



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**Facultad de Ciencias de la Hospitalidad**

**Carrera de Hotelería**

**Tema:**

**Propuesta de modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario, caso práctico comunidad Ucumari de la parroquia El Progreso del cantón Nabón en la provincia del Azuay.**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**“Licenciado en Hotelería”**

**Autor:**

**Diego Fernando Pachar Damián**

**C.I. 0105770937**

**Directora**

**Diana Paola Urgilés Contreras, Mg.**

**C.I. 0104369848**

**CUENCA- ECUADOR**



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### RESUMEN

En la actualidad existe un creciente interés por parte de las personas que gustan de viajar, debido a la búsqueda de nuevas experiencias, constituyendo una opción el turismo comunitario que hoy en día se ofrece a lo largo del territorio ecuatoriano. Dentro de esta alternativa para los viajeros, se encuentra el proyecto turístico que se desarrolla en la comunidad de Ucumari del cantón Nabón, provincia del Azuay, el mismo que opera sin la opción del servicio de alojamiento para los turistas, lo que hace que las personas que visitan el lugar no puedan pernoctar en la comunidad, trayendo como consecuencia incomodidad a los visitantes y la imposibilidad de brindar otros servicios que podrían ofrecer los habitantes de la comunidad a los turistas. En este contexto, el presente proyecto de investigación de tipo cuali-cuantitativo pretende implementar el servicio de alojamiento comunitario en Ucumari, con la finalidad de suplir esta necesidad, que iría en beneficio de los turistas y de la comunidad. En virtud de ello se ha procedido a realizar un análisis bibliográfico-documental respecto al tema, además de tomar una muestra acerca de intereses que tienen las personas con respecto al turismo comunitario y varias visitas de observación al sitio para realizar el respectivo análisis situacional de los recursos con los que cuenta la comunidad para diseñar este emprendimiento. Finalmente, como resultado de todo el trabajo investigativo, se presenta la propuesta de alojamiento comunitario para Ucumari, la cual podría ser replicada con los ajustes necesarios a otras comunidades.

**Palabras clave:** alojamiento comunitario, turista, ruta ecoturística, servicios.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### ABSTRACT

At present, people who enjoy traveling have a growing interest in searching new experiences, being one of them the Community tourism, which is offered nationwide in Ecuador nowadays. One of these alternatives for travelers is the tourist project developed in the Ucumari community in Nabón canton, Azuay province, which operates without lodging options for tourists, making it impossible for visitors to stay overnight in the community. Consequently, it is not only uncomfortable for visitors but also makes it impossible for the community inhabitants to offer other services to tourists. In this context, the present project, of qualitative and quantitative type aims to implement the service of Community lodging in Ucumari as to cover the existing demand, which will be beneficial for both tourist and the community. Therefore, a bibliographic and documentary analysis has been carried out on this subject matter. Additionally, a sample of other interests that people may have on Community tourism was gathered. Moreover, several visits for field observation on the site were carried out as to have an insight of resources available in the community, a proposal for Community lodging in Ucumari is presented, which, could be replicated in other communities after some adjustments.

**Keywords:** community lodging, tourist, eco-tourist route, services.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

---

Diego Fernando Pachar Damián, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Proyecto de Investigación "Propuesta de modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario, caso práctico comunidad Ucumari de la parroquia El Progreso del cantón Nabón en la provincia del Azuay", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 8 de Noviembre 2018

Diego Fernando Pachar Damián

C.I: 0105770937



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Cláusula de Propiedad Intelectual

---

Diego Fernando Pachar Damián, autor del Proyecto de Investigación "Propuesta de modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario, caso práctico comunidad Ucumari de la parroquia El Progreso del cantón Nabón en la provincia del Azuay", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 8 de Noviembre de 2018

Diego Fernando Pachar Damián

C.I.:0105770937



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, La Virgen y San José por guiar mi camino y concederme salud para llegar hasta aquí.

A mis padres Rosa Barreto y Ángel Pachar quienes son el pilar y la parte más importante de mi vida, también a mis hermanitos Carol y Jamil que con el pasar de los días los extraño más y más.

Además, a todos quienes considero mis hermanos los cuales han sido las luminarias de mi vida.

**Diego Pachar**



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, mi familia los cuales son mi apoyo en cada paso que doy, Elvia, Oswaldo, Carlos, Jonnathan, Sabi, Isa, Sophie, Gaby, no hay palabras para expresar toda mi gratitud con ustedes.

A la Mgst. Diana Urgilés por su apoyo incondicional y confianza en el proyecto, de igual manera a el Mgst. Xavier Guerrero y Mgst. Juan Carlos Reino por ser un vínculo y parte vital para el desarrollo del proyecto mediante el compartir de sus conocimientos.

También a aquellos padres que tomaron la difícil decisión de un futuro mejor para sus hijos Celina y Gerardo.

De manera especial a los dirigentes de las comunidades Ucumari y Saraguro, por su valiosa colaboración.

A todos mis amigos y personas que directa o indirectamente colaboraron con este sueño que hoy es una realidad.

**Diego Pachar**



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada .....	I
Resumen .....	II
Abstract.....	III
Cláusula de licencia y autorización para publicación en repositorio institucional...IV	
Cláusula de propiedad intelectual .....	V
Dedicatoria.....	VI
Agradecimientos .....	VII
Índice de contenidos, tablas y figuras .....	VIII
Introducción .....	XV

### CAPÍTULO 1

#### MODELO DE ALOJAMIENTO: GENERALIDADES

1.1 Características de un modelo de alojamiento .....	16
1.2 Tipos de modelo de alojamiento .....	20
1.2.1 Hotel.....	20
1.2.2 Hostal.....	21
1.2.3 Hostería .....	21
1.2.4 Hacienda turística .....	21
1.2.5 Lodge .....	22
1.2.6 Resort .....	22
1.2.7 Refugio.....	22
1.2.8 Campamento turístico .....	23
1.2.9 Casa de huéspedes .....	23
1.3 Categorías según la clasificación de los locales de alojamiento turístico .....	23
1.4 Iniciativas de un modelo de alojamiento comunitario .....	24
1.5 Ubicación y diseño de un modelo de alojamiento .....	25
1.5.1 Ubicación .....	25
1.5.2 Diseño.....	26
1.6 Reglamento de alojamiento turístico .....	28
1.7 Servicios que proporciona un modelo de alojamiento.....	35



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.7.1 Servicios básicos .....	38
1.8 Beneficios de un modelo de alojamiento comunitario .....	39
1.8.1 Económico .....	40
1.8.2 Ambiental .....	40
1.8.3 Social .....	40
1.8.4 Cultural.....	41
1.8.5 Organización comunitaria .....	41
1.8.6 Calidad de vida .....	42
1.8.7 Promoción de la mujer .....	42
1.8.8 Proyectos exitosos en el Ecuador .....	42
1.9 Impactos .....	46
1.9.1 Impactos positivos .....	46
1.9.2 Impactos negativos .....	47

## CAPÍTULO 2

### ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COMUNIDAD UCUMARI

2.1 Descripción del contexto de la comunidad Ucumari .....	49
2.1.1 Suelos .....	49
2.1.2 Clima .....	51
2.1.3 Productos.....	52
2.1.4 Fauna.....	52
2.1.5 Zonas de vida y flora.....	54
2.1.6 Demografía .....	55
2.1.7 Situación económica.....	56
2.1.8 Organización social.....	57
2.1.9 Vivienda .....	57
2.1.10 Servicios públicos con los que cuenta .....	58
2.1.10.1 Agua potable .....	58
2.1.10.2 Alcantarillado .....	59
2.1.10.3 Energía eléctrica .....	59
2.1.10.4 Recolección de desechos sólidos .....	59



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.1.10.5 Sistema vial.....	59
2.1.10.6 Comunicaciones.....	60
2.1.10.7 Salud.....	61
2.1.10.8 Educación .....	61
2.1.11 Atractivos turísticos.....	62
2.1.11.1 Huertos comunitarios .....	62
2.1.11.2 Moliendas artesanales .....	62
2.1.11.3 Hornos de leña.....	63
2.1.11.4 Miradores y vistas panorámicas.....	64
2.1.11.5 Ruta ecoturística Ucumari.....	64
2.1.11.6 Cabalgatas.....	65
2.1.11.7 Deportes de aventura.....	66
2.1.12 Infraestructura turística .....	66
2.1.12.1 Alojamiento .....	67
2.1.12.2 Servicios de alimentación .....	67
2.1.12.3 Personal ocupado en la actividad .....	68
2.2 Situación actual del turismo en la comunidad Ucumari.....	68

### CAPÍTULO 3

#### PLANTEAMIENTO DEL MODELO DE ALOJAMIENTO PARA LA COMUNIDAD UCUMARI

3.1 Desarrollo del modelo de alojamiento para proyecto de turismo comunitario en la comunidad Ucumari.....	71
3.2 Estadística .....	72
3.3 Tamaño de la muestra .....	72
3.4 Proceso de validación.....	73
3.5 Tabulación de datos y análisis.....	74
3.6 Ubicación .....	93
3.7 Cabaña .....	93
3.8 Propuesta.....	95
3.9 Servicios y recursos.....	100



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.9.1 Mobiliario.....	100
3.9.2 Lencería .....	100
3.9.2.1 Cuidado y almacenamiento de lencería .....	101
3.9.2.2 Revisión y clasificación de prendas .....	101
3.9.2.3 Proceso de lavado .....	101
3.9.2.4 Proceso de secado, planchado y almacenamiento.....	101
3.10 Servicios complementarios .....	102
3.11 Talento humano .....	103
3.11.1 Organigrama .....	103
3.11.2 Organigrama propuesto .....	104
3.11.3 Área de recepción .....	106
3.11.4 Área de alimentos y bebidas.....	107
3.11.5 Área de limpieza .....	108
3.11.6 Personal.....	110
3.11.7 Reglamento interno.....	110
3.11.8 Distribución de ingresos.....	114
3.11.9 Políticas de admisión .....	115
3.11 Comercialización del producto .....	116
Conclusiones .....	118
Recomendaciones .....	120
Bibliografía.....	122
Anexos.....	129



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de establecimientos de alojamiento turístico.....	24
Tabla 2. Resumen general de respuestas de encuestados .....	92
Tabla 3. Área de recepción.....	106
Tabla 4. Área de alimentos y bebidas.....	107
Tabla 5. Área de limpieza .....	108

### ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ruta ecoturística de la Comunidad de Gera.....	43
Figura 2. Ruta ecoturística de la Comunidad de Gera.....	44
Figura 3. Ruta ecoturística de la Comunidad de Gera.....	44
Figura 4. Ruta ecoturística de la Comunidad de Gera .....	45
Figura 5. Mapa de la Comunidad Ucumari .....	49
Figura 6. Vía de acceso a la parroquia El Progreso.....	50
Figura 7. Cultivos de la Comunidad Ucumari.....	52
Figura 8. Murciélago de la Comunidad Ucumari .....	53
Figura 9. Mirlo de la Comunidad Ucumari.....	54
Figura 10. Vivienda de adobe de la Comunidad Ucumari.....	58
Figura 11. Vía de acceso a la Comunidad Ucumari.....	60
Figura 12. Molienda en la Comunidad Ucumari.....	63
Figura 13. Horno de leña en la Comunidad Ucumari.....	63
Figura 14. Mirador ubicado en la Comunidad Ucumari.....	64
Figura 15. Ruta ecoturística en la Comunidad Ucumari.....	65
Figura 16. Ruta ecoturística en la Comunidad Ucumari.....	66



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Figura 17. Cabaña para alojamiento en la Comunidad Ucumari .....	67
Figura 18. Género de encuestados.....	74
Figura 19. Edad de encuestados .....	75
Figura 20. Procedencia de encuestados.....	76
Figura 21. Nivel de instrucción de encuestados.....	77
Figura 22. Conocimiento sobre el turismo comunitario .....	78
Figura 23. Meses del año destinados para viajar.....	79
Figura 24. Conocimiento sobre los atractivos turísticos de Ucumari.....	80
Figura 25. Disposición para hospedarse en el centro de alojamiento Ucumari ....	81
Figura 26. Interés por los servicios que brinda el alojamiento comunitario .....	82
Figura 27. Interés por servicio de Tv cable .....	83
Figura 28. Interés por servicio de internet.....	83
Figura 29. Interés por el servicio de comida autóctona.....	84
Figura 30. Interés por alojarse en un ambiente tranquilo.....	84
Figura 31. Opinión sobre uso de habitación compartida .....	85
Figura 32. Interés por el servicio de calefacción .....	85
Figura 33. Interés por el servicio de música en el área social .....	86
Figura 34. Interés por los servicios complementarios de Ucumari.....	87
Figura 35. Interés por el servicio de caminatas.....	88
Figura 36. Interés por el servicio de guía bilingüe.....	88
Figura 37. Interés por el servicio de medicina ancestral .....	89
Figura 38. Interés por el servicio de platos a la carta.....	89
Figura 39. Interés por los servicios de venta de artesanías .....	90
Figura 40. Interés por la presentación de danzas típicas.....	90
Figura 41. Disposición para pagar el costo del hospedaje por día.....	91
Figura 42. Ubicación de la Comunidad de Ucumari.....	93



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Figura 43. Cabaña tipo rústica en la Comunidad Ucumari.....	94
Figura 44. Interior de cabaña .....	95
Figura 45. Vista superior de la cabaña .....	95
Figura 46. Vista frontal de la cabaña .....	96
Figura 47. Vista interna # 1 de la cabaña .....	97
Figura 48. Vista interna # 2 de la cabaña .....	97
Figura 49. Vista interna # 3 de la cabaña .....	98
Figura 50. Baño de la cabaña .....	98
Figura 51. Propuesta de readecuación de cabaña con sus respectivos costos ...	99
Figura 52. Servicio de Tv cable.....	102
Figura 53. Organigrama básico de un hotel.....	104
Figura 54. Organigrama propuesto para proyecto Ucumari.....	105
Figura 55. Presupuesto para implementación de menaje y mobiliario.....	109
Figura 56. Distribución de ingresos para proyecto Ucumari .....	114
Figura 57. Validación de Encuestas # 1 .....	151
Figura 58. Validación de Encuestas # 2.....	151
Figura 59. Validación de Encuestas # 3 .....	151
Figura 60. Validación de Encuestas # 4 .....	151

## **INTRODUCCIÓN**

Los proyectos de alojamiento comunitario pertenecen a una iniciativa común para satisfacer la necesidad de expandir la estadía de los turistas dentro de las comunidades. Comúnmente dichas iniciativas manejan un alto grado de organización y planificación volviéndolas atractivas para las personas interesadas en adquirir este tipo de servicios, que por lo general estas resultan ser familias.

Para satisfacer de forma correcta esta necesidad se presenta un Modelo de Alojamiento para Proyectos de Turismo Comunitario que pueda adaptarse a la realidad de la comunidad Ucumari.

El presente proyecto de titulación está dividido en tres capítulos: Modelo de Alojamiento: Generalidades, Análisis situacional de la comunidad Ucumari y finalmente el Planteamiento del modelo de alojamiento para la comunidad Ucumari.

## **CAPÍTULO 1**

### **MODELO DE ALOJAMIENTO: GENERALIDADES**

#### **1.1 Características de un modelo de alojamiento**

En principio se debe partir indicando que un establecimiento de alojamiento es un local que ofrece hospedaje a las personas a cambio del pago de un determinado precio, además puede incluirse otro tipo de servicio como el de alimentación, lavandería, recreación, entre otros (Mejía & Sepúlveda, 2014).

Durante las últimas décadas, la industria del alojamiento ha sufrido diversos cambios debido a la aparición de nuevas formas de actividades de ocio y hospedaje. Un ejemplo de ello son los modelos de alojamiento ubicados en zonas rurales, que bajo distintas modalidades constituyen una forma de aprovechar los recursos existentes en el medio rural por parte de una demanda insatisfecha. Una de estas modalidades es el denominado ecoturismo, actividad que muestra un fuerte crecimiento, a partir del creciente interés de los viajeros por visitar zonas naturales, particularmente lugares apartados (Guala & Szmulewicz, 2007).

El Modelo de alojamiento de Turismo Comunitario lleva un largo periodo establecido en diversas partes del globo como lo es Europa, pero en los últimos años va creciendo su importancia ya que supone un nuevo producto turístico y una fuente de ingresos para la economía rural. Actualmente, los turistas buscan experiencias distintas al tradicional turismo de sol y playa, prefieren un turismo más individualizado y flexible, buscan nuevas formas de alojamiento y muestran un interés creciente por el contacto con la naturaleza. La oferta turística rural ha de adaptarse a las exigencias de esta demanda, lo que implica más flexibilidad y alojamientos y pueblos adaptados a las necesidades emergentes. Se ha de definir al modelo de alojamiento para un proyecto comunitario, como una alternativa de adaptación a los cambios en las necesidades de los consumidores (García, 2005).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los modelos de alojamiento comunitario son organizaciones relativamente nuevas con respecto a la industria hotelera dado que estas nacen de la necesidad de impulsar el desarrollo a comunidades mediante el uso de sus recursos naturales de manera que puedan brindar una experiencia diferente al visitante, por tal razón tienen ciertas características que las define.

Las principales claves de un alojamiento en el medio rural son su integración con el entorno y su funcionalidad. Por ello es importante tener en cuenta la ubicación del alojamiento, que el tipo de construcción sea parecido a la arquitectura de la zona, al igual que el diseño interior, los accesos y todos los detalles de la misma.

Los estudios empíricos establecen que la demanda de un modelo de alojamiento turístico en una comunidad actual presenta un crecimiento importante, así en Ecuador se registra un ingreso de turistas de alrededor de 1 millón de turistas y el 1% de ellos prefieren el turismo de tipo comunitario, es decir aproximadamente 10.000 visitantes. La oferta turística en Ecuador de este tipo de turismo es larga, sólo en la FEPTCE (Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador) se encuentran registradas hasta el año 2010, 101 comunidades con este tipo de proyectos, lo que ofrece una gran variedad de este servicio a disposición de los turistas (De la Torre, 2012).

Los turistas que deciden hospedarse en una comunidad rural, tienen en mente romper con la formalidad de su comportamiento en la ciudad. Buscan el campo y una oportunidad para restituir sus energías y el equilibrio. Un turista que valora su calidad de vida, busca un pueblo pequeño, tranquilo, con naturaleza viva y cultura local atrayente (García, 2005).

En cualquier caso, se necesita profesionalización para satisfacer la exigencia de calidad de los clientes, que sirva para comercializar los productos. El turismo en el espacio rural ha de reunir al menos dos condiciones: a) poner en el mercado productos de calidad y b) una comercialización correcta (Altés, 1995).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La oferta de alojamiento rural ha de adaptarse a las exigencias de esta demanda, pero se ha de tener en cuenta que la oferta turística no sólo está compuesta por recursos naturales, sino que es un conjunto de alojamientos, instalaciones, estructuras de ocio, así como recursos naturales y arquitectónicos existentes en zonas de economía predominantemente agrícola. En este sentido, aunque es posible afirmar que la oferta turística rural española es rica y variada en cuanto a recursos naturales y arquitectónicos, no puede decirse lo mismo en sus restantes componentes, sobre todo del alojamiento (García, 2005).

El sector del alojamiento conforma una de las dos estructuras básicas sobre las que se asienta la actividad turística. Sin alojamiento el visitante no puede asentarse temporalmente en el recurso que ha provocado el viaje. Hay varias tipologías de alojamientos: los hoteleros, donde se incluyen los hoteles, pensiones y los extras hoteleros, donde ubicamos los campings, balnearios, apartamentos y casas rurales, entre otros. Independientemente de que las diferentes legislaciones incorporen estas y más tipologías, la razón de ser de tal diversidad de productos se debe a que el turista tiene diferentes necesidades que se deben satisfacer, así, por ejemplo, un turista elige un hotel o un camping como alojamiento en función del recurso que visita, pero también de las actividades que desea realizar y del tipo de turismo que va a llevar a cabo (Blasco, 2011).

De este modo, un modelo de alojamiento debe ser capaz de promover un desarrollo integral para las comunidades, mitigando la pobreza a través de la generación de empleo e ingresos económicos complementarios, evitando la migración de su población, fomentando una distribución justa de los ingresos y contribuyendo a la conservación del medio ambiente. El turismo comunitario es el que en los últimos años ha ganado mayor espacio en nuestro país, debido a que la gente, está más interesada en volver a sus raíces culturales y sobretodo entrar en contacto con la naturaleza del propio entorno (Inostroza, 2008).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

En lo que corresponde a las características que tiene el alojamiento, se encuentran los siguientes aspectos:

- El Alojamiento es intangible en lo sustancial, puesto que el servicio es su principal característica.
- Es de carácter subjetivo, debido a que no existen estándares de calidad, por lo que es el cliente quien marca su nivel de exigencia. Resulta muy difícil averiguar qué espera cada persona de un mismo servicio.
- La oferta que presenta es rígida, es decir si un alojamiento posee un cierto número de habitaciones, solo puede ponerse a disposición esta cantidad.
- El control de calidad del servicio de alojamiento solamente puede evaluarse cuando el cliente ha utilizado completamente el servicio mismo.
- La utilización del servicio de alojamiento debe realizarse en el mismo lugar en el que se produce, lo que limita la capacidad de decisión de las empresas turísticas en cuanto a su ubicación.
- La demanda de productos turísticos es muy variada.

Desarrollar un modelo de alojamiento es una alternativa que brinda una solución basado en las necesidades de cada lugar, a través de un modelo de gestión hotelera aplicada a establecimientos de alojamiento, generando soluciones.

Mediante este decreto se establecen condiciones básicas para los locales que brindan hospedaje a los turistas, los cuales confluyen con estándares de calidad en servicios turísticos y el respeto y protección de la naturaleza. Todo ello lleva a garantizar el (Buen Vivir) Sumak Kawsay, que establece la Constitución del Ecuador.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cómo se lo había anotado anteriormente en Ecuador existen más de 101 comunidades que brindan el servicio de turismo comunitario, según datos registrados en la FEPTCE, lo que indica el importante crecimiento de estos proyectos en nuestro país.

### **1.2 Tipos de modelo de alojamiento**

Entre los tipos de establecimientos que ofrecen alojamiento a los turistas se encuentra una variedad del mismo, el cual responde a los servicios que presta y a las características que posee. A decir del Ministerio de Turismo del Ecuador (2016), los principales establecimientos que prestan este tipo de servicio se clasifican en:

#### **1.2.1 Hotel.**

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.

Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Estos componentes facilitan la renta y ocupación por periodos largos de tiempo a los turistas.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **1.2.2 Hostal.**

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

### **1.2.3 Hostería.**

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

### **1.2.4 Hacienda turística.**

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza y presta servicio de alimentos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

### **1.2.5 Lodge.**

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje. Utiliza materiales locales y diseños propios de la arquitectura vernácula de la zona en la que se encuentre y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

### **1.2.6 Resort.**

Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

### **1.2.7 Refugio.**

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas,



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.

### **1.2.8 Campamento turístico.**

Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre.

### **1.2.9 Casa de huéspedes.**

Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos.

### **1.3 Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.**

Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

Tabla 1

*Categoría de establecimientos de alojamiento turístico*

Clasificación de alojamientos turísticos	Categorías asignadas
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería – Hacienda Turística	3 estrellas a 5 estrellas
Lodge	Categoría única
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

*Nota: Los centros de alojamiento clasificados por categorías. Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016.*

De acuerdo a lo expuesto existe una variedad de servicios de alojamiento que están al servicio de los turistas, los mismos que presentan distintos tipos de asistencia que van desde el simple hospedaje hasta prestar comodidades tecnológicas, recreativas, de recorrido, de alimentación y muchas más, que beneficia al cliente, quién será el único que escoja las características del sitio que requiere para pasar su estadía de la mejor forma. Entonces, existe una variedad de sitios de alojamiento que responden a las necesidades de los clientes.

### **1.4 Iniciativas de un modelo de alojamiento comunitario**

Las iniciativas un modelo de alojamiento comunitario son llevadas a cabo por entidades de naturaleza muy diversa. Hay iniciativas que aparecen por necesidad, pero también las hay que buscan una mejora de la calidad de vida y por supuesto también hay casos de iniciativas que han emergido a consecuencia del crecimiento turístico de la zona (Nel-Lo, 2008).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 1.5 Ubicación y diseño de un modelo de alojamiento

#### 1.5.1 Ubicación

A decir de Kerfant (2017), montar un local de alojamiento, que ofrezca la comodidad de brindar un estilo de vida más tranquilo, lejos del bullicio y constante estrés que poseen las grandes ciudades, es pensar en un modelo de alojamiento que hoy en día resulta muy apetecido por algunas personas. Pero la creación de este servicio debe ser planificado de manera adecuada y debe contar con todos los requerimientos para los turistas que la ocuparán, por ello es importante considerar, entre otros aspectos, los que a continuación se anotan:

- La construcción debe brindar todas las comodidades a los turistas, con los servicios que requieren los visitantes para que se sientan a gusto.
- El local debe estar emplazado en un lugar cercano a las atracciones turísticas que ofrece el entorno, para que no sea un problema su visita.

Como se puede advertir del enunciado expuesto por Kerfant (2017), para la creación de un establecimiento de alojamiento y más todavía de tipo comunitario, el tipo de vivienda y principalmente su localización resulta trascendental para que este servicio tenga el éxito esperado.

Sin lugar a dudas, la ubicación, el acceso y la seguridad del producto influye en el éxito de estas iniciativas. Cuando el acceso no es un punto fuerte hay que saber, convertir la llegada al destino en parte del atractivo. De hecho, acceder a muchas de estas iniciativas solo es posible en vehículos todo terreno o mediante transportes alternativos, como caballos, a pie o en bote. Además, la accesibilidad varía según la época del año (Nel-Lo, 2008).

La localización del proyecto es trascendental para reducir costos operacionales, esto comprende en analizar las diferentes alternativas donde el proyecto pueda



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

aprovechar todas las bondades de lugar, para ello es indispensable considerar los siguientes aspectos tales como:

- Disponibilidad de la materia prima e insumos básicos.
- Medios y costos del transporte.
- Disponibilidad de mano de obra.
- Cercanía de las fuentes de abastecimiento.
- Factores ambientales.
- Cercanía del mercado.
- Costo y disponibilidad de terrenos.
- Estructura impositiva legal.
- Disponibilidad de agua, energía y otros suministros.
- Comunicaciones.
- Posibilidad de lugares donde tratar los desechos.

### 1.5.2 Diseño

El diseño del producto adecuado es, sin duda, la actividad más importante del marketing. Si disponemos de un producto turístico que el mercado no desea, ni las mejores campañas promocionales, por muy brillantes que sean, ni los correctos ajustes de precios, ni la distribución perfecta, conseguirán que los consumidores lo adquieran, al menos de forma repetitiva. Por el contrario, si el producto satisface al consumidor, lo único que necesitamos es que el resto de acciones de marketing sean correctas y coherentes para garantizar el éxito en el mercado (Serra, 2002).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Un modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario, debe asumir una nueva concepción de territorio en el que se ejerza una gestión socio-productiva a nivel de una o varias comunidades, en la que además del aspecto productivo, se fortalezcan las relaciones sociales del lugar. También es importante que se considere un manejo razonable de los recursos y la infraestructura, que sea respetuosa del medio ambiente y responsable con el entorno social (Kay, 2007). Un modelo de alojamiento es una buena alternativa para un nuevo uso del territorio, en donde los recursos pueden ser mucho mejor manejados en forma colectiva que individual, pues, a través de la gestión comunitaria se puede ejercer un mayor “control social” sobre su uso. No obstante, se debe asumir con suma responsabilidad el desafío de que la comunidad sea más eficiente y que se traduzca en una mayor eficacia en la toma de decisiones, una mayor responsabilidad al momento de ejecutar lo que se planifica, y en un seguimiento constante y evaluación periódica del trabajo realizado (Inostroza, 2008).

Entre las consideraciones que se deben tener en cuenta para diseñar e implementar un modelo de alojamiento, se pueden anotar las siguientes:

- Diseñar herramientas de gestión operativas y administrativas que permitan mejorar los servicios prestados con altos estándares de calidad.
- Implementar el modelo de gestión hotelera aplicado a la comunidad.
- Establecer indicadores de gestión que permitan evaluar la implementación y el impacto del modelo.

Según el Servicio Nacional de Turismo de Chile SERNATUR (2015), al momento de diseñar un modelo de alojamiento se deben considerar los siguientes aspectos que ayudarán a tener el éxito esperado:

- *La oferta turística:* La misma que engloba tres componentes muy importantes como son: los atractivos turísticos del medio, la planta turística



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

y la infraestructura. Estos tres elementos deben ser cuidadosamente trabajados para posteriormente ser ubicados en el mercado ya sea por intermedio de las empresas turísticas, por operadores privados o públicos o de forma particular; para cumplir con este propósito hoy en día se cuenta con una fortaleza que representan las redes sociales.

- *La demanda turística:* Se refiere al conjunto de personas interesadas en viajar a este destino turístico y sobre todo que tienen la predisposición de ocupar las instalaciones de alojamiento.
- *Vocación turística:* Está relacionado con las características y potencialidades de carácter económico, sociales, culturales y ecológicas con que dispone la comunidad de un determinado sitio para generar un beneficio turístico del medio en donde habitan.
- *La imagen de un destino turístico:* Este aspecto se encuentra englobado en un conjunto de ideas o conceptos representado en un símbolo, logotipo, marca o gráfico de un sitio o destino turístico y que puede ser fácilmente identificado de forma individual o colectiva.
- *La innovación:* Consiste en la presentación de un producto o servicio cada vez mejorado con el fin de tener éxito en el mercado. La innovación va acorde a los cambios de la sociedad, a la demografía a la economía y sin lugar a dudas al adelanto tecnológico.

