



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y TURISMO

TEMA: PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA LA COMUNIDAD DE ZULETA

AUTORA: TATIANA ELIZABETH GUERRA PÁEZ

TUTOR: MSc. FRANCISCO DAVID VINUEZA BURGOS

QUITO- ECUADOR

AÑO: 2018



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y TURISMO

TEMA: PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA LA COMUNIDAD DE ZULETA

AUTORA: TATIANA ELIZABETH GUERRA PÁEZ

TUTOR: MSc. FRANCISCO DAVID VINUEZA BURGOS

QUITO- ECUADOR

AÑO: 2018

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

El abajo firmante, declara que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del título de Ingeniería en Hotelería y Turismo, son absolutamente originales, auténticos y personales, de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Tatiana Elizabeth Guerra Páez

CI: 1716398548

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

El suscrito MSc. FRANCISCO DAVID VINUEZA BURGOS, en calidad de docente de la Universidad Tecnológica Israel del Ecuador, certifica que la estudiante TATIANA ELIZABETH GUERRA PÁEZ, realizó el trabajo de titulación para la obtención del título de Ingeniería en Hotelería y Turismo con el tema PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO DE LA COMUNIDAD DE ZULETA, PROVINCIA DE IMBABURA, bajo mi dirección, habiendo cumplido satisfactoriamente con la disposición reglamentaria establecida para el efecto del mismo.

MSc. Francisco David Vinueza Burgos

Tutor de tesis

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Proyecto de aprobación de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Administración Hotelería y Turismo de la Universidad Tecnológica Israel

Quito, 30 de Septiembre del 2018

Para constancia firma

TRIBUNAL DE GRADO

F.....

PRESIDENTE

F.....

VOCAL

F.....

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mis hijos a mi esposo a mi madre, a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Tatiana Elizabeth Guerra Páez

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios, quien es nuestro padre, nuestro creador, quien ha guiado siempre mi camino para mantener encendida la llama de fé que existe dentro de mí.

A mis dos hijos Gregory y Diego quienes me han inspirado para poder terminar mi carrera, ellos son y serán el regalo màs hermoso que Dios me pudo dar, los amo infinitamente con mi corazón.

A mi madre Pilar Páez quien ha sido el eje fundamental de mi vida para poder terminar mi carrera y mi apoyo incondicional en el cuidado de mis dos hijos, te amo mucho mami.

A mis abuelitos Trinidad Páez y Segundo Asipuela, quienes son mis segundos padres. A mis tíos Juan Asipuela, Edison Asipuela, Yolanda Asipuela y Jeanine Asipuela, porque no simplemente son mis tíos, son mis terceros padres, muy afortunada, dichosa y orgullosa por que son mi familia.

Gracias a Diego Chantera por ser un buen esposo, de quien he recibido apoyo incondicional durante esta larga trayectoria de preparación académica y durante mis 17 años de vida.

Gracias a todas las personas que me ayudaron directa e indirectamente a culminar este trabajo.

Tatiana Elizabeth Guerra Páez

RESUMEN

Plan de Desarrollo Turístico para la comunidad de Zuleta

Autor: Tatiana Elizabeth Guerra Páez

Tutor: Francisco David Vinueza Burgos, MSc.

El objetivo de elaborar un Plan de Desarrollo Turístico para la comunidad de Zuleta que permita el desarrollo sostenible y el rescate de sus raíces ancestrales, ayudará a que la comunidad pueda tener un mejor estilo de vida. El turismo comunitario se encuentra totalmente estático por la falta de interés de nuestros gobiernos locales, existen entidades bancarias del estado que emiten créditos para que los emprendedores de cada comunidad pueda adquirir un préstamo y empezar a desarrollar su microemprendimiento, lo cual no es suficiente porque no saben como direccionar sus negocios por falta de capacitación. No se han encontrado investigaciones previas de planes de desarrollo turístico para la comunidad de Zuleta, por lo cual se realizó un arduo trabajo de investigación utilizando el enfoque mixto, encuestas, entrevistas, así como la observación de campo, lo cuál ayudó a recaudar información para la elaboración del tema de investigación. Al desarrollar el capítulo III, en donde se habla de la propuesta se puede evidenciar 6 estrategias que ayudarán a diseñar el plan de desarrollo turístico, para que la comunidad de Zuleta pueda capacitarse en temas como servicio y atención al cliente, el mejoramiento de infraestructura, contar con permisos de funcionamiento de los negocios direccionados al sector turístico para que puedan trabajar de manera formal y no con la informalidad que se ha venido trabajando hasta la actualidad, así como temas de promoción, de conservación lo cuál ayudará a que la comunidad esté mejor organizada y pueda ser reconocida como un destino de turismo comunitario y no solo por sus bordados.

Palabras claves: Plan, Desarrollo, Turismo, Comunitario, Estrategia.

ABSTRAC

Tourism Development Plan for the community of Zuleta

Author: Tatiana Elizabeth Guerra Páez

Tutor: Francisco David Vinueza Burgos, MSc.

The objective of developing a Tourism Development Plan for the community of Zuleta that allows sustainable development and the rescue of their ancestral roots, will help the community to have a better lifestyle. Community tourism is totally static due to the lack of interest of our local governments, there are state banking entities that issue credits so that the entrepreneurs of each community can acquire a loan and start developing their microenterprise, which is not enough because it does not They know how to direct their businesses for lack of training. No previous research of tourism development plans for the community of Zuleta has been found, which is why an arduous research work was carried out using the mixed approach, surveys, interviews, as well as field observation, which helped to collect information for the elaboration of the research topic. In developing Chapter III, where the proposal is discussed, 6 strategies can be evidenced that will help design the tourism development plan, so that the Zuleta community can be trained in topics such as service and customer service, infrastructure improvement, have business permits addressed to the tourism sector so that they can work formally and not with the informality that has been working until now, as well as promotion and conservation issues which will help the community to be better organized and can be recognized as a destination for community tourism and not only for its embroidery.

Keywords: Plan, Development, Tourism, Community, Strategy.

INDICE

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	2
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
ABSTRAC	8
INDICE.....	9
ÍNDICE DE TABLAS	12
INDICE DE FIGURAS	13
INDICE DE ANEXOS	14
INTRODUCCIÓN.....	15
Formulación del Problema.....	17
Hipótesis	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos	18
Justificación	19
CAPÍTULO I	20
MARCO TEÓRICO	20
1.1. Turismo Comunitario a nivel internacional	20
1.1.2. Turismo Comunitario en Ecuador	23
1.1.3. Turismo comunitario en Zuleta	26
1.2. Marco Referencial.....	29
1.3. Marco Conceptual	31
1.3.1. Turismo.....	31
1.3.2. Turismo Comunitario	32
1.3.3. Plan de Desarrollo	33

CAPÍTULO II.....	38
MARCO METODOLÓGICO	38
2.1. Enfoques	38
2.1.1. Enfoque Cuantitativo	38
2.1.2. Enfoque Cualitativo.....	38
2.1.3. Enfoque Mixto.....	38
2.2. Tipos de Estudios Utilizados.	39
2.2.1. Investigación Descriptiva.	39
2.2.2. Estudio Exploratorio.....	39
2.2.3. Estudio de Campo.....	40
2.3. Herramientas de Recolección de Información.....	40
2.3.1. Encuesta.....	40
2.3.2. Entrevistas personalizadas.....	40
2.4. Población	40
2.4.1. La Muestra.....	41
2.4.2. Tabulación y análisis de resultados de las encuestas	42
2.5. Encuesta	44
2.6. Entrevista	51
CAPÍTULO III	53
PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA LA COMUNIDAD DE ZULETA.....	53
3.1. Presentación	53
3.2. Justificación	54
3.3. Diagnóstico situacional de la comunidad de Zuleta	55
3.3.1. Diagnóstico Geográfico.....	55
3.3.2. Diagnóstico económico	57
3.3.3. Diagnóstico social	57
3.3.4. Diagnóstico tecnológico	58
3.4. Demanda Turística.....	58
3.5. Oferta Turística	61
3.5.1. Inventario de establecimientos de restauración	63

3.5.2. Inventario de recursos turísticos	64
3.6. Análisis FODA	71
3.7. Objetivos	71
3.7.1. Objetivo General del plan de desarrollo turístico	71
3.7.2. Objetivos específicos del plan de desarrollo turístico	72
3.7.3. Misión	72
3.7.4. Visión	72
3.7.5. Valores	72
3.7.6. Estrategias y Programas	73
3.8. Análisis económico	82
CAPITULO IV	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
Conclusiones	86
Recomendaciones	88
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género de la Muestra.....	42
Tabla 2 Edad de la Muestra	43
Tabla 3 El Turismo Comunitario Sustenta la Economía Familiar	44
Tabla 4 Zuleta es un Destino Turístico	45
Tabla 5 Labor de la Administración Pública en Zuleta.....	46
Tabla 6 Conoce que es un Plan de Desarrollo Turístico.....	47
Tabla 7 Beneficios de un Plan de Desarrollo	48
Tabla 8 Opciones para un Plan de Desarrollo Turístico.....	49
Tabla 9 Experiencia de calidad.....	50
Tabla 10 Procedencia de turistas a la ciudad de Ibarra.....	59
Tabla 11 Procedencia de turistas a la comunidad de Zuleta.....	60
Tabla 12 Inventario de Alojamiento.....	62
Tabla 13 Cuadro resumen de establecimientos de alojamiento en Zuleta.....	62
Tabla 14 Inventario de establecimientos de restauración.....	63
Tabla 15 Inventario de Atractivos Turísticos de Zuleta	65
Tabla 16 Matriz BCG	67
Tabla 17 Matriz FODA	69
Tabla 18 Estrategias.....	73
Tabla 19 Analisis económico	82

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género	42
Figura 2 Edad de la Muestra.....	43
Figura 3 El Turismo Comunitario Sustenta la Economía Familiar	44
Figura 4 Zuleta es un Destino Turístico.....	45
Figura 5 Labor de la Administración Pública en Zuleta.....	46
Figura 6 Ha Escuchado sobre un Plan de Desarrollo Turístico.....	47
Figura 7 Beneficios de un Plan de Desarrollo Turístico.....	48
Figura 8 Opciones para un Plan de Desarrollo.....	49
Figura 9 Experiencia de Calidad	50
Figura 10 Mapa de la parroquia de Angochagua.....	55
Figura 11 Mapa de la Comunidad de Zulea	55
Figura 12 Procedencia de Turistas a la ciudad de Ibarra.....	59
Figura 13 Procedencia de Turistas a la Comunidad de Zuleta	61

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Formato Encuesta	94
Anexo 2 Preguntas Entrevista	96
Anexo 3 Fotografía entrada a Zuleta e iglesia de la Comunidad.....	97
Anexo 4 Fotografía Hospedaje Carmita	98
Anexo 5 Fotografía Hospedaje Mushuk Kawsay	99
Anexo 6 Gastronomía.....	102
Anexo 7 Restaurantes	104
Anexo 8 Bordados	105
Anexo 9 Paisaje Turismo.....	107
Anexo 10 Redes Sociales	109
Anexo 11 Paquetes Turisticos	110

INTRODUCCIÓN

Ecuador se encuentra situado en América del Sur. El Licenciado Lenín Moreno es el actual Presidente de la República del Ecuador. Su capital es Quito, con una población de 16'529.000 habitantes y su superficie es de 256.370 kilómetros cuadrados. Ecuador maneja un impuesto al valor agregado del 12% y 10% de servicios turísticos y el dólar de Estados Unidos es su moneda oficial. Ecuador cuenta con gran biodiversidad de flora y fauna distribuida dentro de sus 24 regiones naturales, en donde podemos encontrar etnias indígenas que han sobrevivido a la occidentalización de su cultura (Datosmacro, S.f).

Al ser Ecuador un país rico en biodiversidad y contar con varios microclimas en una sola región, en el 2017 fue el país que más premios obtuvo en los World Travel Awards, como el destino de Playa líder de Sudamérica, aeropuerto líder, destino de viajes de negocios, destino de vacaciones, tren de lujo líder de Sudamérica, destino verde en el mundo. De esta manera los WTA se han convertido en una marca mundial reconocida, que premia aquellos destinos turísticos que cuentan con servicios de excelencia. Por esta razón el Ministerio de Turismo apunta aprovechar el potencial turístico que tiene el país, siendo su meta principal atraer nuevas inversiones turísticas.

En los últimos años, el sector turístico en Ecuador ha tenido un gran apoyo gubernamental, a través de ferias turísticas internacionales, en donde existe una calidad de oferta turística. En los cuatro últimos años, las estrategias de promoción turística a nivel nacional e internacional han ayudado a captar mercado extranjero, interesado en conocer el país y principalmente en convivir junto a nuestras comunidades indígenas. Por lo expuesto anteriormente el turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos que crece con gran rapidez, dinamizando de esta manera la economía de cada región.

Una de las provincias más importantes del Ecuador es Imbabura, conocida como la provincia de los lagos, ya que existe un gran número de lagos y lagunas como: lago de San Pablo, laguna de Yaguarcocha, laguna de Cuicocha (Esmeralda, 2017) (Anónimo, S.f).

La provincia de Imbabura también cuenta con lagunas menores, como las lagunas de Puruhanta en Pimampiro, Laguna de San Marcos, Laguna de Piñan, Lagos de Mojanda y Laguna Negra. La capital de Imbabura es Ibarra, superficie de 4.353kilómetros cuadrados, coordenadas 00° 07 y 00° 52 latitud norte; 77° 48' y 79° 12' longitud oeste, temperatura media anual 9,9°C y 22,9°C. Población provincial 345. 781, población rural año 2015 208.792, población urbana año 2015 21.343, población total año 2015 450.15 habitantes. Límites: al norte provincias de Carchi y Esmeraldas, al sur provincia de Pichincha, al este provincia de Sucumbíos y Napo y al oeste provincia de Esmeraldas. La provincia de Imbabura se divide en 6 cantones: Antonio Ante, Cotacachi, Ibarra, Otavalo, Pimampiroy San Miguel de Urququí (Luay, 2013).

El proyecto se centrará en la comunidad de Zuleta, la cual se encuentra ubicada al suroriente de la provincia de Imbabura, forma parte del cantón Ibarra, parroquia de Angochagua. Su idioma es el kichwa, y su segunda lengua es el español. Zuleta se encuentra asentada en el cerro de Cunro a 2800 m.s.n.m. Su superficie aproximada es de 4770 hectárea declaradas en 1995 como Bosque y Vegetación Protectora, cuenta con una población de 1200 habitantes distribuidos en 329 familias (Nicolalde, 2012).

La comunidad de Zuleta fue fundad el 11 de Enero de 1943, se dice que los primeros pobladores de esta zona fueron los Caranquis. Aproximadamente en el año 1470 D.C, arribaron los Incas. Los Incas tras luchar contra los Caranquis se asentaron en esta zona por casi 40 años. Después de la conquista española los terrenos de la hacienda la Comuna de Zuleta se entregó a los Jesuitas misioneros, después de ser expulsados los Jesuitas de nuestro país, la hacienda fue expropiada y entregada al canónigo Gabriel Zuleta. En el año de 1898 el ex presidente Leonidas Plaza y Galo Plaza compraron los terrenos y llevaron a sus colaboradores indígenas a Zuleta para que trabajen en la hacienda, una de las primeras familias se asentaron a orillas del río Tahuano (Felix M. , 2017).

Su alimentación se basa en productos de la zona como: la producción de sus famosos quesos, maíz, trigo, cebada, quinua, y otros tubérculos, también se adquieren productos como fideos, azúcar, arroz, avena, productos primordiales para el sustento diario de las familias. Dentro de sus creencias y mitos, los Raymis constituyen una creencia muy importante. Zuleta celebra

algunos Raymi como Kulla, que se realiza el 21 de Septiembre, Kapak se celebra en el mes de Diciembre, Pawkara se desarrolla en Marzo y El Inti Raymi. Su identidad se basa en la solidaridad y reciprocidad practicando del AMA, KILLA, AMA LUÑÑA, AMA SHWA (no seas ocioso, no mientas no robes) (Lincango, 2013).

Con el objetivo de incrementar y fortalecer la visita de turistas dentro de la comunidad de Zuleta, se han realizado diferentes actividades como el impulso de los tejidos, los cuales son reconocidos a nivel mundial. Los tejidos de Zuleta han sido tomados en cuenta para obtener el sello de denominación de origen que otorga a un producto innato de una localidad, que por su calidad y características, pertenece de forma exclusiva a este medio geográfico. Otro impulso de Zuleta es el Proyecto Cóndor, enfocado en la conservación e inserción de esta especie a su hábitat natural. Como no hablar de los famosos quesos de Zuleta, los cuales han ganado premios a nivel nacional e internacional, se dice que diariamente se producen entre 400 a 600 kilos de queso (Azuca, 2018).

Zuleta ofrece atractivos naturales y culturales, los cuales son manejados por su operadora de turismo llamada Pacha Quilla, que en español significa: “madre tierra”, sus operaciones la realizan desde Quito. Felipe Escola, es quien se encuentra al frente de esta operadora ya que ha trabajado por varios años con operadores turísticos del exterior, dando impulso de esta manera al turismo comunitario dentro de Zuleta.

Un Plan de Desarrollo turístico ayudará a que la comunidad, la hacienda y su operadora turística logren obtener el desarrollo esperado que han buscado por largos años sin tener éxito hasta el momento.

Formulación del Problema

Zuleta ubicada al sur oriente de la provincia de Imbabura posee una gran riqueza paisajística, por esta razón fue declarada bosque protector, es una de las pocas comunidades indígenas de la sierra Ecuatoriana que se encuentra dentro de un bosque protector. Lastimosamente como muchas y otras comunidades cuenta con falencias que han afectado su economía y que no ha

permitido que el turismo comunitario se desarrolle como la comunidad quisiera. Por esta razón se ha formulado el siguiente problema:

¿Elaborar un plan de desarrollo turístico ayudará a mejorar el Turismo Comunitario dentro de la comunidad de Zuleta?.

