



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**TÍTULO DE MAGISTER EN GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL**

**Retos y Oportunidades en el desarrollo sostenible de la comunidad rural de  
Zuleta en 2015**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**AUTOR: Mesa Tumbaco, Luis Orlando**

**DIRECTOR: Ruiz Ordoñez, Richard Eduardo, Magister**

**CENTRO UNIVERSITARIO QUITO**

2016



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

Septiembre, 2016

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Magister.

Richard Eduardo Ruiz Ordoñez

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: Retos y Oportunidades en el desarrollo sostenible de la comunidad rural de Zuleta en 2015 realizado por Luis Orlando Mesa Tumbaco, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 18 de Febrero del 2016

f). \_\_\_\_\_

Magister Richard Ruiz

Cédula: 1103462162

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Mesa Tumbaco, Luis Orlando declaro ser autor (a) del presente trabajo de titulación: Retos y Oportunidades en el desarrollo sostenible de la comunidad rural de Zuleta en 2015 de la Titulación Magister en Gestión y Desarrollo Social siendo el Magister Richard Eduardo Ruiz Ordoñez director (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f). \_\_\_\_\_

Autor: Mesa Tumbaco, Luis Orlando

Cédula: 1716225733

## DEDICATORIA

DEDICADO A:

Mi Madre, Hermana, Esposa e Hijas

### EL PRIMER DIOS

Permite que el cantante module  
y que la bailarina dance.

Permíteme estar un momento en paz  
mi espíritu quiere reposar esta noche.

Puede ser que el sueño  
sea más fuerte que yo.

En mis ensoñaciones  
construyo un mundo  
mucho más luminoso que éste.

Seres más hermosos que los  
nuestros llegan veladamente  
a ocupar mis reflexiones.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a la vida por proveerme tanto en el camino, por encontrarme mi lugar junto a seres magníficos por ponerme ahí tan cerca de quienes han provocado momentos inexplicables por quienes han sido enseñanza y guía, a quienes me tendieron un mano a quienes me levantaron cuando caí a quienes han sido risa y llanto y a quienes junto crecí. A mi Padre y Mi Madre por hacerme conocer el esfuerzo y ese beso obediente .A mi familia que es y será siempre lo más importante, a Mi Esposa Maite e hijas Sarita y Luciana por todo el amor el cariño y la paciencia. Este trabajo se los dedico como gratitud a todo ese tiempo que no pude compartir en virtud de la constancia para este trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA.....</b>	<b>i</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....</b>	<b>5</b>
1.1 Conceptualización y consideraciones generales del desarrollo comunitario .....	6
1.2 Identificación e información económica, social y medioambiental.....	8
1.2.1 Desarrollo económico .....	8
1.2.2 Desarrollo social .....	9
1.2.3 Desarrollo medioambiental .....	10
1.2.4 Información sobre los actores relevantes y su participación activa en procesos de desarrollo comunitario.....	11
1.3 Identificación de los Grupos de Interés Asociativos de Motivación de los Stakeholders .....	12
1.4 Modelo Integral de Desarrollo Sostenible .....	14
1.5 Prioridades para el desarrollo sostenible .....	15
1.6 Desarrollo Comunitario en el Norte del Ecuador.....	16
1.7 Diferencias del Turismo rural y Turismo comunitario .....	17
1.8 El turismo sostenible como factor de desarrollo regional .....	18
<b>CAPÍTULO 2. ESTUDIO DE MERCADO.....</b>	<b>22</b>
2.1 Metodología .....	23
2.1.1 Tipo de investigación .....	23
2.1.2 Diseño de la investigación .....	23
2.1.3 Métodos de investigación.....	23
2.1.4 Población y muestra .....	24
2.1.5 Técnica de recolección de datos.....	25
2.1.6 Fuentes de información.....	25
2.2 Análisis del potencial turístico de la comunidad de Zuleta.....	26
2.2.1 Encuestas aplicadas a los comuneros .....	26

2.2.2. Actividades turísticas .....	43
2.2.3 Atractivos naturales .....	46
2.2.4 Hospedaje.....	47
2.2.5 Accesibilidad.....	48
2.2.6 Transporte .....	48
2.3 Aspectos socioculturales y ambientales de la comunidad Zuleta.....	48
2.3.1 Aspectos socioculturales.....	48
2.3.2 Aspectos medio ambientales .....	48
2.3.3 Potencial turístico.....	49
<b>CAPÍTULO 3. PROPUESTA METODOLÓGICA DE MARKETING .....</b>	<b>51</b>
3.1 Objetivo .....	52
3.2 Alcance .....	52
3.3 Organización del área Administrativa .....	53
3.3.1 Planificación.....	53
3.3.1.1 Constitución de la organización.....	53
3.3.1.2 Elementos del direccionamiento estratégico.....	54
3.3.2 Organización.....	56
3.3.2.1 Funciones.....	58
3.3.3 Dirección.....	60
3.3.3.1 Estilos de Liderazgo .....	60
3.3.3.2 Sistemas de comunicación.....	61
3.3.3.3 Motivación .....	61
3.3.4 Control .....	62
3.4 Área de Talento Humano .....	62
3.4.1 Reclutamiento y selección .....	62
3.4.2 Capacitación .....	63
3.5. Área Operativa .....	63
3.5.1. Servicios turísticos .....	63
3.5.1.1 Hospedaje .....	63
3.5.1.2 Alimentación y bebidas.....	69
3.5.1.3 Actividades necesarias.....	69
3.5.1.4 Guianza.....	73
3.5.1.5 Manifestaciones culturales .....	73
<b>CAPÍTULO 4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y MARKETING MIX PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA COMUNIDAD RURAL DE ZULETA .....</b>	<b>74</b>

4.1 Estructura organizativa de la Comunidad .....	75
4.2 Marketing mix.....	75
4.2.1 Producto .....	75
4.2.2 Precio .....	76
4.2.3 Plaza.....	76
4.2.4 Promoción.....	76
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>77</b>
Conclusiones.....	78
Recomendaciones.....	80
<b>Bibliografía.....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>84</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Género del encuestado.....	26
Tabla 2. ¿Qué edad tienen? .....	27
Tabla 3. ¿Participa activamente y/o pertenece alguna organización social local?.....	28
Tabla 4. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos? .....	29
Tabla 5. ¿Cuál es su nivel de acceso a educación?.....	30
Tabla 6. ¿Considera a las calles de Zuleta seguras para caminar y trabajar? .....	31
Tabla 7. ¿A qué se dedica en su tiempo libre? .....	32
Tabla 8. ¿En su comunidad se realizan acciones que favorezcan al medio ambiente? .....	33
Tabla 9. ¿Cuál es su medio de transporte más utilizado?.....	34
Tabla 10. ¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la actual administración local? .....	35
Tabla 11. ¿Se encuentra conforme con las principales vías de acceso a la comunidad? ....	36
Tabla 12. ¿Sabe usted qué es el turismo comunitario? .....	37
Tabla 13. ¿Le gustaría participar en una iniciativa colectiva para impulsar el turismo comunitario en Zuleta? .....	38
Tabla 14. 1. En caso positivo, ¿con qué actividad le gustaría participar?.....	39
Tabla 15. ¿Cuál de estas motivaciones se podría aprovechar en la Comunidad de Zuleta para practicar el turismo comunitario? .....	40
Tabla 16. ¿Cómo considera usted que la comunidad debe realizar la promoción de sus productos y servicios? .....	41
Tabla 17. ¿En qué temas considera usted que necesitan fortalecer sus capacidades las comunidades?.....	42
Tabla 18. Proforma obra civil.....	63
Tabla 19. Inversión del Mobiliario para el hostel comunitario .....	68
Tabla 20. Pictograma de atractivos naturales.....	70
Tabla 21. Inversión en adecuación de atractivos turísticos .....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género del encuestado.....	26
Figura 2. Edad .....	27
Figura 3. ¿Participa activamente y/o pertenece alguna organización social local? .....	28
Figura 4. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos? .....	29
Figura 5. ¿Cuál es su nivel de acceso a educación? .....	30
Figura 6. ¿Considera a las calles de Zuleta seguras para caminar y trabajar? .....	31
Figura 7. ¿A qué se dedica en su tiempo libre? .....	32
Figura 8. ¿En su comunidad se realizan acciones que favorezcan al medio ambiente? .....	33
Figura 9. ¿Cuál es su medio de transporte más utilizado? .....	34
Figura 10. ¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la actual administración local? .....	35
Figura 11. ¿Se encuentra conforme con las principales vías de acceso a la comunidad? ..	36
Figura 12. ¿Sabe usted qué es el turismo comunitario? .....	37
Figura 13. ¿Le gustaría participar en una iniciativa colectiva para impulsar el turismo comunitario en Zuleta? .....	38
Figura 14. En caso positivo, ¿con qué actividad le gustaría participar? .....	39
Figura 15. ¿Cuál de estas motivaciones se podría aprovechar en la Comunidad de Zuleta para practicar el turismo comunitario? .....	40
Figura 16. ¿Cómo considera usted que la comunidad debe realizar la promoción de sus productos y servicios? .....	41
Figura 17. ¿En qué temas considera usted que necesitan fortalecer sus capacidades las comunidades? .....	42
Figura 18. Mapa de la Comunidad de Zuleta .....	49
Figura 19. Modelo gráfico estratégico para la gestión del turismo.....	53
Figura 20. Modelo gráfico estratégico para la gestión del Turismo Comunitario en Zuleta ...	58
Figura 21. Pictogramas de Artesanías .....	71
Figura 22. Pictogramas de Caminatas .....	71
Figura 23. Pictogramas de restricciones .....	72

## RESUMEN

Ecuador, dentro de los países de América Latina es un país precursor en turismo comunitario, por su desarrollo local, intercambio intercultural y desarrollo sustentable y endógeno. Se considera una de las estrategias de conservación más aplicadas en el Ecuador porque constituye una alternativa económica que podría frenar la deforestación y otras formas de sobre-explotación de recursos en las comunidades, contribuyendo además al rescate de las culturas locales y porque se enmarca dentro de los objetivos del Plan Nacional para el Buen Vivir. El turismo sostenible hace referencia a una forma de turismo que busca la satisfacción de las necesidades actuales de los turistas, la industria turística y las comunidades locales, así como el desarrollo sostenible busca integrar los stakeholders, conservando los recursos y el medio natural para el disfrute de las generaciones futuras. En esta investigación se presentan los objetivos concretos para evaluar la factibilidad de los programas de turismo comunitario aplicado a la comunidad rural de Zuleta. La elaboración de la propuesta presenta tres importantes componentes: 1) el ámbito socio-cultural, 2) ámbito ambiental y 3) el potencial turístico.

**PALABRAS CLAVES:** Turismo comunitario, Ámbito social, Economía, Ambiente, Proyectos, Zuleta.

## **ABSTRACT**

Ecuador, within the Latin American country is a pioneer in community tourism, local development, intercultural exchange and sustainable and endogenous development. It is considered one of the conservation strategies most applied in Ecuador because it is an inexpensive alternative that could curb deforestation and other forms of over-exploitation of resources in the communities, while contributing to the rescue of local cultures and that it is part of the objectives of the National Plan for Good Living. Sustainable tourism refers to a form of tourism that seeks to satisfy the current needs of tourists, the tourism industry and local communities and sustainable development seeks to integrate stakeholders, conserving resources and the environment for the enjoyment of future generations. In this research, the specific objectives are presented to assess the feasibility of community-based tourism programs applied to the rural community of Zuleta. The preparation of the proposal has three major components: 1) the socio-cultural, 2) environmental field and 3) the tourism potential field.

**KEY WORDS:** Community tourism, Social field, Economic, Environment, Projects, Zuleta.

## INTRODUCCIÓN

El sector turístico en las últimas décadas se ha sumergido en un intenso proceso de potenciación con la participación de las comunidades locales en los países en vías de desarrollo. El turismo comunitario se expresa como una solución para el desarrollo y tiene el apoyo de estados, ONGs, agencias de cooperación y organizaciones internacionales.

Ecuador es un país que necesita potenciar nuevas formas de desarrollo, por lo que es de vital importancia fomentar actividades económicas que generen valor, empleo y mejoren la calidad de vida de los habitantes.

La actividad turística brinda la oportunidad de generar ingresos y crear empleos, a la vez que representa un apoyo para frenar la migración rural, mejorar la calidad de vida, preservar la arquitectura de los pueblos tradicionales, la cultura, el desarrollo sostenible y la participación activa de los grupos sociales; características inseparables del turismo comunitario.

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación de todos los agentes relevantes, su liderazgo y grado de satisfacción.

El objeto de estudio comprende la comunidad rural de Zuleta, ubicada en la parte nororiental de la provincia de Imbabura, la cual ha concentrado sus esfuerzos en hacer de los bordados una tradición es así, que la oportunidad de explotar el sector textil artesanal ha constituido una herramienta positiva para el desarrollo local comunitario.

También la comunidad ha sido beneficiada con algunos programas de desarrollo comunitario, enfocados principalmente al desarrollo de turismo de aventura: modelos promovidos por el GAD parroquial, GAD provincial y organizaciones del tercer sector que se aplicaron a un plan integral y que se tomarán como ejemplo en el proceso de la investigación.

Partiendo de lo anterior se plantearon las siguientes preguntas de investigación:

- ✓ ¿La participación activa de las personas de la comunidad en el desarrollo local ha contribuido con la mejora de su calidad de vida?
- ✓ ¿Fueron apropiadamente satisfechas las necesidades fundamentales en los pobladores de la comunidad rural de Zuleta?

- ✓ ¿Cómo beneficiaron los proyectos sociales y comunitarios a mejorar la calidad de vida de la población de la comunidad rural de Zuleta?
- ✓ ¿Qué posibilidades existen de aplicación del turismo comunitario en la comunidad rural de Zuleta?

A pesar de que la comunidad de Zuleta se ha posicionado como una de las comunidades más emblemáticas de Imbabura, los esfuerzos del Gobierno Provincial y Local por fomentar y fortalecer la economía popular y solidaria en aras de involucrar a grupos asociativos, personas naturales, u otros actores de la sociedad civil no ha alcanzado cuantificar las respuestas sociales favorables.

La implementación de proyectos de desarrollo comunitario deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad buscando sea ecológicamente soportable y económicamente viable, desde esta perspectiva necesita de la solidaridad, el respeto y la mutua participación de los actores implicados en el proceso tanto públicos como privados así como también tendrá que considerar los efectos sobre el patrimonio cultural, sus elementos, actividades y dinámica tradicional de las comunidades locales, dicho esto la investigación plantea conocer :

- El número de personas que participan activamente en las actividades de desarrollo local.
- El número de personas satisfechas con sus necesidades fundamentales.
- Posibilidades de acción transformadora con respecto al rol y responsabilidades.
- Aprovechamiento de recursos económicos, financieros, culturales, humanos y la adecuación de enfoques conceptuales y estructurales.

Teniendo en cuenta lo anterior se plantea como Objetivo general: Analizar la incidencia del desarrollo comunitario en los pobladores de la comunidad de Zuleta para fortalecer su identidad y contribución a su autodesarrollo sostenible, con especial interés en el turismo comunitario que se pueda desarrollar en la comunidad.

Tomando en consideración los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Determinar el empoderamiento y el nivel de participación de las comunas y comuneros de Zuleta en el desarrollo local.
- ✓ Realizar un diagnóstico de la realidad social de la comunidad e identificar los principales cuellos de botella y las oportunidades para un escenario futuro de participación en el turismo comunitario.
- ✓ Establecer una metodología para la implementación de un centro de turismo comunitario
- ✓ Establecer un modelo de gestión local que promueva el desarrollo de actividades turísticas responsables así como también desarrollo sostenible de la comunidad
- ✓ Desarrollar una estrategia de marketing paralela a la necesidad de intervención, establecer un mix atractivo en función de los productos y servicios turísticos locales.

Según la Asociación Interprofesional de Artesanos, el sector artesanal genera plazas de empleo directo en el país, llegando a ser el segundo sector manufacturero que más mano de obra emplea después del sector de bebidas, alimentos y tabacos. En los últimos 5 años en el Ecuador las restricciones a las importaciones generaron un incremento del consumo de productos nacionales, pero eso no garantiza un incremento de las exportaciones impuestas por el gobierno, y la puesta en marcha de políticas para apoyar a las Pymes del sector textil artesanal es urgente, para lograr que la economía del país y la de la provincia de Imbabura prospere de gran manera.

La **Tesis** consta de **cuatro Capítulos**:

**El primer capítulo:** refleja un grupo de definiciones (aspectos económicos, sociales, y medioambientales) de la comunidad de Zuleta. Delimitación y descripción de los actores relevantes de la localidad; Diferencias del turismo comunitario y regional y por último el desarrollo sostenible como factor de desarrollo regional.

**En el segundo capítulo:** Se realiza un estudio de mercado, teniendo en cuenta oferta turística, cliente interno, atractivos naturales, alojamientos, accesibilidad, transporte, perfil de la comunidad y nivel de empoderamiento.

**En el tercer capítulo:** Se presenta la propuesta metodológica para la comunidad de Zuleta, especificando el objetivo, alcance, organización del área administrativa, de Talento Humano y otras secciones de relevancia para el éxito de la propuesta.

**En el cuarto capítulo:** Se realiza una propuesta de estructura organizativa de la comunidad y marketing mix orientadas al desarrollo del turismo comunitario en la comunidad.

Finalmente, se formulan las **Conclusiones**, siendo la más importante la existencia de condiciones favorables en la comunidad de Zuleta que potencian el desarrollo comunitario.

La aplicación de Proyectos de Desarrollo comunitario y la aplicación de modelos de gestión del PDRN, no solo ha ayudado a fortalecer la economía de la comunidad, sino que también ha beneficiado al comercio de otros productos típicos de la zona.

El desarrollo sostenible de las ciudades de América Latina y el Caribe presenta grandes desafíos para la política territorial-rural en sus niveles nacionales, regionales, subnacionales y locales. Requiere la convergencia en el espacio rural de la necesidad de internalizar los costos ambientales, mejoras en la gestión y gobernabilidad de los sistemas asociados, asumir y resolver las inequidades (Wuinchester, 2010).

Este estudio pretende realizar un estudio general de las características principales de la comunidad y los posibles proyectos comunitarios que pueden desarrollarse. La importancia y novedad de esta investigación es que se hace necesario fortalecer el desarrollo sostenible y ampliar el turismo comunitario en la comunidad de Zuleta por los beneficios de sus aspectos sociales, ambientales y culturales. Además que la identidad nacional favorece al hombre como ente de esta localidad.

La **investigación fue de tipo descriptivo**, por cuanto se procuró la identificación, descripción y de los elementos relacionados con el tema de disertación.

Durante la investigación, se utilizaron los siguientes métodos: el **inductivo- deductivo y cualitativo**. Las principales herramientas que se utilizaron durante la investigación fueron: la **Encuesta cerrada, las Revisiones bibliográficas y la Observación directa**. Se utilizaron como **instrumentos: el Cuestionario, la Guía de entrevista**.

## **CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

## 1.1 Conceptualización y consideraciones generales del desarrollo comunitario

El desarrollo comunitario se define como un conjunto de acciones y resultados que nos sirve para llegar a establecer las necesidades de una comunidad, la misma que plantea soluciones a diversos problemas, entre los más importantes la exclusión, por cuanto se desarrollan programas y proyectos específicos que den respuesta directa a dichas necesidades impulsando la participación de todos los actores relevantes del sector como son los gobiernos, las instituciones y los profesionales (Inostroza, 2009). La siguiente cita textual permite una mejor comprensión de esta afirmación:

Existe una intención condicionada por la acción de salvar los ecosistemas de los andes, la Amazonía y los bosques secos en Ecuador; considerado uno de los países más ricos en biodiversidad del mundo. Naturaleza y Cultura Internacional lo refleja se propicia de este modo y se requiere el apoyo de entidades, organismos y colaboradores interesados en este buen propósito con favorables efectos sociales.

Existen variados proyectos de desarrollo comunitario en la actualidad, algunos de ellos explícitos se caracterizan por ser sustentables e invitan a la participación espontánea de interesados en las temáticas que trata para el análisis de las necesidades, capacidades y potencialidades. Entre las características distintivas de este plan de desarrollo comunitario en Ecuador se encuentra la meta de mejorar la situación en las comunidades con proyección a la autosuficiencia; conservando las culturas locales y los intereses de los habitantes sin generar daños (Robinson, 2010).

(Murphy 2010) describe por primera vez el concepto turismo comunitario donde se analizan aspectos relacionados con el turismo y las áreas rurales de los países menos adelantados, y que posibilitaría a los sectores sociales marginados salir de la pobreza (Pastor, Jurado, & Soler, 2011).

De acuerdo con las investigaciones de Ruiz (2008) se considera que las comunidades gestan el turismo como una actividad económica estratégica que contribuye con el desarrollo económico, social, y cultural, que aparentemente afronta con éxito las expectativas del mundo globalizado.

El turismo comunitario ha ido emergiendo con fuerza en la región andina y esencialmente se basa en la comunidad local y gestión del territorio. Constituye una modalidad turística porque la comunidad local participa de forma activa y permite generar riqueza en las áreas rurales de los países de Latinoamérica con la cooperación de la comunidad local en la gestión turística, por lo que los beneficios obtenidos repercutan en la propia comunidad. También es capaz de promover el desarrollo integral de las comunidades, tratando de disminuir la pobreza con el empleo y la obtención de ingresos complementarios, evitando los movimientos migratorios (Inostroza, 2009). Esta

modalidad turística ofrece la oportunidad de crear pequeños negocios intensivos en mano de obra y da empleo a un porcentaje de mujeres relativamente superior al de otros sectores, sin dejar de lado que la comunidad local es la parte esencial del producto turístico (López & Sánchez, 2009).

Bajo este principio, lo que se busca son respuestas propias para mejorar la localidad, fortaleciendo el marco de cooperatividad, ayuda mutua y colectividad, empoderando a la comunidad para conseguir los objetivos trazados en beneficio de toda la colectividad.

La selección del turismo como instrumento de desarrollo regional dependerá no solo de la existencia de recursos naturales o culturales que puedan aprovecharse por el turismo, sino también de las características de las industrias para el desarrollo de la zona, así como la necesidad de lograr una mayor integración nacional, o de considerar, en un momento dado, la soberanía nacional (Acerenza, 2013, pág. 23).

Con el desarrollo comunitario se pretende mejorar las condiciones de vida de los pobladores con base a tres ejes: económico, social y medioambiental. Un requisito para este cambio es la formación de líderes comunitarios y representantes que lleven a cabo un trabajo con equidad y justicia social, procurando el mejoramiento de las condiciones de la comunidad y el aprovechamiento de todos los esfuerzos de los grupos de interés. Sobre el particular, la siguiente cita brinda criterios esclarecedores:

Aquello procesos en virtud de los esfuerzos de una población, los cuales se suman a la de su gobierno para mejorar los escenarios sociales, económicos y culturales de las comunidades, integrándolas al país y permitiéndoles contribuir plenamente al progreso nacional (Ander-Egg, 2006, pág. 67).

Un factor indispensable para el desarrollo comunitario es la coordinación de recursos de la población, de las autoridades y de las instituciones locales y municipales, a través de convenios de cooperación y ayuda mutua donde se establezcan los lineamientos y relevancia de cada una de las acciones a promover.