### **1.6 Reglamento de alojamiento turístico.**

Al momento de plantearse un diseño de modelo de alojamiento, estos deben guardar relación con las leyes vigentes que corresponden con este tipo de actividad. A continuación, se detallan algunas de ellas que se relacionan con lo enunciado, las mismas que constan en el Reglamento de alojamiento del Ministerio de Turismo del Ecuador (2016).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Art. 4.-** Ejercicio de la actividad. - Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el Registro de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente reglamento y demás normativa vigente.

**Art. 6.-** Entre los derechos y obligaciones que tienen los establecimientos de alojamiento turístico se encuentran los siguientes:

- a) Recibir oportunamente del huésped el pago por los servicios entregados.
- b) Solicitar la salida del huésped del local en caso de observar una contravención de la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de cancelar por el servicio contratado.
- c) Poner en conocimiento de la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de algún establecimiento de alojamiento turístico en el medio.
- d) Ser parte de todos los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente.
- e) En caso de que amerite, tener la potestad de cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio brindado.
- f) Contar con el respectivo registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento del local.
- g) Tener expuesta la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información más importante del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento para el bienestar de los huéspedes.
- i) Dar fiel cumplimiento con todos los servicios ofertados al huésped al momento de contratar el servicio.
- j) Brindar la información correcta y veraz acerca de los servicios que presta el establecimiento a sus clientes.
- k) Poner en conocimiento de la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producido dicho cambio.
- l) Contar con el respectivo personal calificado y debidamente capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea u otra modalidad.
- m) Determinar y exponer la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento.
- n) Asumir con responsabilidad en el caso de que se presentara algún tipo de daño o perjuicio al huésped.
- o) Cumplir con todos los requisitos de seguridad que constan en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias.
- p) En caso de presentarse algún tipo de incidente y/o accidente, el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes, en el menor tiempo posible.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento y no sobrepasar el límite de huéspedes establecido.
- r) Considerar y no sobrepasar los límites máximos de ruido establecidos conforme a lo dispuesto por la Autoridad competente.
- s) Exigir información veraz al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento, con el fin de garantizar un ambiente adecuado a sus clientes.
- t) Brindar las facilidades necesarias para que se realicen las inspecciones respectivas por parte de la Autoridad competente.
- u) Cumplir con todas las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento.
- v) Llevar de manera detallada un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, la información correspondiente sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos su nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

**Art. 10.-** De la identificación del establecimiento turístico. - El local de alojamiento deberá presentar un letrero lo suficientemente visible en la parte exterior del mismo, en el cual no podrá ostentar o presentar una tipología o categoría que no le corresponde al local y que pueda engañar a los huéspedes, turistas, autoridades y público en general, acerca de las características, las condiciones y la calidad que posee el establecimiento. El incumplimiento de la presente disposición, dará lugar a las sanciones establecidas en la normativa vigente (Pozo, 2014).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

**Art. 18.-** Políticas de comercialización. - Todos los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con políticas y lineamientos que permitan una correcta comercialización de los mismos. Estos elementos deberán ser manejados de la siguiente forma:

1. Poseer herramientas tecnológicas tales como portales web que determinen la dirección, teléfonos y correo electrónico de contacto directo del establecimiento, tarifas rack o mostrador, mapa de ubicación del lugar, descripción de los servicios que ofrece, facilidades que brinda el establecimiento para personas con discapacidad, fotografías actuales y reales de las instalaciones como: habitaciones, espacios de recreación y áreas de uso común.
2. Contar con una política establecida de pago y cancelación de reservas la cual debe ser expuesta al cliente.
3. Poseer un sistema propio o contratado de manejo de reservas. Es facultad del establecimiento la posibilidad de contar con un sistema de pago en línea. (No aplica para casa de huéspedes y refugio).
4. Dar uso obligatorio al logo de la Autoridad Nacional de Turismo en las herramientas digitales que se utilizaran, conforme a lo establecido en el manual de aplicación de uso del logotipo. Además, el uso del logo deberá estar vinculado a través de un enlace, en el portal electrónico del establecimiento, que se remita directamente a la página en la que conste información sobre el registro del establecimiento ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a quienes se les haya transferido dichas competencias.

**Art. 19.-** Prohibición sobre comercialización. - Se prohíbe a los establecimientos de alojamiento turístico ofertar, a través de cualquier medio de información, servicios, productos o infraestructura que no



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

correspondan a su establecimiento, a su clasificación o categorización. La clasificación o categorías de algún tipo de local no podrán ser utilizadas para engañar o inducir a confusión al público respecto de la calidad del servicio que el establecimiento brinda a las personas que buscan el mismo.

**DISPOSICIONES GENERALES:** De las disposiciones generales que rigen para los establecimientos de alojamiento dispuestas por el Ministerio de Turismo del Ecuador se han seleccionado las que guardan relación con el emprendimiento a desarrollar:

**CUARTA.** - Los establecimientos de alojamiento turístico que brinden los servicios de alimentos y bebidas, y modalidades de aventura dentro de sus instalaciones deberán regirse al Reglamento específico para cada actividad.

**DÉCIMA SEGUNDA.** - Los establecimientos de alojamiento ubicados en áreas naturales protegidas deberán cumplir, además de las disposiciones del presente Reglamento, con la normativa establecida por la Autoridad Ambiental competente.

**DÉCIMA QUINTA.** - Los centros de turismo comunitario que presten el servicio de alojamiento deberán obtener el registro y licencia correspondiente a alojamiento turístico ante la Autoridad Nacional de Turismo, con la finalidad de cumplir con las disposiciones del presente Reglamento. El valor por concepto de registro y licencia será conforme a lo establecido por la Autoridad Nacional de Turismo.

**DÉCIMO SEPTIMA.** - Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos lo siguiente:

CATEGORÍA	REQUISITO
-----------	-----------



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

5 ESTRELLAS Sistema de tratamiento de aguas residuales.

4 ESTRELLAS Sistema de tratamiento de aguas residuales.

3 ESTRELLAS Pozo séptico.

2 ESTRELLAS Pozo séptico.

1 ESTRELLA Pozo séptico.

Los nuevos establecimientos de alojamiento turístico categorizados como cinco estrellas, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016).

Si bien es cierto existe un sinnúmero de disposiciones que regulan la actividad de alojamiento, en este apartado se ha procedido ubicar únicamente algunos de ellos, que para el presente estudio servirán de sustento.

**Art. 14.-** Autorización para la construcción y adecuación de edificaciones destinadas a alojamiento turístico. - El Gobierno Autónomo Descentralizado competente será la entidad que en su jurisdicción aprobará los planos definitivos y autorizará la construcción y/o adecuación de edificaciones destinadas al alojamiento turístico, en concordancia con los planes de ordenamiento territorial y zonificación local. Las modificaciones y/o adecuaciones que pudieren afectar o alterar la clasificación y/o categorización del establecimiento de alojamiento turístico ya registrado, deberán ser notificadas a la Autoridad Nacional de Turismo por medio de su herramienta digital, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de la modificación, para su actualización. En caso de no dar cumplimiento a la disposición de este inciso, se aplicarán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo y demás normativa vigente.

Luego de haber revisado la normativa referente al servicio de alojamiento se debe cumplir con las regulaciones en materia de construcción y edificación, instalación de maquinaria necesaria, implementos y procedimientos de sanidad, de



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

seguridad, de prevención de incendios y otras relacionadas con los servicios de alojamiento.

De igual forma, luego de haber realizado una revisión del Reglamento de Alojamiento Turístico, se está en capacidad de determinar que el tipo de alojamiento comunitario que se proyecta emplazar en dicha comunidad se acerca más al tipo de casa de huéspedes, con un espacio de habitación múltiple estándar destinada para varias personas, un espacio de estar y cuarto de baño donde se prestará el servicio de pernoctación, acompañado de extras como alimentación.

### **1.7 Servicios que proporciona un modelo de alojamiento**

Según Marta Nel-Lo (2008), en su publicación "Organización y características del turismo rural comunitario" comenta que: el cambio hacia una nueva actividad ha demandado preparación. De hecho, una de las principales debilidades de esta modalidad es la atención al visitante, según se recoge en las reuniones preparatorias de la región de las Américas de la Cumbre Mundial de Ecoturismo celebrada el 2002 por la WTO (2002). En este ámbito ha sido clave el apoyo del Instituto Nacional de Aprendizaje de Costa Rica (2006), mediante acciones formativas dirigidas a cubrir las necesidades de este sector. Así, por ejemplo, el Instituto Nacional de Aprendizaje ha hecho una oferta formativa en 2006 de un total de 86 cursos sobre gastronomía, hospedaje, servicios turísticos y un módulo de formación en inglés (Nel-Lo, 2008).

Por lo antes mencionado podemos observar que para obtener un servicio de calidad y atractivo para las personas que visitan el lugar es de suma importancia la combinación de diversos valores como la buena atención al cliente, una oferta gastronómica llamativa y un lugar apto para pernoctar.

Los modelos de alojamiento turísticos se componen de servicios básicos (alojamiento y alimentación) y unos servicios complementarios, que aportan



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

carácter y calidad, es decir, valor añadido y, por tanto, diferenciación. Además, los productos necesitan un buen estado de conservación de los recursos naturales, alojamientos integrados en el entorno, comercios donde encontrar artesanía y productos de la tierra, restauración basada en la gastronomía local, servicios de actividades complementarias y una adecuada señalización (CEFAT, 1994).

Dentro de un modelo de alojamiento los grupos que lo apliquen deberán tener la habilidad de captar las motivaciones y resolver oportunamente las necesidades de los diversos sectores que componen el universo de visitantes. Dentro de la industria del alojamiento exige tener consciencia del *otro*, de sus necesidades, de sus expectativas y anhelos. Un buen prestador de servicio sabe *ver* al *otro* y atender en el momento preciso sus requerimientos. En esta dirección es razonable pensar que la sociedad urbana, cada vez más inmersa en ambientes contaminados y con un alto grado de mecanización de todos los procesos, sometida a crisis con respecto a la seguridad de los alimentos que consume, requerirá tener la opción de visitar lugares en que el medio ambiente se conserve sano, en que los procesos productivos estén realizados en gran parte por una acción directa del hombre.

Los servicios turísticos que se ofrecen, se han establecido a partir de las condiciones sociales, económicas, políticas y culturales de las propias comunidades; con fundamento en su trabajo, han generado estructuras que, a su vez, generan recursos para el desarrollo general de su economía. Desde esta perspectiva, se han organizado internamente de acuerdo con sus posibilidades y poniendo énfasis en sus valores culturales de vida y, a partir de ellos, han organizado su trabajo y recursos para consolidarse como formas de organización que permiten hacerle frente a la pobreza. Además, en este proceso, no debe perderse de vista que las comunidades han llevado a cabo la producción de alimentos, aspecto que resguardará la soberanía alimentaria.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

De acuerdo a las normas técnicas de hospedaje A.030 que constan en Geo vivienda (2015), los establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento, deben mantener los siguientes servicios básicos previamente organizados:

- *Agua para consumo humano:* Con las debidas normas sanitarias, depósitos de reserva en caso de falta del líquido vital y facilidades para realizar la limpieza y mantenimiento de sus instalaciones. Según regulaciones por cada habitación debe existir un volumen mínimo de 150 litros por habitación.
- *Sistema de Evacuación de Aguas Residuales:* Este tipo de residuos deben desembocar en el alcantarillado respectivo, previo paso por un sistema de tratamiento y la posterior evacuación.
- *Electricidad:* Las conexiones eléctricas deben poseer los niveles requeridos para el funcionamiento normal de todo el local, todos los accesos y áreas exteriores, pasillos y estacionamiento deben tener una adecuada iluminación y todas las instalaciones eléctricas deben ser conducidas por vía subterránea.
- *Accesos:* Los accesos deben ser viales y peatonales, donde exista la señalética horizontal o vertical que guíe el tránsito de vehículos y peatones. Dentro de estos accesos se deben considerar la movilización de personas con discapacidad y las comodidades respectivas para el paso de sillas de ruedas o personas que utilizan muletas o bastones.
- *Estacionamientos:* De acuerdo a la capacidad de alojamiento, los establecimientos que ofrecen hospedaje deben presentar también su lugar destinado al estacionamiento de vehículos.
- *Recolección, almacenamiento y eliminación de residuos sólidos:* La recolección de residuos sólidos es una actividad muy importante y la misma debe realizarse en envases herméticos y contenedores y su



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

desalojo se lo realizará en los carros de recolección de servicio público de acuerdo a las disposiciones municipales del lugar.

- *Sistema de Comunicación:* En este aspecto todos los establecimientos deben poseer sistemas de comunicación tanto para dentro del establecimiento como para con el exterior para en caso de emergencia.

Hoy en día la mayoría de proyectos brindan el servicio de alojamiento, en virtud de ofrecer varias comodidades a los turistas, han incluido dentro de su actividad, un sinnúmero de servicios extras de diferente índole, en donde sobresalen componentes como: internet gratuito, comida bajo pedido, venta de artículos de vestir o recuerdos del lugar, guarderías de niños, salones de eventos, servicios de spa, televisión por cable, lavandería, etc. todos ellos elevan la calidad del servicio y hacen que las personas hospedadas se sientan cómodos como si estuvieran en sus propios domicilios.

### 1.7.1 Servicios básicos

Serrano Jover, (2010), manifiesta que para elegir a las viviendas en condiciones aptas para brindar el servicio de alojamiento de forma correcta es necesario elaborar una reglamentación, con recomendaciones técnicas, debiendo disponer como mínimo de las siguientes instalaciones y servicios básicos generales:

- Agua corriente para cocina, baños e inodoros o letrinas.
- Electricidad.
- Acceso a servicio telefónico de uso público con excepción de imposibilidad comprobada.
- Acceso a estación de transporte público.
- Acceso a botiquín de primeros auxilios en el local.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Extintor de incendios por planta de edificación.
- Cuarto de baño con puerta, inodoro, ducha, lavabo y espejo, máximo para 10 personas.

De las habitaciones:

- Espacio mínimo 3 x 3 m<sup>2</sup>: individuales (cama de una plaza) - dobles (cama de dos plazas o litera).
- Un colchón por cama.
- Toldo por cama.
- Almohada por cama.
- Dos sábanas y una cobija por cama.
- Una silla por plaza.
- Una mesa escritorio.
- Un perchero.
- Iluminación suficiente e independiente.
- Buena ventilación (una ventana a un patio o a la calle).
- Seguridad y llaves independientes.

### **1.8 Beneficios de un Modelo de Alojamiento Comunitario**

Las directrices para el desarrollo del Turismo Comunitario, WWF Internacional, según Vanegas (2006), tienen los siguientes impactos:



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **1.8.1 Económico**

Un modelo de alojamiento se integra en la economía local, y a las actividades propias del medio rural, ya que se trata principalmente de explotaciones a pequeña y mediana escala controladas mayormente por empresarios locales. Por consiguiente, es una actividad económica adicional que diversifica el ingreso, además que puede y sirve para frenar la despoblación y dinamizar las zonas rurales, en tanto que la comunidad se beneficia e involucra en la prestación de servicios. Complementa la actividad agropecuaria y artesanal.

### **1.8.2 Ambiental**

El entorno natural es un aspecto clave para la actividad. Con el fin de garantizar el uso sostenible del medio ambiente es esencial establecer un marco legislativo apropiado, llevar a cabo una planificación equilibrada y seguir mejorando la gestión de las empresas. Por otro lado, intensifica la conciencia ambiental de las comunidades cuando estas observan el interés de los visitantes por la conservación.

### **1.8.3 Social**

Se mantiene una vinculación estrecha con la vida de la comunidad. Así, la llegada de turistas puede ayudar a mantener y mejorar la infraestructura y servicios locales (por ejemplo, carreteras, transporte público, comercio, servicios públicos, etc.). De este modo contribuye a mejorar el nivel de vida de la población local. Además, un modelo de alojamiento puede crear oportunidades para grupos tradicionalmente desfavorecidos en el medio rural, como los jóvenes, las mujeres y los ancianos y facilita el conocimiento de otras formas de vida.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 1.8.4 Cultural

En vista de la importancia que dan los visitantes a la cultura y tradiciones locales, la cultura tiene un papel fundamental en la preservación, conservación y recuperación a largo plazo de las mismas, (gastronomía, artesanía, folclor, costumbres, actividades tradicionales, etc.) sin ninguna imposición sino en conjunto con las comunidades. Contribuye al reforzamiento de la identidad e institucionalidad.

### 1.8.5 Organización comunitaria

El proyecto de modelo de alojamiento comunitario permite mejorar la estructuración organizativa de las comunidades alrededor de la actividad turística, con roles y ocupaciones definidas para la gestión turística de productos de calidad. Los nuevos roles que deben cumplir los miembros de la comunidad, se relacionan con la gestión de los diferentes componentes de la actividad turística tales como:

- a) La prestación de diferentes tipos de servicios para las personas que visitan el medio.
- b) El cumplimiento de los controles de calidad.
- c) La comercialización y venta de diferentes tipos de productos del medio.
- d) La representación e integración de las diversas asociaciones que giran en torno al ámbito del turismo con las que se complementan y se generan sinergias para la negociación con el Estado, principalmente con los gobiernos locales, para promover el desarrollo del turismo local (CODESPA, 2011).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **1.8.6 Calidad de vida**

La calidad de vida de los habitantes de la comunidad se ve mejorada gracias a la implementación de este tipo de proyectos comunitarios, puesto que, a más de verse beneficiados en su economía, adquieren determinadas prácticas que van en beneficio de su salud, alimentación, cuidado personal y del hogar.

### **1.8.7 Promoción de la mujer**

Por lo general en los sectores rurales, las mujeres mantienen un perfil bajo y una participación comunitaria muy escasa, pero con este tipo de emprendimiento, el sexo femenino se convierte en un actor principal en las actividades turísticas ya que alcanzan mayor presencia y pueden llegar a convertirse en líderes de la comunidad con actividades como la elaboración de artesanías, el rescate de la gastronomía de la localidad, el manejo de pequeños negocios e inclusive pueden estar al frente de los proyectos comunitarios no solo del campo turístico sino de distinta índole (CODESPA, 2011).

Un claro ejemplo de la importancia que tiene la mujer en los proyectos de turismo comunitario lo demuestra la Red de Turismo Comunitario *Saraguro Rikuy*, donde la gastronomía, las artesanías y las prácticas ancestrales están regentadas por el sexo femenino, demostrando la importancia que tiene la mujer en este contexto (Ruiz & Vintimilla, 2009).

### **1.8.8 Proyectos exitosos en el Ecuador**

En el país se pueden evidenciar varios proyectos exitosos en cuanto al alojamiento comunitario, tal es el caso de Saraguro y la comunidad de *Gera* que a



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

lo largo del tiempo han desarrollado y potenciado su cultura, brindando no solo una propuesta de calidad sino una experiencia nueva y atractiva a los turistas. Estos dos proyectos son enunciados por estar ubicados al sur del país y han logrado un gran prestigio, pero esto no quiere decir que no existan otros igual o más exitosos en otros lugares de la patria, como por ejemplo: el de la Comunidad Tayu Jee o la Comunidad de Chunchupamba, la Comunidad de Catacocha, todas ellas en la amazonia ecuatoriana; de igual forma en la costa ecuatoriana también sobresale el turismo en la Comuna Agua Blanca en Manabí-Puerto López, o el Runa Tupari Native Travel, en Otavalo (Turismo comunitario Ecuador, 2015).



*Figura 1.* Ruta Ecoturística de la comunidad Gera.  
Investigación Pachar, 2018.

El rescate de las tradiciones y el contacto con las actividades cotidianas es parte de la propuesta de la comunidad, para formar una experiencia única, tal es el caso de la elaboración del *Mishky* bebida típica de la zona extraída de la planta de agave y que tiene gran aceptación entre los visitantes.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



*Figura 2.* Ruta Ecoturística de la comunidad Gera. Investigación Pachar, 2018.

Además, las comunidades han puesto énfasis en desarrollar servicios de calidad que complementen y brinden un mayor grado de satisfacción en quienes los visitan. Si bien se puede encontrar alojamiento en el centro de Saraguro, la comunidad de *Gera* brinda la posibilidad de hospedarse dentro de sus propias viviendas o en centros especialmente adecuados para ello, lo que permite a los turistas estar en contacto más cercano con las personas del entorno.



*Figura 3.* Ruta Ecoturística de la comunidad Gera. De <http://viajerosustentable.com/2012/05/06/turismo-comunitario->



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se debe anotar la existencia de seis comunidades, dentro de Saraguro que son participes de la actividad turística, en su gran mayoría son representadas por la Tour Operadora *Sauraku* quienes son los intermediarios entre el turista y las comunidades que gracias al tiempo y esfuerzo han podido hacer que el turismo comunitario se transforme en una opción viable para los habitantes del lugar, según lo expresado por el representante oficial de la Operadora: Lauro Guailas.



*Figura 4.* Ruta Ecoturística de la comunidad Gera. Investigación Pachar, 2018.

Las comunidades que son representadas por la Operadora están debidamente organizadas, todas prestando diversos servicios como: guías nativos, alojamiento, venta de artesanías, comida típica y realizando actividades especiales, entre los que sobresalen los bailes tradicionales. En cuanto a los ingresos económicos, se manejan de la siguiente manera: el 10% de las ganancias totales está destinado a la comunidad participante y a final de cada año se realiza una rendición de cuentas con el total de ingresos y gastos que posee la actividad turística, cabe mencionar que ingresos como el alojamiento, y venta de productos típicos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

representan ingresos directos para la familia prestadora del servicio que va en beneficio propio.

### 1.9 Impactos

#### 1.9.1 Impactos Positivos

Los impactos positivos del alojamiento comunitario, según la Organización Mundial del Turismo (2007), citado por Malavé (2013):

- Alternativa productiva que no desplaza las actividades tradicionales de la comunidad anfitriona.
- Beneficios económicos de su operación se pueden revertir a la comunidad para el mejoramiento de su nivel de vida.
- Genera empleo, evitando altos índices de migración en las comunidades. - Dinamiza la economía local.
- Brinda la oportunidad de mejorar los servicios básicos para la comunidad y sus visitantes.
- Se puede llevar un trabajo en comunidad, por medio de acuerdos y compromisos de trabajo con reglas claras.
- Se trata de un turismo no masivo (controlado, en grupos, no diario, con fechas programadas).
- Turismo respetuoso con el medio ambiente (que valora todo impulso de la comunidad por preservar sus recursos y esto significa un valor agregado a los productos).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Trata de integrarse a los modos y costumbres tradicionales (valora las experiencias que recuperen la historia, mitos, juegos, danzas, actividades agrícolas ancestrales de los pueblos.)
- Minimiza los impactos negativos en la comunidad y su medio.
- Por medio de políticas y normas claras asegura la sostenibilidad de nuestro patrimonio natural y cultural.
- Promueve los precios justos y por medio de ello el involucramiento de los sectores artesanales.

Ya dentro de nuestro país, cabe anotar la existencia de proyectos de turismo comunitario exitosos como la Red de Turismo Comunitario *Saraguro Rikuy* ubicada en la provincia de Loja, cantón Saraguro. El cual se encuentra integrado por las comunidades de *Oñakapak*, *Ñamarín*, *Las Lagunas*, *Gera*, *La Papaya*, *Chamical* y *Sabadell*, cuatro comunidades (Ñakapak, Ñamarín, Las Lagunas y Gera) son comunidades indígenas Saraguros que mantienen en la actualidad sus costumbres ancestrales, La Papaya y Chamical se encuentran en un clima subtropical seco, Sabadell en cambio se encuentra en el límite geográfico entre la provincia de Loja y el Oro. Esta Red desarrolla Turismo Comunitario de calidad y ofrece una experiencia integral a los visitantes por la gran variedad de microclimas y la cultura auténtica Saraguro, además de su gastronomía y productos propios de la zona (Quizhpe, 2017).

Como se puede observar el turismo comunitario ha logrado tener un auge muy significativo en nuestro medio, lo que ayuda también al desarrollo económico de nuestras poblaciones y sobre todo a rescatar las tradiciones y cultura autóctonas, sin olvidar el cuidado y protección de la naturaleza que esta actividad implica.

### 1.9.2 Impactos negativos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Impactos negativos de un Modelo de Alojamiento según Delgado & Gil (2006), citado por Malavé (2013), expresan que cuando no se ha organizado por parte de la comunidad el desarrollo de actividades turísticas y de hospedaje, éstas pueden generar:

- Divisiones entre grupos humanos pertenecientes a la comunidad.
- Alto nivel de pérdida cultural.
- Inflación o precios altos de productos de consumo local.
- Malos tratos a turistas y visitantes por parte de la comunidad por el ingreso de numerosos grupos que provocan intranquilidad para la vida normal de los moradores locales.
- Bajo nivel de satisfacción de la visita por falta de personalización en la atención al turista, bajo control de aseo de instalaciones y servicios, mal manejo de los alimentos, poca capacitación del personal, etc.
- Destrucción de ambientes naturales y patrimoniales por falta de normas y políticas claras de uso de los sitios.
- Falta de servicios básicos para la comunidad por la demanda turística no controlada.

Al finalizar el presente capítulo, el objetivo propuesto para el mismo fue cumplido de manera integral, ya que se ha procedido a realizar una caracterización amplia del contexto que implica un modelo de alojamiento comunitario, en cuanto se refiere a su tipología, el reglamento que deben cumplir estos sitios de alojamiento y los impactos que tienen esta clase de proyectos.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### CAPITULO 2

### ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA COMUNIDAD UCUMARI

#### 2.1 Descripción del contexto de la comunidad Ucumari

Ucumari proviene del vocablo quichua *Ucu* que significa *dentro*, lo que se traduce como un lugar dentro de las montañas. Según los registros esta comunidad surgió por el año de 1987, con una escasa población. Ucumari se encuentra a una altura de 2000 m.s.n.m.

La comunidad de Ucumari es una de las once comunidades de la parroquia El Progreso del Cantón Nabón, Provincia del Azuay; se encuentra situada al oeste del Cantón Nabón, a 74 Km de la ciudad de Cuenca. Ocupa una superficie de 142.9 km<sup>2</sup>. Sus coordenadas son: 79° 12' y 2'' de longitud este y 3° 20' 35'' de latitud sur.





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los límites de la parroquia son al norte, las parroquias Abdón Calderón y Las Nieves; al este, la parroquia Las Nieves y la periferia del cantón Oña; al sur, con la parroquia Urdaneta (Paquizhapa) del cantón Saraguro y por el oeste, con la parroquia Manú del cantón Saraguro, Provincia de Loja y la periferia del centro cantonal de Santa Isabel (GAD de Nabón, 2015).

El acceso desde Cuenca a la Parroquia El Progreso, se hace por la vía Panamericana (E35), hasta el kilómetro 78 en dirección hacia Loja, en donde se ingresa por una carretera de segundo orden que conduce hasta El Progreso. Desde allí, por una carretera de tercer orden, se continúa por aproximadamente 20 minutos hasta llegar a la comunidad de Ucumari.



*Figura 6.* Vía de acceso a la Parroquia El Progreso.  
Investigación Pachar, 2018.

### 2.1.1 Suelos



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Según información proporcionada por el MAGAP (2016), los tipos de suelo predominantes en la parroquia El Progreso, son: *Entisoles* (suelos que presentan un horizonte superficial claro, poco espesor y son pobres en materia orgánica. Resultan normalmente suelos jóvenes, con escasa o nula diferenciación de horizontes. Estos pueden incluir horizontes enterrados a más de 50 cm de profundidad. Se desarrollan en distintos regímenes de humedad, temperatura, vegetación, materiales parentales y edad.), *Alfisolos* (resultan ser superficies jóvenes y presentan un horizonte sub superficial con enriquecimiento secundario de arcillas y se lo encuentra en condiciones de 35 acidez o de alcalinidad sódica. Poseen un horizonte superficial claro que es bastante pobre en materia orgánica y es de poco espesor) y *Vertisoles* (constituyen suelos con alto contenido de arcilla expansiva que forma grietas profundas de al menos, 1 cm de ancho. Posee colores que oscilan del gris, rojizo al negro, dependiendo del material parental y del clima. Sirven generalmente para pastos). Los tipos de suelos anotados son suelos muy pobres, con poca materia orgánica, los cuales no son los más recomendados y aptos para el desarrollo de actividades agrícolas. Pero, por otro lado, en la comunidad de Ucumari se encuentran suelos *Mollisoles* (de color oscuro y son desarrollados de sedimentos minerales en clima templado húmedo a semiárido, aunque también se presentan en regímenes fríos y cálidos con cobertura vegetal de gramíneas en estos casos. Poseen una estructura granular que facilita el movimiento del agua y el aire lo cual favorece para tener un alto rendimiento sin utilizar fertilizantes, estos resultan ser de mejores características y con un mayor potencial agrícola) (GAD de Nabón, 2015). Por estas cualidades físicas agroecológicas de los suelos de la comunidad de Ucumari es que uno de los atractivos del lugar son los huertos orgánicos, los cuales describiremos más adelante como valores agregados al proyecto.

### 2.1.2 Clima

Según información tomada del Atlas de la Provincia del Azuay (2012), publicación hecha por la Prefectura del Azuay, la comunidad de Ucumari, al estar ubicada en



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

la parroquia El Progreso se encuentra en la cuenca del río Jubones y su área de influencia, territorio que presenta precipitaciones muy variadas en frecuencia, intensidad y duración oscilando está entre los 0 a los 500 mm (media anual). La parroquia El Progreso es considerada como una zona más bien seca en la mayor parte de su territorio, con unos 5 a 6 meses de sequía al año. La temperatura en la comunidad oscila entre 14 y 18°C en promedio, con una humedad relativa aproximada de entre 65% a 85% (Prefectura del Azuay, 2013).

