



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA PARA LA COMUNIDAD CHAMI-
TIGUA PARROQUIA DE GUANGAJE, PROVINCIA DE COTOPAXI CON LA
FINALIDAD DE FOMENTAR EL TURISMO.

Trabajo de Titulación previo la obtención del título de Tecnólogo en
Administración Turística y Hotelera

AUTOR: BLANCA CECILIA CAISAGUANO VEGA

DIRECTOR: Lcda. Sylvia Alejandra Mera Constante

Quito, 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de Mayo del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) CAISAGUANO VEGA BLANCA CECILIA, de la carrera de ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA cuyo tema de investigación fue: "PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA PARA LA COMUNIDAD CHAMI-TIGUA, PARROQUIA DE GUANGAJE, PROVINCIA DE COTOPAXI, CON LA FINALIDAD DE FOMENTAR EL TURISMO.", una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



Lcda. SILVYA MERA

Tutor del Proyecto



MCS. ESTEBAN CAMPOS

Lector del Proyecto



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA
Admin. Turística y Hotelera
ING. FRIKTZIA MENDOZA.
Director de Escuela



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA
DESARROLLO
ING. GALO CISNEROS
Coordinador Unidad de Titulación

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Blanca Cecilia Caisaguano Vega**, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, auténtica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad



Blanca Cecilia Caisaguano Vega

C.C: 1721891818

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje,
Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Blanca Cecilia Caisaguano Vega** portadora de la cédula de ciudadanía signada con el No. **1721891818** de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **Programa de capacitación turística para la comunidad Chami-Tigua parroquia de Guangaje, provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo con fines académicos** al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Blanca Cecilia Caisaguano vega

C.C: 1721891818

Quito, mayo 2018

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional.

A mis hermanos por sobrellevar junto a mí, mis problemas.

A todos mis amigos por una palabra de aliento a diario.

A la Lic. Sylvia Mera por su constancia y paciencia para la finalización de mi proyecto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a la Santísima del Virgen del Cisne, padres, familia y amigos por el apoyo incondicional en cada instancia, por ayudarme a culminar está etapa importante en mi vida la cual hoy y siempre arán de mí una persona de bien y competitiva para cumplir con todo lo anhelado cada día y a futuro además doy gracias a la Lic. Sylvia Mera tutora y a su vez guía para la culminación del presente proyecto.

ÍNDICE DE GENERAL

Contenido

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	I
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
ÍNDICE DE ANEXOS	XI
RESUMEN EJECUTIVO.....	XII
EXECUTIVE SUMMARY	XIV
INTRODUCCIÓN.....	XVI
CAPÍTULO I	1
1. ANTECEDENTES.....	1
1.01 Contexto	3
1.02 Justificación.....	9
1.03 Definición del problema central (Matriz T)	10
CAPÍTULO II.....	13
2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	13
2.01 Mapeo de involucrados.....	13
2.02 Matriz de análisis de involucrados	15
CAPÍTULO III	19
3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	19
3.01 Árbol de problemas	19
CAPÍTULO IV.....	22
4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	22
4.01 Matriz de análisis de alternativas	22
4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos	25
4.03 Diagrama de estrategias.....	27
4.04 Matriz de Marco Lógico (MML).....	28

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

CAPÍTULO V	30
5. PROPUESTA.....	30
5.01 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución).....	30
5.02 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)	61
5.02.01 DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	62
5.02.02 Material promocional	69
5.02.03 Flyer.....	69
5.03 Formulación (de la herramienta o metodología que propone como solución).....	70
5.03.01 Logo y slogan	70
5.03.02 Flyer.....	70
5.03.03 Material de apoyo para las capacitaciones (diapositivas).....	71
5.03.04 Material didáctico	75
5.03.05 Folleto.....	77
6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	87
6.01 Recursos	87
6.02 Presupuesto.....	90
6.03 Cronograma	91
CAPÍTULO VII.....	94
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	94
7.01 Conclusiones.....	94
7.02 Recomendaciones	95
ANEXOS	96
BIBLIOGRAFÍA	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Escalas	10
Tabla N° 2 Matriz de análisis.....	11
Tabla N°3 Análisis de involucrados.....	15
Tabla N° 4 Categorías	22
Tabla N° 5 Matriz de análisis de alternativas	23
Tabla N° 6 Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	25
Tabla N° 7 Matriz de marco lógico.....	28
Tabla N° 8 Planta hotelera Tigua.....	36
Tabla N° 9 Planta hotelera Pujilí.....	36
Tabla N° 10 Reataurantes	36
Tabla N°11 Bares	37
Tabla N° 12 Foda	37
Tabla N°13 Población	41
Tabla N°14 Fórmula.....	41
Tabla N°15 Genero	47
Tabla N°16 Edad.....	48
Tabla N° 17 Instrucción	49
Tabla N° 18 Pregunta 1	50
Tabla N° 19 Pregunta 2	51
Tabla N° 20 Pregunta 3	52
Tabla N° 21 Pregunta 4	53
Tabla N° 22 Pregunta 5	54
Tabla N° 23 Pregunta 6	55
Tabla N° 24 Pregunta 7	56
Tabla N° 25 Pregunta 8.....	57
Tabla N° 26 Pregunta 9	58
Tabla N° 27 Pregunta 10.....	59
Tabla N° 28 Pregunta 11	60
Tabla 29. Recurso humano	87
Tabla N°30 Recursos tecnológicos	88
Tabla N°31 Recursos materiales	89

Tabla N°32 Presupuesto de la elaboración de proyecto.....	90
Tabla N°33 Presupuesto de aplicación de proyecto.....	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Mapeo de involucrados	13
Figura N° 2 Árbol de problemas	19
Figura N° 3 Árbol de objetivos	20
Figura N° 4 Diagrama de estrategias	27
Figura N° 5 Fuente: Fundación ILAM.....	35
Figura N° 6 Carta de validación de la encuesta.....	43
Figura N° 7 Género	47
Figura N° 8 Edad.....	48
Figura N° 9 Instrucción.....	49
Figura N°10 Habitantes.....	50
Figura N° 11 Conocimientos de turismo.....	51
Figura N° 12 Trabaja o es participe en el ambito turístico	52
Figura N°13 Conocimientos sobre la trascendencia de su cultura.....	53
Figura N°14 Está usted de acuerdo en que se realice un programa de capacitación.	54
Figura N° 15 Está de acuerdo en participar en las capacitaciones.....	55
Figura N°16 Qué tipo de información le gustaría recibir.....	56
Figura N°17 Beneficios tras las capacitaciones	57
Figura N° 18 Debe difundirse turísticamente la comunidad.....	58
Figura N° 19 Qué tipo de turismo podría desarrollarse en la comunidad.....	59
Figura N°20 El turismo como fuente de empleo.....	60
Figura N°21 Cronograma de capacitación	63
Figura N°22. Logo y slogan	70
Figura N° 23. Flyer	70
Figura N°24 Caratula	71
Figura N°25 Diapositiva 1	71
Figura N° 26 Diapositiva 2	71
Figura N°27 Diapositiva 3	72
Figura N°28 Diapositiva 4	72
Figura N° 29 Diapositiva 5	72

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Figura N° 30 Diapositiva 6	73
Figura N° 31 Diapositiva 7	73
Figura N° 32 Diapositiva 8	73
Figura N° 33 Diapositiva 9	74
Figura N° 34 Diapositiva 10	74
Figura N° 35 Diapositiva 11	74
Figura N° 36 Diapositiva 12	75
Figura N°37. Material didáctico.....	75
Figura N°38. Video N° 1	76
Figura N°39. Video N° 2.....	76
Figura N° 40 Folleto portada misión y visión.....	77
Figura N°41 Folleto índice y capítulo I	77
Figura N° 42 Folleto historia Thomas Cook.....	78
Figura N° 43 Folleto capítulo II.....	78
Figura N° 44 Folleto concepto de turismo	79
Figura N° 45 Folleto capítulo III.....	79
Figura N° 46 Folleto de atractivos turísticos	80
Figura N° 47 Folleto de atractivos culturales y naturales	80
Figura N° 48 Folleto atractivos naturales	81
Figura N° 49 Folleto técnicas de guíar.....	81
Figura N° 50 Folleto reglamento de guianza turística	82
Figura N°51 Folleto reglamento de guianza turística	82
Figura N° 52 Folleto reglamento de guianza turística y atención al cliente	83
Figura N° 53 Folleto reglamento de guianza turística	83
Figura N° 54 Folleto indumentaria	84
Figura N° 55 Folleto fiestas, conclusiones y recomendaciones.....	84
Figura N° 56 Folleto evaluación	85
Figura N° 57 Folleto registro de asistencia y glosario	85
Figura N° 58 Folleto bibliografía.....	86
Figura N° 59 Cronograma	91

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.Documento de aplicación del proyecto	97
Anexo 2.Encuestas.....	98
Anexo 3.Certificado otorgado por el presidente de la comuna Chami Tigua	103
Anexo 4.Fotografías de Chami Tigua.....	104
Anexo 5.Proformas	105

RESUMEN EJECUTIVO

El vigente trabajo, programa de capacitación turística enfocada en la comunidad Chami Tigua, es con el fin de que sus habitantes se empoderen de sus costumbres y tradiciones que es lo que los identifica como una cultura llena de historia y trascendencia; también brindar y generar mayor conocimiento sobre el turismo y sus beneficios, por lo tanto como puede ser aplicado de manera rentable generando una fuente de empleo factible para todos sus comuneros permitiéndoles superarse y tener una mejor calidad de vida.

Se prevee que las capacitaciones puedan ser parte esencial para que tengan nuevos conocimientos o los perfeccionen, adoptando la forma correcta de brindar el buen servicio al cliente, dicho tema se ha planteado ya que la comunidad posee gran valor cultural y también porque se ha evidenciado que con la migración de sus habitantes y con el desconocimiento de su riqueza cultural, han adoptado una nueva cultura(mestiza) haciendo que costumbres y tradiciones que han trascendido por años estén desapareciendo a causa de lo ya mencionado.

La finalidad de este proyecto es que mediante las capacitaciones impartidas, busquen mayor apoyo en entes con mayor influencia como el GAD parroquial, el municipio y entidades relacionadas con el turismo para que puedan apoyarse y darse a conocer.

En el primer capítulo se presenta trabajos de varios autores con diversos temas relacionados con el programa de capacitación e historia de la comunidad la cual será aplicada en el desarrollo del proyecto en la cual también se determina como se encuentra Ecuador actualmente en el ámbito turístico, además el problema que agrava a la comunidad para que no sea difundido turísticamente razón por la cual el proyecto es aplicable en la comunidad.

El siguiente capítulo se verifican los involucrados directos que son sus mismos habitantes quienes serían los primeros en beneficiarse social y económicamente por lo tanto al difundirse la comunidad como un sitio de interés turístico se aprecia la existencia de involucrados indirectos los cuales también serán beneficiarios de la aplicación del programa en la comunidad.

En el capítulo III se pueden verificar los problemas y objetivos que la comunidad posee, como el desinterés que demuestran los habitantes en el sector turístico y la poca información del sitio. Por tal motivo como se generará el interés en los habitantes para que puedan darse a conocer y llamar la atención del turista generando más información recopilada de sus mismos habitantes.

En el capítulo IV se verificará la factibilidad del proyecto y el impacto que tendrá social, ambiental, política y económicamente en la comunidad.

En el capítulo V se encuentra descrita la propuesta indicando los conceptos básicos referentes al tema, los materiales a utilizarse para promocionar la capacitación en la comunidad además de la creación del slogan y logo aplicado en el proyecto y los materiales que serán usados

En los últimos capítulos se desarrolla las tablas de recursos, presupuestos y cronograma aplicados en la propuesta y se finaliza con las conclusiones que se obtuvo en la comunidad tras la realización del proyecto y las recomendaciones que los comuneros podrían aplicar.

EXECUTIVE SUMMARY

The current work, tourism training project, focused on the Chami Tigua community, is for its inhabitants are empowered by their customs and traditions that is what identifies them as a culture full of history and transcendence; also be able to provide and generate greater knowledge about tourism and its benefits, therefore, as it can be applied of beneficial manner, generating from it a source of employment that is feasible for all its community members, allowing them to improve themselves and have a better quality of life.

It is expected that the trainings can be an essential part so that they have new knowledge or perfect them, adopting the correct way of providing good customer service, This topic has been raised because the community has great cultural value and also because it has been demonstrated that with the migration of its inhabitants and with the ignorance of their cultural wealth, they have adopted a new culture (mestizo) making customs and traditions that have transcended for years are disappearing because of what has already been mentioned.

The purpose of this project is that through the training provided, seek greater support in entities with greater influence (GAD, Municipality) and entities related to tourism so that they can support and make themselves known.

The first chapter presents works by several authors with various topics related to the training program and history of the community which will be applied in the development of the project, which also determines how Ecuador is currently in the tourism field, in addition the problem that aggravates the community so that it is not broadcast touristically, which is why the project is applicable in the community.

The following chapter verifies the direct stakeholders who are the same inhabitants who would be the first to benefit socially and economically, therefore, as the community spreads as a site of tourist interest, it can appreciate the existence of indirect stakeholders who will also be beneficiaries of the application. of the program in the community.

In chapter III it is possible to verify the problems and objectives that the community possesses, such as the disinterest shown by the inhabitants in the tourism sector and the little information on the site. For this reason, interest in the inhabitants will be generated so that they can make themselves known and attract the tourist's attention, generating more information collected from their inhabitants

Chapter IV will verify the feasibility of the project and the impact it will have socially, environmentally, politically and economically on the community

In chapter V the proposal is described, indicating the basic concepts related to the topic, the materials to be used to promote training in the community, as well as the creation of the slogan and logo applied in the project and the materials that will be used

In the last chapters, the resource tables, budgets and schedule applied in the proposal and finished with conclusions reached in the community after the completion of the project and the recommendations that the community members could apply .

INTRODUCCIÓN

La Comunidad Chami Tigua ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Pujilí, parroquia Guangaje posee a sus alrededores grandes y hermosos paisajes lo cual lo hacen único para ser visitado por turistas que especialmente buscan realizar deportes extremos.

El proyecto de capacitación turística se ha planteado en la comunidad ya que mediante investigaciones y charlas con los habitantes se pudo detectar que la comunidad posee escasos recursos económicos lo cual ha provocado que sus habitante salgan de la comunidad como una alternativa para mejorar su calidad vida, en dicho lugar las personas subsisten con la siembra y cosecha de sus productos, los cuales también son comercializados en mercados (Zumbahua, Pujilí, Saquisilí) pero a costos muy bajos lo cual está generando desinterés en los habitantes en seguir realizando esta actividad.

Mediante el análisis también se determinó que otra de las causas para que los habitantes de la comunidad empiecen a migrar a las ciudades, es el poco apoyo que tienen de las autoridades, la falta de educación y el desconocimiento de la trascendencia de su cultura, la cual podría ser aprovechada por sus mismos habitantes como una fuente de empleo, generando un turismo cultural en la zona, dirigida para turistas nacionales y extranjeros que buscan conocer, aprender e involucrarse con nuevas culturas .

Finalmente de acuerdo al estudio realizado y con la aplicación del programa de capacitación, se desea crear conciencia sobre la riqueza que poseen, para que pueda ser valorada y transmitida desde hoy y para las futuras generaciones.

CAPÍTULO I

1. Antecedentes

Programa de capacitación turística para la comunidad Chami-Tigua parroquia de Guangaje, provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Tema: Etnografía e historia visual de una etnicidad emergente: El caso de las pinturas de Tigua.

Autor: Blanca Muratorio

Institución: Flacso

Año: 2000

Conclusión: El presente libro aportará con antecedentes históricos acerca de la comunidad los cuales serán tomados en cuenta para el desarrollo del proyecto.

Tema: Determinación de la oferta turística del Cantón Mocache para el Diseño de un curso de capacitación turística, Provincia de Los Ríos.

Autor: Kerly Geomar Miranda Del Campo

Institución: Universidad de Guayaquil Facultad de Comunicación Social Carrera Turismo y Hotelería.

Año: 2015

Conclusión: El documento aportará al vigente proyecto con pautas acerca del desarrollo turístico las que se tomarán en cuenta para realizar el programa de capacitación.

Tema: Capacitación Turística en La Comuna del Cerro de Hayas

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Autor: Raúl Gabriel Alarcón Agurto

Institución: Universidad de Guayaquil Facultad de Comunicación Social Carrera Turismo y Hotelería

Año: 2012

Conclusión: El siguiente tema aportará con conceptos básicos relacionados con el turismo los cuáles serán transmitidos en las capacitaciones a realizarse en la comunidad Chami-Tigua.

Tema: Codificación de la Ley de Organización y Régimen de las Comunas

Autor: Comisión de Legislación y Codificación

Institución: Constitución Política de la República

Año: 2004

Conclusión: Esta ley permite conocer las normativas que la constitución atribuyó a comunas y comunidades para así hacer valer sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

Tema: Capacitación turística en comunidades indígenas

Autor: María José Pastor-Alfonso Pilar Espeso-Molinero

Institución: Revista El Periplo Sustentable

Año: Julio/ Diciembre 2015

Conclusión: La revista aportará con ideas técnicas de emprendimiento turístico los mismos que será transmitida a los comuneros en las capacitaciones para que posean noción de como rentabilizar sus recursos.

Tema: Como paja de páramo. Arte, identidad y poder en las comunidades andinas de Tigua. (Ecuador)

Autor: Laura Soto Gutiérrez

Institución: Universitat de Lleida

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Año: 2017

Conclusión: Este tema aportará con información importante sobre Tigua, la misma que será utilizada en la realización del proyecto.

Tema: Determinación de la oferta turística del Cantón Mocache para el diseño de un curso de capacitación turística, provincia de los Ríos

Autor: Kerly Geomar Miranda Del Campo

Institución: Universidad de Guayaquil

Año: 2015

Conclusión: Este tema permite que determinemos los atractivos que posee la comunidad y poder brindar la información adecuada en las capacitaciones.

