa, quienes administran todas las acciones turísticas que se generan en la comunidad. Mediante esta organización se ha podido desarrollar turísticamente la comunidad, la misma que no trabaja conjuntamente con las autoridades parroquiales y municipales, por lo que es recomendable el trabajo conjunto con los dirigentes y pobladores para su mejor desarrollo turístico y comunal.

Entre los inconvenientes que sufre esta comunidad es el trabajo aislado de los directivos comunales y el interés económico por parte de sus pobladores, por ende el inadecuado manejo de los recursos financieros generados por las actividades

turísticas que se dan en torno a la Laguna del Quilotoa, por esta razón se hace necesario la implementación de un plan estratégico que les permita encaminar una adecuada administración del turismo comunitario mejorando el trabajo conjunto y los intereses colectivos. En los últimos años se han desarrollado las actividades turísticas como el eje económico de la comunidad, es por eso que existen muchos proyectos a realizarse en la zona los mismos que deben ser debidamente planificados y organizados para efectuar una adecuada ejecución.

2.2.3. Fundamentación Filosófica

El desarrollo del turismo comunitario proviene de la búsqueda de un progreso equitativo de las comunidades de Zumbahua y Quilotoa, mediante el involucramiento colectivo de los pobladores y directivos de las comunidades en las actividades turísticas que se generan en torno a la laguna del Quilotoa, con el propósito de la participación de los habitantes, contribuyendo al desarrollo turístico de la zona.

2.2.4. Fundamentación Legal

El diagnóstico situacional del turismo comunitario en las comunidades de Zumbahua y Quilotoa se plantea en función de garantizar un manejo sostenible de los proyectos turísticos, con el propósito de contribuir al posicionamiento del mismo como una alternativa económica y social complementaria para la generación de ingresos y oportunidades de trabajo en las comunidades locales.

Dentro de la Constitución vigente, en el Título II referente a los Derechos, Capítulo Tercero, Sección Cuarta, Derecho de las Comunidades, Pueblos y Nacionalidades, ART. 57, expresa:

“Art. 57.- Se reconoce y garantizará a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, de conformidad con la Constitución y con los pactos, convenios, declaraciones y demás instrumentos internacionales de derechos humanos, los siguientes derechos colectivos:

1. Mantener, desarrollar y fortalecer libremente su identidad, sentido de pertenencia, tradiciones ancestrales y formas de organización social.
2. No ser objeto de racismo y de ninguna forma de discriminación fundada en su origen, identidad étnica o cultural.
3. El reconocimiento, reparación y resarcimiento a las colectividades afectadas por racismo, xenofobia y otras formas conexas de intolerancia y discriminación.
4. Conservar la propiedad imprescriptible de sus tierras comunitarias, que serán inalienables, inembargables e indivisibles. Estas tierras estarán exentas del pago de tasas e impuestos.
5. Mantener la posesión de las tierras y territorios ancestrales y obtener su adjudicación gratuita.
6. Participar en el uso, usufructo, administración y conservación de los recursos naturales renovables que se hallen en sus tierras.”

En el Título VI, Régimen del Buen Vivir, Capítulo Segundo, Sección Tercera, Patrimonio Natural y Ecosistemas, ART. 405 se dice:

“Art. 405. El Sistema Nacional de Áreas Protegidas garantizará la conservación de la biodiversidad y el mantenimiento de las funciones ecológicas. El Sistema se integrará por los subsistemas estatal, autónomo descentralizado, comunitario y privado, y su rectoría y regulación será ejercida por el Estado. El Estado asignará los recursos económicos necesarios para la sostenibilidad financiera del Sistema, y fomentará la participación de las comunidades, pueblos y nacionalidades que han habitado ancestralmente las Áreas Protegidas en su administración y gestión. Las personas naturales o jurídicas extranjeras no podrán adquirir a ningún título tierras o concesiones en las áreas de seguridad nacional ni en áreas protegidas, de acuerdo a la ley”.

Mediante La Presente Ley De Turismo, Ley No. 97. Ro/ Sup 733 De 27 De Diciembre Del 2002, Capítulo II, De las Actividades Turísticas y de Quienes las Ejercen, Art. 6 - 10, expresan:

“Art. 7.- Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros. “

“Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.”

“Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.”

“Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento.”

Dentro del Reglamento General de Actividades Turísticas, (Decreto No. 3400), Título I referente a las Actividades Turísticas, Capítulo I, Sección 10 Disposiciones Generales, expresan lo siguiente:

“Art. 54.- No discriminación.- Todos los alojamientos serán de libre acceso al público en general, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante, estos establecimientos se reservarán el derecho de no admitir a quienes incumplan las normas básicas de convivencia, moralidad y decencia.”

“Art. 64.- Condiciones de higiene.- Todas las dependencias e instalaciones de los alojamientos deberán encontrarse en perfectas condiciones de higiene y cumplir rigurosamente las normas sobre sanidad dictadas por los organismos competentes.”

“Art. 66.- Inspecciones.- El Ministerio de Turismo se encuentra facultado para realizar o disponer en cualquier tiempo inspecciones a los alojamientos, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones constantes en la Ley Especial de Desarrollo Turístico y

sus normas de aplicación y comprobar el buen funcionamiento de los mismos. Las inspecciones se realizarán, necesariamente, con la concurrencia del administrador o administrador del alojamiento, o la persona que haga sus veces.”

“Art. 118.- Guías profesionales de turismo.- Son guías profesionales de turismo los profesionales debidamente formados en instituciones educativas reconocidas y legalmente facultadas para ello, que conducen y dirigen a uno o más turistas, nacionales o extranjeros, para mostrar, enseñar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional y procurar una experiencia satisfactoria durante su permanencia en el lugar visitado.”

Los guías profesionales actuarán como colaboradores del Ministerio de Turismo en la protección y vigilancia del patrimonio turístico nacional, natural y cultural, mediante la correcta y acertada conducción de los grupos de turistas, que incluye la información previa y oportuna sobre cronogramas, comportamiento, infracciones, daños y sanciones.”

Mediante el vigente Reglamento de Ecoturismo y Sostenibilidad, Registro Oficial N° 589, 2002, en cuanto a Políticas Permanentes de Ecoturismo y principios generales, ART. 2, expresa lo siguiente:

“Art. 2.- Políticas Permanentes de Ecoturismo y principios generales.- Las Políticas Nacionales de Ecoturismo, serán coordinadas por el Ministerio de Turismo. Sometiéndose a las siguientes políticas y principios generales que tendrán el carácter de permanente:

b. Incorporar y reconocer la cosmovisión y la cultura de las comunidades locales en el desarrollo de productos de ecoturismo, en su forma de organización y manejo, en la formulación de políticas, en la planificación relacionada y en la promoción;

c. Formular sobre la base de una participación intersectorial y multidisciplinaria los correspondientes planes de desarrollo del sector de ecoturismo, donde se encuentren definidos:

c.1. Criterios de conservación de las áreas naturales protegidas en relación a sus respectivos planes de manejo;

c.2. Modelos de participación de las comunidades locales en el manejo y operación de las actividades de ecoturismo;

c. 3. Niveles de responsabilidad de las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, con y sin finalidades de lucro; y,

c.4. Ámbito de participación de las organizaciones no gubernamentales.

f. Establecer la zonificación del espacio turístico nacional, para definir dentro de ellas, las áreas de 'manejo de ecoturismo;

g. Promover la certificación de la oferta de ecoturismo nacional en áreas naturales sobre la base de un compromiso con la conservación y un sentido de responsabilidad social;

i. Asegurar por medio de estas políticas de ecoturismo y los mecanismos del Ministerio de Turismo, que el ecoturismo promueva la conservación de los recursos naturales y la prevención de la contaminación ambiental los cuales son de importancia primordial para la supervivencia de las comunidades locales y para sustentar las actividades de ecoturismo;

j. Fomentar la reinversión de los beneficios económicos generados por el ecoturismo en el manejo y control de las áreas naturales y en el mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones locales;

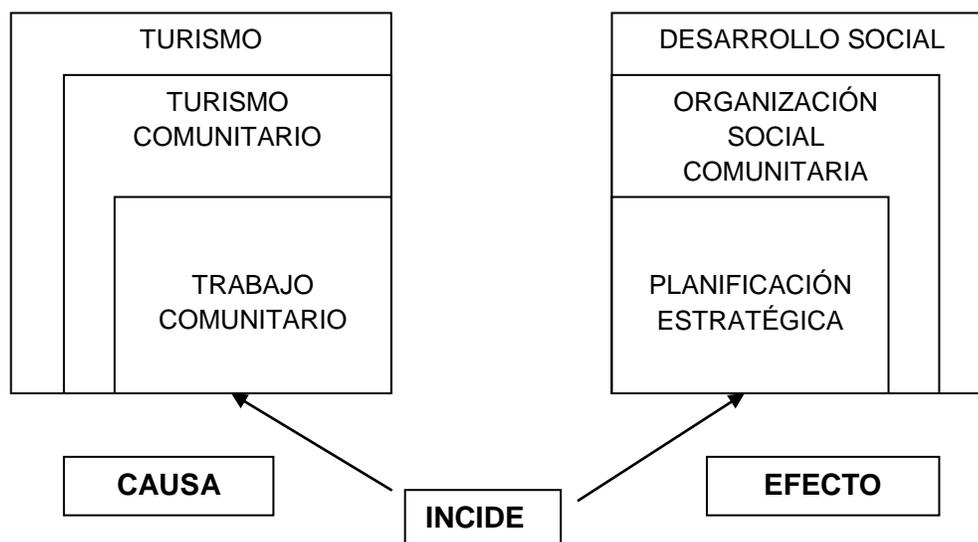
k. Fortalecer a las comunidades locales en el establecimiento de mecanismos de manejo de los recursos naturales, de actividades de conservación y de turismo que se realizan dentro de las áreas naturales; Promover actividades de capacitación dirigidas a los miembros de comunidades locales en actividades calificadas como de ecoturismo. En tales procesos debe existir un intercambio de conocimientos entre las comunidades y los demás actores de la actividad; y,

m. Fomentar el ecoturismo en el Sistema Nacional de Áreas Protegidas, en función de sus planes de manejo y su desarrollo. La ejecución de las actividades relacionadas con el ecoturismo en el Ecuador, corresponde al sector privado por medio de las personas naturales, jurídicas y comunidades legalmente reconocidas dedicadas a esta actividad, según se encuentra determinado en las leyes correspondientes, reglamentos específicos, normas técnicas y en este cuerpo legal.”

2.3. Categorías Fundamentales del Problema de Investigación

2.3.1. Categorías Causa – Efecto del Problema

CUADRO N° 8. Categorías Fundamentales **ELABORACIÓN:** Diego Jácome



2.3.2. Asociación Causa – Efecto del Problema

El trabajo comunitario de los pobladores de Quilotoa y Zumbahua, incide en el establecimiento de una planificación estratégica para su desarrollo turístico sostenible.

Variables

Causa

Trabajo comunitario.

Efecto

Establecimiento de una planificación estratégica para el desarrollo turístico sostenible.

Unidades de Observación

Comunidades de Quilotoa y Zumbahua anexas a la Laguna del Quilotoa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Modalidad de Investigación

El presente trabajo investigativo se orienta en base a las siguientes modalidades:

3.1.2. La Investigación Documental Bibliográfica, donde se analizará con base a la causa y efecto, mediante los diferentes, criterios y conceptualizaciones, con el fin de detectar, ampliar y establecer un diagnóstico situacional del turismo comunitario en las comunidades de Zumbahua y Quilotoa, para fomentar las actividades turísticas sostenibles y determinar los conflictos existentes a nivel social, ambiental y económico que presentan las comunidades; con la finalidad de dar solución a los problemas presentes mediante una planificación estratégica.

3.1.3. La Investigación de Campo, es preciso realizar el análisis del trabajo comunitario de los habitantes de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua, enfocadas en las actividades turísticas de la zona, para involucrar de forma directa a los pobladores y directivos comunales, con el fin de generar un desarrollo turístico del área con beneficios equitativos para las comunidades aledañas a laguna, por medio de una investigación clara y fidedigna.

3.1.4. Investigación Especial, donde se buscará el desarrollo turístico sostenible de las comunidades mediante el involucramiento y participación de los

pobladores a fin de mejorar las condiciones y calidad de vida de los habitantes.

3.2. Nivel de Investigación

En las comunidades de Quilotoa y Zumbahua se investigará la participación y el trabajo de sus pobladores y dirigentes en el ámbito del turismo comunitario, por lo que se iniciará con un análisis exploratorio, que permita indagar el porqué de las deficientes actividades turísticas que se desarrollan en torno a la laguna, formando una hipótesis, que permitirá enfocar un análisis descriptivo, el cual servirá para determinar el nivel de involucramiento de los pobladores en el trabajo comunitario, en función de comparar los actos e intereses individuales y colectivos, frente al desarrollo turístico de la zona, por esta razón se debe evaluar el grado de relación causa-efecto, que presenta la comunidad.

3.3. Población y Muestra

La población total de la Provincia de Cotopaxi es 384.499.habitantes, divididos en 198.248 Mujeres y 186.251 Hombres. La población total de la Parroquia de Zumbahua es de 11.895 habitantes; de los cuales la mayoría se registran como indígenas en los reportes de INFOPLAN 2001; de la población total, 6.440 son mujeres, 5.455 hombres (INFOPLAN 2001, Plan de desarrollo Parroquial de Zumbahua 2006).

Es decir, la población global de estudio (N) es de 11.895 habitantes de las comunidades a investigar.

Se toma un nivel de confianza del 95% y el error del muestreo del 5%, por tanto y aplicando la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

CUADRO N° 9. Descripción de la Población y Muestra **ELABORACIÓN:** Diego Jácome

n =	Tamaño de la muestra
Z =	Nivel de confiabilidad del 95%, $0,95 / 2 = 0.4750$, en la tabla $Z = 1,96$
P =	Probabilidad de ocurrencia del 50% = 0,5
Q =	Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0,5 = 0,5$
N =	Población segmentada
e =	Error de muestreo del 5% = 0,05.

Tenemos que la muestra es de 363.38es decir 364 personas que se aplicó los instrumentos de investigación, los mismos que están distribuidos el 45% (164 personas) a la comunidad de Quilotoa y el 55% (200 personas) a la comunidad de Zumbahua, dando un total del 100% (364 personas) aplicadas los instrumentos de investigación.

Aplicación de Encuestas

CUADRO N° 10. Aplicación de Encuestas **ELABORADO POR:** Diego Jácome

COMUNIDAD	# ENCUESTAS	%
Comunidad de Zumbahua	200	55
Comunidad de Quilotoa	164	45
TOTAL	364	100

Para la aplicación del instrumento encuesta, se tomó en cuenta la técnica del azar, previamente se debe segmentar en la población económicamente activa a los ocupados y desocupados (despedidos y que buscan por primera vez trabajo), y la población económicamente inactiva (estudiantes, jubilados, pensionistas, entre otros.).

3.4. Operacionalización del Problema de Investigación

CUADRO N° 11. Operación de Variable Causa **ELABORADO POR:** Diego Jácome

OPERACIONALIZACIÓN CAUSA – EFECTO					
VARIABLE CAUSA: Trabajo comunitario					
CONCEPTO	Dimensión Categoría	Indicador	Ítem Básico	Técnica	Instrumento
Trabajo Comunitario Es la labor o bien colectivo que buscan las personas para desarrollar sus actividades de la mejor manera mediante un beneficio común, a través del involucramiento y participación de los pobladores.	Labor colectivo	Beneficio común	¿Existe interés común de los habitantes en el desarrollo turístico de la zona?	Encuesta	Cuestionario estructurado, en base al interés colectivo de pobladores en las actividades turísticas para el desarrollo del turismo comunitario en la zona.
	Involucramiento y participación	Colaboración	¿Ayuda en el trabajo comunal?	Observación	Ficha de observación destinada a las condiciones de desarrollo comunitario de la zona.

CUADRO N° 12. Operación de Variable Efecto **ELABORADO POR:** Diego Jácome

OPERACIONALIZACIÓN CAUSA – EFECTO					
VARIABLE EFECTO: Establecimiento de una planificación estratégica para el desarrollo turístico sostenible.					
CONCEPTO	DIMENSIÓN CATEGORÍA	INDICADOR	ITEM BÁSICO	TECNICA	INSTRUMENTO
Planificación Estratégica para D.T.S. Acciones que se efectúan con el fin de llegar a la solución de problemas e inconvenientes para dar mejora en la calidad de vida de los pobladores.	Solución de inconvenientes	Procesos de planificación estratégica	¿Resolvería sus problemas mediante un plan estratégico?	Entrevista	Preguntas enfocadas a la solución de inconvenientes que se presentan entre pobladores y directivos en el turismo comunitario.
	Calidad de vida	Beneficio social	¿Participaría y se involucraría en el turismo comunitario?	Observación	Ficha de observación en base a las condiciones sociales, ambientales y de las actividades turísticas.

3.5. Plan de Recolección de Información

La recolección de información, determinará el grado de participación en el trabajo comunitario de los pobladores de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua en función de las actividades turísticas sostenibles, que permitan el desarrollo turístico y

el beneficio colectivo, en la que a los habitantes de las comunidades se explicará el propósito de los instrumentos de recolección de datos a utilizar los cuales son: entrevistas, encuestas y por último la ficha de observación, a fin de detectar los inconvenientes entre pobladores y autoridades y el grado de desarrollo del turismo comunitario en la zona.