### 2.1.3 Productos

Las personas que visitan la comunidad de Ucumari, pueden disfrutar de los cultivos y de los productos de clima tropical que allí se producen, entre ellos tenemos el banano, la yuca, la naranja, el limón, la lima, la guayaba, el café, la granadilla, la chirimoya y la infaltable caña de azúcar con la que se elabora el tradicional *mapanagua*, además de la miel y la panela que hacen las delicias de los turistas (El Mercurio, 2013).



*Figura 7.* Cultivos de la Comunidad Ucumari. Investigación Pachar, 2018.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.1.4 Fauna

En lo que corresponde a la presencia de animales, en la comunidad de Ucumari, según el Atlas de la Prefectura del Azuay (2013), existe la siguiente tipología de estos:

#### *Mamíferos:*

- Zarigüeya de Orejas Blancas (*Didelphis ernigra*).
- Chucurillo (*Mustela frenata*).
- Zorrillo (*Conepatus semistriatus*).
- Venado de Cola Blanca (*Odocoileus virginianus*).
- Cervicabra (*Mazama rufina*).
- Murciélago Marrón Orejón Andino (*Histiotus montanus*).



Figura 8. Murciélago de la Comunidad Ucumari. Investigación Pachar, 2018.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Anfibios:

- Ranas (*Colostethus Vertebralis*, *Gastrotheca Pseustes*, *Gastrotheca Litonendis*).
- Cuilán Palo (*Pholidobolus macbreiday*).

### Aves:

- Aguila Pechinegra (*Geranoaetus melanoleucus*).
- Quillillico (*Falco sparverius*).
- Mirlo (*Turdus chiguanco*).



Figura 9. Mirlo de la Comunidad Ucumari. Investigación Pachar, 2018.

- Urraca Turquesa (*Cyanolyca turcosa*).
- Chugo (*Pheuticus chrysogaster*).
- Tangara Azuleja (*Thraupis episcopus*).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Gorrión Americano (*Zonotrichia*).

### 2.1.5 Zonas de vida y flora

En lo que corresponde a la flora que prevalece en la parroquia El Progreso y especialmente en la comunidad de Ucumari, este se divide en dos tipos:

- *Matorrales secos montano*. - Donde sobresalen algunas especies como el Faique (*Acacia macrocantha*), Crotones (*Croton wagneri*), Mala Mujer (*Jatropha Nudicaulis*) y otros tipos cactus (*Espostoa lanata*).
- *Bosque de neblina montano*. - Con algunas especies tales como *Hyeronima macrocarpa*, *Hedyosmum goudotianum*, *Joosia standleyana*, *Clethra revoluta*, *Croton sp.*, *Prunus huantensis*, *Axinaea oblongifolia* y *Cinchona macroclyx* (Prefectura del Azuay, 2013).

### 2.1.6 Demografía

Al igual que en el punto anterior, no existen datos censales desagregados a nivel de comunidad, por lo que se muestran los datos poblacionales correspondientes a la parroquia como referente para el presente estudio de la comunidad.

En el último Censo del INEC 2010, la parroquia El Progreso cuenta con una población de 2012 habitantes, con una tasa de crecimiento negativo de 1,25% promedio anual, con relación al censo del 2001, año en el que la parroquia El Progreso registra 2252. Del total de la población al 2010, el 52% eran mujeres y el 48% restante eran hombres. Estos dos indicadores, es decir la tasa de crecimiento poblacional intercensal y la relación entre hombre y mujeres, tienen un comportamiento semejante al comportamiento de la mayor parte de parroquias del Azuay (GAD de Nabón, 2015).



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La situación descrita es preocupante pues de continuar el decrecimiento poblacional a este ritmo, podría significar la desaparición de algunas comunidades de la parroquia debido a esta falta de dinamismo poblacional.

El factor que más ha contribuido a la disminución de la población es, sin duda, la *migración* de personas en edades productivas debido a la falta de fuentes de trabajo y a la carencia de servicios. Según el censo del 2010, la totalidad de la población es rural (GAD de Nabón, 2015).

En cuanto a la auto identificación de raza, en la parroquia El Progreso el 95,87% de la población se autodefine como *mestizo*, el 1,99% se autodefine como *blanco*, el 1,54% como *indígena* y el 0,6% restante está entre *montubio*, *mulato* y *afro ecuatoriano*. Lo anotado muestra que se trata de una población que vive en el área rural, es decir es campesina o mestiza, pero no tiene características culturales indígenas.

### **2.1.7 Situación económica**

En la parroquia el 77,3% de las 2012 personas son población económicamente activa (PEA) de los cuales, el 64.95% son hombres y el 35.05% mujeres. La PEA de la parroquia “se encuentra en su mayoría ocupada en el sector primario de la economía, en donde se destacan las actividades agropecuarias, para el autoconsumo, además se dedican a actividades artesanales y turísticas” (GAD de Nabón, 2015).

La situación económica de la comunidad de Ucumari es semejante a la de la parroquia El Progreso por lo que se afirma que se trata de una población afectada por un alto índice de pobreza.

En la parroquia El Progreso como ya se mencionó anteriormente la mayoría de la población económicamente activa se dedica a la agricultura, ganadería y en



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

menor porcentaje a actividades como la manufactura, transporte y los servicios turísticos.

En la parroquia Ucumari cuentan con pequeños huertos familiares en donde se produce maíz, frejol, cebolla colorada, tomate riñón, nabos, cilantro, habas tiernas, frutas. Existe además producción de caña de azúcar, café, banano y una pequeña producción de lácteos.

### **2.1.8 Organización social**

La comunidad cuenta con un Comité Pro Mejoras dirigido por un Presidente que es electo por votación interna, quien coordina actividades en favor de la comunidad con las autoridades parroquiales, específicamente con el Presidente de la Junta Parroquial quien coordina con las autoridades cantonales, en este caso la alcaldesa y demás autoridades de Nabón.

En la comunidad de Ucumari se ha conformado además la Asociación de Turismo Comunitario, que es la que está a cargo de los proyectos de visitación a lugares de interés dentro de la comunidad y es el organismo administrador de la gestión del desarrollo turístico local.

Lo enunciado se relaciona con lo expuesto por Ruiz & Vintimilla (2009), acerca de la importancia que tiene la organización comunitaria para convertir al turismo en una fuente de ingresos rentables donde el producto turístico permita pagar los gastos de producción y deje utilidades para ser repartidas con los miembros de la comunidad que participan en el proyecto.

### **2.1.9 Vivienda**

En lo que se refiere a la presencia de viviendas y su ocupación, de acuerdo a los datos del último censo poblacional y de vivienda, realizado por el INEC DEL 100% de edificaciones, tan sólo un 49% de ellas se encuentran habitadas, en tanto que



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

el 51% restante no tienen ocupantes, información que coincide con el alto nivel de migración de la población que ha salido de la comunidad. El tipo de materiales utilizados en la construcción de las mismas es el bloque, el ladrillo y algunas de adobe. Un dato importante es que en el sector no existen personas que alquilen o arrienden las viviendas. Finalmente este informe concluyó que el 56,7% no cuentan con los servicios básicos (GAD de Nabón, 2015).



### 2.1.10 Servicios públicos con los que cuenta

Si bien es cierto, hoy en día los servicios con los que cuenta una determinada comunidad, resultan muy importantes para el bienestar de la población misma y para los turistas, la presencia de al menos algunos de los servicios públicos básicos brindará comodidad a todas las personas y les permitirá sentirse cómodos. Es por ello que en los siguientes párrafos se exponen los servicios con



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

los que cuenta Ucumari, los cuáles han sido constatados en la visita realizada al lugar.

### **2.1.10.1 Agua Potable**

Según el Plan de Ordenamiento Territorial de la Parroquia El Progreso, el 29% del agua potable que consume la población proviene de la red pública. Sin embargo, un 68% de viviendas la utilizan agua del río, de vertiente o de pozo. Esta situación es un indicador de las bajas condiciones de vida que sufre la población a pesar de que a nivel parroquial un 70% de las viviendas tienen acceso a algún tipo de tubería, sin embargo, un 30% carece de la misma y recibe el servicio por otros medios. Es importante notar la confianza o desconfianza que tiene la población con relación al agua que llega a los hogares ya que en la mayoría de casos la población bebe el líquido tal y como llega al hogar (89%), el porcentaje restante (11%) lo hierven, le ponen cloro, la filtran o utilizan agua purificada (GAD de Nabón, 2015).

### **2.1.10.2 Alcantarillado:**

Basados en la visita realizada no existe alcantarillado en la comunidad de Ucumari y las aguas servidas se desfogon en las quebradas y riachuelos.

### **2.1.10.3 Energía Eléctrica:**

En El Progreso el 88% de hogares cuenta con servicio de energía eléctrica por red pública con un déficit de tan solo el 12% correspondiente a 65 hogares, lo cual es bastante bajo (GAD de Nabón, 2015).

### **2.1.10.4 Recolección de Desechos Sólidos:**

Este aspecto se encuentra bastante desatendido a nivel parroquial y es el que mayor impacto genera ambientalmente hablando. Existe un alto porcentaje de



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

familias que queman o arrojan sus desechos a terrenos baldíos o quebradas. Los principales problemas de recolección de desechos se generan en las zonas dispersas donde la distancia entre las viviendas de los asentamientos no permite un manejo adecuado de los mismos. Tampoco existe clasificación de desechos ni reciclamiento de los mismos (GAD de Nabón, 2015).

### 2.1.10.5 Sistema Vial:

El sistema vial de la parroquia El Progreso está compuesto por vías de varios tipos. Cuentan con una vía de tercer orden de acceso a la parroquia, vías de acceso a comunidades, con caminos, senderos y pocas vías urbanas en el centro parroquial. Estos atraviesan zonas de geografía bastante complicada y son susceptibles de afectación por derrumbes y mal tiempo. El mantenimiento de las mismas es esporádico y se gestiona con fondos del GAD Parroquial. No existe en toda la Parroquia vías de primer orden ni tampoco de segundo orden (GAD de Nabón, 2015).



*Figura 11.* Vía de acceso a la Comunidad Ucumari.  
Investigación Pachar, 2018.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **2.1.10.6 Comunicaciones:**

A nivel parroquial, se puede anotar que, 1 de cada 10 hogares tiene telefonía fija y el número de personas con acceso a computadores es muy bajo, registrando que tan solo 4 de cada 100 hogares poseen uno (GAD de Nabón, 2015). En cuanto al servicio de telefonía móvil en la comunidad de Ucumari cuenta con servicio de la compañía Claro, sin embargo, la señal es muy inestable e intermitente. En cuanto a radio y televisión dentro de la comunidad es muy difícil obtener señal de cobertura debido a su accidentada geografía, por lo que la recepción de señal abierta es esporádica que viene de receptoras de Cuenca o de Santa Isabel que se encuentran más o menos cerca de Ucumari.

### **2.1.10.7 Salud**

La parroquia El Progreso cuenta con uno de los 12 establecimientos de salud del cantón Nabón, adscritos al Ministerio de Salud Pública. En este centro, se brinda atención para toda la parroquia por lo que los habitantes de la comunidad de Ucumari deben asistir al centro parroquial para su debida atención médica. Además, se debe mencionar que el servicio de atención en salud no es continua. Se requeriría al menos la ampliación de la atención en fines de semana: sábado y domingo. Se rescata como aspectos positivos la capacitación en temas de nutrición, salud sexual y reproductiva que brinda el centro. Los medicamentos disponibles, no son suficientes y en muchos de los casos la gente tiene que movilizarse fuera del cantón para adquirir los mismos.

Tanto en la parroquia y la comunidad de Ucumari, todavía persiste un alto uso de la medicina ancestral, que, a pesar de ser aún popular, se va perdiendo poco a poco, por lo que es importante seguir fomentando esta práctica como una alternativa a la medicina tradicional.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se mencionan algunos indicadores de salud correspondientes a la parroquia: tasa de desnutrición infantil 29,27%, indicador superior al promedio provincial y nacional y que da cuenta de las malas condiciones de salud que afronta la zona de estudio (GAD de Nabón, 2015).

### **2.1.10.8 Educación**

En cuanto a lo que a educación se refiere, hasta hace un año, en la comunidad de Ucumari existía una escuela con un solo profesor y con tan solo 4 estudiantes. En el presente período escolar 2015 – 2016 esta escuela se cerró y los pocos alumnos asisten a la escuela de la comunidad de *Guzho*, cercana a Ucumari y otros a la escuela de la Parroquia El Progreso. La tasa de analfabetismo de la Parroquia es del 19%, significativamente más alta que el indicador provincial y nacional, lo cual también da cuenta del nivel de pobreza de esta parroquia y, por ende, de la Comunidad de Ucumari.

### **2.1.11 Atractivos turísticos**

La comunidad de Ucumari, posee una diversidad de atractivos turísticos, los cuales están a disposición del viajero nacional y extranjero. A continuación, se detallarán cada uno de ellos.

#### **2.1.11.1 Huertos comunitarios:**

La comunidad de Ucumari ha desarrollado la producción orgánica en huertos comunitarios con los cuales se abastecen de productos para el consumo propio. En casi todas las casas de la comunidad existen los huertos que son cuidados y mantenidos por las familias, quienes aprovechan la fertilidad de tierra de esta zona en donde se produce una gran variedad de productos, que inclusive son puestos para la venta tales como: mandarinas, manzanas, caña de azúcar, café, maíz, entre otros.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.1.11.2 Moliendas artesanales:

En base a la producción de caña de azúcar que existe en Ucumari, existen moliendas que son usadas para extraer el jugo de la caña llamado comúnmente *guarapo*, bebida que se comparte con los visitantes para que se refresquen luego de las caminatas. Se lo sirve con limón y hielo, y si se desea se puede mezclar con *aguardiente* también de caña. Junto a la gente del lugar se invita al visitante a operar las moliendas y que la gente participe de esta tradición.



*Figura 12.* Molienda en la Comunidad Ucumari. Investigación Pachar, 2018.

### 2.1.11.3 Hornos de leña:

La comunidad de Ucumari cuenta con pequeños hornos artesanales de leña que son usados para preparar deliciosos alimentos propios de la gastronomía local



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

como tortillas de maíz y de trigo, así como pan y algunas carnes como el pollo y la res. En esta tradición culinaria de la comunidad los visitantes son invitados a para participar de la cocina local mientras se prepara los alimentos.

### 2.1.11.4 Miradores y vistas panorámicas:

La topografía accidentada del lugar y la presencia de una cantidad de estribaciones, conforman una gran riqueza paisajística de Ucumari, lo que ha facilitado ubicar algunos sitios estratégicos como miradores y puntos que ofrecen una visión singular e impresionante, lo cual constituye un importante atractivo turístico.



*Figura 14.* Mirador ubicado en la Comunidad Ucumari.  
Investigación Pachar, 2018.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.1.11.5 Ruta ecoturística Ucumari:

La comunidad de Ucumari ha implementado una ruta turística que muestra muchos atractivos naturales de su territorio como son los bosques, piscinas naturales, sitios de observación de aves, cuevas, entre otros. Esta ruta cuenta con varias paradas o *estaciones*, en donde los visitantes pueden detenerse para observar los atractivos del sector. En la primera parada, se observan los huertos de productos frutales y se puede hacer una degustación de los mismos. En la segunda parada y, a unos pocos minutos de camino, se puede ver las *piscinas* naturales en el río, en donde los visitantes pueden bañarse si el clima así lo permite y, ocasionalmente es posible observar crustáceos de río (ver foto anexo 12). La última parada se hace en la *cueva de los murciélagos* en donde se puede observar a estos míticos e interesantes animales en su hábitat natural. Al regreso se visitan las moliendas del lugar en las cuales se observa y participa en el proceso y se hace una degustación de *guarapo*.



Figura 15. Ruta ecoturística en la Comunidad Ucumari.  
Investigación Pachar, 2018.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 2.1.11.6 Cabalgatas:

La comunidad de Ucumari ofrece la posibilidad de hacer diversos recorridos por la ruta turística en tours de cabalgata, en donde el guía provee al visitante del equipo necesario y los conduce por senderos muy pintorescos rodeados de naturaleza y paisajes rurales para que se pueda disfrutar de esta actividad y así poder tener otra perspectiva de los atractivos del lugar a lomo de caballo.



*Figura 16.* Ruta ecoturística en la Comunidad Ucumari.  
Investigación Pachar, 2018.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **2.1.11.7 Deportes de aventura:**

Desde hace algunos años en la comunidad de Ucumari se ha venido practicando actividades de deportes de aventura, organizada mayoritariamente con personas de la ciudad de Cuenca, mencionando que por lo interesante de esta actividad ha trascendido a un ámbito nacional. Este evento en específico es el “Down Hill de La Paz”, para bicicletas de montaña, que se ha posicionado bastante bien como un evento bien reconocido dentro de los deportes de aventura azuayos de igual manera se realizan recorridos en motocicletas de montaña debido a la forma del terreno en la comunidad. Son muchos deportistas y toda la logística asociada que se moviliza a la comunidad de Ucumari para este evento anualmente.

### **2.1.12 Infraestructura turística**

Todo lugar que se hace denominar como un sitio turístico, debe contar con toda una infraestructura que facilite el cumplimiento de este importante servicio a todas las personas que lo visitan, por esta razón se expone a continuación algunas de las fortalezas que posee la comunidad de Ucumari para acoger a los turistas.

#### **2.1.12.1 Alojamiento:**

Actualmente Ucumari cuenta con una pequeña habitación comunitaria que se usa para alojar a los visitantes. Está hecha con madera de la zona utilizada para formar sus paredes y de igual manera en sus acabados rústicos por lo que guarda armonía con el lugar y ofrece comodidades básicas de alojamiento, sin embargo, no cuenta con un baño dentro de la habitación, por lo que para usar los servicios higiénicos se debe acceder a los de la escuela que están al lado de la edificación.





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### **2.1.12.2 Servicios de alimentación:**

En cuanto a los servicios de restauración dentro de proyecto de turismo en la comunidad de Ucumari, se preparan y sirven platos típicos del lugar con productos de los huertos de la comunidad, sin embargo, aún no disponen de una cocina tipo industrial o que brinde las condiciones más adecuadas para la prestación del servicio de alimentación de una manera más técnica, sino que los alimentos se los prepara en las cocinas de la gente del lugar.

### **2.1.12.3 Personal ocupado en la actividad:**

Son once personas locales de la comunidad de Ucumari las que actualmente se encuentran colaborando dentro del proyecto, de los cuales dos son guías nativos que han sido certificados por el Ministerio de Turismo como parte de los programas de capacitación que ofrece esta entidad. El resto de la gente colabora en las demás actividades asociadas al proyecto como son la compra de suministros, preparación de alimentos, cuidado y preparación de los caballos para las cabalgatas, mantenimiento de senderos, etc.

## **2.2 Situación actual del turismo en la comunidad Ucumari**



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Dentro del área en donde Ucumari ha desarrollado su proyecto, más específicamente el cantón Nabón, no existe mayor visitación en cuanto a turismo comunitario se refiere siendo esta una de las tendencias menos notorias a nivel nacional en cuanto a las preferencias del turista extranjero, menos del 1% del total de visitantes hasta el 2010 (Mintur, 2016). Si bien la gente llega al cantón, lo hace en su mayoría a manera de excursiones más no por turismo propiamente dicho y resulta difícil el cuantificar el número de llegadas. Dentro de la página Web del GAD de Nabón se menciona algunos atractivos turísticos entre ruinas arqueológicas, rutas y recorridos, artesanías, tradiciones y festividades. Dentro de este listado se incluye a Ucumari y al otro proyecto de turismo comunitario que vendría a ser su competencia directa, *El Colibrí de Nabón*, de la comunidad de *Cochaseca*, en la parroquia de las Nieves, quienes presentan un listado de servicios similares a los de Ucumari, pero no iguales, por lo que una alianza estratégica podría ser beneficiosa para ambos proyectos (GAD de Nabón, 2015).

Ahora bien, se debe anotar que el sector rural tiene una gran oportunidad de crecimiento tanto económico como social, mediante el turismo comunitario, y si se recurre al Plan de Desarrollo 2017-2022, este es uno de los objetivos planteados en este documento, que se propone la sostenibilidad del sistema económico, social y solidario, elementos que permitirían afianzar la dolarización (Consejo Nacional de Planificación del Ecuador, 2017).

Como se lo mencionó en los párrafos anteriores, los pobladores de las zonas rurales tienen la gran posibilidad de encontrar una fuente importante de crecimiento mediante la implementación de proyectos de turismo comunitario, lo que permitirá la comercialización de diferentes productos que producen como artesanías y alimentos, y lo que resulta más importante permitir el crecimiento de su comunidad mediante el recorrido turístico de sus alrededores.

Este punto de vista responde al análisis situacional que se desarrolla en el sector rural, donde la producción de alimentos se caracteriza por ser estacionaria,



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

existiendo épocas de sobreproducción y en otras ocasiones de escasez. Ante este panorama, la posibilidad de la generación de otros medios de producción resulta totalmente válida y dentro de ellos se encuentran la venta de artesanías, de comida tradicional y en general del turismo. Incluso al trabajar en esta propuesta se estaría aportando a la protección del patrimonio natural y cultural, promocionando la identidad de nuestro pueblo, además de internacionalizar nuestros mercados. De esta manera se estaría fomentando la cooperación regional (Consejo Nacional de Planificación del Ecuador, 2017).

Cómo se lo ha descrito a lo largo de este capítulo, el proyecto turístico de la comunidad Ucumari, se vería beneficiado y se convertiría en un producto mucho más atractivo, al momento de contar con un sitio de hospedaje, el cual permitiría disponer de más tiempo para interactuar con el entorno y la población de dicha comunidad, además que se podría ofrecer una mayor cantidad de servicios para los turistas, lo que vendría en beneficio económico de los pobladores de Ucumari, de ahí radica la importancia de buscar la implementación de un centro de hospedaje comunitario en dicho entorno. Este emprendimiento planteado va en consonancia con lo propuesto en el Plan Nacional de Desarrollo, previamente analizado.

Finalmente, se debe anotar que en este apartado se ha cumplido con el objetivo de dar a conocer las características que posee la comunidad de Ucumari, en cuanto a sus propiedades físicas, turísticas, de servicios básicos, de productos y fauna que presenta la región.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### CAPÍTULO 3

#### PLANTEAMIENTO DEL MODELO DE ALOJAMIENTO PARA LA COMUNIDAD UCUMARI

##### **3.1 Desarrollo del modelo de alojamiento para proyecto de turismo comunitario en la comunidad Ucumari**

El proyecto turístico que toma forma en la comunidad de Ucumari, perteneciente a la parroquia El Progreso, está conformado por distintos componentes como; La visita a los cultivos de productos de la zona como: yuca, tomate, café, caña de azúcar, etc. a las piscinas naturales, el recorrido por sus senderos, la observación de la cueva de los murciélagos, los hornos de pan, constituyen grandes atractivos para los visitantes. Pero los recorridos que se realizan actualmente en un solo día denominado full day, limita la posibilidad de visitar otros sitios que se encuentran



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

más lejanos, como por ejemplo ascender al mirador para tener una vista panorámica de la comunidad y sus alrededores; también si los visitantes contarán con más tiempo se podría interaccionar mejor con la gente de la comunidad y conocer tradiciones y costumbres del medio como: el tipo de alimentación del sitio, la medicina ancestral que practican, etc. Esta y otras actividades podrían ser aprovechadas si los turistas pudieran pernoctar en la comunidad al menos una noche para que al día siguiente se continúe con otras actividades en la comunidad, como son el ciclismo de montaña, motocrós y escalada.

De esta necesidad surge el interés por contribuir a este proyecto de turismo con una propuesta de modelo de alojamiento comunitario para este sector, meta que es plenamente viable puesto que la comunidad cuenta ya con algunos elementos previamente establecidos como es la organización entre sus habitantes mediante una directiva, estructurada en la actualidad por Juan Carlos Chillogallo (presidente), Mauricio Peñaloza (vicepresidente), Eduardo Jumilima (secretario), Ramiro Jumilima (tesorero), además de dos coordinadores para eventos varios, compuesto por Joffre Peñaloza y Byron Romero. Por otro lado, además de la fortaleza ya enunciada, se cuenta con un inmueble, el cual con las adecuaciones respectivas podría ser el centro de alojamiento para este emprendimiento. Por todo ello se ve totalmente factible la implementación de un modelo de alojamiento que permite dinamizar mucho más el ámbito turístico del lugar.

Para el cumplimiento del presente modelo de alojamiento se han determinado algunos componentes necesarios que viabilizarán la operatividad del mismo. A continuación, se detallan algunos de los componentes que se consideran como los más significativos.

### **3.2 Estadística**

Para cumplir con el propósito antes mencionado, se procede a elaborar una encuesta que pretende a conocer el interés que pueden tener los turistas para



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

realizar una visita de turismo comunitario y más concretamente a la comunidad de Ucumari,

### 3.3 Tamaño de la muestra

Para lograr este objetivo se procedió a determinar el número de participantes en esta encuesta, por lo cual se realizó el correspondiente cálculo del tamaño de la muestra que determine el grado de credibilidad que se concederá a los resultados obtenidos.

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

$$n = \frac{2^2 * 0.5 * 0.5 * 1.617.914}{(0,06^2 * (1.617914)) + 2^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 278$$

Para el presente estudio se decidió trabajar con un nivel de confianza de 94% y 6% de margen de error. La fórmula es la siguiente:

N: es el tamaño de la población o universo (1.617.914)

k: Nivel de confiabilidad asignada (2)

e: margen de error (6%)

p: número de individuos que poseen la característica en estudio (0,5)

q: número de individuos que no poseen la característica en estudio (1-p) o (0.5)

n: encuestas a realizar

k	1.15	1.28	1.44	1.65	1.96	2	2.58
---	------	------	------	------	------	---	------



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nivel de Confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95.5%	99%
--------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-----

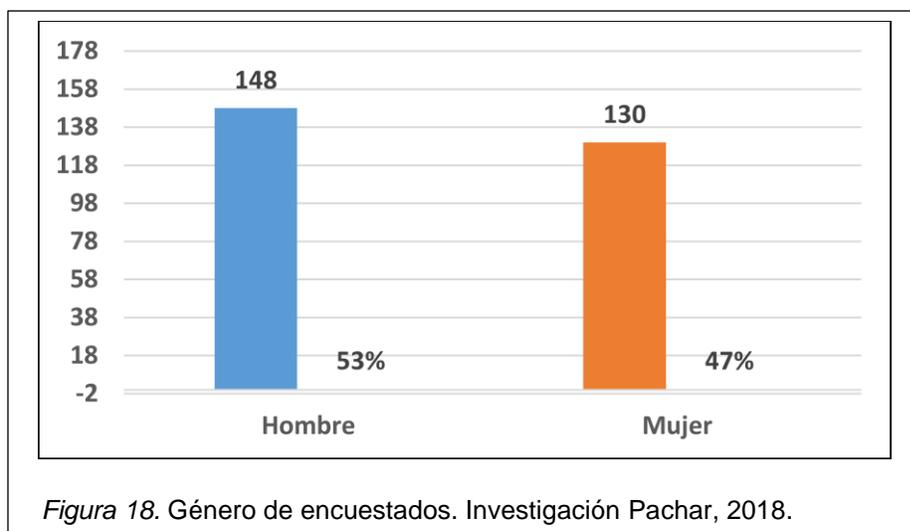
### 3.4 Proceso de validación

Con el fin de comprobar la efectividad de la encuesta se realizó el proceso de validación, en el que participaron un grupo de 30 estudiantes pertenecientes a los segundos ciclos de la escuela de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca el día 19 de junio del 2018.

Mediante este proceso se comprobó los tiempos y permitió realizar cambios en las preguntas que presentaban cierto grado de confusión como: ubicación de la comunidad, costos y las actividades que se realizarán. En el apartado que a continuación se presenta consta toda la información recolectada en torno a la aplicación de la encuesta.

### 3.5 Tabulación de datos y análisis

#### PREGUNTA 1: Género



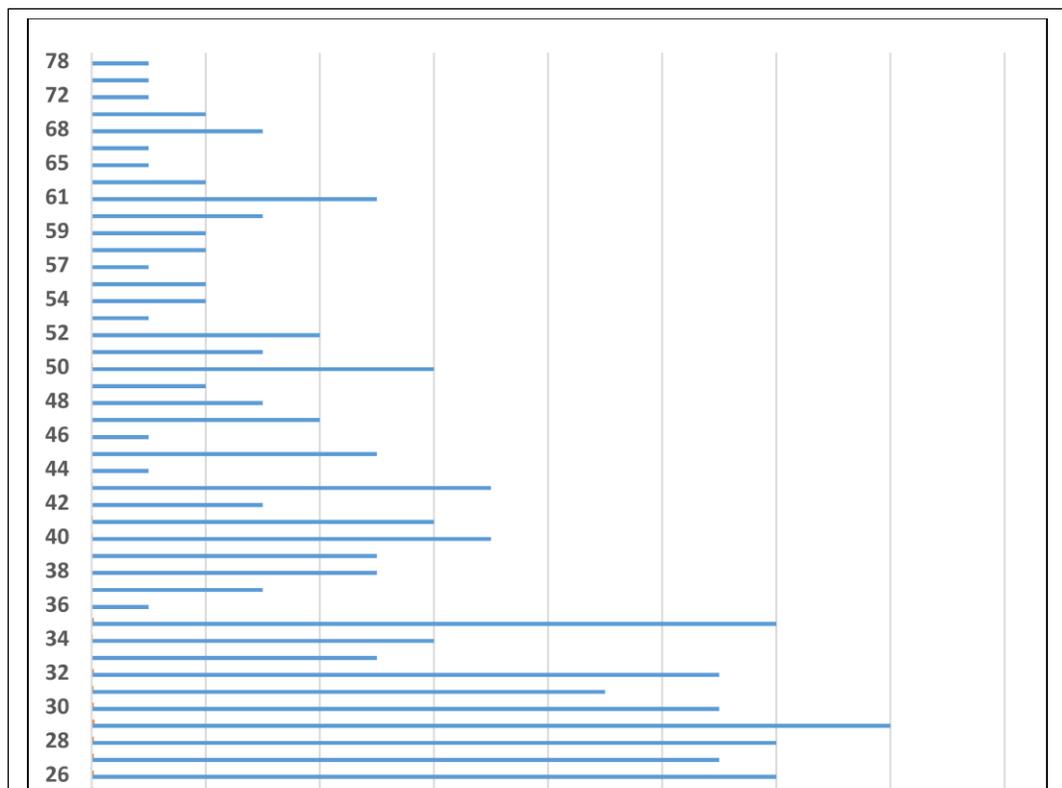


## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Según los datos obtenidos podemos determinar que existe cierta similitud en los porcentajes provenientes de los géneros masculino y femenino de los 278 participantes con 53% y 47% respectivamente con una diferencia del 6% de puntos porcentual a favor del género masculino.