Hipótesis

Con la elaboración de un Plan de Desarrollo Turístico se logrará promover el turismo comunitario en Zuleta y la difusión de los atractivos turísticos, lo cual generará recursos económicos para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Objetivo General

- Diseñar un Plan de desarrollo turístico comunitario para Zuleta, realizando análisis territorial de la parroquia, con la colaboración conjunta de los directivos y personas de la comunidad con el fin de mejorar la calidad de vida de la población.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teórica y metodológicamente, mediante levantamiento de información y proyectos que permitan promover el desarrollo del turismo comunitario en Zuleta.
- Diagnosticar la situación actual en la comunidad de Zuleta mediante observación de campo para poder mejorar la calidad de vida de la población
- Diseñar estrategias a través de un plan de desarrollo turístico que permitan promover e impulsar el interés por desarrollar turismo comunitario en Zuleta.

Justificación

La comunidad de Zuleta, se ha visto afectada por no contar con un plan de Desarrollo Turístico que fortalezca el turismo comunitario, ya que existen muchos intereses dispersos que no permiten su desarrollo. Creando un plan de desarrollo turístico, Zuleta podrá mejorar su estilo de vida, creando fuentes de trabajo para las personas de la localidad y fortaleciendo el turismo comunitario. Como uno de los principales potenciales para el turismo comunitario es la Hacienda Zuleta, edificación colonial totalmente remodelada, que ofrece hospedaje a turistas que llegan desde el exterior y diferentes actividades de integración comunitaria con los habitantes del lugar.

A pesar que Zuleta es reconocida a nivel mundial y nacional por sus atractivos naturales y culturales, y por ser la única comunidad indígena del norte del Ecuador que trabaja por el Proyecto Cóndor, no ha podido ser parte de las comunidades indígenas con mayor número de turistas. Crear un plan de desarrollo turístico ayudará a mejorar la calidad de vida de todos sus habitantes, trabajando de la mano con la Operadora Turística, con el fin de atraer más turistas a la comunidad.

La finalidad del proyecto es unir a la comunidad por un objetivo en común, dejando a un lado intereses económicos individuales, que repercutan en su desarrollo económico. Es importante entender que el desarrollo del turismo comunitario debe estar ligado a los 3 ejes fundamentales de sostenibilidad. Esto no significa que la comunidad deje a un lado sus actividades económicas ancestrales, más bien el turismo comunitario ayudará a rescatar sus raíces indígenas, que debido a la occidentalización se han ido perdiendo.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Turismo Comunitario a nivel internacional

El turismo comunitario a nivel internacional data del siglo XX. Principalmente se desarrolló en Latino América, Asia y África, en espacios rurales habitados por comunidades indígenas y campesinas. El desarrollo del turismo comunitario está ligado a la crisis que vive el sector agropecuario y a la falta de políticas públicas para atender las diferentes necesidades que tiene la población (Sánchez, Castillo, & Gallardo, 2011).

Los territorios de comunidades campesinas e indígenas, cuentan con recursos naturales, arqueológicos y agrícolas que se han visto afectados por las grandes empresas multinacionales que buscan adquirir materia prima a costa de la destrucción de ecosistemas. El turismo de masa es otra consecuencia negativa, pero existen viajeros que impulsan nuevas formas de valoración ambiental y cultural, desarrollando los principios de sostenibilidad basado en el cuidado de los recursos actuales, para las futuras generaciones. La mayor parte de viajeros que han impulsado el turismo comunitario, son personas que trabajan en el área ambiental o personas que buscan colaborar por el bienestar del medioambiente (Echarri, 1998).

A finales del siglo XX se desarrollaron nuevas actividades turísticas como el ecoturismo, turismo alternativo, turismo rural, turismo de aventura, debido a los cambios de hábitos de vida de los países desarrollados, los cuales buscan usar su tiempo libre con la naturaleza. Desplazando de alguna manera al turismo de sol y playa, debido a la gran saturación que existe en la actualidad y a la construcción de grandes resorts que afectan el medio ambiente, ya que no existen buenas políticas ambientales que puedan controlar los desperdicios producidos por la planta hotelera (Palomino, Gasca, & López, 2006).

Como señalan Castro y Fonseca “Aunque se reconoce la diversidad conceptual en lo referente al turismo alternativo, es claro que las características de sus prácticas incluyen como parte

fundamental el uso de los recursos naturales y culturales en forma responsable” (2005). Las poblaciones locales deben desempeñar un papel preponderante en la planeación, organización e instrumentación de acciones de las prácticas de este nuevo tipo de turismo particularmente en las zona rurales, es decir, esto sugiere una forma de hacer turismo cuyos beneficios sean mejor distribuidos en la sociedad (Palomino, Gasca, & López, 2006).

De esta manera nació el turismo comunitario, convirtiéndose en una alternativa para generar ingresos económicos en las comunidades, utilizando sus propios productos naturales, culturales, mano de obra propia y proyectos de emprendimiento. El turismo comunitario ha dado paso a la formación de guías turísticos locales, alojamiento dentro de las casas de cada familia, con el fin de convivir y aprender más de las costumbres y tradiciones de la comunidad. La gran mayoría de turistas que visitan las comunidades son voluntarios que viajan con el fin de aportar dentro de la comunidad en proyectos que puedan ayudar a mejorar el estilo de vida de la población. Incluso viajan con el fin de estar en contacto con la naturaleza y es una mezcla de ecoturismo con turismo comunitario, que en la última década ha sido el boom dentro de los países latinoamericanos.

En Sudamérica el término turismo comunitario se acuñó en 1985. El primer emprendimiento de turismo comunitario en Sudamérica fue en la isla de Taquile en Perú, cuenta con 2200 habitantes aproximadamente, se encuentra a 35km de Puno por barco. En la isla Taquiles no se encontrará hoteles, carreteras, electricidad, autos, bicicletas, perros; pues el alojamiento se realiza dentro de las casas de los comuneros, lo cual permite convivir junto a las familias. Hasta la actualidad conservan su vestimenta tradicional y su madre lengua que es el quechua, así como, las tradiciones del trabajo artesanal y de textilería que es reconocida a nivel mundial (Anónimo, 2018).

El turismo comunitario se encuentra regulado por la Asamblea General de Naciones Unidas, la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo. El objetivo es controlar todas aquellas actividades que pueden perjudicar al medioambiente y fomentar el nivel de compromiso acerca de la acción por parte de los individuos, organizaciones voluntarias, las instituciones y los gobiernos (García, 2016). En el año de 1987 la ONU publicó un informe llamado Nuestro Futuro

Común o conocido actualmente como informe Brundtland, refiriéndose a obtener un crecimiento económico basado en acciones y políticas, utilizando adecuadamente los recursos ambientales para garantizar el progreso humano y la supervivencia del hombre en el planeta (García, 2016).

Por otra parte la Organización Mundial del Turismo (OMT), en 1985, crea la Carta de Turismo y el Código Ético Mundial para el Turismo. El primero nos habla de los deberes y obligaciones que el Estado tiene para con los turistas y los derechos de las comunidades receptoras, valorando siempre sus costumbres y tradiciones innatas (García, 2016). El Código Ético Mundial para el turismo habla sobre los deberes y derechos que cada turista debe poseer, basado en el principio de respeto y comprensión ante las creencias, comportamientos y forma de vida de cada cultura, de esta manera se resguardará la integridad y el desarrollo de turismo a nivel mundial (García, 2016).

En Río de Janeiro, en 1992, se celebró la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medioambiente y el Desarrollo, conocida también como cumbre de la Tierra, los pueblos indígenas de todo el mundo expusieron su preocupación sobre el deterioro y explotación indiscriminada de sus tierras y del medio ambiente. En esta conferencia también se habló de las condiciones actuales de los pueblos indígenas, los cuales buscan captar la atención internacional para lograr una mejora de vida. En el capítulo 26 del Programa 21 se reconoce el papel fundamental que cada comunidad indígena cumple dentro del sistema turístico, relacionando sus conocimientos ancestrales y valorando el medio ambiente que les rodea.

En mayo del 2002 se declara el año Internacional del Ecoturismo por la OMT, la cual se celebró en la ciudad de Quebec, en esta cumbre se realizaron recomendaciones sobre el desarrollo sostenible del ecoturismo, dirigidas a entidades públicas, privadas y a comunidades indígenas (García, 2016). De esta manera se garantiza la conservación natural y cultural de los espacios utilizados, asegurando un desarrollo financiero que promuevan la formación y la capacitación de las comunidades indígenas. Con el fin de buscar estrategias de mejoras colectivas derivadas del ecoturismo para fortalecer la economía de las comunidades indígenas y preservar sus técnicas tradicionales y ancestrales (García, 2016).

Para finalizar, en el año 2003 la declaración de San José sobre Turismo Rural Comunitario, firmada por representantes de los pueblos indígenas y de las comunidades rurales de América Latina: Bolivia, Brasil, Costa Rica, Ecuador, Guatemala y Perú (García, 2016). Ratifica que el turismo se sustenta en los valores de solidaridad, cooperación, respeto por la vida, conservación y aprovechamiento sostenible de los ecosistemas y de la diversidad biológica. Reclamando una justa distribución de los beneficios entre todos los actores participantes y propiciando la autogestión del turismo como una actividad que debe complementar adecuadamente la economía comunitaria y familiar, aplicar Códigos Éticos y reafirmar el derecho de propiedad y control de tierras (García, 2016).

De esta manera el turismo rural comunitario busca una oportunidad de generar ingresos económicos distribuidos equitativamente dentro de las comunidades indígenas, mejorando su estilo de vida, impulsando programas turísticos de conservación, que vayan de la mano con el desarrollo que cada comunidad busca para superar los índices de pobreza que las rodean e incluso rescatar sus costumbres y tradiciones ancestrales, creando sentimientos de orgullo por nuestras raíces aborígenes.

1.1.2. Turismo Comunitario en Ecuador

El turismo comunitario en Ecuador tiene sus inicios en los años 70, las comunidades sentían que eran solo un instrumento de apreciación, más no una actividad importante del turismo (Rodas, Ullauri, & Sanmartín, 2015). De esta manera empezaron a surgir emprendimientos que presentaban inconsistencias y eran muy rudimentarios al momento de ponerlos en marcha, no contaban con los permisos necesarios ni con la infraestructura adecuada para recibir a turistas (Rodas, Ullauri, & Sanmartín, 2015). Por esta razón, el Mintur, en el año 2009 puso en marcha el Instructivo para el registro de Centro de Turismo Comunitario. En el 2010 el Mintur consideró que es primordial apoyar a las comunidades indígenas, afro ecuatorianas, montubias, campesinas y rurales a luchar contra la pobreza (Rodas, Ullauri, & Sanmartín, 2015).

En el Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013, el turismo comunitario está considerado como eje transversal de la economía popular y solidaria (García, 2016). En el Plan Estratégico

de Desarrollo del Turismo Sostenible en el Ecuador, año 2020, el turismo comunitario es interpretado como un sector más de la actividad turística y por lo mismo con políticas y acciones propias, que ante todo respetan la especificidad cultural de las comunidades que forman Ecuador. La riqueza natural y cultural de las comunidades es también observada en el Plan Nacional de Marketing Turístico 2010-2014 (García, 2016).

El Ministerio de Turismo desarrolló el programa de capacitación de Turismo Comunitario, permitiendo que las comunidades interesadas participen de este programa. Después de 24 años de lucha y diálogo con el gobierno, las comunidades en Ecuador han logrado expedir el reglamento para el registro de centros turísticos comunitarios, según el acuerdo ministerial # 14, 2006 se basa en normar su ejercicio (Sión, 2010). De acuerdo al artículo 2 de este reglamento se plantea que los centros de turismo comunitario podrán realizar una o más de las siguientes actividades: alojamiento, alimentos, bebidas, operación. Transporte turístico, organización de eventos, congresos y convenciones (Sión, 2010).

La principal organización de Turismo Comunitario en Ecuador es la FEPTCE (Federación Plurinacional del Ecuador), creada en los años 90, con el objetivo de fortalecer las iniciativas turísticas comunitarias para poder ser reconocidas nacional e internacionalmente (García, 2016). El principio de la FEPTCE se basa en la actividad turística comunitaria sustentable, trabajando en conjunto con cada una de las comunidades indígenas que pertenecen a esta organización, para fortalecer las etnias y preservar sus costumbres y tradiciones (García, 2016).

A continuación mencionaré algunos proyectos de turismo comunitario en nuestro país:

En los años 70's en Ecuador comienza a desarrollarse el turismo comunitario, sus inicios corresponden a la comunidad de Agua Blanca en la provincia de Manabí, este sería la primera comunidad eco turística de la costa ecuatoriana. Agua Blanca cuenta con vestigios arqueológicos de la cultura manteña, además de poseer patrimonio material e inmaterial que genera proyectos de desarrollo comunitario, gracias al trabajo arduo de la comunidad (Manabiturismo, 2017). Algunos de los atractivos turísticos con los que cuenta Agua Blanca son

la laguna de aguas sulfurosas, el mirador, el bosque seco y húmedo, el sitio y el museo arqueológico (Manabiturismo, 2017).

Otro ejemplo claro de turismo comunitario en nuestro país es Yunguilla, ubicada en el bosque nublado al noroccidente de Quito en la parroquia de Calacalí, inicialmente estas tierras eran latifundios, con la ley de reforma agraria en los años 1964 y 1973, estas tierras fueron repartidas a los habitantes de este lugar, quienes para sustentar sus necesidades diarias se dedicaron a la tala de árboles y elaboración de carbón (Notuslink, 2016). En 1995 llega a este lugar la Fundación Maquipucuna y empieza un proyecto ambiental con 18 personas de la comunidad, en 1998 llegan los primeros voluntarios extranjeros. En el 2000 nace la organización comunitaria Corporación Microempresarial Yunguilla, en el año 2013 todo el territorio de Yunguilla fue declarado como una reserva (Notuslink, 2016). En el año 2016 Yunguilla obtuvo el premio de Latinoamérica verde, encontrándose así en el ranking de proyectos comunitarios sostenibles, en la actualidad Yunguilla es un referente de turismo comunitario en nuestro país (Notuslink, 2016).

De esta manera podemos seguir nombrando muchos proyectos comunitarios en Ecuador, y es en Imbabura en donde actualmente las diferentes comunidades indígenas que se encuentran asentadas en esta provincial, se han organizado en cada una de sus comunidades con emprendimientos turísticos comunitarios como: San Clemente esta comunidad se encuentra muy bien organizada para ofrecer a los turistas que llegan a este lugar una experiencia vivencial de costumbres, tradiciones e incluso de medicina ancestral.

Lamentablemente el país no cuenta con políticas públicas claras en turismo, mucho menos en turismo comunitario, lo cual ha provocado que el Estado Ecuatoriano no centre su atención e inversión en proyectos comunitarios. Sin darse cuenta que el turismo comunitario busca la sostenibilidad y fomentar un equilibrio territorial, económico dentro de las poblaciones y básicamente un equilibrio de identidad y participación de la comunidad.

1.1.3. Turismo comunitario en Zuleta

Zuleta es una comunidad indígena ubicada en la provincia de Imbabura, forma parte del cantón Ibarra, parroquia de Angochagua, se lengua nativa es el Kichwa, cuenta con 1037 habitantes aproximadamente. La comunidad de Zuleta es considerada como una de las comunidades que genera expectativa dentro de la provincia hacia los turistas, por sus paisajes, historia y su rica cultura que se ha resistido a morir con el paso del tiempo (Lincango, 2013).

La comunidad de Zuleta fue fundada el 11 de Enero de 1943, se dice que los primeros pobladores de esta zona fueron los Caranquis. Aproximadamente en el año 1470 D.C, arribaron los Incas. Los Incas tras luchar contra los Caranquis se asentaron en esta zona por casi 40 años. Después de la conquista española los terrenos de la hacienda la Comuna de Zuleta se entregó a los Jesuitas misioneros, después de ser expulsados los Jesuitas de nuestro país, la hacienda fue expropiada y entregada al canónigo Gabriel Zuleta. En el año de 1898 el ex presidente Leonidas Plaza y Galo Plaza compraron los terrenos y llevaron a sus colaboradores indígenas a Zuleta para que trabajen en la hacienda, una de las primeras familias se asentaron a orillas del río Tahuano (Felix M. , 2017).

La alimentación se basa especialmente en productos cosechados en la misma zona como maíz, papa, trigo, mellocos, entre otros. La producción lechera, la elaboración de quesos, la crianza de animales como gallinas, cuyes, vacas, borregos, los cuales constituyen una fuente extra de alimento, para sustentar las necesidades básicas alimenticias.