Dicho proceso se efectuó los días 23, 24 y 25 de Junio del 2011 por parte del investigador Diego Jácome, en las Comunidades de Zumbahua y Quilotoa, a través de los instrumentos de investigación como son: encuesta, entrevista y ficha de observación.

3.6. Plan de Procesamiento de Datos

La información obtenida en la investigación de campo, al emplear los instrumentos investigativos, se procedió a tabular los datos según los rangos de segmentación propuestos (género, edad, ocupación, problemas), depurando errores y a su vez corregirlos para obtener un correcto proceso de datos.

La interpretación, análisis y representación de resultados se realizó de forma escrita y gráfica, delimitando relaciones y directrices fundamentales en relación del objetivo planteado, en este caso “el trabajo comunitario de los pobladores de Quilotoa y Zumbahua, incide en el establecimiento de una planificación estratégica para su desarrollo turístico sostenible”, permitiendo establecer conclusiones y recomendaciones pertinentes a la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

4.1.2. De la Observación

La Observación N° 1, se toma en cuenta dos aspectos muy importantes como son: el manejo y administración del turismo comunitario y el grado de desarrollo turístico de la zona, que tienen las comunidades dónde aplicó la investigación.

Para el manejo y administración del turismo comunitario se toman en cuenta los siguientes indicadores:

- Manejo de los recursos económicos por parte de ciertos directivos y pobladores de las comunidades de Zumbahua y Quilotoa.
- Distribución equitativa de cargos y funciones de los pobladores y directivos comunales.
- Solución de problemas que se presenten en torno al turismo comunitario de la zona.
- Involucramiento y participación de los pobladores.

Para el grado de desarrollo turístico de la zona los indicadores tomados en cuenta son:

- Planta de servicios turísticos.
- Atención al turista por parte de los pobladores de las comunidades.
- Facilidades en las vías de acceso.

- Promoción y publicidad de la laguna como atractivo central de la zona.

La Observación N° 2, se toma en cuenta las condiciones actuales de las comunidades y del atractivo, entre las que cuentan: vías de acceso, estado del atractivo, demografía y estructuras turísticas edificadas.

Para las vías de acceso se toma en cuenta:

- Tipo de carretera (primero, segundo y tercer orden).
- Mantenimiento de las estructuras turísticas edificadas.
- Señalética que existe en las vías para facilitar el acceso de turistas y proveedores de servicios.

Para el estado del atractivo se valora:

- Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos.
- Conservación del atractivo turístico.
- Capacidad de carga que tiene la laguna para viajeros visitantes.

Para la demografía se toma en cuenta aspectos como:

- Topografía (pendientes).
- Clima (temperatura, pluviosidad).
- Población (género, edad, ocupación).

Para las estructuras turísticas edificadas los indicadores son:

- Condiciones de manejo y operación turística.
- Condiciones de mantenimiento.
- Servicios turísticos (alojamiento, alimentación, transporte).

CUADRO N° 13.Análisis de las Fichas de Observación N° 1 y 2 **ELABORADO POR:** Diego Jácome

<u>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR</u>				
ESCUELA DE TURISMO: ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA				
ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1				
TESIS: ESTUDIO SITUACIONAL DEL TURISMO COMUNITARIO EN LAS COMUNIDADES DE QUILOTOA Y ZUMBAHUA, ANEXAS A LA LAGUNA DEL QUILOTOA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA A FIN A SU DESARROLLO SOSTENIBLE.				
OBJETIVO: Determinar y valorar el estado actual del manejo y administración del turismo comunitario y el desarrollo turístico de la zona por parte de los directivos comunales.				
PROVINCIA	CANTÓN	COMUNIDAD	MANEJO Y ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO	DESARROLLO TURÍSTICO
COTOPAXI	PUJILÍ	QUILOTOA	La comunidad de Quilotoa tiene un deficiente manejo y administración del turismo comunitario, ya que los beneficios que obtienen de las actividades turísticas no lo saben aprovechar de una manera adecuada y sostenible, mediante buenas prácticas ambientales que permitan conservar el estado de la laguna y de sus alrededores.	El desarrollo turístico que existe en la comunidad de Quilotoa se debe a las actividades turísticas que se generan en torno a la laguna y a los proyectos turísticos que se han efectuado en la zona.
		ZUMBAHUA	La administración del turismo comunitario es deficiente, porque no existe involucramiento y participación de los pobladores, mucho menos coordinación entre pobladores y directivos; ya que existen intereses particulares que no permiten un adecuado manejo del turismo comunitario.	La comunidad de Zumbahua no presenta un desarrollo turístico, ya que los intereses que existe en los pobladores no le permite desarrollar y potencializar el turismo en la zona.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR
FACULTAD DE TURISMO: ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN N° 2

TESIS: ESTUDIO SITUACIONAL DEL TURISMO COMUNITARIO EN LAS COMUNIDADES DE QUILOTOA Y ZUMBAHUA, ANEXAS A LA LAGUNA DEL QUILOTOA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA A FIN A SU DESARROLLO SOSTENIBLE.

OBJETIVO: Determinar y valorar el estado actual de las vías de acceso, estado del atractivo, estructuras edificadas turísticas en la Comunidad del Quilotoa y sus alrededores.

PROVINCIA	CANTÓN	COMUNIDAD	VÍAS DE ACCESO	DEMOGRAFÍA	ESTRUCTURAS TURÍSTICAS EDIFICADAS
COTOPAXI	PUJILÍ	QUILOTOA	Las vías de acceso para la comunidad se encuentran en buen estado, ya que es una carretera de segundo orden (asfaltada) que permite el fácil acceso de los proveedores y viajeros visitantes.	En la comunidad de Quilotoa la población se dedica a la prestación de servicios turísticos en base a las actividades turísticas que se genera entorno a la laguna del mismo nombre y los atractivos aledaños de la zona.	La mayoría de estructuras turísticas edificadas son pertenecientes a los pobladores de la comunidad; tan solo existe dos estructuras turísticas que pertenecen a la comunidad; que prestan los servicios de alojamiento y alimentación.
		ZUMBAHUA	La mayor parte de las vías de acceso se encuentran en buen estado, ya que son vías de primero y segundo orden (asfaltadas), lo que facilita el acceso tanto de turistas como proveedores.	La comunidad en su mayoría es de origen indígena que se dedica a labores agrícolas como sustento económico, las tradiciones se han ido perdiendo en las nuevas generaciones.	En su mayoría de las estructuras turísticas son privadas, ya que no cuentan con el apoyo de las autoridades públicas para la creación y operación correctas de las mismas.

Interpretación de la Observación: Como resultado de las fichas de observación encontramos que por comunidades, se presentan los siguientes detalles:

Comunidad de Quilotoa:

- Manejo y Administración del Turismo Comunitario: El turismo comunitario en esta comunidad se está administrando de manera ineficiente, ya que los beneficios obtenidos de las actividades turísticas, no se traducen en mejoras a la comunidad y al contrario se está alterando el estado natural de la laguna generando impactos ambientales; por esta razón, el Presidente del Ecuador Rafael Correa declaró en estado de emergencia a todas las áreas naturales del país, promoviendo el aprovechamiento sostenible con la utilización de buenas prácticas ambientales como son: la reducción, reutilización y el reciclaje de los desechos, de esta manera se estimulará la protección y conservación de la laguna y sus alrededores.
- Desarrollo Turístico:La comunidad del Quilotoa se ha desarrollado en el ámbito turístico gracias a las actividades turísticas que se generan en torno a la laguna, las mismas que se están manejando de manera inadecuada, ya que los pobladores de la comunidad pretenden obtener beneficios individuales y no piensan en un desarrollo colectivo, que les permita fomentar un adecuado turismo comunitario para la zona; mejorando los servicios prestados mediante unas buenas condiciones de operación y mantenimiento.
- Vías de Acceso: En la actualidad la vía principal de acceso (Zumbahua – Quilotoa) se encuentran en buenas condiciones, ya que es una vía de

segundo orden (asfaltada), facilitando el acceso de los viajeros visitantes y de proveedores de servicios, por lo contrario la vía (Chugchilán – Quilotoa) se encuentra en malas condiciones ya que es una vía de tercer orden (empedrada y material propio de la zona); en temporada de lluvia se complica la accesibilidad tanto de viajeros visitantes como de los proveedores de servicios.

- Demografía: Los pobladores de la comunidad de Quilotoa se dedican a la prestación de servicios turísticos (alojamiento, alimentación, guianza, elaboración y comercialización de artesanías), que en la actualidad es el sustento económico de la población.
- Estructuras Edificadas Turísticas: Las estructuras turísticas edificadas de la comunidad son pertenecientes a los pobladores (privadas), tan solo existe dos construcciones turísticas que pertenecen a la comunidad que prestan los servicios de alojamiento (Princesa Toa) y alimentación (Kirutwa, Mushuk Wasi), que significa “diente de princesa- casa nueva” que prestan los servicios de comida nacional e internacional; estas estructuras son operadas por la Organización Lago Verde Quilotoa.

La Comunidad de Quilotoa tiene un deficiente desarrollo turístico; gracias a las actividades turísticas que se generan en la Laguna del Quilotoa se han ido desarrollando nuevos servicios que faciliten la visita y estadía de los viajeros visitantes, los directivos comunales han dado apertura a nuevos proyectos en la zona donde la prioridad es el involucramiento y participación de los pobladores de la comunidad para mejorar sus condiciones de vida mediante la generación de nuevos

ingresos económicos en base al sector turísticos; cabe mencionar que todos los proyectos se han quedado solo en palabras y papeles ya que ningún proyecto se ha implementado.

En cuanto se refiere a las vías de acceso se encuentran en buenas condiciones, ya que son de segundo orden (asfaltadas) lo que permite una buena afluencia de viajeros visitantes a su vez un desarrollo turístico de la zona motivando a los pobladores a involucrarse en las actividades turísticas.

Comunidad de Zumbahua:

- Manejo y Administración del Turismo Comunitario: Las condiciones de manejo y administración no son las adecuadas, ya que no cuentan con un plan administrativo organizado, que les permita mejorar las condiciones del turismo comunitario y a su vez fomentar el turismo en la comunidad.
- Desarrollo Turístico: En la comunidad no existe un desarrollo turístico, porque el turismo comunitario es un sector que no está aprovechado por la comunidad; ya que la prioridad de los pobladores se encuentra en el sector agrícola y ganadero que es la fuente principal de ingresos económicos. Por otro lado lo que no permite el desarrollo turístico de la comunidad son los intereses particulares que tienen los pobladores; que no facilita la implementación de proyectos turísticos que enfoque un desarrollo global para la zona.
- Vías de Acceso: Las vías de acceso a la comunidad se encuentra en buenas condiciones gracias a las gestiones realizadas por las autoridades del Cantón

Pujilí; que en la actualidad cuentan con vías de primer y segundo orden (asfaltadas) que permite la facilidad de acceso de los viajeros visitantes.

- Demografía: Los pobladores de la comunidad de Zumbahua se dedican a labores agrícolas como: la ganadería y agricultura que les sirve como sustento económico para sus familias, en algunos casos los pobladores salen a trabajar en las ciudades cercanas en labores de albañilería y suelen regresar a la comunidad cada semana o al mes de trabajo. En cuanto se refiere a las costumbres y tradiciones ancestrales de la comunidad no se ha valorado por las nuevas generaciones, esto se debe que han dejado de lado las tradiciones y costumbres realizadas por sus padres y abuelos
- Estructuras Turísticas Edificadas: Las estructuras turísticas edificadas no cuentan con las condiciones adecuadas de operación y mantenimiento. En su mayoría las estructuras turísticas edificadas son privadas, por lo que esta comunidad no cuenta con una estructura turística edificada para fomentar el turismo comunitario de la zona.

La comunidad de Zumbahua no presenta un desarrollo turístico, ya que existen intereses particulares por parte de ciertos pobladores lo que no permite la implementación de nuevos proyectos turísticos que involucre a los habitantes y directivos en actividades turísticas.

Por otro lado los prestadores de servicios turísticos la comunidad no cuenta con suficientes establecimientos que permita la captación de viajeros visitantes debido a las inadecuadas condiciones de operación y mantenimiento que cuentan cada uno

de los locales; las vías de acceso se encuentran en buenas condiciones debido a las buenas gestiones realizadas por los directivos del Cantón Pujilí.

4.1.2. De las Entrevistas

La entrevista fue aplicada a los directivos comunales de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua respectivamente, disponiendo de ocho preguntas las cuales seis son preguntas abiertas y dos son preguntas cerradas (respuestas si - no), basándose en los indicadores:

- Cargo que ocupa y tiempo de duración.
- Frecuencia de las reuniones.
- Apoyo a proyectos turísticos.
- Beneficio de las actividades turísticas.

En cuanto a las entrevistas se realizó un análisis global de las respuestas obtenidas, una comprobación de los datos mediante los indicadores antes mencionados que nos permitieron emitir las conclusiones de manera general.

Comunidad Quilotoa

Entrevista aplicada a los Directivos de la Comunidad de Quilotoa

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR **ESCUELA DE TURISMO: ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

ESTUDIO SITUACIONAL DEL TURISMO COMUNITARIO EN LAS COMUNIDADES DE QUILOTOA Y ZUMBAHUA, ANEXAS A LA LAGUNA DEL QUILOTOA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA A FIN A SU DESARROLLO SOSTENIBLE.

Entrevistador: Diego Germán Jácome Ch. **Registro N°** 001 **Fecha:** 25/08/2011

Comunidad: Quilotoa

Entrevistado: Marcelo Pastuña

OBJETIVO: Determinar el grado de interés e involucramiento de los directivos de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua con sus pobladores y demás autoridades parroquiales.

1. ¿Cuál es su nombre y el cargo que ocupa?
Marcelo Pastuña (Presidente de la Organización Lago Verde Quilotoa)
2. ¿Desde qué tiempo ocupa este cargo?
Hace 5 meses con un periodo de 2 años
3. ¿Con qué frecuencia realizan reuniones para la solución de problemas y aceptación de nuevos proyectos?
Cada 15 días donde se tratan problemas y nuevas iniciativas por parte de los pobladores.
4. ¿En qué sentido son beneficiadas las comunidades de Quilotoa y Zumbahua de las actividades turísticas que se genera en torno a la laguna?
Se beneficia con hospedaje, guianza, gastronomía, alquiler de mulas y botes para evitar que la gente emigre y se mantenga en la comunidad.
5. ¿Cuentan con algún proyecto turístico comunitario que administre la comunidad y sus directivos?
Pileipe, Quishuar y Sacha Capulí que se van a dar inicio con el Ministerio del Ambiente mediante la reforestación y la creación de un museo y galería.
6. ¿Los turistas que visitan las comunidades se han interesado por ser parte de algún proyecto comunitario?
Si, les dan bastante apertura dándoles charlas a la comunidad como la manipulación de alimentos pero casi siempre quieren tener lucros personales y eso no les agrada a los pobladores de la comunidad.
7. ¿En su opinión considera que si se trabajara conjuntamente con los pobladores de la comunidad en el desarrollo del turismo comunitario se mejoraría los ingresos económicos de la comunidad?
Si No Porque: Se daría apertura a nuevos proyectos que generaría más trabajo para los pobladores y se crearían fuentes de ingresos económicos para la comunidad.
8. ¿Los directivos comunales apoyarían a proyectos turísticos comunales?
Si No Porque: Los nuevos proyectos mejorarían la afluencia de turistas.
9. ¿Uds. como directivos comunales implementarían un plan estratégico para la solución de problemas que se presenten en el turismo comunitario con los pobladores?
Si No Porque: Mejoraría las relaciones con los pobladores y les podemos dar la oportunidad de involucrarse y participar en el turismo comunitario.

Interpretación de la Entrevista: Como resultado de las entrevistas realizadas a los directivos de la comunidad de Quilotoa demostraron que dan apertura a nuevos proyectos e iniciativas de los pobladores y que en la actualidad están con proyectos nuevos que se van a realizar conjuntamente con el Ministerio del Ambiente entre los que están la creación de un museo, una galería de arte y el proyecto Sacha Capulí mediante la reforestación.

Por otro lado dieron a conocer los beneficios que tienen por las actividades turísticas que se genera en torno a la laguna y que siempre hay interesados en realizar nuevos proyectos en la zona pero con un fin de lucro lo que les desagrada a los pobladores de la comunidad.

Análisis de las Entrevistas: Las entrevistas realizadas a los directivos comunales muestran que están trabajando conjuntamente con otras autoridades para fomentar e implementar nuevos proyectos que involucren a los pobladores en las actividades turísticas mejorando su calidad de vida y generando nuevos ingresos económicos a sus hogares.

Comunidad de Zumbahua

Entrevista aplicada a los Directivos de la Comunidad de Zumbahua

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR
FACULTAD DE TURISMO: ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

ESTUDIO SITUACIONAL DEL TURISMO COMUNITARIO EN LAS COMUNIDADES DE QUILOTOA Y ZUMBHUA, ANEXAS A LA LAGUNA DEL QUILOTOA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA A FIN A SU DESARROLLO SOSTENIBLE.

Entrevistador: Diego Germán Jácome Ch. **Registro N°** 001 **Fecha:** 23/08/2012

Comunidad: Zumbahua

Entrevistado: Julio César Cuchiparte

OBJETIVO: Determinar el grado de interés e involucramiento de los directivos de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua con sus pobladores y demás autoridades parroquiales.