1.01 Contexto

El 2014 ha sido un año de crecimiento para el turismo en el Ecuador, el cual toma cada vez más fuerza como un eje fundamental para el desarrollo socioeconómico del país. El trabajo conjunto de los sectores públicos, privados, académicos y comunitarios, ha marcado el camino durante los últimos años (Ministerio de Turismo, 2014)

Además se debe considerar los siguientes datos tomados del Ministerio de Turismo de Ecuador:

- Posee tres áreas protegidas declaradas como Patrimonio Natural de la Humanidad (Parque Nacional y Reserva Marina Galápagos y el Parque Nacional Sangay)
- El segundo país del mundo en diversidad de vertebrados endémicos (41 especies)
- El tercer país en diversidad de anfibios (513 especies)

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

- El cuarto país en especies de aves (1.640 especies de aves, 37 son endémicas, en 107 Áreas Importantes para la Conservación de las Aves IBAs)
- El quinto país en especies de mariposa papilónidas (69 especies, de las cuales 3 son endémicas).
- El octavo país en especies de reptiles (396 especies)
- El décimo sexto país en diversidad de mamíferos (369 especies, de las cuales 21 son endémicas). El país comprende el 8% de los mamíferos en el ámbito mundial.
- Alberga el 10% de plantas del mundo
- Contiene el 10,7% de los animales vertebrados del planeta
- El 35 % de todas las especies de colibríes
- El 18% de especies de orquídeas en el mundo

En proporción a su territorio, Ecuador es el país más diverso del mundo, y con mayor cantidad de flora y fauna por kilómetro cuadrado, sin olvidar a las nacionalidades y pueblos que habitan en el mismo que ha motivado a que la marca turística del país tome fuerza por esta diversidad y se la oferte con el slogan “Ama la vida” (Caiza & Molina, 2012)

El Ayllu de Puxilí es el antecedente más remoto de estas tierras, época prehistórica en la que se forjaron las primeras manifestaciones somáticas, lingüísticas, culturales, políticas religiosas y sociales. Pujilí al igual que los páramos del occidente de la Cordillera de los Andes estuvo poblada por “aborígenes panzaleos”, a quienes se los describe como personas dedicadas a las labores agrícolas, a la alfarería y al pastoreo del ganado. Se cosechaba cereales y frutos, debido a que estas tierras eran un bosque de clima templado, lleno de vida

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

y favorable para la caza y la choza. En el siglo XV Pujilí, al igual que el resto del territorio nacional enfrentó la conquista de los Incas, afrontando los rigores, frustraciones e influencias de los invasores; en la actualidad apellidos, así como las características de la cerámica evidencian el paso de los incas en esta geografía. Durante el periodo de la Colonia el pueblo pujilense desarrolló la producción de especies vegetales y animales autóctonos, con ello hicieron posible el desarrollo de mitas, obrajes y batanes, el considerable grado de desarrollo humano, económico y social de este sector. (Pichucho & Segovia, 2014)

(Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial Cotopaxi, 2014)“Está asentada en un amplio valle con abundante producción agrícola y ganadera gracias a la fertilidad de su suelo y al trabajo de su gente”.

El cantón Pujilí se localiza, en la zona centro – occidental de la provincia de Cotopaxi, al Oeste de la ciudad de Latacunga, capital de la cabecera provincial. Ubicado en la Zona de Planificación 3 centro. La topografía de la región es irregular y tiene una altura promedio de 2980 msnm (Moreira, 2017).

Limites

Norte: Sigchos, Saquisilí y Latacunga

Sur: Pangua, Bolívar (Guaranda), y Tungurahua (Ambato)

Este: Latacunga y Salcedo

Oeste: La Maná y Pangua

División política

El Cantón políticamente se encuentra dividido en siete parroquias, una urbana y seis rurales: Parroquia urbana: Pujilí como cabecera cantonal (Matriz).

Parroquias rurales: La Victoria, Guangaje, Zumbahua, Angamarca, Pilaló y Tingo La Esperanza (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí, 2013).

Los medios de transporte que se dirigen o transitan por el cantón Pujilí son vario entre ellos tenemos transporte privado, cooperativa de camionetas y buses:

Cooperativa De Transportes Pujilí - Pujilí – Cotopaxi

Cooperativa De Transportes Ciro - Latacunga - Cotopaxi

Cooperativa De Transportes De Buses Cotopaxi - Latacunga - Cotopaxi

Cooperativa De Transportes Eloy Alfaro - Latacunga - Cotopaxi

Cooperativa De Transportes Latacunga - Latacunga - Cotopaxi

Atractivos turísticos del cantón Pujilí

Manifestaciones culturales

- Danzante de Pujilí
- Iglesia Matriz de Pujilí
- Santuario del Niño Isinche
- Centro Artesanal Rosal
- Centro Integrado Cultural Gonzalo Montenegro
- Hostería "El Capulí"
- Palacio Municipal

Sitios naturales

- Cerro Sinchahuasin

(Ugsha, 2017)“La parroquia Guangaje se encuentra ubicada dentro del Cantón Pujilí la cual está llena de hechos y acontecimientos que la han destacado en la historia del cantón” (pag.60).

Guangaje alcanza su Parroquialización en el año de 1861, época en la cual estaba dominada por haciendas y dominada por el poder político y económico de las familias dueñas de estas unidades de producción. El centro poblado se localiza a 36 km. Al Nor-oeste de la cabecera cantonal, su altitud varía de 3.200 a 4.200 m.s.n.m. y una temperatura que oscila de 6 a 12C°. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí, 2013)

La población es totalmente indígena, la lengua materna es el kichwa y su segundo idioma es el castellano. La vestimenta de los hombres está integrada por el poncho, sombrero, bufanda; mientras que las mujeres se visten con faldas, chalinas, sombrero, collares, aretes e imperdibles, atuendos que son lucidos de acuerdo a las diferentes ocasiones como fiestas y vistas a familiares.(Ibíd.)

Sitios de interés turístico

El recorrido Huayra Punku - Quilotoa constituye una de las rutas más cercanas y accesibles hacia la laguna, desplazamiento que se lleva a cabo desde el sector denominado Huayra Punku en medio de un paisaje impresionante de las montañas circundantes (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí, 2013)

(Ivers, 2012)“La comunidad de Tigua está ubicada en los Andes centrales ecuatorianos, a más de 4.000 metros de altura, en la parroquia de Zumbahua, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi”.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Recalcando que ciertas comunidades que se desprenden de Tigua pertenecen a la parroquia de Guangaje.

Tigua, que tomó el nombre de la Hacienda Tigua que operó desde la época de la Colonia hasta la ejecución de las leyes de reforma agraria de 1964 y 1973, está en la actualidad compuestas por quince comunidades: Calerapamba, Casa Quemada, Chami Cooperativa, Chimbacucho, Huairapungo, Niño Loma, Pactacpungo, Quilota, Rumichaca, Sunirrumi, Tigua Centro, Ugshaloma Chico, Ugshaloma Grande, Yahuartoa y Yatapungo. Estas comunidades provienen del fraccionamiento de los cinco asentamientos poblacionales principales de esta región, los cuales fueron reconocidos como comunidades libre tras la reforma agraria: Yahuartoa, Sunirrumi, Chimbacucho, Chami y Tigua Centro. De la comunidad de Yahuartoa surgieron las comunidades de Ugshaloma Grande y Yatapungo; de Sunirrumi, Casa Quemada y Niño Loma; de Chimbacucho nació Rumichaca; de Chami, Quilota; y Tigua Centro se fraccionó en las comunidades de Ugshaloma Chico, Pactacpungo y Calerapamba. Todas las comunidades pertenecen administrativamente a la Parroquia de Guangaje, excepto dos de ellas: Chimbacucho Y Rumichaca, que corresponden a la Parroquia Zumbahua. Estas comunidades se administran a través de un Cabildo conformado por un Presidente, Secretario, Tesorero y Vocal. Los cargos directivo tienen un año de duración y son designados mediante voto democrático en las asambleas generales que normalmente se celebran a finales del mes de diciembre (Soto, 2017).

Cabe resaltar el trabajo de varios autores, entre ellos: Segundo Moreno Yáñez, Enrique Ayala Mora, Ernesto Salazar y Galo Ramón Valarezo. De acuerdo con estos investigadores, los panzaleos son antecesores de los indígenas y campesinos de toda

la zona de Pujilí, donde se incluye el territorio de Tigua, la cuna de los pintores que inventaron una tradición nueva en los años 70 (Ivers, 2012)

Según (Secretaría de Turismo y Cultura, s.f.) La capacitación turística es “la formación, actualización y mejoramiento del recurso humano, logrando con ello, prestadores de servicios turísticos, con el nivel de competencia laboral que el sector requiere”

Con relación a la capacitación se utilizarán medios como: carteles, videos, entre otros; para que los habitantes puedan asimilar con mayor facilidad el mensaje que se desea transmitir acerca de la riqueza que posee y los beneficios que traería el turismo.

1.02 Justificación

La importancia al realizar el proyecto con el tema programa de capacitación turística, para trabajar conjuntamente con los habitantes de la comunidad Chami-Tigua, ubicada en la parroquia de Guangaje provincia de Cotopaxi, y así mejorar su calidad de vida ya que la problemática que atraviesa dicho lugar es el desconocimiento sobre el turismo y desinterés de sus autoridades en realizar capacitaciones turísticas la cual desencadena un sinnúmero de efectos negativos como el desempleo, desinformación, mala calidad de vida, y la migración de sus habitantes a la ciudad “Quito, Latacunga, Ambato” entre otras, la misma que se sigue presenciando hasta la actualidad.

El estudio en dicho lugar busca fortalecer y guiar a sus habitantes con conocimientos y valores turísticos que al aplicarlos fortalecerá sus potenciales competencias, naturales y culturales pues el proyecto contribuye al desarrollo de la comunidad de una manera sostenible y sustentable, generando el turismo comunitario como una fuente de empleo.

Para transmitir dicha información es necesario realizar entrevistas a los comuneros para saber que conocimientos poseen a cerca de su recurso cultural y cuán importante es la protección y preservación del mismo, pues dichos recursos podrían convertirse en fuentes

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

de ingreso para la comunidad y futuras generaciones que deseen incursionar en el mundo del turismo.

Pues la finalidad del proyecto mediante las capacitaciones es generar el interés de los habitantes de la comunidad en el desarrollo de turismo cultural aprovechando su riqueza patrimonial e incentivando la conservación de sus raíces e identidad.

1.03 Definición del problema central (Matriz T)

El problema central consiste en dar las razones por la cual se realiza el proyecto, ya que los problemas que se plantean son el reflejo de la realidad que necesitan una respectiva organización en sistema. Cada problema planteado genera un componente de soluciones que van apareciendo en forma cualitativa y cuantitativamente según el caso, ya que de ahí surge un rol especial para los órganos de análisis y reflexión. Lo que más importa es la coherencia de ideas que se presenten para la solución del problema ya que de ahí se generaran los análisis y resultados. (García, 2012)

**Tabla N° 1
Escalas**

1	Bajo
2	Medio bajo
3	Medio
4	Medio alto
5	Alto

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

La tabla N°1, es de categoría la cual permitirá realizar la valoración por escalas de las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras de la matriz de análisis siendo: 1 bajo, 2 medio bajo, 3 medio, 4 medio alto y 5 alto; la misma que será aplicada para la realización de la matriz T.

Tabla Nº 2**Matriz de análisis**

Problema agravado	Problema central				Problema resuelto
Desinterés de las autoridades y comunidad en el desarrollo del turismo como actividad económica	Inexistencia de personal capacitado para hacer turismo en la comunidad				Programa de capacitación turística en la Comunidad Chami-Tigua
Fuerzas impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas bloqueadoras
Incentivar a las autoridades sobre los beneficios del desarrollo turístico	2	4	4	2	Desinterés de las autoridades de la comunidad en capacitar a sus habitantes
Recopilación de información mediante entrevistas a sus habitantes	3	4	4	2	Pérdida y desconocimiento de identidad cultural
Conseguir el apoyo de capacitadores externos para desarrollar el programa	3	4	4	2	Limitada asignación de recursos económicos para realizar las capacitaciones
Promocionar turísticamente los atractivos de la comunidad mediante la elaboración de afiches y trípticos	2	4	4	2	Inexistencia de información turística
Desarrollo de programa de capacitación mediante la utilización de recursos materiales didácticos-lúdicos	3	4	4	2	Desinterés de los pobladores en recibir capacitaciones

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Análisis:

En la tabla N°. 2 de matriz de análisis, se puede determinar el problema central del proyecto a realizar, a su vez el problema agravado y el resuelto, por lo tanto las soluciones que se aplicarán para finalizar con el objetivo que se prevee a corto plazo, las mismas que son evaluadas con la matriz de análisis en intensidad y potencial de cambio.

Como fuerza bloqueadora en el proyecto a realizar tenemos el desinterés de las autoridades de la comunidad en capacitar a sus habitantes, para generar su interés se incentivará sobre los beneficios del desarrollo turístico.

La pérdida y desconocimiento de identidad cultural genera el interés en la recopilación de información mediante entrevistas a sus habitantes para poder compartirla en la comunidad.

La limitada asignación de recursos económicos para realizar las capacitaciones se convierte en un obstáculo para el estudio, para lo cual se conseguirá el apoyo de capacitadores externos para desarrollar el programa con el incentivo de que a futuro la comunidad necesitará de su profesionalismo para otros jóvenes interesados.

La inexistencia de información turística incentiva promocionar turísticamente los atractivos de la comunidad mediante la elaboración de afiches y trípticos.

El desinterés de los pobladores en recibir capacitaciones, facilita el desarrollo de programa de capacitación mediante la utilización de recursos materiales didácticos-lúdicos para mayor interés de los habitantes.

CAPÍTULO II

2. Análisis de involucrados

2.01 Mapeo de involucrados

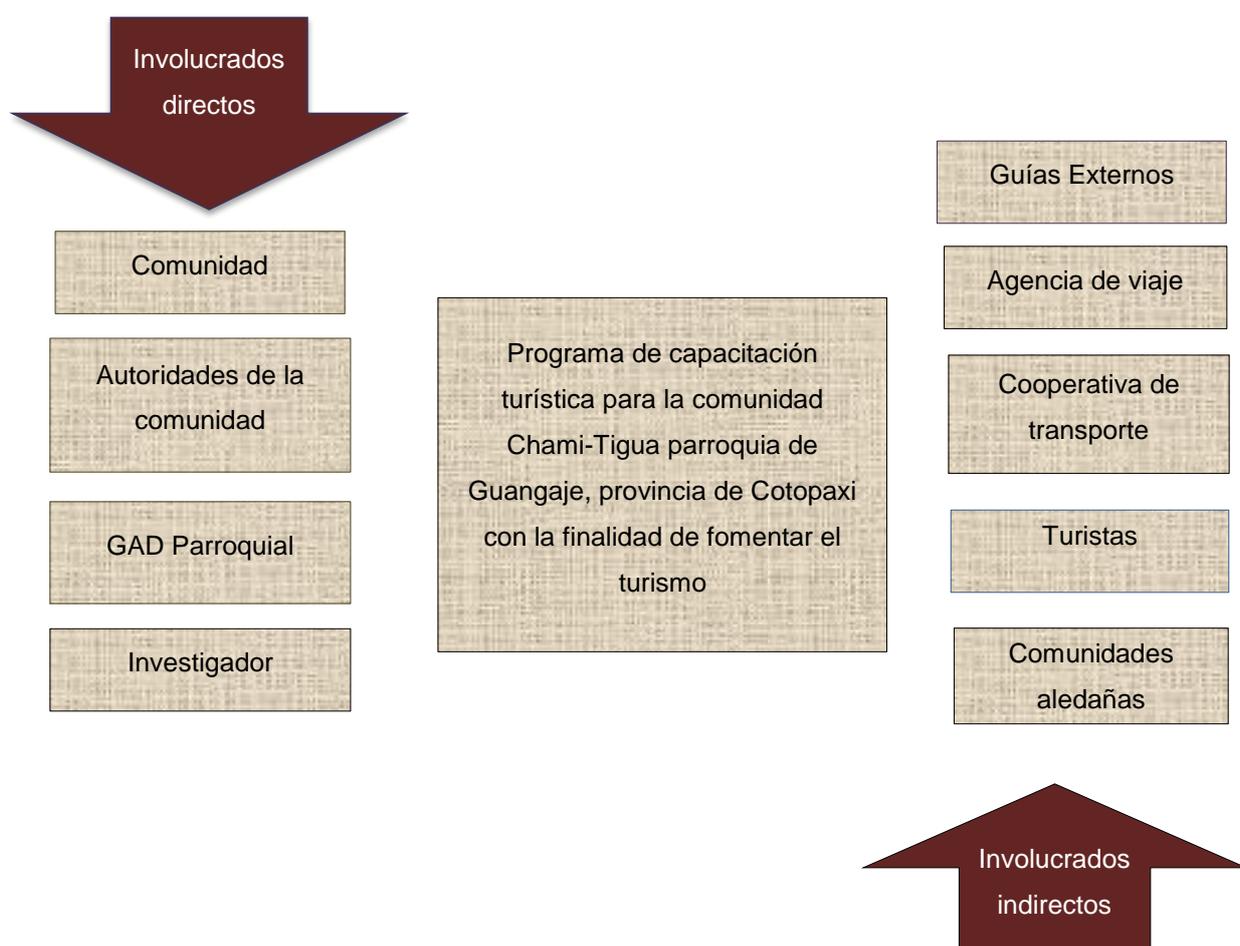


Figura N° 1

Mapeo de involucrados

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Análisis:

El mapeo de involucrados es de suma importancia ya que permite tener claro que los involucrados indirectos también obtendrán beneficio con el proyecto a realizar.

Dentro de los beneficiarios directos tenemos a la comunidad, autoridades de la comunidad, GAD parroquial e investigador.

La comunidad los primeros en ser beneficiados ya que el proyecto se enfoca directamente hacia ellos para fomentar mayor interés.

Las autoridades de la comunidad se beneficiarán ya que obtendrán mayor renombre.

El GAD parroquial será otra favorecida ya que la comunidad se encuentra dentro de ella.

El investigador mantendrá contacto directo con sus habitantes, adquiriendo mayor conocimiento para futuras investigaciones.

Como beneficiarios indirectos tenemos a las comunidades aledañas, turistas, cooperativa de transporte, agencia de viaje y guías externos.

Las comunidades aledañas se darán a conocer al momento que el turista transite por el lugar para llegar a su destino.

Los turistas llevarán una experiencia inolvidable al convivir directamente con los comuneros y conocer su diario vivir.

Las cooperativas de transporte obtendrán un ingreso mayor ya que para dirigirse hacia la comunidad se tomará un transporte privado desde la parroquia.

Agencia de viaje tras el proyecto a realizar tendrán la oportunidad de crear nuevos paquetes turísticos en el cual podrán incluir a la comunidad como destino de interés.

Guía tendrá la posibilidad de ingresos extras.