Zuleta posee una gran riqueza cultural que se refleja en la vestimenta se basa en un sombrero de paño, huaicas (collares), blusas bordadas a mano, faldas plisadas con encjaes en los filos que mide aproximadamente 5 m, chalina doble hoja y alpargatas de terciopelo. El hombre usa camisa y un poncho, en la parte trasera llevan un chal con el cual sujetan el samarro adornado con cascabeles. (Zuleta, s/f)

Las creencias se basan en la vida personal y comunitaria, como en su interrelación con el cosmos, mitos y ritos que le dan sentido a su paso por esta Pacha, creen en la fuerza espiritual

de sus antepasados que se concentran en la energía de los 4 elementos de la vida fuego, tierra, aire y agua. Algunas de estas creencias fueron mezcladas en el catolicismo, por lo que algunos Runas practican el culto católico sin olvidar la existencia de sus propios Dioses. (Felix M. , 2017)

La festividad más destacada es el San Juan, el cual esta ligado al Inti Raimi, celebrado en honor a la pacha mama en agradecimiento a las cosechas, siendo una fecha importante en su calendario agrícola, se festeja el 24 de Junio. La fiesta de San Juan dura 3 días, el primer día, al iniciar la fiesta cada familia cuelga en las puertasa de las casas frutas, dinero, gallinas, cuyes, bebidas alcohólicas, todo lo que esta al alcance de la familia para colaborar con el prioste (Zuleta, s/f)

En el segundo día el prioste alista un caballado adornado con cascabeles y una niña que va recitando loas sobre la vida de San Juan, van por cada casa recogiendo las ofrendas que las familia cuelgan en las puertas, las familias preparan comida, bebidas, incluso se visten de diablos huma. Toda la comunidad se reúne en la casa comunal en donde preparan una rama de gallos y acompañan al prioste a la Hacienda Zuleta. Al llegar a la hacienda la niña que va recitando loas lanza el gallo a los hacendados como muestra de respeto y generosidad, toda la comunidad vuelve la plaza central y continúan con el festejo hasta elsigueinte día (Zuleta, s/f)

Los bordados de Zuleta se remontan a los años 1940, cuando 3 jovencitas fueron llevadas a la Hacienda Zuleta a trabajar con doña Avelina, esposa del ex presidente Galo Plaza Lasso, bordaban en sus tiempos libres mantelería. Posteriormente doña Avelina introdujo el bordado en paneras, actualmente las mujeres de Zuleta bordan manteles, paneras, servilletas, vestidos, camisas, cortinas, los cuales son bordados a mano y expresan la identidad zuleteña. El proceso de bordado es arduo, la calidad es exclusiva, se utiliza colores obtenidos de las mismas plantas , las mujeres de Zuleta buscan rescatar la técnica del bordado a mano que esta desapareciendo hoy en día. (Felix M. , 2017)

Pero al llegar a este sitio no cuentan con ninguna otra información adecuada que indique el resto de las muestras culturales existentes y motive a los mismos optimizar su tiempo de

desplazamiento haciéndolo beneficioso y productivo. Razones por las cuales hacen que sea absolutamente necesario la elaboración de un material informativo (guía turística) para el visitante con datos específicos y particulares de todo el tesoro cultural existente en la zona. Como un complemento a lo descrito anteriormente, también llevar a efecto el denominado tour cultural que mostrará lo escrito en la guía y que tiene el objetivo de involucrar directamente al visitante y ser parte de las vivencias en la comunidad (Felix M. , 2017)

La conservación y restauración son los objetivos que tienen por delante los habitantes del poblado de Zuleta. Trabajan en algunos proyectos a favor del ecosistema uno de ellos consiste en recuperar y preservar las 2300 hectáreas de páramo que han sido declaradas como aéreas únicas. En estas se puede encontrar osos de anteojos, cóndores, gatos silvestres, tapires y venados. Son 20 años que los habitantes vigilan el territorio por cualquier anomalía con brigadas. En la actualidad, se encarga un guardabosque con la ayuda de comuneros. Esta actividad es fundamental por ser una zona importante ya que suministra agua a seis comunidades y a la ciudad de Ibarra (Frias, 2016).

Las artesanías de la lana de alpaca son otro proyecto que las mujeres de la zona elaboran como fuente de trabajo, en el 2008 llegó a la comunidad esta especie y solo hace dos años se está trabajando para que la lana sea una fuente rentable entre los habitantes. El turismo se ha fortalecido en los últimos años, han organizado grupos de acuerdo con las fortalezas que posee cada uno de los colectivos como los tejedores, agricultores y ganadero, reconocidos por la elaboración de sus deliciosos quesos para ofrecer al turista una variedad de actividades para que visiten la comunidad (El Comercio, 2015).

La operadora turística Pachaquilla creada por entes privados y el señor Felipe Escola comunero de Zuleta, buscan fomentar el turismo comunitario, de esta manera se presentan los siguientes programas turísticos:

El primero es la ruta de la Naturaleza y Aventura: en donde se puede realizar senderismo, ciclismo de montaña, caminata al Cerro Cubilche. Tiene una duración de dos a tres horas, en su recorrido se puede observar aves como el cóndor y una enorme extensión de pajonales. La

segunda ruta es la ruta de Páramo y Biodiversidad: se realiza caminata en Rumiloma, que fue declarado bosque y vegetación protectora. La tercera son las tolas las y Pirámides de Zuleta: se contabilizan 148 tolas de origen Karanki que datan de 100 AC, las cuales se encuentran dentro de la Hacienda Zuleta (El Comercio, 2015).

Pero claro como toda actividad económica que no ha sido bien sustentada por la comunidad tiene sus desventajas, por no contar con un Plan de Desarrollo Turístico que mida los impactos que pueden no permitir el desarrollo de la comunidad, ya que no existe una adecuada planificación del turismo.

Existe una vasta competencia en la actualidad, de comunidades indígenas que manejan perfectamente el tema del turismo comunitario, entrando en un ámbito de competencia internacional, ya que muchas otras comunidades tienen alianzas estratégicas con agencias del exterior.

El Turismo comunitario maneja los 3 ejes de sostenibilidad, un producto turístico es sostenible, si no se destruye los recursos naturales del medio, si no contamina la propia naturaleza, si no genera tensiones sociales y pérdida de identidad cultural. La actividad turística sostenible comunitaria brinda la oportunidad crecimiento económico, de mejorar la calidad de vida, siempre y cuando se lo realice de forma equilibrada, con una planificación y uso consciente de recurso natural, preservando, conservando y manteniendo e involucrando a los sectores público, privado y comunitario.

1.2. Marco Referencial

En base al tema de investigación se han encontrado 4 fuentes de información que han servido como base de apoyo, los cuales detallo a continuación:

En el Plan de Desarrollo Turístico de la Parroquia de Papallacta, elaborado en el año 2015 con la colaboración de la fundación Amauta Start Up. La técnica utilizada fue la entrevista, así como una investigación de campo con el apoyo del GAD de esta parroquia. Las metodologías

utilizadas ayudaron en gran medida a relacionar los resultados del diagnóstico con el territorio y con la distribución de los productos turísticos. En este PDT en donde se refleja la problemática que es la falta de infra-estructura y supra-estructura, se definió la creación de relaciones con organismos gubernamentales y privados, definir la fórmula jurídica e institucional más adecuada, ampliar y optimizar las fuentes de financiamiento (EcoFondo, 2015).

El Plan de Desarrollo Turístico en la comunidad Eugenio Espejo de Cajas, cantón Otavalo, elaborado en el año 2015 por Tamia Saria Conejo Terán e Hilda Marlene Morales Terán, permitió obtener información mediante un diseño de materiales investigativos, lo cual permitió obtener las variables utilizadas a través de varios indicadores. En base al diseño utilizado se planteó la propuesta de desarrollo de paquetes turísticos, programas de capacitación, alianzas estratégicas, señalética turística, creación de página web, con el fin de mejorar el estilo de vida de la comunidad (Conejo Teran & Morales Teran, 2015)

El presente proyecto es un Plan de Desarrollo Turístico para el Centro de Turismo Comunitario Suma Pacha, realizado por Enma Diana Antamba Inuca en el año 2015. El PDT permitirá analizar el objetivo de transformación y desarrollo de la comunidad. En el metodológico se utilizó la recolección de información, método histórico-lógico, analítico-sintético, lo cual se busca solucionar el problema de la investigación, el capítulo 3 contiene la propuesta del PDT para mitigar la pobreza que vive esta comunidad (Antamba Inuca, 2015)

En base al trabajo de investigación elaborado en el año 2014 por el Ingeniero Sarzosa Carlos Danilo Patricio, para la Universidad UNIANDES, el cual desarrolló estrategias de marketing turístico para la difusión de las costumbres y tradiciones de la comunidad de Zuleta, se determina la escasa actividad turística dentro de este territorio, debido a que la población no tiene una identidad arraigada a sus raíces. Este tema de investigación se apoyó en una investigación de campo, utilizando herramientas como la encuesta y entrevista, con el apoyo de los siguientes métodos: inductivo, deductivo, analítico, sintético e histórico, con el fin de buscar mecanismos efectivos para la difusión turística (Sarzosa Carlosama, 2014)

Como se pudo observar el Plan de Desarrollo Turístico es de vital importancia ya que permite realizar una correcta dinamización de los atractivos turísticos que poseen nuestras comunidades indígenas, con el fin de generar oportunidades para su desarrollo.

1.3. Marco Conceptual

1.3.1. Turismo

La Organización Mundial del Turismo (OMT) (1994) define al turismo como: “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros”. El turismo se lo define como un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales por un mínimo de 24 horas y un máximo de 365 días. (Antamba, 2015).

El Turismo se clasifica en:

- Turismo cultura: son viajes que se realizan para disfrutar y conocer lugares donde el arte y la cultura son los recursos más notorios, algunos ejemplo son el turismo religioso, político, arquitectónico y monumental, gastronómico y artístico.
- Turismo deportivo: se realiza con el fin de participar en eventos deportivos ya sea como espectadores, participantes o para aprender alguna actividad deportiva.
- Turismo de placer: son viajes que se realiza con el fin de divertirse y disfrutar a plenitud de un destino, es de carácter recreativo, este tipo de turismo es el que más se lo practica, por esta razón mueve muchas masas.
- Turismo de salud: se realiza con el fin de recibir un tratamiento o intervención quirúrgica, que mejore el estado de salud de una persona tanto física como mental.

- Turismo de negocios: son viajes que se realizan por trabajo fuera de su lugar de residencia, utilizando infraestructura turística, la OMT incluye a los subgrupos de turismo como los congresos y convenciones, viajes de incentivos, ferias y exposiciones.
- Turismo naturalista: este tipo de turismo realizan personas atraídas por disfrutar, estudiar los recursos naturales de un destino.
- Ecoturismo: se practica en áreas protegidas, el ecoturismo no solo se sustenta en atractivos naturales, sino que contribuye a la conservación y sostenibilidad de las comunidades.
- Turismo sostenible: procura el aprovechamiento racional de los recursos naturales y culturales con la participación de las comunidades, con el fin de obtener beneficios socioeconómicos, sin afectar los recursos para futuras generaciones. El turismo de naturaleza, el ecoturismo, agroturismo, turismo rural y en la actualidad el turismo comunitario son parte del turismo sostenible. (L., 2013)

1.3.2. Turismo Comunitario

El turismo comunitario según la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE) define como un vínculo de la comunidad con los visitantes desde un enfoque intercultural en viajes organizados, asegurando un manejo adecuado de los recursos naturales y culturales, para la distribución equitativa de los beneficios generados (Iniciativa Ecuatorial, 2012)

La OIT (Oficina Internacional del Trabajo), en la publicación de serie red de turismo sostenible comunitario para América Latina (REDTURS), Maldonado (2005) define el turismo comunitario como “una organización empresarial sustentada en la propiedad y la autogestión de los recursos patrimoniales comunitarios, con arreglo a prácticas democráticas y solidarias en el trabajo y en la distribución de los beneficios generados por la prestación de servicios turísticos, con miras a fomentar encuentros interculturales de calidad con los visitantes” (Maldonado, 2006)

La importancia del turismo comunitario no solo recae en considerar la participación de toda la comunidad, sino en la autogestión, las iniciativas turísticas lo cual permite tener el control directo de cada iniciativa. Desarrollando una visión de manejo razonable de los recursos, amigable con el medio ambiente y responsable con el entorno social mitigando la pobreza y contribuyendo a la distribución equitativa de los ingresos, lo cuál permitirá incentivar el trabajo en equipo dejando a un lado intereses individuales. De esta manera el turismo comunitario debe estar ligado a un plan de desarrollo turístico, con la finalidad de diversificar la productividad de la comunidad, cumpliendo estándares de calidad, ser rentable económicamente y tener un producto competitivo en el mercado (Kekutt, 2014)

1.3.3. Plan de Desarrollo

La planeación o plan es pensar de manera sistemática, analizando ventajas y desventajas, fijándose objetivos en un futuro, por lo tanto la planeación es la organización de actividades a través del tiempo, para cumplir las metas y objetivos de una determinada organización. El desarrollo es la construcción social e histórica, definido por las necesidades que tiene una sociedad (Kekutt, 2014)

El plan de desarrollo es una guía de gestión que busca el progreso social de un determinado territorio, con el fin de atender las necesidades e incluso insatisfacciones, mejorando la calidad de vida. (Pérez & Merino, 2013).

Existen diversos planes de desarrollo, pero los más comunes son los planes de desarrollo regional y nacional, así como los planes de desarrollo turísticos, son planes establecidos por organismos y entidades con el objetivo de impulsar esta actividad económica, ya que el turismo se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la economía ecuatoriana. De esta manera se define al plan de desarrollo turístico como aquellos objetivos que se emplean correctamente, a través de una planificación y dirección de los recursos y productos turísticos que se van a ofertar, es decir mediante una demanda y una oferta (Antamba, 2015).

Los objetivos principales que tiene un PDT:

- Evaluar el potencial turístico de un territorio teniendo en cuenta la oferta, la demanda, la competencia, las tendencias del mercado y también las características o “vocación” del territorio.
- Facilitar la elección de los métodos apropiados a lo largo del proceso de evaluación de ese potencial.
- Definir las bases de una estrategia de desarrollo turístico que sea fruto de la cooperación y el diálogo entre la población y los diferentes agentes locales implicados. (George, 2013)

Elementos de un plan de desarrollo de una comunidad:

- Diagnóstico: es el análisis de la realidad social de una localidad, economía, salud, recreación, etc.
- Inventario: Es un registro de todos los bienes, sean estos tangibles o intangibles
- FODA: es el estudio de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de una empresa, de esta manera se planifican estrategias futuras
- Visión: es el camino al cual se dirige una empresa, una comunidad, es un conjunto de ideas a largo plazo Ser una de las comunidades número 1 en el Ecuador
- Misión : se construye fomentar fortalecer el turismo comunitario en la comunidad de Zuleta
- Valores: es el conjunto de elementos propios que definen a una institución, población, empresa, corporación entre otros.
- Objetivos: son los propósitos que motivan para llegar a alcanzar una meta. Brindar una mejor atención a los turistas que visitan la comunidad de Zuleta
- Estrategia: es el conjunto de acciones que buscan alcanzar los objetivos, analizando la situación actual y la deseada.
- Presupuesto: es planear el futuro y recursos de una empresa para cumplir objetivos propuestos expresados en dinero.

- Programa: definen en forma general los objetivos y las estrategias, las metas, los recursos y procedimientos para cada una de las áreas que conforman el plan de desarrollo.
- Proyecto: proviene del latín *proiectum* que significa lanzar hacia adelante, un proyecto es ejecutar algo indicando los medios necesarios para su realización y la adecuación de esos medios a los resultados que se persiguen. (George, 2013)

Pasos a seguir antes de la planificación:

- Capacitación: Según Rodríguez y Ramírez-Buendía (2010) “cuando se habla de capacitación se abordan términos como adiestramiento, desarrollo, e instrucción, como parte del proceso de enseñanza y de aprendizaje, abocados a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes y aptitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo” (George, 2013).
- Organización y asignación de responsabilidades: se entiende como el desarrollo de cronogramas, delegación de responsabilidades y presupuesto (George, 2013).
- Delimitación geográfica: reconocimiento del lugar de estudio o investigación.
- Conformación de la comisión de turismo (George, 2013).
- Sensibilización y motivación: el cual sirve para determinar el potencial turístico, direccionada a la acción pública y a la inversión privada presupuesto (George, 2013).

La oferta turística implica el análisis de los recursos y atractivos turísticos dentro del territorio de estudio. El análisis general del entorno busca conocer la situación actual de un territorio, para determinar si existen oportunidades de la actividad turística. La demanda turística analiza las características de los turistas que visitan un territorio determinado, con la finalidad de conocer sus perfiles y las diferentes tendencias de la demanda. El análisis de la competencia permite identificar sus principales competidores, estableciendo estrategias de mejoras competitivas a futuro (Ferreiros & Valencia, 2017).

El análisis del sistema o cadena de valor del turismo permite observar de manera secuencial y ordenada la forma en la que se interrelacionan los servicios turísticos primarios y secundarios,

así como los atractivos turísticos de la localidad. La determinación de las variables estratégicas que permiten identificar la oferta y demanda turística para elaborar un modelo de gestión turística. El mapeo de actores del turismo permite identificar las actividades negativas y positivas del turismo, con el fin de realizar alianzas estratégicas. La vocación turística de la población, se refiere a sus potenciales económicos, sociales, culturales y ambientales, así como la predisposición que tiene la comunidad para trabajar con actividades turísticas que se pueden ofrecer (Ferreyros & Valencia, 2017).

Ecuador cuenta con un Plan Nacional de Desarrollo y Ordenamiento territorial, el cual se define por la relación dinámica del entorno físico, la población, sus actividades económicas y productivas, el mismo tiene una proyección desde el 2017 al 2021 y se lo denominó “Toda una vida”, el objetivo principal es fortalecer el talento humano, así como la equidad y justicia social, El Plan Nacional de Desarrollo y Ordenamiento territorial va de la mano con el Plan Nacional del buen vivir (SNI, 2014).

Es importante mencionar los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales (GADs), los cuales forman parte del régimen seccional autónomo con pleno derecho público, buscando bienestar de la población. Los GADs siempre se encuentran velando por las necesidades básicas de los territorios, importancia ambiental, ejes viales, accesibilidad y todo lo que conlleve a un desarrollo (Vele & Tepán, 2015).