1. ¿Cuál es su nombre y el cargo que ocupa?
Julio César (Vicepresidente de la Junta Parroquial de Zumbahua)
2. ¿Desde qué tiempo ocupa este cargo?
Desde el 31 de mayo con un periodo 2009 - 2014
3. ¿Con qué frecuencia realizan reuniones para la solución de problemas y aceptación de nuevos proyectos?
Cada semana el miércoles para tratar el tema del Plan de Desarrollo Parroquial -Cada mes donde se tratan el tema de Reordenamiento territorial -Cada 6 meses en la cual se da la Rendición de cuentas y el trabajo realizado por la junta parroquial.
4. ¿En qué sentido son beneficiadas las comunidades de Quilotoa y Zumbahua de las actividades turísticas que se genera en torno a la laguna?
En el de transporte y alimentación principalmente, ya que no se cuenta con muchos hospedajes para los turistas por esa razón prefieren ir a la Comunidad de Quilotoa a hospedarse.
5. ¿Cuentan con algún proyecto turístico comunitario que administre la comunidad y sus directivos?
Se dividen por cargos y departamentos y aún no se está desarrollando, ya que no existe proyectos nuevos por realizarse por el momento.
6. ¿Los turistas que visitan las comunidades se han interesado por ser parte de algún proyecto comunitario?
Si, llegan y proponen pero no se da nada concreto.
7. ¿En su opinión considera que si se trabajara conjuntamente con los pobladores de la comunidad en el desarrollo del turismo comunitario se mejoraría los ingresos económicos de la comunidad?
Si No Porque: Rescatarían y seguirían valorando sus raíces y culturas.
8. ¿Los directivos comunales apoyarían a proyectos turísticos comunales?
Si No Porque: Ellos cumplen la función de realizar proyectos en el bien de la comunidad.

Interpretación de las Entrevistas: Las entrevistas realizadas a los directivos de la Comunidad de Zumbahua reportan que los directivos comunales están predispuestos para implementación o creación de nuevos proyectos turísticos para la zona, ya que cuentan con una directiva por cargos y departamentos que tienen cada uno su función, esta directiva tiene un largo período de duración que comprende cinco años en los cuales se han planteado el cumplimiento de algunos proyectos que mejoren el turismo en la comunidad.

En los últimos años han existido propuestas de nuevos proyectos turísticos para la zona pero ninguno de estos se han desarrollado, ya que solo han quedado en propuestas sin ningún tipo de cumplimiento.

Análisis de las Entrevistas: Según las entrevistas realizadas a los directivos de la comunidad de Zumbahua dan a conocer que los directivos comunales están predispuestos apoyar nuevas iniciativas de proyectos turísticos que mejoren el turismo en la zona y generen fuentes de empleo que permitan el involucramiento de los pobladores en las actividades turísticas y por medio de ellas forjar alternativas que mejoren sus condiciones de vida.

4.1.3. De las Encuestas

Las encuestas fueron aplicadas a los pobladores de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua respectivamente, disponiendo ocho preguntas de las cuales siete preguntas son cerradas (respuestas si - no), y una pregunta de selección múltiple (respuestas muy alto-alto-medio-bajo), que se basan en los siguientes indicadores:

- El grado de involucramiento y participación de los pobladores.
- Apoyo de los directivos comunales.
- Impacto ambiental que se produce.
- Mejora de la calidad de vida.
- Trabajo conjunto entre autoridades y pobladores.
- Capacitaciones en servicios turísticos.

Se procedió las encuestas a analizar y graficar cada una de las preguntas con el fin de verificar los indicadores que facilitaron la comprobación e interpretación de resultados; de tal manera que permitió finalizar con las pertinentes conclusiones.

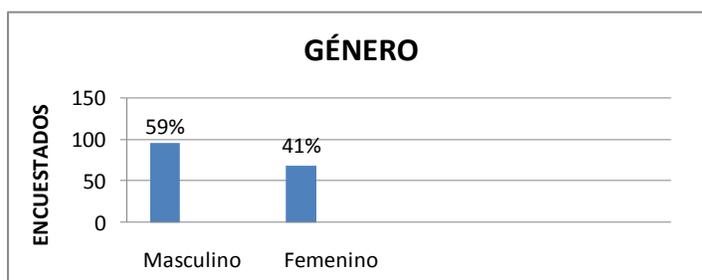
TABULACIÓN COMUNIDAD QUILOTOA

Datos Generales

GÉNERO

TABLA 1: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

ENCUESTADOS	#	%
Masculino	96	58,54
Femenino	68	41,46
TOTAL	164	100



GRÁFICON 3: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa

ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: Los pobladores de la comunidad de Quilotoa a quienes se aplicó el instrumento de investigación (encuesta), el sexo masculino es el mayoritario representando el 58.54% y el sexo femenino que representa el 41.46%, siendo el género masculino las personas que prestaron más acogida a la investigación realizada.

Análisis: En la Comunidad de Quilotoa los pobladores del género masculino prestaron mayor acogida a las encuestas aplicadas, ya que gran parte de las mujeres

son amas de casa y no están involucradas en las actividades turísticas que se generan en la zona.

CARGO

TABLA 2: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

ENCUESTADOS	#	%
Poblador	102	62,20
Artesano	6	3,66
Agricultor	8	4,88
Visitante	10	6,10
Comerciante	16	9,76
Chofer	6	3,66
Flautero	2	1,22
Vendedor	4	2,44
Ayudante Hotel	10	6,10
TOTAL	164	100

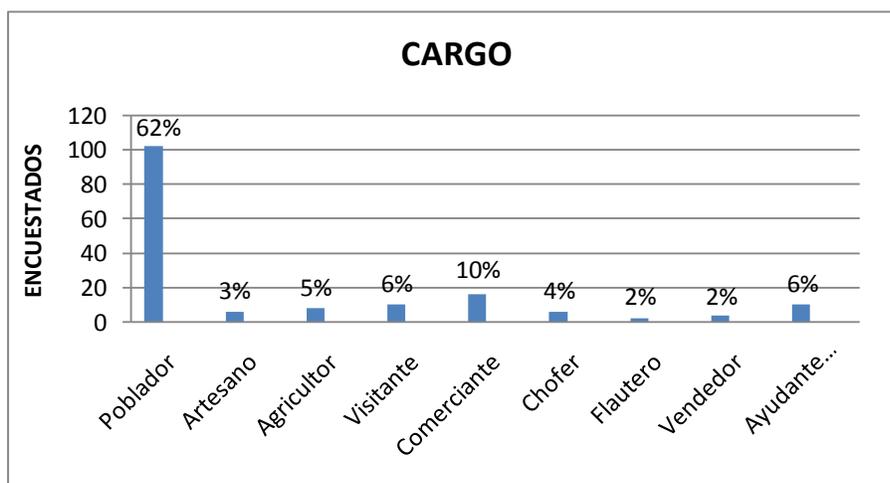


GRAFICO N 4: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: En la población de la comunidad encuestada la mayor parte son pobladores que representan el 62.20%, seguidos por personas que son comerciantes dedicadas a la comercialización de productos que constituyen el 9.76% y por último con un 6.10% que corresponde a los viajeros visitantes y a personas que desempeñan labores de ayudantes de hotel; siendo el grupo de personas con porcentajes mayoritarios de la encuestas realizada a la comunidad.

Análisis: Los pobladores de la comunidad de Quilotoa están dedicados a las actividades turísticas que se generan en torno a la laguna es por eso que la mayor parte de personas encuestadas son pobladores, los mismos que son comerciantes de las artesanías que se elaboran en la zona.

PREGUNTA 1: ¿Cuenta con el apoyo de los directivos comunales en proyectos turísticos para la zona?

TABLA 3: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	140	85,37
No	24	14,63
TOTAL	164	100

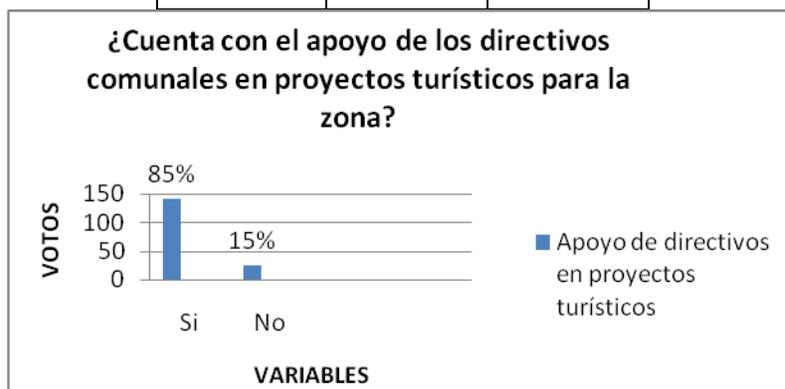


GRÁFICO N 5: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: Los pobladores de la comunidad de Quilotoa afirman que cuentan con el apoyo de las autoridades dando como resultado positivo el 85.37% y apenas un 14.63% como resultado negativo, lo que permite interpretar que existe apoyo por parte de los directivos para proyectos turísticos que permitan el desarrollo del turismo comunitario en la zona.

Análisis: Los directivos comunales dan la apertura para proyectos turísticos que se pueden o se pretenden implementar en la zona, cabe mencionar que la mayor parte de proyectos propuestos solo han quedado en palabras y papeles ya que no se ha llegado a implementar ninguno de ellos.

PREGUNTA 2: ¿Los directivos comunales ayudan a proyectos turísticos de los pobladores?

TABLA 4: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	148	90,24
No	16	9,76
TOTAL	164	100

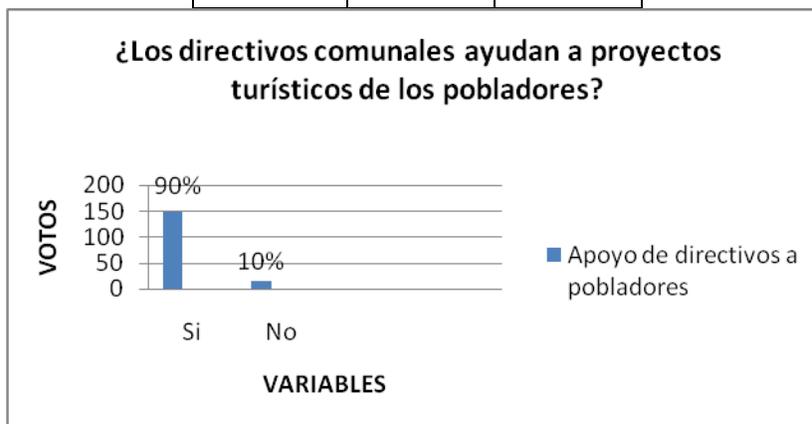


GRAFICO N 6: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: Los directivos comunales si apoyan a los pobladores representando un 90,24%; facilitan o ayudan a proyectos turísticos que los habitantes pretendan emprender para su desarrollo individual y colectivo que son de beneficio para la comunidad.

Análisis: El apoyo de los directivos a los pobladores de la comunidad les permite buscar nuevas fuentes que generen nuevos recursos económicos para el sustento familiar y a la mejora del turismo comunitario en la zona.

PREGUNTA 3: ¿Se ha visto mejorada su calidad de vida por el trabajo realizado por los directivos comunales?

TABLA 5: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	124	75,61
No	40	24,39
TOTAL	164	100



GRAFICO N 7: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: El trabajo realizado por los directivos comunales ha permitido una mejora en la calidad de vida de los pobladores que representa un 75,61% de las encuestas realizadas; mediante las obras realizadas por los directivos que les facilita la implementación de nuevos servicios turísticos para una mejor acogida y satisfacción de las necesidades de los viajeros visitantes.

Análisis: La mejora en la calidad de vida de los pobladores permite tener mejores condiciones para las futuras generaciones de la comunidad, a fin de encaminarles en su desarrollo individual para que en un futuro sean personas que puedan adaptarse a las condiciones de vida que se les presente.

PREGUNTA 4: ¿Considera Ud. Que si se mantiene el trabajo conjunto con las autoridades parroquiales y municipales se mejoraría el turismo en la zona?

TABLA 6: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	108	65,85
No	56	34,15
TOTAL	164	100

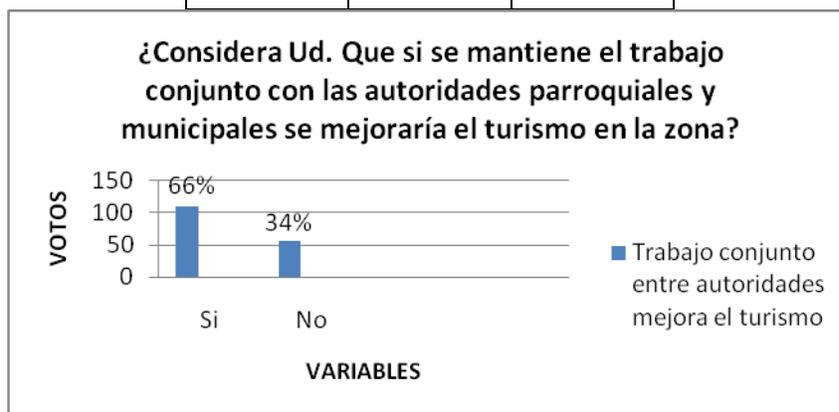


GRAFICO N 8: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: El trabajo conjunto entre autoridades beneficia el desarrollo del turismo en la zona que permitan el involucramiento y participación de los pobladores en las actividades turísticas que se generen en la zona y en comunidades aledañas accediendo a nuevas condiciones de vida que les permita generar ingresos económicos para el sustento familiar generando una respuesta positiva de un 65,85% de las encuestas realizadas y un 34,15% con una respuestas negativa.

Análisis: El trabajo con las autoridades de turismo como son del Ministerio de Turismo y el Ministerio del Ambiente han mejorado y fomentado mejores condiciones

para el sector turístico de la zona y han hecho partícipes a los pobladores de los proyectos a implementarse.

PREGUNTA 5: ¿El impacto ambiental (basura, deforestación), que se produce por las actividades turísticas que se genera en torno a la laguna es?

TABLA 7: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Muy Alto	8	4,88
Alto	14	8,54
Medio	122	74,39
Bajo	20	12,20
TOTAL	164	100

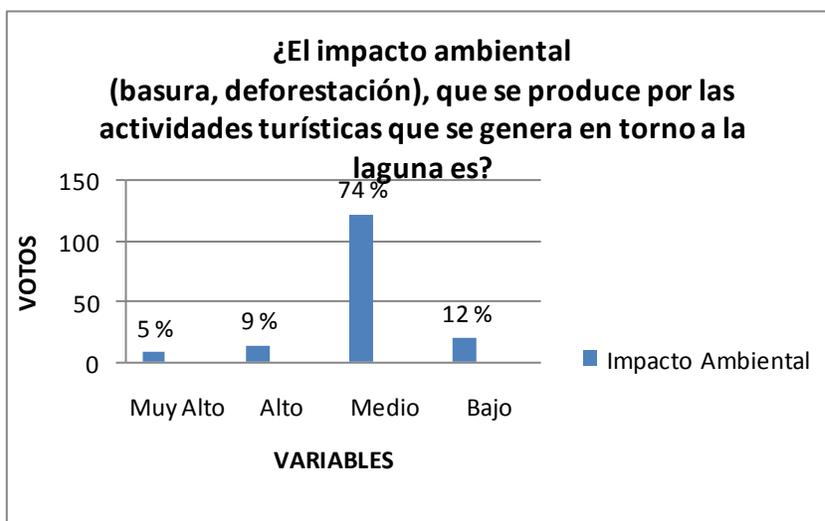


GRAFICO N 9: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: El impacto ambiental que se ha determinado del entorno a la laguna es medio representando un 74,39 %, con un impacto bajo del 12.20%, estos datos son obtenidos por las respuestas de los pobladores de la Comunidad de Quilotoa.

Análisis: Según las encuestas realizadas tiene un impacto medio, ya que los pobladores buscan de una u otra manera mantener un adecuado manejo de los desechos y procuran reforestar las zonas afectadas conjuntamente con el Ministerio del Ambiente mediante el nuevo proyecto Sacha Capulí.

PREGUNTA 6: ¿Considera que el turismo comunitario que se realiza en la zona es el adecuado para que en un futuro genere mayores recursos económicos para la comunidad?

TABLA 8: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	138	84,15
No	26	15,85
TOTAL	164	100

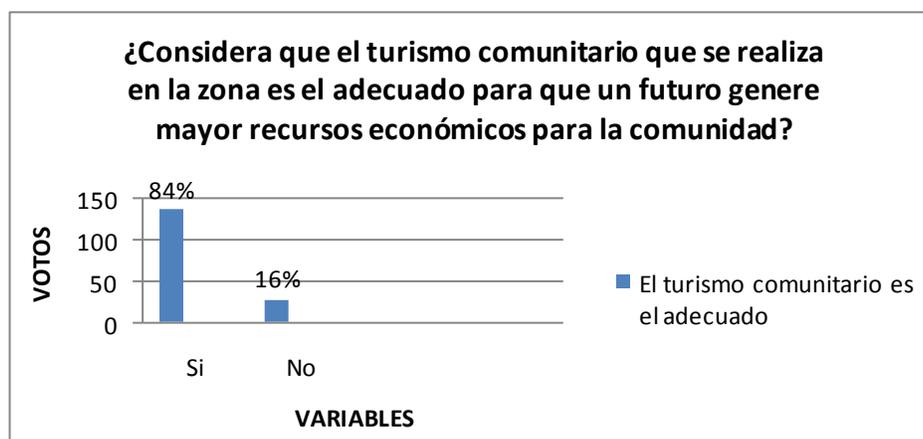


GRAFICO N 10: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: El turismo comunitario que se ha llevado en los últimos años en la comunidad ha permitido la implementación de nuevos servicios turísticos representando un 84,15% con respuesta positiva, por lo que se puede mencionar

que es el adecuado en base a las mejoras y facilidades obtenidas para la comunidad permitiendo un desarrollo de sus pobladores y de las comunidades aledañas a la zona; por otro lado la respuesta negativa representa un 15,85% que no representa ni el 20% de las personas encuestadas.