Esta diferencia entre los géneros de las personas que participaron en la encuesta no resulta significativa, por lo que la selección de la muestra guarda características de objetividad.

### PREGUNTA 2: Media de edad de encuestados





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

En la figura 19 constan los datos acerca de la edad de los entrevistados, dentro de los cuales se ven que tienen una edad comprendida entre los 14 y los 78 años, con un predominio de 14 de ellos que poseen 24 años de edad.

Al obtener la media de la edad de los encuestados se obtiene un promedio de 34,2 años de edad. Es decir, la muestra abarcó una diversidad de personas en cuanto a su edad lo que permite tener un buen alcance de la población, dando confiabilidad a la información obtenida en el proceso investigativo.

### PREGUNTA 3: Procedencia

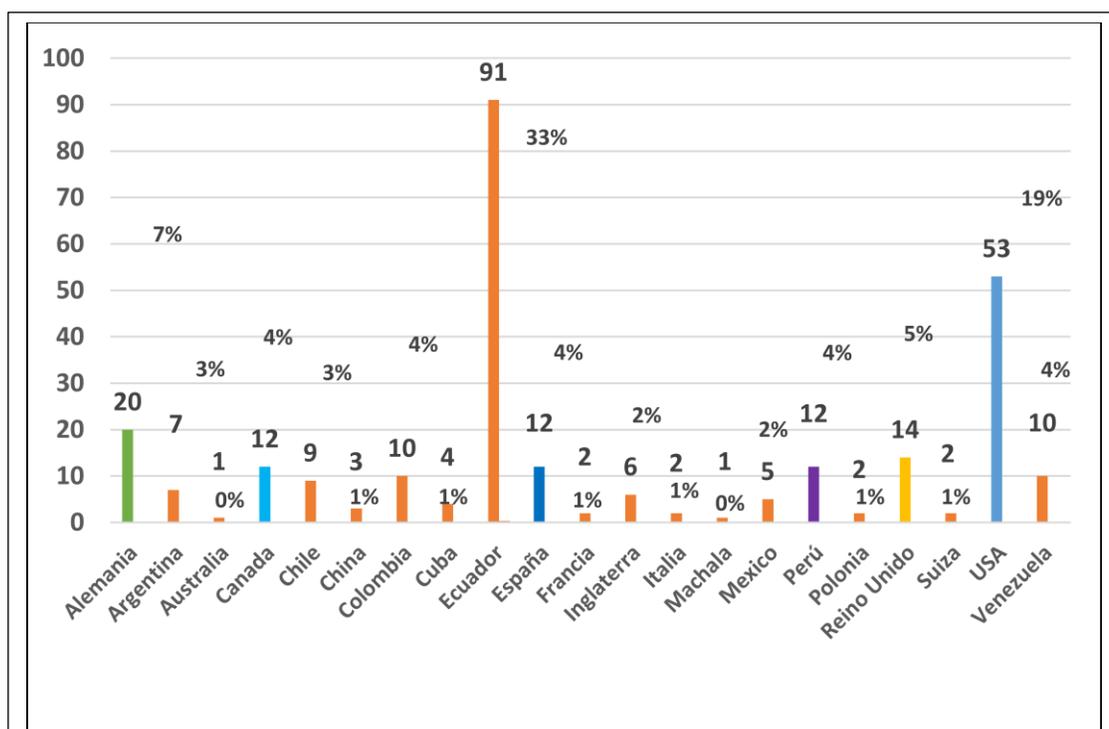


Figura 20. Procedencia de encuestados. Investigación Pachar, 2018.

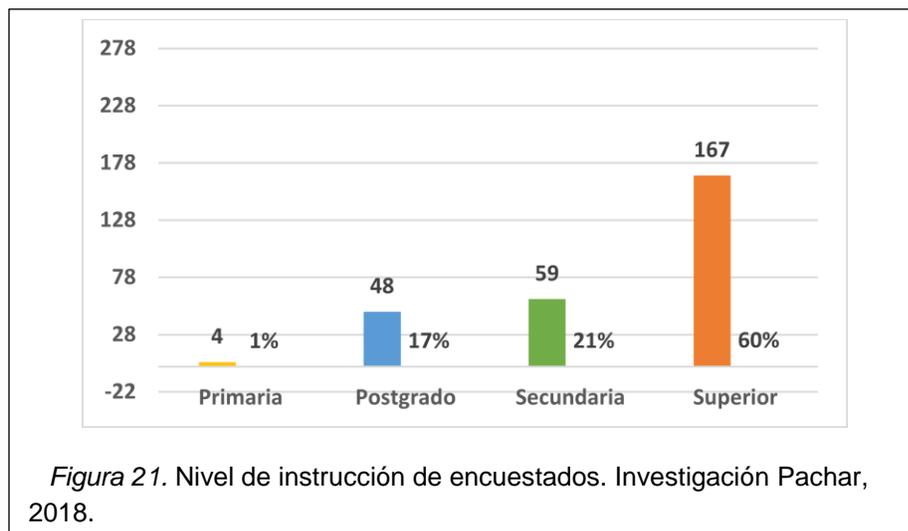


## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Basados en las diversas respuestas obtenidas en las encuestas efectuadas se optó por clasificarla por sus países de procedencia, con una mayor presencia dentro del trabajo está de la nacionalidad ecuatoriana con un 33%, seguidos de un 19% por ciudadanos estadounidenses debido a la gran migración de personas de la tercera edad a la ciudad de Cuenca, a continuación las personas de nacionalidad alemana con un 7% debido a que un porcentaje de las encuestas se realizó en el Forum Hotel, actual consulado alemán en la ciudad de Cuenca. Todo esto se expone en la figura 20.

De acuerdo a lo expuesto, se puede observar que la muestra abarca un importante número de turistas y lo que resulta más relevante es que dentro de esta constan personas de diferentes nacionalidades, demostrando que nuestra urbe es reconocida en el ámbito turístico, por lo que muchos extranjeros optan a seleccionarla como destino de visita.

### PREGUNTA 4: Nivel de instrucción





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

En la figura 21, se hace referencia a la preparación académica que poseen los encuestados, en el cual se puede determinar que el 60% de indagados poseen un nivel de instrucción superior y tan sólo el 1% tienen un nivel de educación de primaria.

Los datos referidos ponen de relieve que los turistas que visitan nuestra ciudad, son gente instruida y su preparación académica los convierte en personas con criterio formado que tienen suficiente capacidad para optar por la mejor decisión, en este caso de escoger su destino turístico de manera reflexiva.

**PREGUNTA 5: ¿Sabía usted qué el turismo comunitario es aquel que se desarrolla en comunidades rurales integrando actividades culturales y naturales?**

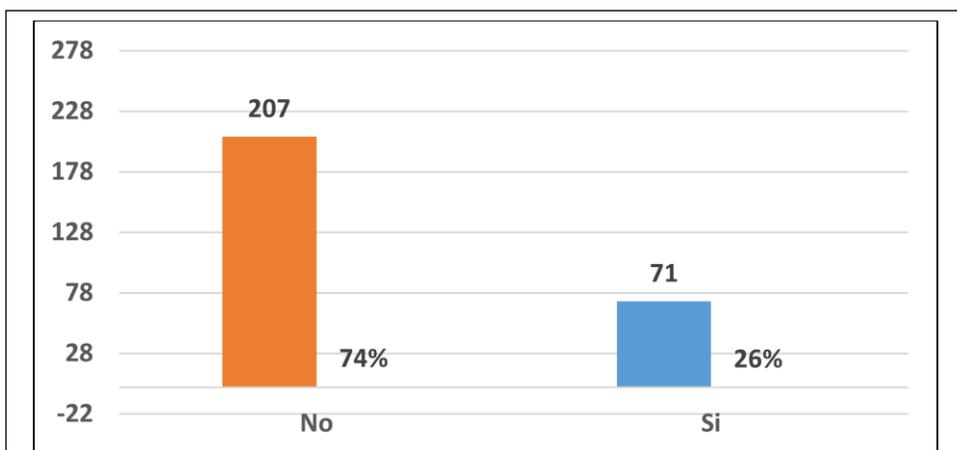


Figura 22. Conocimiento sobre el turismo comunitario. Investigación Pachar, 2018.

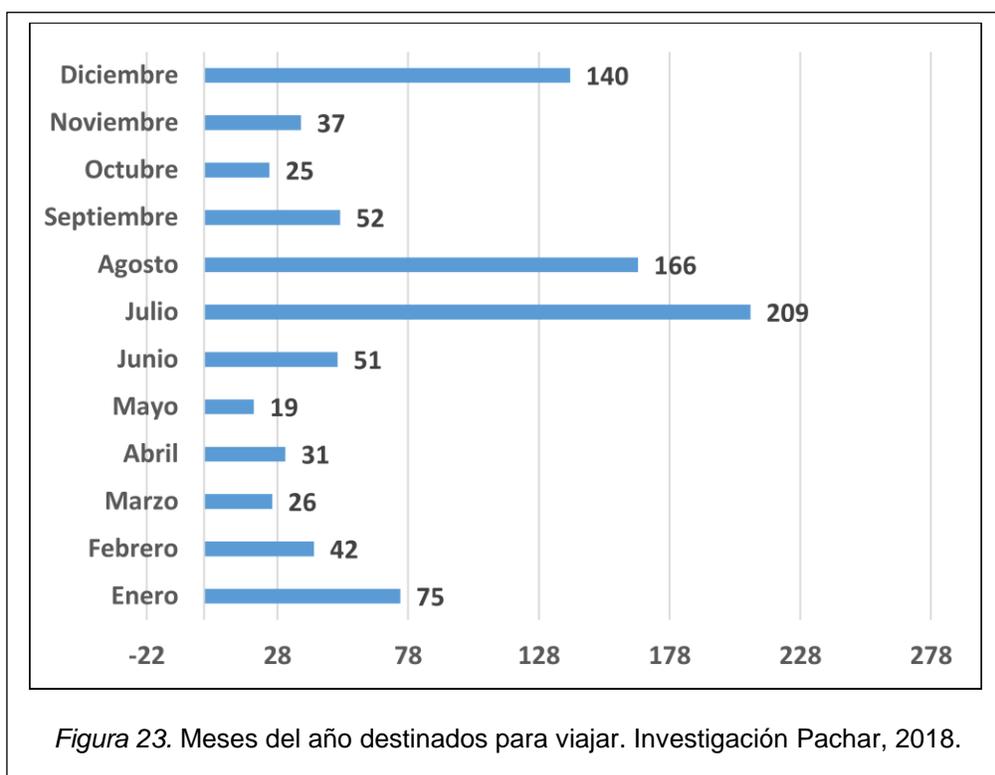


## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La figura 22, deja entrever que existe un gran porcentaje (74%) de desconocimiento por parte de los encuestados, acerca de lo que representa el turismo comunitario y todos los aspectos que ello implica.

Con estos antecedentes, parece ser que un proyecto de turismo comunitario como el que se presenta en el presente trabajo, resulta ser una opción viable a ser difundida, puesto que la mayoría de turistas encuestados, no tienen mayor conocimiento de todos los aspectos que involucra un tipo de turismo de este tipo; donde los visitantes podrán experimentar un contacto directo con la naturaleza y experimentar directamente las tradiciones, los sitios turísticos, la gastronomía y las costumbres que posee la comunidad que visitan.

### PREGUNTA 6: ¿Cuáles son los meses del año en los que viaja?





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

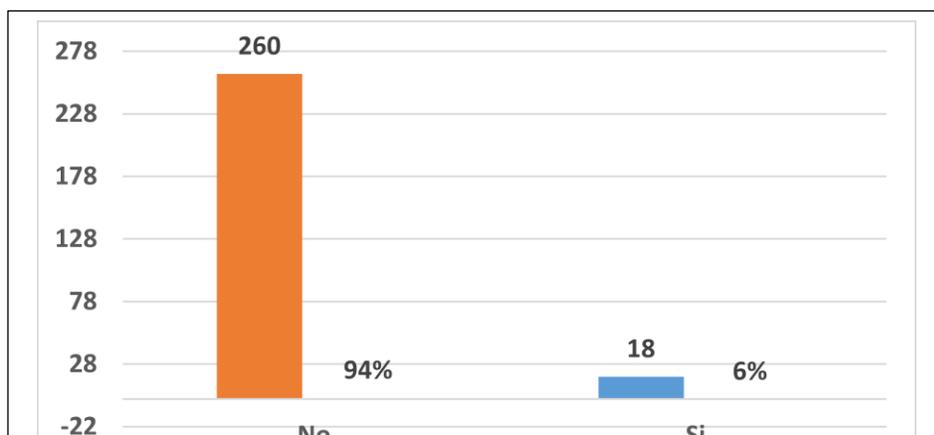
Como respuesta a la pregunta: ¿cuáles son los meses del año en los que viaja? se puede notar una gran tendencia correspondiente al mes de julio y agosto meses que fueron seleccionados por 209 y 166 personas respectivamente.

Dentro de las razones que podrían explicar las razones por las que los encuestados deciden viajar en esta época, puede estar la temporada climática (verano) en el caso de los turistas extranjeros y la época de vacaciones en el caso de los turistas nacionales.

Esta información resulta válida, con el propósito de presentar una propuesta mucho más atractiva en esta época del año, que motive la visita a la comunidad Ucumari como destino turístico.

**PREGUNTA 7: Sabía usted que a una hora con treinta minutos de la ciudad de Cuenca se encuentra ubicada la comunidad de Ucumari donde puede realizar actividades turísticas como:**

- **Caminatas a través de sembríos de café.**
- **Avistamiento de aves y murciélagos**
- **Disfrutar de piscinas naturales**
- **Participar en la elaboración de la bebida típica, "guarapo".**



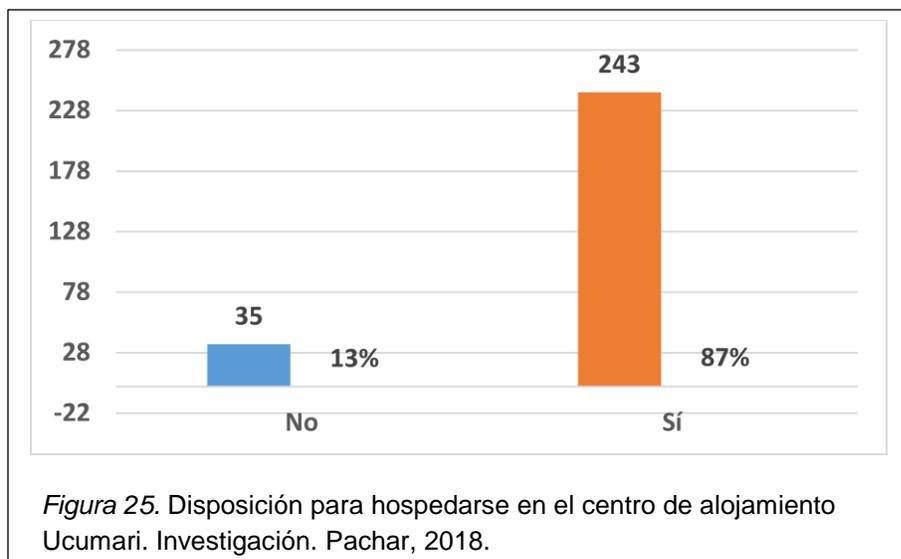


## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La figura 24 demuestra un alto porcentaje de desconocimiento (94%), de los atractivos turísticos que brinda la comunidad Ucumari, lo que indicaría que la gran mayoría de encuestados no tienen información acerca de las bondades que presenta esta comunidad para el turismo.

En base a las cifras obtenidas, resulta necesario realizar una campaña de gran alcance acerca de los atractivos turísticos y los servicios complementarios que brinda Ucumari a todos sus visitantes, esperando de esta manera captar el interés de futuros visitantes.

### **PREGUNTA 8: ¿Estaría dispuesto a hospedarse en el centro de alojamiento en la comunidad de Ucumari?**





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La información obtenida demuestra que el 87% de encuestados estarían dispuestos a visitar la comunidad de Ucumari y alojarse en su centro de alojamiento comunitario, dato que resulta muy relevante para este estudio.

Las cifras expuestas determinan el interés que existe por parte de los investigados por ser partícipes de este nuevo proyecto a implementarse, aspecto que motiva para la culminación total del proyecto y ponerla en práctica lo más pronto posible para el acceso a todos los visitantes que ubican como una prioridad de turismo a este sitio.

### PREGUNTA 9: ¿Qué tan interesado está en recibir los siguientes servicios dentro del alojamiento comunitario?

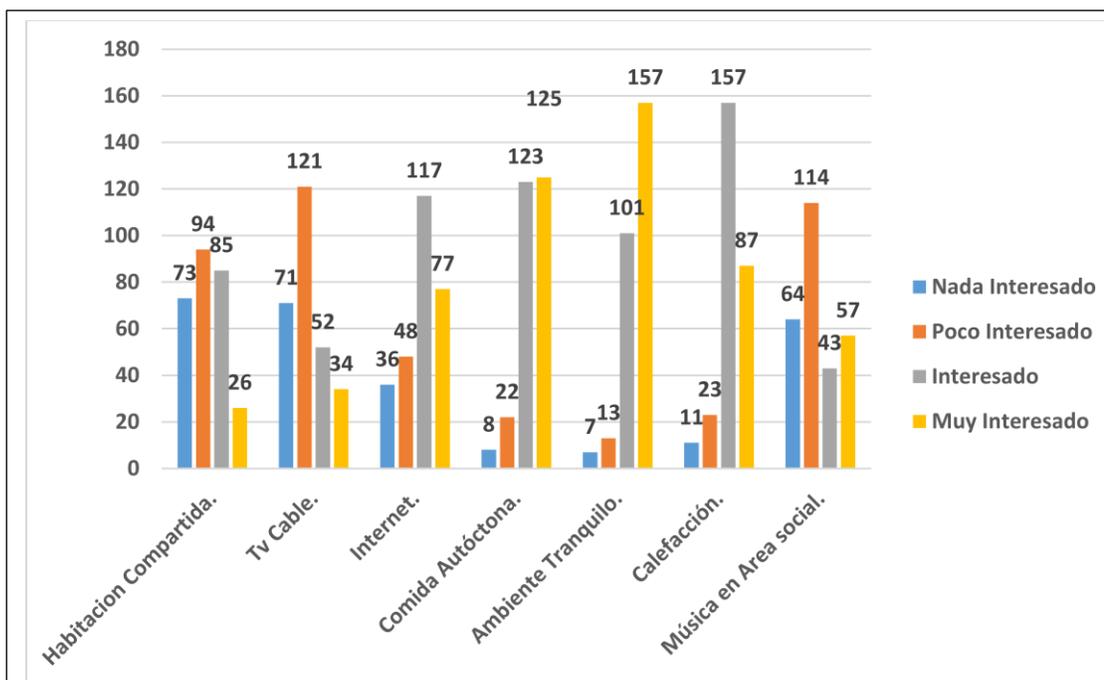


Figura 26. Interés por los servicios que brinda el centro de alojamiento comunitario. Investigación Pachar, 2018.



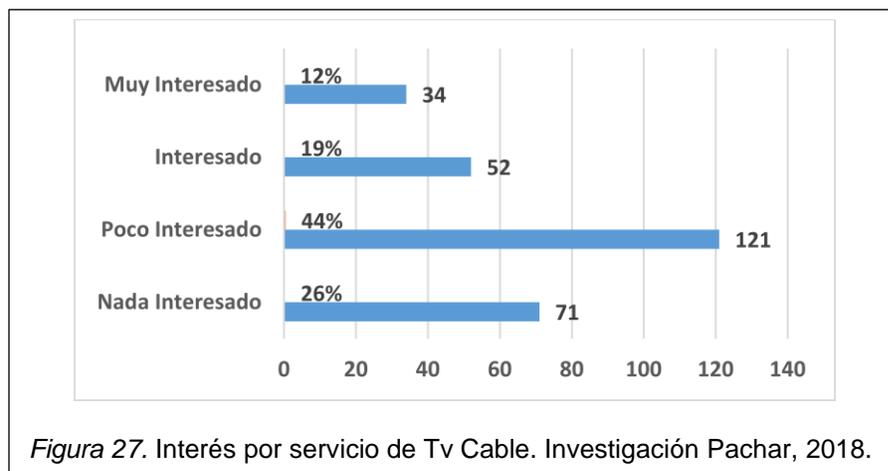
## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Con el fin de realizar un correcto análisis del interés en los servicios deseados por los turistas, en la figura 26 se presenta la clasificación de los servicios que ofertaría el centro de alojamiento.

Según los datos obtenidos se observa que la mayoría de encuestados se encuentran interesados porque este centro brindaría un ambiente tranquilo, además que permitirían degustar de la gastronomía autóctona, en que exista calefacción y servicio de internet.

De acuerdo a lo expresado por los encuestados, los servicios que ellos demuestran interés están totalmente considerados dentro del servicio de alojamiento que se ofrece, lo que ayudaría mucho a que los investigados tomen esta opción de turismo.

### PREGUNTA 9 opción # 1. Servicio de Tv Cable



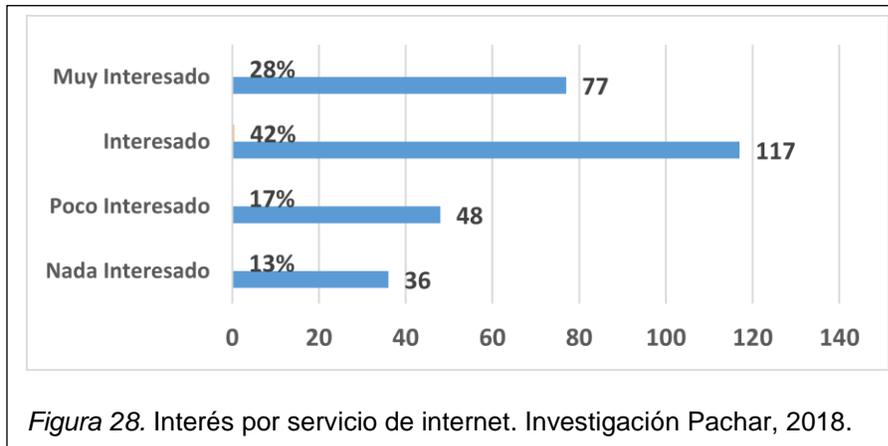
El servicio de televisión por cable se determinó que es de poco interés para los encuestados representados únicamente por un 44% del total de la muestra, que



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

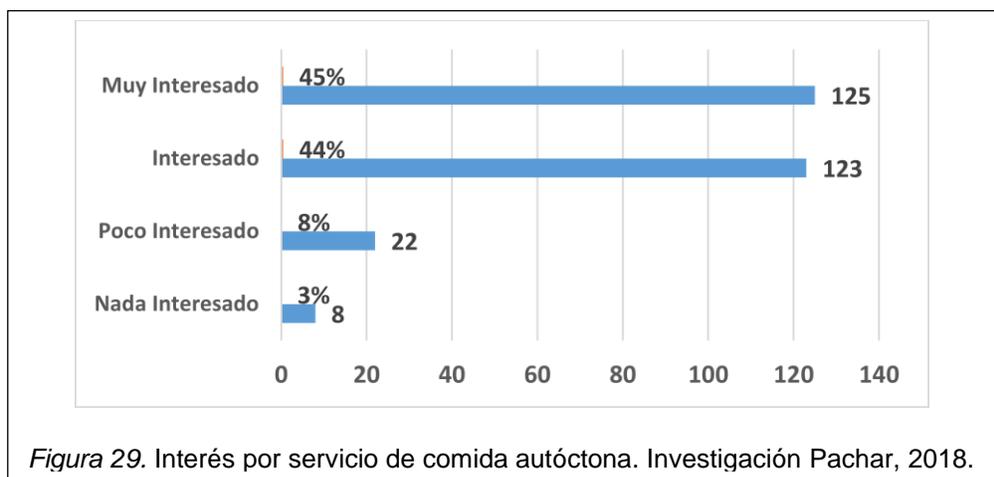
se sienten atraídos por el mismo; lo que demuestra que los indagados prefieren ir a un lugar tranquilo, donde puedan descansar.

### PREGUNTA 9 opción # 2. Servicio de Internet



Basados en las respuestas de interés y de mucho interés, el 70% consideran necesario este servicio y que sería fundamental que los turistas complementen su estadía con este servicio. Este servicio consta en la propuesta que se realiza.

### PREGUNTA 9 opción # 3. Servicio de comida autóctona





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

En la figura 29 se observa que el 89% de encuestados muestran interés por servirse la gastronomía propia de la comunidad. Este aspecto es importante ya que permite tener otra fuente de ingresos para los miembros de la comunidad, en el cultivo y preparación de alimentos.

### PREGUNTA 9 opción # 4. Alojamiento en un ambiente tranquilo

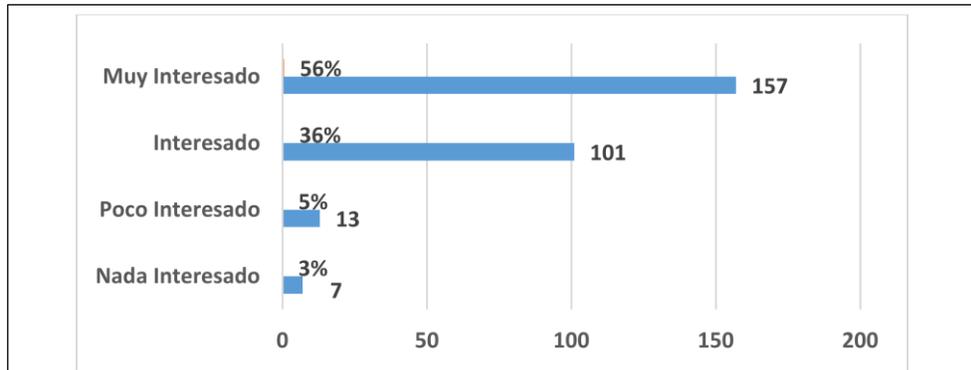


Figura 30. Interés por alojarse en un ambiente tranquilo. Investigación Pachar,

El 92% de los entrevistados mencionan la importancia de pernoctar en un ambiente tranquilo, como en este caso brindaría el centro de alojamiento Ucumari. Esta predisposición enunciada, fortalece la propuesta que se realiza en el presente estudio.