Turismo rural: Es aquella actividad que se basa en el desarrollo, aprovechamiento y el disfrute de nuevos productos relacionados con el ámbito rural, reviviendo tradiciones y costumbres de los pueblos (Antamba, 2015).

Turismo cultural: Conjuga aspectos como el ocio, la formación, diversión, lo social, el cual se lo puede adquirir a través de la visita mediante el saber y el aprendizaje (Antamba, 2015).

Sostenibilidad: Es preservar los recursos naturales para futuras generaciones, sin dejar de utilizarlos en la actualidad.

Sostenibilidad Ambiental: En base al sitio Web Coherencia la sostenibilidad ambiental es "el equilibrio que se genera a través de la relación armónica entre la sociedad y la naturaleza que lo rodea y de la cual es parte. Esta implica lograr resultados de desarrollo sin amenazar las fuentes de nuestros recursos naturales y sin comprometer los de las futuras generaciones" (Anónimo, 2016).

Nacionalidades: es la identidad de un pueblo expresada por la vestimenta, idioma, costumbres, etc. (Antamba, 2015).

Pueblos: son las aglomeraciones humanas con similares características culturales e historia (Antamba, 2015).

Comunidad: es el conjunto de personas que viven en un determinado lugar, los cuales buscan cumplir objetivos comunes en base a necesidades globales (Gómez, 2002).

Atención al cliente: es ofrecer servicios de excelencia de manera personalizada, superando las expectativas del cliente, siendo cortés, eficiente, con amplio conocimiento del producto, confiable y ético (Antamba, 2015).

Promoción: Es una acción inmediata que realizan las personas, para acelerar la venta de un producto determinado, existen diferentes maneras de promocionar con: ofertas, volantes, afiches, redes sociales, otros (Antamba, 2015).

Marketing turístico: se define como el conjunto de acciones para contrarrestar la demanda de bienes y servicios, maximizando una eficacia para su comercialización, se detallan 4 orientaciones principales: orientación al producto y a la producción, orientación a las ventas y distribución, orientación al cliente y orientación a las estrategias (Antamba, 2015).

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoques

Tomando en cuenta que el tema de investigación es un Plan de Desarrollo Turístico, el método utilizado es el método mixto, el cual se compone de método cuantitativo y cualitativo.

2.1.1. Enfoque Cuantitativo

Es la recopilación de datos, representada a través de números en cuadros estadísticos, teniendo una explicación objetiva de los resultados. Con el enfoque cuantitativo se confirmarán los fenómenos investigados, esto significa que el objetivo principal es la formulación y demostración de teorías mediante encuestas. (Hernández, 2014)

2.1.2. Enfoque Cualitativo

Estudia la realidad en un contexto, busca definir las cualidades de un fenómeno de interés, el método cualitativo las preguntas o hipótesis se pueden formular, antes, durante o después de la recolección de información. Este enfoque servirá para analizar cuáles son las preguntas más importantes, perfeccionarlas y responderlas, yendo de lo particular a lo general entrevistando varias personas sacando de esta manera resultados y conclusiones. (Ramírez Gonzalez, 2014)

2.1.3. Enfoque Mixto

Es la combinación de los métodos cualitativos y cuantitativos, recolecta información y la analiza, para poder obtener resultados de un problema planteado. La finalidad de utilizar el enfoque mixto dentro del presente trabajo es identificar las fortalezas, con el fin de minimizar errores en los resultados que se quiere obtener de la investigación, los beneficios son los siguientes:

- Permite tener un enfoque amplio del problema.
- Plantear el problema con mayor claridad y consistencia.
- Obtener datos más verídicos y diversos
- Realizar investigaciones que impliquen obtener la mayor información del tema de investigación.
- Resultados más fidedignos.
- Enriquecimiento de la muestra.
- Optimizar resultados.(Lara Muñoz, 2013)

2.2. Tipos de Estudios Utilizados.

2.2.1. Investigación Descriptiva.

Describe el tema de investigación , proorcionando respuestas aquellas preguntas que surjan sobre el cómo, qué, quién, cuándo y dónde. Este proceso es mas formal y estructurado que el exploratorio. Este tipo de investigación ayudará a tener una visión general, identificar debilidades y las oportunidades de la comunidad (Merino & Teresa Pintado Blanco, 2015, pág. 20).

2.2.2. Estudio Exploratorio.

El estudio exploratorio define el problema del estudio con exactitud, con el objetivo de generar informaión sobre el tema a ser estudiado. Este tipo de investigación será utilizada al momento de realizar entrevistas al dirigente de la comunidad, a un colaborador de la agencia de viajes Pachaquilla, para tener una idea integral de la problemática de la comunidad. (Merino & Teresa Pintado Blanco, 2015, pág. 20).

2.2.3. Estudio de Campo.

El estudio de campo es el que se realiza en el lugar de los hechos por investigar, se estudia a la comunidad, a los establecimientos turísticos que existen en el lugar, al utilizar el estudio de campo en el proyecto nos ayudará a identificar más de cerca las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la comunidad de Zuleta.

2.3. Herramientas de Recolección de Información.

2.3.1. Encuesta

Recoge información de la población de manera verbal o escrita, utilizando la muestra como objeto de estudio. La encuesta se realizará en la comunidad para poder obtener la mayor información y saber o tener una idea global de la problemática.

2.3.2. Entrevistas personalizadas.

En este conversatorio se recolectara toda la información acerca del pasado y de la actualidad de la empresa, se elaborara un banco de preguntas en la cual se desea conocer puntos claves para el diagnostico, ademas de formular nuevas ideas para generar estrategias, las entrevistas seran elaboradas para la comunidad de Zuleta. Los resultados serán analizados y organizados para lograr generar resultados trabajar en uno de los puntos más vulnerables de la comunidad..

2.4. Población

Es la totalidad de personas, objetos, animales o eventos que poseen las mismas características y similitudes , que se encuentran dentro de un mismo territorio o forman parte de un mismo núcleo, del cuál se va a realizar estudios y obtener conclusiones. En base al último CENSO realizado por el INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censo) en el año 2010, se determinó que el número de pobladores de Zuleta es de 1200 habitantes entre niños, adultos y ancianos,

predominando el adulto mayor, ya que los más jóvenes han migrado a las grandes ciudades (Durand, 2014)

2.4.1. La Muestra

La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo un marco de error se estudian las particularidades de un conjunto poblacional mucho menor al de la población en total, la muestra servirá para saber cuantas encuestas se deben elaborar (Prezi, 2018).

Para calcular el tamaño de la muestra se utiliza la formula de la población finita que se representa a continuación:

$$n = \frac{Z^2 p [(1 - p)(N)]}{e^2 (N - 1) + Z^2 p (1 - p)}$$

En donde:

n = es el tamaño de la muestra que deseamos saber.

Z= es el nivel de confianza.

p = probabilidad de éxito o proporción esperada.

N = tamaño de la población.

e = error de estimación (se puede elegir entre 1% y 5%)

Cálculo con el 95% de confianza y 5% de error:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)[(1 - 0,5)(1200)]}{(0,05)^2 (1200 - 1) + [(1,96)^2 0,5 (1 - 05)]}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,5)(600)}{(0,0025)(1199) + 0,9604}$$

$$n = \frac{1152,48}{3,9579}$$

$$n = 291,18 \text{ Encuestas}$$

2.4.2. Tabulación y análisis de resultados de las encuestas

Para llevar a cabo las encuestas se consideró los factores de género y edad de la comunidad de Zuleta

Tabla 1 Género de la Muestra

Género	Frecuencia	Pocentaje
Femenino	180	61,86 %
Masculino	111	38,14 %
Total	291	100%

Fuente: Propia

Elaborado por: Autor

Género de la muestra

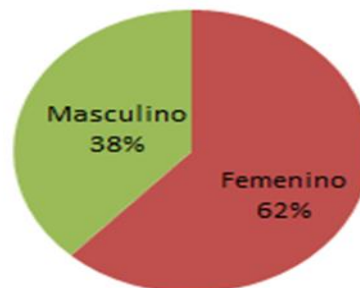


Figura 1 Género

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: en base a la encuesta, el 61,86% de encuestados fueron de género femenino y el 38,14% fueron de género masculino, existiendo una mayoría de género femenino en la muestra.

Tabla 2 Edad de la Muestra

Edad	Frecuencia	Pocentaje
14 a 30 años	87	29,90 %
31 a 40 años	56	19,24 %
41 a 50 años	40	13,75 %
51 años a más	108	37,11 %
Total	291	100%

Fuente: Propia

Elaborado por: Autor

Edad de la muestra



Figura 2 Edad de la Muestra

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se encuestó a hombres y mujeres desde los 14 a 60 años en adelante, se evidencia un mayor número de población entre las edades de 51 años a más, con un porcentaje del 37 %, en base a los resultados obtenidos se puede deducir que son los actores activos dentro de la comunidad.

2.5. Encuesta

Cuestionario de la encuesta para los pobladores de Zuleta

1.- ¿Cree usted que el turismo comunitario podría sustentar la economía familiar?

Tabla 3 El Turismo Comunitario Sustenta la Economía Familiar

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	187	64 %
No	104	36 %
Total	291	100

Fuente: Propia

Elaborado por: Autor

El Turismo Comunitario Sustenta la Economía Familiar

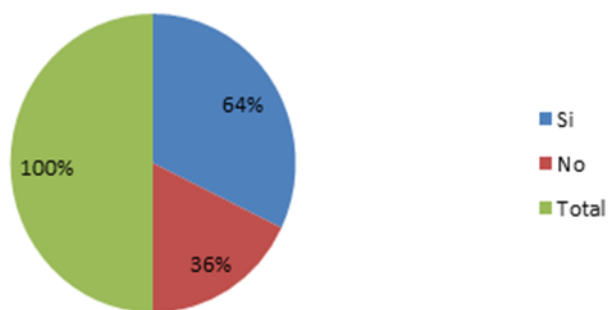


Figura 3 El Turismo Comunitario Sustenta la Economía Familiar

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el 64% de la población de Zuleta cree que el turismo comunitario puede sustentar la economía familiar porque es una fuente extra de ingresos.

2. ¿Cree usted que Zuleta es un destino turístico?

Tabla 4 Zuleta es un Destino Turístico

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	210	72 %
No	81	28 %
Total	291	100%

Fuente: Propia

Elaborado por: Autor

Zuleta es un Destino Turístico

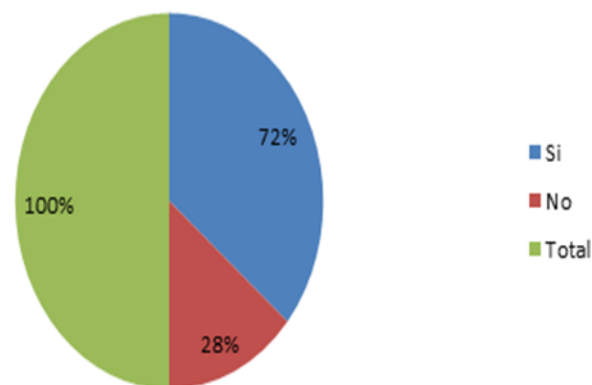


Figura 4 Zuleta es un Destino Turístico

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el 72% opina que Zuleta es un destino turístico por los atractivos naturales y culturales que posee.

3. ¿ Como califica la labor de la administración pública dentro de la comunidad para el desarrollo turístico?

Tabla 5 Labor de la Administración Pública en Zuleta

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Buena	67	23%
Regular	168	58%
Mala	56	19%
Total	291	100%

Fuente: Propia

Elaborado por: Autor

Labor de la Administración Pública en Zuleta

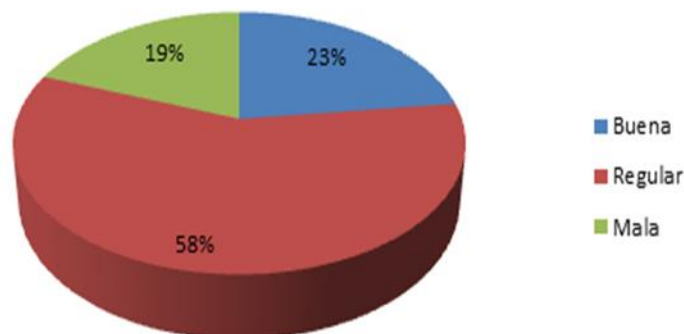


Figura 5 Labor de la Administración Pública en Zuleta

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el 58% de la población coincide que la administración pública en Zuleta es regular, ya que no reciben el apoyo económico adecuado para que la comunidad pueda realice mejoras.

4. ¿Dentro de la comunidad, con que frecuencia ha escuchado hablar sobre un plan de desarrollo turístico?

Tabla 6 Conoce que es un Plan de Desarrollo Turístico

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	86	30 %
Rara vez	131	45 %
Siempre	74	25 %
Total	291	100 %

Fuente: Propia

Elaborado por: Autor

¿Conoce que es un Plan de Desarrollo Turístico?

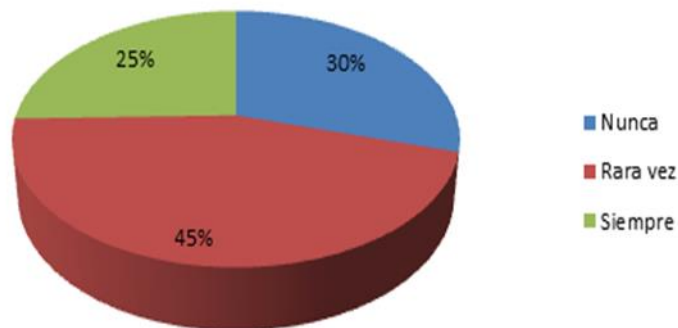


Figura 6 Ha Escuchado sobre un Plan de Desarrollo Turístico

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el 69,77 % rara vez han escuchado hablar de un plan de desarrollo turístico dentro de la comunidad de Zuleta.

5. ¿En que beneficiaría un plan de desarrollo turístico?

Tabla 7 Beneficios de un Plan de Desarrollo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo económico y social de la comunidad.	199	68 %
Creación de nuevas vías de acceso.	39	13 %
Desarrollo económico solo para ciertos grupos sociales	53	19 %
Total	291	100 %

Fuente: Propia

Elaborado por: Autor

Beneficios de un Plan de Desarrollo Turístico

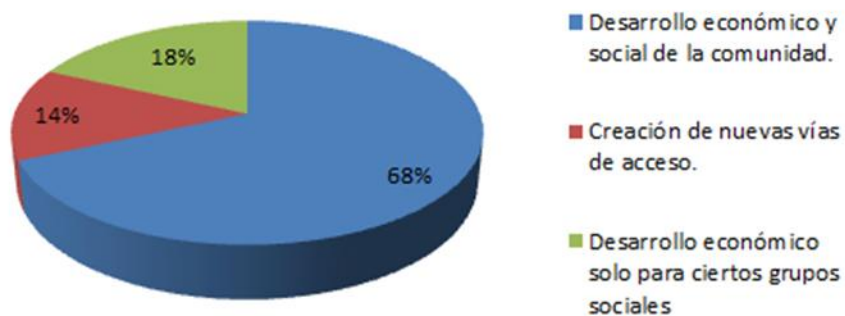


Figura 7 Beneficios de un Plan de Desarrollo Turístico

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el 68 % consideran que el desarrollo socioeconómico de la comunidad, es el que más se beneficiaría en un plan de desarrollo.

6. ¿Cuál de las siguientes opciones cree que puedan ser elaboradas para un plan de desarrollo turístico?.

Tabla 8 Opciones para un Plan de Desarrollo Turístico

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación continua en servicio al cliente	215	74 %
Alianzas estratégicas con operadores del exterior	33	11 %
Infraestructura adecuada para recibir a los pasajeros	43	15 %
Total	291	100%

Fuente: Propia

Elaborado por: Autor

Opciones para un Plan de Desarrollo

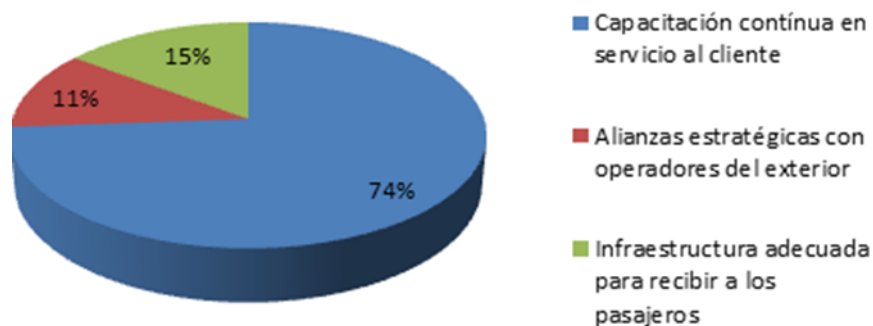


Figura 8 Opciones para un Plan de Desarrollo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el 74% coincide que la capacitación continua en servicio al cliente es una de las opciones principales a tomar en cuenta al momento de realizar el plan de desarrollo.

7. ¿Cuál de los siguientes puntos cree usted que es de vital importancia para que los pasajeros hayan vivido una experiencia de calidad?

Tabla 9 Experiencia de calidad

Variación	Frecuencia	Porcentaje
La calidad de servicio	230	79 %
Atractivos naturales y culturales	40	14 %
Infraestructura de primera	21	7 %
Total	291	100%

Fuente: Propia

Elaborado por: Autor

Experiencia de Calidad

■ La calidad de servicio ■ Atractivos naturales y culturales
 ■ Infraestructura de primera

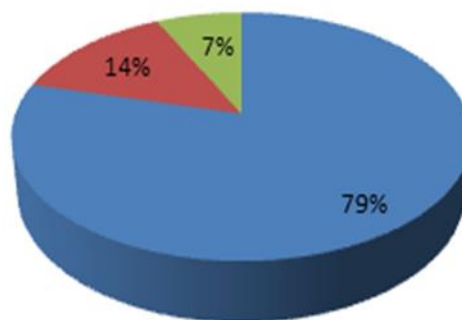


Figura 9 Experiencia de Calidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el 79% concuerda que la calidad del servicio es importante para que los pasajeros tenga experiencias de calidad.