Análisis: El turismo comunitario ha permitido el progreso de la comunidad, con base a actividades turísticas que generan recursos económicos para el desarrollo del turismo en las zonas cercanas a la laguna del Quilotoa.

PREGUNTA 7: ¿Las personas prestadoras de servicios turísticos de la zona han recibido capacitaciones en servicios turísticos?

TABLA 9: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	128	78,05
No	36	21,95
TOTAL	164	100

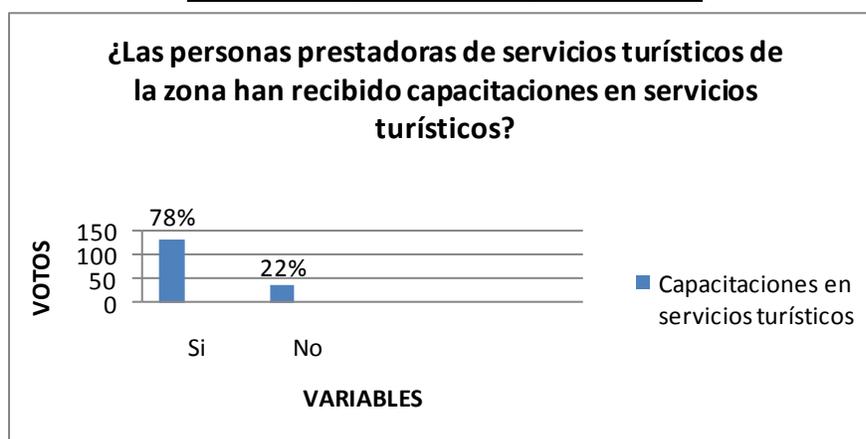


GRAFICO N 11: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: Los pobladores de la comunidad que se han involucrado en los proyectos implementados en la zona han recibido capacitaciones en servicios turísticos que representa el 78,05% de las personas encuestadas; por otro lado las personas que no han recibido capacitaciones en servicios turísticos representan un 21,95%.

Análisis: Las capacitaciones en servicios turísticos recibidos por los pobladores han permitido la mejor atención al viajero visitante, estas capacitaciones han sido gracias a las alianzas obtenidas por fundaciones y en unos casos por el Ministerio de Turismo conjuntamente con los directivos de la comunidad.

PREGUNTA 8: ¿Ud. Participa activamente de las reuniones programadas por la dirigencia?

TABLA 10: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	104	63,41
No	60	36,59
TOTAL	164	100



GRAFICO N 12: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: Los pobladores que participan activamente en las reuniones representan el 63,41% y las personas que no asisten son un 36,59%, lo que nos permite interpretar que los pobladores son partícipes de las reuniones que realizan sus directivos.

Análisis: El involucramiento y participación de los pobladores es muy importante para la aprobación y discusión de los diferentes aspectos que se presenten en la comunidad, es importante mencionar que los pobladores cuentan con una organización que administra los bienes económicos de las diferentes instalaciones que cuenta la comunidad.

PREGUNTA 9: ¿Se involucraría en el proceso de un plan estratégico a fin de solucionar los problemas que se susciten en el turismo comunitario de la zona?

TABLA N 11: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	115	70,12
No	49	29,88
TOTAL	164	100

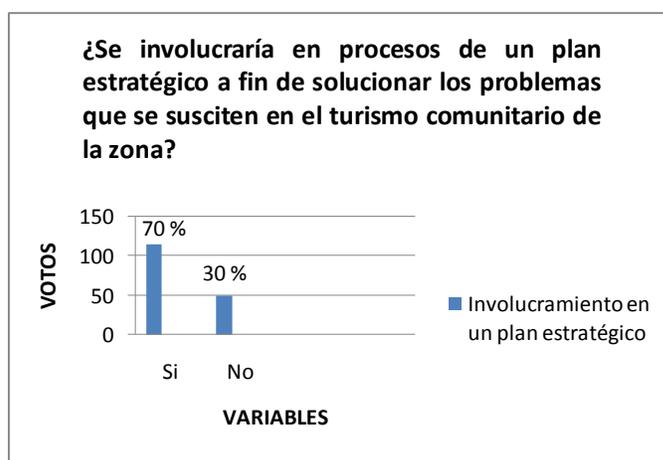


GRAFICO N 13: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: Los pobladores de la comunidad que están predispuestos a participar e involucrarse en un plan estratégico representan un 70% de las personas encuestadas y con tan solo el 30% son las personas que no estarían dispuestas a involucrarse en dicho proceso.

Análisis: Los pobladores de la comunidad de Quilotoa están motivados que un plan estratégico les ayude a solucionar los posibles problemas que se presenten dentro del turismo comunitario, ya que les beneficiara al momento de dar apertura a nuevos proyectos mediante una planificación estratégica que les permitirá fomentar e implementar proyectos que mejoren y desarrollen el turismo en la zona.

TABULACIÓN COMUNIDAD ZUMBAHUA

GÉNERO

TABLA 12: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

ENCUESTADOS	#	%
Masculino	108	54
Femenino	92	46
TOTAL	200	100

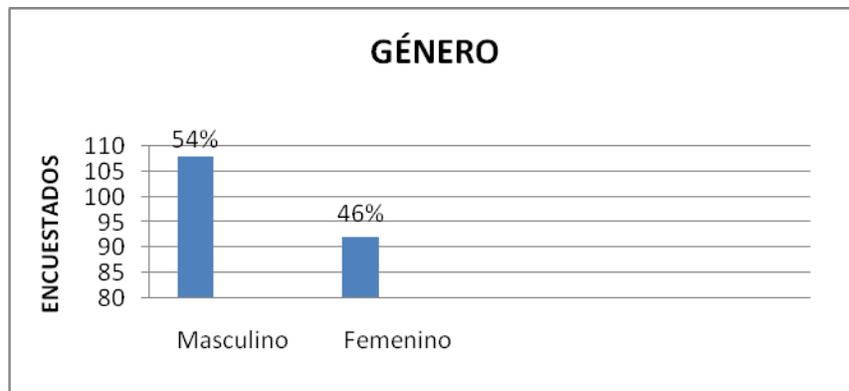


GRAFICO N 14: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: El género masculino de la comunidad de Zumbahua es el mayoritario representando el 54% siendo las personas que prestaron mayor acogida a la investigación realizada; el sexo femenino que representa el 46%, ya que la mayor parte de mujeres de la comunidad se dedican a las actividades domésticas y ganaderas.

Análisis: Los pobladores de la comunidad de Zumbahua son personas que no facilitan información a los turistas mucho más las mujeres de la comunidad es por eso que la mayor parte de encuestados fueron personas del género masculino; esto se debe también a las mujeres que se dedican a actividades domésticas.

CARGO

TABLA 13: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

ENCUESTADOS	#	%
Poblador	84	42
Chofer	6	3
Estudiante	6	3
Vendedor	12	6
Dueño de Negocio	22	11
Trabajador	2	1
Comerciante	25	12,5
Ayudante Gasolinera	2	1
Agricultor	20	10
Profesor	7	3,5
Ama de Casa	14	7
TOTAL	200	100

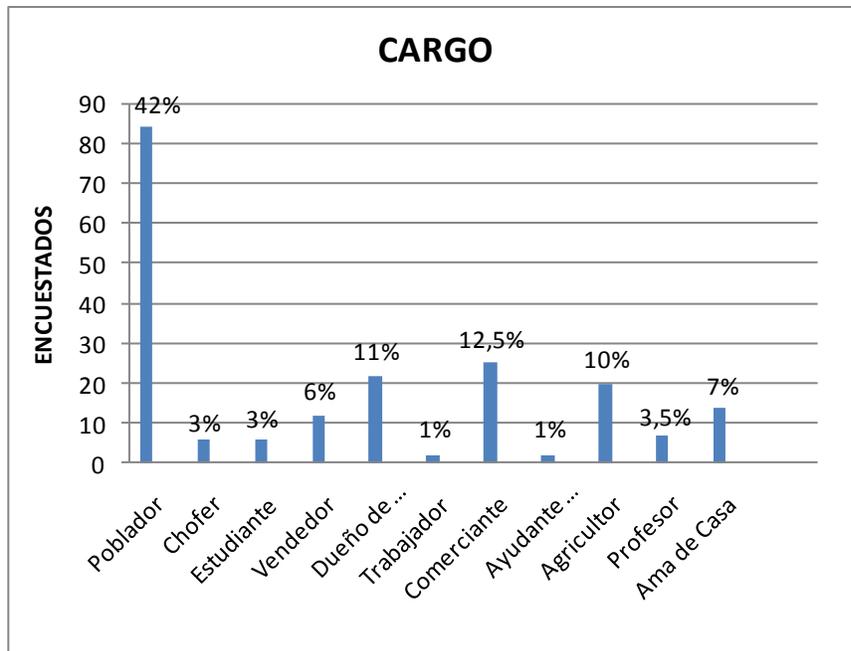


GRAFICO N 15: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: La población de la comunidad de Zumbahua encuestada presenta la mayor parte pobladores con el 42%, seguidos por personas que son comerciantes dedicadas a la comercialización de productos alimenticios que constituyen el 12.5% y por último con un 11% que corresponde a los dueños de negocios; siendo el grupo de personas con porcentajes mayoritarios de la encuestas realizada.

Análisis: Los pobladores de la comunidad de Zumbahua por ser la cabecera parroquial tienen más fuentes de trabajo, por ello sus habitantes tienen diferentes ocupaciones que les permiten generar ingresos económicos para el sustento de sus hogares los mismos que ayudaron en la presente investigación para determinar si es prudente la implementación de estrategias de negociación para la solución de posibles conflictos dentro del turismo comunitario.

PREGUNTA 1: ¿Cuenta con el apoyo de los directivos comunales en proyectos turísticos para la zona?

TABLA14: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	172	86
No	28	14
TOTAL	200	100

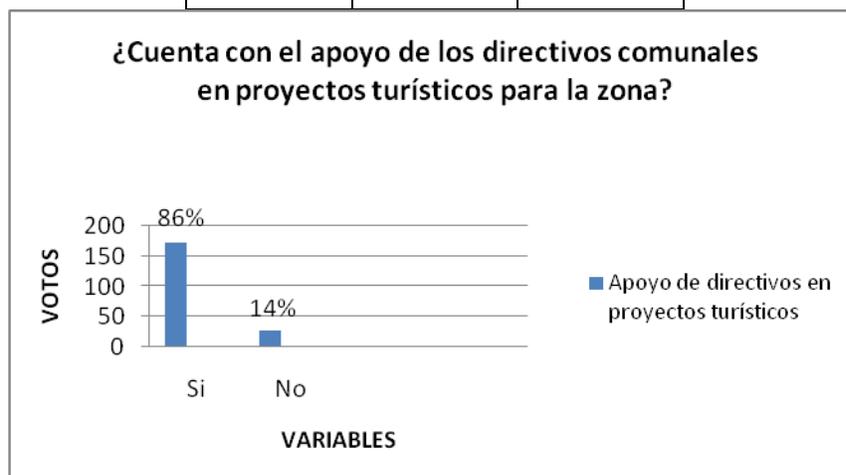


GRAFICO N 16: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: Los directivos de la comunidad de Zumbahua prestan el apoyo necesario para la implementación de proyectos turísticos que fomenten el turismo comunitario en la zona que representa el 86% de las personas encuestadas y con un 14% de respuesta negativa.

Análisis: La implementación de nuevos proyectos turísticos en la comunidad permite el involucramiento y participación de los pobladores accediendo a una nueva condición de vida que genere recursos económicos para el sustento familiar y permita un desarrollo social y turístico en la comunidad.

PREGUNTA 2: ¿Los directivos comunales ayudan a proyectos turísticos de los pobladores?

TABLA 15: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	144	72
No	56	28
TOTAL	200	100



GRAFICO N 17: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: El apoyo de los directivos comunales es importante para el desarrollo turístico de la zona, los mismos que dan apertura y el apoyo necesario para la implementación de proyectos turísticos dando como resultado positivo un 72% de las personas encuestadas y tan solo un 28% con respuestas negativas.

Análisis: Los pobladores cuentan con el apoyo de sus autoridades para la creación de proyectos turísticos para fomentar y desarrollar el turismo comunitario en la zona con el fin de involucrar a los pobladores en el ámbito turístico que es una alternativa para generar recursos económicos para la comunidad.

PREGUNTA 3: ¿Se ha visto mejorada su calidad de vida por el trabajo realizado por los directivos comunales?

TABLA16: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	160	80
No	40	20
TOTAL	200	100

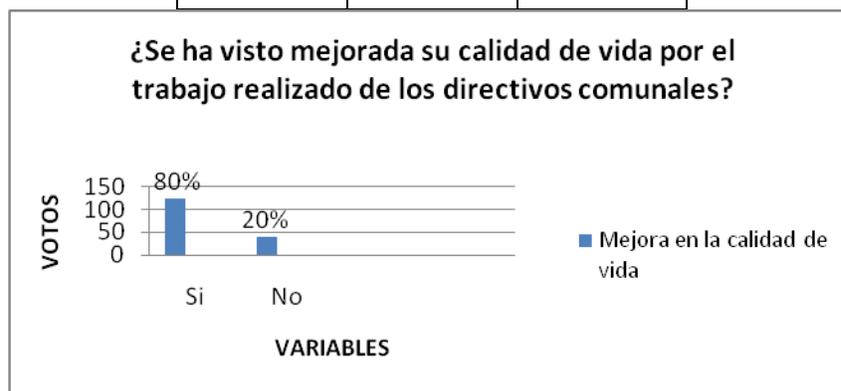


GRAFICO N 18: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: Los pobladores que han visto mejoradas su calidad de vida mediante la investigación realizada representa el 80% que es más de la mitad de las encuestas realizadas dando como consecuencia un resultado positivo.

Análisis: Las condiciones de vida de los pobladores de la comunidad de Zumbahua se han visto mejoradas en cuanto se refiere a obras de los servicios básicos, en el sector turístico no se ha generado obras que mejore la calidad de vida, mucho menos que participen y se involucren en proyectos turísticos que les permita generar recursos económicos para ellos y sus familias.

PREGUNTA 4: ¿Considera Ud. Que si se mantiene el trabajo conjunto con las autoridades parroquiales y municipales se mejoraría el turismo en la zona?

TABLA 17: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	160	80
No	40	20
TOTAL	200	100

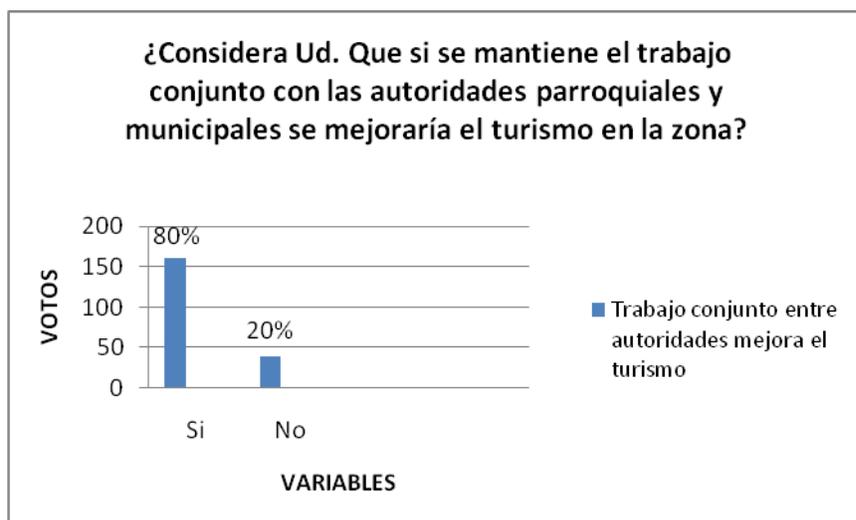


GRAFICO N 19: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: El 80% de las personas encuestadas están de acuerdo que el trabajo conjunto entre autoridades mejorara el turismo comunitario en la zona y un 20% de pobladores piensan que si trabajan solos y con esfuerzo se pueden obtener grandes cosas.

Análisis: El trabajo conjunto entre autoridades mejora el turismo de la comunidad permitiendo el desarrollo turístico de la zona y comunidades aledañas; con un trabajo vinculado se obtiene mayores opciones para la solución de problemas y mejores resultados con mayor eficiencia y eficacia.

PREGUNTA 5: ¿El impacto ambiental (basura, deforestación), que se produce por las actividades turísticas que se genera en torno a la laguna es?