### PREGUNTA 9 opción # 5. Servicio de habitación compartida

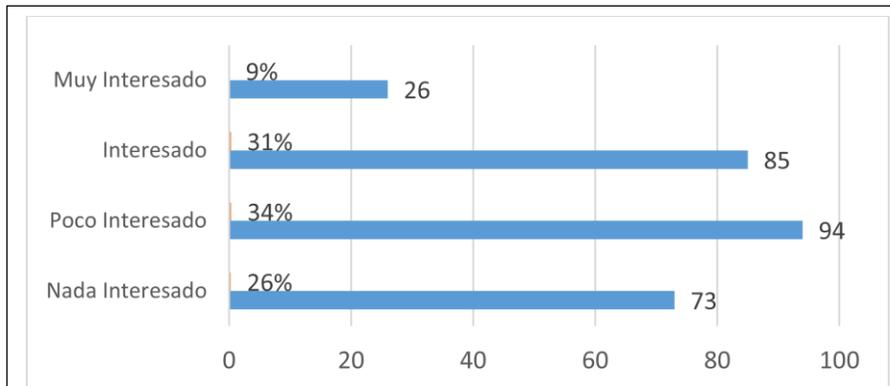


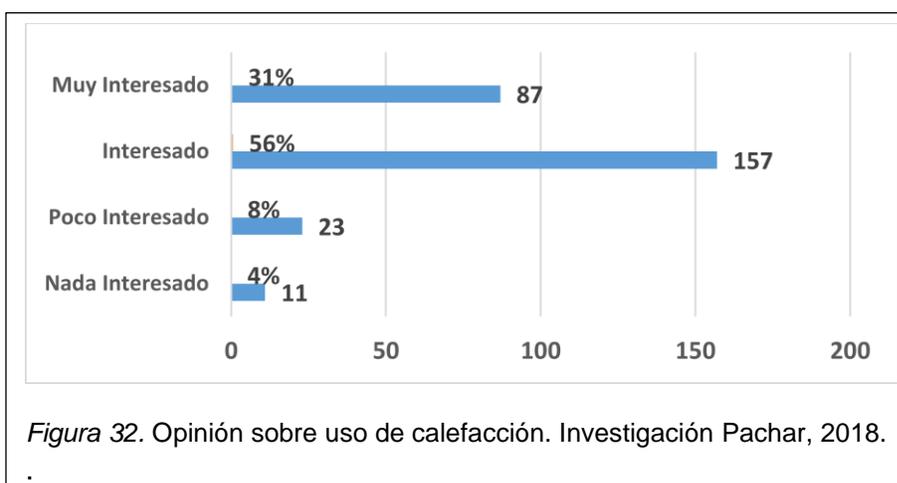
Figura 31. Opinión sobre uso de habitación compartida. Investigación Pachar, 2018.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

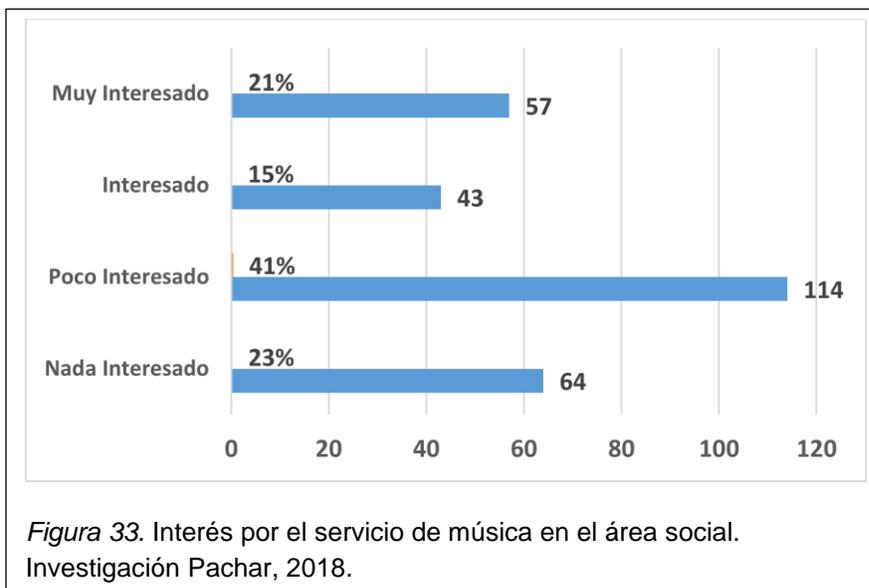
En este aspecto se visualiza que el 60% demuestra poco interés por la opción de compartir la habitación con otras personas. Este indicador resulta importante a ser considerado en lo posterior, ya que de pronto las personas consideran mejor tener privacidad, de todas formas, se debe anotar que el tipo de alojamiento que se propone es la de establecer una cierta interacción entre los huéspedes.

### PREGUNTA 9 opción # 6. Servicio de calefacción



Este servicio es apetecido por el 87% de entrevistados, lo que resulta plausible, ya que esto ayudaría a controlar de mejor forma la temperatura en el centro de alojamiento, para que los visitantes se sientan a gusto en su estadía.

### PREGUNTA 9 opción # 7. Servicio de música en área social



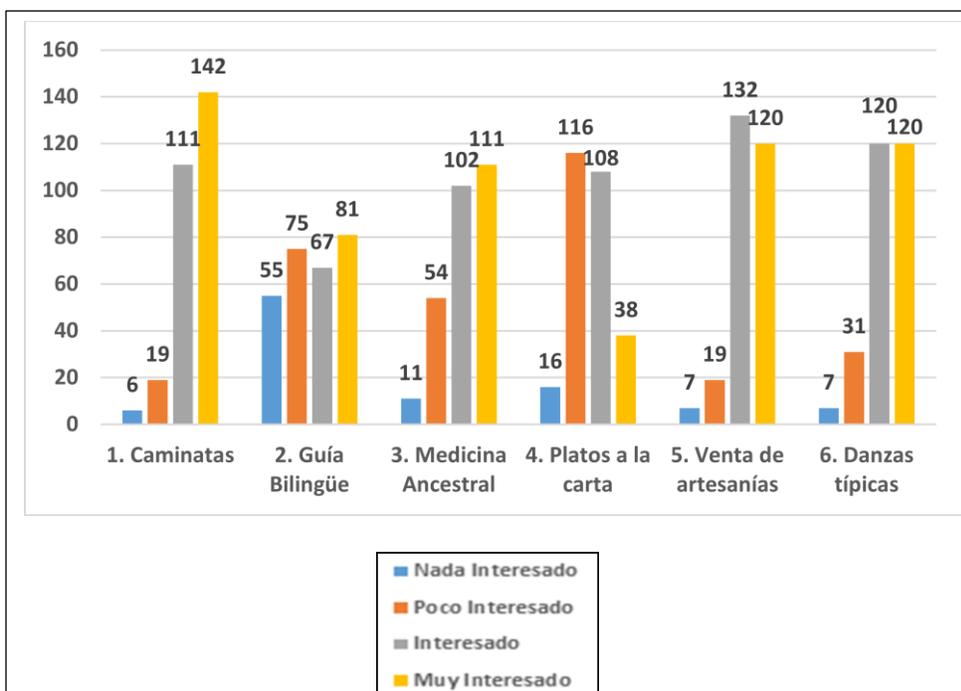


## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La mayoría de investigados, un 64% de ellos, se muestran poco o nada interesados en contar con el servicio de música en el entorno social, por lo que resultaría quizá un desacierto este tipo de servicio.

Lo manifestado por la gran cantidad de personas encuestadas, podría estar sustentado por diversas situaciones, entre las que podría estar principalmente la utilización del celular, ya que mediante este instrumento y con el uso de audífonos pueden contar con la música que desean escuchar y sin interrumpir a los demás huéspedes.

### PREGUNTA 10: ¿Señale cuál de los siguientes servicios estaría interesado en utilizar dentro de la comunidad Ucumari?



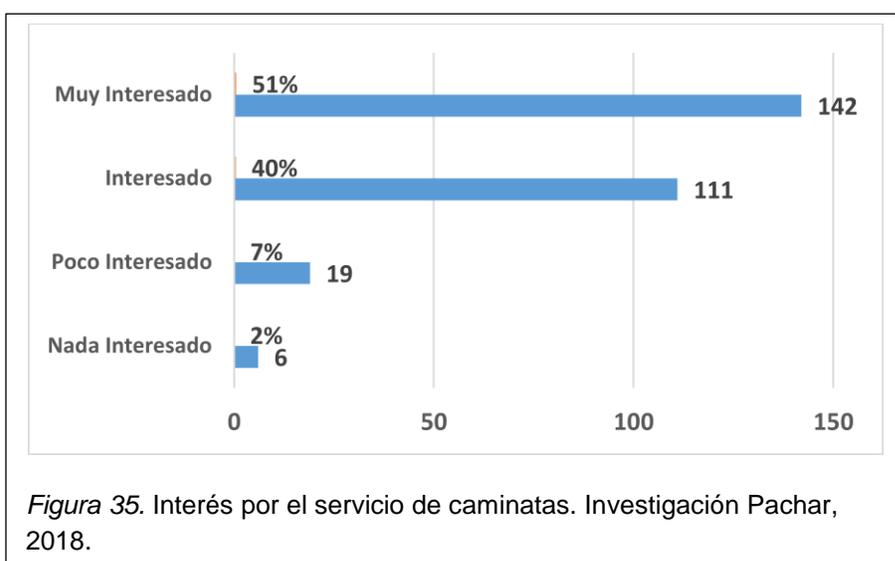


## UNIVERSIDAD DE CUENCA

En la pregunta 10 se indagó acerca de servicios complementarios que se podrían brindar en la comunidad Ucumari y que podrían estar interesados los encuestados; al respecto los investigados demostraron mayor interés por las caminatas por los senderos del lugar, por la venta de artesanías y por la presentación de danzas típicas.

De acuerdo a la información obtenida en la encuesta, se observa que los indagados demuestran su interés por dos de los servicios que presta ya la comunidad, pero el tercero, como es la danza típica, debería ser considerado para su futura implementación como uno de los atractivos turísticos, emprendimiento que resulta viable por la participación activa de los miembros de la comunidad.

### PREGUNTA 10 opción # 1. Caminatas





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

En lo que corresponde al servicio de caminatas se constata que el 91% demuestran interés o mucho interés frente a este servicio, aspecto que incluye el tipo de turismo que se ofrece en el presente proyecto, donde se podrá observar los atractivos con los que cuenta la comunidad.

### PREGUNTA 10 opción # 2. Guía Bilingüe

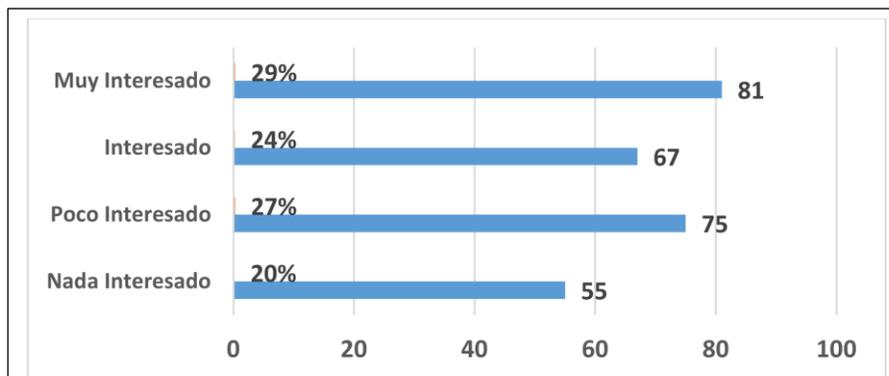


Figura 36. Interés por el servicio de guía bilingüe. Investigación Pachar, 2018.

El 53% de los encuestados demuestran interés por este servicio, lo que se puede deber a que muchos de los entrevistados son personas extranjeras y les ayudaría en gran medida en la comunicación este tipo de servicio.

### PREGUNTA 10 opción # 3. Medicina Ancestral

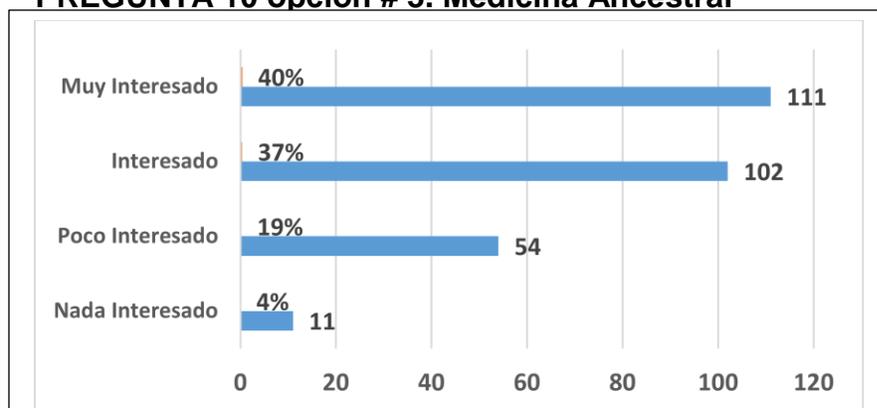


Figura 37. Servicio de medicina ancestral. Investigación Pachar, 2018.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los datos expuestos en la figura 37 sobre medicina ancestral, determina que un 77% tienen interés o mucho interés en ello. Esta situación determinaría que se debe abordar este servicio para atender los requerimientos de los visitantes.

### PREGUNTA 10 opción # 4. Platos a la carta

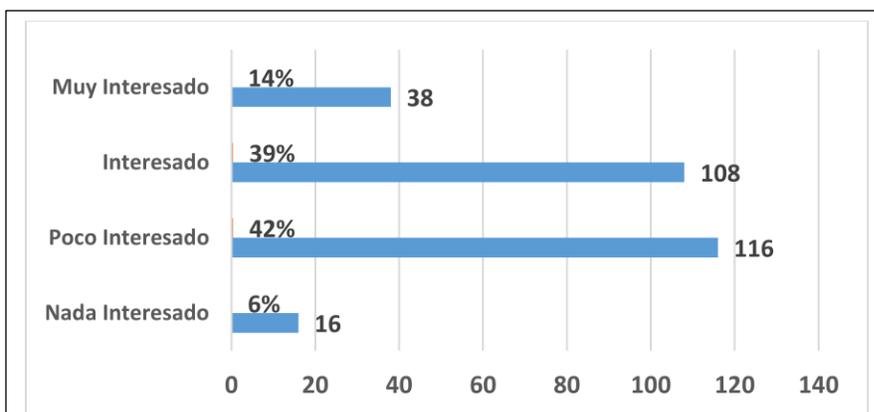


Figura 38. Interés por el servicio de platos a la carta. Investigación Pachar, 2018.

En el servicio de platos a la carta existe una división de criterios, sin un porcentaje digno a considerarse en ninguno de las dos opciones, por lo que no se considera relevante la prestación del mismo.

### PREGUNTA 10 opción # 5. Venta de artesanías

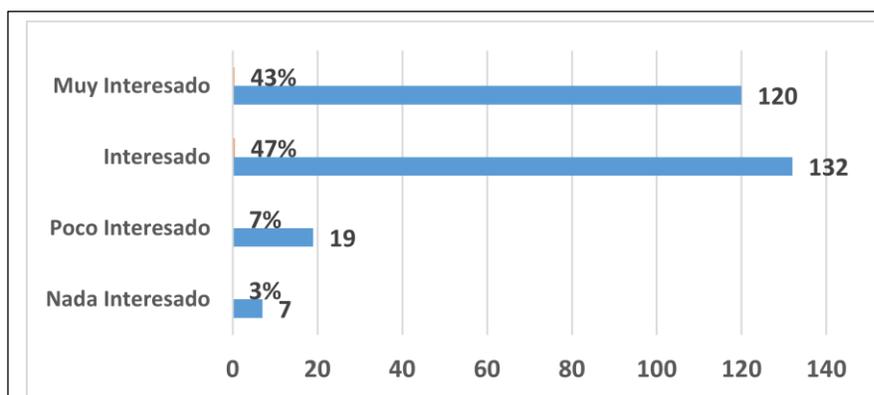


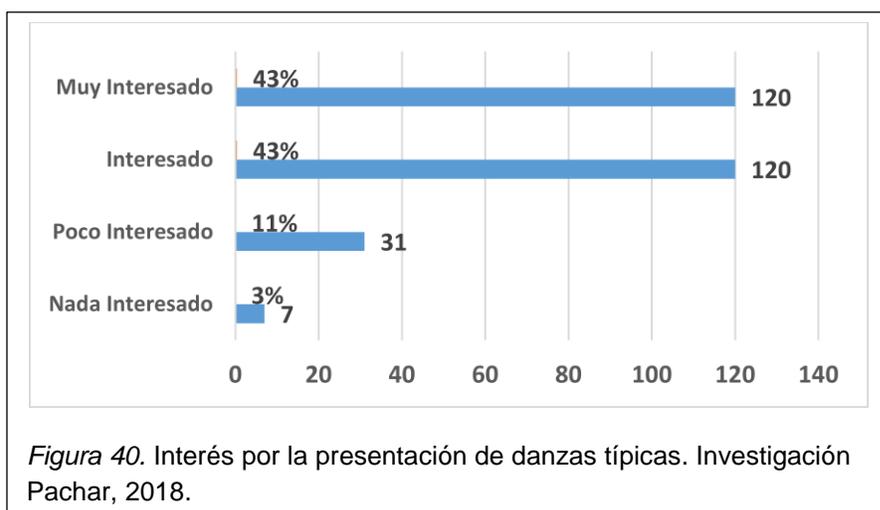
Figura 39. Interés por el servicio de ventas de artesanías. Investigación Pachar, 2018.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

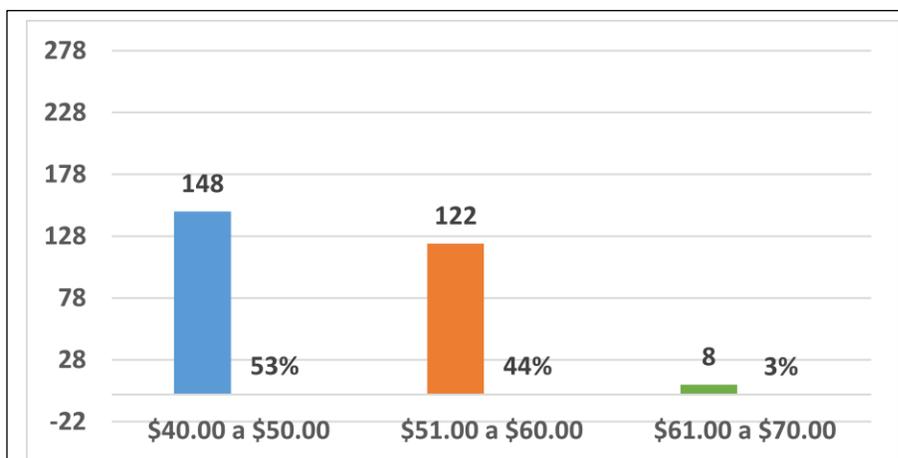
En la figura 39, consta el interés demostrado por los encuestados acerca de la adquisición de artesanías, en el que el 90% sienten inclinación por ello. Por lo anotado se debe trabajar en incrementar este servicio para conseguir mayores ingresos para los habitantes de la comunidad.

### PREGUNTA 10 opción # 6. Danzas típicas



También se demuestra mucho interés por este arte, un 86% de encuestados se encuentran interesados en el mismo, por lo que el trabajo a desarrollar para la consecución de esta actividad resultaría ser imperante.

### PREGUNTA 11: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un día de hospedaje incluido desayuno y actividades complementarias en la comunidad de Ucumari?



*Figura 41.* Disposición para pagar el costo del hospedaje por día



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Finalmente, en la figura 41 se ubica la disposición de los encuestados para cancelar el costo por cada día de hospedaje, desayuno y actividades complementarias en el centro de alojamiento comunitario Ucumari, referenciándose que la mayoría de ellos (53%), estarían dispuestos a cancelar entre 40 y 50 dólares americanos por cada día de este servicio.

El valor expuesto por los encuestados se ubica en el precio más bajo de la propuesta, pero que entra dentro de lo presupuestado para la prestación de este servicio; con lo que se está en capacidad de anotar que si existiría interés por estas personas para ser parte de este emprendimiento de turismo comunitario.

Tabla 2

*Resumen general de respuestas de encuestados*

Pregunta	Respuestas con mayor porcentaje
Pregunta #1: Género	53% Hombres
Pregunta #2: Edad	24 Años
Pregunta #3: Procedencia	33% Ecuatorianos
Pregunta #4: Instrucción	60 % Superior
Pregunta #5: Conocimiento Turismo Comunitario	74% No



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Pregunta #6: Fecha para viajar	Julio
Pregunta #7: Conocimiento atractivos de Ucumari	94% No
Pregunta #8: Disposición alojamiento en Ucumari	87 % Si
Pregunta #9: Interés por servicios extras en alojamiento comunitario	Ambiente Tranquilo
Pregunta #10: Servicio que está interesado	Caminatas
Pregunta #11: Pago que haría por día de hospedaje	\$40 a \$50

*Nota: Respuestas con mayor porcentaje derivadas de la encuesta aplicada. Investigación Pachar, 2018.*

En la tabla 2 se visualiza que, en cuanto al sexo de las personas encuestadas, prácticamente estuvo equilibrado entre hombres y mujeres, con una primacía de sujetos de 24 años de edad, individuos que gustan de viajar y que muchos de ellos ya cuentan con un sustento económico propio para realizar esta actividad. Además, la mayoría de encuestados fueron turistas nacionales, con un nivel de instrucción superior. En la encuesta se pudo evidenciar que la mayoría de entrevistados no conocen mayormente acerca del turismo comunitario y menos sobre los atractivos turísticos que brinda la Comunidad de Ucumari, pero están dispuestos a realizar esta experiencia, lo que demuestra que este proyecto tiene una buena perspectiva. Los encuestados prefieren ambientes tranquilos con recorridos por la naturaleza para sus viajes de descanso y estarían dispuestos a pagar un costo de hasta \$ 50 por día de turismo.

### 3.6 Ubicación



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

La cabaña a ser utilizada como sitio de alojamiento está ubicada en el centro de la comunidad la misma que se encuentra aproximadamente a 12Km. de la vía principal y a 7 Km. de la parroquia El Progreso.



### 3.7 Cabaña

La edificación, centro principal del presente proyecto de alojamiento, es una construcción realizada en madera de tipo rústico, con un área de construcción aproximada de 33,5 m<sup>2</sup> comprendida de la siguiente manera: 6,70 m. de largo por 5 m. de ancho y con una altura de 2,80 m. Además, las ventanas que posee la construcción son amplias con dimensiones de 1,60m. por 1,20 m. lo que permite gran entrada de luz al interior de la vivienda, la misma que prestaría comodidad y tranquilidad para el descanso de los turistas. Además, al estar ubicada en un lugar rodeado de naturaleza permite una estadía confortable.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



*Figura 43. Cabaña tipo rústica en la Comunidad Ucumari.*  
Investigación Pachar, 2018.

En lo que corresponde al alojamiento, la cabaña que servirá para hospedaje, tiene la capacidad para acoger a cinco personas en un solo ambiente, posee dos camas literas y una cama matrimonial, lo que sería ideal para un grupo familiar o de amigos. Además, cuenta con un área social; entorno que se asemeja mucho al ambiente de hogar.

Por los aspectos antes descritos, es que este sitio de alojamiento se caracteriza por tener un clima familiar y de interacción cercana entre los ocupantes, lo que facilita la comunicación entre los ocupantes.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### 3.8 Propuesta

Una correcta ubicación del mobiliario es imprescindible para aprovechar el espacio disponible dentro de la cabaña, la ergonomía y la comodidad deben ser tomados en cuenta al momento de la distribución de espacios, por ello se propone la siguiente planimetría, que optimiza el uso de los recursos físicos de la construcción.





## UNIVERSIDAD DE CUENCA



*Figura 46. Vista frontal de cabaña en la Comunidad Ucumari.  
Investigación Pachar, 2018.*

Como se aprecia en la imagen de la parte frontal de la cabaña, se la puede concebir como un área de carácter social, de recibimiento a los turistas y sobre todo de un espacio que permite que los turistas tengan un contacto directo con el ambiente de la comunidad y con la naturaleza.

Incluso el espacio frontal de la cabaña pudiera ser utilizado como un sitio de recreación para los visitantes, quienes pueden tener momentos de sano esparcimiento en esta zona verde.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



*Figura 47. Vista interna # 1 de cabaña en la Comunidad Ucumari. Investigación Pachar, 2018.*

La vista interior del establecimiento muestra la distribución de la cama y literas dentro del espacio de alojamiento, con la posibilidad de colocar una mesa para cinco personas y una cómoda que facilite la organización del equipaje. La distribución propuesta brindaría comodidad a los huéspedes.



*Figura 48. Vista interna # 2 de cabaña en la Comunidad Ucumari. Investigación Pachar, 2018.*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



*Figura 49. Vista interna # 3 de cabaña en la Comunidad Ucumari. Investigación Pachar, 2018.*

Para satisfacer las necesidades básicas de los clientes la propuesta de un baño y un área de vestidor son adecuadas a la cabaña, existiendo la posibilidad de extender las instalaciones o realizar dichas implementaciones en un porcentaje de la misma.



*Figura 50. Baño de la cabaña en la Comunidad Ucumari. Investigación Pachar, 2018.*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para la correcta realización de las propuestas establecidas anteriormente se ha realizado un análisis de precios contemplando el valor de materiales y adecuaciones tales como: tuberías y sanitarios, también tomando en cuenta posible mejoras como: tumbados de madera, paneleados para pisos y paredes entre otros. Obteniendo un valor real aproximado de la inversión necesaria para cubrir estas mejoras. Cabe anotar que las implementaciones a realizar fueron trabajadas por un especialista en arquitectura, por lo que los aspectos anotados poseen una base técnica y un estimado de costos muy cercano a la realidad.

NOMBRE DEL PROPONENTE <b>ARQ. SANTIAGO MEJIA M. - SR. DIEGO PACHAR</b>							
<b>ANALISIS DE PRECIOS UNITARIOS 0,00</b>							
<b>TIPOLOGIA DE CABAÑA TURISTICA</b>							
TABLA DE CANTIDADES Y PRECIOS							
VALIDO HASTA: SEPTIEMBRE 2018							
Item	#	R U B R O S	CANTIDAD	U.	COSTO UNITARIO U.S.D.	COSTO TOTAL U.S.D.	COSTO TOTAL %
5	1		51,25	M2	0,90	46,13	0,277
1	2		51,25	m2	1,16	59,45	0,357
15	3		11,00	M3	10,06	110,66	0,665
23	4		3,30	M3	11,60	38,28	0,230
36	5		0,76	M3	129,21	98,20	0,590
29	6		39,53	ML	18,48	730,51	4,387
91	7		8,46	ML	13,01	110,06	0,661
92	8		12,40	ML	12,20	151,28	0,908
	9		25,00	ML	12,00	300,00	1,802
105	10		15,00	M2	13,28	199,20	1,196
46	11		43,21	M2	15,17	655,42	3,936
79	12		43,21	M2	7,11	307,22	1,845
123	13		74,65	M2	15,00	1.119,81	6,725
119	14		74,65	M2	13,91	1.038,38	6,236
125	15		10,00	U.	33,45	334,50	2,009
126	16		6,00	U.	37,27	223,62	1,343
129	17		1,00	U.	199,61	199,61	1,199
139	18		2,00	ML	15,32	30,64	0,184
130	19		1,00	U.	146,96	146,96	0,883
147	20		3,00	U.	45,51	136,53	0,820
149	21		13,00	ML	6,99	90,87	0,546
146	22		3,00	U.	38,19	114,57	0,688
164	23		13,00	ML	22,92	297,96	1,789
208	24		1,00	U.	64,68	64,68	0,388
209	25		1,00	U.	49,50	49,50	0,297
210	26		1,00	U.	18,71	18,71	0,112
170	27		1,00	U.	76,90	76,90	0,462
60	28		10,80	M2	14,74	159,19	0,956
63	29		3,33	M2	13,32	44,34	0,266
109	30		30,00	M2	5,78	173,40	1,041
176	31		45,00	M2	4,09	184,05	1,105
183	32		40,23	M2	60,00	2.413,62	14,494
186	33		1,00	U.	250,00	250,00	1,501
188	34		1,00	U.	198,65	198,65	1,193
212	35		6,36	ML	300,00	1.908,00	11,458
75	36		33,70	M2	20,00	674,04	4,048
191	37		21,73	ML	3,97	86,27	0,518
	38		8,62	M2	60,00	517,20	3,106
	39		65,88	M2	50,00	3.294,23	19,782
<b>TOTAL</b>						<b>16.652,65</b>	<b>100,00</b>

son: NUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE DOLARES CON TREINTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR

VALOR X M2: USD. 324,93

*Figura 51. Propuesta de readecuación con sus respectivos costos de la cabaña en la Comunidad Ucumari para convertirla en un sitio de alojamiento. Investigación Pachar, 2018.*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.9 Servicios y recursos

Dentro de estos se encuentran los servicios básicos que se brindan en cualquier centro de alojamiento, como agua (se cuenta únicamente con agua entubada), luz y de evacuación de aguas servidas en un pozo, que en este caso se lo hace en un pozo séptico.

A los recursos expuestos se anota el mobiliario y lencería que son necesario para brindar el servicio de alojamiento en la edificación anotada:

#### 3.9.1 Mobiliario.

- 1 cama de dos plazas (1.90m de largo por 1.50 de ancho).
- 2 camas literas de plaza y media (1.90m de largo por 1.00 de ancho).
- Un espejo
- 1 armario para ropa.
- 6 sillas.
- 1 basurero
- 1 televisor de 32 pulgadas.

#### 3.9.2 Lencería

- 10 cortinas para ventanas tipo visillo
- 10 cortinones
- 5 protectores de colchón
- 15 juegos de sábanas
- 10 almohadas
- 20 fundas de almohadas
- 10 mantas o cobijas
- 10 toallas medianas de 1.00m de largo por 0.50cm de ancho (500gr)
- 10 toallas grandes de 1.75m de largo por 0.80cm de ancho (500gr)



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- 10 rodapié de 0.60cm de largo por 0.50 cm de ancho (500gr)
- 5 jabones.
- 5 saches de champú.

No se hace constar los utensilios de cocina, puesto que ya existen los mismos, dentro del proyecto de ecoturismo que se desarrolla actualmente.

### **3.9.2.1 Cuidado y almacenamiento de lencería**

Dentro del cuidado y mantenimiento que requieren los diferentes elementos de lencería a utilizarse en el centro de alojamiento comunitario Ucumari, consta el proceso de limpieza el cual será desarrollado mediante las fases que a continuación se detallan. Se debe anotar que en el proceso de lavado también puede constar vestimenta entregada por los huéspedes:

### **3.9.2.2 Revisión y clasificación de prendas**

- Revisión del estado de las prendas, verificando su estado.
- Clasificación de las prendas de los huéspedes y lencería del establecimiento por tamaño, color y nivel de suciedad. Las prendas de los huéspedes serán marcadas previamente para evitar confusiones.

### **3.9.2.3 Proceso de lavado**

- El lavado se lo realizará a mano utilizando detergente y jabones amigables con el medio ambiente en cantidades necesarias.
- Una de las condiciones es la de no torcer la ropa de ningún tipo, para evitar que se maltrate.

### **3.9.2.4 Proceso de secado, planchado y almacenamiento**

- El secado de las prendas se lo realizará bajo la sombra.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Posterior a ello se realizará el planchado respectivo.
- Finalmente se almacenarán las prendas en un lugar limpio, sin humedad y de fácil acceso. En el caso que las prendas pertenezcan a los huéspedes se procederá a la entrega con la debida cancelación por el servicio.