2.02 Matriz de análisis de involucrados

Tabla N°3

Análisis de involucrados

Actores	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos mandatos y capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales
Comunidad	Adquirir conocimientos acerca del turismo y sus beneficios	Desconocimiento que el turismo comunitario es una fuente de ingreso	Ley de Turismo. Capítulo 6, Art. 4	Capacitar a los habitantes de la comunidad	Desinterés de sus autoridades
Autoridades de la comunidad	Capacitar turística mente a los pobladores de la comunidad	Desinterés en brindar información	Reglamento para el Registro de Centros Turísticos Comunitarios , Acuerdo N° 20060130, Registro Oficial No.266 de fecha 08 de febrero 2008. .Normativa legal que ampara a los centros de turismo comunitario	Reconocimiento de la comunidad como un destino turístico	Escases de comunicación entre las autoridades e investigador
GAD parroquial	Incremento de visitantes	Permanencia por corto tiempo de visitantes	Infraestructura turística	Difundir turística mente a la comunidad para incrementar el	Desinterés de las autoridades

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

				ingreso de visitantes a la parroquia	
Investigador	Adquirir nuevos conocimientos	Escasa información sobre la comunidad	Recursos económicos	Incentivar a los habitantes de la comunidad a desarrollar el turismo como fuente de ingresos económicos	Desinterés de la comunidad en asistir a las capacitaciones
Comunidades aledañas	Se difundirá como lugar de visita	No tener habilidad de expresión	Historia cultural	Promocionarse turísticamente	Conflicto entre vecinos
Turistas	Conocer nuevos destinos	Desinterés por conocer el lugar por la poca información	Comunidades, autoridades e investigador	Conocer nuevas costumbres y compartir con ellas	Inexistencia de información sobre atractivos turísticos
Cooperativa de transporte	Incremento de trabajo	Competencia y el trabajo ilegal de medios de transporte	Transporte moderno	Rentabilidad en el trabajo	La distancia de la comunidad
Agencia de viaje	Mayor actividad económica	No tomar en cuenta a comunidades	Recursos económico y tecnología	Creación de nuevos paquetes turísticos	Que no sea rentable el paquete turístico
Guía	Adquirir mayor conocimiento	Carente información sobre el lugar	Mayor riqueza en conocimiento	Dar a conocer al lugar	Prohibición del ingreso por parte de los comuneros

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

La matriz de análisis de involucrados muestra interés en difundir a la comunidad como un lugar para ser visitados y dar a conocer la riqueza que posee, para ello se debe realizar una capacitación idónea que sepan asimilarlo y ponerlo en práctica en su diario vivir ya que mediante el proyecto se planea fomentar turísticamente a la comunidad como un lugar nuevo de visita, el mismo poco conocido por falta de interés y desconfianza de los comuneros en dar información.

La comunidad: Es quien permitirá realizar la respectiva investigación y aplicación del tema propuesto.

Autoridades de la comunidad: Aportarán con conocimientos importantes, también con la aprobación para la realización y ejecución del presente proyecto, a la vez generando beneficios a la comunidad.

GAD Parroquial: Tendrá más influencia turística ya que la comunidad en la que se realizará el proyecto planteado se encuentra dentro del GAD.

Investigador: Se enriquecerá con nuevos conocimientos para transmitirlo a otras comunidades, turistas y nuevas investigaciones.

Comunidades aledañas: Se darán a conocer por la fluctuación de turistas que transiten a la comunidad de interés.

Turistas: Despertarán interés por conocer una nueva cultura, tradición, gastronomía y sobre todo el lugar que no se ha difundido como sitio de interés.

Cooperativa de transporte: Contarán con un mejor ingreso económico y sobre todo mayor trabajo por la afluencia de turistas.

Agencia de viaje: Ofertará a la comunidad como un destino de interés turístico a su vez generando mayor ingreso y rentabilidad para su agencia.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Guía: Además de contar con mayor posibilidad de trabajo adquirirá nuevos conocimientos sobre el lugar que hasta el momento es poco difundido turísticamente.

CAPÍTULO III

3. Problemas y objetivos

3.01 Árbol de problemas

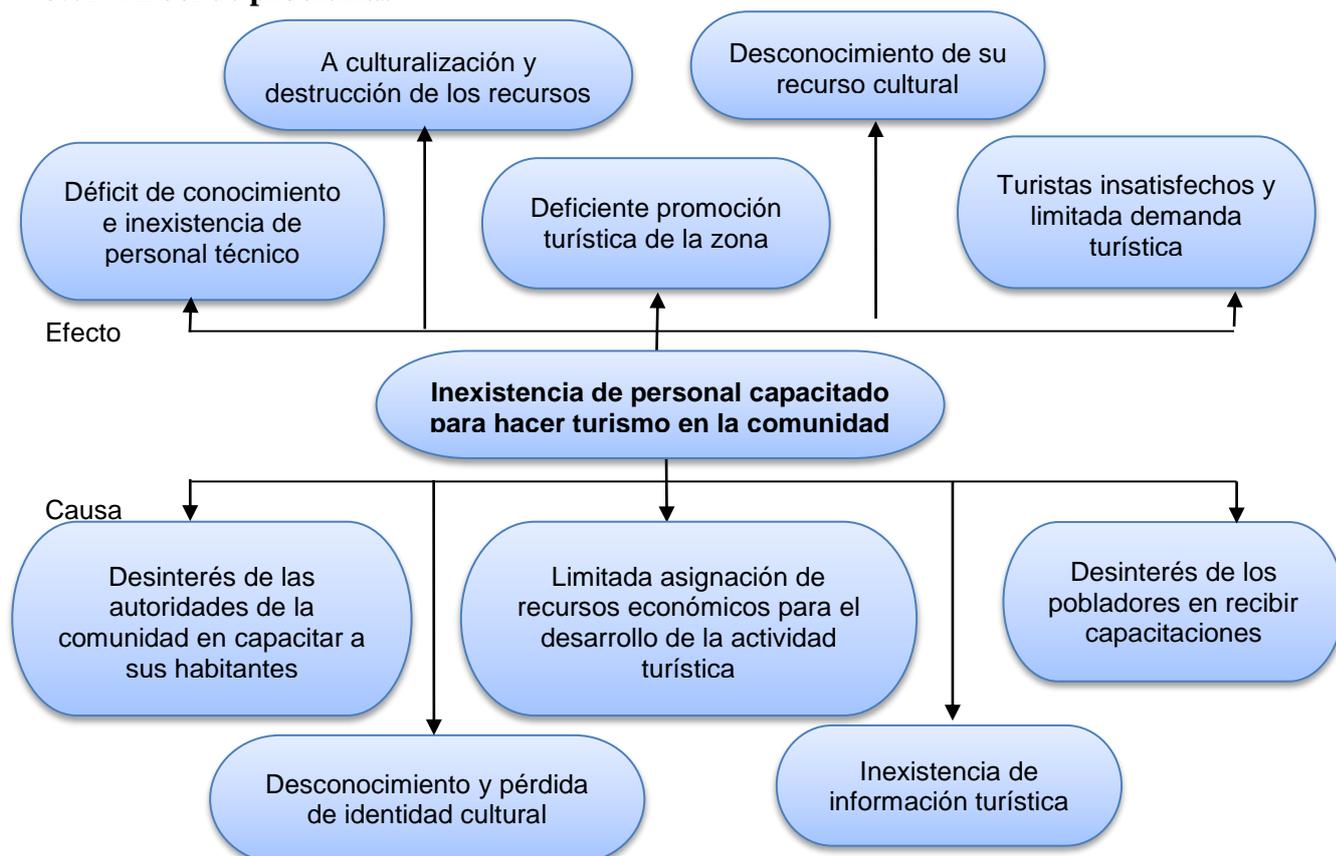


Figura Nº 2

Árbol de problemas

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

En el árbol de problemas identificamos el problema central del proyecto a realizar y de aquí se desglosan causas y efectos que se encontrarán en el transcurso de la investigación los mismos que tendrán solución para desarrollar la capacitación que se prevee en la comunidad Chami- Tigua.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

La causa del desinterés de las autoridades de la comunidad en capacitar a sus habitantes genera el efecto del déficit de conocimiento e inexistencia de personal técnico capacitado para el desarrollo del programa.

El desconocimiento y la pérdida de identidad cultural han generado la a culturalización de la comunidad y destrucción de sus recursos.

La limitada asignación de recursos económicos para el desarrollo de la actividad turística crea una deficiente promoción de la zona.

La inexistencia de información turística provoca el desconocimiento del recurso cultural tanto para habitantes como para turistas.

El desinterés de los pobladores en recibir capacitaciones incita a tener turistas insatisfechos y limitada demanda turística de la comunidad.

Árbol de objetivos

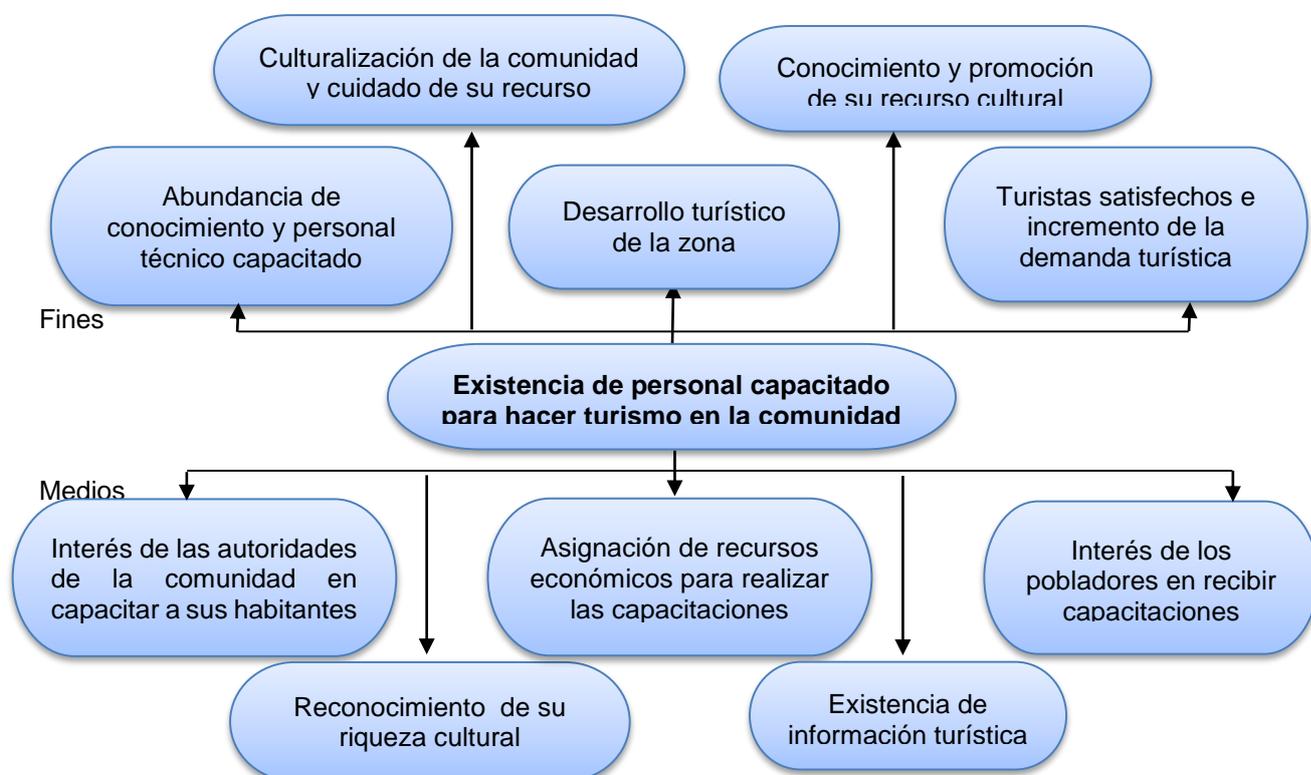


Figura Nº 3

Árbol de objetivos

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Análisis:

En el árbol de objetivos encontramos soluciones para los problemas expuestos en la figura anterior los mismos que serán aplicados en el proyecto.

Como el interés de las autoridades en capacitar a sus habitantes para que los mismos adquieran nuevos conocimientos.

El reconocimiento de su recurso cultural tiene como fin la culturalización de la comunidad y a su vez la protección de la misma.

La asignación de recursos económicos para realizar las capacitaciones permite el desarrollo turístico.

La existencia de información turística permite tener conocimiento sobre su recurso cultural permitiendo su promoción.

El interés de los pobladores en recibir capacitaciones mantiene turistas satisfechos ya que tendrán la atención adecuada a su vez la demanda turística irá en aumento; todos estos objetivos ya mencionados serán aplicados en el desarrollo del proyecto a realizar cumpliendo con la finalidad que es la capacitación turística para los habitantes de la comunidad la cual traerá consigo un sinnúmero de oportunidades para desarrollarse tanto social y económicamente, generando nuevas fuentes de empleo para aquellos que sientan interés en difundir a la comunidad como un lugar turístico.

CAPÍTULO IV

4. Análisis de alternativas

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Análisis de alternativas nos permite identificar los medios posibles para alcanzar el objetivo central del proyecto y seleccionar aquellos que resulten más adecuados.

PASOS

- 1: Identificar diferentes tipos de objetivos.
- 2: Considerar la viabilidad política e institucional, la existencia de fuentes de financiamiento.
- 3: Elegir la estrategia principal o la combinación de estrategias a ser usadas en el proyecto.
- 4: Realizar los estudios necesarios para determinar la factibilidad de la estrategia principal o la combinación de ellas. (Perez, 2016)

Tabla N° 4
Categorías

1-5	Baja
6-11	Media baja
12-17	Media alta
18- Más	Alta

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

La tabla N° 4 de categorías será usada en la Matriz de análisis de alternativas categorizando los objetivos en una escala de 1-5 baja, 6-11 medio baja, 12-17 media alta y de 18 a más como alta para tener noción de cuan factible es el proyecto planteado.

Tabla N° 5

Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categorías
Fomentar la identidad cultural de la comunidad	4	4	3	3	3	17	Media alta
Incentivar el interés de los pobladores en recibir capacitaciones	3	4	4	3	3	17	Media Alta
Recopilar información turística de su recurso cultural	4	4	4	4	3	19	Alta
Generar recursos económicos para el desarrollo turístico	4	3	3	3	3	15	Media alta
Total	15	15	14	13	12	69	

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Análisis:

En esta matriz de análisis de alternativas encontramos los objetivos para el desarrollo del proyecto planteado, al cual se asignará un valor por cada objetivo el mismo que constará en impacto sobre el propósito, factibilidad técnica, factibilidad financiera, factibilidad social y factibilidad política dándonos como resultado la categoría de la tabla anterior.

Es así que en el primer objetivo que es fomentar la identidad cultural de la comunidad obtuvo un valor de 17 con categoría media alta.

Incentivar el interés de los pobladores en recibir capacitaciones con un total de 17 que corresponde a media alta.

Recopilar información turística de su recurso cultural con un puntaje de 17 que corresponde a categoría media alta.

Generar recursos económicos para el desarrollo turístico con un total de 15 la misma que corresponde a categoría media alta.

De acuerdo al total y categoría que obtuvo cada objetivo se puede concluir que el proyecto es factible pues se conserva en una categoría de media alta de esta manera generando mayor interés en sus habitantes.

La sumatoria total en la matriz de análisis de alternativas por los objetivos planteado es de 69, la cual demuestra que el proyecto a realizar es factible tanto en impacto sobre el propósito, factibilidad técnica, factibilidad financiera, factibilidad social, y factibilidad política.

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Tabla Nº 6

Matriz de análisis de impacto de objetivos

Objetivos	Factibilidad de lograrse	Impacto en género	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	TOTAL
	(4 - 2 -1)	(4 - 2 - 1)	(4 - 2- 1)	(4 - 2 - 1)	(4 - 2 - 1)	
Contar con el interés y apoyo de las autoridades de la comunidad	Beneficios mayores que los costos	Capacitación dirigida a ambos géneros	Crea conciencia ambiental en el espacio que los rodea	Beneficia a la comunidad en el desarrollo económico-turístico	Preservar el medio para las nuevas generaciones	22 a 32 BAJA
Incentivar el Interés de los pobladores en recibir capacitaciones	Factibilidad social	Hombres y mujeres participes en el programa de capacitación	Fomenta la educación ambiental en los turistas y pobladores	Generas nuevas alternativas de trabajo	Crea un turismo sostenible	33 a 44 MEDIA BAJA
Recopilar información turística cultural	Factibilidad técnica	Turismo desarrollado como actividad económica y fuente de empleo para la comunidad	Incentiva la conservación de los recursos culturales de la zona	Se obtendrá información relevante sobre los atractivos culturales de la comunidad	Servicio de excelencia hacia los turistas	45 A 66 MEDIA ALTA
Fomentar la identidad cultural de la comunidad	Conservación de patrimonio	Involucra a hombres y mujeres de la comunidad	Rescatar las costumbres y tradiciones de los pobladores	Comunidad empoderada culturalmente	Fortalece la convivencia entre sus habitantes	67 a? ALTA
Programa de capacitación turística a la comunidad Chami-Tigua	14	14	13	15	13	69

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Análisis:

Al realizar la matriz de análisis de impacto de objetivos se puede determinar la factibilidad del proyecto para ponerlo en práctica considerando 4 como alta, 2 medio y 1 baja; y la sumatoria de los mismos nos da un rango de 22 a 32 baja, 33 a 44 media baja, 45 a 66 media alta y 67 a más como alta.

Después de analizar la información de la tabla se puede verificar que el estudio es factible debido a que involucrará a toda la comunidad, tanto en la recopilación de información como en el programa de capacitación brindando técnicas para la atención al visitante con el fin de generar mayores ingresos y concientizándolos para la conservación del medio.

También se determinó que posee impacto de género, ya que hombres y mujeres serán participes del proyecto de capacitación, en el mismo que se les brindará información sobre los beneficios del turismo y motivarlos para que tomen al turismo como una iniciativa de una actividad lucrativa para todos los habitantes.

Al generar turismo en un nuevo lugar se corre con el riesgo de un impacto ambiental por tal razón en las capacitaciones impartidas se impulsará educación ambiental tanto para pobladores y turistas, creando conciencia e incentivando la protección de los recursos culturales para la preservación de futuras generaciones.

Las capacitaciones demuestran la relevancia que tendrá el proyecto ya que la comunidad generará nuevas alternativas de trabajo desarrollando un turismo cultural y a su vez una actividad económica creando una comuna empoderada de su cultura.

Además se determina que la preservación del medio, un servicio de excelencia crean la sostenibilidad del turismo en la comuna fortaleciendo la convivencia entre sus habitantes.