2.6. Entrevista

1) ¿Cuales son los motivos por los cuales en la zona no se ha realizado una debida promoción turística para dar a conocer al publico engeneral?

A travez de la promoción turística se puede lograr que los atractivos turísticos y servicios ofrecidos sean conocidos por la mayor cantidad de gente posible, para lograr este objetivo es necesario leegar a este potencial publico mediante campañas publicitarias que se realicen de forma adecuada l los interesados, es necesario trasformar la mentalidad de la poblaci3n locar para lograr un avance significativo en la cantidad de turpistas de la zona

2) ¿Por que cree importante que las operadoras turísticas realicen las promociones de la zona?

Los métodos que se utilizan para hacer llegar la informaci3n a los mercados turísticos son múltiples y variados; todos constituyen un complejo sistema que se denomina promoci3n turística, que forma parte del área de comercializaci3n, por lo tanto, quedará subordinada al plan de marketing turístico.

3) Cree usted que existe un interés por parte de la poblaci3n para fomentar la creaci3n de fuentes de empleo en la regi3n?

La promoci3n turística debe cumplir con una comunicaci3n efectiva: (1) una fuente emisora que determine el destino turístico que se quiere promover, (2) un público meta que serpa el mercado que se quiere captar, (3) un mensaje, es decir, lo que se diga para convencer, (4) un medio para hacer llegar el mensaje, y (4) mecanismos que permitan retroalimentaci3n de los resultados del proceso. Todo esto es necesario para que las fuentes de trabajo de la poblaci3n por medio de el turismo crezca

4) Cree usted que al fomentar el turismo en la zona, la calidad de vida de la poblaci3n mejoraría la calidad de vida

Si bien ambos están relacionados con las actividades de marketing del destino, la gestión de la imagen del destino es un concepto más amplio que implica agentes de formación de imagen inducida, tales como anuncios, folletos y campañas de promoción que el destino es capaz de controlar. Sin embargo, los gestores de los destinos tienen poco control o influencia sobre los agentes de imagen autónomas y orgánicas, tales como historias independientes del destino en los medios de comunicación, mediante estas características la creación de puestos de trabajo es primordial, debido a las necesidades intrínsecas de los turistas

5) ¿Cuál cree que es el mayor atractivo turístico de la zona?

La comunidad de Zuleta es reconocida no solo en el Ecuador sino también a nivel internacional por sus artesanías y hermosos paisajes. En este sector la mayoría de las familias se dedican a la agricultura y a los bordados a mano. Esta habilidad manual y creativa es transmitida de generación en generación. Todo esto hace que los turistas nacionales y extranjeros miren a estas comunidades como un destino turístico.

6) ¿Cree que la población está en capacidad de recibir turistas?

Es importante que mediante la promoción turística se le permita al turista conocer los lugares de interés de la localidad, región o país que visitan; pero también, a la gente que lo habita, las costumbres locales, los horarios de comida, qué tipo de platillos son los típicos,

CAPÍTULO III

PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA LA COMUNIDAD DE ZULETA

3.1. Presentación

El plan de desarrollo turístico (PDT) para la comunidad de Zuleta, en la parroquia de Angochagua, provincia de Imbabura, está diseñado en base a las necesidades económicas y sociales de la comunidad, las cuales se ven reflejadas en las encuestas y entrevista realizadas en el capítulo II, además de la investigación de campo que se realizó por dos ocasiones en Zuleta.

Para el diseño del plan de desarrollo turístico, se realizó un diagnóstico de la población y de sus principales actividades, posteriormente se estableció soluciones a los problemas detectados, mediantes el desarrollo de estrategias, que ayudarán a cumplir los objetivos planteados dentro de las líneas de acción. Las actividades a realizar dentro del plan de desarrollo se han descrito de manera sistemática para poder brindar un mejor entendimiento de cada una de las estrategias planteadas, para poder generar beneficios económicos que la propia comunidad pueda administrar, a fin de invertir en la imagen y servicio de Zuleta.

La visión se encuentra determinada por un periodo de 2 años posteriormente a este tiempo podemos hablar de turismo comunitario en Zuleta, los ingresos económicos se harán visibles una vez cumplido el PDT, además está sujeto a cambios según las necesidades que se vayan presentando. Se entiende que la ejecución del PDT implica una inversión considerable que se puede tomar del presupuesto asignado por el GAD, con el fin de invertir en capacitaciones, promoción, alianzas estratégicas con el sector privado, ya que las personas de la comunidad necesitarán dinero para poder trasladarse de un lugar a otro, incluso el tema de las mingas requiere de dinero para que se pueda desarrollar, estos son temas que se estarán desarrollando dentro del PDT.

Cuando se inicie el PDT el personal encargado de ejecutarlo será determinado por la directiva de la comunidad , previo a una asamblea comunitaria, las personas designadas estarán en la obligación de supervisar la ejecución del PDT.

3.2. Justificación

La importancia de diseñar un PDT para la comunidad de Zuleta se da gracias a que Ecuador cuenta con comunidades indígenas que han mantenido sus costumbres y tradiciones y que quieren salir de la pobreza en la que viven para tener una mejor calidad de vida y dar a conocer sus atractivos naturales y culturales a todo aquel turista que sienta la necesidad de experimentar una nueva tendencia como es el turismo comunitario.

Los beneficiados del Plan será la comunidad de Zuleta, ya que en él se vislumbra una serie de alternativas que permitan que la población no dependa solo de la agricultura y de los bordados , sino también que vean el sector turístico como una fuente de ingresos extras para su economía familiar y social. El deseo de incursionar en turismo comunitario es una alternativa bastante relevante para Zuleta, a pesar de que presenta problemas en servicio y atención al cliente, la mayor parte de la población ha ido desarrollando el turismo de manera informal sin garantizar una experiencia de calidad aquellos turistas nacionales y extranjeros que los visitan.

Con más razón el diseño del PDT es fundamental para Zuleta, ya que de esta manera se crearán estrategias que puedan ayudar al desarrollo del turismo comunitario, el cuál direccionará a la comunidad de manera ordenada y organizada para realizar cualquier actividad turística, obteniendo resultados favorables.

3.3. Diagnóstico situacional de la comunidad de Zuleta

3.3.1. Diagnóstico Geográfico

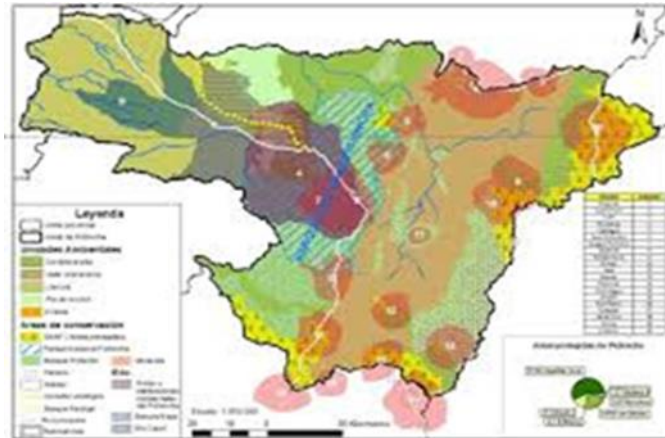


Figura 10 Mapa de la parroquia de Angochagua
Fuente: (Fotos, Google, s/f)



Figura 11 Mapa de la Comunidad de Zulea
Fuente: (Fotos, Imagenes Zuleta, s/f)

Provincia: Imbabura

Cantón: Otavalo

Parroquia: Angochagua

Comunidad: Zuleta

Altitud: 2.875 msnm.

Superficie: 4770 has.

Población: en base al último censo tiene una población de 1200 habitantes.

Temperatura: 14°C. en promedio

Clima: Templado

La comunidad de Zuleta se encuentra ubicado a 30 minutos de Ibarra y 45 minutos de Cayambe. Limita al norte por la parroquia de la Esperanza, al sur el río Tahuando y las lomas Negra tola y Turupamba, al este la reserva ecológica Cayambe Coca, al oeste el centro poblado de San Pablo de Lago

Flora y Fauna: La comunidad cuenta con una variedad de flora y fauna endémica de la zona ya que se encuentra dentro del Bosque protector. El 1 de Julio de 1995, 2 mil 378 hectáreas fueron declaradas Bosque protector para protección del páramo, ya que es la principal fuente de distribución de agua para la provincia de Imbabura. La comunidad de Zuleta cuenta con una vía de acceso de segundo orden, la misma que se ha convertido en un motor importante para la comunicación entre los diferentes poblados que se encuentran a su alrededor. La mayor parte de sus calles son adoquinadas (Gobierno Autonomo, 2015)

3.3.2. Diagnóstico económico

La comunidad de Zuleta se sustenta en la agricultura, elaboración de bordados, producción lechera y turismo. La agricultura es una actividad que la comunidad ha venido desarrollando desde sus inicios ya que es la fuente principal para su sustento económico. La producción de bordados es la actividad más fuerte de la zona, su tradición se establece en la presidencia de Galo Plaza Lasso, cuando su esposa abrió talleres de bordados para ayudar a la comunidad a su desarrollo económico. La elaboración de productos lácteos se ha destacado en los últimos años, siendo la más conocida la Fábrica de Lácteos Carlosama Prolacar. El turismo se ha desarrollado de manera paulatina debido a que la comunidad no ha dado el mayor énfasis en el desarrollo de esta actividad, porque no cuentan con apoyo ni capacitación sobre esta área por parte de las organizaciones públicas del país (Gobierno Autonomo, 2015)

En la actualidad las casas de hospedaje se han convertido en el motor fundamental de la economía en Zuleta, siendo su principal atractivo la Hacienda de Zuleta, por su gran valor histórico. Con el tiempo se han abierto casa de hospedajes construidas por los pobladores de la comunidad para poder acoger a turistas extranjeros, quienes llegan mediante agencias de viajes con el fin de desarrollar el turismo comunitario y por las festividades de San Juan (Gobierno Autonomo, 2015)

3.3.3. Diagnóstico social

Principalmente la población que se asienta en la comunidad de Zuleta es indígena, sus ancestros fueron los Caranquis, posteriormente llegaron los mestizos a la localidad. La mayor parte de la población se encuentra constituida por personas adultas mayores, ya que la mayoría de jóvenes han migrado a las grandes ciudades con el fin de conseguir fuentes de trabajo.

Zuleta cuenta con un centro de salud comunitario equipado y personal capacitado que abastece a toda la población, así como La Unidad Educativa Zuleta, que ofrece educación inicial, básica y bachillerato.

3.3.4. Diagnóstico tecnológico

El centro comunitario de Zuleta es una de las áreas comunales que se encuentra equipada tecnológicamente con internet y que cuenta con un área específica de navegación. La red telefónica que cumple con la mayor cobertura dentro de la comunidad de Zuleta es claro, pero a más de 2500 metros ninguna operadora telefónica cubre la cobertura, por lo que la comunicación telefónica no satisface las necesidades de la población.

3.4. Demanda Turística

La demanda turística es el número de visitantes que llegan a una localidad, con el fin de disfrutar de los atractivos, oferta y servicios del lugar. Para realizar el estudio de la demanda turística empezaremos determinando en cifras la demanda turística de la ciudad de Ibarra, en base a información proporcionada por el GAD de la provincia de Imbabura. La demanda de la comunidad de Zuleta se realizará en base a la técnica de observación de campo realizada en la misma comunidad, ya que no existen datos sobre la información del número de visitantes que llegan a la comunidad.

En el año 2016 se registraron las siguientes cifras de pasajeros extranjeros que visitaron la ciudad de Ibarra.

Tabla 10 Procedencia de turistas a la ciudad de Ibarra

Procedencia	Número	Porcentaje
Colombia	42	41%
USA	18	18%
Canadá	10	10%
Alemania	9	9%
Venezuela	5	5%
España	4	4%
Otros	4	4%
Francia	3	3%
Argentina	2	2%
México	2	2%
Brasil	2	2%
Perú	1	1%
Total	101	100%

Fuente: (Rivera, 2017)

Elaborado por: Autor

Procedencia de turistas a la ciudad de Ibarra

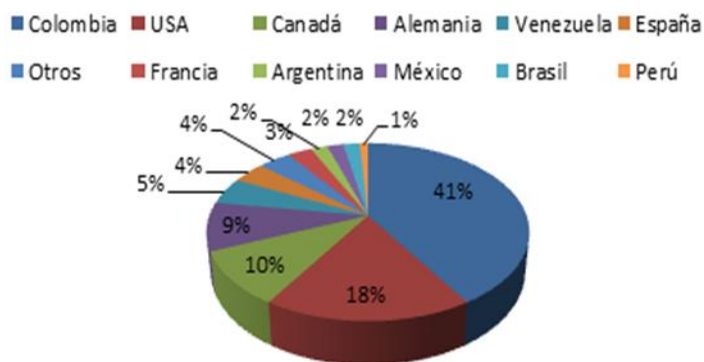


Figura 12 Procedencia de Turistas a la ciudad de Ibarra

Fuente: Elaboración propia

El mejor registro de la demanda turística en Ibarra, en base a la procedencia de turistas, son los pasajeros de nacionalidad Colombia, como un mercado activo que visita la ciudad de Ibarra. Se estima que para finales del 2018, el número de visitantes doble las cifras que se han obtenido en el año 2016. Se puede evidenciar que los turistas cada vez buscan realizar turismo de aventura, ecoturismo, turismo comunitario, con el fin de conocer costumbres y tradiciones de los pueblos indígenas, los turistas quieren disfrutar de experiencias inatas. En la actualidad las necesidades de los turistas han pasado de un destino de masas a un destino de contacto con la naturaleza, de conservación, biodiversidad y de querer compartir más de cerca vivencias propias de las comunidades indígenas.

En la comunidad de Zuleta, mediante la observación de campo realizada el 27 de Julio del 2018, se ha establecido las siguientes cifras de turistas que Zuleta recibe los fines de semana.

Tabla 11 Procedencia de turistas a la comunidad de Zuleta

Procedencia	Número	Porcentaje
Colombia	18	28,57%
Nacionales	15	23,81%
USA	23	36,51%
Alemanes	7	11,11%
Total	63	100

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Autor

Procedencia de turistas a la ciudad de Ibarra

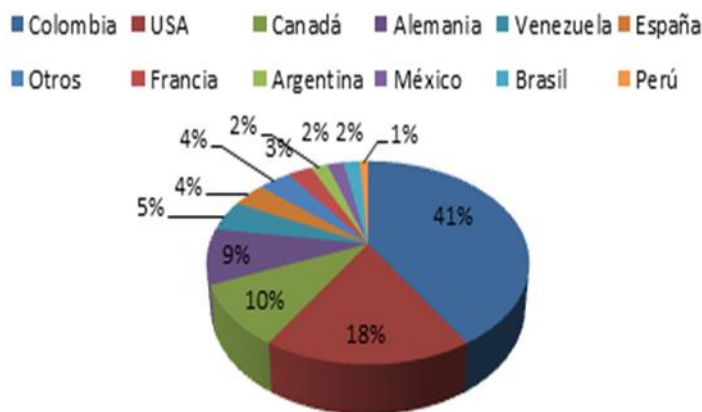


Figura 13 Procedencia de Turistas a la Comunidad de Zuleta
Fuente: Elaboración propia.

Las personas que visitan con mayor frecuencia la comunidad de Zuleta son los pasajeros de nacional estadounidense, quienes llegan a Zuleta con el fin de interactuar con la comunidad, conocer sus atractivos naturales y culturales, conocer uno de los íconos más famosos como es la Hacienda Zuleta y sus espectaculares bordados que son conocidos a nivel mundial, así como su bosque protector, en donde se pueden encontrar especies vegetales como pumamaqui, su extenso páramo, el cual proporciona de agua a toda la ciudad de Ibarra y a las comunidades que integra este cantón.

3.5. Oferta Turística

El análisis de la oferta turística se realizará en los establecimientos turísticos más reconocidos en la comunidad de Zuleta, mediante observación de campo, información de la web y conocimientos de los comuneros. Las categorías que se han tomado en cuenta para la oferta turística son: alojamiento, restauración, atractivos naturales, culturales y artesanías.

Los paquetes turísticos son apoyo fundamental para la oferta turística, el cuál se describe en el anexo número 9.

3.5.1 Inventario de alojamiento

Son lugares que prestan servicios de alojamiento aquellas personas que visitan una determinada población, por el cuál deben pagar un valor económico, los centros de hospedaje deben cumplir con todos los permisos solicitados por el MINTUR (Mosquera & Sandoval, 2013)

A continuación se detalla centros de hospedaje que cuentan con los permisos en reglas para recibir a turistas.