### 3.10 Servicios complementarios

A los servicios expuestos se los suma, los denominados complementarios creados con el objetivo de responder a las necesidades de los clientes. Considerado muchas veces clave de la captación de turistas. Estos servicios permiten que el establecimiento ofrezca un variado producto, gracias a los servicios auxiliares el cliente o turista puede adquirir u obtener sus requerimientos en un solo lugar, sin la necesidad de dirigirse a otro sitio.



*Figura 52. Servicio de Tv Cable para la cabaña en la Comunidad Ucumari. Investigación Pachar, 2018.*

Al respecto de los servicios adicionales cabe anotar que un estudio realizado por TripAdvisor basado en las opiniones de sus usuarios en cuanto a las experiencias de alojamiento en hoteles, revela que algunos servicios complementarios son considerablemente más influyentes en la toma de decisión final que otros. Así, por



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

ejemplo, el que haya wifi gratis en la habitación influye en el 74% de los usuarios para que reserven o no en ese hotel. Lo mismo ocurre para el 60% con el desayuno incluido en el precio, los amenities de la habitación (implementos de aseo, coctel de bienvenida, etc.) para el 58% y el hecho de que el personal del hotel hable el idioma del cliente para otro 35% (Hinojosa, 2015).

### 3.11 Talento humano

Para Báez & Santos (2014), la administración del talento humano es una parte importante del establecimiento debido a que es el encargado de seleccionar, emplear, controlar y mantener a los empleados que formarán parte de la organización. También una de sus funciones implica controlar la relación existente entre la organización y los empleados.

En cuanto a recursos humanos, éste será manejado con las personas propias de la comunidad, quienes estarán a cargo de brindar los servicios relacionados con el alojamiento; el de alimentación y el de guía turística.

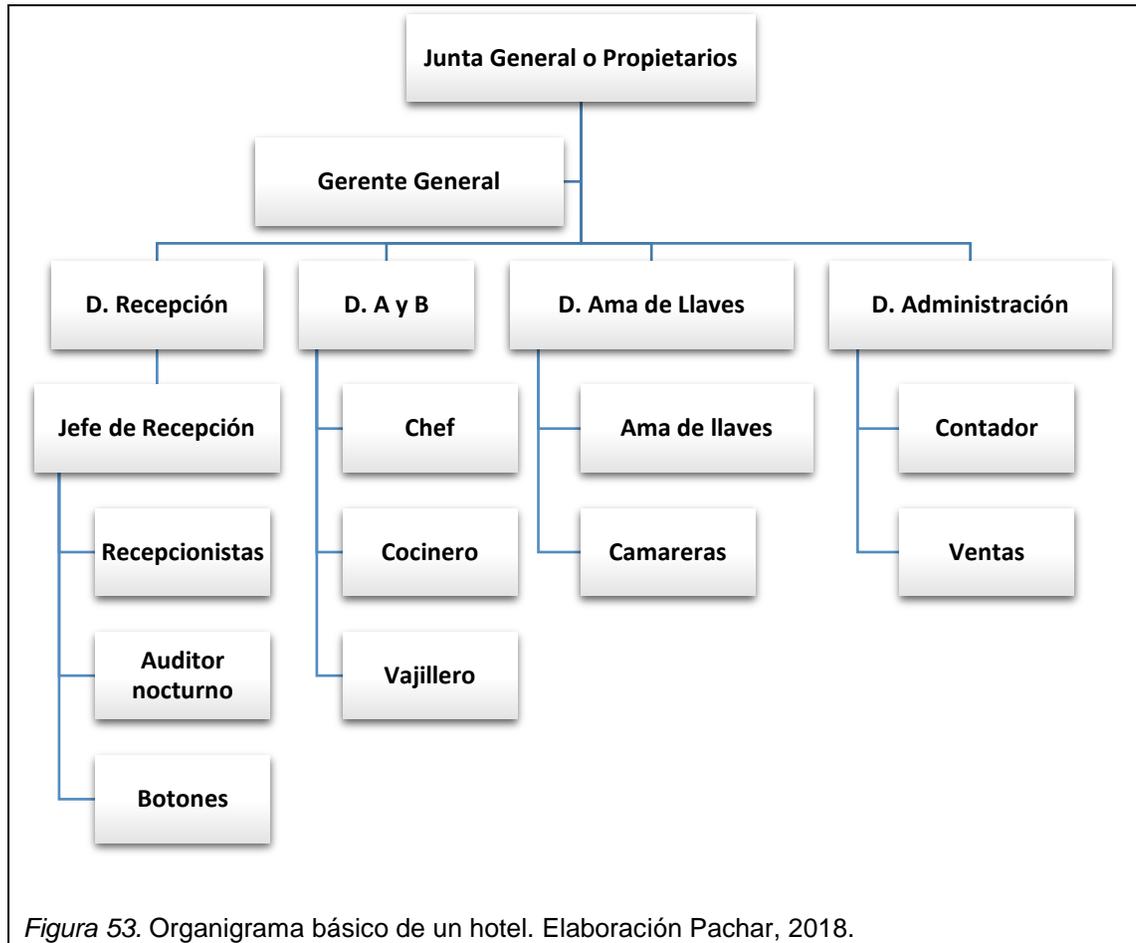
#### 3.11.1 Organigrama

La estructura organizacional es un aspecto básico en el buen funcionamiento de una empresa, dentro de la industria hotelera y establecimientos que brindan el servicio de alojamiento podremos encontrar la presencia de una serie de departamentos y funciones, variando según su ubicación, tamaño y personal.

A continuación, se muestra el organigrama básico de un hotel:



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



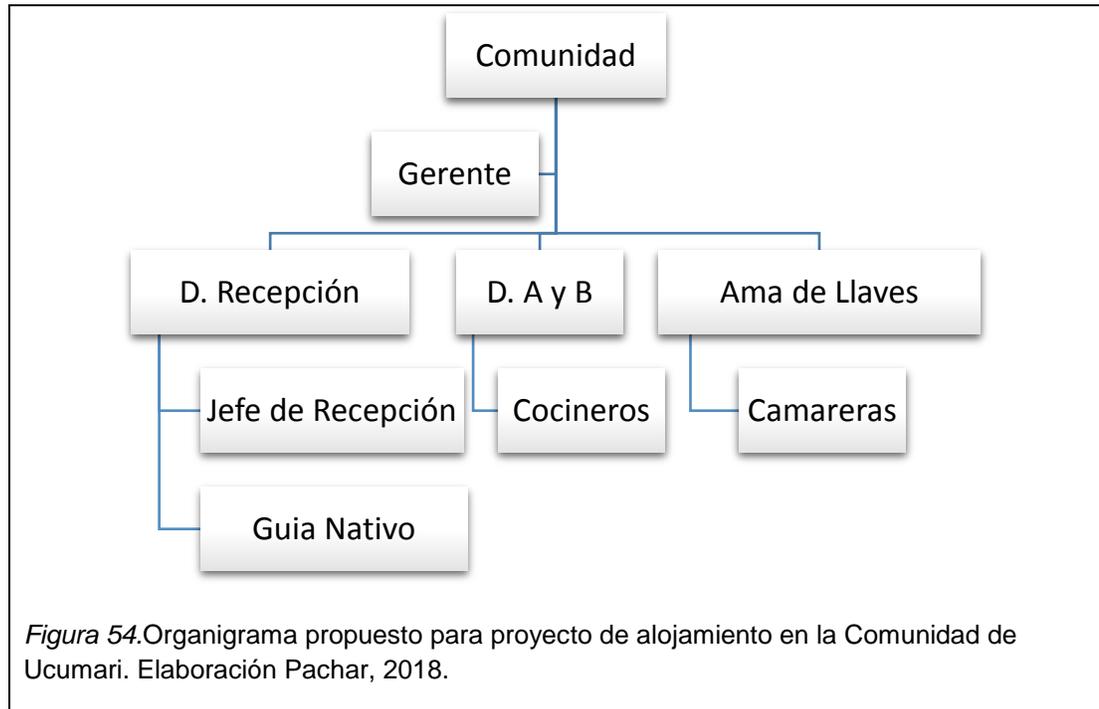
### 3.11.2 Organigrama propuesto

La comunidad de Ucumari posee una organización política, compuesta de: Juan Carlos Chillogallo como el Presidente de la comunidad, Mauricio Peñaloza en el cargo de vicepresidente, Eduardo Jaramillo secretario, Ramiro Jumilima tesorero, Joffre Peñaloza y Byron Romero como coordinadores.

Se propone mantener la misma jerarquía dentro del proyecto de alojamiento:



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



El organigrama está compuesto en primera instancia por *La comunidad en General*, de quienes depende el éxito del proyecto, seguidamente se ubica el *Gerente y la administración* que se integra con todas las personas inmersas en el proyecto de alojamiento respetando la jerarquía ya establecida por la comunidad, a continuación se encuentran departamentos muy importantes como es el *departamento de recepción*, que se encuentran a cargo del primer contacto con los intermediarios como agencias de viaje y operadoras de turismo entre otras. *Departamento de ama de llaves* se encarga de velar por el buen funcionamiento del inmueble y sus enseres y la *comisión de preparación de alimentos*, que tiene la tarea de adquirir, preparar y servir los alimentos a ser brindados a las personas que se alojados en la cabaña. Al final del organigrama se ubican cada uno de los trabajadores involucrados en el presente proyecto de alojamiento.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.11.3 Área de recepción

Tabla 3

#### *Área de recepción*

---

#### Descripción del cargo

---

Los encargados de Recepción serán el primer contacto con los intermediarios, controlar la ocupación y brindar información sobre servicios, tarifas y formas de pago.

#### Actividades del cargo

Responder llamadas y correos  
Brindar información  
Coordinación con intermediarios  
Recepción de documentación de los turistas  
Recibimiento y orientación.  
Control de las habitaciones

#### Habilidades necesarias para el cargo

Capacidad de toma de decisiones  
Mantener buenas relaciones interdepartamentales  
Tolerancia al estrés  
Orientación de servicio  
Responsabilidad

---

*Nota: Responsabilidades a cumplir por parte del área de recepción. Investigación Pachar, 2018.*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.11.4 Área de alimentos y bebidas

Tabla 4

*Área de alimentos y bebidas*

---

Descripción del cargo

---

Coordinar el servicio de alimentación y bebidas, planificar, coordinar, el personal de igual manera la compra, almacenamiento y distribución de materiales, finalmente asegurar la satisfacción del cliente.

Actividades del cargo

Panificar el trabajo del personal  
Preparar bebidas y platos típicos  
Establecer prioridades  
Crear soluciones  
Crear un menú  
Establecer costos y precios  
Recibir al cliente  
Atender al cliente  
Cuidar la seguridad alimenticia

Habilidades necesarias para el cargo

Liderazgo  
Trabajo en equipo  
Buena comunicación  
Planificación  
Interpretación del lenguaje corporal  
Capacidad para solucionar conflictos

---

*Nota: Responsabilidades a cumplir por parte del área de alimentos y bebidas. Investigación Pachar, 2018.*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.11.5 Área de Limpieza

Tabla 5

*Área de limpieza*

---

#### Descripción del cargo

---

El personal encargado de la limpieza está a cargo de limpiar y organizar las habitaciones, áreas sociales; revisar la habitación antes y después de la llegada de los huéspedes y atender pedidos.

#### Actividades del cargo

Limpiar asear y ordenar  
Adecuar la habitación para recibir a los clientes  
Inspeccionar el estado de la habitación  
Verificar el funcionamiento de todo el mobiliario  
Ordenar la habitación ocupada

Notificar en caso de objetos olvidados o perdidos

#### Habilidades necesarias para el cargo

Responsabilidad  
Orden y limpieza  
Detallista  
Atento  
Discreto  
Cordial

---

*Nota: Responsabilidades a cumplir por parte del área de limpieza Investigación Pachar, 2018.*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

<b>Presupuesto</b>				
<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor total</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Mobiliario de Alojamiento</b>				
Cama 2 plazas	1	\$250.00	\$250.00	
Literas plaza y media	2	\$150.00	\$300.00	
Colchón de 2 plazas	1	\$100.00	\$100.00	Marca Paraíso
Colchón de 1 plaza	4	\$80.00	\$80.00	Marca Paraíso
Almohada	10	\$8.00	\$80.00	
Armario	1	\$200.00	\$200.00	
Silla	6	\$20.00	\$120.00	
Espejo	1	\$50.00	\$50.00	
Basurero	1	\$10.00	\$10.00	
<b>Menaje y Utensilios de Alojamiento</b>				
Sábanas de 2 plazas	4	\$29.12	\$116.48	Sábana Percal 200 hilos
Sábanas de 1 plaza	12	\$24.65	\$295.80	Sábana Percal 200 hilos
Cobijas de 2 plazas	2	\$20.00	\$40.00	
Cobijas de 1 plaza	8	\$15.00	\$120.00	
Cobertor de colchón de 2 plazas	1	\$17.86	\$17.86	
Cobertor de colchón de 1 plaza	4	\$15.68	\$62.72	
Funda de almohada	10	\$6.10	\$61.00	
Toalla grande	10	\$8.57	\$85.70	1.75m de largo por 0.80cm de ancho (500gr)
Toalla mediana	10	\$4.99	\$49.90	1.00m de largo por 0.50cm de ancho (500gr)
Rodapié	10	\$4.87	\$48.70	0.60cm de largo por 0.50 cm de ancho (500gr)
Cortinones	10	\$40.00	\$400.00	Pueden ser manufacturados dentro de la comunidad
Cortinas visillo	10	\$20.00	\$200.00	Pueden ser manufacturados dentro de la comunidad
<b>Amenities</b>				
Jabones	1000	\$40.00	\$40.00	1000 unidades
Champú	1000	\$90.00	\$90.00	1000 unidades
<b>COSTO TOTAL:</b>			<b>\$2818.16</b>	

*Figura 55.* Presupuesto para la implementación de menaje, mobiliario y utensilios del centro de alojamiento en la Comunidad de Ucumari. Elaboración Pachar, 2018.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### 3.11.6 Personal

Para la selección del personal, se requiere del desarrollo de un programa que permita a los empleados ser seleccionados y entrenados para aquellos puestos que sean más adecuados a sus potencialidades, con el propósito de mantener a las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí con una actitud positiva y favorable. Esto representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización y de este modo poder alcanzar los objetivos propuestos por la empresa logrando óptimos resultados en los servicios que la misma brinda (Báez & Santos, 2014).

En el caso del presente proyecto la selección del personal se lo realizará con la población propia de la comunidad, que estén interesados en ser parte de este modelo. De las personas que se presenten se realizará la debida selección mediante diversas estrategias, entre las cuales constarán los siguientes requerimientos:

- Ser miembro de la comunidad.
- Conocer el entorno de la comunidad Ucumari, en lo que se refiere a: sitios turísticos, alimentación, productos que se producen en el sitio, costumbres y tradiciones del medio.
- Ser mayor de edad.
- Estar dispuesto a cumplir con el reglamento establecido dentro de la organización.

### 3.11.7 Reglamento interno

Para prevencionar.com.co (2016), el reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda organización o empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones internas con el trabajador.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

El reglamento interno de trabajo, siempre que no afecte los derechos del trabajador, es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar, y es tan importante que, si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria.

El reglamento interno del trabajo, se encarga de contemplar aquellos aspectos no contemplados de forma expresa por la ley, o que simplemente han quedado al libre albedrío de las partes (Prevencionar.com.co, 2016).

Para el presente proyecto se han establecido las siguientes disposiciones dentro del reglamento interno que regula la relación laboral de las personas de la comunidad que participarán en el proyecto de alojamiento comunitario:

- *Condiciones para la admisión de personas que trabajen en el proyecto de alojamiento:*
  - Ser mayor de edad.
  - Pertenecer a la comunidad Ucumari y estar dentro del proyecto de turismo.
  
- *Horarios de trabajo del personal:*
  - Los horarios de trabajo de las personas que estarán a cargo del servicio de alojamiento serán rotativos y se desarrollará exclusivamente los días que tengan turistas hospedados.
  - El trabajo consistirá en recibir a los huéspedes, entregarles el espacio de alojamiento totalmente limpio y con todos los implementos necesarios para una estadía cómoda.
  - El atender los requerimientos de los turistas de acuerdo a las posibilidades.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- El traslado de los turistas al espacio destinado para alimentación como: merienda y desayuno.
- *Disposiciones en caso de calamidad doméstica de las personas encargadas del servicio de hospedaje:*
  - En caso que las personas no puedan cumplir con los turnos de atención de hospedaje a los turistas, debido a causas de fuerza mayor, se podrá hacer cargo otra persona que se encuentre dentro del grupo que realizan esta labor.
- *Remuneración:*
  - Al igual que el proyecto de turismo, las ganancias que se obtengan del servicio de alojamiento se dividirá de la siguiente manera: el 75% del valor obtenido va para los integrantes del grupo de trabajo y el 25% a reinversión y mantenimiento del espacio y servicio de alojamiento.
- *Prescripciones de responsabilidad y seguridad:*
  - Es responsabilidad de las personas encargadas de los huéspedes, brindarles un buen trato y cubrir los requerimientos a medida de lo posible.
  - Al momento de la salida de los huéspedes, el encargado debe recibir el local y todo su menaje en las mismas condiciones que entregó a los visitantes, en caso de existir algún tipo de daño se solicitará su reposición o el pago del costo del mismo.
  - Es responsabilidad del encargado del hospedaje entregar el local de alojamiento completamente limpio, luego de la partida de los turistas.
  - La persona que se encuentre de turno en el cuidado del local de alojamiento, será el responsable de la seguridad del mismo y de todos sus enseres.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- *Orden jerárquico entre los trabajadores:*
  - Por motivos de representación se requiere contar con una persona que se encuentre al frente de todos los integrantes que forman parte del equipo del proyecto de alojamiento, para ello se realizará una elección democrática entre todas las personas que integran este grupo de trabajo. La persona seleccionada para representar al grupo estará al frente del mismo por el lapso de un año, pudiendo posteriormente ser reelegido.
  
- *Sanciones disciplinarias en caso de ausencia o incumplimiento de obligaciones:*
  - Se basará en las disposiciones de la norma técnica para Hospitalidad NTE INEN 2451: 2008; La competencia Hospitalidad consiste, principalmente, en recibir adecuadamente, acoger con satisfacción y servir con excelencia a los usuarios de los servicios prestados.
  - En caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de alguno de las personas encargadas del alojamiento, se aplicará las siguientes sanciones:
    - *Primera vez* (Llamado de atención por parte del representante del grupo).
    - *Segunda vez* (Multa económica del 30% de sus ingresos).
    - *Tercera vez* (Separación del proyecto de alojamiento).
  
- *Vigencia del reglamento:*
  - El presente reglamento tiene vigencia ilimitada, pudiendo ser revisada y ajustada bajo petición de la mitad más uno de los integrantes del proyecto.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- *Aspectos no estipulados en el presente reglamento:*
  - Todos los aspectos que no consten en el presente reglamento será analizado por parte de todos los integrantes del grupo, quienes determinarán democráticamente las mejores perspectivas en beneficio del mismo.

### 3.11.8 Distribución de ingresos

Al respecto se debe considerar el postulado presentado por Kokemuller (2018), quien manifiesta, que las empresas que son nuevas o se encuentran en etapas de crecimiento deben ser más propensas a reinvertir que distribuir los ingresos a los accionistas o propietarios, debido a los beneficios que esto brinda. Es que una empresa que reinvierte sus ingresos en lugar de pagar todas las ganancias en dividendos invierte en su crecimiento. Si bien esto reduce el dinero a repartirse entre los accionistas, pero pueden sentirse más seguros porque la empresa está reinvertiendo sus ganancias en su propio provecho. En el largo plazo, el tamaño y el potencial de ganancias de una empresa aumentará y por ende sus beneficios para todas las personas involucradas en el mismo.





## UNIVERSIDAD DE CUENCA

De acuerdo a lo revisado anteriormente acerca de la distribución de los ingresos por los servicios de turismo y hospedaje prestados, que se refiere a que el 25% se destinará para la reinversión en el proyecto, por ejemplo; el mantenimiento de senderos, la colocación de señalética adecuada y mejoramiento de instalaciones.

En tanto que el 75% serán distribuidos por el personal a cargo del proyecto, lo que resulta totalmente válido, puesto que una cantidad del dinero debe ser manejado para el mantenimiento y mejoras de los componentes relacionados con el proyecto, así arreglo de mobiliario o utensilios, adecuaciones o reparaciones físicas, pagos de servicios básicos, etc. solo de esta manera se asegurará la prestación de un buen servicio que sirva de referente para posteriores visitas de turistas. En tanto que el resto de dinero será repartido para el personal que labora en esta actividad como pago de remuneraciones por sus servicios prestados, lo que resulta justificado para mantener un cuerpo laboral dispuesto a cumplir sus funciones de una manera eficiente y comprometidos con la causa del proyecto.

### **3.11.9 Políticas de admisión**

Dentro de las políticas establecidas para la admisión de turistas en el local de alojamiento comunitario Ucumari se anotan las siguientes:

- El ingreso al local es a partir de las 09h00 y la salida a las 15h00 del siguiente día.
- El registro de turistas se lo realiza en base a información brindada por la agencia u operadora de turismo quienes serán los encargados de brindar información completa de los turistas como; nombres completos, número de pasaporte o cédula de identificación, nacionalidad y observaciones relevantes a cada turista. De esta forma se podrá realizar un manejo adecuado y organizado de cada grupo.
- Debido al difícil acceso y las condiciones del terreno las personas discapacitadas tendrían dificultades para su movilización.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Dentro del local está prohibido fumar o consumir bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes.
- Si existiera algún daño en los enseres o infraestructura del local, estos serán repuestos o cancelados los costos de reparación, antes del abandono del local.
- Si el huésped encontrará algún desperfecto o daño en el inmueble o en sus enseres, tiene el deber de comunicar al encargado para tomar las debidas correcciones.
- Los huéspedes durante su permanencia deben brindar un buen trato a las personas encargadas de ofrecerles alojamiento, además de procurar, durante su estadía, el cuidado y protección de la naturaleza que se encuentra en los alrededores.
- Está prohibido tomar cualquier tipo de vegetación o animales del entorno, para ser llevado como recuerdo de la visita a la zona.

### 3.12 Comercialización del producto

En toda actividad que tenga como objetivo la prestación de un servicio, se requiere que ésta maneje una o algunas estrategias que ayuden a promocionar el emprendimiento iniciado con el fin de asegurar el mantenimiento y de ser posible el crecimiento del mismo. A esta actividad denominada comercialización, se la considera como primordial y necesaria. En el presente caso del modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario, este componente estará a cargo de los diferentes entes que a continuación se detallan:

- *Agentes intermediarios:* Dentro de este grupo se encuentran tanto las agencias de viaje como las operadoras de turismo, entre los que constan Cazhuma Tours, Terra Diversa, Apullacta y Southland Touring, que actualmente ofertan destinos de turismo semejante al que se propone como es el caso de Saraguro, en la provincia de Loja, al sur del país. Este



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

destino que se propone brinda a los turistas la posibilidad de vivir nuevas experiencias en contacto con la naturaleza y la cultura de la localidad. Basados en las entrevistas realizadas se determina que los agentes intermediarios no comercializan un producto de calidad en el austro del país, dando un grado de relevancia importante al proyecto Ucumari.

- *Organismos públicos:* entre los que se encuentran el Ministerio de Turismo, las oficinas de Itur, quienes cumplen el rol de fomentar el turismo en nuestro país, por lo que estos estamentos se convertirían en centros de comercialización del presente proyecto siempre y cuando estén debidamente organizados.
- *Hoteles:* Son lugares de contacto directo con los turistas, mismos que son capaces de brindar información acerca del servicio que presta el proyecto de turismo comunitario “Ucumari” en estos sitios, se alcanzaría una importante difusión del mismo, en donde se abordaría directamente a los posibles consumidores de este servicio estableciendo previamente una alianza estratégica con el establecimiento.

Se debe considerar que el proceso de comercialización de un producto o un servicio, como es el caso del presente proyecto tiene una importancia radical, ya que, de una adecuada realización de esta actividad, dependerá en gran medida que este destino turístico sea conocido y en base a ello se muestre interés por parte de las personas, para que lo visiten.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### CONCLUSIONES

El desarrollo de la propuesta de elaboración del proyecto de turismo comunitario en Ucumari de la parroquia el Progreso del cantón Nabón, ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

En cumplimiento con el primer objetivo que se relaciona con la importancia que tiene un modelo de alojamiento comunitario, se debe anotar que este servicio ha venido tomando gran auge, esto debido a que las personas buscan nuevas experiencias turísticas que les conduzca a compartir un entorno tranquilo y en contacto con la naturaleza y las costumbres del medio. En la actualidad los turistas buscan experiencias distintas al tradicional turismo de sol y playa, prefieren un turismo más individualizado y flexible, buscan nuevas formas de alojamiento y muestran un interés creciente por el contacto con la naturaleza por lo que un modelo de alojamiento se ha convertido en una buena alternativa que trata de adaptarse a las necesidades de los consumidores. Por lo general, hoy en día los turistas deciden hospedarse en una comunidad rural, tienen en mente romper con la formalidad de su comportamiento en la ciudad. Buscan el campo y una oportunidad para restituir sus energías y el equilibrio. Un turista que valora su calidad de vida, busca un pueblo pequeño, tranquilo, con naturaleza viva y cultura local atrayente. De este precepto nació la presente propuesta.

Respondiendo al segundo objetivo planteado que se refiere a diagnosticar la situación de la comunidad Ucumari, como centro de alojamiento comunitario se pudo constatar que en la comunidad actualmente ya se desarrolla este tipo de turismo, por lo que se pretende mejorar este servicio con elementos complementarios como un centro de alojamiento, que sería promocionado en redes sociales y con otras actividades que ayudarían a fortalecer este destino turístico. Para cumplir con el servicio de alojamiento en la comunidad ya se



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

cuenta con un inmueble para este fin, lo que se realizó mediante este proyecto fue proponer la implementación de todos los elementos necesarios para que esta actividad pueda ser desarrollada, además se anotaron algunas sugerencias extras como el servicio de comida tradicional, venta de artesanías y productos del medio que promocionarían de mejor forma este destino turístico.

En respuesta al tercer objetivo planteado que menciona las características que debe poseer un modelo de alojamiento que responda a la realidad de la comunidad Ucumari, este aspecto ha sido desarrollado en el tercer capítulo con el modelo que se plantea para tal efecto, donde se abordó la forma de reacomodar la cabaña de tipo rústica y utilizarla como centro de alojamiento, para lo cual se contó con la participación de un profesional en la construcción, como fue un arquitecto. Los elementos a implementar en cuanto a mobiliario, lencería, infraestructura, instrumentos tecnológicos, personal de servicio, etc. De igual forma se plantean la mejora e implementación de nuevos servicios como la comercialización de este tipo de turismo, servicios adicionales como venta de artesanías y productos cultivados en la zona, degustación de la comida típica del lugar, etc.

Con todo lo ejecutado, se ha logrado dar cumplimiento al principal objetivo planteado en el presente trabajo, que fue la de establecer una propuesta de modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario en la comunidad Ucumari de la parroquia el Progreso del cantón Nabón en la provincia del Azuay, determinándose que un modelo de alojamiento de este tipo es totalmente viable y que entre los beneficios a obtenerse está que los turistas puedan extender su tiempo de estadía en la comunidad, lo que permitirá ofertar otros servicios, como el de alimentación, hospedaje, venta de artesanías, exposición de las costumbres y tradiciones de la comunidad, etc. todo ello generará mayores ingresos económicos para el crecimiento del proyecto y el bienestar financiero de los habitantes de la comunidad.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### RECOMENDACIONES

El desarrollo del presente estudio ha dejado algunas reflexiones a ser consideradas en este y otros proyectos de hospedaje comunitario, entre estas se mencionan las siguientes:

Al plantearse un modelo de alojamiento comunitario este proyecto debe ser exhaustivamente analizado para evitar errores en el planteamiento y elaboración del mismo y obtener todo el provecho tanto para el crecimiento del proyecto como para beneficio de la comunidad en armonía con la naturaleza.

Al realizar turismo comunitario se debe trabajar en un constante mantenimiento de la infraestructura, del mobiliario, de los senderos y sitios de visita, además de una continua evaluación del accionar de todo el personal que presta el servicio dentro del proyecto, lo que permitirá mantener un servicio de calidad para los visitantes.

La reinversión financiera para promover el crecimiento del proyecto es importante, ya que gracias a ello se podrá tener una empresa más grande y con mejores beneficios para todos los participantes en el mismo y para la comunidad en general, incluso este sería una buena carta de presentación para atraer nuevos recursos e inversiones externas. Este es uno de los aspectos que los proyectos de carácter comunitario deben tener como principal meta.

Es importante que todos estos modelos de turismo y alojamiento comunitario tengan una activa participación de la mayoría de habitantes del medio, ya que así se podrá aprovechar las fortalezas de cada una de las personas en beneficio del emprendimiento y el crecimiento de toda la comunidad. Lo cual servirá incluso de ejemplo para que las nuevas generaciones imiten esta forma de trabajo



## **UNIVERSIDAD DE CUENCA**

mancomunado y puedan poner posteriormente en práctica nuevos proyectos que vayan en su beneficio propio y de todos sus coterráneos.