Siendo así Marchioni (1994, pág. 35) establece lo siguiente: “Este proceso de modificación de la realidad es llevado a cabo por los propios miembros de la comunidad y se dirige, simultáneamente, a los aspectos socioculturales y económicos”.

Con estos criterios se puede decir que el desarrollo comunitario se concibe como un proceso, el cual se construye cotidianamente, de manera continua y que se ejecuta con la participación de los integrantes de la comunidad y mediante el cual se refleja la dialéctica de los factores internos y externos, creándose un conjunto de condiciones materiales para la sociedad, con el fin de que el hombre logre los niveles de superación

espiritual con una mayor cultura, preservación de los hábitos de conducta, comportamientos, tradiciones y creencias. Por último agregar que el turismo comunitario es una actividad económica importante, estratégica y sustentablemente administrada que puede conllevar a un desarrollo social en cualquier comunidad, región o país.

Por lo tanto el turismo comunitario ayuda a "Lograr comunidades sostenibles de manera que hagan un uso eficaz de los recursos naturales, mejorar el medio ambiente, promover la cohesión social, la inclusión y fortalecer la prosperidad económica" (Robinson, 2010).

## **1.2 Identificación e información económica, social y medioambiental**

### **1.2.1 Desarrollo económico**

La comunidad de Zuleta ha permitido el desarrollo de formaciones vegetales como el páramo herbáceo y el bosque llamado siempreverde montano alto (Baquero, Sierra, Ordóñez, Tipán, & Espinosa, 2004). Además, los asentamientos humanos que se registran en el sector han generado el surgimiento de zonas agrícolas y ganaderas que sirven de sustento en estos habitantes.

En la comunidad de Zuleta el 32% de esta población entre hombre y mujeres se dedican a la agricultura y se distinguen por sus productos agrícolas: maíz, trigo, cebada, papas, fréjol, arveja, lenteja, quinua, ocas, combinados con productos adquiridos en la ciudad o tienda comunal como los fideos, azúcar, arroz, avena; base y sustento alimenticio de la población (Plan Desarrollo Territorial GAD Parroquial Rural de Angochagua, 2010).

Las actividades ganaderas constituyen la base de la economía local (28%) especialmente por la crianza de ganado vacuno, porcino y ovino. Después le sigue la artesanía con un 20%, el 13% al turismo y resto de las actividades (7%) (Plan Desarrollo Territorial GAD Parroquial Rural de Angochagua, 2010).

Esta comunidad cuenta con un centro de acopio lechero llamado Milla Pakari que brinda un servicio eficiente a los comuneros de Zuleta; su objetivo principal es incrementar la distribución de la leche en la comunidad (Rengel, 2010).

Las mujeres se especializan en bordados: bordados a mano, bordados a máquina y anacos plisados. El tiempo empleado para la elaboración de los bordados encarece su valoración, ya que el salario básico mensual para un artesano es de \$354 (GAD Parroquial Rural de Angochagua, 2015).

El turismo es una actividad económica dentro de las más importantes por sus características, tanto para turistas nacionales como para extranjeros. Zuleta, específicamente se distingue por sus paisajes y tolas.

Estas actividades de la agricultura y la ganadería generan ingresos económicos que no satisfacen las necesidades de la población, por ello ésta se ha visto obligada a migrar a diferentes puntos del Ecuador, incluso al exterior. La reducción sostenida de la productividad, las fluctuaciones de precios de los productos agrícolas, la inestabilidad climática y el fraccionamiento es cada vez mayor en las unidades de producción por el incremento poblacional. Se plantea que la agricultura y la ganadería se han convertido en actividades poco atractivas para la juventud y las nuevas familias de la comunidad de Zuleta (Robles, 2012).

### **1.2.2 Desarrollo social**

En la comunidad la presencia de terrazas y camellones indica que existió una gran presencia demográfica. En la zona de Zuleta hasta la actualidad hay una gran cantidad de ciénagas y lagunas.

La población en su mayor parte es mestizo indígena, mientras que los propietarios de la hacienda han sido siempre terratenientes (blancos), por lo que existen varios movimientos poblacionales de comunidades indígenas aledañas, ya sea porque fueron marginados de las zonas de las que procedían originalmente o porque la misma hacienda demandaba de fuerza laboral para sus actividades productivas (Robles, y otros, 2008).

Existe una marcada emigración y constante abandono del campo; problemas medulares de la Comuna, por lo que la crisis económica y la dolarización se marcan como hitos históricos relacionados en la vida de los actuales habitantes de Zuleta.

Entre los importantes ritos se encuentra el matrimonio. Este se realiza generalmente antes de las cosechas, porque significa que hay suficiente dinero, ya que el matrimonio implica un costo bastante alto (Obando, 1988). El matrimonio está cargado de una fuerte actividad ritual en la que se mezclan tradiciones indígenas y un alto valor religioso.

De igual forma el embarazo, bautizo, el parto, la primera comunión, son ritos en los que se funden la religiosidad junto con actividades sociales a partir del compadrazgo, el que está presente a lo largo de todos estos ritos familiares y comunitarios (Proyecto Páramo Andino, 2008)

Con la misma importancia se tratan los actos funerales, tales como el entierro de un niño o un adulto. En las casas el padre es el jefe de hogar, lo que representa un 66 % quien determina las reglas familiares sobre hijos varones y mujeres (34%) (Plan de Manejo y Desarrollo de la Comunidad de Zuleta , 2009).

Del total de personas, aproximadamente el 20% se considera mestizo, el 75% indígena y el 5% blanco y afroecuatoriano. La población, en su gran mayoría se concentra en edades entre los 1 a 18 años (37%) y de 66 años en adelante (17%,). La población entre los 19 a 37 años (ocupada productivamente) es la que menor cantidad de personas presenta, con tan solo el 16% (GAD Parroquial Rural de Angochagua, 2010).

Con respecto al índice de alfabetización de 15 años o más, el 75% saben leer y escribir, alrededor del 72% son mujeres (83%) y estas son mayores de 50 años aproximadamente. En Zuleta el 76% es Población en Edad de Trabajar (PET) y de estos (60%) se reconoce como Población Económicamente Activa (PEA) (Robles, y otros, 2008).

Por lo que Zuleta representa una zona de transición, caracterizada por una realidad compleja en la que existe determinado número de mestizos con diferentes prácticas, y otra realidad indígena, la que ha provocado el abandono de los jóvenes al campo y el envejecimiento de la población.

### **1.2.3 Desarrollo medioambiental**

Esta Comunidad presenta un clima subhúmedo por variaciones térmicas de 8 a 12°C, precipitaciones desde 750 - 2.000 mm y variaciones estacionales de la humedad.

El terreno es muy irregular, en particular la comunidad de Angochagua asentada en la parte más alta de la parroquia.

La falta de infraestructura y la carencia de servicios eficientes para el manejo de los residuos sólidos son el motivo fundamental para el impacto medioambiental de esta área. La situación del manejo de desechos sólidos, se refleja en: Contaminación de La Cuenca Alta del Río Tahuando, varios basureros al aire libre, Condiciones insalubres, Polución ambiental, altos índices de enfermedades contagiosas y desarrollo urbano desorganizado. Los ingresos del servicio provienen de la tasa por recolección de basura que se establece como un porcentaje, (entre el 7% y 12% del consumo de energía eléctrica), que es recaudado por las empresas eléctricas y transferido a las municipalidades (Organización Panamericana de la Salud, 2002).

Dentro de esta comunidad los páramos constituyen un ecosistema frágil, el cual ha sido sometido a un impacto permanente. Según la información cartográfica, el área de estudio presenta 205 ha afectadas por quemadas recientes, de las cuales 118,5 ha corresponden a quemadas, lo que representa aproximadamente el 5% del área total. Los procesos de capacitación y el apoyo recibido por algunas organizaciones externas, han generado una conciencia ambiental de protección de sus recursos. A través de las iniciativas de conservación del páramo, la comunidad espera obtener ayuda para nuevos proyectos como la certificación de plantas naturales y el establecimiento de un sistema de riego (Plan de Manejo y Desarrollo de la Comunidad de Zuleta , 2009).

Existe una degradación sucesiva con la calidad del agua del río Tahuando, principalmente en aquellos tramos donde el río atraviesa zonas de pastizales en el interior de la hacienda, y por donde concurre un intenso y permanente aporte de heces fecales del ganado, alterando la fauna acuática natural y transformándola en una agua poco apta para riego de frutales, hortalizas y peor aún para el consumo de estos pobladores (Organización Panamericana de la Salud, 2002).

#### **1.2.4 Información sobre los actores relevantes y su participación activa en procesos de desarrollo comunitario**

La construcción de la ciudadanía y el rol de los gobiernos locales es un desafío colectivo. Los políticos tienen la responsabilidad de la decisión de los proyectos públicos, pero los grupos locales, organizaciones sociales las familias y los ciudadanos tienen el derecho y el deber de exigir que se tomen en cuenta sus propuestas (Pastor E. , 2012).

La participación comunitaria es el proceso mediante el cual los individuos se transforman de acuerdo a sus propias necesidades y las de su comunidad, adquiriendo su sentido de responsabilidad con respecto a su propio bienestar y al de su grupo, contribuyendo conscientemente y constructivamente en el proceso de desarrollo (Linares, 1996).

Participar significativamente en la toma de decisiones es clave y por tanto la población tiene que ser sujeto activo en la dirección del cambio y en la organización del proyecto en un trabajo circular, por parte de estas personas, grupos y organizaciones para que identifiquen sus necesidades e impulsen acciones para su transformación y fortalecimiento de mecanismos, que permitan canalizar las demandas de manera efectiva (Buarke, 1999).

La intervención ciudadana en el ámbito local, es el árbol transversal que influye en el esquema, seguimiento y evaluación de políticas y programas sociales en cualquier comunidad.

En Zuleta la Gobernación de Imbabura es la entidad adscrita al Ministerio de Gobierno de nivel intermedio, cuya función básica es la de representar al ejecutivo a nivel provincial. La tenencia política a cargo del ejecutivo tiene como función actividades judiciales a nivel parroquial. En la comunidad de Zuleta existen varias asociaciones: la Asociación de Bordadoras, la Asociación de Ganaderos Galo Plaza Lasso, la Cooperativa de Ahorro y Crédito, más la Asociación de Artesanos. También se cuenta con 3 clubes y grupos sociales. El Primero de ellos es la Comisión Deportiva Huracán, el segundo denominado el Grupo de Seguridad Comunitaria y el tercero, Grupo de cuidado infantil. Importante aclarar que la única instancia local que forma parte de una red de cooperación con organizaciones e instituciones externas es el Grupo de Cuidado Infantil que recibe asistencia del Comité Nuestros Hijos auspiciado por el MIES (Plan de Manejo y Desarrollo de la Comunidad de Zuleta , 2009).

Existen en la Comuna tres centros de educación: el Colegio Técnico Agrícola de Zuleta, la Escuela Galo Plaza Lasso y el Jardín de Infantes Galo Plaza Pallares. Además hay dos empresas privadas que corresponden a la Administración de la Hacienda Zuleta y una Industria de producción Láctea.

### **1.3 Identificación de los Grupos de Interés Asociativos de Motivación de los Stakeholders**

Un stakeholder es la perspectiva que le otorga a dicho análisis el concepto de responsabilidad social, el cual exige ubicar a los stakeholders en el centro o eje de la gestión de la organización, y que Cortina (2006) plantea que:

Debe formar parte del núcleo duro de la empresa, de su gestión básica, no ser “algo más”, no ser una especie de limosna añadida que convive tranquilamente con bajos salarios, mala calidad del producto, empleos precarios, incluso explotación y violación de derechos básicos. La buena reputación se gana con las buenas prácticas, no con un marketing social que funciona como maquillaje de un rostro poco presentable.

La siguiente matriz muestra los principales involucrados, donde se analizan los intereses, problemas, recursos y mandatos. Cada uno aportará en los aspectos de orden legal, técnico y económico. (Ver tabla 1)

Tabla 1: Matriz de involucrados

<b>GRUPOS</b>	<b>INTERESES</b>	<b>PROBLEMAS PERCIBIDOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>INTERESES</b>	<b>CONFLICTOS</b>
Asamblea General	Cumplir lo establecido en la comunidad	Insuficiente organización  Falta de cultura	Recurso humano,  Factor social	Implementar la ejecución de lo establecido en las Asambleas	Falta de organización.
Jefe de Sector de la Comuna	Establecer indicadores regionales	Organización, Acuerdos regionales	Presupuestos	Incrementar la economía de la comunidad	Falta de financiamiento
Comisiones	Planificación territorial	Ejecución de planes	Leyes  Reglamentos	Aprobar los planes	Falta de organización
Asociaciones	Realizar proyectos	Poca gestión	Competencia	Desarrollar sus intereses financieros	Desinterés por falta de pagos
La Cooperativa	Trabajos de socios	No se asocian  Capacitación	Acuerdos, Cooperación	Progresar y obtener intereses	Dejadedez de socios
Comunidad	Insertarse a los planes territoriales, proyectos	Interrelación  Bajos salarios	Plan Nacional del Buen Vivir  Capacitación	Activos y dinámicos en el proceso	Liderazgo en la comunidad

**Fuente:** Análisis de los stakeholders y objetivos de la organización.

Elaboración: Luis Orlando Mesa Tumbaco

#### **1.4 Modelo Integral de Desarrollo Sostenible**

El desarrollo sostenible es aquel que “satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Lorenzo & Morales, 2014).

Diferentes autores concluyen que promover un desarrollo sostenible integral se requiere de entre algunos esfuerzos ciertos aspectos a consideran que se describen a continuación (Brinckmann, Neison, & Muler, 2010):

1. Que todos tengan cubiertas sus necesidades básicas y les sean proporcionadas oportunidades para concretar sus aspiraciones a una vida mejor
2. La promoción de valores que mantengan los patrones de consumo dentro de los límites de las posibilidades económicas y que todos puedan aspirar a ellos de manera razonable
3. Que haya crecimiento económico en regiones en las cuales tales necesidades no son atendidas.
4. Que el índice de destrucción de los recursos no renovables mantenga el máximo de opciones futuras posibles.
5. La conservación de las especies animales y vegetales.
6. Minimizar los impactos adversos sobre el aire, el agua y de otros elementos naturales para mantener la integridad global del ecosistema.
7. Que los países industrializados retomem políticas internacionales en busca de su crecimiento, comercio e inversión.

Una propuesta de desarrollo sustentable es exitosa cuando se concibe como un proceso multidimensional, capaz de fomentar equidad, asociatividad y eficiencia sustentada en principios universales que promuevan la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas (Senplades, 2009).

Un modelo de desarrollo comunitario integral, requerirá no solo la integración de políticas, en los ámbitos social, económico y ambiental, sino también, la integración e intervención de recursos sociales y humanos, naturales, tecnológicos y sistemas de producción (Morán, 2008).

La metodología a utilizar es muy importante, porque se introduce un cambio social organizado con la utilización racional de los recursos de la comunidad, coordinación de programas y planes de acción diversos. A continuación, la siguiente cita brinda criterios evidentes.

Cuando nos referimos al método o a la metodología, estas expresiones suelen utilizarse con dos acepciones o alcances diferentes en unos casos se hace referencia a los supuestos epistemológicos y en otros se designa el conjunto de operaciones o actividades que dentro de un proceso preestablecido se realizan de una manera sistemática para conocer y transformar la realidad (Ander-Egg, 2006, pág. 99).

En este caso particular, en el análisis de la comunidad, se aprecia que tales actividades se hallan encaminadas principalmente a la subsistencia de sus pobladores, pero con escasas posibilidades de mejorar sus condiciones de vida, por lo que se plantea la necesidad de desarrollar en Zuleta un conjunto de actividades y tareas conducentes a reforzar tanto la identidad cultural, como el sentido de pertenencia a la comunidad y la generación de ingresos que permitan a sus pobladores mejorar sus condiciones de vida.

### **1.5 Prioridades para el desarrollo sostenible**

El desarrollo sostenible es un “proceso cualitativo y cuantitativo de cambio social que compatibiliza, en el tiempo y en el espacio, el crecimiento económico, la conservación ambiental y la equidad social” (Buarke, 1999).

Para el desarrollo sostenible se exige un modelo de gestión del turismo en la región y el más conveniente es el del Turismo Comunitario por las características socio-económicas de la región y por el tipo de modelo de gestión de desarrollo turístico.

Por ello, para el logro del desarrollo sostenible en la comunidad, se debe tener presente (Senplades, 2009):

1. Aumento de la inversión en las personas y equipos para una economía competitiva
2. Reducir el nivel de exclusión social.
3. Promover un sistema de transporte, que ofrece la opción, minimiza el daño medioambiental y reduce la congestión.
4. Mejorar las grandes ciudades para que sean mejores lugares para vivir y trabajar.
5. Dirigir el desarrollo y la promoción de prácticas agrícolas para proteger y mejorar el campo y la vida silvestre.
6. Mejorar la eficiencia energética y la lucha contra los residuos.
7. Trabajar con otros para lograr el desarrollo sostenible a nivel internacional.

Aclarar que el turismo comunitario surge en los países latinoamericanos y se considera una herramienta fundamental para reducir el nivel de pobreza de las áreas más

deprimidas y contribuir a su crecimiento económico. Existen diversos proyectos de turismo comunitario en América Latina: Ecuador (Ruiz, 2008, pág. 399), Brasil (Guerreiro, 2007), Nicaragua (López & Sánchez, 2009, pág. 1885), México (Juárez & Ramírez, 2008, pág. 1138) entre otros. En estos proyectos se ha visto reflejado los puntos positivos que ha generado para las comunidades el desarrollo del turismo comunitario.

El turismo comunitario está apareciendo con fuerza en la región andina. Es una modalidad turística en la que la comunidad local participa de forma activa en este tipo de actividad y permite generar riqueza en las áreas rurales de los países de Latinoamérica.

Éste además, contribuye en las áreas rurales de estos países, ya que tiene un impacto directo en las familias de la población, en el desarrollo socio- económico de la región y en el estilo de vida (Manyara & Jones, 2007, pág. 283). Además, estimula un turismo responsable y también una forma de erradicar la pobreza.

El turismo comunitario cobra importancia ya que es necesario que sea respetuoso con el medio ambiente y responsable con el entorno social. Un turismo inadecuado puede degradar el hábitat, agotar los recursos naturales, mientras que el turismo sostenible y responsable puede ayudar a la conservación del medio rural y la cultura local (Kay, 2007).

## **1.6 Desarrollo Comunitario en el Norte del Ecuador**

Para contribuir al perfeccionamiento regional, incluyente y sustentable mediante la construcción de capacidades y competencias descentralizadas, el CONGOPE desde 2010 viene implementando una oferta de formación continua, dirigida a los funcionarios provinciales vinculados al ejercicio de esta competencia clave.

El CONGOPE es una entidad pública asociativa que trabaja en beneficio de los 23 Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador, a través del fortalecimiento las capacidades para consolidar la autonomía y la descentralización, mediante la generación y promoción de iniciativas, asesoría y servicios técnicos de calidad, así como la articulación con actores territoriales, nacionales e internacionales (Gallegos, 2012).

Por ello, en el marco de esta oferta, se han generado una serie de alianzas con universidades y centros de formación e investigación tanto nacionales como internacionales, que se vienen gestionando por medio de convenios de cooperación interinstitucional. La siguiente cita complementa al respecto:

Con el fin de promover la justicia social, la cohesión y el apoyo de la Cooperación Belga se orientan principalmente a las poblaciones pobres y desfavorecidas. Integra también temas transversales, tales como el medio ambiente, la economía social, el VIH-SIDA, la igualdad de oportunidades y los derechos de los niños (FABEC, 2014).

Entre estos programas desarrollados se estableció un proyecto emblemático denominado: Camino del Cóndor que benefició específicamente a la comunidad de Zuleta; su principal interés fue el de fomentar y desarrollar el turismo con la construcción de una casa de hospedaje para ofertar turismo de naturaleza y aventuras, así como también potenciar los talleres artesanales de bordados para quienes deseen aprender. Este oficio se realizó, a través de un convenio de cooperación entre el GAD parroquial, el GAD provincial, La corporación Belga y el CONGOPE beneficiando de esta manera a muchas familias, las cuales hoy en día forman parte de la económica popular y solidaria favoreciendo de esta manera al aparato productivo (Plan de Manejo y Desarrollo de la Comunidad de Zuleta , 2009).

### **1.7 Diferencias del Turismo rural y Turismo comunitario**

El diccionario describe al turismo como: “un conjunto de actividades que se desarrollan en contacto con la naturaleza, la vida rural o el campo. Estas actividades turísticas se concretan en actividades agrícolas, de la población rural; excursiones a pie para conocer los parajes naturales, la flora y la fauna del lugar; práctica deportiva en ríos, lagos, montañas (...) (Montaner, Corgos, & Arcarón, 1998).

La Organización Mundial del Turismo (1999) define el Turismo Rural como: “(...) el desarrollo de alojamientos de estilo local en los pueblos tradicionales o en sus inmediaciones donde pueden pernoctar los viajeros, turistas, disfrutar de la cocina local y observar y compartir las actividades populares”.

Sin embargo, Ernesto Barrera (2006) plantea que Turismo Rural es “aquella actividad turística realizada en el espacio rural, compuesto por una oferta integrada de ocio dirigida a una demanda cuya motivación incluye el contacto respetuoso con el entorno natural y una interrelación con la población local”.

Por otro lado, son varias las acepciones sobre el turismo comunitario, por ejemplo La Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (2007) dice:

Existe una correlación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados, con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus Patrimonios, los derechos culturales y

territoriales de las Nacionalidades y Pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados.

La Oficina Internacional del Trabajo (OIT) en su publicación de Serie Red de Turismo Sostenible Comunitario para América Latina (Maldonado, 2005) plantea que:

Turismo comunitario es toda forma de organización empresarial sustentada en la propiedad y la autogestión de los recursos comunitarios, con prácticas democráticas y solidarias en el trabajo y en la distribución de los beneficios generados por la prestación de servicios turísticos, para fomentar encuentros interculturales de calidad con los visitantes.

El turismo comunitario tiene como objetivo la preservación de la identidad étnica. Las culturas autóctonas son portadoras de historia, valores, y de identidad (Maldonado, 2005). Además, que aporta importantes beneficios en las áreas rurales, por su impacto directo en las familias en el desarrollo socioeconómico de la región y en el estilo de vida (Manyara & Jones, 2007).

Ambos conceptos coinciden en la autogestión de las comunidades y distribución equitativa de los beneficios. El trabajo se proyecta sobre la base del turismo comunitario, y se desarrolla en un lugar geográficamente y cuyos fines principales se concentran: en la participación de la mayor cantidad de pobladores locales en actividades turísticas productivas y en recabar en el sentido de pertenencia de su cultura y tradiciones.

### **1.8 El turismo sostenible como factor de desarrollo regional**

El equilibrio del desarrollo sostenible se encuentra en su modelo conceptual, cuando es capaz de integrar la comunidad local, viendo al turismo como la posibilidad de su propia identidad. A continuación se esclarece, a través de este Modelo.