4.03 Diagrama de estrategias

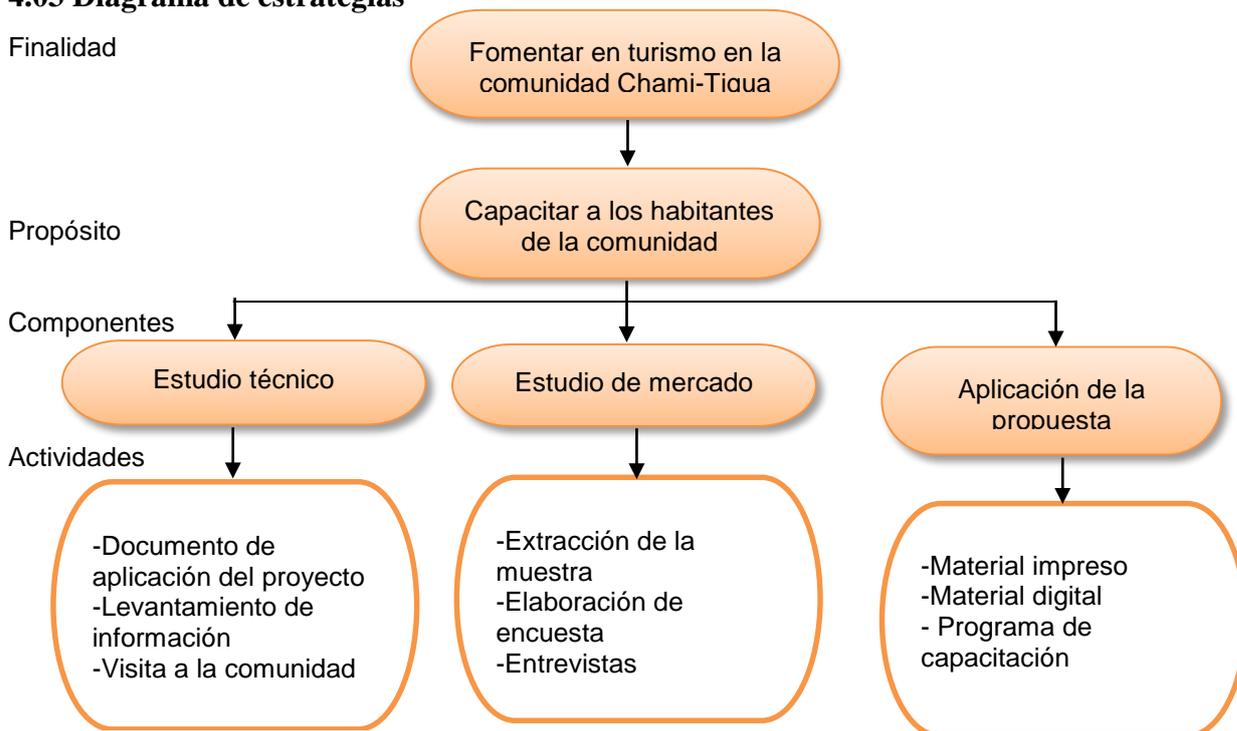


Figura N° 4

Diagrama de estrategias

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

El diagrama de estrategias muestra la finalidad que tiene el proyecto planteado para aplicarse en la comunidad Chami-Tigua, el propósito, los componentes y las actividades a desarrollar.

La finalidad fue planteada para dar a conocer a los habitantes los beneficios que tiene el turismo como una fuente empleo además de mejorar la calidad de atención a los turistas que en ocasiones llegan a la comunidad los mismos que no reciben el trato adecuado, por ello es esencial aplicar el programa de capacitación turística.

El componente y las actividades a realizar se encuentran relacionadas:

- ✓ El documento de aplicación de proyecto será otorgado por la autoridad competente y vigente en la comunidad la misma que brindará el apoyo necesario si así lo requiere el proyecto.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

- ✓ El levantamiento de información se lo realizará mediante encuestas directamente a los habitantes para saber qué tipo de información poseen y de la misma manera transmitirlo a jóvenes y aquellos interesados en las capacitaciones.
- ✓ La visita a la comunidad se realizara para tener mejor vínculo con los habitantes y a su vez generar curiosidad para que asistan a las capacitaciones.

4.04 Matriz de Marco Lógico (MML)

Tabla Nº 7

Matriz de marco lógico

OBJETIVO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Finalidad Fomentar el turismo en la comunidad Chami-Tigua	Alcanzar en un 70% la visita de turistas para el 2020%	Material digital Fotos Registro de visitas	Mantener el flujo de turistas en la comunidad
Propósito Capacitar a los habitantes de la comunidad	Que los habitantes de la comunidad tengan conocimiento en un 100% sobre turismo y sus beneficios al finalizar el 2019	Material didáctico-lúdico Entrevistas Material digital	Contar con la información verídica para trasmitirla a la comunidad y turistas
Componentes -Estudio técnico -Estudio de mercado -Aplicación de la propuesta	Culminación del proyecto en un 100% en el primer semestre de 2018	Proyecto impreso Empastado	Desarrollo y culminación del proyecto
Actividades -Documento de aplicación del proyecto -Levantamiento de información -Visita a la comunidad	Encuestas \$ 50.00 Levantamiento de información \$ 50.00 Material digital \$ 50.00 Alquiler de proyector \$50.00	Facturas Notas de venta Registro de gastos	Contar con los recursos económicos necesarios para la realización idónea del proyecto

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Análisis

En la matriz de marco lógico cada objetivo proviene de la finalidad, propósito, componentes y actividades de la figura anterior.

Para el cumplimiento de cada uno se le designa un indicador el mismo que se refiere al tiempo que se estime se va a realizar lo propuesto y el porcentaje que es la meta a cumplir hasta la fecha designada.

Los medios de verificación son aquellos que comprueben que el objetivo se haya llevado a cabalidad y de qué modo fue aplicado; en esto tenemos el material didáctico, entrevista y material digital.

Los supuestos son aquellos con los que esperamos contar para el cumplimiento de los objetivos y son información verídica para transmitir a la comunidad y turistas, recursos económicos y la culminación del proyecto de capacitación.

CAPÍTULO V

5. Propuesta

Programa de capacitación turística para la comunidad Chami-Tigua parroquia de Guangaje, provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo

5.01 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)

(Ivers, 2012)“La comunidad de Tigua está ubicada en los Andes centrales ecuatorianos, a más de 4.000 metros de altura, en la parroquia de Zumbahua, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi”.

Recalcando que ciertas comunidades que se desprenden de Tigua pertenecen a la parroquia de Guangaje. Como lo es la comunidad Chami-Tigua en la cual será aplicado el programa de capacitación turística en la cual se identificará los atractivos culturales de la comunidad los cuales son de gran relevancia para conocer la procedencia de su cultura e historia de vida.

Los pintores de Tigua son campesinos que viven en pequeñas comunidades dispersas en los profundos valles y empinadas laderas de las montañas, en una de las áreas más espectaculares de la Sierra ecuatoriana. El paisaje está dominado por el páramo, coronado por los nevados de los Illinizas y el volcán Cotopaxi. (Muratorio, 2000, pág. 49)

En la década del 60, los indígenas de Tigua sufrieron la opresión en las haciendas con las conocidas secuelas de minifundismo, erosión de la tierra, pobreza y discriminación.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Desde la década del 70, varios miembros de las comunidades del cantón Pujilí comenzaron a alternar sus tareas agrícolas tradicionales con la pintura de cuadros, realizados sobre cueros de oveja provenientes de sus rebaños. (Muratorio, 2000, pág. 49)

(Ivers, 2012) Menciona que las pinturas de Tigua “Pertenece a lo que las teorías de las ciencias sociales denominan el campo de las culturas populares”.

Tradicionalmente, la gente de las montañas decoraba tambores y máscaras para sus festivales y fiestas. Típicamente, los tambores eran pintados con diseños geométricos y motivos florales en los lados de madera. (Colvin, Arte de Tigua, 2004)

Las cabezas de los tambores eran pintadas con figuras de los danzantes principales del festival del Corpus Christi, de orígenes medievales, tanto cristianos como Incas (Ibíd.).

Festivales

Los temas de los festivales son muy comunes en el arte de Tigua. Como en los mismos festivales, las pinturas describen un vasto arreglo de músicos que tocan pingullos (típicas flautas andinas), rondadores, tambores y bocinas (un cuerno muy largo), así como danzantes y una ansiosa y excitada multitud de seguidores festivos. (Colvin, Arte de Tigua, 2004)

Los habitantes indígenas de Chami- Tigua (Panzaleos), se identifican por su vestimenta y el idioma kichwa a pesar que el tiempo ha transcurrido y han adoptado nuevas indumentarias cabe resaltar que parte de su vestimenta aún se conserva ya que es lo que los identifica del resto de comunidades indígenas de otras provincias.

La palabra Panzaleo tiene varios significados: en lengua de los Panzaleos significa

“tribu o familia”; en Chicha o Chimú “los salidos del monte y lagunas”; los Incas la

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

derivaron en dos palabras panza y leo porque los que habitaban antiguamente estas tierras se caracterizaban por tener una enorme panza en donde se dibujaban un león; y es así como nació su denominación. (Pacheco, 2014)

(Millingalli, 2016)“El vestir el traje de panzaleo representa un artificio de su identidad étnica y cultural. Sin embargo, los embates de la modernidad han configurado nuevas formas de vestimenta o su vez adaptando el pensamiento occidental al indígena” (p.6).

Programa de capacitación

(Gobierno Federal STPS, 2008)“La descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción-aprendizaje estructuradas de tal forma que conduzcan a alcanzar una serie de objetivos previamente determinados” (p.11).

Capacitación

(Jaureguiberry, s.f.)Señala que “la capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo”. (p.1).

Capacitación turística

Constituye en una herramienta pionera que tiene como objetivo fortalecer al sector turístico mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos del talento humano para la ejecución eficiente de actividades, tareas y funciones que realizan en el día a día, mejorando los estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos y de esa forma generando una mayor competitividad sistémica del sector. (Ministerio De Turismo, 2014)

Comunidad

Una comunidad no es tan solo un colectivo de gente; el concepto apunta a la existencia de algo en común entre personas, o según la definición de la Real Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Academia Española “Conjunto de personas vinculadas por características o intereses comunes.”

Por lo tanto, lo que caracteriza a una comunidad es lo que se comparte entre las personas, esto pueden ser pasatiempos, profesión, posturas políticas, intereses, valores, comportamientos y hábitos. (Frismo, 2017)

Comuna

(overblog, 2010) “Por comuna se entiende una subdivisión administrativa menor que corresponde a una zona urbana o rural, o mixta. Es equivalente al municipio o concejo u otras instancias de administración local”.

Turismo

Se hace para referirse a la actividad o conjunto de actividades que realiza el ser humano, que consiste en viajar por placer, fuera de su entorno habitual. En otras palabras es la acción que incluye viajar, hospedarse o alojarse, por un tiempo determinado, en un lugar específico, que no corresponde al habitual. (Conceptodefinición.de, 2013)

Administración

(Ramírez, 2014) Menciona que “Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr objetivos empresariales, satisfaciendo las necesidades del mercado” (p.6).

Potencial

En primer lugar sirve para que puedan realizar por si mismos una evaluación del potencial turístico teniendo en cuenta la oferta, la demanda, la competencia y las tendencias del mercado. Esta evaluación permitirá asimismo determinar el territorio

correspondiente en el que se llevara a cabo el proyecto de desarrollo turístico.
(EADER II, s.f.)

Atractivo

Se define como el conjunto de elementos y/o inmateriales que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico que tenga capacidades para incidir sobre el procesos de decisión del turista provocando su visita a través de flujos de desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un determinado territorio. (SEGITTUR , s.f., pág. 30)

Clasificación del atractivo

Para la clasificación de atractivos se considera dos categorías: SITIOS NATURALES y MANIFESTACIONES CULTURALES; ambas categorías agrupan a tipos y subtipos.

En la categoría de SITIOS NATURALES se reconocen los tipos: montañas, planicies, desiertos, ambientes lacustres, ríos, bosques, aguas subterráneas, fenómenos espeleológicos, fenómenos geológicos, costas o Litorales, ambientes marinos y tierras insulares.

En la Categoría MANIFESTACIONES CULTURALES se reconocen los tipos: arquitectura, folklore, realizaciones técnicas y científicas y acontecimientos programados.

CATEGORÍA: Define los atributos que tiene un elemento y motivan la visita turística dependiendo de su naturaleza.

TIPO: Son los elementos de características similares en una categoría.

SUBTIPO: Son los elementos que caracterizan los tipos (Ministerio de Turismo, 2017, pág. 15)

Patrimonio

Un elemento de gran valor para la sociedad, donde queda plasmada de alguna manera una suerte de esencia de lo local, así como la riqueza y diversidad ambiental, ecológica, geológica, geomorfológica, lingüística, religiosa, gastronómica, arquitectónica de un lugar.

El patrimonio natural y cultural ha sido objeto de mercantilización y se ha aprovechado y explotado como un objeto fundamental para la promoción turística.

(Fernandez, 2017)

Clasificación del patrimonio

(Fundación ILAM, 2013) Muestra que “Al Patrimonio, podemos sub-clasificarlo en diversos patrimonios con la finalidad de agrupar los distintos tipos de bienes y facilitar su estudio y tratamiento” (p.1)

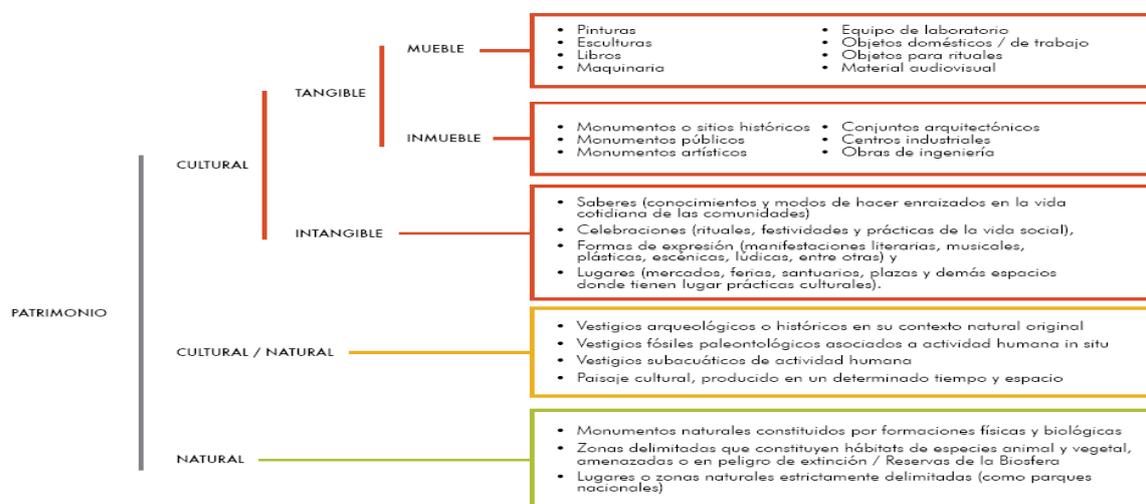


Figura N° 5

Fuente: Fundación ILAM

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Sostenibilidad

(Green Facts, 2017) “Hace referencia al uso que los humanos hacemos de un ecosistema de forma que este produzca un beneficio continuo para las generaciones actuales siempre que

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

se mantenga su potencial para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones futuras”

Gestión

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio. (ConceptoDefinición, 2017)

Tabla Nº 8
Planta Hotelera Tigua

HOTEL	DIRECCIÓN	CATEGORIA
La Posada de Tigua	Vía Latacunga- Quevedo Km. 48 (comunidad de Rumichaca), Quilotoa, Ecuador	2 Estrellas

Fuente: Columbus Travel ECUADOR & PERU

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Tabla Nº 9
Planta Hotelera Pujilí

HOTEL	DIRECCIÓN
Hostal El Danzante	Av. Velasco y Rafael Villacis, Ibarra

Fuente: Booking.com

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Tabla Nº 10
Restaurantes

RESTAURANTE	DIRECCIÓN
Restaurante La Posada del Danzante	Pujilí
Cafelisa	Pujilí
Pizzería Piccola	Simón Bolívar y Olmedo esq. Pujilí

Fuente: Booking.com

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Tabla N°11**Bares**

BARES	DIRECCIÓN
Malibu Disco Bar	Juan José Merizalde Pujilí

Fuente: Booking.com

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

5.01.01 Análisis FODA**Tabla N° 12****Análisis FODA**

<div style="text-align: center;"> <p>FACTOR EXTERNO</p> <p>FACTOR INTERNO</p> </div>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
		Recursos culturales e historia trascendental sobre la comunidad.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS(FO)	ESTRATEGIAS(DO)
Contar con recursos tecnológicos para recopilar información y capacitar a los habitantes de la comunidad	Mediante el uso de audiovisuales y de la tecnología impartir capacitaciones interactivas y dinámicas a la comunidad.	Establecer tácticas para dar a conocer a sus habitantes la riqueza cultural que poseen y los beneficios que trae consigo el turismo.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS(FA)	ESTRATEGIAS(DA)
Desinterés del "GAD Parroquial" en brindar cursos de capacitación a comunidades referente al turismo.	Fomentar la conservación del patrimonio cultural de la comunidad en los habitantes y autoridades impartiendo técnicas de excelencia en el servicio al turista durante las capacitaciones.	Generar interés y preocupación a las autoridades para que brinden capacitaciones continuas a las comunidades para que estas puedan tener otro medio de desarrollo económico

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Análisis:

A través de la realización del FODA se pudo apreciar factores internos y externos tanto positivos como negativos los cuales utilizaremos para crear estrategias que serán aplicadas en el proyecto.

La estrategia que se estableció de (FO) es que mediante el uso de audiovisuales y de la tecnología se impartirá capacitaciones interactivas y dinámicas a la comunidad.

Al disminuir la amenaza mediante la fortaleza se crea una estrategia que es fomentar la conservación del patrimonio cultural de la comunidad en los habitantes y autoridades impartiendo técnicas de excelencia en el servicio al turista durante las capacitaciones.

Las oportunidades permiten comprimir las debilidades creando una estrategia, que es establecer tácticas para dar a conocer a sus habitantes la riqueza cultural que poseen y los beneficios que trae consigo el turismo.