TABLA18: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Muy Alto	30	15
Alto	52	26
Medio	98	49
Bajo	20	10
TOTAL	200	100

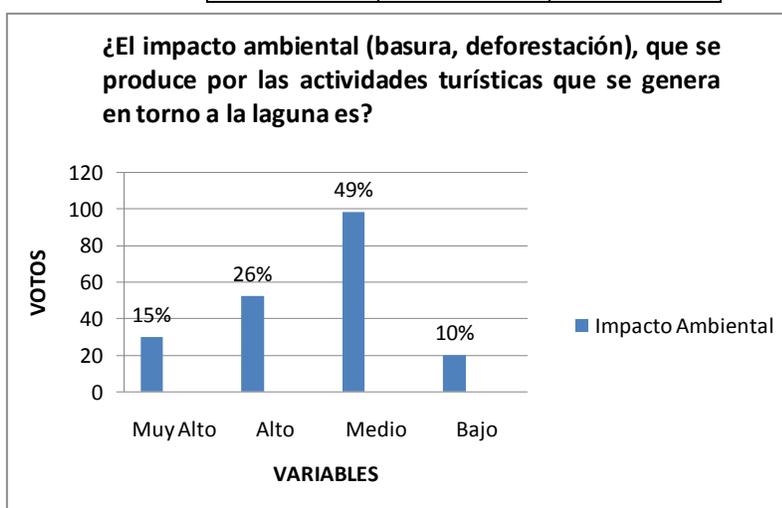


GRAFICO N 20: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: Según los pobladores de la comunidad de Zumbahua el entorno de la laguna del Quilotoa está contaminado en un grado medio que representa un 49% de las encuestas realizadas, siendo un 26% un grado alto de contaminación; eso es uno de los motivos porque las autoridades declararon en emergencia a las áreas Protegidas del Ecuador.

Análisis: El entorno a la laguna del Quilotoa se encuentra contaminado en un grado medio, por lo que se debe tomar precauciones de control ambiental en la zona para prevenir su deterioro; la reducción, reducción y reutilización de desechos es un factor importante para la conservación ambiental.

PREGUNTA 6: ¿Considera que el turismo comunitario que se realiza en la zona es el adecuado para que a un futuro genere mayores recursos económicos para la comunidad?

TABLA 19: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	180	90
No	20	10
TOTAL	200	100

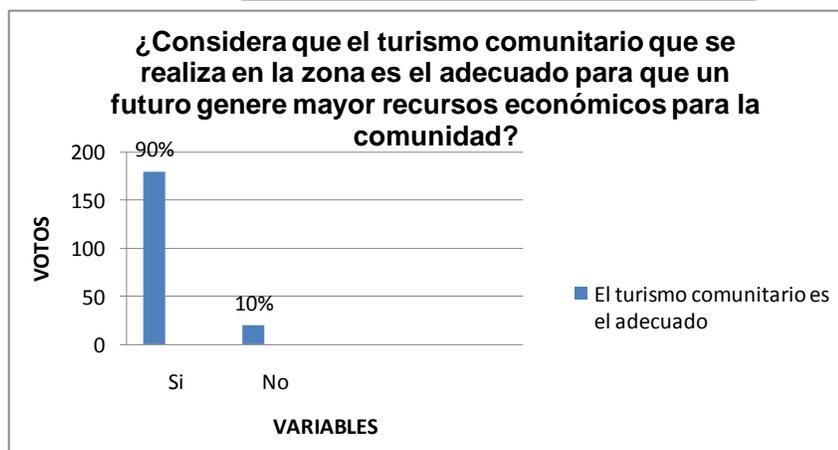


GRAFICO N 21: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: La mayor parte de los pobladores de la comunidad que representan el 90% piensan que el turismo comunitario empleado por las autoridades es el adecuado.

Análisis: El turismo comunitario que se desarrolla en la comunidad de Zumbahua es el adecuado, es por ello que los directivos comunales permiten o dan apertura a la realización de nuevos proyectos que se pretendan implementar en la zona.

PREGUNTA 7: ¿Las personas prestadoras de servicios turísticos de la zona han recibido capacitaciones en servicios turísticos?

TABLA20: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	144	72
No	56	28
TOTAL	200	100

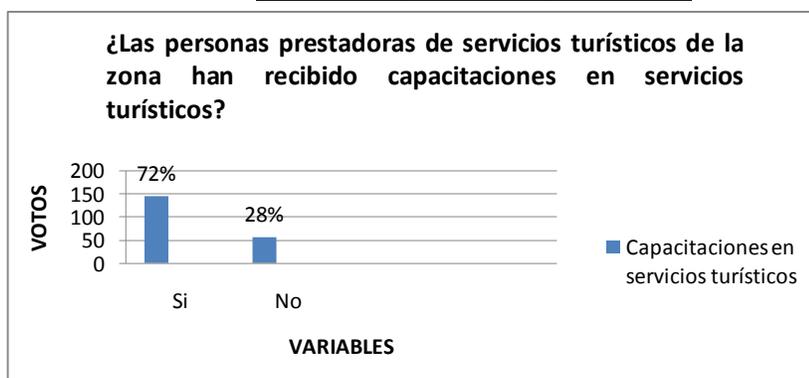


GRAFICO N 22: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: En su mayoría las personas prestadoras de servicios turísticos han recibido capacitaciones que representando el 72% de las encuestas realizadas y tan solo el 28% no han recibido capacitaciones.

Análisis: En su mayor parte los pobladores de la comunidad de Zumbahua han recibido capacitaciones en servicios turísticos, por esta razón los prestadores de

servicios turísticos brindan una buena atención a los turistas, lo que les ha permitido tener mayor afluencia y acogida en la comunidad.

PREGUNTA 8: ¿Ud. Participa activamente de las reuniones programadas por la dirigencia?

TABLA 21: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	146	73
No	54	27
TOTAL	200	100

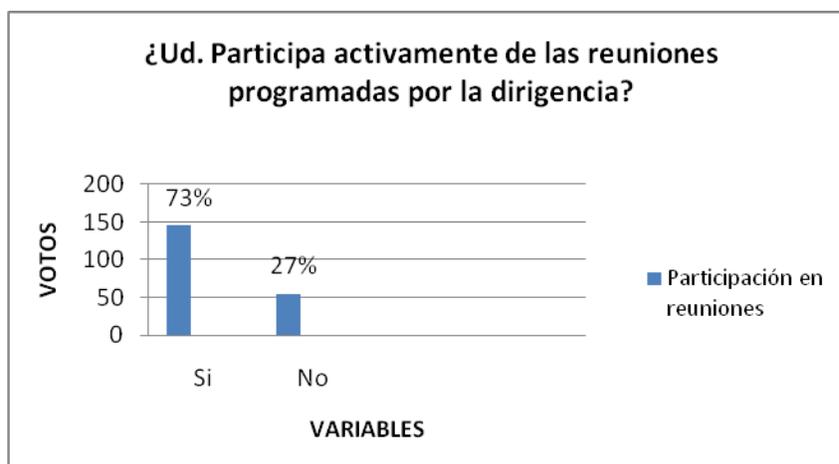


GRAFICO N 23: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: Un 73% de los pobladores de la comunidad participan activamente en las reuniones realizadas por los dirigentes comunales y un 27% no participan ni se involucran en las actividades pertinentes al turismo comunitario, ya que su fuente de ingresos está en la actividad agrícola y ganadera.

Análisis: Los pobladores participan activamente en las reuniones que realizan los directivos, con opiniones y para la aprobación de actividades propuestas por los dirigentes; esto conlleva a una adecuada administración que en un futuro se pueden desarrollar actividades turísticas en la zona.

El trabajo conjunto entre autoridades y pobladores permite el adecuado manejo equitativo de los recursos y actividades a emplearse en torno al turismo comunitario.

PREGUNTA 9: ¿Se involucraría en procesos de un plan estratégico a fin de solucionar los problemas que se susciten en el turismo comunitario de la zona?

TABLA 22: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

VOTOS	#	%
Si	166	88
No	44	22
TOTAL	200	100

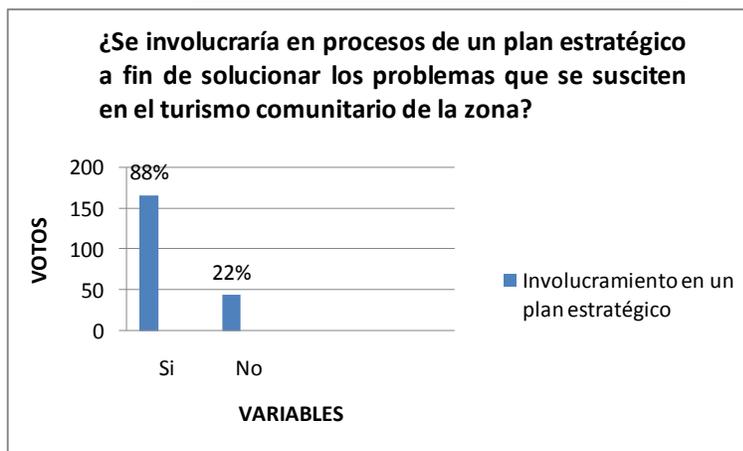


GRAFICO N 24: Encuesta aplicada a pobladores de la Comunidad de Quilotoa
ELABORADO POR: Diego Jácome

Interpretación: Los pobladores de la comunidad que están predispuestos a la participación e involucramiento en procesos de un plan estratégico lo que representan un 88% de las personas encuestadas y con tan solo el 22% son las personas que no estarían dispuestas a involucrarse en dicho proceso.

Análisis: Los pobladores de la comunidad de Quilotoa están motivados a que un plan estratégico les ayude o les permita solucionar los problemas que se presentan dentro de la actividad turística, ya que un turismo comunitario con previa planificación se llega a cumplir los objetivos propuestos con la mayor eficacia y eficiencia del caso.

4.2. Cumplimiento de Objetivos y Verificación de la Causa y Efecto del Problema

4.2.1. Cumplimiento del Objetivo General

El Objetivo *“Determinar el grado de involucramiento y participación en actividades de turismo comunitario de los pobladores de Zumbahua y Quilotoa, para el diseño de una propuesta de una planificación estratégica para el desarrollo sostenible de la zona”* se verificó con las encuestas y entrevistas realizadas a los pobladores y directivos de las comunidades de Zumbahua y Quilotoa, donde se evidenció la participación e involucramiento de los habitantes conjuntamente con los dirigentes comunales en el turismo comunitario que se desarrolla en las zonas.

4.2.2. Cumplimiento de los Objetivos Específicos

El objetivo *“Determinar las características ambientales, sociales y turísticas de las Comunidades de Quilotoa y Zumbahua (línea base)”*, se comprueba con las fichas de observación y las entrevistas realizadas a los directivos comunales en los que se obtuvo datos reales y fidedignos que permitieron la verificación del objetivo con un buen desarrollo de la investigación así como las características que tienen las comunidades.

El objetivo *“Establecer bajo qué condiciones sociales, ambientales y económicas se manejan las actividades turísticas en la zona”*, este objetivo se comprueba mediante las encuestas realizadas a los pobladores de las comunidades, donde se permite establecer las condiciones de administración y manejo del turismo comunitario conjuntamente con las actividades turísticas que se desarrollan en torno a la laguna del Quilotoa en pos de fomentar turismo sostenible para la zona.

El objetivo *“Facilitar la implementación de nuevos proyectos turísticos sostenibles en la zona, para un mejor desarrollo turístico”*, este objetivo se verifica mediante las encuestas y entrevistas realizadas a los pobladores y directivos comunales, los mismos que dan la apertura a la implementación de nuevos proyectos turísticos, lo cual permitirá desarrollar actividades turísticas que generen ingresos económicos para las comunidades.

El objetivo *“Desarrollar e implementar una planificación estratégica sobre las iniciativas turísticas a nivel de directivos comunitarios, con el fin de llevar un trabajo conjunto entre pobladores y dirigentes”*, se verifica con las encuestas y entrevistas realizadas, las mismas que permiten la implementación de un plan estratégico como solución a los posibles problemas que se presenten dentro del turismo comunitario; mediante un plan estratégico que permita una adecuada participación e involucramiento en las actividades turísticas.

4.2.3. Verificación de la Causa y Efecto del Problema de Investigación

Teniendo como causa y efecto del problema de investigación *“De qué manera, el trabajo comunitario de los pobladores de Quilotoa y Zumbahua, incide en el establecimiento de una planificación estratégica para su desarrollo turístico sostenible”*, a nivel de las fichas de observación se cumple, ya que es factible la implementación de un plan estratégico a fin de solucionar los posibles problemas entre pobladores y directivos para el mejor desarrollo del turismo comunitario en la zona, mediante una adecuada planificación de las actividades turísticas.

En cuanto se refiere a las entrevistas se cumple, dado que los directivos comunales dan la apertura para la implementación de nuevos proyectos turísticos que mejoren la calidad de vida de sus pobladores, con el fin que se desarrolle un trabajo colectivo para el bienestar común de las comunidades.

A nivel de las encuestas se cumple, ya que los pobladores de las comunidades están predispuestos al involucramiento y participación en procesos de un plan estratégico que les permita encaminar de una manera adecuada y oportuna sus actividades dentro del turismo comunitario.

4.3. Valoración de Impactos

4.3.1. Impacto Social

Con fin turístico, los viajes a diferentes áreas del mundo ofrecen la oportunidad de ver, observar y, pocas veces, participar en culturas y modos de vida (extraños) a los ojos del turista. El desarrollo del sistema que soporta a estos nuevos viajeros, como ya hemos visto, viene acompañado por impactos tanto de carácter económico como físico o espacial, pero también otros, no menos importantes, sobre el entorno social y cultural que tienden, a través de esa actividad limpia que es el turismo, a reestructurar la sociedad y homogeneizar la cultura como fenómeno urbano.

En términos simples podríamos decir, diferenciándolos de los anteriormente revisados, que los impactos socioculturales son impactos sobre la gente, esto es, los efectos que sobre los residentes habituales y fijos de la comunidad anfitriona tienen las asociaciones directas e indirectas con los visitantes, a lo que habría que añadir los efectos de la actividad turística y los encuentros sobre los mismos individuos que practican el turismo y sus sociedades de origen. La distinción, no cabe duda que necesaria, entre estudios social y cultural es particularmente dura de identificar, conviniéndose aquí que el impacto social incluye los cambios más inmediatos en la

calidad de vida y el ajuste a la actividad en las comunidades de destino, mientras que el impacto cultural o aculturación turística abarca los cambios a largo plazo en las normas sociales, la cultura material y los estándares, los cuales irán emergiendo gradualmente en una relación social comunitaria (Santana, 1999).

El turismo comunitario en pequeñas localidades incide considerablemente tanto en las personas que se involucran como en el medio en el que se desarrolla, es el caso de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua.

4.3.2. Impacto Económico

La industria turística está adquiriendo un papel cada vez más importante en la economía mundial y en la particular de cada país. En el mundo desarrollado uno de sus principales atractivos radica en su gran potencial de generación de empleo, mientras que el mundo pobre la considera como la solución rápida a su problema de atraso económico.

Resulta necesario señalar en este punto la dificultad de cuantificar su impacto económico porque afecta a muchas actividades productivas. Al no ser producción de bienes y servicios sino gasto de un determinado tipo de consumidor (turista o excursionista, residente o no) en bienes y servicios (Álvarez, M. 2011).

A nivel económico, mediante la implementación de una planificación estratégica se facilitará la creación de nuevos proyectos turísticos que les permita a los pobladores generar recursos para el sustento de sus familias y el desarrollo de la zona; además

representa un beneficio para entrada del capital de inversión, creación de puestos de trabajo en las actividades turísticas que se generen, mejora de la formación profesional de los pobladores y por último la construcción de infraestructuras turística como: restaurantes, hoteles, hostales, carreteras con una adecuada señalética; todo esto conlleva a la mejora del turismo comunitario en la zona (Álvarez, M. 2011).

Cabe mencionar que los recursos económicos generados por las actividades turísticas de la comunidad de Quilotoa están administrados desde el año 2000 por la Organización Lago Verde Quilotoa, la misma que con el trabajo conjunto con la Fundación Maquita Cusunchic (MCCH), realizó un proyecto comunitario para la creación de un restaurante que sea administrado por los miembros de la comunidad llamado “Kirutwa Mushuk Wasi”.

4.3.3. Impacto Ambiental

Las actividades turísticas como toda actividad productiva causa efectos mayores o menores sobre el medio físico natural, en cuanto se refiere a la contaminación ambiental constituye uno de los problemas más críticos en el mundo, se trata los temas relacionados con la investigación de los agentes contaminantes, su origen y las posibles soluciones, los mismos que causan perjuicios en el entorno, reduciendo la extensión de los ecosistemas naturales, acabando con la diversidad de especies de flora y fauna, alterando suelo, incrementando recursos urbanos, contaminando agua y perdiendo la calidad del paisaje.

Las buenas prácticas ambientales son útiles tanto por su simplicidad y bajo coste, como por los rápidos y sorprendentes resultados que se permiten obtener. Requieren sobre todo cambios en la actitud de las personas y en la organización de las operaciones. Al necesitar una baja inversión, su rentabilidad es alta y, al no afectar a los procesos, son bien aceptadas.

Como resultado de la implantación de Buenas Prácticas, se conseguirá:

- Reducir el consumo de los recursos energéticos de toda índole.
- Reducir el consumo de agua.
- Disminuir la generación de residuos y facilitar su reutilización.
- Minimizar el efecto ambiental de las emisiones atmosféricas, de los ruidos y de los vertidos de agua (Espinosa, C. 2008).