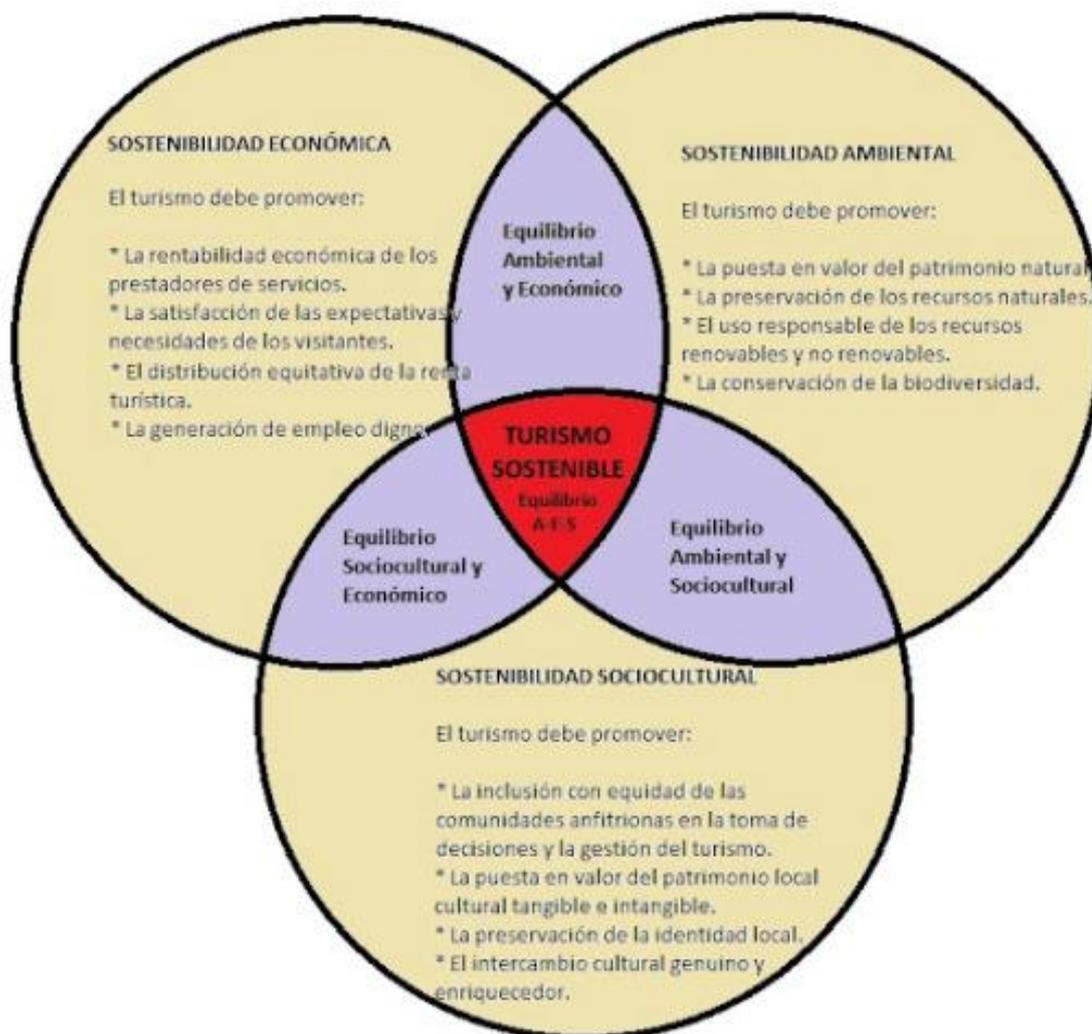


Figura 1: Modelo conceptual del Turismo sostenible

Fuente: (Agrotravel, 2014).

En ocasiones se ha planteado que el turismo puede contribuir al desarrollo regional, ¿qué posibilidades reales hay de que el turismo sostenible pueda emplearse como factor de desarrollo en una región determinada? (Acerenza, 2013, pág. 24).

La realidad es que depende de las características que presente la zona en consideración y del tipo de industrias que se desee promover para originar mejores condiciones de vida para la población. Para ello, es necesario tener en cuenta que para que sea efectivo el desarrollo regional, debe tratar de lograr mejoras permanentes para la zona considerada, por lo que no sería lógico invertir recursos económicos para obtener solo mejoras pasajeras en la población (Acerenza, 2013, pág. 26).

El turismo sostenible por tanto debe (UNWTO-SDT, 2011):

1. Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
2. Crear respeto en las comunidades anfitrionas, conservando sus acervos culturales, arquitectónicos y sus valores tradicionales.
3. Asegurar que sus actividades económicas viables, reporten beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable, obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Considerando que el turismo es un fenómeno, del cual se desprenden diversas actividades y que repercuten de manera significativa en el desarrollo nacional, éste debe concebirse como un instrumento estratégico para conseguir un desarrollo nacional sustentable, con base en las siguientes condiciones (Monchón, 2004, págs. 291-292):

- Recursos naturales: clima, entorno natural, playas, montañas, nieve, etc.
- Patrimonio cultural y artístico.
- Infraestructuras: alojamientos, transporte, comunicaciones, sanitarias, etc.
- Medios humanos que permitan ofertar los servicios de manera apropiada.
- Estabilidad social y política que ofrezcan seguridad al turista.
- Estabilidad de precios y de tipo de cambio que permitan hacer estimaciones de costes razonables.

Los actores, agentes, sectores y fuerzas que interactúan dentro de los límites de un territorio, podrán impulsar un proyecto común que combine la generación de crecimiento económico, sostenibilidad ecológica, viabilidad económica, equidad, cambio social y cultural, así como enfoque de género y la calidad de vida de quienes viven en ese territorio o región (Liliana, 2002).

Se puede plantear entonces que la sostenibilidad del desarrollo turístico local constituye un requerimiento necesario, donde todos los agentes involucrados exigirán cada día más determinación en las políticas de desarrollo local y ordenamiento territorial, en aras de satisfacer las expectativas de sus visitantes y garantizar su estabilidad (Brinckmann, Neison, & Muler, 2010).

Por lo que el desarrollo del Turismo sostenible responde a las necesidades de los turistas y de las regiones presentes, a la vez que protege las oportunidades del futuro.

El turismo como un factor de desarrollo local determinante, es una actividad generadora de divisas porque multiplica los gastos del turista y genera beneficios en la comunidad (Brinckmann, Neison, & Muler, 2010).

Las técnicas implementadas en cualquier territorio permitirán la relación entre el desarrollo del turismo sostenible y el desarrollo local como un sistema interconectado de recursos, ofertas, estructuras e infraestructuras.

## **CAPÍTULO 2. ESTUDIO DE MERCADO**

## **2.1 Metodología**

### **2.1.1 Tipo de investigación**

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, posibilitándose así la recolección de datos mediante la medición estadística de la aceptación e interés por la propuesta del estudio. En cuanto al alcance de la investigación, éste es descriptivo, considerando que “...los estudios descriptivos, bajo un enfoque cuantitativo, buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 80).

### **2.1.2 Diseño de la investigación**

El diseño para esta investigación es transversal-no experimental. Fue transversal, ya que se estudiaron los diferentes elementos que componen el objeto de estudio en un momento único, y tomando en cuenta que el propósito de estos estudios es “describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Asimismo, como se señaló anteriormente, la investigación es de tipo no experimental, ya que no se manipuló deliberadamente la variable independiente, sino que se estudió el comportamiento de las variables sin intervenir en el fenómeno, sin construir ninguna situación específica, sino observando “...situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

### **2.1.3 Métodos de investigación**

En este estudio se aplicaron los siguientes métodos:

- Método de observación. Al utilizar el método de observación nos permitirá conocer a través de la entrevista a los miembros de la comunidad su apreciación acerca del desarrollo la gestión del turismo en el sector, así como también la entrevista va dirigida al mercado objetivo para poder determinar las expectativas que tienen nuestros potenciales clientes al visitar la comunidad Zuleta.
- Método deductivo. Una vez determinado el problema de investigación el método deductivo nos permite tener una mejor comprensión de las causas que originaron el problema, ya que pasa de lo general a lo particular definiendo objetivos específicos para dar solución a cada una de ellas.

- Método Inductivo. La inducción tiene la particularidad de ir de lo singular a lo particular y además tiene una tendencia a plantear teorías generales a partir de observaciones particulares, esto es de mucha importancia ya que se origina un conocimiento fundamentado que servirá de fuente de consulta en investigaciones que tengan como objetivo mejorar el turismo en las comunidades.
- Método de Análisis. A través de este método podemos distinguir cada una de las causas que originaron que el desarrollo de turismo no deje los réditos acorde a su potencial turístico, y hacer una revisión por separado sin dejar de lado la relación que existe entre cada una de ellas. Otro aspecto relevante es que nos permite visualizar los efectos que este problema está originando en la comunidad, como es el abandono de la actividad turística desaprovechando de este modo los recursos naturales y culturales que poseen. Este método parte de una descripción general del problema de investigación, a lo específico que para nuestro caso es el diseño de un plan de mejoramiento turístico.
- Método de síntesis. La aplicación de este método en el desarrollo de la presente investigación contribuirá a reunir los varios elementos dispersos en una nueva totalidad para demostrar de una forma cuantitativa los motivos por los que no se ha logrado un desarrollo turístico en la comunidad y así establecer una explicación de los errores cometidos, en este contexto su aporte es de carácter preventivo para el desarrollo del turismo comunitario en otras comunidades de nuestro país.

#### **2.1.4 Población y muestra**

En este caso, se tiene el universo o población constituido por los habitantes de la comunidad de Zuleta, cuyas edades oscilan entre 20 y 55 años, es decir, el segmento de la población que podría tener interés en desarrollar las actividades de turismo comunitario en Zuleta. Para determinar el tamaño de la población se obtuvieron datos del INEC de acuerdo al censo realizado en el año 2010, con proyección al 2015, y que suman 1.851 personas en total, a las que se debería aplicar las encuestas, por lo que se eligió un tipo de muestra probabilística, que fue determinada tomando en cuenta los siguientes elementos:

Z	=	Nivel de confianza
N	=	Tamaño de la Población

- p = Probabilidad de éxito  
 q = Probabilidad de fracaso  
 e = Nivel de Error

Para la determinación de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

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

Fuente: (Münch & Ángeles, 1990, pág. 105).

Aplicando al estudio, se tiene:

- Z = 1,96 (confianza del 95%)  
 N = 1.851  
 p = 0,8  
 q = 0,2  
 e = 0,05 (error muestral del 5%)

$$n = \frac{1,96^2 * 1.851 * 0,8 * 0,2}{(1.851 * 0,05^2) + (1,96^2 * 0,8 * 0,2)} = 203,61$$

Por tanto, la muestra para el presente estudio estuvo constituida por 203,61 personas, y redondeando obtenemos una muestra de 204 personas.

### 2.1.5 Técnica de recolección de datos

Se aplicó una encuesta a los comuneros de Zuleta, sobre diferentes aspectos de su vida, nivel de satisfacción, interés por participar en el turismo comunitario, entre otros asuntos relevantes para este estudio.

### 2.1.6 Fuentes de información

Se tuvieron las siguientes fuentes de información para el desarrollo de este estudio:

Fuentes primarias:

- Comuneros de Zuleta

Fuentes secundarias:

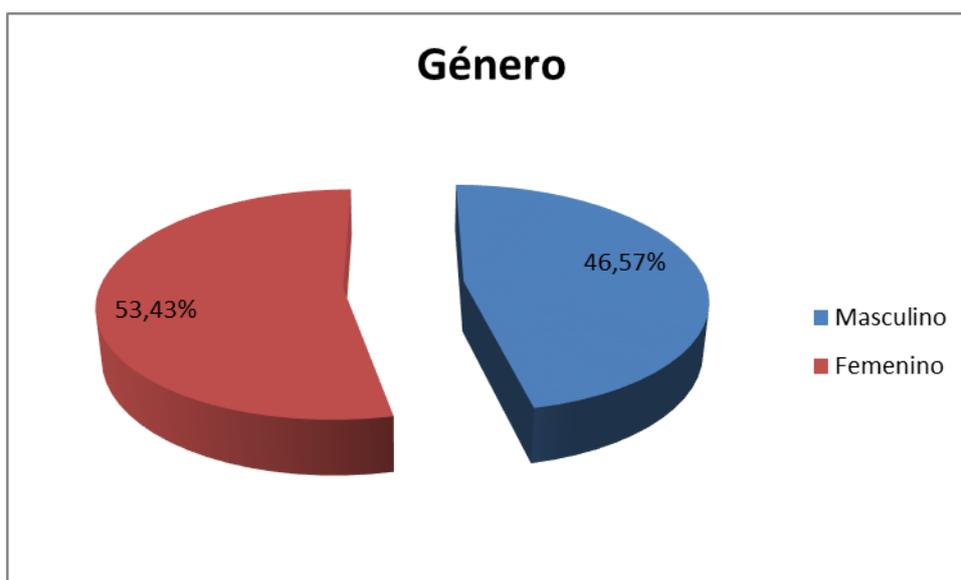
- Libros y revistas especializados.
- Artículos de periódico.
- Internet.

## 2.2 Análisis del potencial turístico de la comunidad de Zuleta

### 2.2.1 Encuestas aplicadas a los comuneros

**Tabla 1. Género del encuestado**

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	95	46,57
Femenino	109	53,43
Total	204	100,00



**Figura 1. Género del encuestado**

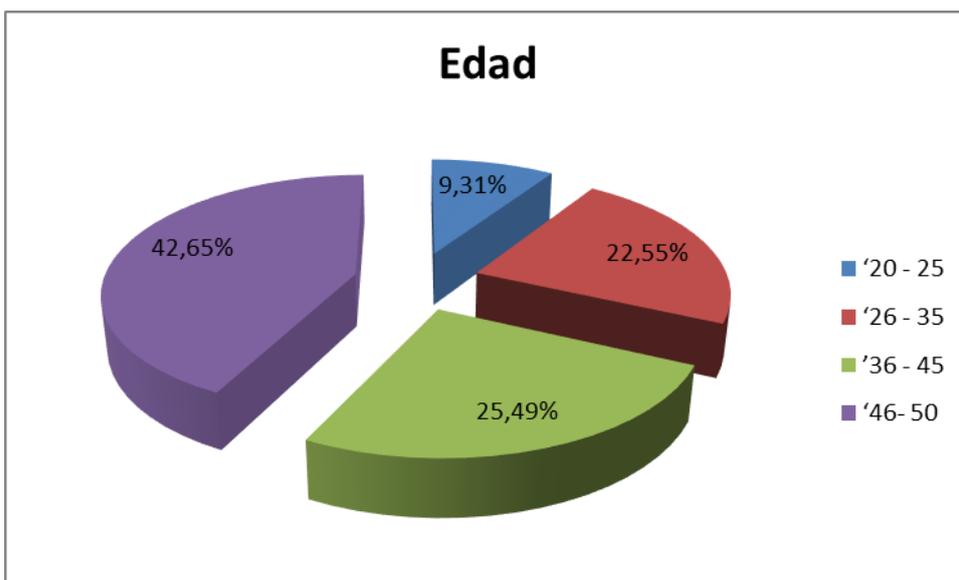
**Fuente:** Investigación directa, 2015.

**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

Se puede observar en la figura anterior, que de los encuestados, el 53,43% es de género femenino, mientras que el 46,57 % es de género masculino.

**Tabla 2. ¿Qué edad tienen?**

	Frecuencia	Porcentaje
20 – 25	19	9,31
26 – 35	46	22,55
36 – 45	52	25,49
46- 50	87	42,65
Total	204	100,00



**Figura 2. Edad**

**Fuente:** Investigación directa, 2015.

**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

En la figura anterior se puede apreciar que de entre los encuestados, la mayoría de ellos se encuentran entre los 46 y 50 años de edad representados con un 42,65%, seguido por el 25,49% de los que tienen edad entre 36 y 45, se tiene un porcentaje de 22,55% de los que tiene entre 26 y 35 años de edad, y finalmente el 9,31% representan a los que tiene entre 20 y 25 años de edad.

La población predominante se comprende entre los 46 y 50 años, esta característica predomina por encima de la población económicamente activa que comprende de los 26 a los 35 años y hacia la cual se podría orientar el plan de desarrollo comunitario fortaleciendo la sostenibilidad de la comunidad de Zuleta.

**Tabla 3. ¿Participa activamente y/o pertenece alguna organización social local?**

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	31	15,20
No	173	84,80
Total	204	100,00



**Figura 3. ¿Participa activamente y/o pertenece alguna organización social local?**

**Fuente:** Investigación directa, 2015.

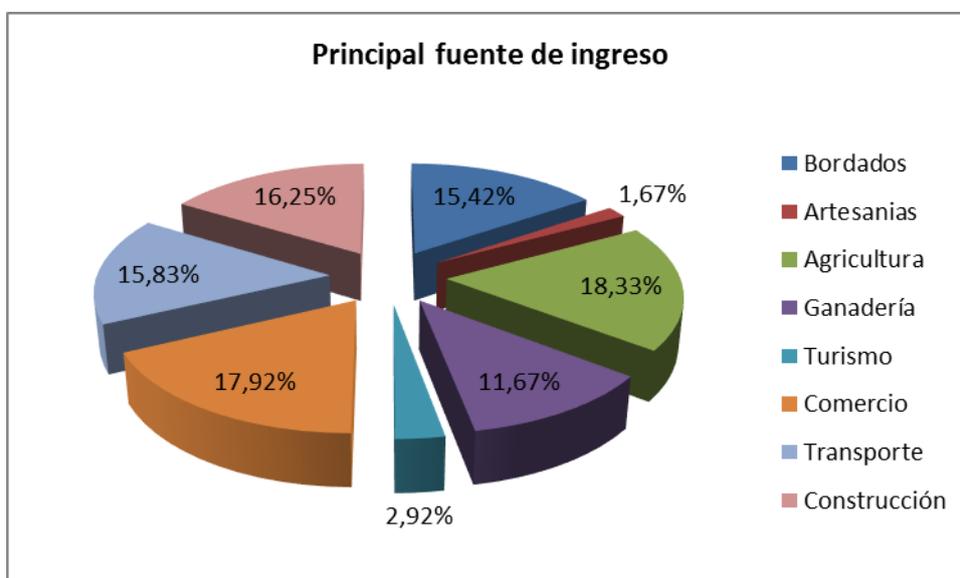
**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

Del total de los encuestados se puede observar en la figura que tan solo 15,20% pertenecen a alguna organización local, siendo así el 85,80% es decir la gran mayoría no forma parte de ningún tipo de organización. Partiendo de estos datos, se podría inculcar a quienes no forman parte de organizaciones, para que puedan incursionar en el turismo comunitario, además este dato nos sirve para empoderar a la comunidad y a las pocas asociaciones sociales que existen en el lugar y comprometer a los líderes a dar un giro positivo para que la mayor parte de la población participe.

**Tabla 4. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos?**

	Frecuencia	Porcentaje
Bordados	55	18,14
Artesanías	6	1,96
Agricultura	58	21,57
Ganadería	46	13,73
Turismo	9	3,43
Comercio	43	21,08
Transporte	36	18,63
Construcción	38	19,12
Total	291	100,00

**Nota:** Algunos encuestados marcaron más de una opción



**Figura 4. ¿Cuál es su principal fuente de ingresos?**

**Fuente:** Investigación directa, 2015.

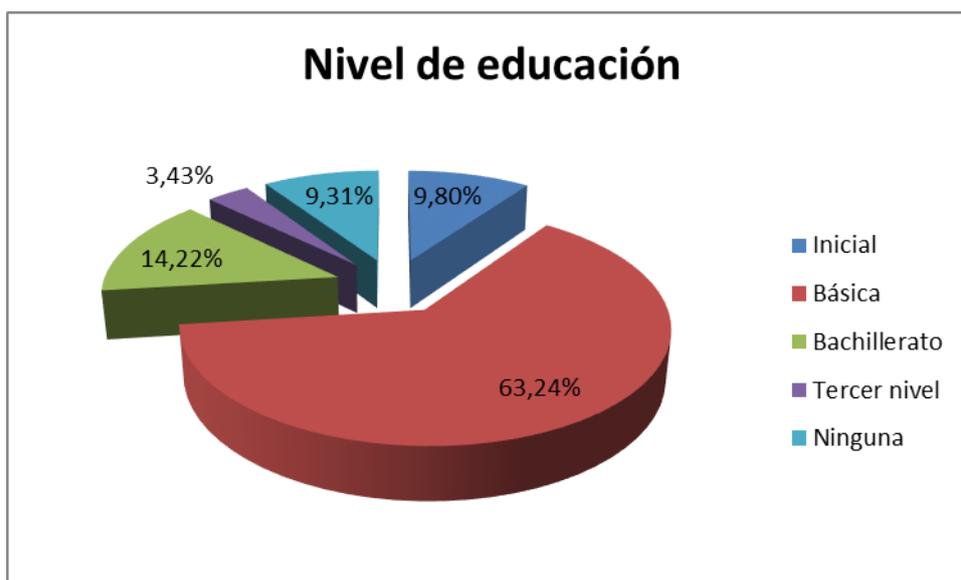
**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

Se puede observar que la principal fuente de ingreso de los habitantes de Zuleta es la agricultura, seguida por el comercio, después la ganadería, y se tiene un muy bajo número de quienes su fuente de ingreso es el turismo y las artesanías. Se puede potenciar estas dos últimas con el turismo comunitario, para que los ingresos por estos medios sean mayores, favoreciendo así a los habitantes de la comunidad.

Tomando en cuenta la estadística presentada en el gráfico anterior, los planes de turismo comunitario se deben enfocar en promover estrategias conjuntas para fortalecer el desarrollo de los negocios de bordados y artesanías desarrollando un plan agresivo de turismo comunitario incrementando la participación de las asociaciones dándoles herramientas para mejorar la presentación, servicio y ventas de sus productos.