Las debilidades y amenazas permiten generar una estrategia la misma que es generar interés y preocupación a las autoridades para que brinden capacitaciones continuas a las comunidades para que estas puedan tener otro medio de desarrollo económico

5.01.02 Investigación de mercados

La investigación de mercados es una herramienta esencial para conocer el comportamiento del consumidor, sus necesidades, deseos y expectativas y en base a ellas crear estrategias de mercadotecnia que nos permitan satisfacer lo que el cliente pide. La investigación de mercados debe de ser un proceso metodológico objetivo que refleje lo que realmente quiere el consumidor (Alvarado, 2014).

Objetivo:

(Millán, s.f.)“Identificar la importancia que tiene la investigación de mercados en la acertada toma de decisiones para el desarrollo, innovación de estrategias de marketing, que contribuyan a una ventaja competitiva” (p.6).

Objetivo social:

(Prieto, 2013) Su propósito es recopilar, organizar y procesar la información obtenida en la IM teniendo como actores principales a los consumidores, productores, productos y servicios que una compañía ofrecen en el mercado para conocer lo que los clientes piensan y sienten en relación con sus expectativas y necesidades (p.6).

La investigación de mercados tradicionalmente se conoce como el proceso de recopilación, procesamiento y análisis de información, respecto a temas relacionados con mercadotecnia como clientes, competidores y el mercado mismo. Es una herramienta en la cual puedes basarte para tomar herramienta en la cual puedes basarte para tomar decisiones con respecto al plan estratégico de la empresa, preparar el lanzamiento de un producto o soportar el desarrollo del mismo, dependiendo de su ciclo de vida. (DRH, 2011)

Para comprender la información del mercado turístico, es de gran importancia identificar cuatro componentes que se desarrollan en la economía, y que no se deben perder de vista, en el ambiente del turismo.

Uno de esos componentes es la demanda, reconocida en el entorno de la economía como el número de productos o servicios que el consumidor potencial requiere o puede adquirir para satisfacer sus necesidades y realizar sus deseos, en este caso de los servicios turísticos. (Investigación del mercado turístico, evaluación de necesidades de información, 2015)

Oferta del destino turístico

Al analizar la oferta como un factor preponderante en la economía de un país, se puede definir como la fuerza del mercado que simboliza la cantidad de productos o servicios que individuos y compañías proponen a la venta en el mercado a un valor acordado. (Ibíd.)

Espacio geográfico o mercado

El mercado es el espacio geográfico donde se unen los que ofrecen y los que demandan, es decir, es el lugar donde se cruzan la oferta y la demanda, pero también donde se deciden los precios de los bienes y servicios. (Ibíd.)

Operadores del mercado

Son agentes que colaboran en la tarea del turismo, que funcionan como intermediarios entre el cliente final y el producto o servicio turístico como restaurantes, hoteles, etc. Estos operadores se vinculan a la función de crear, distribuir, promover y vender paquetes turísticos. (Investigación del mercado turístico, evaluación de necesidades de información, 2015)

La investigación de mercados permite recopilar información sobre las necesidades que tiene el consumidor y cuáles son sus demandas, así poder brindar un servicio de calidad y satisfacer lo que el consumidor requiera. Además la investigación de campo nos da la facilidad de conocer los tipos de mercados existentes y a cual sería rentable dirigir nuestro producto para que logre demanda y acogida.

5.01.03 Población y Muestra

Población

(Durand, 2014)“Es el Conjunto Total de individuos, objetos o eventos que tienen la mismas características y sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones”

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Muestra

(Muñoz, 2014) “La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global.”

Tabla N°13

Población

POBLACION, SUPERFICIE(KM2), DENSIDAD POBLACIONAL A NIVEL PARROQUIAL					
Nombre de la provincia	Nombre del cantón	Nombre de la parroquia	Población	Superficie de la parroquia (km2)	Densidad Poblacional
Cotopaxi	Pujilí	Guangaje	8.026	130,60	61,45

Fuente: Instituto Nacional de estadística y censo (INEC)

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Tabla N°14

Formula

LETRA	SIGNIFICADO
N	Tamaño de la población
Z	Nivel de confianza
E	Margen de error
P	Probabilidad de éxito
Q	Probabilidad de fracaso
n	Tamaño de la muestras

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Aplicación de formula

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

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Desarrollo de la formula

$$n = \frac{8026 * 0,5 * 0,5 * (1,65)^2}{8026 - 1*(0,07)^2 + 0,5 * 0,5 *(1,65)^2}$$

$$n = \frac{8026 * 0,5 * 0,5 * (2,7225)}{8025 * (0,0049) + 0,5 * 0,5 *(2,72)}$$

$$n = \frac{2006,5 (2,7225)}{80250 * (0,0049) + 0,5 * 0,5 (2,7225)}$$

$$n = \frac{5462,6963}{39,3225 + 0,680625}$$

$$n = \frac{5462,6963}{40,003125}$$

$$n = \mathbf{136,56}$$

Análisis:

De acuerdo al Instituto Nacional de estadística y censo (INEC) el total de pobladores en la parroquia Guangaje, es de 8026 y mediante la aplicación de la fórmula, población finita nos da como resultado de **136,56** (137) personas a las cuales se debe aplicar la encuesta para el proyecto.



Me dirijo a usted, con el fin de solicitar su colaboración, dada la experiencia en el área temática, en la revisión, evaluación y validación del presente cuestionario que será aplicado para realizar un trabajo de investigación titulado: **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA PARA LA COMUNIDAD CHAMI-TIGUA EN LA PARROQUIA DE GUANGAJE, PROVINCIA DE COTOPAXI CON LA FINALIDAD DE FOMENTAR EL TURISMO.**

El enfoque que se maneja es de acuerdo al marco lógico, ya que como son proyectos con fin social e inversión de entes gubernamentales, se justifica la modificación del margen de error de la fórmula finita para el cálculo de la muestra en un 7%, la extracción de la muestra fue referenciada del último censo en el país del 2010, la propuesta se la socializará con la comunidad de la parroquia de GUANGAJE, con el objetivo de medir el grado de aceptación del proyecto.

De ante mano mis imperecederos agradecimientos por el tiempo prestado, y el aporte a la investigación propuesta.



Lic. Sylvia Mera
Tutora



Msc. Esteban Campos
Lector



Ing. Jorge Vizuete
Docente

Figura N° 6.
Carta de validación de la encuesta

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

5.01.04 Instrumentos de la Investigación

¿Qué es un instrumento de investigación?

Un instrumento de investigación es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema de mercadeo. Los instrumentos están compuestos por escalas de medición. Todos los pasos previos realizados hasta este punto, se resumen en la elaboración de un instrumento apropiado para la investigación. (Moreno, 2013)

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Las técnicas que se aplicaran para la realización del proyecto son las siguientes, cada una de ellas de gran importancia ya que permitirá que la información recopilada sea verídica y contundente.

- **Investigación de campo**

Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio.

La observación y la interrogación son las principales técnicas que usaremos en la investigación. (Baena, 2014)

Por ello tenemos que preguntar sobre percepciones, creencias, sentimientos, motivaciones, ideas, planes opiniones, posturas frente al mundo, todo aquello que no podemos observar.

La información que no obtenemos por medio de la observación, la adquirimos interrogando. Y ello lo hacemos mediante preguntas que pueden estar contenidas en un sondeo, una entrevista o una encuesta. (Baena, 2014)

- **Encuestas**

La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.

En una encuesta se realizan una serie de preguntas sobre uno o varios temas a una muestra de personas seleccionadas siguiendo una serie de reglas científicas que hacen que esa muestra sea, en su conjunto, representativa de la población general de la que procede. (Centro de Investigaciones Sociológicas, s.f.)

ENCUESTA

Objetivo recopilar información de la comunidad para analizar el grado de aceptación sobre una capacitación turística. Esta encuesta será usada con fines académicos.

Datos demográficos

Género: F M

Instrucción: Primaria Secundaria Superior

Edad: 18-25 26-35 36-45 46 o +

Lea detenidamente las preguntas y marque con una X la respuesta que crea conveniente.

1.- ¿Usted que es para la comunidad?

Habitante Visitante

2.- ¿Tiene conocimientos sobre que es el turismo?

Sí No

3.- ¿Usted trabaja o es participe en algún ámbito relacionado con el turismo?

Sí No

4.- ¿Tiene usted conocimiento sobre la trascendencia de su cultura?

Sí No

5.- ¿Está usted de acuerdo en que se realice un programa de capacitación turística en la comunidad?

Sí No

6.- ¿Estaría usted de acuerdo en participar de las capacitaciones?

Sí No

7.- ¿En las capacitaciones turísticas, adicional que tipo de información le gustaría recibir?

Comida típica Aventura Cultura

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

8.- ¿Cuáles cree usted que serían los beneficios tras las capacitaciones?

Desarrollo social Desarrollo económico Desarrollo turístico

9.- ¿Considera usted que la comunidad debe difundirse turísticamente?

Sí No

10.- ¿Qué tipo de turismo considera usted se podría desarrollar en la Comunidad?

Turismo comunitario Turismo de aventura Ninguno

Turismo cultural Turismo gastronómico

11.- ¿Cree usted que el turismo podría convertirse en una fuente de empleo para los habitantes?

Sí No

- **Observación**

Es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica; a diferencia de lo que ocurre en el mundo empírico, en el cual el hombre en común utiliza el dato o la información observada de manera práctica para resolver problemas o satisfacer sus necesidades. (Campos y Covarrubias & Lule Martínez, 2012)

- **Trabajo de campo**

El trabajo de campo es el conjunto de acciones encaminadas a obtener en forma directa datos de las fuentes primarias de información, es decir, de las personas y en el lugar y tiempo en que se suscita el conjunto de hechos o acontecimientos de interés para la investigación. (mailxmail, 2009)

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Análisis:

Para la realización del presente proyecto se aplica diferentes instrumentos de investigación los mismos que facilitan el levantamiento de información, los cuales nos permite resolver los problemas en el campo de trabajo de una manera objetiva.

5.01.05 Análisis de la información

Genero de los encuestados

Tabla N°15

Genero

OPCIONES	DATOS	%
Masculino	80	58,39%
Femenino	57	41,61%
Total	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

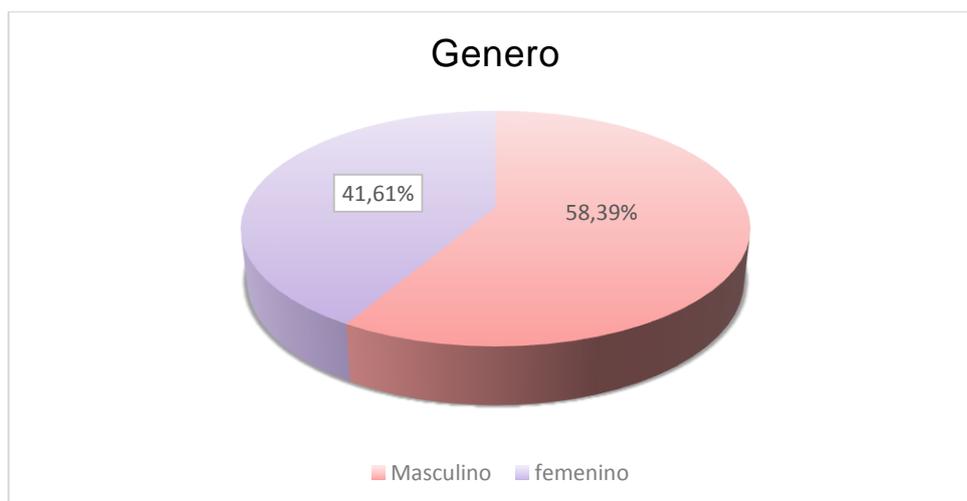


Figura N° 7

Genero

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

De acuerdo a la muestra de la parroquia Guangaje, se puede apreciar en la figura el número de encuestados tanto en porcentaje como en números naturales que es el siguiente 58,39% (80) hombre y el 41,61% (57) mujeres dándonos como resultado 137 habitantes.

Edad del encuestado por rango

Tabla N°16

Edad

OPCIONES	DATOS	%
18-25	37	27,00%
26-35	48	35,04%
36-45	30	21,90%
46 a más	22	16,06%
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

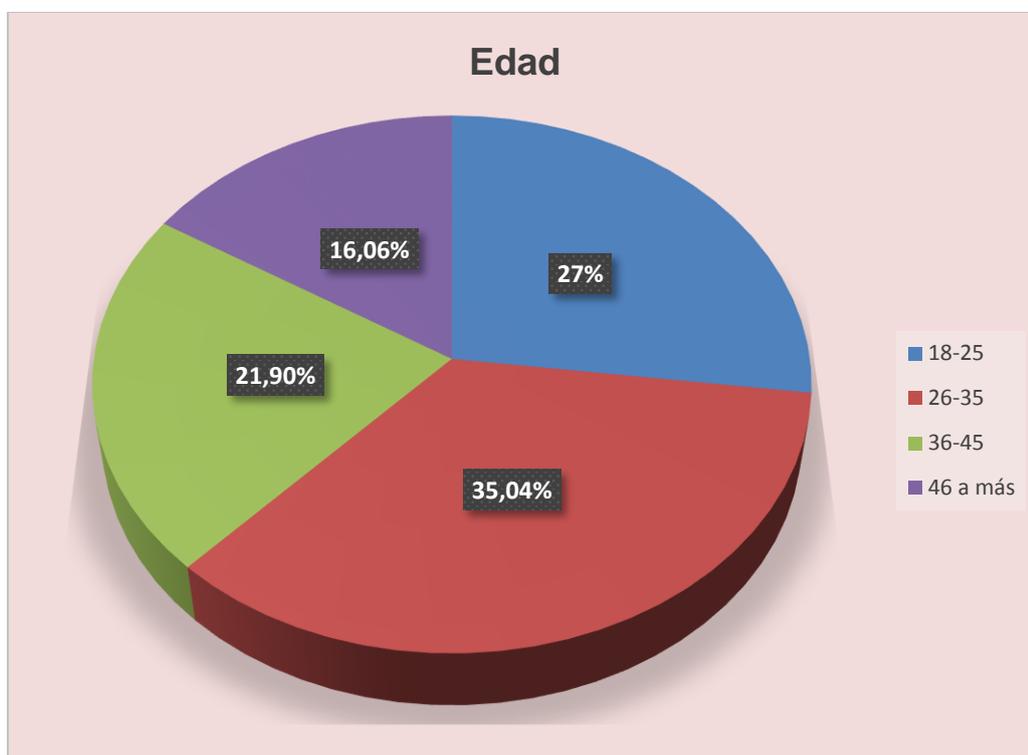


Figura N° 8

Edad

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

La figura de edad demuestra en rangos el número de encuestados 27% (18-25), el 35,04% (26-35), el 21,90 (36-45), y el 16,06% (46 a más). De esta manera se determina una pequeña cantidad de los habitantes de la comunidad.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Tabla N° 17
Instrucción

OPCIONES	DATOS	%
Primaria	86	62,77 %
Secundaria	48	35,04%
Superior	3	2,19 %
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

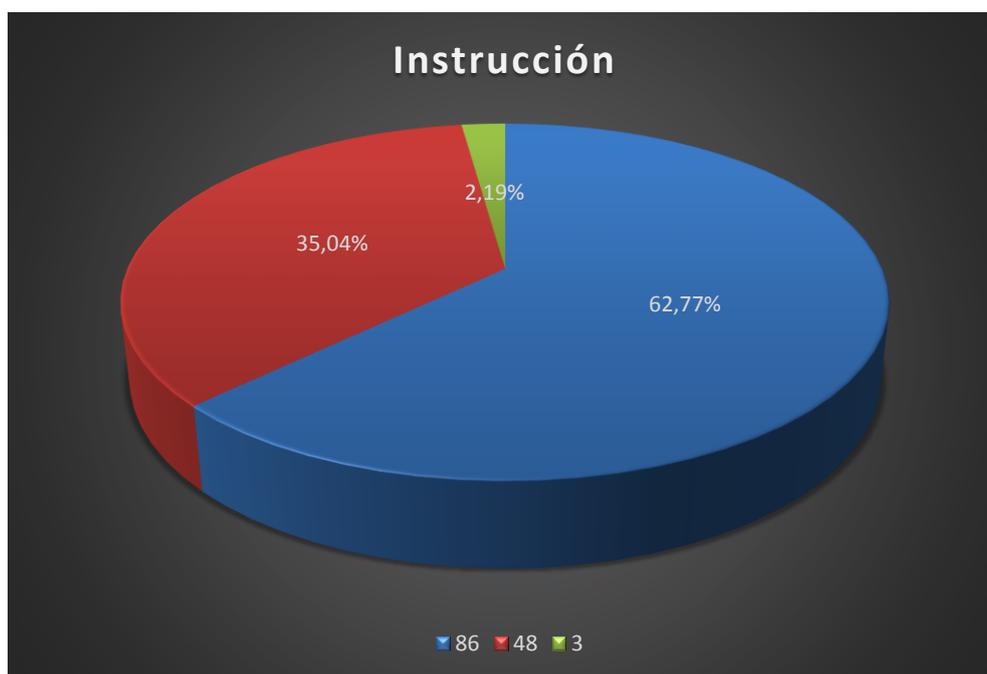


Figura N° 9
Instrucción

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

Se puede determinar hasta el nivel de educación de los habitantes de la comunidad de la siguiente manera en instrucción primaria el 62,77 %, en educación secundaria 35,04% y en nivel superior 2,19%.

Preguntas

1.- ¿Usted que es para la comunidad?

Tabla Nº 18
Pregunta 1

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Habitante	115	83,94%
Visitante	22	16,06%
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega



Figura Nº10
Habitantes

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

En esta figura se aprecia si los encuestados eran habitantes del lugar o simplemente estuvieron de visita en la comunidad de esta manera se apreció que el 83,94% era habitantes de la comunidad y el 16,06% se encontraban de visita.

2.- ¿Tiene conocimientos sobre que es el turismo?

Tabla N° 19
Pregunta 2

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	82	59,85%
No	55	40,15%
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega



Figura N° 11

Conocimiento de turismo

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

Esta pregunta nos permite conocer si los habitantes tienen conocimientos sobre que es el turismo en el cual el resultado obtenido fue el siguiente 59,85% respondió si y el 40,15% la respuesta fue no.

3.- ¿Usted trabaja o es participe en algún ámbito relacionado con el turismo?