Los aspectos del ambiente natural y sociocultural que constituyen importantes recursos turísticos, atraen a la gente por su valor estético, recreativo o educativo/científico. Sin embargo, muchos de los mismos aspectos son particularmente sensibles a la alteración debido a las actividades humanas. Los impactos negativos que resultan de un desarrollo turístico inadecuadamente planificado e incontrolado, pueden fácilmente dañar a los mismos ambientes de los cuales depende el éxito del proyecto. Esto a su vez puede reducir severamente los beneficios del proyecto.

En otras palabras, sin una cuidadosa atención al equilibrio entre el volumen y tipo de actividades turísticas por un lado, y la fragilidad y capacidad de carga de los recursos siendo explotados por otro, los proyectos turísticos pueden ser no sólo ecológicamente dañinos sino también económicamente autodestructivos(Castejón, R. 2009).

Los impactos ambientales que se producen en el entorno de la Laguna del Quilotoa se han ido de alguna manera controlando, gracias a la intervención del Ministerio del Ambiente conjuntamente con la Organización Lago Verde Quilotoa con su proyecto Sacha Capulí que consiste en la reforestación de los alrededores de la Laguna con plantas nativas de la zona; el mismo que ayudará a contrarrestar los daños que sufrió la misma.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. DATOS INFORMATIVOS

Tema: PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN ESTRATÉGICO EN LAS COMUNIDADES DE ZUMBAHUA Y QUILOTOA PARA LA MEJORA DEL TURISMO COMUNITARIO.

Beneficiarios: Las personas beneficiadas con la implementación del proyecto serán los pobladores y directivos de las comunidades de Zumbahua y Quilotoa.

Tiempo estimado para la ejecución: 8 semanas (4 semanas por cada comunidad entre: teoría, práctica, talleres y dinámicas grupales).

Equipo técnico responsable: Capacitadores en las áreas de: gestión ambiental, administración turística y atención al cliente (turistas) Técnico responsable Ing. Diego Jácome.

Costo: Para costear todos los gastos del proyecto se pedirá ayuda al municipio o Consejo Provincial.

5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En la actualidad, el Turismo Comunitario se ha convertido en una fuente de ingresos económicos y generador de fuentes de empleo complementarias a las labores agrícolas y ganaderas, para los pobladores de las comunidades que han ido implementando dicho proceso como una actividad productiva, la misma que requiere

de una adecuada administración que les permita encaminar hacia un desarrollo turístico mediante las actividades turísticas que se generen en la zona.

Estas actividades turísticas, requieren en la mayoría de los casos de personal capacitado que brinde a los turistas la información necesaria y un servicio de calidad, las mismas que a un futuro serán el eje primordial para la mejora del turismo en la zona; de allí se hace necesario la implementación de un plan estratégico en el turismo comunitario, con el fin de efectuar un trabajo en equipo entre pobladores y directivos comunales, ya que mediante una adecuada administración y el trabajo conjunto conllevará a un desarrollo individual y colectivo de las comunidades.

5.3. JUSTIFICACIÓN

El Turismo Comunitario representa y constituye una importante alternativa para mejorar la calidad de vida de los pobladores de las comunidades aledañas a la Laguna del Quilotoa, los mismos que se encuentran desarrollando un turismo de forma empírica, es por ello que se hace necesario la implementación de un plan estratégico que les permita fomentar y desarrollar actividades turísticas con un personal técnico capacitado capaz de planificar y ejecutar acciones, con la finalidad de brindar un servicio de calidad mediante un trabajo conjunto entre pobladores y directivos que encamine a un bien común.

5.4. OBJETIVOS

5.4.1. Objetivo General

Implementación de un Plan Estratégico para el desarrollo del Turismo Comunitario de las Comunidades de Zumbahua y Quilotoa.

5.4.2. Objetivos Específicos

- Implementar y aplicar procesos continuos de capacitación en el manejo y conservación ambiental, lo que permitirá a los pobladores mantener buenas costumbres ambientales.
- Facilitar conocimientos en servicios turísticos a los pobladores de las comunidades, para su desarrollo individual y colectivo, en pos de mejorar su calidad de vida.
- Involucrar a los pobladores y directivos de las comunidades en la administración y conservación de la Laguna del Quilotoa y sus alrededores para el beneficio de las actividades turísticas.

5.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD E IMPACTOS

Para efectuar proyectos de cualquier índole se debe considerar que los resultados sean positivos, determinando así la disponibilidad de recursos necesarios que requiera el proyecto y la aceptación de la comunidad para el proyecto que se efectuará.

En el presente proyecto se realizó un estudio de factibilidad en el aspecto social, cultural y económico, para promover un turismo comunitario en la Laguna del Quilotoa, mediante la implementación de un plan estratégico a fin a su desarrollo sostenible.

Tomar en cuenta el aspecto social es importante ya que participarán las comunidades de Zumbahua y Quilotoa por lo cual la convivencia entre los turistas y comunidad deberá ser sociable, para que el turista se sienta como en su hogar. Para lo cual se ha determinado que las comunidades requieren de procesos de capacitación continua.

Es esencial determinar que el aspecto económico aumentará con la implementación de este proyecto ya que el turismo comunitario se está desarrollando cada vez más y más; este plan estratégico ayudará a que las comunidades brinden servicios de calidad.

5.5.1. Impacto ambiental

Son acciones y actividades que producen alteraciones, favorables o desfavorables sobre el recurso o medio ya sea social ambiental o cultural. El impacto no siempre es negativo, esto sirve para verificar cuáles serán los aspectos positivos y negativos que vendrán con la implementación del proyecto propuesto.

5.5.2. Indicadores de Impacto

Estos indicadores señalan la presencia o condición de un fenómeno que no puede medirse directamente. Los indicadores ayudan a estudiar el alcance de los efectos previstos y analizar los efectos deseados sobre la población beneficiaria.

CUADRO N° 14: Indicadores de Impacto **ELABORADO POR:** Diego Jácome

Causa	Efecto	Indicador de impacto
Capacitación comunitaria	Colaboración de los pobladores en el trabajo comunitario.	Participación activa de las comunidades en temas de turismo comunitario.
Aculturación	Omisión de conocimientos ancestrales sobre el uso de los recursos naturales.	Insertar en las comunidades el uso adecuado de plantas medicinales.
Introducción de animales	Pérdida de la flora del lugar.	Reinsertar animales nativos del lugar.
Protección y Conservación ambiental.	Poca participación de los pobladores en la conservación y protección de recursos.	Partir desde los hogares, centros educativos y centros de información ambiental para conservar y proteger de la naturaleza.

5.6. Análisis FODA

CUADRO N° 15:Análisis FODAELABORADO POR: Diego Jácome

FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>O1.La Laguna de Quilotoa forma parte de los atractivos más solicitados por los turistas nacionales y extranjeros.</p> <p>O2. Las comunidades permitirán la implementación del plan estratégico.</p> <p>O3. Las comunidades de Zumbahua y Quilotoa están interesadas en el involucramiento turismo comunitario.</p>	<p>F1. Las comunidades están dispuestas a integrarse en el proyecto propuesto.</p> <p>F2.La Laguna de Quilotoa es un atractivo importante para las comunidades de Quilotoa y Zumbahua.</p> <p>F3.Existen servicios adicionales como: alojamiento, alimentación y venta de artesanías.</p> <p>F1O2.Con la implementación del plan estratégico permitirá que las comunidades se capaciten.</p> <p>F2O1. El mayor atractivo de las comunidades es la laguna de Quilotoa.</p> <p>F3O3.Permite que las comunidades tengan otra alternativa de turismo brindando así todos servicios que requiera el turista.</p>	<p>D1.Los pobladores no tienen la capacitación necesaria para proporcionar información del lugar.</p> <p>D2.No existen planes estratégicos en el lugar.</p> <p>D3.No tiene un manual de obligaciones y responsabilidades para desarrollar un turismo sostenible.</p> <p>D1O2.Para mejorar el nivel de información que brinde las comunidades es indispensable realizar un plan estratégico.</p> <p>D2O1O2.Se debería aplicar las diferentes propuestas para que aumente la demanda.</p> <p>D1O1O3. La capacitación se dará a las comunidades de Quilotoa y Zumbahua para que brinden servicio de calidad.</p>

AMENAZAS		
<p>A1.El deterioro de la laguna por la actividad turística.</p> <p>A2.Entre las comunidades no existe comunicación e integración social.</p> <p>A3. La falta de capacitación no permite el desarrollo de las comunidades.</p>	<p>F1A1.Con la integración de las comunidades al plan estratégico permitirá que cuenten con los conocimientos sobre el deterioro del atractivo.</p> <p>F3A3.Los servicios que brindan las comunidades no son de calidad por la falta de capacitación.</p> <p>F2A2.Las comunidades deben tomar en cuenta el atractivo que tienen para fortalecer el turismo comunitario en el mismo.</p>	<p>D2A2. Con la ayuda del plan estratégico las comunidades pueden tener un desarrollo sostenible en la actividad turística.</p> <p>D3D1A3A1. El desarrollo de un turismo comunitario sostenible, se obtendrá con el trabajo conjunto entre pobladores y directivos.</p>

5.7. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL TURISMO COMUNITARIO

5.7.1. Temas de Capacitación

De acuerdo a la investigación de campo que se realizó los pobladores de las comunidades del Quilotoa y Zumbahua, han presentado falencias y desconocimiento en ciertos temas los mismos que se han considerado a continuación:

CUADRO N° 16:Temas de Capacitación**ELABORADO POR:** Diego Jácome

TEMAS	PROGRAMA
1. Reutilización de desechos.	Gestión Ambiental
2. Impactos que producen las actividades turísticas.	Gestión Ambiental
3. Turismo Sostenible.	Gestión Ambiental
4. Adecuado uso de los recursos económicos	Administración Turística
5. Turismo comunitario conjunto con los pobladores y directrices.	Administración Turística
6. Técnicas para la atención al cliente.	Atención al Cliente
7. Imagen personal	Atención al Cliente
8. Capacidad de información	Atención al Cliente
9. Las 10 reglas principales de la atención al turista	Atención al Cliente
10.Limpieza y mantenimiento de espacio físico	Atención al Cliente
11.La calidad y competitividad de servicios en las Comunidades de Zumbahua y Quilotoa	Atención al Cliente
12.Aplicación de los temas tratados (Evaluación)	Clausura

Se ha determinado que los dos primeros programas “Gestión Ambiental y Administración Turística”, se los realizará en dos semanas y el tercer programa “Atención al Cliente”, será de dos semanas por la amplitud del tema, estas capacitaciones se dará entre semana ya que las comunidades no cuentan con el tiempo necesario los fines de semana, por la demanda que existe los fines de semana. Esto permitirá que las comunidades se desarrollen tanto en el aspecto cultural, social y económico.

El tiempo estimado de los programas serán de acuerdo a los temas a tratar. Al proseguir las siguientes semanas se realizará una retroalimentación de lo que se ha tratado anteriormente, en caso que en algún día se tenga que dar la charla coincida con algún feriado, este se trasladará a la siguiente semana.

El presente proyecto se desarrollará mediante el trabajo conjunto entre los directivos comunales y la junta parroquial de Zumbahua; los mismo que buscarán alianzas estratégicas (ONG, Ministerios, Fundaciones) para la implementación del mismo, con el cuál los pobladores obtendrán reconocimiento por parte de las entidades que lo ejecuten.

5.7.2. PROGRAMA 1: Gestión Ambiental

CUADRO N° 17: Programa 1.- Gestión Ambiental **ELABORADO POR:** Diego Jácome

Contenidos	Metodología	Materiales
Introducción	Diálogo de grupos	Video, pizarrón, marcadores tiza líquida, borrador
Reutilización de desechos.	Trabajos en equipo	Copias del tema dado anteriormente
Impactos que producen las actividades turísticas	Lluvia de ideas	Diapositivas proyectadas, fotografías, videos, imágenes.
Refrigerio		
Turismo Sostenible.	Explicación con información real de beneficios. Formación de grupos.	Diapositivas proyectadas Marcadores, borrador, pizarrón
Evaluación de los temas tratados		

Reutilización de desechos

Latas vacías de alimento: Si no se desea acumular para la venta a granel en algún centro de acopio, es posible utilizarlas en manualidades y decorarlas con motivos variados y utilizarla debidamente enlazadas como una vistosa cortina separadora.

Restos de cascarón de huevo y de nueces: En estos casos si no se desean convertirlos en composta, se pueden agregar directamente a la tierra del jardín después de efectuar una reducción de tamaño ya que son excelentes oxigenadores naturales de las plantas.

Cacerolas y cazuelas inservibles: Estas aparte de servirnos como eficientes maceteros se pueden utilizar previamente rellenos con tierra fértil, para la siembra en el hogar de verduras y tendríamos un mini-huerto en casa, del cual podríamos estar surtiéndonos de legumbres y verduras, sin necesidad de salir a comprarlas al mercado.

Todos los desperdicios y restos de comida: Con estos es muy sencillo elaborar composta, simplemente se colocan en capas sucesivas perfectamente bien extendidas entre papel periódico (obviamente que ya sea de desecho) de residuos y tierra de aproximadamente 3 centímetros de espesor y se colocan en un cajón o caja de madera, lo cual si se hace en forma eficiente en un par de meses tendremos un material para fertilizar nuestro los huertos o jardín particular(<http://publicalpha.com/>).

Impactos que producen las actividades turísticas

A continuación se presentan algunos de los impactos negativos producidos por el turismo.

Turismo y vegetación: La vegetación es en ocasiones, uno de los atractivos que poseen determinado sitio turístico, ya sea por su magnitud, su belleza, su rareza, entre otros, pero diversas actividades turísticas tienen influencia sobre la misma como:

- La recolección de plantas, flores y hongos pueden dar paso a cambios en la composición de las especies endémicas.
- Un uso inadecuado del fuego en áreas protegidas como en otros espacios forestales puede dañar seriamente tanto los ecosistemas como directamente las especies vegetales.
- La tala deliberada de árboles, las masivas construcciones, entre destinadas al turismo y acampadas con leña, alteran sobre todo las especies más jóvenes.
- La excesiva acumulación de basura además de ser un impacto visual negativo y alterar otros elementos de la naturaleza cambia la condición de los nutrientes según el tipo de basura, en ocasiones bloquea el paso del aire y la luz generando alteraciones en la vegetación.
- El tráfico peatonal y de vehículos, así como las áreas de descanso o de camping, generan pérdida de vegetación por pisoteo, compactación, entre otros (<http://ebookbrowse.com/>).

El análisis se basa principalmente en los impactos de los turistas donde es necesario destacar que la construcción de infraestructura básica o de apoyo genera alteraciones irreversibles por el movimiento de suelos, la impermeabilidad del mismo, cambios en la circulación del agua y transformaciones de los paisajes; en las comunidades del Quilotoa y Zumbahua los impactos más visibles es la tala deliberada de árboles, la excesiva acumulación de basura y el crecimiento urbano los mismos que sin un control adecuado pueden ocasionar grandes problemas; es por ello que en la reutilización de desechos se menciona como se puede aplicar acciones que mejoren las condiciones de las comunidades.

Turismo Sostenible.

Son aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social y con los valores de una comunidad que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa; los beneficios de la actividad son repartidas de forma equitativa donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje (<http://www.turismo-sostenible.org/>).

En estas comunidades es primordial impartir los conocimientos básicos de conservación ambiental para que de esta manera exista un equilibrio entre las personas y la naturaleza.

Recomendaciones para un Turismo Sostenible

1. Al planificar su viaje, elija aquellos proveedores que le ofrezcan garantías de calidad y de respeto a los derechos humanos y al ambiente.
2. Utilice los recursos naturales, como el agua y la energía, con moderación. Recuerde que son bienes escasos.
3. Trate de minimizar la generación de residuos son una fuente de contaminación.
4. Cuando tenga que deshacerse de un residuo, hágalo de la manera más limpia que le facilite su lugar de destino.
5. En un espacio natural procure que la única huella que deje atrás sea la de su calzado.
6. Si visita ecosistemas sensibles, como arrecifes de coral o selvas, infórmese de cómo hacerlo para causar el menor impacto posible y no degradarlos.
7. Al comprar regalos y recuerdos busque productos que sean expresión de la cultura local. Favorecerá la economía de los pueblos que le acogen y la diversidad cultural.
8. No adquiera flora y fauna protegida por el Convenio de Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES), ni productos derivados de dichas especies. Es un delito y contribuye a su extinción.
9. En su destino disfrute conociendo la cultura, costumbres, gastronomía y tradiciones de las poblaciones locales. Respételas y acérquese a ellas, tienen mucho que contarle.

10. Trate de contribuir con su presencia al desarrollo de un turismo responsable y sostenible, construyendo con su viaje un planeta más saludable y solidario (<http://www.turismo-sostenible.org/>).