**Tabla 5. ¿Cuál es su nivel de acceso a educación?**

	Frecuencia	Porcentaje
Inicial	20	9,80
Básica	129	63,24
Bachillerato	29	14,22
Tercer nivel	7	3,43
Ninguna	19	9,31
Total	204	100,00



**Figura 5. ¿Cuál es su nivel de acceso a educación?**

**Fuente:** Investigación directa, 2015.

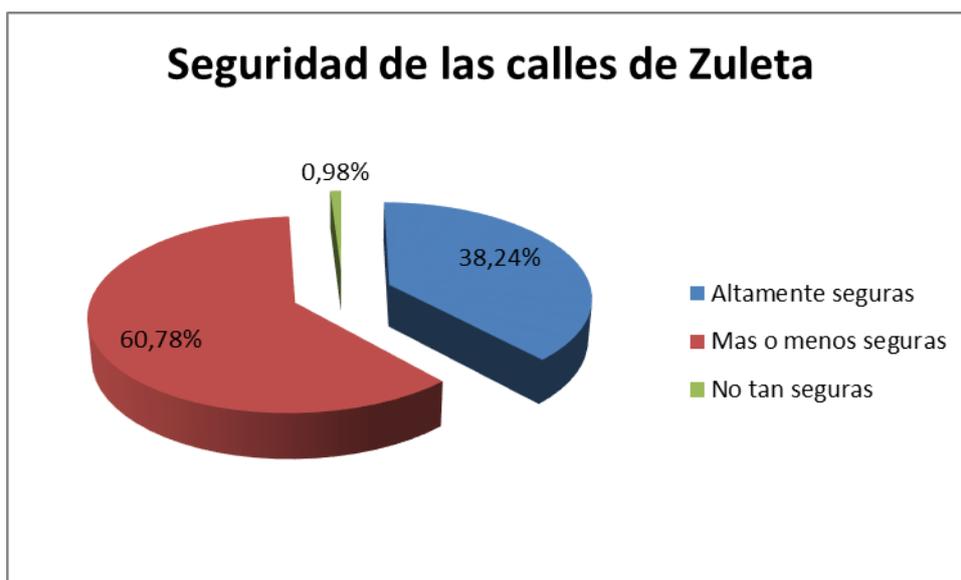
**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

La figura anterior refleja que de los encuestados, la mayoría representada por el 63,24% ha accedido solo hasta el nivel básico de estudios, 14,22% ha concluido el bachillerato, mientras que apenas el 3,43% ha accedido hasta el tercer nivel de educación

El gráfico anterior demuestra el poco avance que se ha tenido en lo que concierne a planes educativos en la comunidad rural de Zuleta, esto también provocado por la migración que ha hecho que sobre todo los jóvenes busquen oportunidades en las ciudades cercanas como Otavalo, Ibarra, Quito, Tulcán, lo que ha ocasionado que no existan por parte del Gobierno Provincial, Ministerio de Educación planes serios para que la población local acceda a educación de calidad, se puede decir que no existe acceso a modelos propuestos por el gobierno como Escuelas del Milenio o Unidades Educativas del Siglo 21.

**Tabla 6. ¿Considera a las calles de Zuleta seguras para caminar y trabajar?**

	Frecuencia	Porcentaje
Altamente seguras	78	38,24
Más o menos seguras	124	60,78
No tan seguras	2	0,98
Total	204	100,00



**Figura 6. ¿Considera a las calles de Zuleta seguras para caminar y trabajar?**

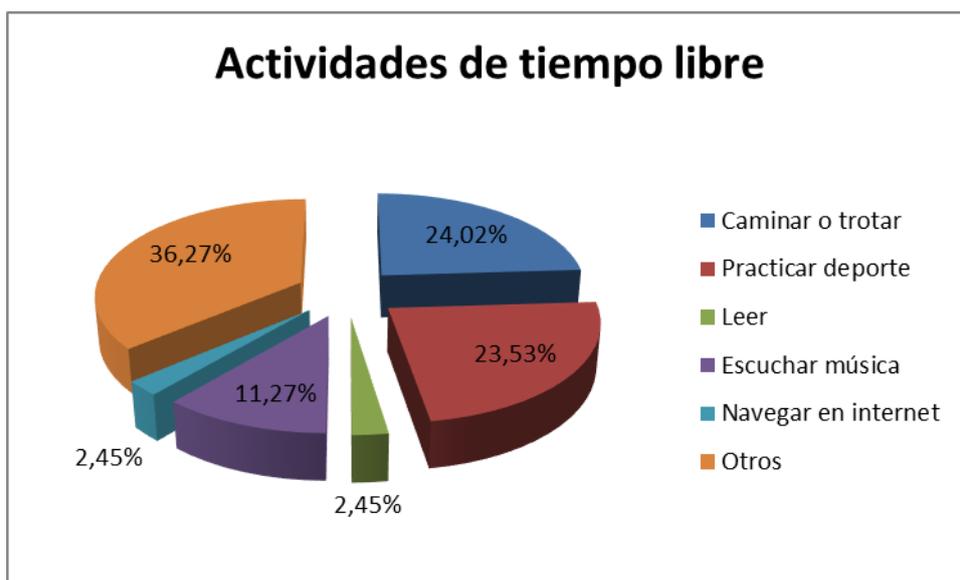
**Fuente:** Investigación directa, 2015.

**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

El 60, 78% de los encuestados consideran que las calles de Zuleta son más o menos seguras para caminar y trabajar, a diferencia del 38, 24% quienes consideran que sí son altamente seguras y el 0.98% consideran que son No tan seguras de tal forma que se podría trabajar en la mejora de los mismos para poder garantizar el desarrollo del turismo comunitario en Zuleta.

**Tabla 7. ¿A qué se dedica en su tiempo libre?**

	Frecuencia	Porcentaje
Caminar o trotar	49	24,02
Practicar deporte	48	23,53
Leer	5	2,45
Escuchar música	23	11,27
Navegar en internet	5	2,45
Otros	74	36,27
Total	204	100,00



**Figura 7. ¿A qué se dedica en su tiempo libre?**

**Fuente:** Investigación directa, 2015.

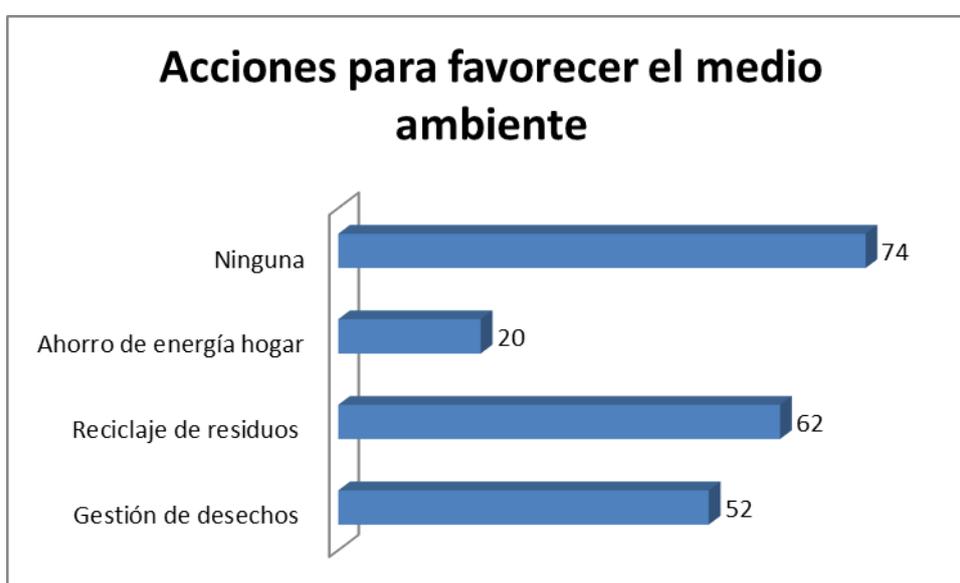
**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

Se puede observar en la figura que el 24,02% de los encuestados dedica su tiempo libre a caminar o trotar, el 23,53% se obtuvo de quienes dicen practicar deporte, mientras que el 36,27% dedica su tiempo libre a otras actividades diferentes a las enlistadas en la pregunta. Debido a que se tiene altos porcentajes en caminar, trotar o practicar deporte, se puede concluir que es una comunidad bastante activa, lo cual serviría de mucho para que se puedan desenvolver apoyando en diferentes actividades necesarias para el turismo comunitario.

**Tabla 8. ¿En su comunidad se realizan acciones que favorezcan al medio ambiente?**

	Frecuencia
Gestión de desechos	52
Reciclaje de residuos	62
Ahorro de energía hogar	20
Ninguna	74
Total	208

**Nota:** Algunos encuestados marcaron más de una opción



**Figura 8. ¿En su comunidad se realizan acciones que favorezcan al medio ambiente?**

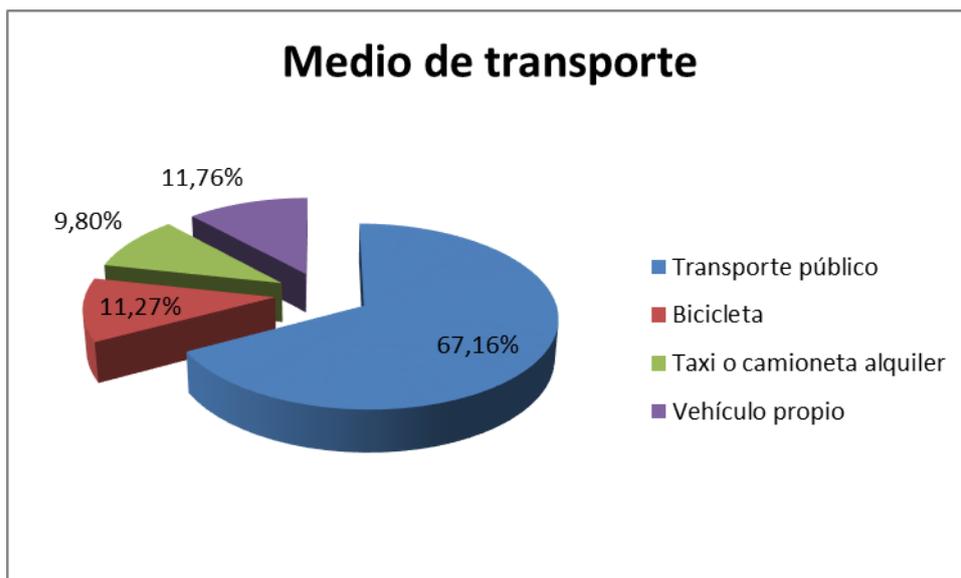
**Fuente:** Investigación directa, 2015.

**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

En la figura anterior se ve claramente que de la mayoría de los encuestados supieron decir que en su comunidad no realizan ningún tipo de acciones que favorezcan al medio ambiente, seguidos también por los que indicaron que en su comunidad se organizaban con el reciclaje de residuos, así como también con la gestión de desechos. Siendo de esta forma, el desarrollo del turismo comunitario en Zuleta sería de gran importancia, pues se podrá concienciar a los comuneros con la importancia de realizar acciones que protejan al medio ambiente.

**Tabla 9. ¿Cuál es su medio de transporte más utilizado?**

	Frecuencia	Porcentaje
Transporte público	137	67,16
Bicicleta	23	11,27
Taxi o camioneta alquiler	20	9,80
Vehículo propio	24	11,76
Total	204	100,00



**Figura 9. ¿Cuál es su medio de transporte más utilizado?**

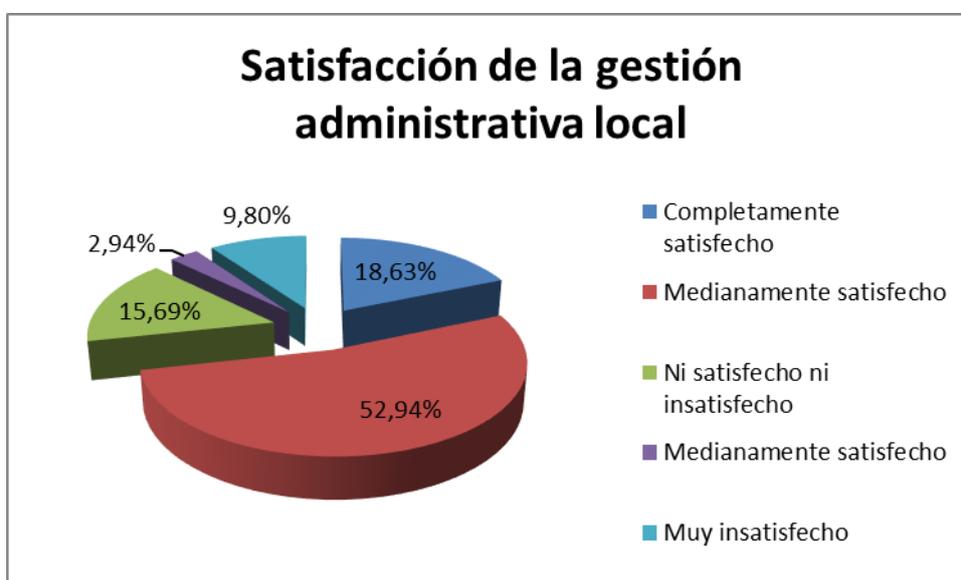
**Fuente:** Investigación directa, 2015.

**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

La mayoría de los habitantes de Zuleta usa principalmente para trasladarse el transporte público, representados por el 67,16%, el 11,76%, usa vehículo propio, el 11,27% señaló el uso de bicicleta y tan solo el 9,80% usa el taxi o camioneta de alquiler.

**Tabla 10. ¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la actual administración local?**

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente satisfecho	38	18,63
Medianamente satisfecho	108	52,94
Ni satisfecho ni insatisfecho	32	15,69
Medianamente satisfecho	6	2,94
Muy insatisfecho	20	9,80
Total	204	100,00



**Figura 10. ¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la actual administración local?**

**Fuente:** Investigación directa, 2015.

**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

El 52,94% de los encuestados se encuentran medianamente satisfechos con la gestión de la actual administración local, el 15,69% dijo que ni satisfecho ni insatisfecho, mientras que se obtuvo un porcentaje de 18,63% de quienes decían estar completamente satisfechos por la gestión de la actual administración local.

Tabla 11. ¿Se encuentra conforme con las principales vías de acceso a la comunidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	194	95,10
No	10	4,90
Total	204	100,00



Figura 11. ¿Se encuentra conforme con las principales vías de acceso a la comunidad?

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Luis Orlando Mesa Tumbaco

En la figura se puede apreciar que casi todos los encuestados se encuentran conformes con las principales vías de acceso a la comunidad siendo el 95,10% mientras que un porcentaje muy bajo representado por 4,90% dicen no estar conformes, debido a la falta de termino de las obras. Ya que se puede observar que la conformidad con las vías de acceso es alta, esto se convierte en una gran ventaja para poder desarrollar de manera más efectiva el desarrollo del turismo comunitario, pues el acceso de los turistas no tendría complicaciones.

**Tabla 12. ¿Sabe usted qué es el turismo comunitario?**

	Frecuencia	%
SI	21	10,29
NO	183	89,71
TOTAL	204	100,00



**Figura 12. ¿Sabe usted qué es el turismo comunitario?**

**Fuente:** Investigación directa, 2015.

**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

En la tabla y su correspondiente figura, se observa que el 89,71% de los encuestados indicaron desconocer el Turismo Comunitario, por lo que se hace necesario capacitar a los comuneros de Zuleta sobre la importancia y características del turismo comunitario. Sin embargo, con la finalidad de completar las respuestas, se brindaron nociones básicas sobre el turismo comunitario, despertando con ello el interés de los comuneros en esta actividad.

Tabla 13. ¿Le gustaría participar en una iniciativa colectiva para impulsar el turismo comunitario en Zuleta?

	Frecuencia	%
SI	175	85,78
NO	29	14,22
TOTAL	204	100,00



Figura 13. ¿Le gustaría participar en una iniciativa colectiva para impulsar el turismo comunitario en Zuleta?

Fuente: Investigación directa, 2015.

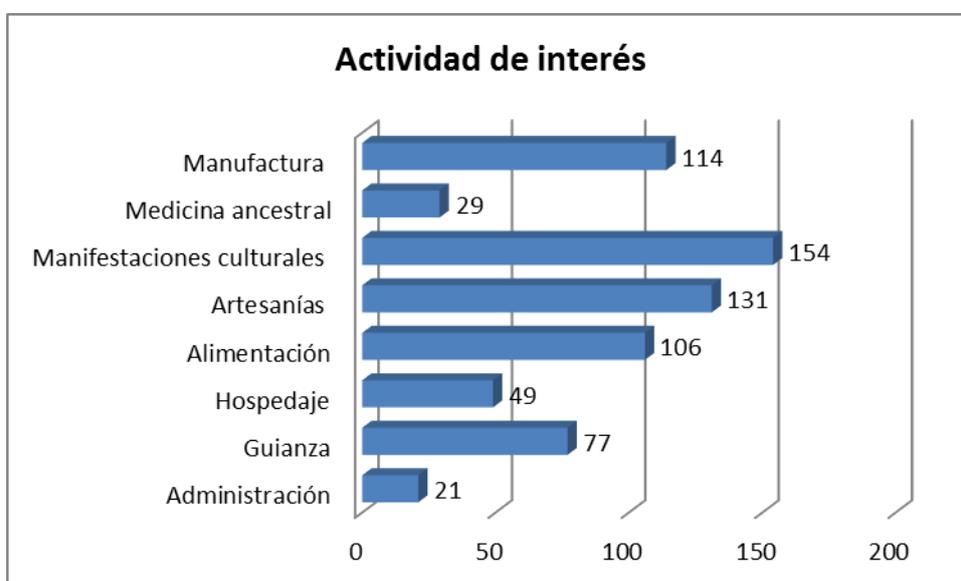
Elaboración: Luis Orlando Mesa Tumbaco

En esta figura se puede observar que el 85,78% del total de los encuestados, estarían interesados en participar en una iniciativa colectiva para impulsar el Turismo Comunitario en Zuleta, mientras que el 14,22% dijo no estar interesada.

La muestra analizada presenta un gran interés por parte de la población en mejorar sus condiciones de vida mediante el Turismo Comunitario, ya que la disposición es bastante alta y garantiza una plena y total participación comparado con aquella parte que no ve un interés real en mejorar las condiciones socio económicas que traería el turismo, además la investigación arrojó que existe un alto porcentaje de población que gusta del deporte por lo que la propuesta de caminatas, senderismo, camping y deportes extremos es un plus importante dentro del proyecto de turismo comunitario, mas allá del ejemplo de Mindo en la provincia de Pichincha Ecuador, no se ha posicionado en Imbabura un lugar para realizar este tipo de actividades hoy en día tan demandadas por la población como es el cuidado de la salud a través del deporte .

**Tabla 14. 1. En caso positivo, ¿con qué actividad le gustaría participar?**

	Frecuencia
Administración	21
Guianza	77
Hospedaje	49
Alimentación	106
Artesanías	131
Manifestaciones culturales	154
Medicina ancestral	29
Manufactura	114
TOTAL	681



**Figura 14. En caso positivo, ¿con qué actividad le gustaría participar?**

**Fuente:** Investigación directa, 2015.

**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

De las personas que respondieron positivamente en la pregunta anterior, se ha aplicado la pregunta acerca de la actividad en la que le gustaría participar, de las cuales 77 se interesaron por la guianza, 106 por el área de alimentación, 49 por el hospedaje y 21 por la administración.

**Tabla 15. ¿Cuál de estas motivaciones se podría aprovechar en la Comunidad de Zuleta para practicar el turismo comunitario?**

	Frecuencia	%
Naturaleza	84	41,18
Cultura	42	20,59
Tradiciones	37	18,14
Historia	41	20,10
TOTAL	204	100,00



**Figura 15. ¿Cuál de estas motivaciones se podría aprovechar en la Comunidad de Zuleta para practicar el turismo comunitario?**

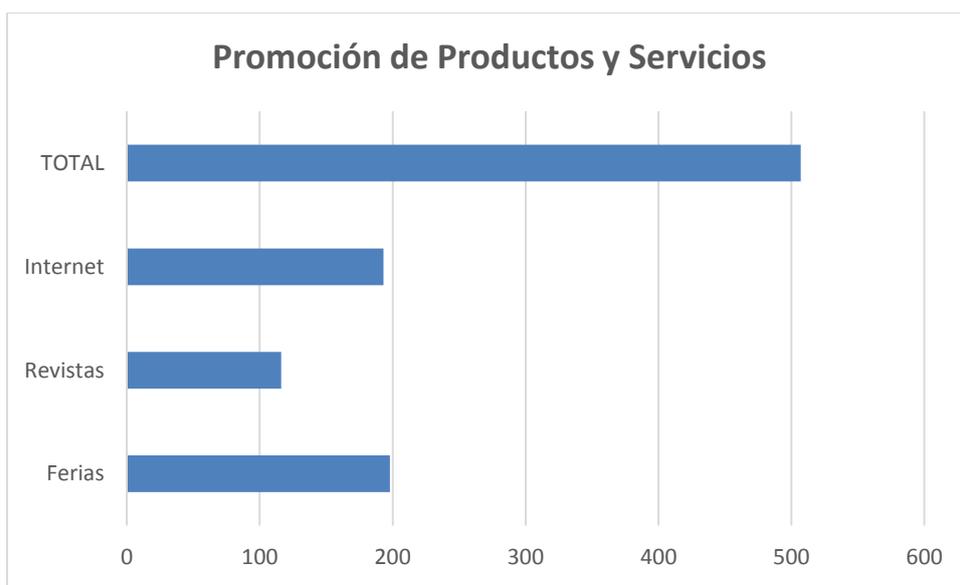
**Fuente:** Investigación directa, 2015.

**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

Se puede visualizar en la figura que el 41,18% de los encuestados creen que lo mejor que se podría aprovechar en Zuleta para practicar el Turismo Comunitario es la naturaleza, el 18,14% se inclinan por las tradiciones, el 20,10% por la Historia y el 20,59% por la cultura.

**Tabla 16. ¿Cómo considera usted que la comunidad debe realizar la promoción de sus productos y servicios?**

	Frecuencia
Ferias	198
Revistas	116
Internet	193
TOTAL	507



**Figura 16. ¿Cómo considera usted que la comunidad debe realizar la promoción de sus productos y servicios?**

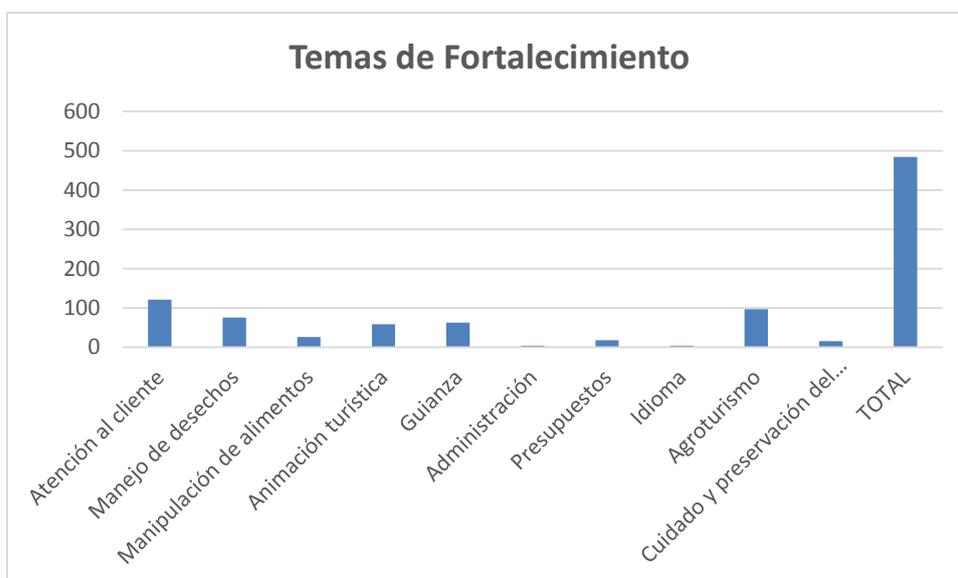
**Fuente:** Investigación directa, 2015.

**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

En la figura se puede observar que 198 personas dicen que la mejor manera de promocionar los servicios turísticos de Zuleta es en ferias, mientras que 193 señalan que la mejor opción es realizar esta promoción por medio de Internet y 116 consideran que debe ser mediante Revistas.