Tabla Nº 20
Pregunta 3

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	7	5,11 %
No	130	94,89 %
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

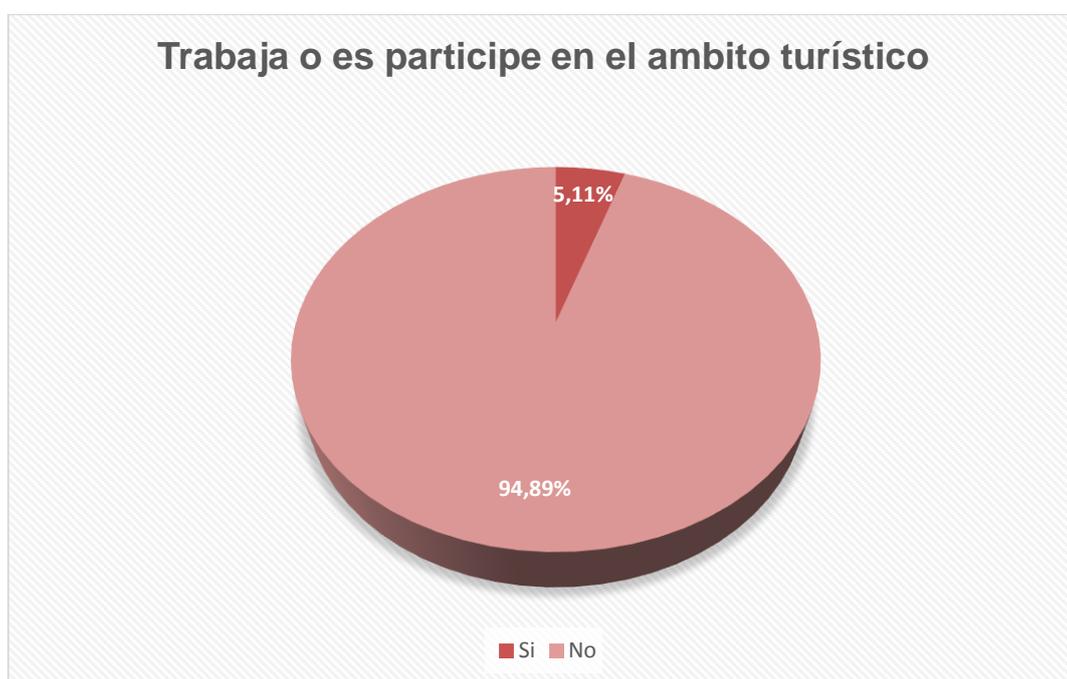


Figura Nº 12
Trabaja o es participe en el ámbito turístico
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

El porcentaje obtenido a esta pregunta nos muestra que, si los habitantes trabajan o son participes en algún ámbito relacionado con el turismo y se puede apreciar en la siguiente figura que el 5,11% se encuentra relacionados con el turismo mientras que el 94,89% no tienen trato con el turismo.

4.- ¿Tiene usted conocimiento sobre la trascendencia de su cultura?

Tabla Nº 21
Pregunta 4

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	90	65,69%
No	47	34,31%
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

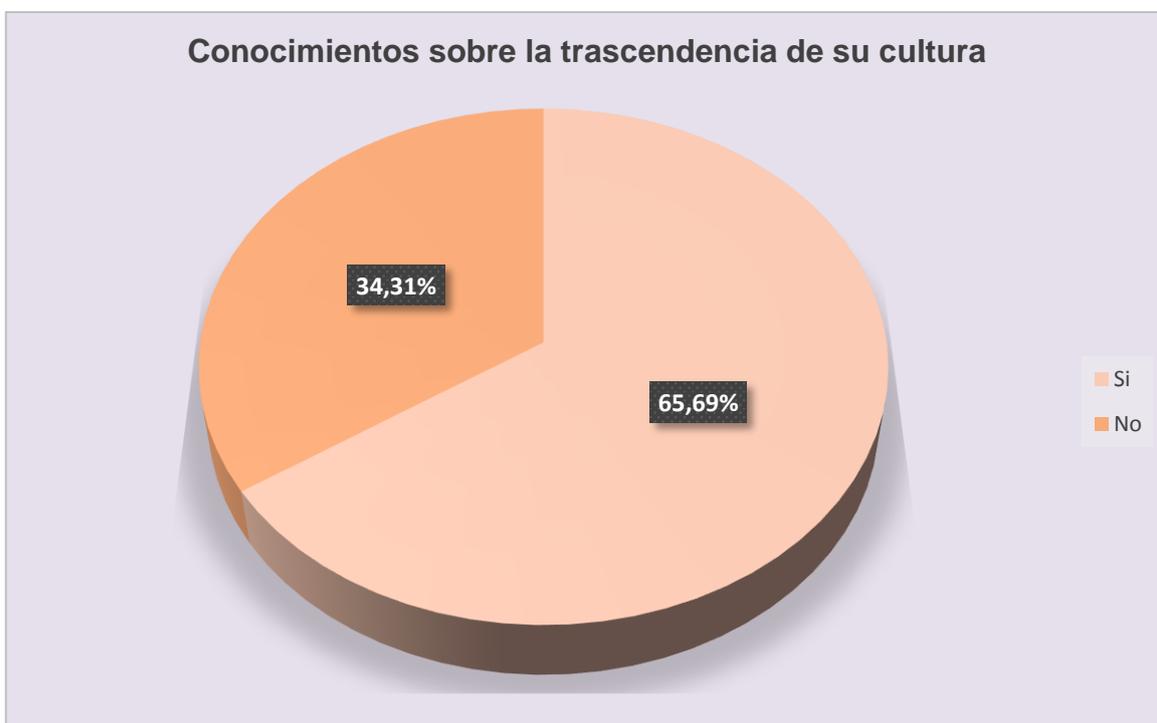


Figura Nº13
Conocimientos sobre la trascendencia de su cultura
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

Aquí se puede apreciar cual es el porcentaje de habitantes que conocen la trascendencia de su cultura, el 65,69% respondió a las encuestas que si tienen conocimientos sobre su trascendencia mientras que el 34,31% no la conocen.

5.- ¿Está usted de acuerdo en que se realice un programa de capacitación turística en la comunidad?

Tabla Nº 22
Pregunta 5

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	110	80,29%
No	27	19,71%
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

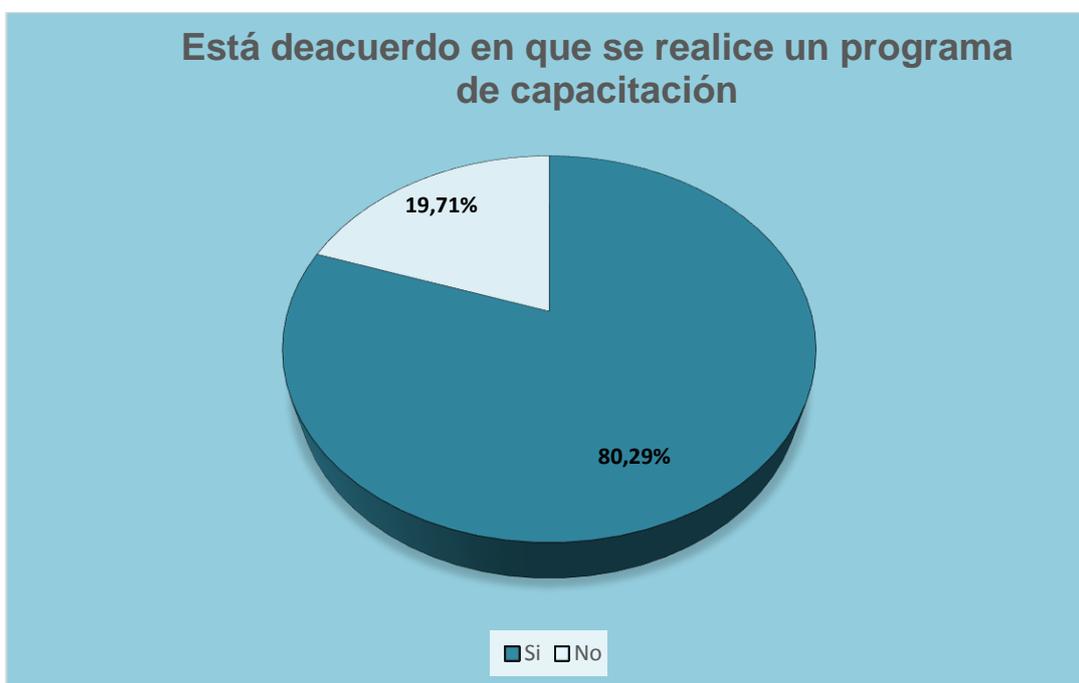


Figura Nº14.
Está usted de acuerdo en que se realice un programa de capacitación
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

En esta figura se aprecia el interés de los habitantes en la realización de un programa de capacitación turística en la comunidad para lo cual el 89,29% respondió a que si en la realización del programa y el 19,71% expresó un no a las encuestas.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

6.- ¿Estaría usted de acuerdo en participar de las capacitaciones?

Tabla N° 23
Pregunta 6

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	118	86,13
No	19	13,87
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

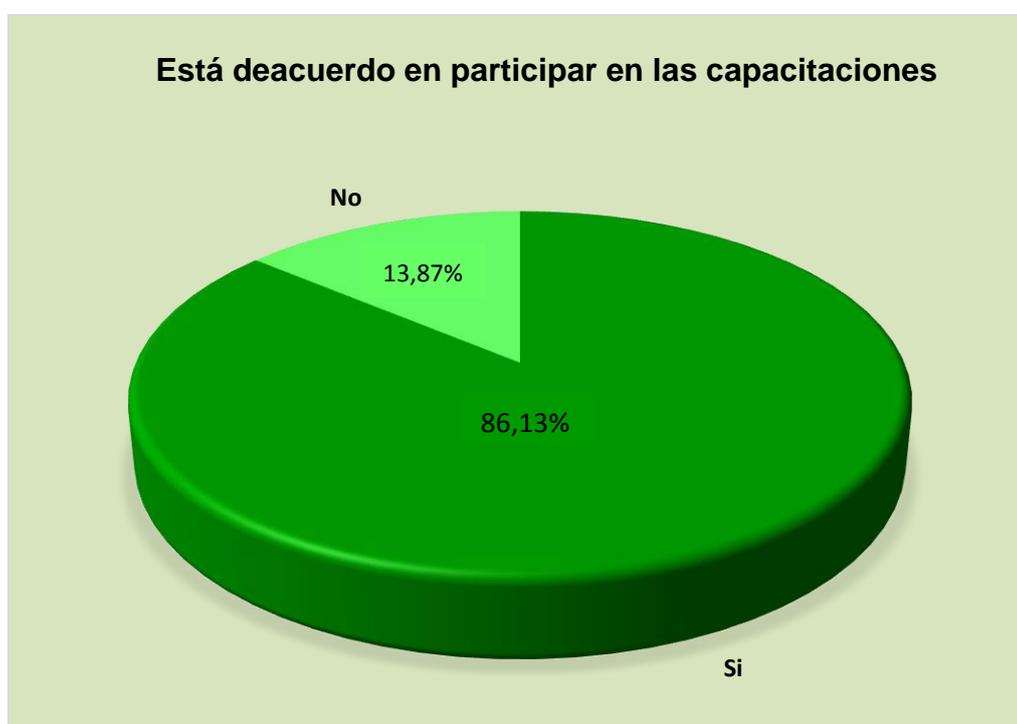


Figura N° 15
Está de acuerdo en participar en las capacitaciones
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

La figura demuestra el interés de los habitantes en participar en las capacitaciones en la cual el 86,13% está interesado en participar en el programa mientras que el 3,87% no demostró interés alguno estos son los resultados a la encuesta realiza en la pregunta 6.

7.- ¿En las capacitaciones turísticas, adicional que tipo de información le gustaría recibir?

Tabla Nº 24
Pregunta 7

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Comida típica	38	27,74%
Aventura	8	5,84%
Cultura	91	66,42%
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega



Figura Nº16

Qué tipo de información le gustaría recibir

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

La figura demuestra en porcentajes, el tipo de información que los habitantes gustarían recibir el 27, 74% comida típica, el 5,84% aventura y el 66,42% sobre cultura.

8.- ¿Cuáles cree usted que serían los beneficios tras las capacitaciones?

Tabla Nº 25
Pregunta 8

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Desarrollo social	19	13,87%
Desarrollo económico	83	60,58%
Desarrollo turístico	35	25,55%
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

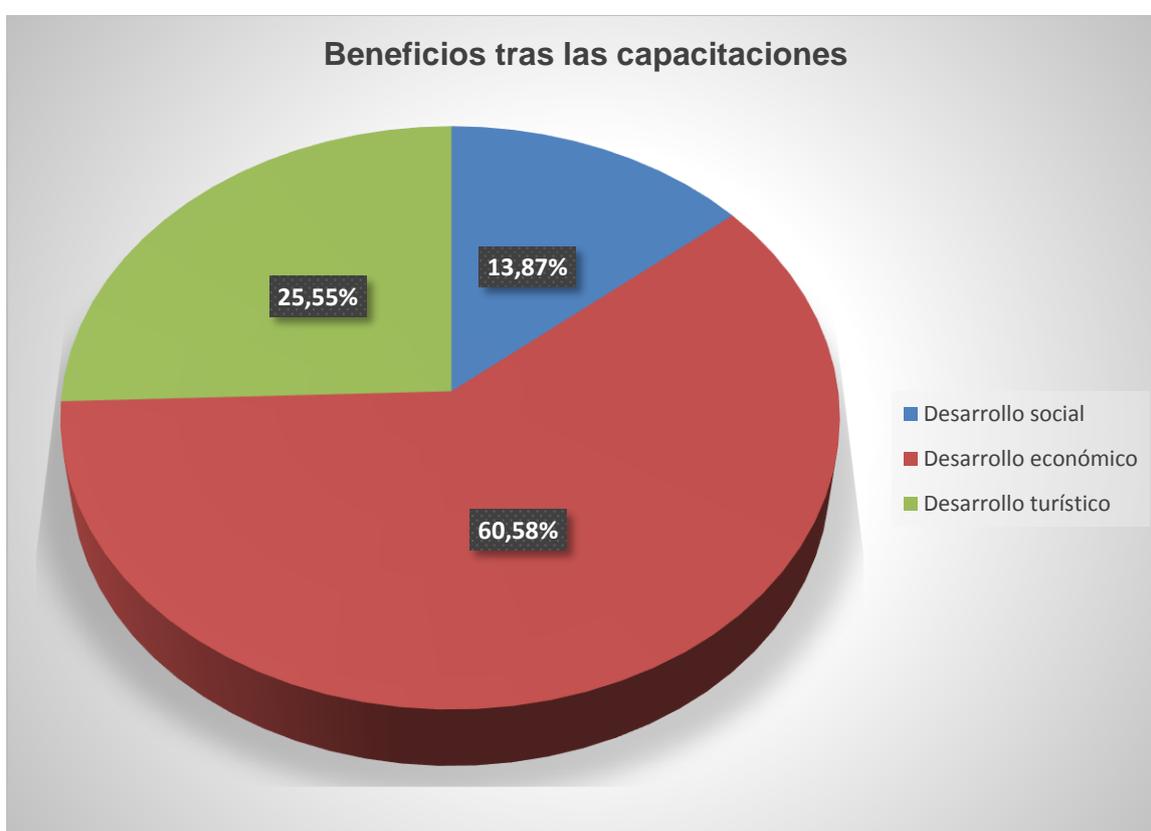


Figura Nº17

Beneficios tras las capacitaciones

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

De acuerdo a la encuesta realizada los resultados fueron los siguientes el 13,87% presume que los beneficios serian desarrollo social mientras que el 60,58% en desarrollo económico y el 25,55% en desarrollo turístico.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

9.- ¿Considera usted que la comunidad debe difundirse turísticamente?

Tabla N° 26
Pregunta 9

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	128	93,43%
No	9	6,57%
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

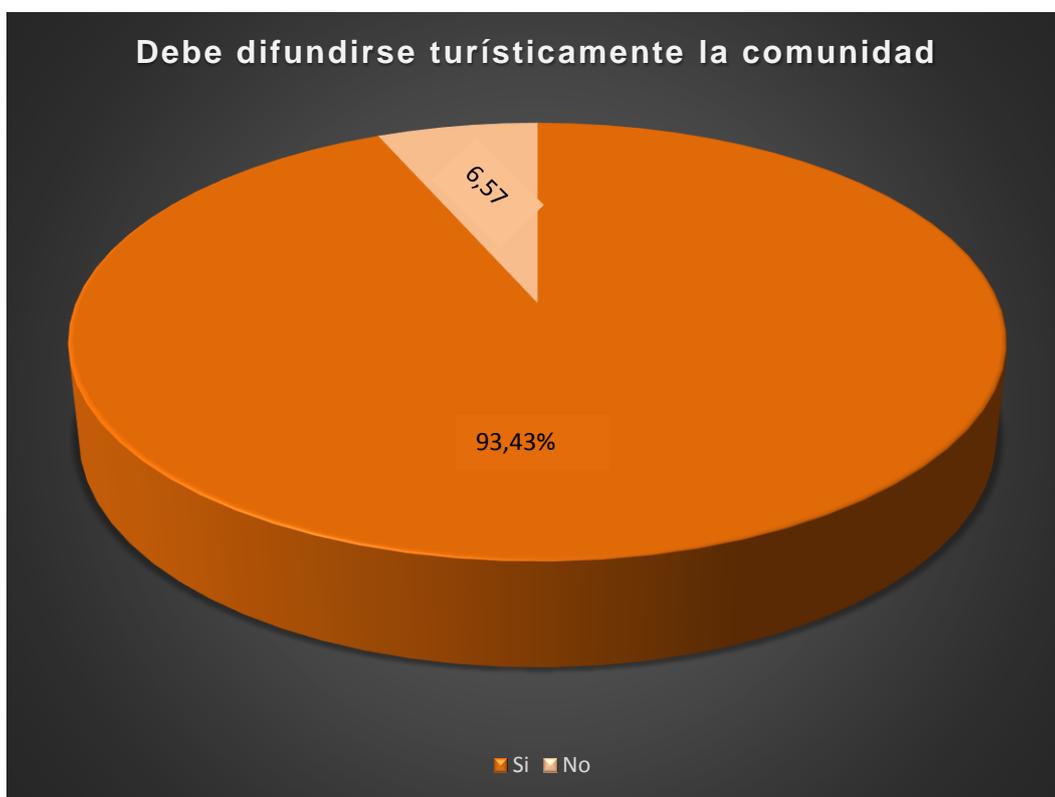


Figura N° 18
Debe difundirse turísticamente la comunidad
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

En esta figura se puede apreciar que el 93,43% de los habitantes opina que la comunidad debe difundirse turísticamente, mientras que el 6,57% considera que no.

10.- ¿Qué tipo de turismo considera usted se podría desarrollar en la Comunidad?