5.7.3. PROGRAMA 2: Administración Turística

CUADRO N° 18: Programa 2.-Administración Turística **ELABORADO POR:** Diego Jácome

Contenidos	Metodología	Materiales
Introducción y retroalimentación del tema anterior	Opinión y Diálogo de grupos	Pizarrón, marcadores tiza líquida, borrador
Adecuado uso de los recursos económicos.	Dar un balance de los estados financieros de cada comunidad.	Proyecciones de cómo elaborar balances. Copias del tema a tratar.
Refrigerio		
Trabajo conjunto entre pobladores y dirigentes.	Participación y acción entre dirigentes y pobladores. Trabajos en grupos.	Retroproyector, fotografía, marcadores, borrador, pizarrón
Evaluación de los temas tratados		

Adecuado uso de los recursos económicos

El medio ambiente viene adquiriendo estatus de “bien económico” porque muchos recursos naturales, como el agua y algunas fuentes de energía no renovables, comienzan a escasear y presentan horizontes de agotamiento previsibles. Al mismo tiempo, estos bienes naturales, aun cuando sean insumos indispensables del

proceso productivo, presentan características de bienes no económicos, por no poseer precio, ni dueño.

Hay otras escuelas económicas que también trabajan la cuestión ambiental, basadas en otras filosofías, y buscando comprender la multidimensionalidad del medio ambiente (CHANG, M. 2005).

El proceso de producción de servicios turísticos es similar al de otros procesos productivos de la economía. A través de la combinación de tierra, trabajo y capital se obtienen bienes y servicios demandados para satisfacer necesidades de ocio y negocio que requieren desplazarse fuera del lugar habitual de residencia.

Estas características del turismo como actividad económica conducen a la necesidad de la intervención de las autoridades en el sistema para orientar el funcionamiento de la industria hacia la obtención del máximo bienestar colectivo. Así, la intervención pública es pertinente para ajustar la definición del producto desde la oferta a las necesidades de la demanda. Las actividades de promoción de los destinos, la potenciación de la oferta de actividades complementarias, la preservación y gestión de los atributos culturales y naturales tienen su origen en la definición del producto con el fin de satisfacer las necesidades de los turistas (RUS, G. LEÓN, C. 1999).

El adecuado uso de los recursos económicos generados por las actividades turísticas entorno a la Laguna del Quilotoa es muy importante para el desarrollo de las comunidades, la Organización Lago Verde Quilotoa es quién administra y controla el

cuidado del atractivo, ya que con dichos recursos invierten en el mantenimiento del mismo.

Trabajo en equipo

Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado. Desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede hacer referencia a determinados deportes, a la cooperación con fines económicos o sociales, a las iniciativas que se toman en forma conjunta en el área de la política, entre otros.

Así, el trabajo en equipo guarda estrecha relación con la disposición natural del hombre a su convivencia en sociedad.

Un elemento fundamental para que el trabajo cooperativo rinda sus frutos es la asignación de tareas específicas para cada uno de los integrantes del grupo humano en cuestión. Cada persona fue bendecida con talentos específicos y es lo lógico que se le atribuyan aquellas actividades en las que se pueda desenvolver con mayor soltura.

La coordinación es otro elemento de elevadísima importancia en la valoración del trabajo en equipo. Es necesario que las partes intervinientes colaboren mutuamente de tal modo que las aptitudes de cada cual sirvan al bien común.

Por último, la cuestión más relevante es tener en cuenta cual es el fin que se persigue de modo grupal y cooperativo, aspecto que puede sonar un tanto obvio en algunas circunstancias, y que sin embargo es necesario que quede claro.

Más allá de las evaluaciones que pueden hacerse para alcanzar un trabajo en equipo destacado, lo cierto es que la labor siempre es más fructífera y gustosa cuando se vive en comunidad(<http://www.definicionabc.com/>).

Los actores principales serán los pobladores y directivos comunales, mediante el involucramiento y participación activa en el turismo comunitario; quienes mejorarán el trabajo en equipo para lograr un objetivo común.

5.7.4. PROGRAMA 3: Atención al Cliente

CUADRO N° 19: Programa 3.-Atención al Cliente **ELABORADO POR:** Diego Jácome

Contenidos	Metodología	Materiales
Introducción y retroalimentación del tema anterior.	Opinión de las comunidades.	Pizarrón, marcadores tiza líquida, borrador.
Técnicas para la atención al cliente.	Participación de las comunidades. Lluvia de ideas.	Proyecciones de la información. Copias del tema a tratar.
Imagen personal.	Intervención de las comunidades.	Videos, Banners, fotografías.
Refrigerio		
Capacidad de información.	Dinámicas de los grupos o dramatización de cómo aplicar el tema propuesto Trabajos en grupos.	Fotografía Marcadores, borrador, pizarrón
Evaluación de los temas tratados		

CUADRO N° 20: Programa 3.-Atención al Cliente **ELABORADO POR:** Diego Jácome

Contenidos	Metodología	Materiales
Introducción y retroalimentación del tema anterior	Opinión de las comunidades	Pizarrón, marcadores tiza líquida, borrador
Las 10 reglas principales de la atención al turista	Concertación entre las comunidades Lluvia de ideas	Proyecciones de la información recolectada Copias del tema a tratar.
Limpieza y mantenimiento de espacio físico	Sugerencia sobre el tema a tratar	Fotografías, pizarrón, marcadores tiza líquida, borrador
Refrigerio		
La calidad y competitividad de servicios en las Comunidades de Zumbahua y Quilotoa	Dinámicas sobre el tema propuesto	Fotografía Marcadores, borrador, pizarrón
Evaluación de los temas tratados		

El Ministerio de Turismo ha impartido capacitaciones en el componente del Turismo Comunitario basándose en los siguientes aspectos:

- Administración Comunitaria.
- Fortalecimiento Socio Organizativo.
- Seguridad Alimentaria.
- Hospitalidad.

Todos estos aspectos y parámetros que utilizó el MINTUR fueron destinadas al apoyo a los pobladores de las comunidades para que tengan ideas de negocios e

iniciativas de emprendimiento comunitario; las mismas que fueron compartidas a participantes mayores de edad (mínimo instrucción primaria), esto es muy importante ya que permitirá una mejor acogida de los conocimientos impartidos (MINTUR, 2012).

Es por ello que para la elaboración de este programa se ha tomado como referencia la “Guía de Atención al Cliente de la Cámara de Comercio de Cartagena”, la misma que ha servido de ayuda para impartir capacitaciones a grandes empresas.

Guía de Atención al Cliente para las Comunidades Zumbahua y Quilotoa

Técnicas para la atención al turista.

Una persona ya sea en su condición de guía o atención en mostrador debe manejar algunas habilidades que le permitan establecer contacto efectivo con el visitante desde el primer momento que lo conoce, siendo una de esas habilidades la capacidad de comunicar a través de su vocabulario y sus gestos. Es importante que las personas que van a atender a los turistas se preparen conscientemente en su forma de entregar información, para ello debe vigilar, corregir y pulir su lenguaje verbal y no verbal.

a. Comunicación verbal.- Es la que expresamos mediante el uso de la voz.

- *Saludar con calidez.*-Esto hará que el cliente se sienta bienvenido.
- *Proyección de voz.*-La voz debe ser clara y dócil, esta no debe ser motivo de molestar al visitante.

- *Pensar antes de hablar.*-Cuanto más sepamos acerca del cliente, mejor lo vamos a atender.
- *Dicción.*-Se debe modular correctamente las palabras y oraciones para evitar confundir al turista para no confundir la información dada.

b. Comunicación no verbal. La comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos; estas en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes.

- *Lenguaje corporal.*- No es un reflejo perfecto de los pensamientos, actitudes y emociones de la persona sin embargo, se pueden obtener importantes pistas ya que enviamos mensajes mediante la acción o falta de acción y de este modo podemos interpretar a los clientes ya que nos comunicamos casi en todo momento sin importar nuestras intenciones con los gestos, movimientos y posiciones.
- *Contacto visual.*-En el caso de los guías debe mantener contacto visual con las personas que está hablando o entregando información determinada, pues de esta forma logrará el interés y confianza del turista. Al mirar a los ojos se entrega al interlocutor una imagen que debe mostrar veracidad en todo lo que digamos.

La Bienvenida

Saludar.-Las personas para comenzar a relacionarse necesitan de diferentes fórmulas, sean verbales o físicas, para expresar sus interlocutores. El saludo es una

forma de iniciar un acercamiento y mostrar a su interlocutor su forma de ser también nos sirve como introducción a aspectos relacionados con la comunicación no verbal.

Saludar es la suma de lenguaje verbal y corporal donde se debe considerar:

1. La cordialidad.
2. Mirar simultáneamente a los ojos.
3. Ser atentos con todo el grupo de visitantes.
4. Ofrecer una sonrisa y un gesto cordial.
5. Tono de voz fuerte y que muestre seguridad.

En el caso de los guías deben saludar de manera formal y cordial a las damas y caballeros en nombre de la entidad a la que representan.

Buenos días a todos los presentes bienvenidos a la Comunidad de Zumbahua o Quilotoa.

En nombre de todos los que hacemos parte de la Comunidad les damos la cordial bienvenida esperando que su estadía en este lugar sea placentera y llena de experiencias positivas.

Presentación personal va posterior al saludo la persona debe presentarse identificándose ya sea como guía o encargado de otra área.

Mi nombre es..... soy parte de la comunidad.....; cualquier inquietud o requerimiento estoy a su disposición.

La recepción del turista

- *Acogida grata.*-Expresión relajada y sonriente, saludar al recibir.
- *Respeto.*-A todos por igual.
- *Profesionalidad – Capital humana.*-Formación, dominio del tema, buen servicio, actitud, saber estar, saber decir, saber ejecutar.
- *Buen servicio.*-Atención adaptada y personalizada al perfil del turista.
- *Buena Comunicación con el turista.*-Hacerse entender y entender al turista (tan importante es el “lenguaje verbal” como el “lenguaje no verbal”)
- *Ambiente acogedor.*- Temperatura agradable, decoración cuidada, confort, funcional y operativo, imagen de la personal.
- *Eficacia.*-Capacidad resolutive en cualquier circunstancia.
- *Gratitud.*-Dar siempre las gracias y saber corresponder.
- *Calidad.*-La satisfacción por el trato recibido desde que llegan hasta que se marcha el comprador.

Exposición de contenidos

Cada persona tiene diferentes formas de transmitir información al turista ya sea por experiencias personales, en este caso la información debe ser proporcionada en base al guión que se maneja en las comunidades, en este caso la información debe ir acorde a la secuencia de la exposición.

Para este propósito se ha puesto en consideración los siguientes puntos:

- Ubicación geográfica
- Historia
- Actividades
 - Caminata alrededor de la Laguna.
 - Canotaje / Paseo en mula.
 - Paseo a caballo.
 - Pinturas de Tigua.

La despedida

No debemos descuidar la despedida; es el último eslabón de la atención al cliente y la última impresión que se llevara de las comunidades. Mantenga una actitud cordial y amable sea cual sea el resultado de la visita de turista.

Cuando el recorrido llega a su final el guía debe orientar la atención del visitante hacia los siguientes pasos del recorrido por las comunidades, por lo que se debe tomar en cuenta que acompañarle hasta la salida e indicarles el camino para que continúe con su siguiente destino.

Los pobladores de las comunidades deberán tomar en cuenta:

- Imagen personal.
- Relación presencial con el turista.

- Capacidad de información.
- Comportamiento local.
- Gestión de quejas y sugerencias.
- Limpieza y mantenimiento de espacio físico.

Las 10 reglas principales de la atención al turista

Esfuézate en conocer al turista y sus necesidades, se capaz de ponerte en su lugar.

1. Considera tu imagen personal como parte del servicio.
2. Muestra disponibilidad por atender y ayudar a los turistas.
3. Ten una actitud positiva y muéstrate cortés.
4. No digas NO, busca una solución.
5. Escucha con atención y exprésate con claridad.
6. Convierte las quejas en oportunidades para mejorar.
7. Respeta a tus compañeros trabaja en equipo.
8. Interésate en aprender, mejorar habilidades y conocimientos.
9. Conoce bien el destino en el que te encuentras.

Descripción de la calidad y la competitividad

CUADRO N° 21: Calidad y Competitividad ELABORADO POR: Diego Jácome

Calidad	Competitividad
Beneficios para la comunidad	Beneficios para el turista
<ul style="list-style-type: none">• Adaptación continua de los servicios a la demanda• Fidelidad del turista• Mejora de la productividad• Reducción de costes• Mejora de la calidad de vida en el trabajo• Convergencia de todos los objetivos de la comunidad	<ul style="list-style-type: none">• Adecuación de los servicios a sus expectativas y necesidades• Disminución de la incertidumbre ante la elección de la comunidad• Confianza en la capacidad de respuesta del prestatario del servicio

5.8. Análisis de mercado

5.8.1. Flujo de turistas

El turismo comunitario cada vez más está aumentando y desarrollando en este sector para lo cual el ingreso de turistas a la Laguna del Quilotoase ha incrementado por eso es necesario tomar en cuenta la temporalidad de afluencia de visitantes.

5.8.2. Temporalidad

En el ámbito turístico existe temporadas donde la actividad turística disminuye o aumenta, esto se denomina temporada alta y temporada baja, para determinar la temporalidad de un atractivo se debe considerar aspectos económicos, sociales y ambientales.

La temporalidad se obtuvo mediante la investigación directa con los pobladores y directivos los cuáles facilitaron esta información para el correcto desarrollo del presente proyecto.

Temporada baja

En esta temporada se ha considerado los siguientes meses: Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Octubre, Noviembre; son periodos académicos que no tienen mayor cantidad de feriados.

Temporada alta

Esta época es cuando mayor afluencia se da en la zona de Zumbahua y Quilotoa, ya que en esta época hay mayor acogida por parte de los turistas y estos meses son: Junio, Julio, Agosto, Septiembre (vacaciones escolares) y Diciembre (navidad).

5.9. PRESUPUESTO

En los siguientes cuadros se detallan los valores y costos que se invertirán para la implementación del proyecto:

5.9.1. ACTIVOS FIJOS

CUADRO N° 22: Activos Fijos ELABORADO POR: Diego Jácome

Descripción	V. Total
Suministros de Oficina	221,14
Equipo de computación	1.734,00
Subtotal activos fijos	1.955,14
2% imprevistos	39,10
Total activos fijos	1.994,24

5.9.2. Suministros Oficina

CUADRO N° 23: Suministros de Oficina ELABORADO POR: Diego Jácome

N°	Descripción	Cantidad	V. Unitario	V. Total
1	Carpetas	50	2,00	100,00
2	Paquetes de papel bon	20	2,50	50,00
3	Paquete de Esferos	4	4,20	16,80
4	Resaltadores	50	1,00	50,00
Subtotal activos fijos				216,80
2% imprevistos				4,34
Total activos fijos				221,14

5.9.3. Equipo de Computación

CUADRO N° 24: Equipo de Computación ELABORADO POR: Diego Jácome

N°	Descripción	Cantidad	V. Unitario	V. Total
1	Computadora	1	1.000,00	1.000,00
2	Proyector	1	700,00	700,00
Subtotal activos fijos				1.700,00
2% imprevistos				34,00
Total activos fijos				1.734,00

5.9.4. COSTO Y GASTOS

CUADRO N° 25: Costos y Gastos ELABORADO POR: Diego Jácome

N°	Concepto	Cantidad	V. Mensual	V. Total
1	Gastos Capacitadores	3 (2 meses)	400,00	2.400,00
2	Gastos de venta, promoción y publicidad.	4	280,00	1.120,00
3	Servicios básicos (agua, luz, teléfono e internet)	4	300,00	1.200,00
Subtotal costos gastos				4.720,00
2% de imprevistos				94,40
Total				4.814,40

5.9.5. INVERSIÓN

CUADRO N° 26: Inversiones ELABORADO POR: Diego Jácome

Descripción	V. Total
Activos fijos	1.994,24
Activos diferidos	900,00
Costos y gastos	4.814,40
Subtotal	7.708,64
Imprevistos 5%	385,43
TOTAL INVERSIÓN	8.094,07

5.10. CONCLUSIONES

- Con este proyecto los pobladores de las comunidades se irán integrando mutuamente ya que enriquecerán sus conocimientos y prestarán mejores servicios a los turistas.
- Esta investigación contribuirá a incrementar la demanda turística, por lo que permitirá satisfacer las necesidades de los turistas que visiten las comunidades, además de generar fuentes de trabajo para los mismos.
- Se ha podido concluir que las comunidades están de acuerdo en que se implemente un Plan Estratégico para el mejoramiento del turismo comunitario de una manera sostenible.
- Como conclusión final se ha podido determinar que el proyecto a elaborarse será factible y muy beneficioso para las comunidades, ya que los conocimientos adquiridos por los pobladores serán de suma importancia para su desarrollo individual y colectivo.

5.11. RECOMENDACIONES

- Buscar alternativas para que el proyecto sea elaborado, así tomando en cuenta a las autoridades que podrían contribuir; como es el Ministerio de Turismo, Municipios u Organizaciones Gubernamentales o No Gubernamentales, para que brinden su apoyo económico para la realización del mismo.
- Se debe considerar la apertura a este tipo de proyectos ya que estos ayudaran a recopilar información sobre las comunidades.
- Es primordial que las comunidades participen de esta capacitación para que se desarrollen.
- Buscar convenios con sitios naturales y culturales aledaños a la Laguna del Quilotoa para promocionar mutuamente los servicios que brinda cada uno y así poder dar un servicio de calidad.
- Se recomienda finalmente que para la realización de este proyecto se debe considerar todos los pasos que se siguieron rigurosamente al elaborarlo.