Tabla 12 Inventario de Alojamiento

Actividad	Categoría	Hab	Plazas	Web	Wifi
Hospedaje Carmita	Segunda	7	18	No	Si
Hospedaje Mushuk Kawsay	Segunda	4	8	No	Si
La Merced Baja	Segunda	7	16	No	Si
Cabañas el Molino	Segunda	6	15	No	Si
Casas rurales que cuentan con hospedaje	Tercera	6	12	No	No
Hacienda Zuleta	Primera	15	35	Si	Si

Fuente: Información obtenida con investigación de campo.
Elaboración propia

Tabla 13 Cuadro resumen de establecimientos de alojamiento en Zuleta

Clasificación	Número	Plazas
7 casas rurales que cuentan con alojamiento	6	72
Hospedaje de segunda	4	57
Hospedaje de primera	1	35
Total		164

Fuente: Información obtenida con investigación de campo.
Elaboración propia

Se puede concluir que Zuleta cuenta con capacidad de alojamiento baja, ya que la capacidad máxima estimada es de 164 plazas, los hospedajes de segunda y las casas rurales de hospedaje ayudan a incrementar el número de camas para ofertar a turistas, caso contrario el número de plazas sería inferior a 164. Los valores de hospedaje en las casas rurales y en el hospedaje de segunda oscilan entre los \$28 hasta los \$ 50 incluido impuestos y desayunos. Por otra parte existen familias que trabajan de manera ilegal, ofreciendo alojamiento por menor precio, lo cual perjudica al mercado turístico de Zuleta.

El hospedaje de primera representada por la Hacienda de Zuleta representa un porcentaje alto de plazas, esta hacienda es un remanente importante, lleno de historia ya que perteneció al expresidente Galo Plaza Lasso, en la actualidad la hacienda es manejada por la fundación Galo Plaza Lasso, más no por la comunidad. El valor de alojamiento va desde los \$250 a \$600, considerado un establecimiento de hospedaje de primera, en donde la mayoría de turistas de categoría superior llegan para disfrutar del hermoso paisaje y de la cultura de Zuleta. (Mosquera & Sandoval, 2013).

3.5.1. Inventario de establecimientos de restauración

Son lugares que proporcionan servicios de alimentación y bebida a cambio de valores establecidos en base a la economía del lugar y las necesidades de los pasajeros,

Tabla 14 Inventario de establecimientos de restauración

Actividad	Categoría	Mesas	Aforo	Web	Wifi
Restaurante de la comunidad	Segunda	20	72	No	Si
Hacienda Zuleta	Primera	15	60	Si	Si
Restaurante Inglés	Primera	10	40	Si	Si
8 Restaurantes en la vía	Tercera	10	40	No	No

Fuente: Información obtenida con investigación de campo.
Elaboración propia.

La oferta de restauración es limitada, la gastronomía no es variada, los pocos restaurantes que existen preparan platos típicos como el cuy con papas, caldo de gallina, yahuarlocro y el borrego asado. Cada fin de semana en la carretera se puede evidenciar 8 restaurantes ofreciendo como plato principal el borrego asado, el cula se ha constituido en el plato más vendido y consumido por los extranjeros. Los valores de cada uno de estos platos oscila entre los \$4 a \$7.

3.5.2. Inventario de recursos turísticos

En el presente estudio se analizarán los recursos turísticos que posee la comunidad de Zuleta. Los principales recursos que se abordarán son de tipo manifestaciones culturales y sitios naturales, remanentes importantes dentro del presente estudio. Sin embargo también cuenta con recursos turísticos complementarios como las artesanías y talabartería. Para el desarrollo del inventario se han tomado en cuenta las siguientes pautas:

- **Conservación:** es el estado en el que se encuentra el recurso, puede ser de tipo natural o cultural.
- **Atractivo:** importancia o interés que genera el atractivo para ser visitado.
- **Accesibilidad:** facilidad con la que se puede llegar al sitio.

Tabla 15 Inventario de Atractivos Turísticos de Zuleta

Prov.	Cantón	Nombre del atractivo	Categoría	Tipo	Sub-tipo	Jerarquía	S.P/ Priv.	Latitud	Longitud
Imbabura	Ibarra	Bordados de Zuleta	Manifestaciones culturales	Etnografía	Bordados	II	X	22851N	823662E
Imbabura	Ibarra	Feria de bordados en Zuleta	Manifestaciones culturales	Etnografía	Feias y mecados	II	X	22851N	823662E
Imbabura	Ibarra	Tolas de Zuleta	Manifestaciones culturales	Históricas	Sitios Arqueológicos	II	X	22302 N	824265E
Imbabura	Ibarra	Cordillera Angochagua	Naturales	Montañas	Cordillera	III	X	827880 E	29930N
Imbabura	Ibarra	Volcan Imbabura	Sitios Naturales	Montañas	Volcán	III	X	813843 E	28148N
Imbabura	Ibarra	Cerro Cunru	Sitios Naturales	Montañas	Colinas	II	X	823291 E	25759N
Imbabura	Ibarra	Laguna de Cubilche	Sitios Naturales	Ambiente lacustre	Laguna	II	X	819378 E	26072N
Imbabura	Ibarra	Laguna de Cunru	Sitios Naturales	Ambiente Lacustre	Laguna	II	X	824188 E	26405N
Imbabura	Ibarra	Bosque protector de Zuleta	Sitios Naturales	Bosques	Bosques	III	X	822013 E	37670 N

Tabla 15 Inventario de Atractivos Turísticos de Zuleta (Continuación)

Prov.	Cantón	Nombre del atractivo	Categoría	Tipo	Sub-tipo	Jerarquía	S.P/ Priv.		Latitud	Longitud
Imbabura	Ibarra	Hacienda Zuleta	Manifestaciones culturales	Históricas	Arquitectura civil	III		X	824265 E	22302 N
Imbabura	Ibarra	Talabartería en Zuleta	Manifestaciones culturales	Etnografía	Artesanía	III		X	823723 E	22430 N
Imbabura	Ibarra	Festividades de San Juan	Manifestaciones culturales	Etnografía	Manifestaciones religiosas, tradicionales	II	X		36509 N	812599E
Imbabura	Ibarra	Casa museo Museo	Manifestaciones culturales	Etnografía	Manifestaciones religiosas, tradicionales	II	X		NA	NA

Fuente: Ministerio de turismo 2004

En base a la matriz BCG utilizada dentro del PLANETUR 2020, se han establecido los siguientes productos:

Tabla 16 Matriz BCG

Producto Estrella	Interrogacion
<ul style="list-style-type: none"> - Bordados - Bosque Protector - Fiesta de San Juan 	<ul style="list-style-type: none"> - Hacienda Zuleta - Laguna de Cubilche - Cerro Cunrru
Vaca	Perro
<ul style="list-style-type: none"> - Turismo rural y comunitario - Tolas arqueologicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Artesanias - Talabarteria

A continuación se detallarán los atractivos más importantes en base a la matriz BCG.

Producto Estrella: En base al inventario de atractivos turístico se ha podido determinar que el Bosque protector, bordados y la fiesta de San Juan, son los atractivos turísticos que tienen más demanda de visitantes, por el reconocimiento internacional que han tenido. El Bosque protector es fuente de agua que abastece a la mayoría de las poblaciones que se asientan cerca de Zuleta. Los bordados reconocidos a nivel internacional, ya que se encuentran realizados a mano y con hilos de calidad muy fina para que puedan prevalecer en el tiempo. Las famosas fiesta de San Juan que se dan cada mes de Junio, en donde la comunidad realiza diferentes actividades culturales y es la única fecha en donde tanto mujeres como hombres visten sus atuendos ancestrales.

Producto Interrogante: La laguna y mirador de Cubilche, el cerro Cunrru, se consideran un producto de categoría interrogante ya que a pesar de contar con paisajes únicos, sus vías de acceso son de tercer orden y no cuentan con promoción turística que incentive las visitas. Cubilche es una formación lacustre cubierta de vegetación de paramo en donde se realizan

caminatas de aproximadamente 1 hora alrededor de la laguna. Cerro Cunrru es un hermoso cerro cubierto de arboles de eucalipto en donde se realizan actividades de hiking.

Producto Vaca: en esta categoría se encuentra el turismo comunitario ya que no ha podido desarrollarse de la manera más viable porque las personas de Zuleta no tienen conocimientos sobre atención al cliente, promoción, identidad, entre otros factores que afectan el desarrollo de la actividad turística.

Producto Perro: las artesanías y la talabartería, porque a pesar de contar con artesanos que tienen profundos conocimientos sobre estas técnicas no cuentan con el suficiente capital monetario para impulsar estas actividades y existe alto desinterés por la población y visitantes por desarrollar estas técnicas ancestrales, que cada día se van perdiendo y los pocos negocios que han logrado sobrevivir se encuentran en disputas por precios de ventas.

3.6 Aplicación de la matriz FODA de la comunidad de Zuleta

Tabla 17 Matriz FODA

FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">-Cuenta con gran biodiversidad de flora y fauna, lo cual hace que Zuleta tenga un paisaje único.-Fácil acceso a la comunidad.-Conocida mundialmente por sus famosos bordados, producción lechera, conservación de alpacas y del páramo.-Bajo nivel de contaminación ambiental, por lo que constituye un territorio óptimo para el desarrollo de la actividad turística, ganadera, agrícola y ambiental.-Cuenta con atractivos arqueológicos, naturales, culturales que son conocidos a nivel nacional y mundial.- Comunidad que cuenta con un bosque protector.- Grupo mayoritario de pobladores que están impulsando el turismo comunitario.	<ul style="list-style-type: none">- Fenómenos naturales como temblores o terremotos.- Poco interés por parte del MINTUR para promocionar el turismo comunitario dentro y fuera del Ecuador.-No existe buena cobertura telefónica y de internet.- Poco apoyo de los gobiernos autónomos y provinciales.- Comunidades mejor organizadas en el tema de turismo comunitario.- Poco interés de la población ecuatoriana por visitar nuestras comunidades indígenas y participar del turismo comunitario.- Aculturación.

Tabla 17 Matriz FODA (Continuación)

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<p>-Falta de conocimiento en servicio y atención al cliente dentro de la mayoría de establecimientos que se dedican a la actividad turística.</p> <p>-Trabajo informal.</p> <p>-Señalética turística deteriorada.</p> <p>-Falta de trabajo en equipo, cada uno vela por intereses propios y no por los de la comunidad.</p> <p>-Pérdida de identidad cultural y migración de la población joven a las grandes ciudades</p> <p>-Sin apoyo económico del GAD de Angochagua para que se pueda realizar obras públicas, mucho menos un presupuesto que impulsen las actividades turísticas.</p> <p>-Falta de promoción turística a nivel nacional e internacional.</p> <p>-No existen alianzas estratégicas con operadoras turísticas del exterior.</p> <p>-Poco apoyo de parte de la Fundación Galo Plaza Laso para el desarrollo del turismo comunitario, ya que no permiten que los pasajeros que alojan en la Hacienda Zuleta visiten la comunidad.</p> <p>-No existe un plan de desarrollo turístico para mitigar las necesidades y prioridades de la comunidad.</p>	<p>-Creación del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.</p> <p>-Interés del turista extranjero por participar en actividades comunitarias y poder tener experimentar el estilo de vida de las comunidades indígenas.</p> <p>-Crecimiento de la demanda en turismo sostenible, comunitario, ecoturismo y turismo de aventura, por parte de turistas extranjeros.</p> <p>-Apoyo de ONGS para capacitaciones y mejoramiento de infraestructura.</p> <p>-Implementación de programas comunitarios con agencias de viajes operadoras del exterior, para que los turistas extranjeros realicen proyectos comunitarios, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población.</p> <p>-Ejecución del Plan Nacional de Desarrollo 2017- 2021, el cual tiende a satisfacer las necesidades básicas de los territorios.</p> <p>-Préstamos por parte de la CFN y BANECUADOR para microempresarios y emprendedores.</p> <p>-Alto interés de la comunidad para incursionar en la actividad turística comunitaria.</p>

3.6. Análisis FODA

Mediante las fortalezas del análisis FODA se puede concluir que Zuleta es una comunidad que posee atractivos naturales y culturales innatos de esta población, con mucho potencial para convertirse en un destino turístico comunitario. En cuanto a las debilidades y amenazas por falta de trabajo en equipo de la comunidad, a la migración constante por parte de la población de Zuleta, al interés de turistas nacionales por destinos como playas, al escaso apoyo de instituciones públicas, falta de promoción de turismo comunitario y principalmente la falta y desconocimiento de atención y servicio al cliente, ha hecho que Zuleta no pueda desarrollar un turismo comunitario altamente sostenible y sustentable.

Por estas razones la creación de un plan de desarrollo turístico para la comunidad de Zuleta es fundamental, de esta manera se podrá desarrollar estrategias que puedan lenificar las necesidades básicas de la población y crear fuentes de trabajo direccionadas a la actividad turística comunitaria. Además se podrá fortificar a la población en el trabajo en equipo y sobre todo a brindar atención y servicios de excelencia a turistas nacionales y extranjeros. Se debe recordar que el turismo vende experiencia y servicios irrepetibles que marcarán las expectativas y satisfacciones de los turistas, y son ellos lo que evaluarán si el destino vale o no vale la pena ser visitado nuevamente.

3.7. Objetivos

3.7.1. Objetivo General del plan de desarrollo turístico

- Fortalecer el turismo comunitario en Zuleta, desarrollando estrategias que permitan mitigar las falencias sobre servicio al cliente, infraestructura del lugar y conocimiento sobre legislación turística, con el fin de crear fuentes de trabajo para la comunidad.

3.7.2. Objetivos específicos del plan de desarrollo turístico

Recibir capacitaciones sobre servicio y atención al cliente, a todas aquellas personas involucradas en el sector turístico para que puedan trabajar en equipo y brindar una atención y servicio de excelencia.

Legalizar la mayoría de locales turísticos para que cuenten con los respectivos permisos de funcionamiento y puedan trabajar bajo el margen de la legislación turística.

Impulsar el emprendimiento en turismo comunitario, para la creación de nuevas fuentes de trabajo, mejorando la calidad de vida de la comunidad.

3.7.3. Misión

Consolidar un plan de desarrollo turístico comunitario, como una herramienta de desarrollo sostenible, integrando a la comunidad, empresas públicas y privadas con el propósito de crear fuentes de trabajo y mejorar la calidad de vida de la población.

3.7.4. Visión

Ser líder en turismo comunitario dentro de la sierra ecuatoriana para el 2020, brindando experiencias turísticas de calidad que integren mejoras continuas en servicio al cliente, infraestructura turística, manejo adecuado de los recursos naturales, creando fuentes de trabajo para los pobladores de Zuleta.

3.7.5. Valores

Equidad de género, bien común, innovación, trabajo en equipo, honestidad, eficiencia, eficacia, solidaridad, enfoque social, sostenibilidad, ética, solidaridad.

3.7.6. Estrategias y Programas

Tabla 18 Estrategias

Estrategia 1: Brindar al cliente atención y servicio de calidad						
Objetivo	Actividades	Responsables	Metas	Fecha Inico / Final		Métodos de verificación
Dictar talleres anuales a la comunidad sobre capacitación en atención y servicio al cliente	1.Capacitación en atención al cliente externo;Conceptualización básica sobre atención y sevicio al cliente, beneficios de la actividad turística, como tratar al cliente externo.	SECAP y MINTUR.	70 persona capacitadas	Enero 2019	Febrero 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Fotos - Informes - Videos - Feedbacks
	2. Capacitación en emprendimientos : que es la empresa turística, Reglamento turístico	SECAP	86 personas capacitadas para emprendien to	Mayo 2019	Julio 2019	
	3. Realizar evaluación de desempeño al cliente : cliente fantasma evaluación	Juan Chachal apresidente de la comunidad	35 personas que fueon evaluadas	Aug 2019	Sep 2019	

Estrategia 2: Contar con todos los permisos de funcionamiento turísticos en base a la legislación turística						
Objetivo	Actividades	Responsables	Metas	Fecha Inicio / Final		Métodos de verificación
-Disminuir el trabajo informal	-Socializar con la comunidad sobre la importancia de legislación turística.	MINTUR GAD PARROQUIAL DE ANGOCHAGUA	234 personas relacionadas con la actividad al sector turístico.	Nov 2018	Nov 2018	-Fotografías -Informes - Reporte
	-Brindar capacitación sobre legislación turística.	MINTUR	123 personas capacitadas sobre legislación turística	Dec 2018.	Jan 2019	
	- Realizar controles anuales sobre los permisos de funcionamiento.	MINTUR MINISTERIO DEL AMBIENTE QUITO TURISMO MUNICIPIOS	4 controles realizados en el año	Jan 2019	Dec 2019	

Estrategia 3: Ofertar infraestructura de calidad para los turistas						
Objetivo	Actividades	Responsables	Metas	Fecha Inicio / Final		Métodos de comprobación
- Contar con infraestructura adecuada para recibir a los turistas	-Buscar alianzas estratégicas con el sector público para obtener financiamiento.	Juan Chachala (presidente de la comunidad de Zuleta) Felipe Escola (comuneo)	4 Empresas privadas interesadas en realizar alianzas estratégicas con la comunidad	Jan 2019	Sep 2019	. Fotografías . Inspecciones . Informes
	- Realizar mingas semestrales comunitarias para el mantenimiento adecuado de las instalaciones turísticas.	Dueños de los establecimientos turísticos Comuneros	70 Dueños de los establecimientos. 178 comuneros	Jan 2019	Jun 2019	
	. Destinar un porcentaje mensual de los ingresos, al mantenimiento preventivo.	Dueños de los establecimientos turísticos	1% de los ingresos anuales para el mantenimiento preventivo	Jan 2019	Jan 2020	

Estrategia 4: Promoción turística pública – privada						
Objetivo	Actividades	Responsables	Metas	Fecha		Medios de verificación
				Inicio	Final	
- Obtener un mayor número de visitantes	Elaborar paquetes turísticos enfocados a mejorar la promoción turística.	Comunidad de Zuleta . Felipe Escola	1 paquete turístico semestral.	Jan 2019	Dec 2019	. <ul style="list-style-type: none"> _ Paquetes turísticos. -Cuenta en Twitter. -Cuenta en Facebook.
	Elaborar promociones sobre áreas turrísticas	GAD de Angochagua. Comunidad de Zuleta.	1 cuenta en twitter para promocionar. 1 cuenta en Facebook.	Jan 2019	Jan 2020	
	Realizar promociones turísticas nacionales e internacionales	Dirigentes de Zuleta. MINTUR	Captar un 50% más de visitantes a Zuleta de mercado extranjero.	Jan 2019	Jan 2020	

Estrategia 5: Rescate de la cultura						
Objetivo	Actividades	Responsables	Metas	Fechas		Medios de verificación
				Inicio /	Final	
- Rescatar la cultura mediante el refuerzo de costumbres autóctonas de la región	Concientizar a la población sobre la importancia de una adecuada participación de la comunidad en las tradiciones	Ministerio de Cultua y MINTUR	Lograr que el 90% de la población utilice su vestimenta ancestral	Jan 2019 Aug 2019	Mar-19 Oct-19	- Ferias - Fotos . Videos
	Elaborar publicidad sobre el rescate de los valores culturales ancestrales	Dep de comunicación de Zuleta	Aproximadamente 200 bolantes semanales de publicidad.	Jan 2019	Jan 2020	
	Realizar ferias culturales artísticas sobre el potencial de la zona	Comunidad	1 feria cultural y artesal cada fin de semana	Jan 2019	Jan 2020	

Estrategia 6: Charlas de conservación						
Objetivo	Actividades	Responsables	Metas	Fecha Inicio / Final		Métodos de comprobación
- Organizar charlas de conservación de la biodiversidad de la región	- Elaborar instructivos para la conservación de la biodiversidad	GAD (departamento de comunicación)	Elaboración de un instructivo	Nov 2018	Jan 2019	- Informes - Fotos . Inspecciones
	- Capacitar a la población sobre la importancia de la biodiversidad	Ministerio del Ambiente y MINTUR	150 personas capacitadas	Mar 2019	Jun 2018	
	- Fomentar el cuidado de la biodiversidad	Líderes de la comunidad	10 establecimientos turísticos se encuentran trabajando de el proceso de desechos orgánicos	Jan 2019	Dec 2019	

Estrategia 1: Brindar al cliente atención y servicio de calidad

Brindar una atención y servicio al cliente de calidad es una de las estrategias que la comunidad de Zuleta necesita capacitarse, ya que las experiencias es lo único que el turista se lleva, si no fue atendido de la mejor manera o no se pudo satisfacer las necesidades que el turista tenía en mente, mucho menos se logrará que vuelva a visitar el destino, porque sienten que el servicio que recibieron no fue de calidad.