Tabla Nº 27
Pregunta 10

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Turismo comunitario	66	48,17%
Turismo cultural	35	25,55%
Turismo de aventura	7	5,11%
Turismo gastronómico	29	21,17%
Ninguno		
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

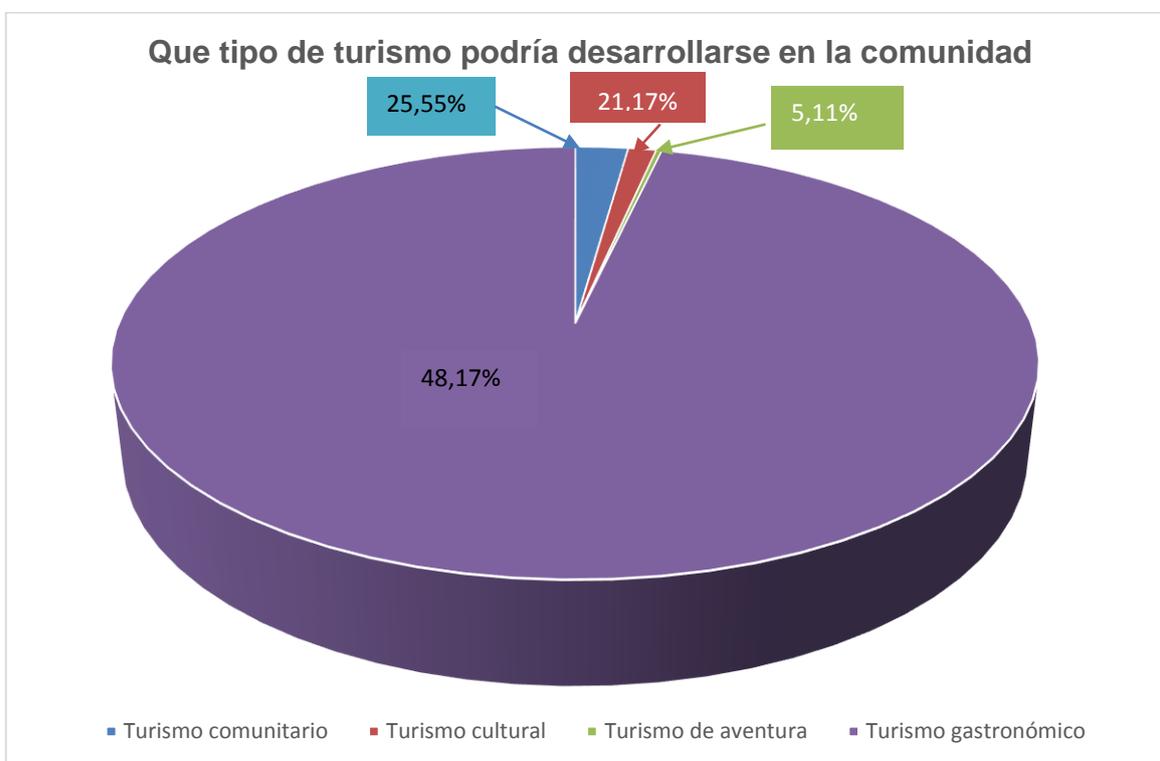


Figura Nº 19

Qué tipo de turismo podría desarrollarse en la comunidad

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

En la encuesta realizada los habitantes creen que en la comunidad debería desarrollarse el turismo comunitario con 48,17%, en turismo cultural 25,55%, en turismo de aventura 5,11% y turismo gastronómico 21,17%.

11.- ¿Cree usted que el turismo podría convertirse en una fuente de empleo para los habitantes?

Tabla Nº 28
Pregunta 11

OPCIONES	RESPUESTAS	%
Si	115	83,94%
No	22	16,06%
EX	137	100%

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

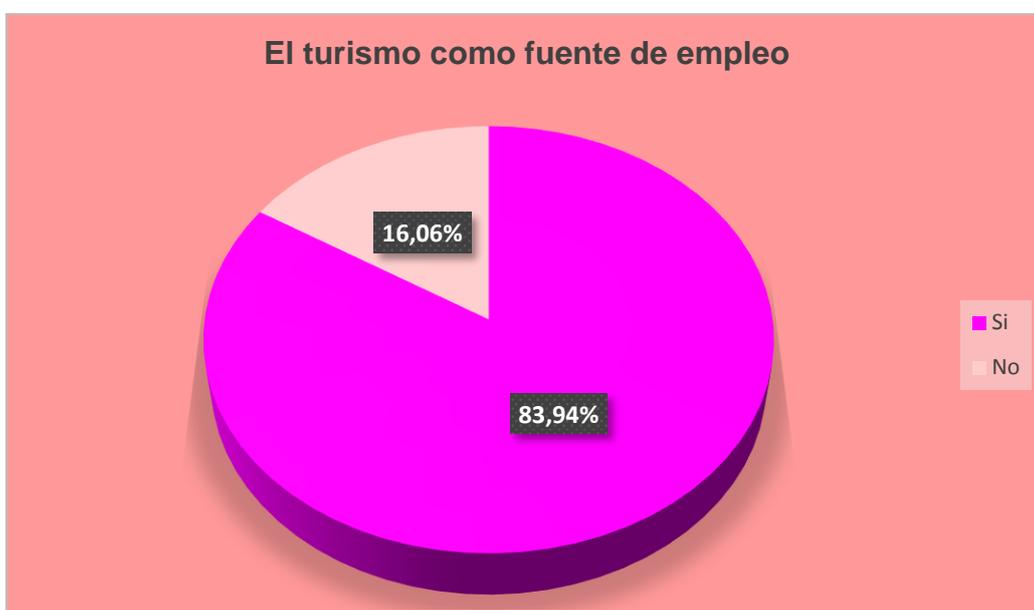


Figura Nº20
El turismo como fuente de empleo
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

En esta figura se aprecia el porcentaje de los encuestados a la última pregunta que si consideran que el turismo puede ser una fuente de empleo a lo que el 83,94% respondió a que sí, mientras que el 16,06% no.

5.02 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)

Misión

La misión del programa de capacitación es que los habitantes de la comunidad Chami Tigua, tengan mayor conocimiento sobre el turismo y los beneficios que trae consigo y que de esta manera puedan generar plazas de empleo en el ámbito turístico ya que cuentan con gran riqueza cultural que no ha sido difundida.

Visión

Se prevé que los habitantes de la comunidad tomen como iniciativa el programa de capacitación para que puedan solicitar a entes gubernamentales (GAD parroquial), con la asesoraría de la directiva, ayuda o apoyo para más capacitaciones en la comunidad.

Además de crear una conciencia turística en cada una de las personas y que no busquen como una opción la migración, por lo tanto se espera crear una nueva plaza de empleo la cual sea beneficiosa para los que ahí habiten.

Objetivos generales

Generar nuevos conocimientos mediante las capacitaciones turísticas que se brindará en la comunidad y sus beneficios para incentivar el interés de los habitantes sobre la trascendencia de su cultura demostrando que se puede crear una nueva plaza de empleo relacionada en el ámbito turístico.

Objetivos específicos

- Determinar las necesidades de implementar el programa de capacitación turística.
- Analizar la información recopilada, seleccionándola y organizándola para satisfacer necesidades de los habitantes.
- Desarrollar capacitaciones mediante la visualización de la tecnología, para llamar su atención.

5.02.01 Descripción del programa de capacitación

Se impartirá diversos temas de turismo con la ayuda de materiales como folletos, la visualización de videos, diapositivas y materiales didácticos para poder transmitir de mejor manera los temas que se han planteado para el proyecto.

En base a la investigación realizada en la comunidad se planteó el proyecto capacitación turística en la comunidad Chami-Tigua.

En dicho lugar se impartirán conceptos básicos sobre que es el turismo, oferta y demanda turística, atractivos turísticos y su clasificación, clasificación de las categorías, producto turístico, clases de turismo, beneficios que traen consigo el turismo, y la buena atención turística para generar mayor demanda del lugar como un nuevo sitio de esparcimiento.

Además se impartirá información sobre el origen de su cultura y su trascendencia para generar mayor interés e importancia en sus habitantes, para que puedan aferrarse a ella y así tener identidad propia y que no se los confunda con otras culturas indígenas de nuestro país.

Para la realización del programa se recopilará información bibliográfica de textos, informes recibidos durante el periodo académico, sitios web y la más esencial la visita de campo para la aplicación de la encuestas también para la realización de fotografías del lugar, su forma de vida y sus costumbres.

Toda la información que se obtenga mediante lo ya mencionado son de gran ayuda para compartir dicha investigación a sus habitantes y que puedan ponerlo en práctica.

Las capacitaciones se realizarán por medio de presentaciones con diapositivas y videos referentes al turismo, se otorgará material impreso el mismo que será didáctico- lúdico para mantener el interés de los participantes

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

CRONOGRAMA PARA LA APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN				
MES	Abril			
TEMAS - SEMANAS	1	2	3	4
CAPÍTULO I				
Panorama histórico	X			
CAPÍTULO II				
Ecuador vuelve a ser reconocido turísticamente a nivel mundial	X			
Concepto de turismo	X			
CAPÍTULO II				
Oferta y demanda turística		X		
CAPÍTULO IV				
Atractivos turísticos		X		
CAPÍTULO VI				
Técnicas de guiar		X		
Reglamento de guianza turística			X	
Atención y servicio al cliente				X
CAPÍTULO VI				
Historia cultural de Tigua				X

Figura N°21

Cronograma de capacitación

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

La figura de cronograma de capacitación para la aplicación del programa, detalla las semanas de trabajo con los temas ya establecidos.

TEMAS A IMPARTIR EN LAS CAPACITACIONES

Se impartirá conceptos referentes al turismo, sus beneficios y como aplicarlos para que generen una nueva fuente de empleo en la comunidad.

Panorama histórico.- Se impartirá detalles cómo inicia el desplazamiento de personas desde su prehistoria, el motivo de sus desplazamientos y quien fue el incentivador para la realización de los viajes e historia de Thomas Cook.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

El turismo aparece con el inglés Thomas Cook, quien fue el primero en organizar un viaje turístico en el año 1841 y para luego fundar, una década más tarde, la primera agencia de viajes, que llamaría “Thomas Cook and Son” (ConceptoDefinición.de, 2013)

Ecuador reconocido turísticamente a nivel mundial.- Se dará a conocer los beneficios que trae consigo el turismo y como Ecuador es uno de los países con mayor biodiversidad por la cual es muy visitada por turistas extranjeros que llegan a convivir experiencias inolvidables en Ecuador.

Quito Destino Líder de Sudamérica, por cuarto año consecutivo

Por cuarto año consecutivo, la capital ecuatoriana ha recibido esta distinción en la categoría Destino Líder de Sudamérica. Además, Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, Tren Crucero, Hotel Plaza Grande, Anakonda Amazon Cruises, Swissotel Quito, Finch Bay Hotel, entre otros establecimientos fueron los ganadores de la noche en lo que se refiere a Sudamérica, al igual que Ecuador como Destino Verde. A la entrega de estos premios asistió Gabriela Sommerfeld, gerente general de Quito Turismo. (Quito Turismo, s.f.)

Concepto de turismo.-

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros. (Berdugo, 2015)

Ocio.- Tiempo únicamente para la recreación.

Tiempo libre.- Aquel tiempo restante después de una labor.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Recreación.-

(Tapia, 2015)“La recreación designa toda clase de distracciones dentro y fuera del trabajo para cualquier edad.”

Trabajo (homo faber) y juego (homo ludens).- El hombre que trabaja y el hombre que juega.

Oferta y demanda.- La oferta un conjunto de servicios a disposición del demandante (turista).

Atractivos turísticos.- Todo lugar que constituya como destino turístico con diferentes características.

Clasificación de atractivos turísticos.-

La clasificación de su categoría se la realiza en dos grupos: sitios naturales y manifestaciones culturales estos se agrupan en tipos y subtipos.

Sitios naturales.- Aquí encontramos montañas, planicies, ambientes lacustres, ríos, bosques entre otros que conformen únicamente a espacios naturales.

Manifestaciones culturales.- Encontramos los tipos arquitectura, folklore, realizaciones técnicas y científicas y acontecimientos programados.

Categoría, subtipo.- Los atributos que posee un lugar (manifestación cultural-sitios naturales).

Tipo.- Aquel que lo diferencia (arquitectura-folklore- montañas-planicies).

Subtipo.- Elementos que caracterizan los tipos (museos-monumentos- alta montaña)
(MINTUR, 2017)

Técnicas de guiar- guía de turistas

El guía de turistas se define como el profesional en la atención, asistencia y conducción de las personas que visitan un determinado lugar con el fin de relajamiento y recreación, educación y cultura.

El guía de turistas debe cumplir con una serie de habilidades, destrezas, cualidades, sentido común, ética profesional, condición física, carisma, espiritualidad y objetividad, con el fin de brindar un excelente servicio al cliente. (Bonilla, 2007)

Reglamento de guianza.- La clasificación de guías y competencias generales de acuerdo al reglamento de guianza turística:

Guía local: Persona que tiene conocimientos y experiencia para proporcionar información a turistas, pero no podrán ejercer en áreas protegidas. Además podrán ejercer en buceo, alta montaña, rafting, kayak y aquellas que determine la Autoridad Nacional de Turismo esto lo obtendrá con la debida especialización, los requisitos para ser reconocidos son los siguientes título, cursos específicos de capacitación, certificado juramentada que es residente por al menos 3 años y en caso de ser miembros de la comuna, pueblo o nacionalidades ancestrales declaración juramentada ante el notario público. (REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA, 2016)

Guía nacional de turismo: Persona que al menos a obtenido título profesional nivel técnico en una institución debidamente acreditada y evaluada de conformidad a la Ley Orgánica de Educación Superior, el guía nacional de turismo podrá mostrar e interpretar el patrimonio turístico nacional, podrá desarrollar actividades como servicio de asistencia, traslado, conducción a visitantes o grupos en ruta, excursiones, servicios de tours guiados en ciudades y áreas de uso público pertenecientes al

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Patrimonio Natural de Estado. (REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA, 2016)

De su especialización: Persona que tiene conocimientos y dominio en una actividad específica tendrá que contar con al menos con título profesional de nivel técnico superior, estos guías deben registrarse en el catastro único y portar durante la presentación del servicio con la credencial emitida por la Autoridad Nacional de Turismo o la Autoridad Ambiental Nacional. (Ibíd)

Además podrá obtener las siguientes especializaciones una vez aprobado el curso de capacitación.

- Especialización en patrimonio turístico: El guía nacional especializado en patrimonio turístico estará capacitado para interpretar el patrimonio turístico nacional de carácter natural y cultural, incluyendo áreas pertenecientes al Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP); (REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA, 2016)
- Especialización en aventura: El guía nacional especializado en aventura estará capacitado para desarrollar las siguientes modalidades de turismo de aventura: senderismo, ciclo turismo, espeleología y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

Los requisitos son los siguientes:

Título profesional mínimo de nivel técnico superior

Acreditar mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero.

Certificado vigente de aprobación del curso de primeros auxilios.

Además: Aprobar el curso de capacitación pertinente, sea en patrimonio turístico y/o aventura y certificado vigente de aprobación del curso de primeros auxilios en zonas agrestes. (REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA, 2016)

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Atención y servicio al cliente

El servicio al cliente juega un factor indispensable, ya que es el cliente el que evalúa y reconoce a la empresa, establecimiento o destino por el servicio que ofrece. Todos los actores y gestores de la actividad turística deberían estar ligados y conocer la importancia de trabajar en el mismo para fortalecer la industria Ecuatoriana (Acosta, 2017)

Cliente

En términos generales, cliente es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer y que tiende a solicitar y/o utilizar los servicios de un profesional o empresa.

Para poder determinar las características de los clientes que estamos atendiendo, las empresas deben, de ser posible, realizar una investigación, lo que en muchos casos podría suponer una fuerte inversión de recursos económicos, personal y tiempo. (MINCETUR, 2013)

Historia cultural de Tigua.-

(Ivers, 2012) Tigua un lugar lleno de cultura y tradición ubicado en los Andes Centrales ecuatorianos más de 4.000 metros de altura en la parroquia de Zumbahua, cantón Pujilí provincia de Cotopaxi, los habitantes de Tigua de acuerdo a varias investigaciones son antecesores de los panzaleos además de que tigua es cuna de los pintores una tradición que comenzó en las años 70.

(Cañar, 2015) “Su indumentaria muy representativa como la sencillez, sabiduría y sabiduría por su constante conexión con la madre tierra”.

Los danzantes

Los danzantes por su trayectoria historia del Inti Raymi, acompañados por sus parejas dan gracias a la vida, con su cabezal radiante y luminoso acompañado por sus plumajes representan al aire y el sol, la camisa blanca y su escudo delantero lleno de colores y animales representan a la tierra, el findo o el delantal junto a su pantalón blanco con monedas de plata y cascabeles representan lo que está dentro de la tierra. (Nuñez, 2015)

Pinturas de Tigua

Los orígenes del arte de Tigua están enraizados en la cultura y la identidad kichwa. Tradicionalmente, la gente de las montañas decoraba tambores y máscaras para sus festivales y fiestas. Típicamente, los tambores eran pintados con diseños geométricos y motivos florales en los lados de madera. Las cabezas de los tambores eran pintadas con figuras de los danzantes principales del festival del Corpus Christi, de orígenes medievales, tanto cristianos como Incas. (Colvin, Arte de Tigua , 2004)

5.02.02 Material promocional

5.02.03 Flyer

El tamaño es A5 (14,8 cm de alto y 21 cm de largo) tipo de letra ORBITRON (light) la impresión en papel couché de 150 con brillo, el tamaño de letra diferente, con forma de 14 puntos 19 puntos y 40 puntos (aproximadamente).

El flyer se lo realizo con el fin de informar a los comuneros del programa que se realizara en la comunidad con el fin de brindarles información que a largo plazo podrán utilizarlo a su favor.

5.03 Formulación (de la herramienta o metodología que propone como solución)

5.03.01 Logo y slogan



Figura 22

Logo y slogan

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Descripción: El logo representa al proyecto que está efectuándose en la cual encontramos colores variados y diferentes figuras; el color verde representa su belleza natural y el estado de sus tierras y la clase de animales que recorren por ellos, el azul el cielo que los rodea con el cóndor que es un ave representativa de los indígenas como buen augurio, el rojo la sangre de sus habitantes que a diario luchan por sobresalir con sus familias con sus siembras y cosechas y el morado representando la belleza cultural que poseen.