5.12. BIBLIOGRAFÍA:

- Ángeles, N. 2006, Pan De Desarrollo Parroquial De Zumbahua, P. 2,6-8,10-14,18,21.PDF.
- Álvarez, M. y A. Fernández. 2011. Impacto Económico del Ocio en el Siglo XXI. Villarán Ara.
- Burgwal, G. J. Cuéllar, 1999. Planificación Estratégica y Operativa. Módulo I. P. 25
- Cajo, P. 2010. Road Ecuador Vial Turístico. Editorial, PRODUGUIAS
- Carrillo, M. 2010. Quilotoa Un Deleite Para Sus Ojos. En: Revista Pacificard, Quito, P. 3.
- Casas, M. 2007,Guía de Atención al Cliente. Edita: Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Cartagena. Imprime: LOYGA. Artes Gráficas.PDF
- Chang, M. La Economía Ambiental. Capítulo 6. PDF
- Constitución de la República del Ecuador, 2008.
- Cuchiparte, César. Entrevista. Por: Lorena Álvarez. Escrita. Quilotoa, 08 De Julio Del 2008. Fecha consultada: 05 septiembre 2011.
- Dr. Noboa, G. 2002, Reglamento General De Actividades Turísticas, (Decreto No. 3400), Publicado En El Registro Oficial No. 726, Arts. 54,64,66,118.
- Dr. Noboa, G. 2002, Reglamento De Ecoturismo Y Sostenibilidad, (Decreto No. 3400), No. 589, Art. 2.

- Espinoza, R. 2008. Estudio de *Impacto Ambiental* Ampliatorio del Área Minera AYUMA. P. 2
- Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, 2009.
- Gavin, K. 2010, Secretos Para Obtener Mayores Beneficios.
- Hurtado, B. 2009. Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Cantón Pujilí 2010-2014, Pág. 14,15,21,22,26,34,35,70,84,86,97.
- INEC, 2001. Listado de Centros Poblados a Nivel de Parroquias, Cantón Pujilí.
- INFOPLAN, 2001, Plan De Desarrollo Parroquial De Zumbahua 2006.
- Ing. Llamuca, A. 2006, Pan De Desarrollo Parroquial De Chugchilán , P. 13,14,16,18,22,29,32.PDF
- Instituto Geográfico Militar, 2012. Mapa de Provincia Cotopaxi Pilaló-Ecuador. Escala: 1.50.000
- La Televisión. TV. Conductora: Carolina Ehlers. Ecuavisa. 30 De Mayo Del 2010: 20h30.
- Lucero, G. 2012. Departamento de Capacitación.MINTUR
- Ministerio Del Ambiente, República Del Ecuador, 2007, Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre, Quito – Ecuador.
- Ministerio del Ambiente, 2007. Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre, Quito – Ecuador.
- Ministerio de Turismo, 2007, Plandetur 2020”PDF.

- Ministerio De Turismo, República Del Ecuador, 2008, Atractivos De Cotopaxi, Inventario Turístico De Pujilí, Ficha De Jerarquización De La Laguna Del Quilotoa, Quito- Ecuador.
- Ministerio de Turismo, 2010, ITUR.
- Organización Mundial del Turismo, 2004.PDF
- Ruscarmelo, G. 1999. Economía del Turismo un Panorama. Vol. V ,P. 71-109. PDF
- Santana, S.1999. Buenas Prácticas e Impacto del Programa Alfa. PDF
- Tubino, F. 2005. La Interculturalidad Crítica Como Proyecto Ético-Político.
- Vaca, M. 2007, Fundación Maquita Cushunchic.
- World Commission on Environment and Development, 1987. WCED. PDF

SITIOS WEB:

- Agustinos. Organización De Agustinos De Latinoamérica (Oala). Lima. En: [Http://Oala.Villanova.Edu/Congresos/Educación/Lima-Ponen-02.Html](http://Oala.Villanova.Edu/Congresos/Educación/Lima-Ponen-02.Html)
Fecha consultada: 23 febrero 2012.
- Castejón, R. y E. Méndez. 2011, Impactos ambientales/Desarrollo del turismo.En:[Http://Es.Wikibooks.Org/Wiki/Impactos_Ambientales/Desarrollo_Del_Turismo](http://Es.Wikibooks.Org/Wiki/Impactos_Ambientales/Desarrollo_Del_Turismo). Fecha consultada: 25 enero 2012.
- [Http://Publicalpha.Com/Reutilizacion-De-Desechos/](http://Publicalpha.Com/Reutilizacion-De-Desechos/). Fecha de consulta: 20 diciembre 2011.

- [Http://Www.Turismo-Sostenible.Org/Docs.Php?Did=2](http://Www.Turismo-Sostenible.Org/Docs.Php?Did=2). Fecha de consulta: 20 diciembre 2011.
- <http://ebookbrowse.com/Impacto-Ambiental-Turismo.Php>. Fecha de consulta: 26 noviembre 2011.
- <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/zumbahua-4000-indigenas-con-atencion-medica-segura-15058-15058.html>. Fecha de consulta: 03 septiembre 2011.
- <Http://Www.Extra.Ec/Ediciones/2010/12/15/Especial/Quilotoa-La-Laguna-En-Pleno-Volcan/>. Fecha de consulta: 23 julio 2011.
- <Http://Www.Definicionabc.Com/Social/Trabajo-En-Equipo.Php>. Fecha de consulta: 16 junio 2011.
- <http://www.oas.org/dsd/EnvironmentLaw/Serviciosambientales/Ecuador/Leyparalaconservacion.pdf>. Fecha de consulta: 16 junio 2011.
- <Http://Www.Ecuador.Travel/Espanol/Ecuador-Guia-De-Viaje/Andes-Centrales/Andes-Centrales-Destinos-Y-Atracciones/Lago-Quilotoa.Html>. Fecha de consulta: 13 abril 2011.
- <http://www.aemoto.com/zGuiaViaje/RUTAS/linizas.html>. Fecha de consulta: 13 abril 2011.

ANEXOS

ANEXO 1:Infraestructura de Uso Turístico **FUENTE:**Plan de Desarrollo Estratégico Participativo del Cantón Pujilí, 2004

INFRAESTRUCTURA DE USO TURÍSTICO DE LA PARROQUIA DE ZUMBAHUA					
INFRAESTRUCTURA VIAL Y ACCESOS				SERVICIOS BÁSICOS	
DESDE A	TIPO	ESTADO	KM	AGUAS SERVIDAS	ELIMINACIÓN DE BASURA
Pujilí-Zumbahua	Asfaltado	Bueno	60	Red pública 3,7%	Carro recolector 0,26%
Zumbahua-Comunidades	Asfaltado /Tierra	Regular/ Malo		Pozo ciego 8,5% Pozo séptico 5,5%	Terrenos baldíos 55,9% Incineración 18,84%
SEGURIDAD PÚBLICA	SALUD PÚBLICA			Otra forma 82,3%	Otra forma 25%
Retén Policial	Centro de Salud				
				ELECTRICIDAD	TELÉFONO
				No dispone 41,9%	No dispone 98,8%
				Si dispone 58,1%	Si dispone 1,25%
				SEÑALIZACIÓN	
				Únicamente en la Laguna del Quilotoa	

ANEXO 2:Establecimientos de Alimentos y Bebidas **FUENTE:** Registro de Establecimientos de Alimentos y Bebidas, 2006

ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS y BEBIDAS	
ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN
Cafetería Princesa Toa	Junto a la Laguna del Quilotoa
Proyecto Kirutwa Mushuk Wasi	Laguna del Quilotoa

ANEXO 3:Establecimientos de Alimentos y Bebidas **FUENTE:**Registro de Establecimientos de Alimentos y Bebidas, 2006

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS	
ESTABLECIMIENTO	DIRECCIÓN
Hostal Chocita	Circundante a Laguna del Quilotoa
Hostal Casa Cóndor	Circundante a Laguna del Quilotoa
Hostal Cabañas Quilotoa	Circundante a Laguna del Quilotoa
Quilotoa Crater Lake Lodge	Circundante a Laguna del Quilotoa
Hostal Pacha Mama	Circundante a Laguna del Quilotoa
Hostal Chuquirawa	Circundante a Laguna del Quilotoa
Hostal Princesa Toa	Circundante a Laguna del Quilotoa
Hostal Runa Causey	Circundante a Laguna del Quilotoa

ANEXO 4:Ficha de ObservaciónNo.1.**FUENTE:**Investigación Directa

ELABORADO POR: Diego Jácome

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR	
ESCUELA DE TURISMO: ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA	
FICHA DE OBSERVACIÓN	
OBSERVADOR: DIEGO GERMÁN JÁCOME	REGISTRO N°: 001
	FECHA: 23 / 08 / 2011
TESIS: ESTUDIO SITUACIONAL DEL TURISMO COMUNITARIO EN LAS COMUNIDADES DE QUILOTOA Y ZUMBABUA, ANEXAS A LA LAGUNA DEL QUILOTOA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA A FIN A SU DESARROLLO SOSTENIBLE.	
1. ASPECTO DE OBSERVACIÓN: Condiciones actuales del manejo y administración del turismo comunitario por parte de los pobladores y directivos comunales en el grado de desarrollo turístico de la zona.	
2. DATOS INFORMATIVOS:	
NOMBRE DE LA COMUNIDAD: Comunidad del Quilotoa	
PROVINCIA: Cotopaxi	CANTÓN: Pujilí
RESPONSABLE: Diego Jácome	PARROQUIA: Zumbahua
3. OBJETIVO: Determinar y valorar el estado actual del manejo y administración del turismo comunitario y el desarrollo turístico de la zona por parte de los directivos comunales.	
4. Condiciones Actuales del Manejo y Administración del Turismo Comunitario por parte de los pobladores y directivos comunales en el grado de desarrollo turístico de la zona.	
MANEJO Y ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO	GRADO DE DESARROLLO TURÍSTICO DE LA ZONA
OBSERVACIONES:	

ANEXO 5:Ficha de ObservaciónNo.2.**FUENTE:**Investigación Directa

ELABORADO POR: Diego Jácome

<u>UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR</u> ESCUELA DE TURISMO: ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
FICHA DE OBSERVACIÓN

OBSERVADOR: DIEGO GERMÁN JÁCOME	REGISTRO Nº: 002
	FECHA: 24 / 08 / 2011
TESIS: ESTUDIO SITUACIONAL DEL TURISMO COMUNITARIO EN LAS COMUNIDADES DE QUILOTOA Y ZUMBABUA, ANEXAS A LA LAGUNA DEL QUILOTOA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA A FIN A SU DESARROLLO SOSTENIBLE.	
1. ASPECTO DE OBSERVACIÓN: Condiciones actuales de las vías de acceso, demografía, estructuras edificadas turísticas en las Comunidades de Quilotoa y Zumbahua.	

2. DATOS INFORMATIVOS:	
NOMBRE DEL ATRACTIVO: Comunidad del Quilotoa	
PROVINCIA : Cotopaxi	CANTÓN: Pujilí
RESPONSABLE: Diego Jácome	PARROQUIA: Zumbahua

3. OBJETIVO: Determinar y valorar el estado actual de las vías de acceso, estado del atractivo, estructuras edificadas turísticas en la Comunidad del Quilotoa y sus alrededores.
--

4. CONDICIONES ACTUALES DE LAS DE LAS VÍAS DE ACCESO, ESTADO DEL ATRACTIVO, ESTRUCTURAS TURÍSTICAS EDIFICADAS EN LA COMUNIDAD DEL QUILOTOA Y SUS ALREDEDORES.
VÍAS DE ACCESO:
ESTADO DEL ATRACTIVO:
DEMOGRAFÍA:
ESTRUCTURAS EDIFICADAS TURÍSTICAS:
OBSERVACIONES:

ANEXO 6: Encuesta Aplicada a los Pobladores de las Comunidades de Quilotoay Zumbahua
FUENTE: Investigación Directa **ELABORADO POR:** Diego Jácome

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR
ESCUELA DE TURISMO: ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

ESTUDIO SITUACIONAL DEL TURISMO COMUNITARIO EN LAS COMUNIDADES DE QUILOTOA Y ZUMBABUA, ANEXAS A LA LAGUNA DEL QUILOTOA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA A FIN A SU DESARROLLO SOSTENIBLE.

Encuestador: Diego Germán Jácome Ch. **Registro N°** **Fecha:**

Comunidad:

Responsable Encuestado: **Cargo:**

OBJETIVO: Determinar el grado de involucramiento de los pobladores de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua con sus directivos, su administración y participación para el desarrollo turístico sostenible.

- 1.- **¿Cuenta con el apoyo de los directivos comunales en proyectos turísticos para la zona?**
Si ___ No ___ Porque.....
- 2.- **¿Los directivos comunales ayudan a proyectos turísticos de los pobladores?**
Si ___ No ___ Porque.....
- 3.- **¿Se ha visto mejorada su calidad de vida por el trabajo realizado de los directivos comunales?**
Si ___ No ___ Porque.....
- 4.- **¿Considera Ud. que si se mantiene el trabajo conjunto con las autoridades parroquiales y municipales de mejoraría el turismo de la zona?**
Si ___ No ___ Porque.....
- 5.- **¿El impacto ambiental (basura, deforestación,) que se produce por las actividades turísticas que se genera en torno a la laguna es?**
Muy Alto ___ Alto ___ Medio ___ Bajo ___
- 6.- **¿Considera que el turismo comunitario que se realiza en la zona es el adecuado para que en un futuro genere mayor recursos económicos para la comunidad?**
Si ___ No ___ Porque.....
- 7.- **¿Las personas prestadoras de servicios turísticos de la zona han recibido capacitaciones en servicios turísticos?**
Si ___ No ___ Porque.....
- 8.- **¿Ud. participa activamente de las reuniones programadas por la dirigencia?**
Si ___ No ___ Porque.....
- 9.- **¿Se involucraría en procesos de un plan estratégico a fin de solucionar los problemas que se susciten en el turismo comunitario de la zona?**
Si ___ No ___ Porque.....

¡¡¡.....GRACIAS POR SU COLABORACION.....!!!

ANEXO 7:Entrevista aplicada a los Directivos de las Comunidades de Quilotoa y Zumbahua
FUENTE:Investigación Directa**ELABORADO POR:** Diego Jácome

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR
ESCUELA DE TURISMO: ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

ESTUDIO SITUACIONAL DEL TURISMO COMUNITARIO EN LAS COMUNIDADES DE QUILOTOA Y ZUMBAHUA, ANEXAS A LA LAGUNA DEL QUILOTOA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA A FIN A SU DESARROLLO SOSTENIBLE.

Entrevistador: Diego Germán Jácome Ch. **Registro N°** **Fecha:**

Comunidad:.....

OBJETIVO: Determinar el grado de interés e involucramiento de los directivos de las comunidades de Quilotoa y Zumbahua con sus pobladores y demás autoridades parroquiales.

1. ¿Cuál es su nombre y el cargo que ocupa?
.....
2. ¿Desde qué tiempo ocupa este cargo?
.....
3. ¿Con que frecuencia realizan reuniones para la solución de problemas y aceptación de nuevos proyectos?
.....
4. ¿En qué sentido es beneficiada las comunidades de Quilotoa y Zumbahua de las actividades turísticas que se genera en torno a la laguna?
.....
5. ¿Cuentan con algún proyecto turístico comunitario que administre la comunidad y sus directivos?
.....
6. ¿Los turistas que visitan las comunidades se han interesado por ser parte de algún proyecto comunitario?
.....
7. ¿En su opinión considera que si se trabajara conjuntamente con los pobladores de la comunidad en el desarrollo del turismo comunitario se mejoraría los ingresos económicos de la comunidad?
Si ____ No ____ Porque.....
8. ¿Los directivos comunales apoyarían a proyectos turísticos comunales?
Si ____ No ____ Porque.....
9. ¿Uds. como directivos comunales implementarían un plan estratégico para la solución de problemas que se presenten en el turismo comunitario con los pobladores?
Si ____ No ____ Porque.....

ANEXO 8: Vista Panorámica Laguna del Quilotoa



FUENTE:Fotografías realizadas por Diego Jácome

ANEXO 9: Contenedores de Basura alrededores de la Laguna del Quilotoa



FUENTE:Fotografía realizada por Diego Jácome

ANEXO 10: Sendero de la Laguna del Quilotoa



FUENTE: Fotografías realizadas por Diego Jácome

Anexo 11: Restaurante Comunitario (Comunidad de Quilotoa)



FUENTE: Fotografías realizadas por Diego Jácome

Anexo 12: Hospedaje y Centro de Interpretación (Comunidad de Quilotoa)



FUENTE: Fotografías realizadas por Diego Jácome

Anexo 13: Galería de Arte de la Comunidad de Tigua



FUENTE: Fotografía realizada por Diego Jácome

Anexo 14: Miembros de la Comunidad del Quilotoa



FUENTE: Fotografía realizada por Diego Jácome

Anexo 15: Junta Parroquial de Zumbahua



FUENTE: Fotografía realizada por Diego Jácome

Anexo 16: Iglesia de la Comunidad de Zumbahua



FUENTE: Fotografía realizada por Diego Jácome

Anexo 17: Hospedaje de la Comunidad de Zumbahua



FUENTE: Fotografía realizada por Diego Jácome

Anexo 18: Carta Topográfica de Pilaló (Ubicación Laguna del Quilotoa)

FUENTE: Instituto Geográfico Militar (Prov. De Cotopaxi Pilaló-Ecuador) **ESCALA:** 1:50.000