La competencia es cada vez mayor, en la actualidad existen comunidades indígenas que ofertan productos cada vez más variados y se equiparan en calidad y precio, por lo que es necesario ofrecer un valor agregado. Los pasajeros son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

Si un pasajero queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva.

Estrategia 2: Contar con todos los permisos de funcionamiento turístico en base a la legislación turística

Es importante sociabilizar con la comunidad sobre la legislación turística con el fin de que puedan entender que trabajar con todos los permisos de funcionamiento es una garantía tanto para la comunidad como para los pasajeros, los cuales se van a sentir seguros de adquirir los productos, porque saben que están tratando con empresas serias del sector turístico. Para lo cual es imprescindible brindar capacitaciones y realizar controles anuales para mitigar el trabajo informal que crea una competencia desleal y no permite el desarrollo económico adecuado.

Estrategia 3: Ofertar infraestructura de calidad para los turistas

Contar con infraestructura adecuada para recibir a turistas que se sientan cómodos, porque el alojamiento es un componente muy importante para el desarrollo de las diferentes actividades que los pasajeros tienen programadas, con el fin de mantener un equilibrio y experiencia adecuada.

Es fundamental que todos los establecimientos hoteleros realicen por lo menos semestralmente un mantenimiento preventivo para evitar el desgaste de las instalaciones, también se deben realizar innovaciones para estar a la vanguardia de las necesidades de los pasajeros.

Estrategia 4: Promoción turística pública – privada

La promoción es la clave para captar mayor mercado y número de visitantes a la comunidad de Zuleta, es importante que la promoción se realice con entidades que tengan amplio conocimiento en turismo comunitario, con el fin de poder promocionar a Zuleta a nivel internacional como un destino de turismo comunitario.

La promoción y la buena atención vienen de la mano, desarrollando de esta manera un marketing boca a boca. Siempre se debe elaborar paquetes turísticos fuera de la común, que no sean operados por la mayoría de agencias que ofrecen los mismos productos.

Estrategia 5: Rescate de la cultura

El rescate de la cultura es un tema que en la actualidad se está trabajando de manera conjunta con nuestras comunidades indígenas y los gobiernos locales, para rescatar aquellas tradiciones y costumbres ancestrales que identifican a una población y la hace diferente de otras. Por esta razón es importante impulsar las ferias culturales y artesanales que todos los fines de semana se realiza en la comunidad de Zuleta, para que los turistas adquieran los productos de la comunidad, así se impulsará y rescatará su identidad.

Estrategia 6: Charlas de conservación

Organizar charlas de conservación permitirá que la comunidad pueda trabajar de manera sostenible, para evitar el impacto directo del ser humano con la naturaleza. La conservación y el uso sostenible de los recursos permite avanzar hacia un modelo de economía verde y un desarrollo que minimice el impacto de las actividades humanas. Además, que reconozca el valor y la relevancia que tienen los servicios de los ecosistemas para el desarrollo y el bienestar. Pueden mencionarse las certificaciones internacionales que avalan que cierto producto (forestal, por ejemplo) proviene de fuentes gestionadas de modo sustentable.

3.8. Análisis económico

Tabla 19 Analisis económico

Estrategia 1: Brindar al cliente atención y servicio de calidad					
Actividad	Costo unitario	Cantidad	Costo total	Tiempo	Financiamiento
-Capacitación en atención al cliente externo	\$30	10 capacitadores	\$300	1 año	Interno
- Capacitación en emprendimientos	\$25	1 vez	\$25	1 año	Interno
-Realizar evaluación de desempeño al cliente	NA	NA	NA	NA	No se estima ningún costo ya que es la técnica del cliente fantasma
TOTAL				\$325	
Estrategia 2: Contar con todos los permisos de funcionamiento turísticos en base a la legislación turística.					
Actividad	Costo unitario	Cantidad	Costo total	Tiempo	Financiamiento
-Socializar con la comunidad sobre la importancia de legislación turística	NA	NA	NA	NA	Interno. No se estima ningún costo ya que estas actividades serán realizadas por el MINTUR
-Brindar capacitación sobre legislación turística.	NA	NA	NA	NA	
-Realizar controles anuales sobre los permisos de funcionamiento.	NA	NA	NA	NA	
TOTAL				\$0	

Elaborador por: autoría propia

Fuente: Comunidad de Zuleta

Estrategia 3: Ofertar infraestructura de calidad para los turistas.					
Actividad	Costo unitario	Cantidad	Costo total	Tiempo	Financiamiento
-Buscar alianzas estratégicas con el sector privado y público para obtener financiamiento	\$10	4 veces	\$40	mensual	Interno
-Realizar mingas semestrales comunitarias para el mantenimiento adecuado de las instalaciones turísticas	\$1500	2 veces	\$3000	Semestral	Interno
-Destinar un porcentaje mensual de los ingresos al mantenimiento preventivo de las instalaciones.	\$0	12	\$0	mensual	No se estima ningún costo ya son valores generados de los ingresos
TOTAL				\$3040	

Elaborador por: autoría propia

Fuente: Comunidad de Zuleta

Estrategia 4: Promoción turística pública – privada					
Actividad	Costo unitario	Cantidad	Costo total	Tiempo	Financiamiento
-Elaborar paquetes turísticos enfocados a mejorar la promoción turística.	\$500	1 vez	\$500	mensual	Interno
-Elaborar promociones sobre áreas turísticas	\$750	2 veces	\$1500	Semestral	Interno
-Realizar promociones turísticas nacionales e internacionales.	\$300	1 vez	\$300	mensual	No se estima ningún costo ya son valores generados de los ingresos
TOTAL				\$2300	

Elaborador por: autoría propia

Fuente: Comunidad de Zuleta

Estrategia 5: Rescate de la cultura

Actividad	Costo unitario	Cantidad	Costo total	Tiempo	Financiamiento
-Concientizar a la población sobre la importancia de una adecuada participación de la comunidad en las tradiciones	\$500	1 vez	\$500	mensual	Interno
-Elaborar publicidad sobre el rescate los valores culturales ancestrales	\$750	2 veces	\$500	Semestral	Interno
-Realizar ferias culturales artísticas sobre el potencial de la zona	\$300	1 vez	\$300	mensual	Interno
TOTAL				\$1300	

Elaborador por: autoría propia

Fuente: Comunidad de Zuleta

Estrategia 6: Charlas de conservación

Actividad	Costo unitario	Cantidad	Costo total	Tiempo	Financiamiento
Elaborar instructivos para la conservación de la biodiversidad	\$500	1 vez	\$500	mensual	Interno
Capacitar a la población sobre la importancia de la biodiversidad	\$750	2 veces	\$500	Semestral	Interno
Fomentar el cuidado de la biodiversidad	\$300	1 vez	\$300	Mensual	Interno
TOTAL				\$1300	

Elaborador por: autoría propia

Fuente: Comunidad de Zuleta

El Análisis financiero permitirá saber cual es el presupuesto que se debe asignar para cada una de las estrategias que se plantea dentro del Plan de Desarrollo Turístico para la comunidad de Zuleta, de esta manera se evaluará riesgos y gastos que deben ser asumidos por la comidad utilizando el presupuesto anual que otorga el GAD de Angochagua a cada una de las parroquias que la conforman.

El presupuesto que se asignó en el año 2017 a la Parroquia de Angochaua fue de \$405.096,71, fuente de información adquirida en la Página del GAD parroquial de Angochagua, según el doctor Hernán Sandoval presidente del GAD Parroquial de Angochagua, de los \$405.096,71, se asigna a cada comunidad que la conforma el 5%, en este caso a Zuleta se le otorga un monto aproximado de \$ 20.254,85 para que puedan distribuir en necesidades básicas de la comunidad. Con la propuesta de este PDT los dirigentes de la comunidad de Zuleta podrán presentar al GAD este PDT para poder sustentar los gastos que se requieren realizar (GAD).

El beneficio de disenar un plan de desarrollo turístico para la comunidad de Zuleta es mejorar la calidad de vida de los habitantes y considerar el turismo como la primera fuente de ingresos económicos, creando fuentes de trabajo para las personas de la comunidad , lo cual evitara la migración a las grandes ciudades, asi como incentivar el emprendimeinto y el trabajo en equipo para bienestar de toda la comunidad.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El turismo comunitario es una nueva tendencia que está ganando mercado en Ecuador, porque cada vez existen más personas que buscan estar en contacto con grupos indígenas ancestrales, mitigando de alguna manera las necesidades económicas de una comunidad en específica, para poder mejorar la economía familiar y evitar la pobreza extrema, en la que la mayoría de etnias indígenas viven.
- Se pudo diagnosticar la situación actual de la comunidad de Zuleta, mediante herramientas que han aportado a la obtención de un gran flujo de información, para realizar la elaboración de un PDT,
- La Observación de campo es una herramienta útil al momento de recolectar información, porque nos da un panorama más amplio de la situación que vive la comunidad, a pesar de que se encuentran entusiasmados por desarrollar turismo comunitario de manera ordenada y totalmente legalizada.
- En el capítulo dos se han descrito algunas metodologías, herramientas que permitieron identificar la problemática de la comunidad, para poder fortalecerlas en base a las estrategias descritas en el capítulo 3, para lograr concienciar dentro de la comunidad la importancia de la creación de un plan de desarrollo.
- La elaboración de un plan de desarrollo permitió crear estrategias que mitiguen las necesidades económicas, sociales y culturales de la comunidad de Zuleta, mediante procesos de participación equitativa. En el capítulo 3 se presenta de manera sistemática y congruente el proceso para la elaboración de un Plan de Desarrollo Turístico. Cada fase, proceso o estrategia cuenta con una visión clara de cada una de las necesidades o falencias de la población
- El Plan de desarrollo turístico tiene como finalidad dar a conocer a los turistas que la comunidad de Zuleta posee grandes potenciales turísticos , los cuales trabajando en

equipo se puede lograr fortalecer la economía familiar, tomando al turismo comunitario como un eje fundamental para inyectar mejoras en la economía.

Recomendaciones

- Invertir en proyectos turísticos sostenibles es muy importante debido a que estos contribuyen a mejorar las condiciones de vida de todos los miembros de la comunidad.
- La creación del Plan de desarrollo turístico será de mucho beneficio para el desarrollo, progreso económico y turístico de la comunidad de Zuleta, permitiendo desarrollar estrategias que ayuden a mejorar no solo la economía del lugar, sino también la economía de los sitios aledaños.
- Se invita a los turistas nacionales y extranjeros para que visiten las comunidades de Zuleta y a la vez a la Provincia de Imbabura, la cual encierra un mundo mágico lleno de belleza natural, cultural, tradiciones y costumbres, las mismas que la gente desconoce pero que está al alcance de todos.

BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Anónimo. (2016). *Sostenibilidad ambiental*. Obtenido de Coherencia:
<http://www.coherencia.pe/ideario/sostenibilidad-ambiental/>

Anónimo. (2018). *Origen Andino*. Recuperado el 2 de Julio de 2018, de Guía de viajes en Perú:
<http://www.origenandino.com/>

Anónimo. (S.f). *Ancient Origins Reconstruimos la historia de la humanidad en Español*.
Recuperado el 19 de Junio de 2018, de <http://www.ancient-origins.es/sobre-nosotros>

Antamba Inuca, E. (2015). *Universidad Regional Autónoma de los Andes*. Obtenido de
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/530/1/TUAEXCOMITYH004-2015.pdf>:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/530/1/TUAEXCOMITYH004-2015.pdf>

Antamba, E. (2015). *Plan de desarrollo turístico para el centro de turismo comunitario Suma Pacha, comunidad de Pijal, parroquia González Suárez, cantón Otavalo*. Obtenido de
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/530/1/TUAEXCOMITYH004-2015.pdf>

Azuca. (2018). *Hacienda Zuleta*. Recuperado el 19 de junio de 2018, de <https://zuleta.com/>

Conejo Teran, T., & Morales Teran, H. (2015). *Universidad de Otavalo*. Obtenido de PLAN DE DESARROLLO TURISTICO EN LA COMUNIDAD DE EUGENIO:
<http://repositorio.uotavalo.edu.ec/bitstream/52000/75/1/UO-PG-TUR-2015-19.pdf>

Datosmacro. (S.f). *Expansión*. Recuperado el 19 de Junio de 2019, de
<https://www.datosmacro.com/paises/ecuador>

Durand, J. C. (2014 de Abril de 2014). *SlideShare*. Obtenido de Estadística, población, muestra y variables: <https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables>

Echarri, L. (1998). *Ciencias de la Tierra y del Medio Ambiente*. Teide.

EcoFondo. (2015). *EcoFondo*. Obtenido de Proyectos y Programas:
www.ecofondoecuador.com/index.php?.../Plan%20D%20Turístico%20Papallacta...

ECOTUR. (2014). *Definición del Ecoturismo*. Obtenido de https://www.ecotur.es/definicion-ecoturismo/ecoturismo/definicion-del-ecoturismo_4318_2483_4723_0_1_in.html

- El Comercio. (13 de Noviembre de 2015). *Operadora Comunitaria promociona atractivos de Zuleta*. Recuperado el 21 de Junio de 2018, de <http://www.elcomercio.com/tendencias/turismocomunitario-zuleta-imbabura-hacienda.html>
- El Comercio. (2018). *El Comercio*. Quito.
- El NORTE. (2011). Recuperado el 19 de Junio de 2019, de Travesía a San Pablo, 50 años de historia: <http://www.elnorte.ec/deportes/especiales/9272-travesia-a-san-pablo-50-anos-de-historia.html>
- Esmeralda, H. (2017). *Arte Ecuador*. Recuperado el 19 de Junio de 2018, de www.artecuador.com/turismo-laguna-de-cuicocha-15-0.html
- Felix, M. (14 de noviembre de 2017). *blogspot*. Obtenido de Zuleta Ibarra: <http://zuletaibarra.blogspot.com/>
- Felix, M. (14 de Noviembre de 2017). *Zuleta*. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de “LAS COSTUMBRES, TRADICIONES DEL PUEBLO INDÍGENA DE ZULETA”: http://zuletaibarra.blogspot.com/2012/03/zuelta-ibarra-imbabura_27.html
- Ferreiros, E., & Valencia, R. (2017). *Guía para el cumplimiento de la Meta 38 del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal 2017*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/municipalidades_pmm_pi/guia_cumplimiento_meta38.pdf
- Fotos, G. (s/f). *Google*. Obtenido de Imagenes: https://www.google.com.ec/search?q=mapa+parroquia+angochagua&tbm=isch&tbs=rimg:CQo3RVAS4wfKIjjVdfYpIZlaQAc4D59hJMA420NxTbn375wWZkbM-bCRIWaJUaVbfperFQ3MhW1jM9DdRO6QiHdyoSCdV19ikhmVpAET8XSGbj_1Q4EKhIJBzgPn2EkwC0RsZ0bQIMAfIqEgnjbQ3FNuffvhG_1V2LkweA_1VioSC
- Fotos, G. (s/f). *Imagenes Zuleta*. Obtenido de https://www.google.com.ec/search?biw=1366&bih=582&tbm=isch&sa=1&ei=BHOJW8icFojr_AaiyIOoAg&q=comunidad+zuleta&oq=comunidad+z&gs_l=img.3.1.0l6j0i5i30k1j0i8i30k1i3.90083.95049.0.96399.23.18.2.1.1.0.324.1914.0j11j0j1.12.0....0...1c.1.64.img..8.15.1924...35i39