Finalmente se debe dejar constancia que una de las dificultades del presente trabajo, fue la falta de recursos económicos, sin embargo, este inconveniente fue superado, por lo que esta constituye una propuesta válida a ser aplicada para la comunidad de Ucumari, e incluso pudiendo servir de sustento y modelo para otros proyectos que persigan fines semejantes al planteado en esta investigación y que podrían ser aplicados en otros contextos.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### BIBLIOGRAFÍA

- Altés, C. (1995). *Marketing y turismo. Introducción al marketing de empresas y destinos turísticos*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Alzamora, M., Herrera, V., Fong, D., Portillo, Y., Wong, T., Kathya, B., . . . Pazmiño, E. (2014). Estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la ciudad de Panamá. *Revista Investigación y pensamiento crítico*, Vol. 2, No. 4, Págs. 4-58.
- Asociación Americana de Psicología. Tercera edición traducida de la sexta en inglés. (2010). *Manual de publicaciones*. México: Editorial El Manual Moderno S.A.
- Ayuntamiento de Salamanca. (2014). *Como abrir un alojamiento hotelero*. Recuperado el 31 de Diciembre de 2017, de <http://www.empresasyemprendedores.aytosalamanca.es>
- Aznar, J., Bagur, L., & Rocafort, A. (2016). Impacto de la calidad del servicio en la competitividad y rentabilidades: El sector hotelero en la costa catalana. *Revista Intangible Capital*, Vol. 12, No. 1, Págs. 147-166.
- Báez, F., & Santos, M. (2014). *Gestión de los recursos humanos*. Recuperado el 30 de Marzo de 2018, de <http://www.repotur.yvera.gob.ar>
- Barboza, M., Renata, L., Lima, D., & Mantovani, D. (2013). Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros. *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 22, Págs.276-293.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Blasco, A. (07 de 2011). *Gestión de alojamientos*. Recuperado el 12 de Febrero de 2018, de <http://www.openaccess.uoc.edu.com>

CEFAT. (1994). *Interpretación ambiental y turismo rural*. Madrid: Centro Europeo de Formación Ambiental y Turística .

CODESPA. (2011). *Modelo de gestión del turismo rural comunitario*. Lima: Editorial Tarea Asociación Gráfica Educativa.

Consejo Nacional de Planificación del Ecuador. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2022. Toda una Vida*. Quito: Editorial Senplades.

Correia, G. A., Fernandes, L., Leao, P., & Pinheiro, P. (2012). Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas. *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 21, No. 3, Págs. 763-777.

Daza, J. (2013). Análisis de la medición de calidad de los servicios hoteleros. *Revista Criterio Libre*, Vol. 11, No. 19, Págs. 263-280.

De la Torre, S. (2012). Turismo comunitario ¿otro sueño inalcanzable? *Revista de la Universidad San Francisco de Quito*, Págs. 34-39.

El Comercio. (28 de Julio de 2017). Lenin Moreno dice que situación económica del país es crítica. pág. Pág. 1.

El Mercurio. (19 de Junio de 2013). *Población de Nabón impulsa turismo comunitario*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2017, de <http://www.elmercurio.com.ec>

Fierro, I. (2013). Turismo de hacienda e intervención comunitaria en el contexto rural yucateco. El caso de la Fundación Haciendas del Mundo Maya. *Revista Desacatos*, No. 47, Págs. 54-71.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Fuentes, L., Hernández, E., & Morini, S. (2016). Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero. *Revsita Cuadernos de turismo*, No. 37, Págs. 203-226.
- GAD de Nabón. (2015). *Plan de Ordenamiento Territorial del GAD parroquial de El Progreso*. Recuperado el 2 de Enero de 2018, de <http://www.app.sni.gob.ec>
- Gallardo, Y., & Moreno, A. (1999). *Recolección de la información*. Bogotá: Editorial AFROEDITORES LTDA.
- García, A., Soto, M., & González, N. (2011). Los sistemas informáticos de gestión hotelera y los beneficios de su implementación. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local TUR y DES*, Vol. 4, No. 11, Págs. 1-38.
- García, B. (2005). Características diferenciales del producto turismo rural. *Revista Cuadernos de Turismo*, No. 15, Págs. 113-133. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/18481-88371-1-PB.pdf>
- García, C. (2016). Turismo comunitario en Ecuador. *Revista Estudios y perspectivas en turismo*, Vol. 25, No. 4, Págs, 597-614.
- Geo vivienda. (2015). *Norma A. 030 Hospedaje*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2017, de <http://www.geovivienda.gob.pe>
- Guala C., C., & Szmulewicz E., P. (20 de Octubre de 2018). <http://www.redalyc.org>. Obtenido de <http://www.redalyc.org>: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223314983002>
- Guala, C., & Szmulewicz, P. (2007). Evaluación de buenas prácticas en servicios de ecoturismo comunitario en la ecorregión Valdiviana-Chile. *Revista*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

*Gestión Turística*, No. 8, Pág. 9-23. Recuperado el 01 de 02 de 2018, de <http://www.redalyc.org/html/2233/223314983002/>

- Hinojosa, V. (22 de Mayo de 2015). *Servicios complementarios como valor añadido para aumentar las reservas*. Recuperado el 30 de Marzo de 2018, de <http://www.hosteltur.com>
- Inostroza, G. (10 de 2008). Aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la región Andina. *Revista Gestión Turística*, No. 10, Págs. 77-90. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/2233/223314985006/>
- Kay, C. (2007). *El turismo comunitario como una alternativa para disminuir la brecha social*. Recuperado el 3 de Enero de 2018, de <http://www.monografías.com>
- Kerfant, A. (15 de Diciembre de 2017). *Plan de empresa para un alojamiento rural*. Recuperado el 26 de 12 de 2017, de <http://www.blog.cofike.com>
- Malavé, J. (2013). *Creación de hospederías comunitarias en la comuna Palmar parroquia Colonche cantón Santa Elena provincia de Santa Elena*. Recuperado el 6 de Enero de 2018, de <http://www.repositorio.upse.edu.ec>
- Mejía, M., & Sepúlveda, L. (2014). *Establecimiento de alojamiento y su clasificación*. Recuperado el 3 de Enero de 2018, de <http://www.virtual.uptc.edu.co.com>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (18 de Febrero de 2016). *Reglamento de alojamiento Turístico*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2017, de <http://www.turismo.gob.ec>
- Monsalve, C., & Hernández, S. (2015). *Gestión de la calidad del servicio en hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista de la Escuela de Administración de Negocios Institución Universitaria*, No. 78, Págs. 162-173.

Morales, M. (2011). ¿Etnoturismo o turismo indígena? *Revista Teoría y Praxis*, No. 5, Págs. 123-136.

Nel-Lo, M. (2008). Organización y características del turismo rural comunitario en Costa Rica. *Revista Anales de Geografía*, Vol. 28, No. 2, Págs. 167-188.  
Recuperado el 04 de 02 de 2018, de  
<http://revistas.ucm.es/index.php/AGUC/article/viewFile/AGUC0808220167A/30843>

Ochoa, F., Johannie, J., & Márquez, G. (2013). Visión comunitaria de los beneficios derivados del ecoturismo. *Revsita Gestión y Ambiente*, Vol. 16, No. 1, Págs.17-32.

Pozo, F. (25 de Noviembre de 2014). *Proyecto de inversión para la creación de un Snack-Café-Bar mulriambiente en la playa de Atacames*. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/311>

Prefectura del Azuay. (2013). *Atlas de la provincia del Azuay*. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de <http://www.gis.uazuay.edu.ec>

Prevencionar.com.co. (23 de Mayo de 2016). *Reglamento interno del trabajo: obligación para las empresas*. Recuperado el 30 de Marzo de 2018, de  
<http://www.prevencionar.com.co>

Quizhpe, D. (2017). *Red de Turismo Comunitario "Saraguro Rikuy"*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2018, de  
<https://www.changemakers.com/es/competition/geotourism2008/entries/red-de-turismo-comunitario-saraguro-rikuy>



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ruiz, E., & Vintimilla, M. (2009). *Cultura, Comunidad y Turismo*. Quito: Ediciones Abya-Yala.

San Martín, F., & Salcedo, M. (2007). Turismo, sustentabilidad y certificación: un reto global. *Revista del centro de investigación. Universal La Salle*, Vol. 7, No. 27, Págs. 77-91.

Santamaría, Á., & Cadrazco, W. (2011). Matriz de inteligencia hotelera-mih. Una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero. *Revista Pensamiento & Gestión*, No. 31, Págs. 211-246.

SERNATUR. (Diciembre de 2015). *Manual paso a paso para el diseño de productos turísticos integrados*. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de <http://www.asesoresenturismoperu.files.wordpress.com>

Serra, C. (2002). *Marketing turístico*. Madrid: Editorial Esic-Pirámide.

Serrano, J. (2010). *Características de la empresa turística*. Madrid: Fundación Universidad-Empresa.

Turismo comunitario Ecuador. (2015). *Turismo comunitario en Pastaza, Ecuador*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2018, de <http://www.pastaza.com/turismo-comunitario/>

Vanegas, G. (2006). *Ecoturismo instrumento de desarrollo sostenible*. Recuperado el 12 de Enero de 2018, de <http://www.bibliotecadigital.udea.edu.co>

Vargas, E., & Olivares, A. (2012). Responsabilidad ambiental empresarial: el caso de "Hotelera Posadas". *Revista El periplo sustentable*, No. 22, Págs. 163-188.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Vergara, J., Quesada, V., & Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, Vol. 19, No. 3, Págs. 420-428.



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**Anexos 1: Diseño de Tesis aprobado por el Consejo Directivo**



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

Uno / 1



Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 24 de noviembre de 2017

Señor  
**DIEGO FERNANDO PACHAR DAMIAN**  
ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD  
Universidad de Cuenca  
Presente.-

Por medio de la presente nos permitimos informar que en sesión llevada a cabo el día de hoy viernes 24 de noviembre de 2017, el Consejo Directivo, conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado "PROPUESTA DE MODELO DE ALOJAMIENTO PARA PROYECTOS DE TURISMO COMUNITARIO, CASO PRÁCTICO COMUNIDAD UCUMARI DE LA PARROQUIA EL PROGRESO DEL CANTÓN NABÓN EN LA PROVINCIA DEL AZUAY", con N° 463, dirigido por la Mg. Diana Urgilés; y, en uso de sus atribuciones RESOLVIO; APROBARLO.

Se le recuerda al Señor **DIEGO FERNANDO PACHAR DAMIAN**, que se encuentra incurso en la disposición General Cuarta del Régimen Académico vigente que dice:

**CUARTA.-** "Cuando el estudiante haya cumplido y aprobado la totalidad del plan de estudios excepto la opción de titulación escogida dentro del plazo establecido en la Disposición General Tercera, y hayan transcurrido hasta 10 años, contados a partir del último periodo académico de la respectiva carrera o programa, deberá matricularse y tomar los cursos, asignaturas o equivalentes para la actualización de conocimientos, pagando el valor establecido en el Reglamento para la Regulación de Aranceles, Matrículas y Derechos en las Instituciones de Educación Superior Particulares y lo establecido en el Reglamento para garantizar el cumplimiento de la Gratuidad de la Educación Superior Pública en el caso de las Instituciones de Educación Superior Públicas. Adicionalmente deberán rendir y aprobar una evaluación de conocimientos actualizados para las asignaturas, cursos o sus equivalentes que la IES considere necesarias, así como culminar y aprobar el trabajo de titulación o aprobar el correspondiente examen de grado de carácter complejo, en el que deberá ser distinto al examen de actualización de conocimiento."

  
Mg. Karina Farfán Pacheco  
DECANA Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Atentamente,

  
Dra. María Dolores Insch Quintero  
SECRETARÍA - ABOGADA

cc.: Directora de la Unidad de Titulación: Mg. Marlene Jaramillo Granda  
Directora de trabajo de Titulación: Mg. Diana Urgilés  
Secretaría/o de Carrera  
Archivo



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

Aprobado

2017-11-22



Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 22 de noviembre de 2017

Doctora  
María Dolores Insch Quintero  
SECRETARIA - ABOGADA  
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad  
Universidad de Cuenca  
Presente.-

De nuestra consideración:

Con un atento saludo, a continuación detallamos el trabajo de Titulación sugerido de parte de la Unidad de Titulación, para su aprobación en Consejo Directivo:

Proyecto de Intervención No. 463, dirigido por la **Mg. Diana Urgilés**; elaborado por el estudiante: **DIEGO FERNANDO PACHAR DAMIAN**, perteneciente a la carrera de **Hotelería**.  
→ Realizó curso de actualización de conocimientos Fabiano Agosto 2017

**Tema:** PROPUESTA DE MODELO DE ALOJAMIENTO PARA PROYECTOS DE TURISMO COMUNITARIO, CASO PRÁCTICO COMUNIDAD UCUMARI DE LA PARROQUIA EL PROGRESO DEL CANTÓN NABÓN EN LA PROVINCIA DEL AZUAY.

**Objetivo General:** Desarrollar una propuesta de modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario caso práctico: Comunidad Ucumari de la parroquia el Progreso del cantón Nabón en la provincia del Azuay.

**Objetivos Específicos:** 1. Definir la importancia de un modelo de alojamiento para los proyectos comunitarios. 2. Conocer o diagnosticar la situación de la comunidad Ucumari. 3. Determinar las características que debe poseer un modelo de alojamiento que responda a la realidad de la comunidad Ucumari y que pueda ser replicado en otros proyectos.

**Línea de Investigación:** Desarrollo de la oferta y demanda hotelera.

**Docentes que emiten el informe:** Mg. Diana Urgilés (tutora), Mg. Xavier Guerrero (revisor Unidad de Titulación). **Fecha de entrega del informe:** 21 de noviembre de 2017.

Atentamente,

Lcda. Marlene Jaramillo, MSc.  
DIRECTORA UNIDAD DE TITULACIÓN

Nancy Karla Delgado O, MSt. D.  
MIEMBRO UNIDAD DE TITULACIÓN



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

463

Das/21  
Se sigue aprobación  
Unidad de Titulación  
21. Nov. 2017.  
*Diego Fernando Pachar Damian*

**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD  
CARRERA DE HOTELERIA**



**PROPUESTA DE MODELO DE ALOJAMIENTO PARA PROYECTOS DE TURISMO  
COMUNITARIO, CASO PRÁCTICO COMUNIDAD UCUMARI DE LA PARROQUIA EL  
PROGRESO DEL CANTÓN NABÓN EN LA PROVINCIA DEL AZUAY.**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: Licenciatura en  
Hotelería**

**DIANA URGILES - MAGISTER**

**DIEGO FERNANDO PACHAR DAMIAN**

**CUENCA, NOVIEMBRE, 2017**



# UNIVERSIDAD DE CUENCA



## 1. Título del Proyecto de Intervención

Propuesta de modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario, caso práctico comunidad Ucumari de la parroquia el Progreso del cantón Nabón en la provincia del Azuay.

## 2. Nombre del estudiante

Diego Fernando Pachar Damián – diegopachar@gmail.com 0995002993

## 3. Resumen del Proyecto de Intervención

Mediante la realización del presente trabajo de intervención, se pretende poner a consideración un modelo de alojamiento genérico que pueda ser replicado en otros proyectos con necesidades similares a las del presente trabajo, en base al caso práctico del proyecto de turismo comunitario localizado en la comunidad de Ucumari en el cantón Nabón perteneciente a la Provincia del Azuay. Esta investigación que tiene un enfoque cualitativo, analizará las características que tiene un modelo de alojamiento, la forma de convertirlo en sostenible a lo largo del tiempo y los costos que involucraría su manejo para la comunidad, para ello se recurrirá a la técnica del fichaje para recabar información de diferentes documentos y fuentes, además de recurrir a personas de la comunidad para recolectar datos acerca de la comunidad y sus particularidades en diferentes ámbitos, que permita tener un conocimiento más claro del sector para elaborar un proyecto que responda a sus intereses y necesidades. Para la correcta realización del presente trabajo de investigación se definirá la importancia de un modelo de alojamiento para los proyectos comunitarios, así como el conocimiento de la situación de la comunidad para la posterior aplicación de un modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tres (3)  
A



El tipo de investigación será de carácter mixto. La metodología cualitativa, se evidenciará mediante entrevistas a las autoridades del lugar y personas que forman parte del proyecto comunitario, también se utilizará la revisión bibliográfica mediante la técnica de análisis de documentos y la técnica del fichaje, mismo que se realizará mediante el registro de documentos acerca del lugar donde se realiza la investigación. El aporte cuantitativo estará presente en los datos obtenidos por los métodos anteriormente mencionados, en la tabulación de la información y la presentación de resultados.

#### 4. Planteamiento del Proyecto de Intervención

La actual situación económica del estado ecuatoriano, calificada como crítica por el Presidente de la República Lenin Moreno, donde se plantea un sistema de austeridad y la búsqueda de acciones para dinamizar la economía (El Comercio, 2017), hace que se busquen alternativas que ofrezcan un cambio en la economía general y basándose en la matriz económica del país se espera impulsar diferentes actividades poco desarrolladas a lo largo del tiempo como el turismo y por ende el alojamiento dentro de estas iniciativas, mediante distintos proyectos que se plantean dentro del Plan del Buen Vivir 2017- 2021 aprobado el 13 de julio del 2017.

Debido a ello, el impulso y desarrollo de los proyectos de alojamiento en las diferentes comunidades del país, que no han sido expuestas de una manera debidamente relevante, se transforman en una oportunidad de desarrollo tanto económico como social beneficiando a la comunidad donde se lo realiza como a la imagen del turismo en el Ecuador, sumando a ello el componente de la protección ambiental que debe ser incluida para llegar a criterios sostenibles correctos y responsables.

Para proporcionar servicios atractivos y que mejoren la imagen del turismo comunitario en cualquier lugar que se lo realice, es necesario contar con una prestación de calidad al nivel de la experiencia que se puede obtener, los servicios

3

*Diego Fernando Pachar Damián*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



de alojamiento son el resultado de un complemento de la práctica del mismo. Contar con un modelo adecuado de alojamiento que sea compatible con una prestación de calidad, que respondan a las características propias del contexto donde se realizan dichas actividades turísticas es una garantía de éxito.

### 5. Revisión bibliográfica

Correia, Fernandes, Leao & Pinheiro en su publicación "Revista Estudios y Perspectivas en Turismo", menciona que: El ámbito de la hotelería se diferencia de otros sectores de servicio debido a que cuenta con sus propias características organizacionales, la principal finalidad es el proveer a sus clientes hospedaje, alimentación y otros servicios que de ella se desprende, lo cual resulta relevante para determinar la importancia de un modelo de alojamiento aplicado a la zona.

Para Monsalve & Hernández es su obra "Gestión de la calidad del servicio en hotelería" (2015), manifiesta que: el servicio hotelero o de alojamiento es uno de los principales, sino el principal, elemento para la sostenibilidad de los destinos turísticos, es que en los últimos años esta actividad ha tenido un crecimiento muy importante a nivel mundial, es que para los viajeros y sus preferencias no existen barreras ni límites cuando a la hora de visitar se refiere. De igual forma la calidad del servicio es un factor que incide de gran manera en la competitividad del alojamiento, lo que podría llegar a convertir a ese sitio en un lugar turístico por excelencia, y emplazarlo como una oportunidad de crecimiento económico de los habitantes de ese sitio, lo que se reduciría al plantear la existencia de un turismo sostenible.

De igual forma Santamaría & Cadrazco en su "Matriz de inteligencia hotelera-mih". (2011), considera que: cuando el servicio es prestado con calidad, como en este caso el de tipo hotelero, consolida una magnífica relación con el cliente, logrando un alto nivel de lealtad y fidelización.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Centro (H)  
A



Los conceptos expresados tanto por García en su Revista "Estudios y perspectivas en turismo" (2016), aportarán de manera significativa al proyecto a desarrollar en cuanto se refiere a las experiencias existentes en relación al turismo indígena y más específicamente en la organización que tienen las comunidades para ofrecer este servicio a los visitantes, basado en el trabajo solidario, en el respeto al medio ambiente y la difusión de sus raíces culturales; elementos que ayudarán a orientar el proceso de construcción del modelo de alojamiento a presentar.

Por otra parte Ochoa et al. En su obra, "Visión comunitaria de los Beneficios derivados del ecoturismo" (2013), refiriéndose al ecoturismo indican que este componente es una oportunidad para generar beneficios para las comunidades y consideran que este tipo de proyectos promueven el desarrollo local y la participación activa de los integrantes de la comunidad tanto en la toma de decisiones como en las actividades del proyecto. Las ideas expuestas por este autor, ayudarán a determinar las características de cómo se desarrolla el ecoturismo en otras localidades, y tomar como referente las experiencias positivas para aplicarlas en nuestro medio.

Barboza, Renata, Lima, & Mantovani en su trabajo "Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros" (2013). En lo que concierne más específicamente al campo de servicios hoteleros, se sostiene que existe mucha importancia acerca de dos elementos que demuestra la satisfacción del consumidor frente al mismo y estos son: el nivel deseado del servicio y el nivel percibido.

El trabajo realizado por Inostroza, "Modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la Región Andina". (2008), pone énfasis en las particularidades del turismo y el alojamiento comunitario, enmarcando los principales elementos que deben ser considerados al momento de planificar una estrategia de intervención que sea sostenible. Este autor manifiesta que un modelo de este tipo no debe quedarse

5



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



únicamente en el aspecto productivo, sino debe ir más allá, debiendo fortalecer las redes y las relaciones sociales entre los miembros de la comunidad, además no deben perderse de vista componentes como el manejo adecuado de los recursos, el respeto al medio ambiente y un fortalecimiento de las relaciones sociales entre los habitantes del medio.

Por otra parte el trabajo desarrollado por Fierro en su obra, "Turismo de hacienda e intervención comunitaria en el contexto rural yucateco". (2013), sobre el turismo y alojamiento de hacienda con intervención comunitaria en el sector rural de la Península de Yucatán en México, en el cual se hace una descripción de este proyecto y se aborda las razones por las que los turistas prefieren este tipo de turismo que brinda confort y privacidad en el servicio de hospedaje.

### **6. Objetivos, metas, transferencia de resultados e impactos**

#### **Objetivo general**

Desarrollar una propuesta de modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario caso práctico: Comunidad Ucumari de la parroquia el Progreso del cantón Nabón en la provincia del Azuay.

#### **Objetivos Específicos**

1. Definir la importancia de un modelo de alojamiento para los proyectos comunitarios.
2. Conocer o diagnosticar la situación de la comunidad Ucumari.
3. Determinar las características que debe poseer un modelo de alojamiento que responda a la realidad de la comunidad Ucumari y que pueda ser replicado en otros proyectos.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Conce(s)  
A



### Metas:

Crear un modelo de alojamiento para proyectos comunitarios, que responda a las particulares características de la comunidad Ucumari, que permita aportar al crecimiento y desarrollo turístico de la zona mediante el fortalecimiento del proceso de alojamiento brindado por la comunidad y que pueda ser replicado en otros lugares en base a ciertas características.

### Transferencia y difusión de resultados:

Luego de cumplir con el proceso investigativo propuesto, el primer medio de difusión que tendrá el presente estudio será el centro de Documentación Juan Bautista Vásquez lugar donde la investigación realizada estará a disposición de toda la comunidad universitaria y público en general para las debidas consultas acerca del mismo.

Por otro lado, el modelo de alojamiento elaborado para el contexto de la comunidad Ucumari del cantón Nabón, será puesta a disposición de las autoridades y personajes influyentes de la comunidad, para que en base a sus criterios y recursos lo pongan en práctica como un complemento de promoción turística del sector que dinamice la economía del lugar.

### Principal Impacto:

El presente proyecto de investigación posee múltiples alcances, entre los cuales se anotan los siguientes:

- *De tipo sociocultural.*- Puesto que el modelo de alojamiento a presentar promueve el crecimiento de la comunidad Ucumari y ayudaría a buscar nuevas perspectivas de crecimiento de la población local mejorando la calidad de vida.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



- *De tipo económico.*- La implementación de este proyecto complementaría la iniciativa turística del sector de Ucumari y por lo tanto ayudaría en el crecimiento de la oferta local de turismo comunitario, lo que beneficiará a los habitantes de la comunidad al tener nuevas fuentes de trabajo y mejorar sus ingresos económicos.
- *De tipo ecológico.*- Con este modelo de alojamiento en donde los principales participantes serán los miembros de la misma comunidad, se garantizará la protección de su medio ambiente, puesto que nadie mejor que los propios habitantes conocen su entorno y la forma de velar por una armonía responsable entre el hombre y la naturaleza.

### 7. Técnicas de trabajo

Este trabajo corresponde a un enfoque de tipo mixto, en cuanto al aspecto cualitativo se realizará una investigación participativa mediante entrevistas a las autoridades de la zona y personas que forman parte del proyecto comunitario a la vez de recolectar información de diferentes fuentes para estructurar el respectivo marco referencial del modelo de alojamiento a plantear. El aporte cuantitativo estará presente en los datos obtenidos por los métodos anteriormente mencionados, en la tabulación de la información y la presentación de resultados.

Para la recolección de información se recurrirá a la técnica del fichaje, el cual se realizará mediante el registro de documentos acerca del lugar donde se realizó la investigación, el título de la obra, la fecha y el editorial o entidad que publica el documento. De esta manera se contará con información que luego será seleccionada para elaborar el referente teórico respectivo y estructurar el modelo referido acerca de los servicios de calidad hotelera a ser direccionada para la comunidad Ucumari y también nos basaremos en proyectos similares.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Seu/61  
A



### 8. Bibliografía

- Alzamora, M., Herrera, V., Fong, D., Portillo, Y., Wong, T., Kathya, B., . . . Pazmiño, E. (2014). Estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la ciudad de Panamá. *Revista Investigación y pensamiento crítico*, Vol. 2, No. 4, Págs. 4-58.
- Asociación Americana de Psicología. Tercera edición traducida de la sexta en inglés. (2010). *Manual de publicaciones*. México: Editorial El Manual Moderno S.A.
- Aznar, J., Bagur, L., & Rocafort, A. (2016). Impacto de la calidad del servicio en la competitividad y rentabilidades: El sector hotelero en la costa catalana. *Revista Intangible Capital*, Vol. 12, No. 1, Págs. 147-166.
- Barboza, M., Renata, L., Lima, D., & Mantovani, D. (2013). Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros. *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 22, Págs.276-293.
- Correia, G. A., Fernandes, L., Leao, P., & Pinheiro, P. (2012). Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas. *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*, Vol. 21, No. 3, Págs. 763-777.
- Daza, J. (2013). Análisis de la medición de calidad de los servicios hoteleros. *Revista Criterio Libre*, Vol. 11, No. 19, Págs. 263-280.
- El Comercio. (28 de Julio de 2017). Lenin Moreno dice que situación económica del país es crítica. pág. Pág. 1.
- Fierro, I. (2013). Turismo de hacienda e intervención comunitaria en el contexto rural yucateco. El caso de la Fundación Haciendas del Mundo Maya. *Revista Desacatos*, No. 47, Págs. 54-71.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



- Fuentes, L., Hernández, E., & Morini, S. (2016). Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero. *Revsita Cuadernos de turismo*, No. 37, Págs. 203-226.
- Gallardo, Y., & Moreno, A. (1999). *Recolección de la información*. Bogotá: Editorial AFROEDITORES LTDA.
- García, A., Soto, M., & González, N. (2011). Los sistemas informáticos de gestión hotelera y los beneficios de su implementación. *Revista de investigación en turismo y desarrollo local TUR y DES*, Vol. 4, No. 11, Págs. 1-38.
- García, C. (2016). Turismo comunitario en Ecuador. *Revista Estudios y perspectivas en turismo*, Vol. 25, No. 4, Págs, 597-614.
- Monsalve, C., & Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista de la Escuela de Administración de Negocios Institución Universitaria*, No. 78, Págs. 162-173.
- Morales, M. (2011). ¿Etnoturismo o turismo indígena? *Revista Teoría y Praxis*, No. 5, Págs. 123-136.
- Ochoa, F., Johannie, J., & Márquez, G. (2013). Visión comunitaria de los beneficios derivados del ecoturismo. *Revsita Gestión y Ambiente*, Vol. 16, No. 1, Págs.17-32.
- San Martín, F., & Salcedo, M. (2007). Turismo, sustentabilidad y certificación: un reto global. *Revista del centro de investigación. Universal La Salle*, Vol. 7, No. 27, Págs. 77-91.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Sek/7)  
A



Santamaría, Á., & Cadrazco, W. (2011). Matriz de inteligencia hotelera-mih. Una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero. *Revista Pensamiento & Gestión*, No. 31, Págs. 211-246.

Vargas, E., & Olivares, A. (2012). Responsabilidad ambiental empresarial: el caso de "Hotelera Posadas". *Revista El periplo sustentable*, No. 22, Págs. 163-188.

Vergara, J., Quesada, V., & Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, Vol. 19, No. 3, Págs. 420-428.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### 9. Talento humano

Propuesta de modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario, caso práctico comunidad Ucumari de la parroquia el Progreso del cantón Nabón en la provincia del Azuay.

Recursos	Dedicación	Valor Total \$
Director	4 horas / semana / 12 meses	600,00
Diego Fernando Pachar Damián	20 horas semana / 12 meses	1.000,00
Total		1.600,00

### 10. Recursos materiales

Propuesta de modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario, caso práctico comunidad Ucumari de la parroquia el Progreso del cantón Nabón en la provincia del Azuay.

Cantidad	Rubro	Valor Total \$
300	Fotocopias	100,00
5	Esferos	5,00
1	Laptop Toshiba	300,00
1	Impresora Epson	400,00
1	Grapadora	5,00
2	Cuaderno	5,00
1	Pen Drive 8G	20,00
	Transporte	50,00
<b>TOTAL</b>		<b>885,00</b>



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ocho (8)



## 11. Cronograma de actividades

Propuesta de modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario, caso práctico comunidad Ucumari de la parroquia el Progreso del cantón Nabón en la provincia del Azuay.