**Tabla 17. ¿En qué temas considera usted que necesitan fortalecer sus capacidades las comunidades?**

	Frecuencia
Atención al cliente	121
Manejo de desechos	76
Manipulación de alimentos	26
Animación turística	59
Guianza	63
Administración	4
Presupuestos	18
Idioma	4
Agroturismo	97
Cuidado y preservación del ambiente	16
TOTAL	484



**Figura 17. ¿En qué temas considera usted que necesitan fortalecer sus capacidades las comunidades?**

**Fuente:** Investigación directa, 2015.

**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

La figura revela que de los 291 encuestados, 63 mencionan que las comunidades deben fortalecerse en cuanto a la guianza, 121 en atención al cliente, otros 97 al agroturismo, y 4 se inclinan por el idioma, igualmente 4 personas piensan que se debe mejorar en la administración, y 59 a la animación turística.

### 2.2.2. Actividades turísticas

En Imbabura la actividad turística se ha ido desarrollando poco a poco. Actualmente es de gran satisfacción para esta región contar con numerosos visitantes extranjeros. La comunidad de Zuleta es eminentemente turística.

Un atractivo socio cultural, lo constituyen las fiestas populares, motivando el turismo en la pequeña población de Zuleta (Margorie & Milton, 2013).



Imagen 1: Fiestas populares en Zuleta

Fuente: Turismo en Ecuador en [www.tsaitami.com](http://www.tsaitami.com)

El páramo de Zuleta. Cuenta con una gran variedad de suelos y relieves que dan hermosas vistas panorámicas para el turismo de campamento, tanto en la zona media de su hidrografía, como en la parte de páramo del mismo.



Imagen 2: Páramo de Zuleta

Fuente: Proyecto Manejo y Aprovechamiento de la Comunidad de Zuleta

La Hacienda de Zuleta: Es un lugar arquitectónico y culturalmente muy atractivo por su diseño barroco, sus amplios patios y vista hermosa a sus alrededores, convertida en hostería y perteneciente a familiares del ex presidente Galo Plaza Lasso.



Imagen 3: Hacienda Zuleta

Fuente: Ecuador a tu Alcance. Imbabura. Hacienda Zuleta en [www.ecuadoratualcance.com](http://www.ecuadoratualcance.com)

La Casa del Huésped: Es un lugar de recepción diseñado al estilo natural, con madera tallada tipo rústico.



Imagen 4: Casa Huésped

Fuente: Hacienda La Merced. Zuleta en [www.haciendalamercedbaja.com](http://www.haciendalamercedbaja.com)

La gastronomía: En la comunidad de Zuleta se puede degustar algunas comidas típicas como: el cuy, conejo, caldo de gallina de campo, carne de borrego, carne de chancho y la carne de res.



Imagen 5: Fotografía de Otavalo Market

**Fuente:** Imagen de fotografía en [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com)

Entre las fiestas que constituyen actividades de esparcimiento, se encuentran: la fiesta en honor a San Juan, siendo considerado como el santo protector de los sembríos, celebrado en la comunidad de Zuleta del 24 al 25 de junio de cada año. La fiesta de Santa Marianita celebradas el 28 o 29 de mayo, considerada la patrona de la comunidad. Otro festejo es el Pase del Niño, estas fiestas se realizan durante 3 días, con banda, comidas típicas, coladas, panes, etc. (Plan de Manejo y Desarrollo de la Comunidad de Zuleta , 2009)



Imagen 6: Fiestas de Sanjuanes

**Fuente:** Baile de San Juanes en [www.youtube.com](http://www.youtube.com)

Los bordados constituyen otra actividad importante, los cuales se ofrecen a turistas con sus variados precios, entre ellos: blusa, manteles, paños, camisetas, cubre toallas, vestidos, entre otros; los cuales sirven de fuente de ingreso a muchas familias.



Imagen 7: Bordados de mujeres

Fuente: Las mujeres de Zuleta bordan magia en [www.surtrek.org](http://www.surtrek.org)

### **2.2.3 Atractivos naturales**

En los atractivos naturales se encuentran: montañas, planicies, desiertos, ambientes lacustres, ríos, bosques, aguas subterráneas, fenómenos espeleológicos, fenómenos geológicos, costas o litorales, ambientes marinos, tierras insulares y sistemas de áreas protegidas. (Robles, Proyecto Páramo, 2012)

1: El Cerro Cubilche: Es una acumulación de masas eruptivas que se extienden sobre llanuras y en forma de flujos de lava avanzan pequeños o largos trechos. A pesar de la notable distancia de este edificio volcánico respecto del centro de erupción del Imbabura, las masas de rocas de las que está compuesto se deben considerar como provenientes del mismo, posee sobre su cima una laguna. Desde el cerro Cubilche se puede observar el cráter lago que lleva el mismo nombre, el volcán Imbabura, el nevado Cayambe y los valles multicolores de Zuleta y Pesillo.

2- La Loma del Cunro: Es una acumulación de masas eruptivas que se extienden sobre las llanuras. Desde la Loma del Cunro se puede observar el volcán Imbabura, el valle multicolor de Zuleta, la laguna del Cunro y la ciudad de Ibarra. Esta zona pertenece al bosque húmedo, que corresponde a los páramos bajos y húmedos, desde ahí se puede observar en su mayoría extensos pajonales en los que predominan las plantas nativas, y los animales silvestres.

3- Loma Ventana: Su forma enorme es de una ventana de roca, su formación de material rocoso que aflora a la superficie en pocos puntos de esta extensa región. En un día despejado desde la Loma Ventana, se pueden observar la mayor parte de montañas de la sierra norte como el Cayambe, El Antisana, el Cotopaxi, Los Ilinizas, el Corazón, los Pichinchas, el Imbabura y otros.

4- Cerro Rumiloma: Sitio natural que pertenece a la llamada cordillera de Angochagua. Este sistema de montañas es de naturaleza y origen volcánico, pero no se caracteriza por cerros aislados predominantes. Da la impresión de ser una meseta elevada con una superficie dividida en muchas lomas que tienen gran semejanza a las montañas volcánicas.

5- Chorrera el Molino: Se forma del cauce del río Tahuando y tiene una altura de 10 metros. Se avanza por un sendero de aproximadamente 20 metros donde se puede observar variedad de plantas. Aunque el agua es transparente, el río Tahuando está contaminado.

6- Fuentes de Guaraczapas: Fuentes de aguas subterránea, localizadas en el sector la Cocha, encontrándose en las estribaciones de la cordillera de Angochagua.

7- La Flora: Las zonas más altas de Zuleta constituyen un ejemplo de páramo de pajonal de los Andes del Norte. Un ecosistema que se desarrolla generalmente sobre los 3.500 msnm, hasta los 4.500 msnm, en el norte de Ecuador. Se hallan representadas 22 especies de las cuales las cinco especies más importantes en términos de abundancia son: *Hesperomeles obtusifolia* (Rosaceae), *Gynoxys sodiroi* (Asteraceae), *Myrsine dependens* (Myrsinaceae), *Escallonia myrtilloides* (Grossulariaceae) y *Oreopanax andreanus* (Araliaceae). El Páramo herbáceo, el cual ocupa la mayor parte de las tierras altas entre los 3.400 y 4.000 msnm.

8- Fauna: En los bosques andinos se pueden encontrar tanto especies dispersas como especies filopátricas. Dentro de la Hacienda Zuleta, en el sector de San Pedro, se desarrolla actualmente el proyecto de Conservación del Cóndor Andino (Condor Huasi), en este lugar se pueden observar algunos ejemplares de esta especie en cautiverio: *Eriocnemis derbyi*, el cual habita en bordes de bosque húmedo, *Circus cinereus*, *Glaucidium jardinii* (Búho Andino), el *Vultur gryphus* (Cóndor Andino) especie cuya población a nivel mundial es pequeña y ha sufrido persecución por parte del ser humano. En relación a mamíferos se destacan: roedores, ratones marsupiales, musarañas y los voladores que incluyen exclusivamente a los murciélagos.

#### **2.2.4 Hospedaje**

En la comunidad de Zuleta existen diferentes alojamientos, entre los que se encuentran: la Hacienda Zuelta, el Hospedaje La Merced Baja, el Hospedaje Mushuk Kawsay, el Hostal Casa Aída, el Hospedaje de 5 familias de la comunidad y el Hospedaje Cabañas el Molino.

El centro de alojamiento para turistas más relevante es la Hacienda Zuleta, construida a finales del siglo XVI, propiedad del ex presidente de la república Galo Plaza Lasso.

### **2.2.5 Accesibilidad**

Para llegar a la comunidad de Zuleta desde la ciudad de Quito se pueden tomar algunas vías: Quito, Guayllabamba, Cayambe, Ayora, Olmedo, Zuleta; Quito, Guayllabamba, Cayambe, Otavalo, Ibarra, Zuleta y Quito, Guayllabamba, Tabacundo, Otavalo, Ibarra, Zuleta.

### **2.2.6 Transporte**

Pueden disfrutar de diferentes servicios de transporte a través de las cooperativas:

- ✓ Cooperativa 24 de Junio de Olmedo (buses)
- ✓ Cooperativa La Esperanza (buses)
- ✓ Cooperativa de camionetas Zuleta

## **2.3 Aspectos socioculturales y ambientales de la comunidad Zuleta**

### **2.3.1 Aspectos socioculturales**

En la comunidad de Zuleta el 76% de la población se encuentra en edad de trabajar (PET). El 82% se dedica a la actividad mixta (agrícola pecuaria), el 4% a la fabricación de tejidos y artículos de punto y ganchillo, el 2% a la construcción de edificaciones para uso residencial. El ingreso promedio en Zuleta es de 279 dólares. Otro de los problemas que aqueja a la comunidad son los problemas por falta de trabajo y la enseñanza en la educación en la población indígena. El 80% se considera indígena, el 20% mestizo y el resto entre blanco y afro ecuatoriano. Algo significativo en la comunidad es el crecimiento de los recursos naturales, por lo que constituye un factor positivo y el sector estratégico por la producción de leche.

### **2.3.2 Aspectos medio ambientales**

Zuleta presenta un clima subhúmedo con pequeño déficit de agua, mesodérmico templado frío, y se caracteriza por variaciones térmicas de 8 a 12 ° C, precipitaciones desde 750 hasta 2.000 mm con variaciones estacionales de la humedad.

La diversidad de factores geográficos ha permitido el desarrollo de formaciones vegetales dominantes como el Páramo Herbáceo y el Bosque Siempreverde Montano Alto, factor importante para el surgimiento de zonas agrícolas y ganaderas que sirven de sustento a sus habitantes.

### 2.3.3 Potencial turístico

La Comunidad de Zuleta se encuentra ubicada en la provincia de Imbabura, la cual forma parte del Cantón Ibarra, perteneciente a la parroquia Angochagua. Esta Comuna tiene alrededor de 1037 habitantes distribuidas en 329 familias.

Posee grandes atractivos culturales turísticos, por lo que su localidad es merecedora de proyectos turísticos a favor de la población. Constituye con sus costumbres, creencias y tradiciones un legado de identidad nacional.

A continuación, se presenta el mapa representativo de la localidad.

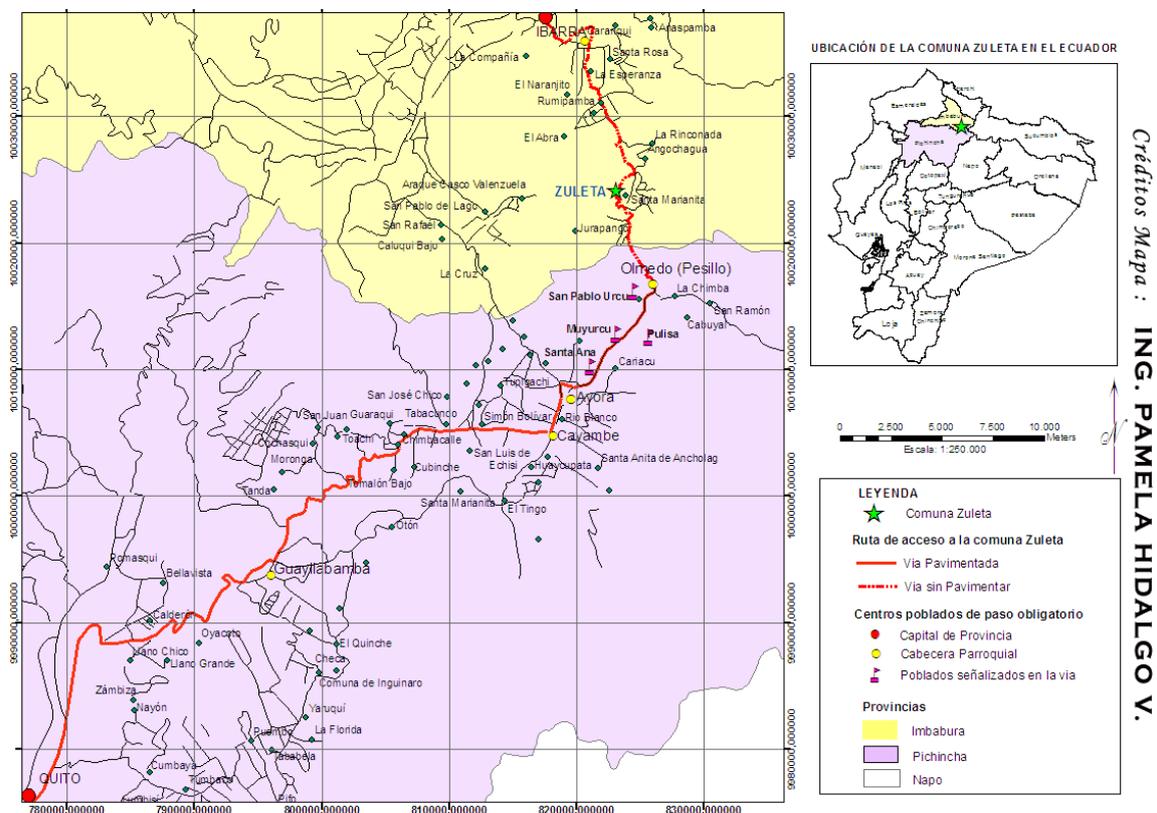


Figura 18. Mapa de la Comunidad de Zuleta

Fuente: (Comunidad Zuleta, 2014)

Dentro de los sitios turísticos encontramos los más atractivos que son los visitados por los turistas nacionales e internacionales:

- ✓ Hacienda Zuleta: Un lugar muy atractivo por su diseño barroco. La casa de cuenta con 15 habitaciones muy decoradas, con antiguos jardines, salas y acogedores cuartos de lectura que brindan al turista un ambiente sereno. Ofrecen deliciosa comida casera, típica de la región, preparada con vegetales

orgánicos, truchas y también con productos lácteos producidos en la misma hacienda.

- ✓ Los Páramos: Presentan un relieve fuertemente ondulado, el suelo es de origen volcánico y mantiene una vegetación arbustiva. Las vertientes se canalizan para llevar el agua que se utiliza por 17 comunidades y parte de la ciudad de Ibarra.
- ✓ Visita a fábricas de queso artesanal: Se puede observar el proceso de elaboración de quesos y los visitantes interactúan con los fabricantes.
- ✓ Visita talabartería: Elaboración de diferentes artículos de cuero y monturas. La interacción con los turistas se hace habitual en las actividades programadas y otras de presentación.
- ✓ Visita talleres de bordados a mano: Las mujeres bordando diferentes prendas, haciendo partícipes a los visitantes.
- ✓ Visita al museo: Los invitados pueden apreciar los objetos antiguos empleados en la agricultura y de barro encontrados en el sector.
- ✓ Visita a la Iglesia: Su arquitectura moderna atrae a los turistas por la arquitectura y diseño del lugar.
- ✓ Visita centro arqueológico: Es el lugar arqueológico del sector, se puede apreciar las tolas, constituyendo uno de los principales atractivos.
- ✓ Gastronomía: La comida es otro aspecto importante, ya que los visitantes pueden participar en la preparación de los platos típicos de la zona.

El impacto de estas actividades en la Comunidad favorece a la población por las riquezas naturales, lugares, y potencial turístico. La conservación del lugar propicia al desarrollo equilibrado sostenible con el medio ambiente, estimula los sectores económicos y fortalece la identidad cultural.

### **CAPÍTULO 3. PROPUESTA METODOLÓGICA DE MARKETING**

### **3.1 Objetivo**

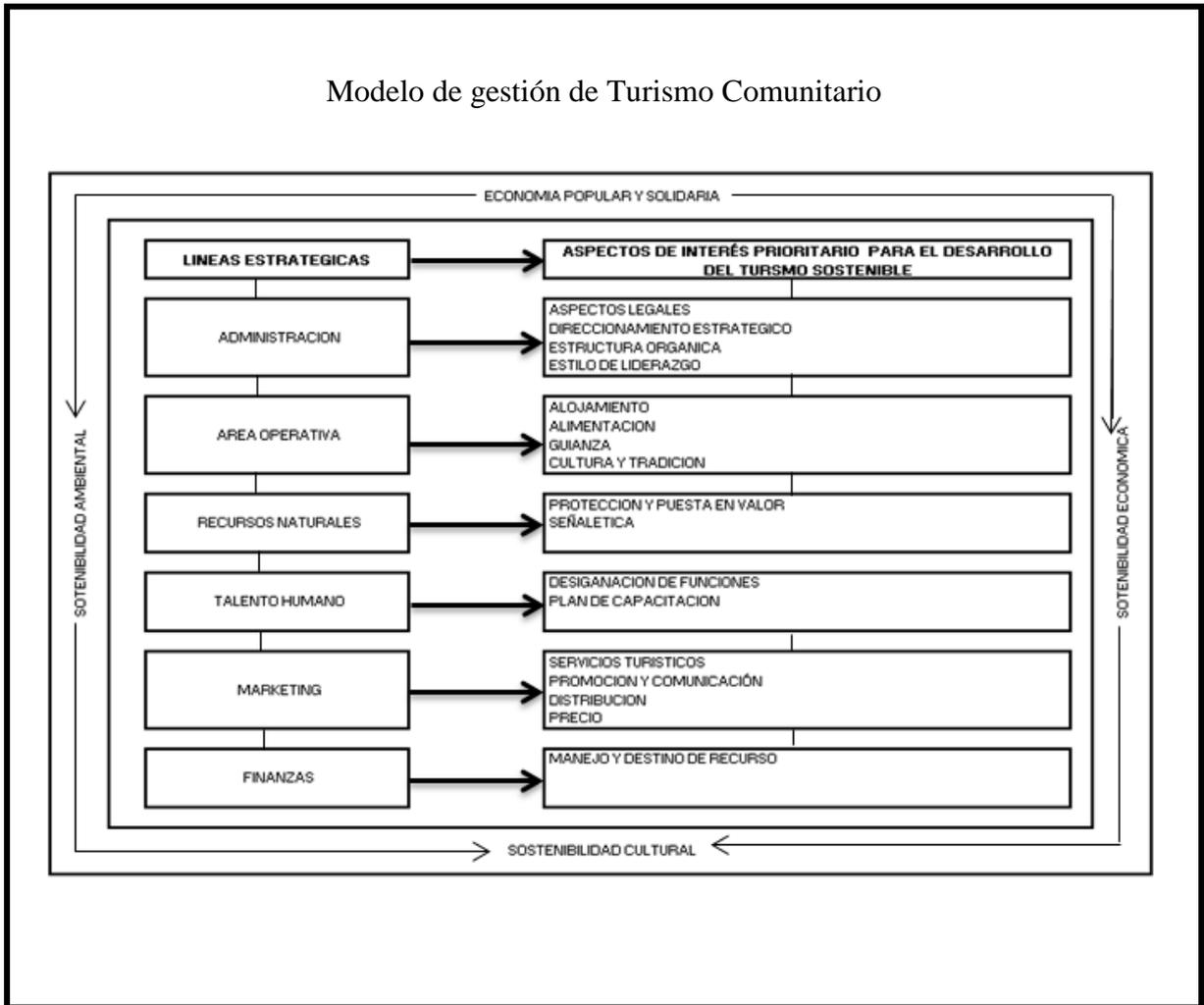
Se busca reafirmar el turismo comunitario en la comunidad de Zuleta, desarrollando y a la vez trabajando en la mejora de la gestión administrativa, para esto se llevará a cabo el funcionamiento de estrategias específicas para las diferentes áreas que la gestión administrativa abarca. De esta manera se logrará especializar a los pobladores de la comunidad en el tema de turismo comunitario, y que desarrollen conocimientos acerca del manejo responsable de los recursos tanto culturales como naturales para la conservación de los mismos. Esto será de beneficio para los pobladores de la comunidad, pues garantiza la mejora de la calidad de vida, un desarrollo económico sostenible y una adecuada distribución de los beneficios entre los comuneros.

### **3.2 Alcance**

La propuesta planteada del desarrollo del turismo comunitario en la comunidad de Zuleta se llevará a cabo durante el período de tres años iniciando el 2015 hasta el 2018, esta comunidad se encuentra ubicada en la provincia de Imbabura, la cual forma parte del Cantón Ibarra, perteneciente a la parroquia Angochagua. Dentro del presente proyecto se propone un programa de desarrollo turístico comunitario, lo cual beneficiará principal y únicamente a los propios habitantes de la comunidad, pues a través de éste se alcanzará un progreso económico por lo tanto una mejora en la calidad de vida.

Para desarrollar este proyecto, se diseña un plan de operaciones por año, que abarca todas las actividades del turismo comunitario.

## Modelo de gestión de Turismo Comunitario



**Figura 19. Modelo gráfico estratégico para la gestión del turismo**

Elaboración: Luis Orlando Mesa Tumbaco

### 3.3 Organización del área Administrativa

#### 3.3.1 Planificación

Dentro de la comunidad de Zuleta, se percibe la existencia de un turismo informal, por esta razón la necesidad de equipar a la comunidad una institución jurídica como es un Centro de Turismo Comunitario, quien garantice el desarrollo efectivo de las diferentes funciones, cumpliendo con las normas establecidas dentro del marco legal que se encuentra en vigencia, para ello se ve necesario las actividades a continuación detalladas.

##### 3.3.1.1 Constitución de la organización

El centro de turismo comunitario de Zuleta se formará conforme a las normas establecidas legalmente vigentes, las cuales normalizan esta sección de la economía.

Se detallarán a continuación los pasos que se deben seguir para la conformación de este centro de turismo comunitario, basado en lo establecido en el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

La propuesta consiste en la constitución de la asociación del Centro de Turismo Comunitario de Zuleta, conformada por 30 miembros que basado en las encuestas se mostraron interesados en formar parte del desarrollo de la propuesta y tienen el deseo de colaborar para lograr un desarrollo sostenible en la comunidad, así se procederá a una elección, por voto, de un directorio conformado por presidente, secretario, tesorero y la conformación de equipos de trabajo para las diferentes áreas, con su respectivo líder.

Las personas que conforman el centro de turismo comunitario serán legalmente registradas, siendo así quedarán establecidos como órganos creadores, para esto se debe elaborar un acta de la creación y conformación de la sociedad.

Una vez habiendo determinado los socios, estos tienen el derecho absoluto a ser parte de todas las asambleas con voz y voto, las cuales se realizarán con el objetivo de tomar decisiones con relación a acciones que se deban realizar con respecto a la operación del proyecto, pero a más de los derechos, cada socio contará con obligaciones a cumplir, como aportar mensualmente con una cuota determinada con anterioridad por todos los miembros de la asamblea y sobre todo la disponibilidad del tiempo necesario para acudir a sesiones extraordinarias, mingas generales todo para beneficio del proyecto.