- Frias, E. (01 de 12 de 2016). *Comunidad de Zuleta protege la naturaleza*. Obtenido de EL COMERCIO: <https://www.elcomercio.com/tendencias/zuleta-comunidad-naturaleza-turismocomunitario-intercultural.html>
- García, C. (2016). TURISMO COMUNITARIO EN ECUADOR: ¿QUO VADIS? *Estudios y Perspectivas en Turismo*, pp. 597 – 614.
- George, A. (15 de 11 de 2013). *SlideShare*. Obtenido de Plan de desarrollo turístico: <https://es.slideshare.net/antoinegeorge/el-plan-de-desarrollo-turstico>
- Gobierno Autonomo. (2015). *Plan de desarrollo*. Obtenido de Parroquia Angochagua: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1060014560001_Diagnostico%20PDyOT%20preliminar%20GAD%20Parroquial%20de%20Angochagua_19-05-2015_20-39-08.pdf
- Gómez, L. (2002). *Ecured Conocimiento con todos y para todos*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Comunidad>
- Hernández, R. (2014). *Metología de la investigación*. México: Mc Graww Hill.
- Iniciativa Ecuatorial. (2012). *Iniciativa Ecuatorial*. Obtenido de Federación Plurinacional de turismo comunitario del Ecuador: https://www.equatorinitiative.org/wp-content/uploads/2017/05/case_1_1363900152.pdf.
- Kekutt, E. B. (2014). *Google books*. Obtenido de Turimos Comunitario: <https://books.google.com.ec/books?id=ZkEDAwAAQBAJ&pg=PA55&dq=turismo+comunitario+importancia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiF2MSW4efcAhVRpFkKHVi pAj0Q6AEILzAC#v=onepage&q=turismo%20comunitario%20importancia&f=false>.
- L., M. F. (2013). *Blogspot*. Obtenido de Introduccion al Turismo: <http://introduccionalturismo2013.blogspot.com/2013/11/tipos-de-turismo-clasificacion-segun.html>
- Lara Muñoz, E. M. (2013). *Google Books*. Obtenido de Fundamentos de investigación: <https://books.google.com.ec/books?id=LgDYDAAAQBAJ&pg=PT427&dq=enfoque+mixto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8iI7ertfcAhWkrVkJHTnABFgQ6AEIMDAC#v=onepage&q&f=false>
- Lincango, J. (Sábado de Abril de 2013). *Grupos étnicos del Ecuador*. Recuperado el 21 de junio de 2018, de <http://gruposetnicosec.blogspot.com/2013/04/zuleta.html>

- Lluay, H. (11 de marzo de 2013). *Provincia de Imbabura*. Recuperado el 29 de Mayo de 2018, de <http://lluay2.blogspot.com/>
- Maldonado, C. (2006). *Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta*. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_117521.pdf
- Manabiturismo. (2017). *Manabí Turismo*. Obtenido de <https://manabiturismo.com/noticias/comuna-agua-blanca/>
- Merino, M. J., & Teresa Pintado Blanco, J. S. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: DEEMPRESA.
- Mosquera, A. M., & Sandoval, M. (2013). *Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de PROYECTO DE LA RUTA TURÍSTICA DE LA COMUNIDAD DE ZULETA,; <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2148/1/T-UCE-0005-334.pdf>
- Nicolalde, G. (2012). *Etnias del Ecuador*. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de <http://utegabriela.blogspot.com/2012/11/region-sierra.html>
- Notuslink. (2016). *Conservando el Bosque de Yungilla*. Obtenido de <http://www.yunguilla.org.ec/es/historia/>
- Olalla, D. (2014). *Plan de desarrollo turístico sostenible para la parroquia aloasi, canton mejia provincia de Pichincha*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3502/1/23T0417%20OLALLA%20DANIEL.pdf>
- Palomino, B., Gasca, J., & López, G. (2006). El turismo comunitario. *Revista. El Periplo sustentable*, 06-37.
- Pérez, u., & Merino, M. (2013). *Definición de Plan de Desarrollo*. Obtenido de <https://definicion.de/plan-de-desarrollo/>
- Prezi. (29 de Mayo de 2018). *Prezi*. Obtenido de Concepto de Población y Muestra en Estadística: <https://prezi.com/xqbfk9xlciiq/concepto-de-poblacion-y-muestra-en-estadistica/>
- Ramírez Gonzalez, A. (2014). *Metodología de la investigación Científica estadísticas de analisis*. Quito: Universidad Javeriana.

- Rivera, D. (2017). *Issuu*. Obtenido de Ibarra turística en cifras: https://issuu.com/davidrivera48/docs/ibarra_tur__stica_en_cifras_2016
- Rodas, M., Ullauri, N., & Sanmartín, I. (2015). El Turismo Comunitario en el Ecuador: Una revisión de la literatura. *UDET*, pag. 60 - pag. 77.
- Sánchez, S., Castillo, A., & Gallardo, E. (2011). INTERNATIONAL CONFERENCE ON TOURISM & MANAGEMENT STUDIES. *BOOK OF PROCEEDINGS VOL. I*, 11.
- Sarzosa Carlosama, D. (2014). *Universidad regional Autónoma de los Andes*. Obtenido de ESTRATEGIAS DE MARKETING TURÍSTICO PARA LA DIFUSIÓN.
- SECTUR. (2012). *Trurismo Mundial*. Recuperado el 20 de 06 de 2018, de http://www.datatur.sectur.gob.mx/documentos%20publicaciones/boletinfina_turismo_mex_2012.pdf
- Servicio Nacional de Turismo departamento de Planificación. (2008). *Orientación para el diseño de un plan de desarrollo turístico*. Obtenido de http://www.plataformacaldera.cl/biblioteca/589/articles-64548_documento.pdf
- Sión, V. (19 de 03 de 2010). *REGLAMENTO PARA LOS CENTROS TURISTICOS*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS-COMUNITARIOS.pdf>
- SNI. (2014). *Planes de desarrollo y ordenamiento territorial* . Obtenido de <http://sni.gob.ec/planes-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial>
- Vele, C., & Tepán, L. (2015). *Análisis de la aplicación del plan de desarrollo comunitario de la parroqui Tarqui*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/8815/1/UPS-CT005034.pdf>
- Zuleta. (s/f). *ZuletaWeb*. Obtenido de Cultura y Tradición: <https://zuletaweb.wordpress.com/cultura-y-tradicion/>.

ANEXOS

Anexo 1 Formato Encuesta



ENCUESTA PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO EN ZULETA

Edad:

Género: Femenino Masculino

Elija una de las siguientes opciones:

1. ¿Cree usted que el turismo comunitario podría sustentar su economía familiar?

Si

No

Por qué?

2. Cree usted que Zuleta es un destino turístico?

Si

No

3. ¿Cómo califica la labor de la administración pública dentro de la comunidad para el desarrollo turístico?

() Buena

() Regular

() Mala

4. ¿Dentro de la comunidad con que frecuencia ha escuchado hablar sobre un plan de desarrollo turístico?

- Nunca
- Rara vez
- Siempre

5. ¿En que beneficiaría un plan de desarrollo turístico?

- Desarrollo económico y social de la comunidad.
- Creación de nuevas vías de acceso.
- Desarrollo económico solo para ciertos grupos sociales.

6. ¿Cuál de las siguientes estrategias cree que puedan ser elaboradas para un plan de desarrollo turístico?

- Capacitación continua sobre servicio al cliente.
- Alianzas estratégicas con operadores del exterior.
- Infraestructura adecuada para recibir a los pasajeros.

7. ¿Cuál de los siguientes puntos cree usted que es de vital importancia para que los pasajeros hayan vivido una experiencia de calidad?

- La calidad de servicio.
- Atractivos naturales y culturales.
- Infraestructura de primera.

Anexo 2 Preguntas Entrevista

- 1) ¿Cuales son los motivos por los cuales en la zona no se ha realizado una debida promoción turística para dar a conocer al publico engeneral?
- 2) ¿Por que cree importante que las operadoras turísticas realicen las promociones de la zona?
- 3) Cree usted que existe un interés por parte de la población para fomentar la creación de fuentes de empleo en la región?
- 4) Cree usted que al fomentar el turismo en la zona, la calidad de vida de la población mejoraría la calidad de vida.
- 5) ¿Cuál cree que es el mayor atractivo turístico de la zona?.
- 6) ¿Cree que la población está en capacidad de recibir turistas?

Anexo 3 Fotografía entrada a Zuleta e iglesia de la Comunidad

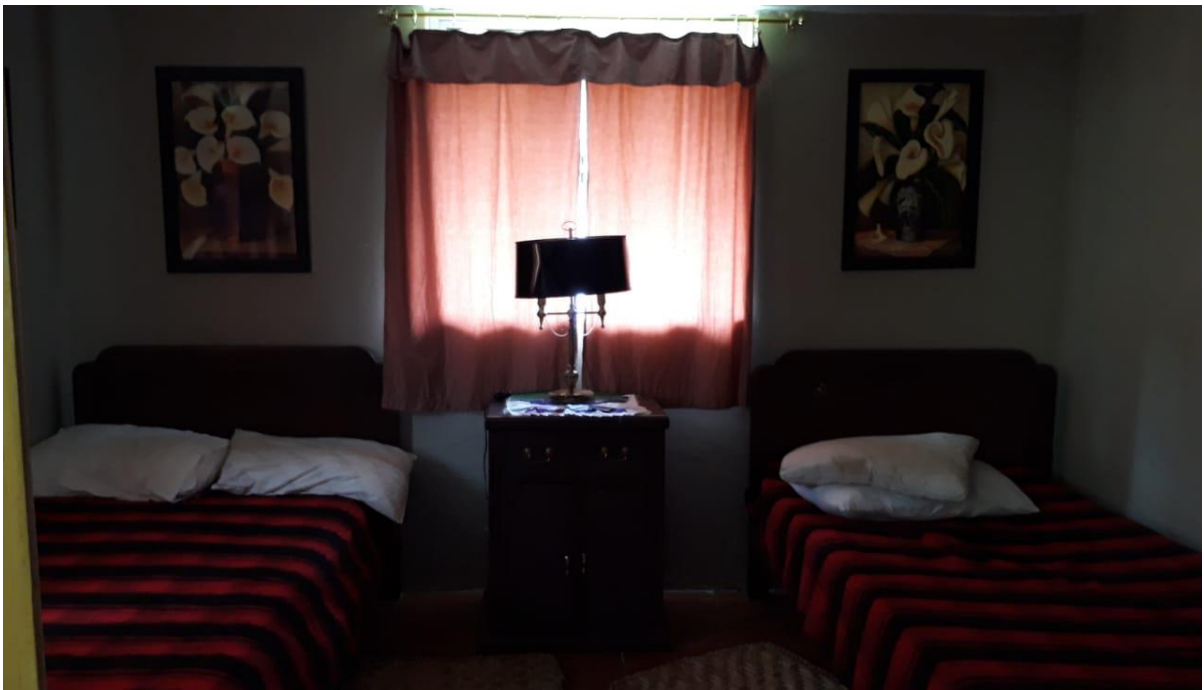


Anexo 4 Fotografía Hospedaje Carmita



Anexo 5 Fotografía Hospedaje Mushuk Kawsay







Anexo 6 Gastronomía





Anexo 7 Restaurantes



Anexo 8 Bordados





Anexo 9 Paisaje Turismo





Anexo 10 Redes Sociales

The screenshot shows the Facebook profile page for 'Zuleta Ecuador'. The header includes the name 'Zuleta Ecuador', a search bar, and the user 'Tatiana Elizabeth'. The cover photo features a collage of scenic images from Zuleta with the text 'Zuleta vida y naturaleza en un solo lugar'. The page has 4.8 stars based on 5 reviews. The left sidebar shows navigation options like 'Inicio', 'Formación', and 'Fotos'. The main content area includes a 'Crear Post' section with options for 'Fotovideo', 'Etiquetar a a...', and 'Registrar visita'. A 'Comunidad' section shows that 2026 people follow the page. The right sidebar lists group conversations and more contacts.

The screenshot shows the Twitter profile for 'Turismo Comunitario Zuleta' (@turismo_zuleta). The profile includes a bio: 'Tradiciones y costumbres de Zuleta'. The main tweet is a video showing the interior of a traditional wooden building. The right sidebar shows 'Who to follow' with accounts like 'El Comercio', 'iniciar sesion', and 'Mauricio Rodas'. The bottom of the page features a tweet from 'CGTN' about a bowhead whale encounter.

CONVIVE CON ZULETA

DÍA 1:

8:00am: pick up desde el hotel donde se encuentren alojados hasta la comunidad de Zuleta , con guía profesional de turismo y transporte turístico.

10:00am: recibimiento de pasajeros en la comunidad, en donde se realizará una danza tradicional del San Juan.

10:30am: briefing sobre las actividades que se van a realizar durante dos días.

11:00am Check in en la Casa de hospedaje Carmita o Mushuk Kawsay.

11:30am: disfruta de un hermoso recorrido por la casa museo, donde podrán observar trajes típicos elaborados a mano, los famosos telares, alpargatas elaboradas con llantas de Caucho, instrumentos musicales, ollas de barro, piedra de moler, haz de madera y otros instrumentos ancestrales utilizados para la agricultura.

12:45pm: almuerzo en el restaurante de la comunidad, hermoso lugar por sus cavados en madera, muchas personas de la comunidad lo llaman la casa del árbol.

2:00pm: después del almuerzo, caminata alrededor de la Laguna de Cubilche , laguna de origen glaciar, con una superficie de 1,45 has y 0,44 km, la temperatura del agua oscila entre los 9 grados centígrados.

Flora: gran extensión de pajonal, alverjilla, achicoria, cerca de la laguna existen Sembrío de chocos, habas y maíz.

Fauna: se puede encontrar animales como conejos, lobos, codornices, gavilanes, y si tenemos suerte el majestuoso cóndor ave emblemática del Ecuador.

Ya en este lugar se podrá observar diferentes poblados como Otavalo, Ibarra, poblados parroquiales, como Zuleta, la Esperanza, San Clemente entre otros, un inigualable paisaje como el majestuoso Imbabura, Fuya Fuya, la cordillera de Angochagua y dos hermosas lagunas.

5:00pm: regreso a la casa de hospedaje.

6.00pm: tiempo libre para descansar

7:00pm Cena en la casa de hospedaje, en donde los pasajeros podrán participar de la elaboración de sus alimentos, cocidos en leña, en los famosos hornos de leña. Los pasajeros podrán interactuar con las familias, hablando de sus costumbres, tradiciones, leyendas y cuentos de la comunidad, si el tiempo lo amerita se podrán realizar juegos tradicionales.

DÍA 2

Antes de que el sol salga, podrás elegir bañarte con agua normal o con agua cocinada a leña con hierbas para curar los males espirituales, como ruda y romero, experiencia única que te relajará y te hará apreciar cada gota de agua de la cual estas disfrutando.

8:00am disfruta de un delicioso desayuno, realizado con productos de la zona.

9:00am Después del desayuno se visitará la famosa hacienda Zuleta donde se podrá disfrutar de su hermosa construcción colonial, además dentro de la hacienda los pasajeros podrán tener la oportunidad de participar en el proyecto el cóndor, observando varias especies que se encuentran listas para ser reintroducidas a su hábitat natural.

10:30am Caminata dentro del bosque protector, observado especies de flora y fauna, como el famoso puma maqui, más conocido como árbol de papel.

12:30 Almuerzo tradicional en la casa de un comunero, donde se degustará de alimentos propios de la zona, como papa, habas, maíz, chocos, queso, entre otros.

2:00Pm Visita al taller de bordados Carmeli, pioneros en la elaboración de prendas de vestir bordadas a mano, donde podrá participar de la técnica del bordado a mano junto con varias mujeres de la comunidad, se podrá observar la elaboración de ponchos en los famosos telares.

4:00pm Concluye la visita dentro de la comunidad, despedida por parte de los comuneros con cánticos tradicionales y danza, en la cual los pasajeros tendrán la oportunidad de vestir con la vestimenta tradicional de Zuleta.

INCLUYE:

- Alimentación completa
- Guías profesionales de turismo en idioma inglés
- Alojamiento en casas comunitarias
- Actividades descritas dentro del itinerario
- Aguas y bebidas soft dentro de la alimentación

VALOR POR PERSONA:

1 - 2 pasajeros	\$265
3 – 4 pasajeros	\$195
5 – 6 pasajeros	\$ 150
7 -8 pasajeros	\$ 130
Más de 9 pasajeros	\$ 100

COSTEO en Base a dos personas

Costo individual	Costo Grupal	
Primer día	Guía	Transporte
Alojamiento \$ 15	Día 1 \$ 80	\$ 100
Almuerzo \$ \$8	Día 2 \$ 80	\$90
Cena \$ 8		
Segundo día		
Almuerzo \$ 8		
Entrada Hacienda Zuleta \$ 7		
Propina bordados \$ 5		

Se estableció una ganancia del 20%, precio neto en base a dos pasajeros \$ 220 + 20% de ganancia \$ 265 por persona, que es la tarifa rack.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo TATIANA ELIZABETH GUERRA PÁEZ con CI: 1716398548 autor/a del trabajo de graduación

Plan de Desarrollo Turístico de la comunidad de Zuleta, previo a la obtención del título de **Ingeniería en Hotelería y Turismo** en la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de obligación que tienen las instituciones de educación superior de conformidad con el artículo 144 de la ley Orgánica de Educación Superior, de difundir el respectivo trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos del autor.

2.- Autorizo a la SENECYT tener una copia del presente trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual y privada vigentes.

Quito, Septiembre 2018

Atentamente

Tatiana Elizabeth Guerra Páez

CI: 1716398548