ACTIVIDAD	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Presentación del diseño de investigación	X											
2. Recolección y organización de la información		X	X									
3. Discusión y análisis de la información			X									
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos				X	X							
5. Desarrollo de objetivos específicos						X	X					
6. Redacción del trabajo								X	X			
7. Revisión final del trabajo										X	X	
8. Impresión y anillado del trabajo												X



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### 12. Presupuesto

Propuesta de modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario, caso práctico comunidad Ucumari de la parroquia el Progreso del cantón Nabón en la provincia del Azuay.

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Talento humano			1.600,00
Director		600,00	600,00
Diego Pachar	1.000,00		1.000,00
Gastos de movilización			300,00
Transporte	300,00		
Gastos de la investigación			100,00
Insumos	100,00		
Equipo, laboratorio			720,00
maquinaria			
Pen drive	20,00		20,00
Laptop Toshiba	300,00		300,00
Impresora	400,00		400,00
OTROS			20,00
TOTALES			2.740,00



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nuevo 191  
A



## 13. Esquema

Índice

Resumen

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

### Capítulo 1 Modelo de Alojamiento: Generalidades

1.1 Características de un modelo de alojamiento

1.2 Tipos de modelo de alojamiento

1.3 Ubicación y diseño de un modelo de alojamiento

1.4 Servicios que proporciona un modelo de alojamiento

### Capítulo 2 Análisis situacional de la comunidad Ucumari

2.1 Descripción del contexto de la comunidad Ucumari

2.1.1 Demografía

2.1.2 Situación económica

2.1.3 Organización social

2.1.4 Servicios públicos con los que cuenta

2.1.5 Atractivos turísticos

2.1.6 Infraestructura turística

2.2 Situación actual del turismo en la comunidad Ucumari



# UNIVERSIDAD DE CUENCA



## Capítulo 3 Planteamiento del modelo de alojamiento para la comunidad Ucumari

### 3.1 Desarrollo del modelo de alojamiento para proyectos de turismo comunitario en la comunidad Ucumari

#### 3.1.1 Ubicación

#### 3.1.2 Tamaño

#### 3.1.3 Servicios y recursos

#### 3.1.4 Servicios complementarios

### 3.2 Talento Humano

#### 3.2.1 Personal

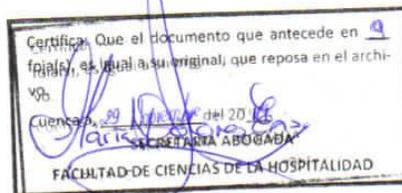
#### 3.2.2 Reglamento interno

### 3.3 Políticas de admisión

Conclusiones

Bibliografía

Anexos





# UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexo 2: Modelo de encuesta, Español - Ingles



UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD  
CARRERA DE HOTELERIA

1. Sex

Male	
Female	

2. ¿How old are you?

3. ¿Where are you come from?

4. ¿What is the highest level of education you have completed?

Elementary	
High School	
College	
Post Degree	

5. ¿Did you know that community tourism is one that takes place in rural communities integrating cultural and natural activities?

Yes	
No	

6. ¿What time of year do you like to travel?

January	July	
February	August	
March	September	
April	October	
May	November	
June	December	

7. Did you know that about an hour and thirty minutes from the city of Cuenca, the Ucumari community is located, where you can do tourist activities such as:

- Hiking through coffee plantations.
- Bird and bat watching
- Enjoying natural pools
- Participate on "guarapo" traditional drink elaboration

Yes	
No	

8. ¿ Would you be willing to stay at the accommodation center in the Ucumari community?

Yes	
No	

9. Are you interested in receiving the following services inside the community accommodation?

	Not interest ed	A little Interest ed	Interest ed	Very Interest ed
Cable				
Internet				
Native Food				
Quiet Environment				
Shared Room				
Heating				
Music in social area				



# UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD  
CARRERA DE HOTELERIA

10. Check which one of the following services you would be interested in using inside the Ucumari community?

	Not interested	A little interested	Interested	Very interested
Hiking				
Bilingual Guide				
Ancestral Medicine				
Menu Dishes				
Crafts Sale				
Traditional Dance				

11. How much would you be willing to pay for a day of accommodation, breakfast included as well as complementary activities in the Ucumari community?

\$40.00 to \$50.00	
\$51.00 to \$60.00	
\$61.00 to \$70.00	

12. Would you like to know more about the Ucumari community tourism project? If yes, please write your email.

.....

! Thanks for your helping!



# UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD  
CARRERA DE HOTELERIA

1. ¿Género?

Masculino	
Femenino	

2. ¿Edad?

3. ¿Procedencia?

4. ¿Nivel de instrucción?

Primaria	
Secundaria	
Superior	
Postgrado	

5. ¿Sabía usted qué el turismo comunitario es aquel que se desarrolla en comunidades rurales integrando actividades culturales y naturales?

Sí	
No	

6. ¿Cuáles son los meses del año en los que viaja?

Enero	Julio	
Febrero	Agosto	
Marzo	Septiembre	
Abril	Octubre	
Mayo	Noviembre	
Junio	Diciembre	

7. Sabía usted que a una hora con treinta minutos de la ciudad de Cuenca se encuentra ubicada la comunidad de Ucumari donde puede realizar actividades turísticas como:

- Caminatas a través de sembríos de café.
- Avistamiento de aves y murciélagos
- Disfrutar de piscinas naturales
- Participar en la elaboración de la bebida típica, "guarapo".

Sí	
No	

8. ¿Estaría dispuesto a hospedarse en el centro de alojamiento en la comunidad de Ucumari?

Sí	
No	

9. ¿Qué tan interesado está en recibir los siguientes servicios dentro del alojamiento comunitario?

	Nada interesado	Poco interesado	Interesado	Muy interesado
Televisión Por cable				
Internet				
Comida Autóctona				
Ambiente tranquilo				
Habitación compartida				
Calefacción				
Música en área social				



# UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD  
CARRERA DE HOTELERIA

10. ¿Señale cuál de los siguientes servicios estaría interesado en utilizar dentro de la comunidad Ucumari?

	Nada interesado	Poco Interesado	Interesado	Muy Interesado
Caminatas				
Guía Bilingüe				
Medicina Ancestral				
Platos a la carta				
Venta de artesanías				
Danzas típicas				

11. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un día de hospedarse incluido desayuno y actividades complementarias en la comunidad de Ucumari?

\$40.00 a \$50.00	
\$51.00 a \$60.00	
\$61.00 a \$70.00	

12. ¿Le gustaría conocer más sobre el proyecto de turismo comunitario Ucumari? En caso de que sí, indique su correo electrónico.

¡Gracias Por su Colaboración!



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Anexo 3: Validación de Encuestas



*Figura 57. Validación de Encuestas #1.*  
Investigación Pachar, 2018.



*Figura 58. Validación de Encuestas #2.*  
Investigación Pachar, 2018.



*Figura 59. Validación de Encuestas #3.*  
Investigación Pachar, 2018.



*Figura 60. Validación de Encuestas #4.*  
Investigación Pachar, 2018.



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

## Anexos 4: Cotización, lencería hotelera



Of. Adm. 0102267  
Cuenca, 15 de abril de 2018

Luego de emitir un saludo cordial, damos a conocer el tarifario y fichas técnicas de nuestros productos, con el fin de satisfacer todas sus necesidades de productos en la línea textil, para lo cual, indicamos que **FABRICA EDEN** es una empresa sólida con **más de diecinueve años** en el mercado nacional y con proyección internacional, destinada a diseñar, producir y comercializar lencería para el hogar para varios estratos sociales por nuestra capacidad productiva y de desarrollo de líneas: BASIC, PLUS, PLATINUM <http://m.youtube.com/results?q=fabrica%20eden&sm=3>

Los productos de **FABRICA EDEN** ofrecen ventajas competitivas y económicas con características que destacan a nivel nacional por su calidad y versatilidad, ligado a un transparente y serio compromiso con nuestros clientes y con el entorno gracias a proyectos de responsabilidad social y ambiental con la entrega de materia prima para el desarrollo de actividades productivas de fundaciones y organizaciones sociales en el área urbana y rural de Cuenca. Adicionalmente, sumamos valores agregados que generan un fuerte impacto en el mercado y entre los stakeholders de todas sus unidades de mercado.

A la espera de estrechar lazos comerciales y personales, con la concreción de nuestra propuesta que beneficiará a la institución a la cual representa.

INGENIERO	593	2	30/13	
INGENIERO	593	2	30/13	Atentamente,
INGENIERO	593	2	30/13	
INGENIERO	593	2	30/13	

Ing. Sara Peralta Ochoa.  
GERENTE GENERAL FABRICA EDEN

- Excelente calidad
- Excelente precio
- Excelente servicio al cliente
- Excelente entrega
- Excelente atención

### INFORMACION GENERAL

FÁBRICA EDEN HOGAR (Francisco Ascázubi y Av. Las Américas, sector Diario El Mercurio) 593  
(07) 405 43 80- (07) 405 4001 - (07) 4054297 [www.fabricaeden.com.ec](http://www.fabricaeden.com.ec)



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### INFORMACIÓN GENERAL

Damos a conocer las siguientes opciones que se ajustarán a su presupuesto y al objetivo mismo de su empresa, al tiempo de indicar que en todas nuestras propuestas mantenemos las siguientes ventajas:

- Materia prima de calidad comprobada.
- Exclusividad
- Capacitación (virtual) a personeros que manipulen el producto.
- Suministro permanente de telas y materia prima empleada\*.



#### SABANA 200 HILOS

Sabana PERCAL 200 HILOS	1 1/2 Pl. (195*275CMS)	\$ 24.65	Tela percal LISA 200 hilos, (50/50). Contiene: sábana bajera+ sobre sábana + 2 fundas de almohada 75 *50 cms).	SABANA PLANA. Para colchón de 1,05 mts. X 2 mts. X 0.35 mts. De alto.
Sabana PERCAL 200 HILOS	2 Pl. (225*275CMS)	\$ 29.12		SABANA PLANA. Para colchón de 1,35mts. X 2 mts. X 0.35 mts. De alto.
Sabana PERCAL 200 HILOS	2 1/2 Pl. (250*275CMS)	\$ 32.27		SABANA PLANA. Para colchón de 160 mts. X 2 mts. X 0.35 mts. De alto.
Sabana PERCAL 200 HILOS	3 Pl. (290*275CMS)	\$ 37.72		SABANA PLANA. Para colchón de 2 mts. X 2 mts. X 0.35 mts. De alto.

#### DUVET / COVER DUVET 200 HILOS PERCAL MATE

FORRO DE DUVET O COVER DUVET	TWIN SIZE (175*220)	\$ 27.80
FORRO DE DUVET O COVER DUVET	FULL SIZE (205*220)	\$ 30.19
FORRO DE DUVET O COVER DUVET	QUEEN SIZE (230*220)	\$ 33.12
FORRO DE DUVET O COVER DUVET	KING SIZE (270*220)	\$ 34.40

Carilla principal: Tela percal importada 200 hilos a ambos lados del producto



FORRO DUVET O FUNDA NORDICA INCLUYE FUNDAS PARA ALMOHADA DE 70\*50, DOS FUNDAS A PARTIR DE LA MEDIDA DE DOS PLAZAS.

FÁBRICA EDEN HOGAR (Francisco Ascázubi y Av. Las Américas, sector Diario El Mercurio) 593 (07) 405 43 80- (07) 405 4001 - (07) 4054297 [www.fabricaeden.com.ec](http://www.fabricaeden.com.ec)

2

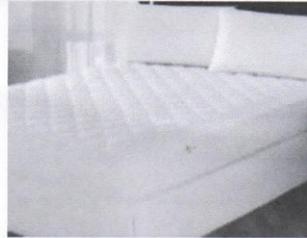


## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### PROTECTOR DE COLCHON

Protector de colchon	1 1/2 Pl.	\$ 15.68
Protector de colchon	2 Pl.	\$ 17.86
Protector de colchon	2 1/2 Pl.	\$ 20.73
Protector de colchon	3 Pl.	\$ 24.30



\*recubre los altos del colchón

### ALMOHADAS

Almohada	de fibra 85x50	\$ 7.02	Revestimiento: Tela bramante importado 144 hilos (50/50) Relleno: Plumón de plancha especial 100% fibra poliéster que evita deformaciones internas. <b>SUAVE Y BLANDA</b>
Almohada	de fibra 50 x 70	\$ 5.82	
<b>SUBTOTAL</b>			
<b>IVA</b>			

### PROTECTORES DE ALMOHADAS

PROTECTOR Almohada	50 x 70	\$ 6.10	Carilla externa al contacto con la piel en bramante importado 144 hilos acolchado con PLUMON con cierre para fácil uso y lavado.
PROTECTOR Almohada	85x50	\$ 7.25	

### TOALLAS HOTELERAS GRAMAJE MEDIO 100% ALGODÓN gramaje medio

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	PRECIO UNITARIO	OBSERVACIÓN	
TOALLA 100% ALGODON	TOALLAS CUERPO 140*70	\$ 9.28	TOALLA 100% ALGODON	460 GRAMOS
TOALLA 100% ALGODON	TOALLAS MANOS 40*70	\$ 3.82	RIZO ALTO	460 GRAMOS
TOALLA 100% ALGODON	TOALLAS MEDIANA 100*50	\$ 4.77	ABSORBENTE	460 GRAMOS
TOALLA 100% ALGODON	PIE DE BAÑO	\$ 6.59		650 GRAMOS
TOALLA 100% ALGODON	PIE DE BAÑO 70*45 ACOLCHADO	\$ 9.63		750 GRAMOS

FÁBRICA EDEN HOGAR (Francisco Ascázubi y Av. Las Américas, sector Diario El Mercurio) 593  
(07) 405 43 80- (07) 405 4001 - (07) 4054297 [www.fabricaeden.com.ec](http://www.fabricaeden.com.ec)

3



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### TOALLAS HOTELERAS GRAMAJE MEDIO 100% ALGODÓN gramaje ALTO

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN TÉCNICA	PRECIO UNITARIO	OBSERVACIÓN	
TOALLA 100% ALGODON	TOALLAS CUERPO 140*70	\$ 10.95	TOALLA 100% ALGODON	ELITE 550 GRAMOS
TOALLA 100% ALGODON	TOALLAS MANOS 40*70	\$ 3.96	RIZO ALTO	ELITE 550 GRAMOS
TOALLA 100% ALGODON	TOALLAS MEDIANA 100*50	\$ 6.03	ABSORBENTE	ELITE 550 GRAMOS

#### POR MONTOS DE COMPRA SUPERIOR A US\$3500

- TRANSPORTACIÓN GRATUITA HASTA LA CIUDAD SOLICITADA (matriz de distribución).
  - Forma de pago: 40% al momento de acordar su pedido y el 60% previo al envío.
  - DESCUENTO ADICIONAL: 4%.
  - Precios no incluyen IVA
  - TIEMPO DE ENTREGA: A partir de 15 días laborables o previo acuerdo.
  - Total apertura para negociación de plazos u otros que requiera su empresa.
- Precios se mantienen conforme fluctuación del mercado.

**Datos de contacto:** VERONICA RIQUETTI, (07) 405 4001 – 405 4380 EXT. 1201 – 0984199553  
Whatsapp



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

# G

**GONZALEZ INDUSTRIAL**

### LISTA DE PRECIO

PRODUCTO	ESPECIFICACION	PRECIO	
JABON	Estriado en Fundas de 10gm	USD 40	1000und
JABON	Ovalado y Rectangular en Fundas de 12gm	USD 45	1000 und
JABON	en Fundas Ovalado y Rectangular de 15gm	USD 60	1000 und
JABON	en Cajas Ovalado y Rectangular de 12gm	USD 115	1000 und
JABON	en Cajas Ovalado y Rectangular de 15gm	USD 130	1000 und
JABON	Cuadrado, Hexagonal, Circular En Cajas de 25gm	USD 170	1000 und
JABON	Cuadrado En Cajas de 35gm	USD 210	1000und
SHAMPOO	Sachet (Funda) 12ml	USD 90	1000und
SHAMPOO	Sachet (Funda) 12ml Personalizado	USD 95	1000und
SHAMPOO	Frasco de 30ml	USD 225	1000und
SHAMPOO	Frasco 35ml	USD 260	1000und
RINSE	Frasco de 30MI	USD 235	1000und
CREMA	para el Cuerpo o Manos en FraSco de 30MI	USD 250	1000und
GORROS DE BAÑOS	Plasticos Transparentes En Fundas	USD 80	500und
GORROS DE BAÑOS	Plasticos Transparentes en cajas	USD 120	500und
PEINILLAS	plasticas Color Variado 1x144 Sueltas	USD 13	144und
PEINILLAS	plasticas Color Variado 1x144 En Fundas	USD 20	144und
PRESERVATIVOS	Marca Sure (72 Unidades)	USD 12	72und

### PRODUCTOS DE LIMPIEZA



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

PRODUCTO	ESPECIFICACION	GALON	CANECA
GEL ANTIBACTERIAL	Galon de 4 Litros Y Caneca 20 Litros	USD 9,5	USD 45
RINSE	Galon de 4 Litros Y Caneca 20 Litros	USD 9,5	USD 45
ALCOHOL	Galon de 4 Litros Y Caneca 20 Litros	USD 8	USD 8
SHAMPOO	Galon de 4 Litros Y Caneca 20 Litros	USD 6,60	USD 32
CLORO	Galon de 4 Litros Y Caneca 20 Litros	USD 3	USD 15
DESINFECTANTE	Galon de 4 Litros Y Caneca 20 Litros	USD 5,70	USD 22
PERFUME	Galon de 4 Litros Y Caneca 20 Litros	USD 5,70	USD 23
DESENGRASANTE	Galon de 4 Litros Y Caneca 20 Litros	USD 6,80	USD 33
JABON LIQUIDO	Galon de 4 Litros Y Caneca 20 Litros	USD 5,50	USD 22
LIMPIA VIDRIO	Galon de 4 Litros Y Caneca 20 Litros	USD 5	USD 24
QUITA SARROS	Galon de 4 Litros Y Caneca 20 Litros	USD 7	USD 33
SUAIVIZANTE	Galon de 4 Litros Y Caneca 20 Litros	USD 6,5	USD 26
DETERGENTE	Detergente en Polvo de 10 Kilos	USD 22	
DETERGENTE	Detergente en Polvo de 20 Kilos	USD 42	



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

### Anexo 5: Entrevistas con Operadoras



**CAZHUMA TOURS**  
TRAVEL AGENCY & TOUR OPERATOR

#### Cazhuma Tours

**Entrevistado: Katherine Guillermo**

**Entrevistador: Diego Pachar**

¿Venden alojamiento Turístico Comunitario?

- *Nosotros trabajamos con la comunidad de Saraguro.*

¿Dirigido a que publico?

- *Nacional o extranjero, no tenemos defino un público, pero quienes más consumen el producto son extranjeros. Tercera edad entre 50 a 60 años, ellos son quienes más buscan la comunidad, ellos buscan conocer las tradiciones que nuestro país tiene estar en contacto con la naturaleza, pero ya más cómodos también majemos otro grupo de jóvenes entre 30 a 40 años ellos buscan la aventura, caminatas expediciones.*

¿Cuántas Noches?

- *Tres noches son el promedio.*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

¿Cuántas personas?

*- Las parejas es lo regular por lo que vienen el grupo más grande ha sido de siete personas.*

¿Qué es lo que buscan este tipo de turistas?

*- Lo que ellos buscas más es la vivencial dad.*

¿Qué buscan las agencias de turismo dentro de un producto turístico comunitario?

*- Nos enfocamos en que el turista sienta o viva la cultura que nuestro país ofrece, pero también con la comunidad, no quiere decir que por ir a una comunidad tenga que dormir en el piso o al aire libre, el lugar debe ser vivencial y cómodo para ellos.*

¿Cuál es el costo?

*- El costo varía según los días y el tipo de acomodación estaría en unos \$300 ya incluido todo, como te decía los tours están dirigidos a las personas de la tercera edad y ellos quieren ya acomodación, guía bilingüe, transporte alimentación y entradas por tres noches y tres días.*

¿Que incluye?

*- Incluye Transporte, entradas, alimentación y el hospedaje.*

¿Cuáles son los lugares?

*- La comunidad de Saraguro*

¿Experiencia del Turismo comunitario?



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

*- Les ha gustado realmente los tours y han quedado satisfechos.*

¿Han solicitado Alojamiento comunitario?

*- No específicamente, pero han preguntado por Loja y otras partes.*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### **Expediciones Apullacta**

**Entrevistado: Sandy Bravo**

**Entrevistador: Diego Pachar**

¿Venden alojamiento Turístico Comunitario?

- *Nosotros trabajamos con el proyecto turístico comunitario de Saraguro ese principalmente porque trabajamos con ellos más de 10 años.*

¿Dirigido a que publico?

- *Nuestro mercado es principalmente el turista extranjero, norteamericano, europeo con un rango de edades entre los 18 a los 60 años.*

¿Cuántas Noches?

- *El promedio es una noche, talvez dos, pero nomas.*

¿Cuántas personas?



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- *Enviamos grupos de 8 personas.*

¿Qué es lo que buscan este tipo de turistas?

- *La convivencia con las comunidades el conocer como conviven o saber cómo es el día da día en la comunidad.*

¿Qué buscan las agencias de turismo dentro de un producto turístico comunitario?

- *Primero que tenga un valor que lo que estén mostrando tenga un valor que uno no pueda conseguir en otros lugares y otra cosa que estén abiertos a la organización que no tengas encuentros o disturbios entre comunidades porque eso es lo que sucede bastante en el turismo comunitario, muchas veces se ve afectado por que llegan más a un lado y no al otro y se van desvinculando, Principalmente una buena organización y tarifas accesibles.*

¿Cuál es el costo?

- *Los costos dependen del número de personas y depende de las actividades, son costos variables, un paquete puede costar entre 80 y 150 dólares.*

¿Que incluye?

- *El programa de Saraguro permite diferenciar los servicios por ejemplo caminatas mucho más extensas para los jóvenes mezclando la naturaleza con lo cultural y también para las personas mayores caminatas más cortas, pero también mezcladas con lo cultural.*

¿Cuáles son los lugares?

- *El proyecto de Saraguro.*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

¿Experiencia del Turismo comunitario?

*- Las experiencias que nosotros hemos tenido han sido más positivas que negativas, por eso trabajamos más de diez años con ellos, la principal es aportar a la comunidad que eso es lo que más nos interesa a nosotros, si bien tenemos una ganancia lo más lindo es aportar al turismo y no tener que migrar.*

¿Han solicitado Alojamiento comunitario?

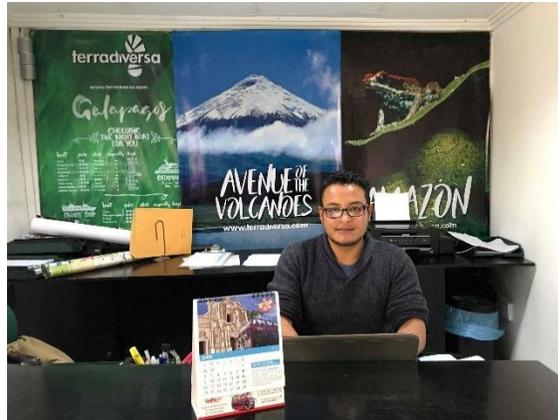
*- Hay varios productos de turismo comunitario en la selva también en los andes, pero nosotros nos enfocamos en el norte.*

Recomendaciones

- Primero paciencia porque esto no se hace de la noche a la mañana.*
- Segundo a las personas que están a la cabeza de estos proyectos tienen que ser honestos con sus comunidades porque eso va a tomar un buen tiempo.  
la mayoría de productos de turismo comunitario se caen por que las comunidades se frustran y lo dejan de lado.*
- Es un proceso y tomara tiempo*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### **Terraversa**

**Entrevistado: Andrés Hurtado**

**Entrevistador: Diego Pachar**

¿Venden alojamiento Turístico Comunitario?

- *No en realidad, tenemos la oferta de turismo comunitario sin embargo no ha habido mucha acogida, en lo que va del año se ha vendido un paquete, tal vez.*

¿Dirigido a que publico?

- *Extranjeros entre cincuenta a setenta años.*

¿Cuántas Noches?

- *Solo es un full day y en lo que es la selva se venden mínimo tres noches.*

¿Cuántas personas?

- *Lo más común son parejas o grupos de amigos entre cinco y ocho personas.*

¿Qué es lo que buscan este tipo de turistas?



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

*- Depende mucho del pasajero, mucha gente viene aquí buscando experiencias nuevas, vivir el día a día en el campo.*

¿Qué buscan las agencias de turismo dentro de un producto turístico comunitario?

*- La organización es fundamental, que sea un producto distinto y que llame la atención de los turistas.*

¿Cuál es el costo?

*- Un full day en cuenca máximo unos ochenta dólares por persona y en el Napo Wildlife Center lo mínimo son dos mil dólares incluido tickets aéreos.*

¿Que incluye?

*- Debe tener un guía bilingüe aquí ninguna comunidad tiene uno y los servicios básicos de comida y hospedaje.*

¿Cuáles son los lugares?

*- En la gran mayoría son comunidades del oriente que están mejor organizados.*

¿Experiencia del Turismo comunitario?

*- Generalmente en el Yasuni en lo que es la selva muchos extranjeros vienen por la experiencia de la vida salvaje, ver animales en su propio hábitat, el tema es que no deben ser cosas de otro mundo, pueden organizar fiestas típicas como el taita carnaval o el inti raymi en algunas zonas, pero las comunidades son un poco recelosas con eso.*

¿Han solicitado Alojamiento comunitario?



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Lo bueno de lugares como Napo y Saraguro son su organización, un ejemplo ellos se organizan una semana uno de ellos trabaja y lo bueno es que toda la comunidad aporta algo y todos los ingresos son para la comunidad, en otro ejemplo hay una comunidad por la parte de Tarqui en la cual una persona se encargaba de todo y eso no es turismo comunitario.

### Recomendaciones

- Más que nada sería una sugerencia que sean pacientes con las cosas que van a hacer como te digo mucha gente pone unos quinientos dólares para mejorar la acequia y quieren su dinero de regreso.
- Deben ser constantes y si tienen fe en su proyecto deben darle todas las ganas.
- Luego de eso prepararse para saber cómo tender una cama o un desayuno que son detalles muy importantes.



## UNIVERSIDAD DE CUENCA



### **South Land Touring**

**Entrevistado: Xavier Izquierdo**

**Entrevistador: Diego Pachar**

¿Venden alojamiento Turístico Comunitario?

- *Específicamente trabajamos con Saraguro y con una comunidad en la zona de Tarqui (Cushihuayra).*

¿Dirigido a que publico?

- *Este tipo de proyectos pienso que se orientan más al turismo extranjero. En un promedio personas de 50 años que se interesan más a estos proyectos, ahora, hay algo, todos los turistas llegan leído he instruidos sobre lo que quiere conocer diferente a lo que pasaba hace unos años.*

¿Cuántas Noches?

- *Este tipo de proyectos son de dos a tres noches como máximo, dependiendo de que sea una comunidad grande vas a poder ofrecer más, pero con dos o tres noches está bien.*

¿Cuántas personas?



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

- *No hay un número de personas adecuado para esto, puede ser que entre un solo pasajero interesado y compra un tour o puede ser que lleguen diez personas interesadas en lo mismo y te compren. El lugar debe estar preparado para todo. Deben estar dispuestos y capacitados para atender a uno como a veinte.*

¿Qué es lo que buscan este tipo de turistas?

- *Lo primordial el tema de la comida, si estas en algo comunitarios no vamos a servir una comida gourmet, tiene que ser algo de la comunidad, si en la localidad comen un seco de gallina criolla, ¡pues eso es! La indumentaria de la gente debe ser la típica de la zona, debes dar lo que vendes. Una zona autóctona no debe aparentar lo que no es, la gente no debe inventarse historias deben ver lo que los hace especial como comunidad.*

¿Qué buscan las agencias de turismo dentro de un producto turístico comunitario?

- *Comida, Alojamiento por ejemplo las comunidades del Sigsig no te hacen dormir en un hotel, allí se duerme en una casa normal de alguien de la comunidad, comen con ellos, si la gente de la comunidad duerme en camas pues ellos también dormirán en camas de lo contrario duermen en esteras.*

¿Cuál es el costo?

- *Varia la tarifa si te hablo del oriente se establece en ciento cuarenta dólares a la noche, hablando de Cushihuayra te cuesta ochenta dólares, en Saraguro te cuesta setenta y cinco.*

¿Que incluye?

- *Es un paquete todo incluido, comida, alojamiento, transporte y todos los servicios.*

¿Cuáles son los lugares?

- *Operamos a nivel nacional, por ejemplo, Saraguro, Sigsig, Cushihuayra, en la selva y Alausi.*



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

¿Experiencia del Turismo comunitario?

- *Bueno yo la verdad me forme en el campo cuando era un niño, entonces tengo la idea de lo que es un turismo comunitario, cuando vivo experiencias con el turismo comunitario no me he sorprendido la verdad es como; volver a vivir o recordar cosas que con la edad las he dejado de hacer.*

¿Han solicitado Alojamiento comunitario?

- *Si lo han hecho y también nos solicitas mucha información.*

Recomendaciones:

- *Necesitan un buen colchón económico y una gestión a largo plazo.*
- *Deben tener sus servicios activos todos los días, deben tener constancia total de lo contrario no te voy a volver a comprar.*
- *El turismo comunitario en la zona austral esta recién empezando.*