Para iniciar, la contribución por cada miembro sería de \$ 400,00 dólares, este dinero será invertido en los gastos iniciales que representan la conformación del centro de turismo comunitario de Zuleta y todos los trámites que esto conlleva.

### ***3.3.1.2 Elementos del direccionamiento estratégico***

En la actualidad, las personas que forman parte del cuerpo administrativo del turismo comunitario en Zuleta no cuentan con un programa estratégico que sirva de guía para la toma de decisiones en cuanto a las acciones que se deban tomar para las diferentes áreas, por tal motivo se plantean los compendios a continuación explicados:

#### **Misión**

Impulsar la expansión del turismo comunitario sostenible en la Comunidad de Zuleta, encaminado a fortalecer la cultura de la comunidad, así como también a la preservación

del medio ambiente y los recursos sociales, brindando productos únicos originales turísticos a todos los visitantes sean estos nacionales o extranjeros.

### Visión

La comunidad de Zuleta, se proyectara como uno de los principales destinos turístico del país y buscara ser reconocido internacionalmente por sus atractivos culturales y naturales hasta el año 2020 se establecerá en un destino turístico atractivo y reconocido a nivel nacional e internacional, afín con la vinculado a creación de nuevas fuentes de empleo lo que conlleva la mejora de la calidad de vida de los pobladores de la comunidad de Zuleta, por medio de un accionar turístico objetivo que favorezca a la preservación del patrimonio tanto cultural como natural.

### Valores

- Responsabilidad
- Servicio
- Honestidad
- Respeto al medio ambiente de la comunidad y la conservación del mismo
- Desarrollo social comunitario.

### Objetivos

- Proveer a la comunidad de Zuleta de un cuerpo administrativo que sea eficaz en cuento a la correcta dirección de la institución.
- Fortalecer los diferentes servicios que se ofrecerán a los visitante de Zuleta, como son la alimentación, guía y fundamentalmente el hospedaje.
- Crear un plan apropiado que controle y gestione las finanzas de las diversas plazas del turismo comunitario de Zuleta.
- Enriquecer los conocimientos por medio de capacitaciones en referencia a todo lo relacionado con las áreas administrativas, de hospedaje, alimentación, guía, para garantizar el adecuado funcionamiento y desarrollo de todas estas actividades que se llevarán a cabo en el turismo comunitario de Zuleta.
- Elaborar un mix de marketing que faculte el posicionamiento la comunidad de Zuleta como destino turístico destacado de la provincia de Imbabura.

### Políticas

a) Área administrativa

- Incluir a todos los habitantes de la comunidad mayores de 18 años en todas las acciones que sean de beneficio para la comunidad, así como en la toma de decisiones.
- Promover el valor de ser solidario dentro de la comunidad.

b) Área operativa

- Se brindarán los diferentes servicios turísticos, garantizado la calidad y eficiencia en cada uno de ellos con el fin de lograr satisfacer a todos los visitantes que lleguen a la comunidad de Zuleta.

c) Área económica

- Cada servicio turístico será registrado de manera adecuada y legalmente aplicando las apropiadas técnicas que requiere la contabilidad.

d) Área de Talento Humano

- Se deberá capacitar a todos los habitantes de la comunidad que participarán en la propuesta, en todo lo relacionado con las relaciones públicas, atención personalizada al cliente y demás conocimientos fundamentales para el correcto desarrollo del turismo comunitario.

e) Área de Marketing

- Utilización de herramientas necesarias y suficientes para asegurar el logro de los objetivos propuestos, como son los medios de uso masivo como el internet.

### **3.3.2 Organización**

La organización se compondrá de la siguiente manera, tomando en cuenta a lo que se encuentra establecido en el Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, artículos 18 a 22:

El artículo 18 contempla la creación de un órgano de gobierno compuesto por un personal vinculado que debe tener encuentros coordinados con una frecuencia como mínimo anual y de ser necesario se convoca extraordinariamente el número de veces que amerite o requiera. Los acuerdos adoptados serán de obligatoria implementación por parte de los órganos de dirección, de control, de administración y sus respectivos miembros.

El artículo 19 dispone la selección de un órgano directivo por parte del órgano de gobierno, formado por una cifra entre tres y cinco miembros que deben reunirse al menos de forma trimestral y las veces extraordinarias que sean necesarias. La convocatoria la realiza el presidente y tiene el deber de indicar la agenda a abordar.

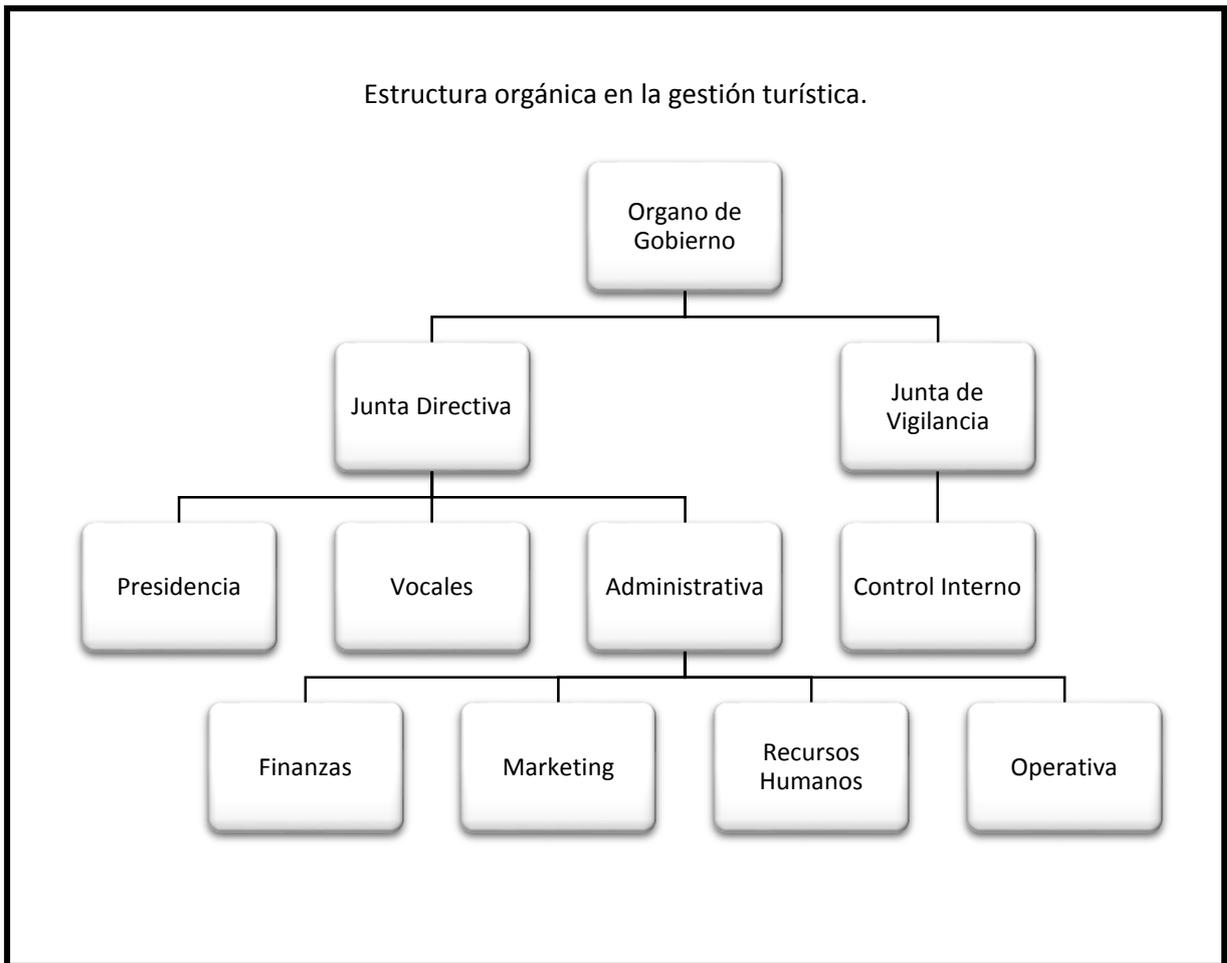
El artículo 20 establece que los miembros del órgano de control son seleccionados por el órgano de gobierno, constituyen un máximo de tres integrantes que se deben reunir al menos trimestralmente y no existe límite máximo para los encuentros extraordinarios necesarios siempre y cuando convoque el presidente y refiera el orden del día a desarrollar.

El artículo 21 aborda el auto control interno que debe ser realizado y complementado por una Auditoría interna en caso de necesidad según lo contemplado en el reglamento y lo dispuesto en relación con las cooperativas.

El artículo 22 describe la figura del administrador, quien será nominado por el órgano de gobierno y se desempeñará como ente legal de la entidad. Su tiempo máximo de función será de dos años y tiene la responsabilidad de velar porque los asociados cumplan lo dispuesto por los órganos de gobierno, el directivo y el de control, a la vez de ser consecuente con su ejemplo al respecto de estos temas.

Es responsable de rendir cuentas mediante informe de la gestión y los estados de las finanzas cada semestre y tener lista la información que le compete para mostrarla cuando algunos de los miembros lo procuren.

Siendo así, el centro de turismo comunitario se manejará por la siguiente estructura orgánica:



**Figura 20. Modelo gráfico estratégico para la gestión del Turismo Comunitario en Zuleta**

### **3.3.2.1 Funciones**

A continuación se detallan las funciones que deberá cumplir cada miembro según su cargo, esto establecido previamente en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

#### **a) Junta General**

La junta general es la máxima autoridad en la asociación, por lo que toda decisión que se tome en dicha junta tiene que ser acatada y respetada.

Entre sus principales funciones están:

- Está encargada de crear y reformar el estatuto social y el reglamento interno de la organización.

- Tiene toda la autoridad para elegir o excluir a los miembros de la junta directiva, escoger y destituir miembros tanto de las juntas directivas, de control y administrativas.
- Será quien apruebe el plan estratégico y el plan de operaciones anuales, con el presupuesto, habiendo sido presentado por la junta directiva.
- Debe autorizar los estados financieros y el balance social de la Asociación.

#### b) Junta Directiva

Ésta debe ser integrada por un número máximo de 5 socios y como mínimo 3. Quienes tendrán el cargo de presidente, un secretario, y vocal o vocales principales.

Funciones de la Junta Directiva:

##### Presidente

- Dirigir, controlar y decidir el buen desempeño de la asociación.
- Coordinar las actividades de gestión y operación de la Asociación,
- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de asociados.
- Los documentos legales de la asociación tendrán como respaldo su firma,
- Determinará la viabilidad de los proyectos según los presupuestos de educación, capacitación y bienestar social de la Asociación.
- Convocará y dirigirá las Juntas Generales y sesiones de Junta Directiva.

##### Secretario

- Debe elaborar las actas de las sesiones de Junta General y Junta Directiva,
- Se responsabilizará conjuntamente con el Presidente de la documentación de la Asociación y las actas de las sesiones.
- Notificar a los socios la información que esté a su cargo y que le sea requerida.
- Llevar el registro actualizado de la nómina de asociados, con sus datos personales.

##### Vocales

- Fungirá como representante de los socios dentro del proceso de toma de decisiones.

#### c) Junta de vigilancia

Sus principales funciones son:

- Se encargara del control de los gastos en los que incurra la Asociación.

- Controlará que la contabilidad se lleve de una manera ordenada y respaldada con los documentos necesarios.
- Conocer el informe administrativo, los estados financieros y el balance social.
- Presentará su Informe anual de labores a la Junta General.

#### d) Administrador

El Administrador será elegido por la Junta General, sus funciones son las siguientes:

- Fungirá como representante legalmente a la Asociación.
- Es responsable de cumplir y hacer cumplir a los socios, las disposiciones de los órganos de gobierno, directivo y de control de la asociación EPS.
- Gestionar la Asociación, ejecutando las políticas, planes, proyectos y presupuestos debidamente aprobados.
- Presentar un informe administrativo y los estados financieros semestrales para consideración de los órganos de gobierno y control.
- Entregará a los socios la información que esté a su cargo y que se le requiera de manera oportuna.

### **3.3.3 Dirección**

#### **3.3.3.1 Estilos de Liderazgo**

Para lograr el éxito en una organización dependerá básicamente de la colaboración de cada uno de los miembros de la asociación. Siendo así el administrador, debe tener una gran capacidad de liderazgo para así garantizar el desempeño de sus funciones, lograr el trabajo bajo presión, sabiendo delegar funciones y trabajos a los demás con el propósito de que cada miembro pueda aportar de la mejor manera para lograr desarrollar el proyecto, pues el correcto manejo del personal y una adecuada relación entre ellos garantiza y fortalece el funcionamiento adecuado de todos como equipo.

En este tipo de asociación, se debe seguir un liderazgo democrático, pues las decisiones a tomarse y tomadas en las asambleas se realizarán con el consentimiento de todos los integrantes, beneficiando a sí a toda la comunidad en general.

En la Economía Popular y Solidaria se encuentran establecidos las características y valores con los cuales la opinión libre de todos los miembros de las asociaciones ayudara al buen funcionamiento de la organización.

Las disposiciones tomadas en la Asamblea General deben ser presentadas y estudiadas junto con todos los miembros de la misma, por lo que el líder se debe encargar en las

asambleas de impulsar el trabajo en equipo y la unión entre los socios, pensando siempre en los buenos resultados que esto acarrea.

### **3.3.3.2 Sistemas de comunicación**

La comunicación constituye un proceso clave para el éxito organizacional; debe ser parte de la agenda y atención de cada miembro de la entidad con independencia del cargo que ocupe o al área institucional a la que pertenezca; mediante este proceso gestionado eficientemente se garantiza la relación coherente entre los implicados y facilita los resultados en bien común.

Las dimensiones horizontal y vertical en ambas direcciones de la comunicación gestionada al interior de una institución propicia un clima organizacional de participación y colaboración con motivaciones individuales al formar parte activa del proceso.

En el dominio temático que se aborda constituye una pieza esencial la comunicación ascendente pues proporciona espacios adecuados de diálogo entre los integrantes de un proyecto de turismo y los clientes que mediante esta acción tienen la posibilidad de expresar sus requisitos.

Se garantiza de este modo la retroalimentación como subproceso esencial en la comunicación con los clientes; mediante el cual se puede estar al tanto del estado de satisfacción relativo a cada acción realizada. Obteniendo de este modo un esquema del estado de actuación que permite valorar efectivamente la apreciación de los empleados y de los clientes.

La dimensión descendente de la comunicación por su parte requiere que se le atienda igualmente pues mediante ella se garantiza el flujo de información circulando rumbo a cada miembro haciéndolos partícipes de cada aspecto, meta o propósito así como las acciones para alcanzarlas y desarrollarlas.

Se agradece y ayuda de forma oportuna el uso de recursos visuales para establecer los flujos de comunicación, de modo que el desarrollo de productos comunicacionales como folletos, carteles u otras dinámicas visuales optimizan la efectividad.

Por su parte la variante horizontal en ambas direcciones proporciona espacios institucionales para conciliar actividades y aspectos que lo requieran siempre en favor de la entidad; es útil en estos casos establecer encuentros interpersonales formales e informales en planes de buen ambiente con todos los implicados.

### **3.3.3.3 Motivación**

Este elemento es fundamental en una institución, en tanto la motivación de los trabajadores y colaboradores constituye una garantía para la entidad, pues en la medida en que se encuentren estimulados se revierte en rendimiento y beneficios corporativos alineados con el cumplimiento en tiempo y con calidad de los objetivos institucionales.

Un elemento distintivo adicional en relación con la motivación, lo representa la posibilidad de generar fuentes laborales que ofrecen seguridad a los moradores de una comunidad.

### **3.3.4 Control**

El control es una de las funciones de la dirección que proporciona espacios en los que se desarrollan acciones a realizar en relación con los siguientes aspectos:

- Estricto control del registro de los activos
- Adecuado proceso de reemplazo de los activos en correcta relación con el cumplimiento de su tiempo de vida útil y por pérdidas u otras causas.
- Sistematización documentada de los movimientos de activos, registrando oportunamente la fecha, las causas del movimiento y el responsable a cargo.

El control tiene objetivos implícitos que proporcionan estabilidad y seguridad a la empresa:

- Disponer de elementos financieros oportunos y certeros
- Salvaguardar los recursos tangibles
- Propiciar la eficacia en los procesos
- Facilita se sigan las estrategias legales y disposiciones administrativas

## **3.4 Área de Talento Humano**

### **3.4.1 Reclutamiento y selección**

En coherente consecuencia con un planteamiento realizado en un subtítulo anterior, la captación y sensibilización del personal se realizará en lo fundamental del entorno inmediato; destinado a labores logísticas y de servicios en lo fundamental. El entorno remoto será fuente de captación del personal capacitado acorde con una formación profesional.

Las funciones administrativas requieren aptitudes de emprendimiento, liderazgo y proactividad que generen resultados en condiciones de tensión; pareciera oportuno que la cantera fundamental sean los integrantes de comunidades cercanas y es

recomendable que se definan límites de tiempo en el cargo. El personal mínimo requerido es:

- Administrador
- Marketing y Ventas
- Secretaria
- Camarera
- Guía
- Cocinero
- Ayudantes de cocina
- Mesero

### 3.4.2 Capacitación

La formación de los recursos humanos, la capacitación y la especialización en las particularidades de las plazas que ocupan y las funciones a desarrollar en los puestos de trabajo es elemental para el logro de los objetivos y el crecimiento organizacional. Deben planificarse las acciones de superación de modo anual, en las temáticas de desempeño fundamental, así como el sentido de pertenencia institucional y la disposición para ofrecer servicios con calidad garantizando bienestar y placer a los clientes y turistas.

### 3.5. Área Operativa

#### 3.5.1. Servicios turísticos

##### 3.5.1.1 Hospedaje

Las condiciones existentes en el terreno seleccionado para la construcción son muy favorables, permiten cómodas vías de acceso y contienen la infraestructura necesaria para las necesidades básicas de una instalación, dígase instalaciones hidráulicas para agua potable y aguas servidas, también para la expulsión de desechos y la iluminación exterior adecuada. La propuesta se denominaría “Hostal Paraíso del Norte”

**Tabla 18. Proforma obra civil**

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P. UNITARIO	TOTAL
OBRAS PRELIMINARES				
Limpieza de terreno	m2	1.200,00	2,54	3.046,23

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P. UNITARIO	TOTAL
Replanteo y nivelación	m2	160,00	2,51	400,94
Cerramiento provisional de madera contrachapada	MI	140,00	26,86	3.760,31
Caseta de guardianía y bodega	m2	20,00	31,30	625,95
			SUBTOTAL	7.833,43
<b>ESTRUCTURA</b>				
Excavación manual < 2,00m	m3	9,60	11,81	113,38
Hormigón ciclopeo f'c = 180 Kg/cm <sup>2</sup> en cimiento corrido	m3	9,60	156,00	1.497,60
Material de Mejoramiento bajo contrapiso	m3	15,40	26,98	415,49
Columnas de madera tratada de eucalipto de 20 x 20 cm.	M	138,00	24,50	3.381,00
Vigas de entrepiso de madera tratada de eucalipto de 20 x 20 cm.	M	240,00	24,50	5.880,00
Alfajías de madera tratada de eucalipto de 10 x 10 cm.	m2	205,00	17,80	3.649,00
Grada de madera de eucalipto	Gb.	1,00	900,00	900,00
			SUBTOTAL	15.836,47
<b>CUBIERTA SOBRE ESTRUCTURA DE MADERA</b>				
Vigas de madera tratada de eucalipto de 10 x 20 cm.	M	260,00	20,30	5.278,00
Piezas de madera tratada de eucalipto de 5 x 5 cm.	M	480,00	12,40	5.952,00

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P. UNITARIO	TOTAL
Suministro y colocación de planchas Teja Thermoacoustic	m2	221,00	28,25	6.243,25
Canalòn para agua lluvia, tol galvanizado de 1/40" b=15cm , h=15cm	M	60,00	27,40	1.644,00
Bajante para agua lluvia, tol galvanizado de 1/40" 15 x 15 cm.	M	49,60	32,46	1.610,02
			SUBTOTAL	20.727,27
<b>MAMPOSTERÍAS</b>				
Mampostería de ladrillo 20 cm con mortero 1:3	m2	487,20	32,60	15.883,72
Acabado de paredes 1:3 filos	MI	913,50	7,94	7.253,19
Pintura	m2	913,50	6,13	5.601,62
Cerámica para pared	m2	118,80	18,40	2.185,92
			SUBTOTAL	30.924,45
<b>PISOS</b>				
Contrapiso de hormigón simple e= 10 cm. (Hormigón de f'c = 180 Kg/cm2)	m2	154,00	16,50	2.541,00
Piso de cerámica Clase A	m2	171,06	31,30	5.354,18
Piso de madera tratada	m2	136,94	42,00	5.751,48
			SUBTOTAL	13.646,66
<b>ELEMENTOS DE MADERA</b>				
Puerta de madera 90 x 210 cm.	U	9,00	255,00	2.295,00
Puerta de madera 70 x 210 cm.	U	10,00	220,00	2.200,00
Puerta doble de entrada 180 x 210 cm.	U	1,00	540,00	540,00
Closet de madera	U	6,00	280,00	1.680,00

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	P. UNITARIO	TOTAL
Mesón de cocina con mueble	U	1,00	660,00	660,00
			SUBTOTAL	7.375,00
<b>ACCESORIOS HIDROSANITARIOS</b>				
Lavamanos blanco 46 cm. (incluye Grifería)	U	10,00	65,00	650,00
Inodoro blanco con depósito (incluye grifería)	u	10,00	84,00	840,00
Fregadero cocina (incluye grifería)	U	1,00	299,00	299,00
Suministro y colocación de ducha mezcladora	U	9,00	76,00	684,00
Suministro y colocación de accesorios para baño en acero inox.	juego	10,00	51,00	510,00
			SUBTOTAL	2.983,00
<b>COMPLEMENTOS DE MADERA</b>				
Ventanas de madera	m2	21,00	113,40	2.381,40
Pasamanos de madera	M	4,80	110,40	529,92
Mangón de madera	M	8,40	59,00	495,60
			SUBTOTAL	3.406,92
<b>INSTALACIONES</b>				
Sistema de agua potable	Gb.	1,00	16.000,00	16.000,00
Sistema sanitario	Gb.	1,00	18.000,00	18.000,00
Sistema eléctrico normal	Gb.	1,00	25.000,00	25.000,00
			SUBTOTAL	59.000,00
<b>OTROS</b>				
Dinteles	M	21,00	13,21	277,41
Limpieza final de la obra	m2	160,00	0,75	120,00
			SUBTOTAL	397,41
<b>TOTAL CONSTRUCCIÓN</b>				<b>162.130,61</b>

Elaboración: Luis Orlando Mesa Tumbaco.

Por otra parte, se ha previsto la comodidad que debe prestar a los huéspedes el Hostal con la adquisición de enseres y mobiliarios necesarios para garantizar el bienestar en un sitio de hospedaje comunitario. La inversión total estimada en este rubro es de \$ 13.602,18, los que se detallan a continuación, en función los precios que se encuentran en el mercado local.

**Tabla 19. Inversion del Mobiliario para el hostel comunitario**

<b>EQUIPAMIENTO PARA HABITACIONES</b>				
<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>		<b>V/UNIT</b>	<b>V/TOTAL</b>
Camas de plaza y media	14	unid.	125,00	1.750,00
Camas de dos plazas	2	unid.	140,00	280,00
Colchones de plaza y media	14	unid.	89,00	1.246,00
Colchones de dos plazas	2	unid.	100,00	200,00
Juegos de sábanas dos plazas	32	unid.	13,00	416,00
Almohadas	18	unid.	3,49	62,82
Edredones	18	unid.	45,00	810,00
9 Closet de 2 x 1 m2 c/u	18	m2	120,00	2.160,00
Velador	9	unid.	50,00	450,00
Cortinas	9	unid.	8,00	72,00
Lamparas	9	unid.	27,00	243,00
Hamacas	3	unid.	25,00	75,00
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>7.764,82</b>
<b>EQUIPAMIENTO PARA BAÑOS</b>				
Toallas	30	unid.	6,95	208,50
Cortina de baño	9	unid.	6,00	54,00
Basurero	9	unid.	15,99	143,91
Espejo	10	unid.	48,00	480,00
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>886,41</b>
<b>EQUIPAMIENTO PARA COCINA</b>				
Cocina Industrial	1	unid.	550,00	550,00
Juego de ollas	1	unid.	165,00	165,00
Horno micondas	1	unid.	120,00	120,00
Muebles de cocina	6	m2	120,00	720,00
Pozos de lavabo	1	unid.	109,99	109,99
Refrigeradora	1	unid.	645,00	645,00
Escurridor de platos	1	unid.	26,00	26,00
Vajilla	5	unid.	35,00	175,00
Juego de cubiertos	2	unid.	24,99	49,98
Basurero	2	unid.	15,99	31,98
Tanque de gas	2	unid.	45,00	90,00
Licudadora	1	unid.	54,00	54,00
Extractor de jugos	1	unid.	144,00	144,00
Varios	1	unid.	200,00	200,00
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>3.080,95</b>
<b>EQUIPAMIENTO PARA COMEDOR</b>				
Juego de comedor para 4 personas	5	unid.	280,00	1.400,00
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.400,00</b>
<b>EQUIPAMIENTO PARA SALA DE ESTAR</b>				
Juego de sala de madera	1	unid.	470,00	470,00
			<b>SUBTOTAL</b>	<b>470,00</b>
			<b>INVERSION TOTAL</b>	<b>13.602,18</b>

Elaboración: Luis Orlando Mesa Tumbaco

### **3.5.1.2 Alimentación y bebidas**

Para ofrecer la alimentación y las bebidas se contará con el personal básico necesario con conocimientos profesionales de cocina y su respectivo ayudante para optimizar la calidad y el tiempo de los servicios a ofrecer. Por ello, se deben tomar en cuenta los siguientes factores:

- Presencia física y aseo personal;
- Dominio sobre alimentos y bebidas;
- Lavado, elaboración y presentación de los alimentos;
- Vocación de servicio.

### **3.5.1.3 Actividades necesarias**

Las actividades necesarias para la adecuación del sector son las siguientes:

- Higienización de las áreas
- Limpieza de las pendientes, liberándolas de las piedras
- Depositar las piedras en sitios necesarios
- Cavar y remover hasta las medidas requeridas
- Decoración de las rutas que conducen al sitio

### **Senderos**

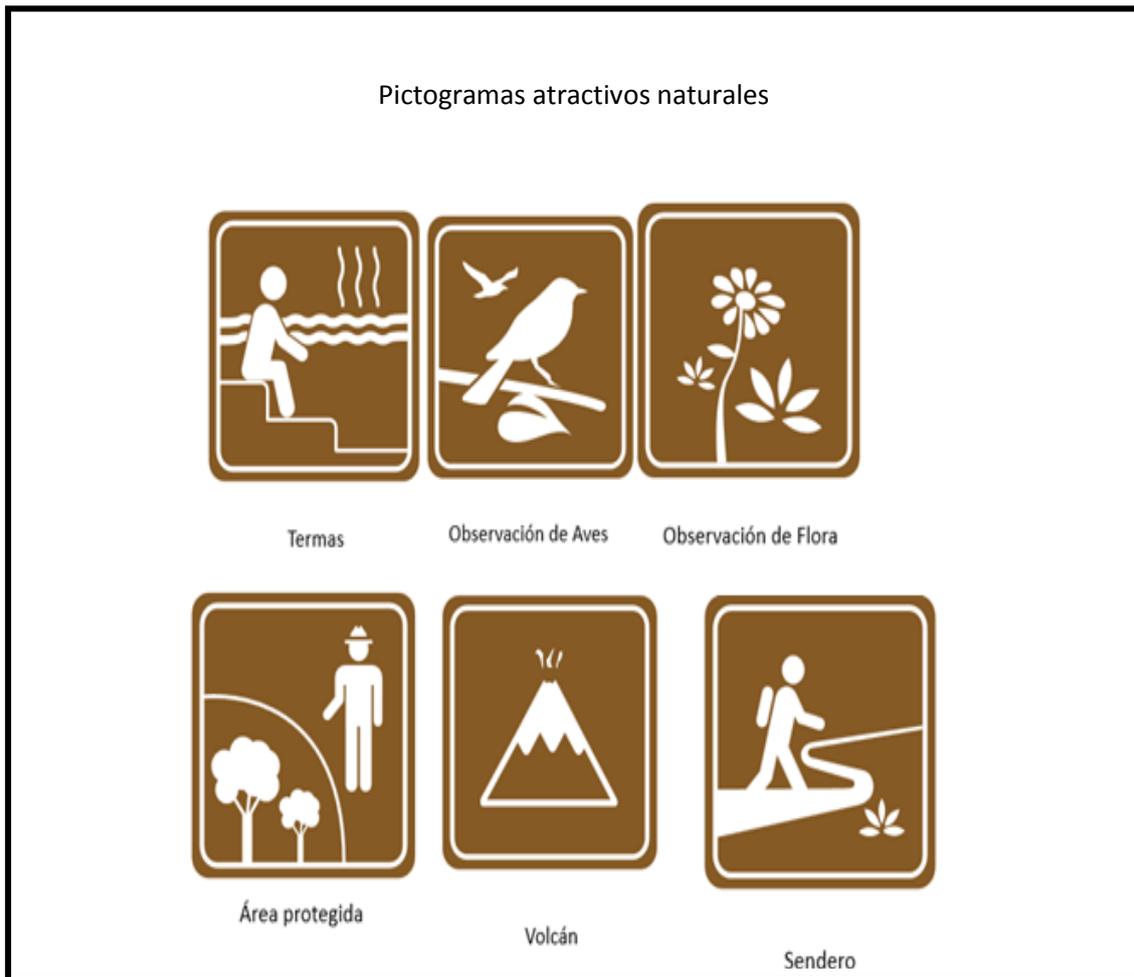
En la presente propuesta se contemplan excursiones con guías experimentados en los atractivos de la expedición quienes deben ofrecer información sobre los recursos con que se cuenta y las potencialidades del terreno y el clima; estos elementos suelen constituir sensibilidad y estímulo.

En el propósito constante de seducir a los visitantes, la estrategia de perfeccionamiento continuo requiere de personal preparado en el dominio informativo sobre las especies florales y la vegetación existente; la capacidad de describir y comentar los recursos con que se cuenta y el dominio de los senderos hacia diferentes destinos constituye verdaderos indicadores de calidad, este último elemento enriquecido con la adecuada señalización para la cómoda autogestión de los turistas individuales.

### **Señalética**

Una eficiente guía para desarrollar este subtítulo lo constituye el Manual de Señalización Turística el cual aborda metas de seguridad y garantías de orientación a los turistas, refiere elementos como la necesidad de diferenciar las opciones según las dimensiones

temáticas que contemple su contenido, destacando variables como nombre, distancia y tiempo a recorrer, además de los puntos cardinales.



**Tabla 20. Pictograma de atractivos naturales**

**Fuente:** Manual de Señalización Turística

**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco

### Pictogramas artesanías



Figura 21. Pictogramas de Artesanías

Fuente: Manual de Señalización Turística

Elaboración: Luis Orlando Mesa Tumbaco

### Pictogramas de caminatas



### Caminata

Figura 22. Pictogramas de Caminatas

Fuente: Manual de Señalización Turística

Elaboración: Luis Orlando Mesa Tumbaco

Pictogramas de restricciones



Figura 23. Pictogramas de restricciones

Fuente: Manual de Señalización Turística

Elaboración: Luis Orlando Mesa Tumbaco

Se presenta a continuación una tabla informativa de los valores que se incurrirá para la adecuación y potencialización de los atractivos turísticos.

**Tabla 21. Inversión en adecuación de atractivos turísticos**

Descripción	Medida	Cantidad	Valor unitario	Costo total
Adecuación Sendero	m2	2.000	0,00	0,00
Señalética				
Vallas informativas de destino	Unidad	1	500,00	500,00
Pictograma de Atractivos Naturales	Unidad	9	10,00	90,00
Pictograma Atractivos Culturales	Unidad	2	10,00	20,00
Pictograma de Atractivos Turísticos	Unidad	1	10,00	10,00
Pictograma de Restricciones	Unidad	10	10,00	100,00
TOTAL				720,00

Elaboración: Luis Orlando Mesa Tumbaco

#### **3.5.1.4 Guianza**

En la medida en que se logre atraer al turista y proporcionarle elementos de motivación, hablarles en su idioma nativo, preocuparse de sus principales inquietudes, ofrecerles servicios personalizados; auxiliarlos de forma primaria ante situaciones de salud y otros elementos semejantes, se ratifica la esencia de la guianza como acción fundamental del turismo.

Debido a lo anterior es responsabilidad de las áreas de administración, operativa y logística gestionar acciones de capacitación que deben ser obviamente potenciadas con el interés y constancia individual.

Las experiencias transmitidas a los turistas con su actuación, la divulgación cultural, el placer de contactar con la naturaleza y las particularidades y características de las regiones garantizan resonancia entre los familiares y conocidos de los visitantes, se hacen recomendaciones y en caso de posibilidad se planifican nuevas visitas para repetir lo vivido.

Garantiza de este modo la preservación y divulgación del patrimonio cultural regional y la durabilidad del turismo como fuente de ingresos y sostenibilidad de las regiones. Lo cual tributa necesaria y favorablemente a la mejor calidad de vida y placeres humanos trasmisibles de generación en generación.

#### **3.5.1.5 Manifestaciones culturales**

El desarrollo de volantes, plegables, mapas, boletines, revistas y guías de turismo suelen ser productos comunicacionales de utilidad y atractivos para divulgar, difundir y expandir la información tradicional y patrimonial de las regiones, el corte publicitario ameniza el contenido y tiene buena aceptación.

A efectos de esta investigación se realiza una propuesta que perpetúa la descripción detallada de los elementos litúrgicos caracterizados por sus causas, fechas, períodos entre otros detalles que deben ser tenidos en cuenta, conocidos y divulgados entre conocidos y entre generaciones por los habitantes y visitantes.

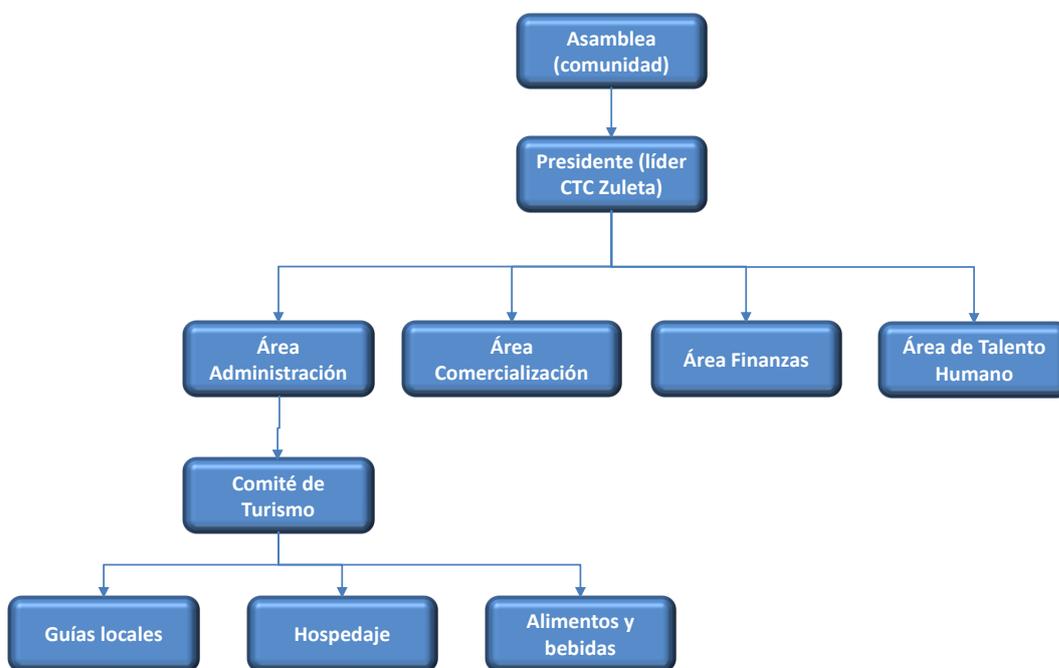
**CAPÍTULO 4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y MARKETING MIX PARA EL  
DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA COMUNIDAD RURAL DE ZULETA**

La propuesta permite dinamizar una visión multidimensional a largo plazo, adoptando motores de desarrollo sustentable para el turismo comunitario en la comunidad rural de Zuleta.

Lo más importante para que sea exitosa es interiorizar la complejidad de la realidad que se desea dinamizar y colocar al ser humano en el centro del proceso: su organización social, cultural, modos de producción y patrones de consumo.

El marketing es la herramienta que se utiliza para implantar la estrategia. Para ello, la investigación se basa en las cuatro P (Producto, Precio, Plaza y Promoción), que se detallan a continuación.

#### 4.1 Estructura organizativa de la Comunidad



**Elaboración:** Luis Orlando Mesa Tumbaco.

#### 4.2 Marketing mix

##### 4.2.1 Producto

Se enmarca en las personas que desarrollan el turismo en la localidad de Zuleta, con vistas a desarrollar actividades de esparcimiento, vistas, paseos y para conocer sus culturas, creencias, tradiciones, leyendas, gastronomías, culturas, artesanías, etc. En

este sentido, se considera un nombre apropiado para el producto “El Sendero del Volcán”, que incluiría las actividades y servicios turísticos ya mencionados, y que serían desarrollados por la comunidad.

#### **4.2.2 Precio**

El precio es uno de los aportes que se le puede presentar al turista o visitante con la posibilidad de brindarle un mejor servicio y captar más excursionistas. Estos estarán sujetos a los paquetes turísticos que se puedan diseñar, teniendo en cuenta la temporada prevista para propiciar un constante flujo de ingresos a la localidad; así como otras promociones trazadas para aumentar la entrada de turistas a la Comunidad.

#### **4.2.3 Plaza**

La distribución del canal que ofrece la localidad es directa, ya que la región Zuleta es una posibilidad excelente por la entrada constantemente de turistas. De esta forma se enriquece la comunidad por sus visitantes y estos a su vez con las potencialidades de sus servicios: campo turístico, artesanal, gastronómico, riqueza histórica, paisaje natural, religiosidad, tradiciones, etc.

#### **4.2.4 Promoción**

Promocionar los servicios, amplía la visibilidad de la localidad, para ello es importante divulgar dentro de sus propias páginas en internet y a través del Ministerio de turismo, Municipio de Ibarra y Consejo Provincial de Imbabura. También se podría coordinar descuentos por número de visitantes y días de hospedaje; así como en los paquetes turísticos proporcionar rebajas, teniendo en cuenta las temporadas atrayentes. Posibilidad de realizar trípticos con los paseos, lugares atractivos, gastronomía y vistas históricas para divulgar estas actividades y que conozcan más de Zuleta. Videos en CD con las imágenes de la flora y fauna del lugar. La localidad debiera contar con un comunicador, o responsable de promocionar esta estrategia y llevar a cabo estas actividades propuestas y otras que puedan surgir en la localidad.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## Conclusiones

- Las condiciones existentes en la Comunidad de Zuleta apuntan a la implementación del plan de desarrollo comunitario, ayudando de esta manera a la mejora en la calidad de vida, el desarrollo económico sostenible y una adecuada distribución de los beneficios entre los comuneros.
- Estas condiciones potencian el desarrollo comunitario como elemento activo que contribuirá a la continua mejoría de las condiciones económicas, culturales, sociales y medioambientales de la comunidad y los comuneros.
- Es un avance significativo para mejorar la calidad de vida implementar planes de desarrollo comunitario, el turismo como factor generador, tanto de fuentes de empleo, así como de motor para la conservación del patrimonio cultural y ambiental, contribuyendo de una manera sostenible al crecimiento y desarrollo de la Población de Zuleta.
- Los avances alcanzados con el desarrollo comunitario en la comunidad de Zuleta generaran un fortalecimiento en el sentido de pertenencia de sus pobladores, ofreciéndoles oportunidades crecientes de ascenso personal y profesional.
- Este sentido de pertenencia apunta a un mayor deseo de producir bienes, no solo tangibles, como rubros agrícolas mayoritariamente, entre otros que componen la economía de este sector, sino que motiva al impulso de Turismo, que se traduciría en mayores ingresos económicos para la mayoría de la población, debido a que se podría hacer una mejor distribución de beneficios que mejorarían el intercambio comercial entre esta población y por ende una mejor calidad de vida.
- Estos proyectos sociales y comunitarios en lo fundamental relacionados con el desarrollo del turismo de aventura son altamente beneficiosos para la conservación del capital humano, natural y cultural así como también la concertación de mejores mecanismos de cooperación entre todos los niveles local, provincial, nacional e internacional.
- Existen condiciones favorables, atractivos naturales, alojamiento, accesibilidad, transporte, perfil de la comunidad y una gran demanda que condiciona una amplia gama de servicios y productos que permitirán el desarrollo de proyectos emblemáticos para la aplicación del turismo comunitario en la Comunidad Rural de Zuleta.
- La investigación trae como resultado la motivación y la decisión de involucramiento de todas las comunas y su población, para integrar los procesos fortaleciendo el marco cooperativo, la colaboración local mutua y las afinidades

colectivas fortaleciendo la localidad de Zuleta con objetivos comunes y actividades futuras sistemáticas. Se obtiene una consolidación del desarrollo económico sostenible y la distribución de los beneficios de los comuneros existentes en el área.

- La metodología y propuesta realizadas en este trabajo no tendrá éxito sin la colaboración responsable de los líderes comunitarios es de vital importancia para la búsqueda del financiamiento del proyecto que se propongan alternativas que promuevan la necesidad e intencionalidad propia de esta intervención.

## Recomendaciones

Mejorar la calidad de vida de la comunidad de Zuleta depende principalmente de participación de la población y de la integración de los stakeholders, para la consecución de los objetivos del centro de turismo comunitario, el concepto de empoderamiento de las comunas y los comuneros es importantísimo y debe de considerarse como estrategia donde el líder sea capaz de lograr que las personas que trabajen fortalezcan su autonomía e incrementen el dominio sobre asuntos de los que se ocupan.

Para fomentar un desarrollo sostenible adecuado se recomienda utilizar la línea de triple base en cuanto a los resultados en función económica, ambiental y social, a futuro se podría plantear la realización de informes basados en la RSC con pautas en el GRI(Memorias de Sostenibilidad) para tener una visión más clara del impacto humano y ecológico del proyecto, la toma de decisiones , la evaluación y mejora constante así como también mejorar la imagen de la empresa y su relación con los stakeholders.

Es también importantísimo establecer una metodología para la evaluación del proyecto en cuestión, se recomienda utilizar para este tipo de intervenciones una evaluación ex-antes de la ejecución y on going durante la ejecución del establecimiento del centro de turismo comunitario y otra ex post tras la ejecución del proyecto.

Dentro de las estrategias que debería adoptar el marketing se debe poner mucho énfasis en el posicionamiento, la marca turismo comunitario de Zuleta debe posicionarse número 1 en la mente de turistas nacionales y extranjeros , utilizar medios digitales 2.0 como buscadores, páginas web ,google advertising , y facebook deberán ayudar a realizar esta tarea junto a un mix de marketing tradicional .

El diseño, la implementación y control de programas deben estar pensados en ideas sociales la implicación del marketing social como herramienta para el cambio de conducta o modificación de actitudes y opiniones pueden mejorar la situación sobre todo en lo que se refiere al cuidado medioambiental una comunicación directa promoverá una idea social (branding)

La gestión tanto del centro de turismo comunitario como del gobierno local debe ser articulada .Es oportuno diferenciar los planos de la política, la gestión y la intervención, las personas debe tener responsabilidades en proporciones diferentes para el desarrollo del proyecto.

## Bibliografía

- Acerenza, M. (13 de marzo de 2011). *Portal de América*. Obtenido de <http://www.portaldeamerica.com/index.php/columnistas/miguel-angel-acerenza/item/5205-sostenibilidad-del-turismo-iii-confusi%C3%B3n-sobre-la-definici%C3%B3n-del-desarrollo-sostenible-del-turismo> (consultado 21/05/2015)
- Acerenza, M. (2013). *Desarrollo sostenible y gestión del turismo*. México: Trillas.
- Acerenza, M. (2013). *Turismo sostenible: factor de desarrollo regional y local*. Barcelona: Icaria.
- Ander-Egg, E. (2006). *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*. México: Ateneo.
- Baquero, F., Sierra, M., Ordóñez, L., Tipán, M., & Espinosa, L. (2004). *Mapa de Vegetación de los Andes del Ecuador. EcoCiencia – Lab. SIG y Sensores Remotos*. Quito.
- Barrera, E. (2006). *Turismo rural. Un negocio para el desarrollo de los territorios rurales*. Quito.
- Brinckmann, W., Neison, M., & Muler, D. (2010). *Desarrollo, complejidad y turismo sostenible*. Brasil: Universidad de Santa Cruz do Sul.
- Buarke, S. (1999). Ciencia, tecnología e desenvolvimento regional. *Cadernos de Ciências Sociais*, 2, 33.
- Comunidad Zuleta. (30 de Mayo de 2014). Recuperado el 4 de Julio de 2015, de [www.comunazuleta.com/mapa.html](http://www.comunazuleta.com/mapa.html)
- Cortina, A. (2006). *La responsabilidad social corporativa y la ética empresarial*. Navarra: Thonsom.
- FABEC. (1 de marzo de 2014). *Foro d elos actores Belgas de la Cooperación en Ecuador*. Obtenido de [http://www.fabec.org.ec/fabec\\_dgcd.htm](http://www.fabec.org.ec/fabec_dgcd.htm) (accesado 01 de marzo del 2014)
- FEPTCE. (2007). *Manual de Calidad para la Gestión del Turismo Comunitario en Ecuador*. Quito.
- GAD Parroquial Rural de Angochagua. (2010). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Angochagua*. Ibarra: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Angochagua.
- Gallegos, W. (8 de junio de 2012). Tesis Sistema de Control de Bienes de Larga Duración para Optimizar su Utilización en el Consorcio de los Gobiernos Provinciales del Ecuador- CONGOPE. Ecuador, Pichincha, Quito.
- Guerreiro, M. (2007). Turismo comunitario como agente de desenvolvimento e a comunidade Guarani nas Ruínas Jesuíticas de São Miguel das Missões. *Revista de Turismo y Patrimônio Cultural*, 1695.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

- Inostroza, G. (2009). Aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la región andina. *Gestión turística*, 135.
- Juárez, J., & Ramírez, P. (2008). "Turismo rural como complemento al desarrollo territorial rural en zonas indígenas de México. *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 138.
- Kay, C. (2007). La cuestión agraria y los límites del neoliberalismo en América Latina. *Revista de Ciencias Sociales*, 119.
- Liliana, A. (2002). Turismo, Desarrollo Local y Redes. *CIT*, 2(6), 71-92.
- Linares, C. (1996). *Participación: ¿Solución o problema?* La Habana: Centro de Investigaciones y Desarrollo de la Cultura Cubana Juan Marinello.
- López, T., & Sánchez, S. (2009). Desarrollo socioeconómico de las zonas rurales con base en el turismo comunitario. Un estudio de caso en Nicaragua. *Cuadernos de desarrollo rural*.
- Lorenzo, H., & Morales, G. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. Su comportamiento complejo. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 12(2), 455.
- Maldonado, C. (2005). *Pautas metodológicas para el análisis de experiencias del turismo comunitario*.
- Manyara, G., & Jones, E. (2007). Community-based tourism enterprises development in. *Journal of Sustainable Tourism*, 283.
- Manyara, G., & Jones, E. (2007). Community-based tourism enterprises development in Kenya. *Journal of Sustainable Tourism*, 283.
- Marchioni, M. (1994). *La Utopía posible. La intervención comunitaria en las nuevas condiciones actuales*. la Laguna (Tenerife): Benchomo.
- Margorie, A., & Milton, R. (11 de Marzo de 2013). Recuperado el 11 de Junio de 2015, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2148/1/T-UCE-0005-334.pdf>
- Monchón, M. (2004). *Francisco Mochón Morcillo, Economía y Turismo*. España: McGraw-Hill,.
- Montaner, J., Corgos, J., & Arcarón, R. (1998). Diccionario de Turismo.
- Morán, J. (8 de Mayo de 2008). *Eumet.net*. Recuperado el 11 de Junio de 2015, de <http://www.eumed.net/ce/2008b/jlm.htm>
- Münch, L., & Ángeles, E. (1990). *Métodos y Técnicas de Investigación para Administración e Ingeniería*. México: Trillas.
- Obando, L. (1988). *Tradiciones de Imbabura*. Quito: ABYA YALA.
- OMT. (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Obtenido de <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Organización Panamericana de la Salud. (Mayo de 2002). (D. d. Ambiente, Ed.) Recuperado el 11 de Junio de 2015, de <http://www.bvsde.paho.org/bvsars/e/fulltext/analisis/ecuador.pdf>

- Pastor, E. (1 de 12 de 2012). La participación ciudadana en el ámbito local, eje transversal del trabajo social comunitario. España, Murcia.
- Pastor, V., Jurado, C., & Soler, A. (Enero-Junio de 2011). Recuperado el 20 de Mayo de 2015, de [http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-64282011000100001&script=sci\\_arttext](http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-64282011000100001&script=sci_arttext)
- Plan de Manejo y Desarrollo de la Comunidad de Zuleta . (2009).
- Proyecto Páramo Andino. (2008). *Ecociencia*. Obtenido de <http://www.condesan.org/ppa/sites/default/files/recursos/archivos/Plan%20de%20manejo%20y%20desarrollo%20de%20la%20Comuna%20Zuleta.pdf> (consultado 29/05/2015)
- Rengel, F. (27 de Enero de 2010). Recuperado el 24 de Abril de 2015, de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/2598/1/TESINA%20FRANCO%20RENGEL-2010.pdf>
- Robinson, J. (8 de Enero- Junio de 2010). *Liderazgo sostenible para comunidades sostenibles*. (C. U. Unitec, Ed.) Recuperado el 27 de Mayo de 2015, de <file:///C:/Users/Alejandro/Downloads/82-318-1-PB.pdf>
- Robles, M. (2012). Recuperado el 12 de Junio de 2015, de Ecociencia: <http://www.ecociencia.org/inicio/index.php?sid=115>
- Robles, M., Martínez, C., Paredes, M., Barragán, C., Salgado, C., Terneus, E., & Albán, D. (Noviembre de 2008). Recuperado el 30 de Mayo de 2015, de <http://www.condesan.org/ppa/sites/default/files/recursos/archivos/Plan%20de%20manejo%20y%20desarrollo%20de%20la%20Comuna%20Zuleta.pdf>
- Ruiz, E. (2008). *Agua Blanca, comunidad y turismo en el Pacífico ecuatorial* . Quito: Abya-Ayala.
- Ruiz, E. (2008). Turismo comunitario en Ecuador. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 399.
- Senplades. (2009). *Plan Nacional del Buen Vivir, 2009-2013*. Quito: Senplades.
- Wuinchester, L. (23 de Agosto de 2010). Recuperado el 29 de Mayo de 2015, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0250-71612006000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0250-71612006000200002&script=sci_arttext)

## **ANEXOS**

## ENCUESTA

Buenos días/tardes mi nombre es \_\_\_\_\_ soy estudiante de la UTPL y estamos realizando una investigación sobre la comunidad relacionado con el Desarrollo Sostenible de la localidad.

### 1.- Género del Encuestado

Masculino

Femenino

### 2.¿Qué edad tiene?

20 - 25

26 - 35

36 - 45

46- 50

3. ¿Participa activamente y/o pertenece alguna organización social local?

SI

NO

Gremio o Asociación

-----

4.- ¿Cuál es su principal fuente de ingresos?

BORDADOS

ARTESANIAS

AGRICULTURA

GANADERIA

TURISMO

OTROS

\_\_\_\_\_

6.- ¿Cuál es su nivel de acceso a educación?

INICIAL

BASICA

BACHILLERATO

TERCER NIVEL

NINGUNA


7. ¿Considera a las calles de Zuleta seguras para caminar y trabajar?

ALTAMENTE SEGURAS

MAS O MENOS SEGURAS

NO TAN SEGURAS


8.- ¿A qué se dedica en su tiempo libre?

CAMINAR O TROTAR

PRACTICAR DEPORTE

LEER

ESCUCHAR MUSICA

NAVEGAR EN INTERNET


OTROS \_\_\_\_\_

9.- ¿En su comunidad se realizan acciones que favorezcan al medio ambiente?

GESTION DE DESECHOS

RECICLAJE DE RESIDUOS

AHORRO DE ENERGIA HOGAR

NINGUNA


10.-Cual es su medio de transporte más utilizado

TRANSPORTE PUBLICO

BICICLETA

TAXI O CAMIONETA ALQUILER

VEHICULO PROPIO


11.- ¿Se encuentra satisfecho con la gestión de la actual administración local?

COMPLETAMENTE SATISFECHO

MEDIANAMENTE SATISFECHO

NI SATISFECHO NI INSATISFECHO

MEDIANAMENTE SATISFECHO

MUY INSATISFECHO


12.- ¿Se encuentra conforme las principales vías de acceso a la comunidad?

SI

NO


NO PORQUE

\_\_\_\_\_

## **CARTA DEL TURISMO SOSTENIBLE.**

### **CONFERENCIA MUNDIAL DE TURISMO SOSTENIBLE.**

Realizada en Lanzarote, Islas Canarias, España, en abril de 1995.

Conscientes de la Realidad del turismo Como fenómeno de alcance mundial Que implicaciones las más altas y Profundas Aspiraciones de los Pueblos, constituyendo un importante elemento para el Desarrollo Social, Económico y Político en muchos países

Reconociendo que el turismo es una actividad ambivalente, dado que puede aportar grandes ventajas en el Ámbito socioeconómico y culturales, mientras que: al mismo tiempo contribuye a la degradación medioambiental y a la pérdida de la identidad local, por lo que debe ser abordado desde una perspectiva global.

Conscientes de que los recursos en los que se basa el turismo son Frágiles, así como de la creciente demanda de una mayor calidad medio ambiental.

Reconociendo que el turismo, como posibilidad de viajar y conocer otras culturas, puede promover el acercamiento y la paz entre los pueblos, creando una respetuosa conciencia sobre la Diversidad de Modos de vida.

Recordando la Declaración universal de los Derechos Humanos, Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, y Las Diversas Declaraciones de Naciones Unidas, así como los convenios regionales, sobre turismo, medio ambiente, conservación del patrimonio cultural, y desarrollo sostenible.

Guiados por los principios enunciados en la Declaración de Río Sobre el Medio Ambiente y el desarrollo, además de las recomendaciones emanadas de la Agenda 21.

Recordando las declaraciones previas en materia de turismo, como la declaración de Manila sobre el turismo mundial, la declaración de La Haya y La Carta de Turismo y Código del Turista.

Reconociendo la necesidad de desarrollar un turismo que satisfaga las expectativas económicas y las exigencias ambientales, que no sólo sea respetuoso con la estructura socioeconómica y física de cada destino, sino también con las poblaciones receptoras.

Considerando la prioridad de proteger y reforzar la dignidad Humana, tanto de las comunidades locales del como de los turistas.

Conscientes de la necesidad de establecer alianzas eficaces entre los principales actores que participan en la actividad turística, con el fin de forjar la esperanza de un turismo más responsable con nuestro de patrimonio común.

APELAN a la comunidad internacional, y en particular, INSTAN a los o Gobiernos, a las demás autoridades públicas, a los decisores y profesionales en materia turística, a las asociaciones e instituciones públicas y privadas relacionadas con el turismo y a los turistas propios, a adoptar los siguientes principios y objetivos de esta Declaración:

1. El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, económicamente viable y equitativo desde una perspectiva ética y social para las Comunidades locales.

El desarrollo sostenible es un proceso orientado que contempla una gestión mundial de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar capital natural y cultural, incluyendo las áreas protegidas. Siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del Desarrollo Sostenible. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende.

2. El turismo tendría que contribuir al desarrollo sostenible, integrándose en el entorno natural, cultural y humano, debiendo respetar los equilibrios frágiles que caracterizan a muchos destinos turísticos, en particular, las pequeñas islas y áreas ambientalmente sensibles. La actividad turística deberá prever una evolución aceptable respecto a su incidencia sobre los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de asimilación de los Impactos y residuos producidos.

3. La Actividad Turística ha de considerar los efectos inducidos sobre el patrimonio cultural, y los elementos, actividades y dinámicas tradicionales de las comunidades locales. El reconocimiento de estos factores locales y el apoyo a su identidad, cultura e intereses, deben ser referentes obligados en la formulación de las estrategias turísticas, especialmente en los Países en Vías de Desarrollo.

4. La contribución activa del turismo al desarrollo sostenible presupone necesariamente la solidaridad, el respeto mutuo y la participación de todos los actores Implicados en el proceso, del tanto públicos como privados. Esta concertación ha de basarse en mecanismos eficaces de cooperación a todos los niveles: local, nacional, regional e internacional.

5. La conservación, protección y la puesta en valor la del patrimonio natural y cultural, representa un ámbito privilegiado para la cooperación. Por parte de todos los responsables, esta actitud implica un auténtico reto de innovación cultural y tecnológica profesional, que: además exige realizar un gran esfuerzo por crear y desarrollar instrumentos de planificación y de gestión integrados.

6. Los criterios de calidad orientados a la preservación del destino turístico ya la capacidad de satisfacción del turista, determinados conjuntamente con las comunidades locales y basados en los principio del desarrollo sostenible, deberían ser objetivos prioritarios en la formulación de las estrategias y proyectos turísticos.

7. Para participar en el desarrollo sostenible, el turismo debe asentarse sobre la diversidad de oportunidades ofrecidas por la economía local, garantizando su plena integración y contribuyendo positivamente al desarrollo económico local,

8. Toda opción de desarrollo turístico debe repercutir de forma efectiva en la mejora de la calidad de vida de la población e incidir en el enriquecimiento sociocultural de cada Destino.

9. Los Gobiernos y autoridades competentes, con la participación de las ONG y las comunidades locales, deberán acometer acciones orientadas a la planificación integrada como contribución del turismo al desarrollo sostenible.

10. Reconociendo que la cohesión social y económica entre los pueblo del mundo es un principio fundamental del desarrollo sostenible, instar impulsar medidas que permitan un reparto más equitativo de los beneficios y cargas producidos por el turismo. Ello implica un cambio en los modelos de consumo y la Introducción de métodos de fijación de precios que permitan la internalización de los costes medioambientales.

Los gobiernos y las organizaciones multilaterales deberían priorizar y reforzar las ayudas directas o indirectas a los proyectos turísticos que contribuyan a la mejora de la calidad medioambiental. En este marco, es necesario investigar en profundidad sobre la aplicación de instrumentos económicos, jurídicos y fiscales internacionalmente armónicos que aseguren el uso sostenible de los recursos en materia turística.

11. Las zonas vulnerables desde el punto de vista ambiental y cultural, tanto las actuales como las futuras, deberán recibir prioridad especial en materia de ayuda financiera y

cooperación técnica al desarrollo turístico sostenible. También han de recibir tratamiento especial las zonas degradadas por los modelos turísticos y obsoletos de alto impacto.

12. La promoción de formas alternativas de turismo coherentes con los principios del desarrollo sostenible, así como el fomento de la diversificación de los productos turísticos, una constituyen garantía de estabilidad a medio y largo plazo. Para perseguir este fin es necesario asegurar y reforzar de forma activa la cooperación regional, particularmente en el caso de pequeñas islas y áreas de mayor fragilidad ecológica.

13. Los Gobiernos, la industria turística, las autoridades y las ONG de responsables del turismo deberán impulsar y participar en la creación de redes abiertas: de investigación, difusión, información y transferencia de conocimientos en materia de turismo y tecnologías turísticas ambientalmente sostenibles.

14. La definición de una política turística de carácter sostenible requiere necesariamente del apoyo y promoción de sistemas de gestión turística ambientalmente compatibles, de estudios de viabilidad que permitan la transformación del sector, así como la puesta en marcha de proyectos de demostración y el desarrollo de programas en el ámbito de la cooperación internacional.

15. La Industria turística, en colaboración con los organismos y ONG con actividades relacionadas con el turismo, deberá diseñar específicos los marcos de acciones positivas y preventivas que garanticen un desarrollo turístico sostenible, estableciendo programas que apoyen la ejecución de dichas prácticas. Realizarán el seguimiento de los logros alcanzados, informarán de los resultados e intercambiarán sus experiencias.

16. Habrá de prestarse una atención especial al papel del transporte y sus efectos sobre el medio ambiente en la actividad turística, así como al desarrollo de instrumentos y medidas orientadas un reducir el uso de energías renovables y recursos, fomentando además el reciclaje y la minimización de residuos en las instalaciones turísticas.

17. Con el fin de que el turismo pueda ser una actividad sostenible, es que fundamental se adopten y pongan en práctica códigos de conducta que favorezcan la sostenibilidad por parte de los principales actores que intervienen en la actividad, en particular, por los miembros de la industria turística. Los dichos códigos pueden constituir instrumentos eficaces para el desarrollo de actividades turísticas responsables.

18. Deberán ponerse en práctica necesarias con el fin de sensibilizar e informar al conjunto de las partes implicadas en la industria del turismo, ya sea en un nivel local,

nacional, regional o internacional, sobre el contenido y los objetivos de la conferencia de Lanzarote.

## RESOLUCIÓN FINAL

La Conferencia Mundial de Turismo Sostenible considera imprescindible hacer los siguientes llamamientos públicos:

1. La conferencia recomienda a los gobiernos estatales y regionales formular, con carácter de urgencia, planes de acción de las Naciones Unidas para desarrollo sostenible aplicados al turismo, en consonancia con los principios enunciados en esta Carta.
2. La Conferencia acuerda elevar al secretario general de Naciones Unidas la carta del turismo sostenible a fin de que pueda ser asumida por los organismos y agencias del sistema de Naciones Unidas, así como con las organizaciones Internacionales por acuerdo de cooperación con Naciones Unidas, para ser sometida a la asamblea general de las Naciones Unidas.

## RESOLUCIÓN SOBRE EL COMITÉ DE SEGUIMIENTO

Transcurrida la conferencia mundial de turismo sostenible, una vez aprobada la carta de turismo sostenible y considerando la trascendencia de los acuerdos tomados, se hace necesario prever su futuro. La continuidad de la línea de trabajo y de colaboración ya emprendida es de primera importancia y para consolidarla resulta conveniente y necesario su seguimiento para llevar a cabo aplicar esta carta de Turismo Sostenible.

Con este objeto, se adopta el siguiente acuerdo:

1. La creación de un comité de seguimiento de la carta y de su plan de acción integrado por Las instituciones y agencias internacionales componentes del comité organizador de la conferencia.
2. El comité de seguimiento debe velar por la difusión y circulación de la carta y su mejor aplicación, la realización de actividades que garanticen su continuidad, la detección de situaciones críticas, así como el estímulo a toda clase de entidades públicas y privadas para la mejor instrumentación del turismo sostenible.

3. Este comité debe impulsar la elaboración de estudios, proyectos acciones encaminadas a la constitución de situaciones ejemplares de referencia para principal problemática a nivel mundial como mejor forma de aplicación de la carta en relación con los principios del desarrollo sostenible.

4. Este comité se hará cargo de la elevación y seguimiento de los acuerdos de esta Conferencia y asumirá la responsabilidad de circular y presentar esta carta ante los protagonistas del desarrollo sostenible en la actividad turística, incluyendo los de una representantes de la industria turística, organismos gubernamentales, las ONG, agencias de naciones unidas y otros organismos internacionales.

**TERRENO EN PROCESO DE EXPROPIACION**



## CASA COMUNAL DE ZULETA



## ACTIVIDADES DE GUIANZA Y SENDERISMO



## **RED DE CERTIFICACIÓN EN TURISMO SOSTENIBLE DE LAS AMÉRICAS**

La Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas integra programas certificadores, entidades estatales o privadas que impulsan la certificación, organizaciones ambientalistas, turísticas y académicas, entre otras.

Desde entonces, sus esfuerzos se dirigen a su consolidación con la incorporación de afiliados relevantes, establecer una comunicación efectiva mediante canales que aseguren el intercambio de información, el desarrollo de herramientas de trabajo conjuntos y de una estrategia de mercadeo compartida.

La estructura la conforman la Asamblea General - integrada por el Enlace Nacional (en representación de los miembros de cada país), los programas de certificación y los miembros fundadores- y los Foros Nacionales –integrados por los miembros de cada país.

Los Enlaces Nacionales fungen como vínculo entre el Foro Nacional y la Asamblea General, ante la cual llevan la posición de su país.

La Red posee una Secretaría Técnica, responsable de coordinar el funcionamiento operativo de la Red, que actualmente ocupa la organización conservacionista internacional Rainforest Alliance. La participación en la Red es libre y voluntaria, una decisión que han tomado, hasta la fecha, más que 130 miembros de 23 naciones del continente.

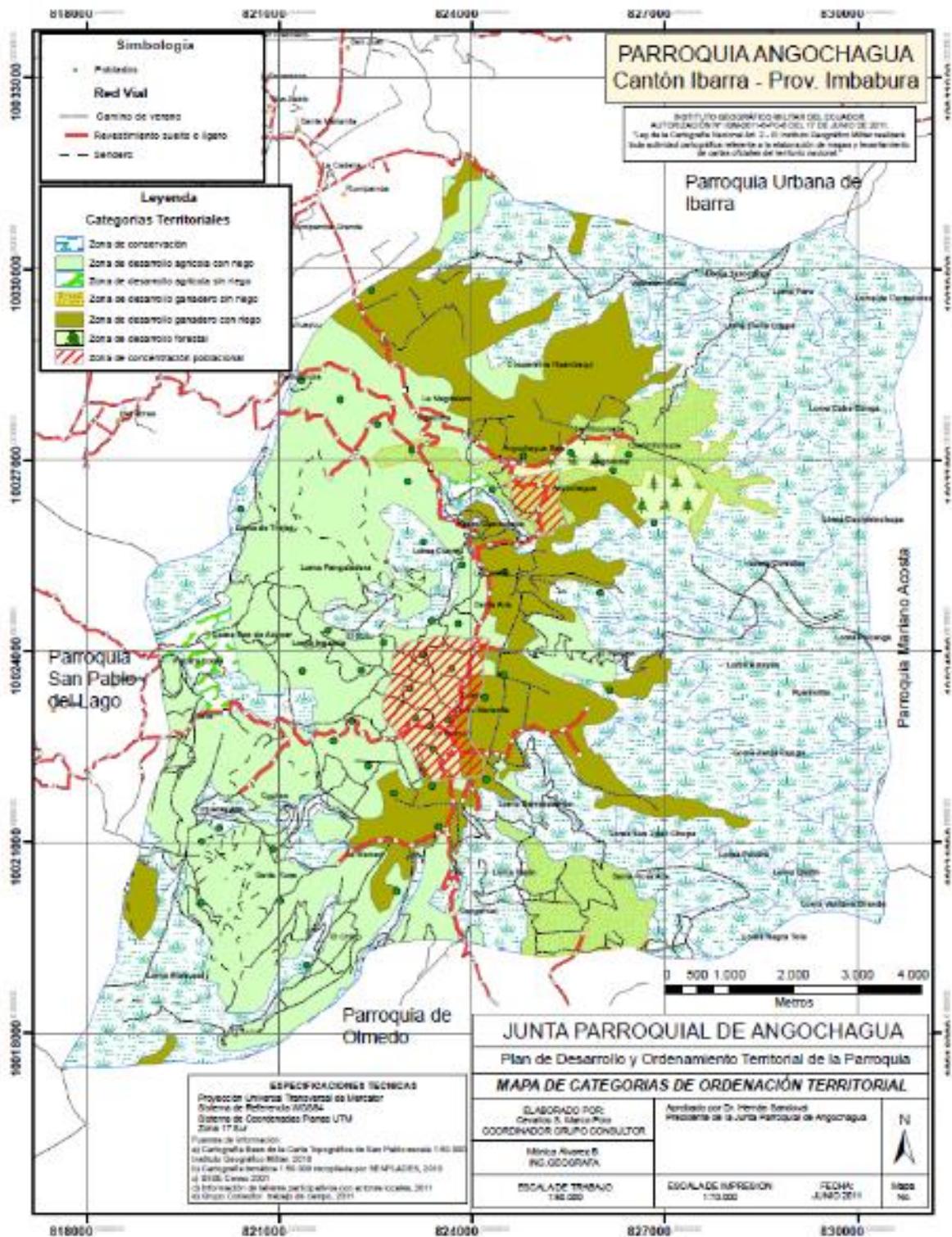
### **Los objetivos de la Red incluyen:**

El establecimiento de herramientas de trabajo comunes por y para miembros del programa.

La creación y la ejecución de una estrategia conjunta de mercadeo.

La definición de estrategias para promover la aplicación de buenas prácticas y los procesos de certificación para los negocios de turismo, especialmente los pequeños y medianos.

# PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL



## RESEÑA FOTOGRAFICA DE ZULETA