Slogan: Demuestra que la comunidad posee riqueza cultural y una vida llena de historia que trasciende épocas pasadas.

5.03.02 Flyer



Figura 23

Flyer

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

5.03.03 Material de apoyo para las capacitaciones (diapositivas)



Figura 24
Caratula
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega



Figura 25
Diapositiva 1
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

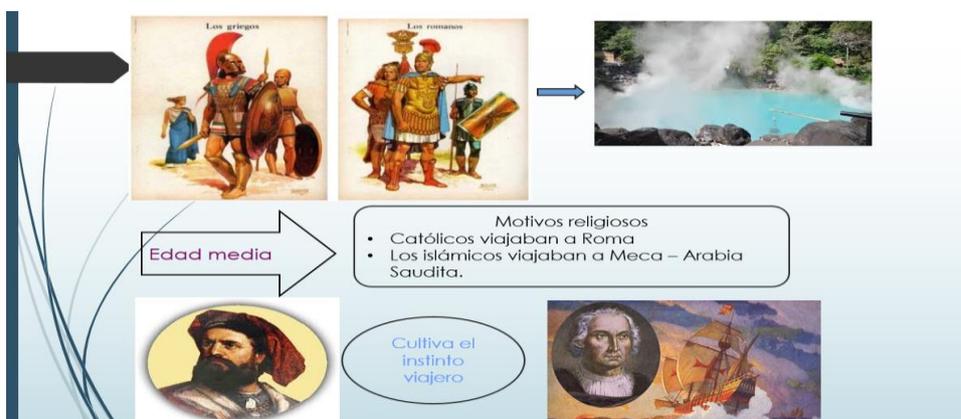


Figura Nº 26
Diapositiva 2
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

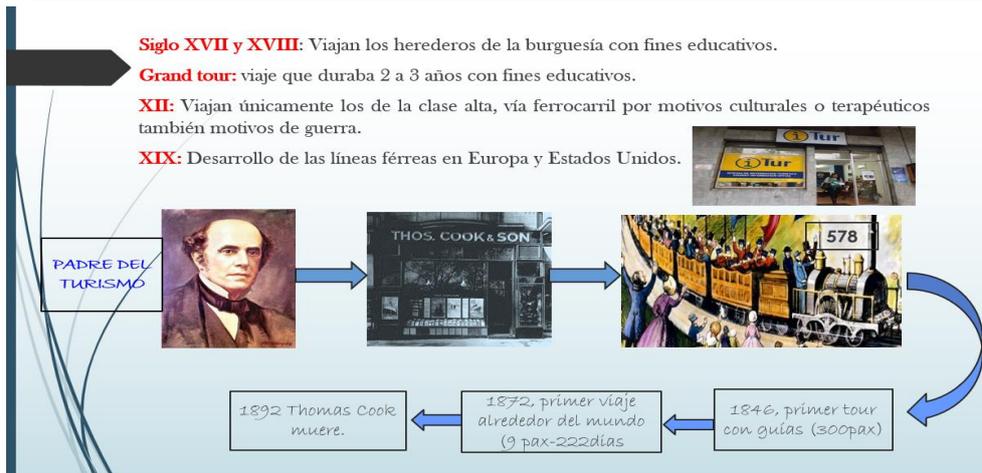


Figura 27
Diapositiva 3
 Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

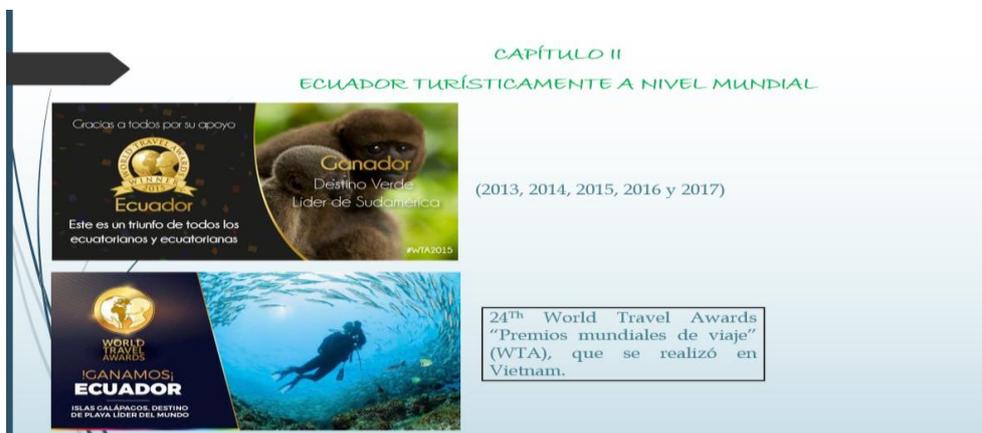


Figura 28
Diapositiva 4
 Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega



Figura Nº 29
Diapositiva 5
 Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

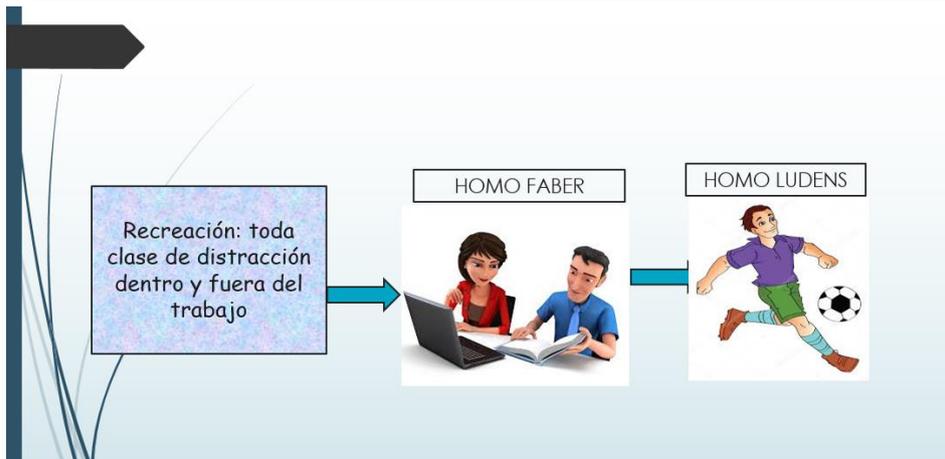


Figura Nº 30
Diapositiva 6
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega



Figura Nº 31
Diapositiva 7
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega



Figura Nº 32
Diapositiva 8
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega



Figura 33
Diapositiva 9
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega



Figura Nº 34
Diapositiva 10
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega



Figura Nº 35
Diapositiva 11
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

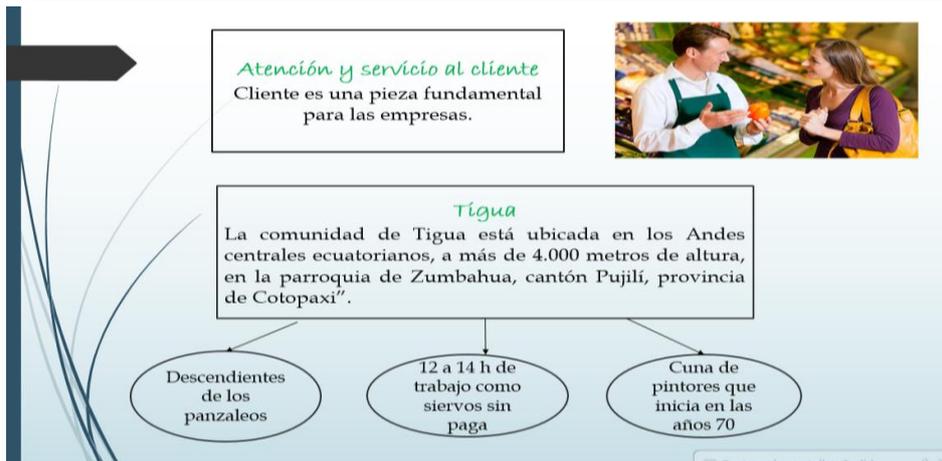


Figura Nº 36
Diapositiva 12
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

Las diapositivas, son material visual de apoyo las mismas que servirán para transmitir de mejor manera la información que se prevee que lo habitantes de la comunidad aprovechen.

5.03.04 Material didáctico



Figura 37. Material didáctico
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

El material didáctico será usado en el transcurso de las capacitaciones para que las personas que asistan a dicho programa puedan expresar sus conocimientos, elaborando diversas actividades con los materiales que se les otorgara como ayuda.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Videos

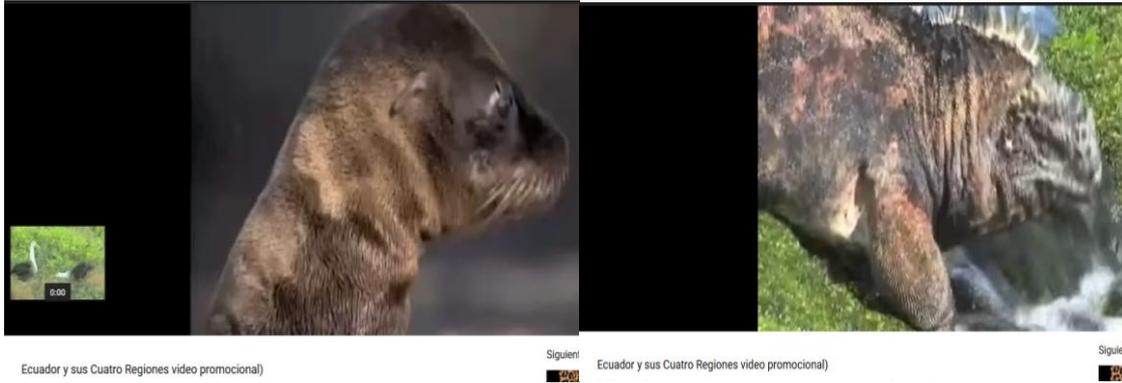


Figura 38
Video N° 1

Fuente: luchofer

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega



Figura 39
Video N° 2

Fuente: Este es Ecuador ahora

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Analisis:

El video que se proyectará en la comunidad; es para demostrar a sus habitantes que el turismo es una fuente de empleo que se puede aplicar no solamente en la ciudad también en comunidades y los beneficios que se puede obtener al aplicarlo.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

5.03.05 Folleto

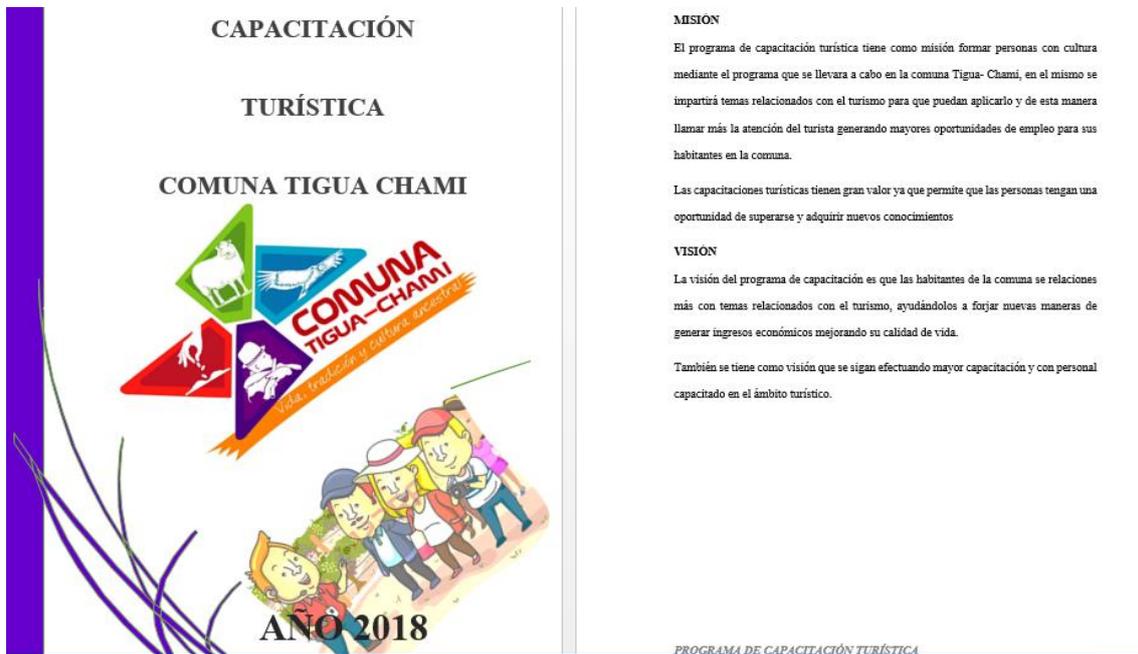


Figura N° 40
Folleto portada, misión y visión
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

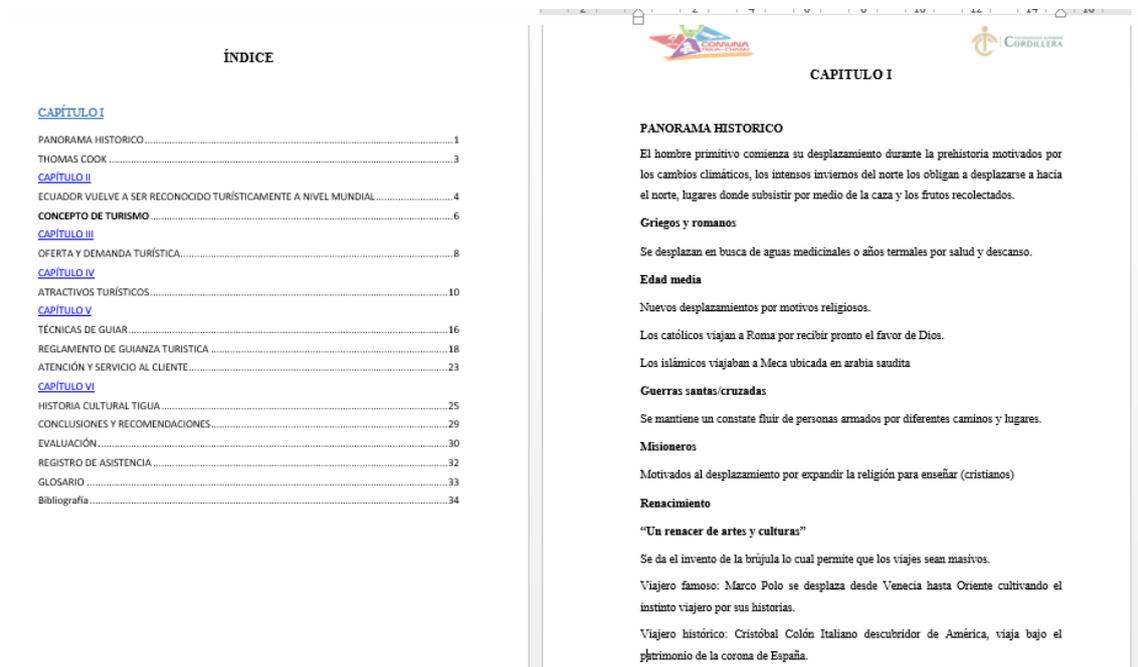


Figura 41
Folleto Índice y capítulo I
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Siglo XVII y XVIII

Viajan los hijos de la clase noble y también los herederos de la alta burguesía con fines de educación.

Grand Tour: Un viaje que duraba de 2 a 3 años con fines de educación, labores diplomáticos o bien de aplicar en sus lugares de origen métodos o técnicas agrícolas o comerciales.

XVII

A finales de este siglo por los inventos los viajes se multiplican, pero solamente viajaba la elite de la sociedad (clase alta), estos viajes se realizaban vía ferrocarril y vapores sus motivaciones eran culturales o terapéuticos aunque también se los realizaba con fines de guerra.

SIGLO XIX

Se desarrolla las primeras líneas férreas de tren especialmente en Europa y Estados Unidos.

En este siglo ya se empiezan a considerar a los museos y monumentos como lugares de interés turístico, se establecen horarios y precios.

Surge la primera agencia de viaje COX AND RING situado en el Reino Unido, la tendencia de organizar eventos deportivos y se crean los primeros ITUR.

SIGLO XX

La actividad turística vive un crecimiento la cual se corta por la primera guerra mundial que inicio el 28 de julio de 1914 y finalizó el 11 de noviembre de 1918. Se recupera en la POST GUERRA 1918 "un conflicto armado o una guerra lo suficientemente intensa como para desencadenar una situación de penuria, de crisis económica y social" la cual se detiene en 1929 por la gran depresión económica en EEUU.

THOMAS COOK



Padre del turismo, su nacionalidad Británica, arranca su actividad en 1841, con su actividad profesional fundando la empresa con nombre THOMAS COOK AND HIJO

Historia

Comienza fletando un tren para 578 personas, en un viaje de ida y vuelta entre las ciudades de **Loughborough** – Leicester, con una distancia de 35 km., la movilización del viaje era asistir a un congreso antialcohólico el cual no tuvo costo alguno.

Su objetivo era crear y elaborar productos que se ajustaran a las exigencias.

1846 efectúa el primer tour utilizando guías de turismo y transporte en un solo viaje con 300 personas por Escocia.

1872 Realiza el primer viaje alrededor del mundo con 9 pasajeros con una duración de 222 días, luego el hijo se incorpora a las actividades de su padre. Thomas Cook muere en 1892.

Figura Nº 42
Folleto historia Thomas Cook
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

CAPITULO II

ECUADOR VUELVE A SER RECONOCIDO TURÍSTICAMENTE A NIVEL MUNDIAL



Ecuador

Fuente: La biodiversidad en el Ecuador
Elaborado por: Blanca Caisaguano

Quito, 10 de diciembre de 2017.- Por primera vez, las islas encantadas, Galápagos se convierten en el "Destino de Playa Líder en el Mundo", ubicando al Ecuador como un paraíso en la mitad del mundo, dentro de los 24th World Travel Awards "Premios mundiales de viaje" (WTA), que se realizó en Vietnam.

Mientras que por quinto año consecutivo, Ecuador vuelve a ganar como "Destino Verde Líder del Mundo" (2013, 2014, 2015, 2016 y 2017), reconocimiento que lo recibió Carlos Larrea Crespo, viceministro de Turismo, en el JW Marriott Phu Quoc, en Vietnam. (Minnur, 2017)



Quito Destino Líder de Sudamérica, por cuarto año consecutivo

En la capital peruana, Quito fue distinguido como ganador del premio más importante de la noche: "Destino Líder de Sudamérica", en los World Travel Awards 2016.

Premio conocido como el 'Óscar del turismo', fue otorgado durante la ceremonia de gala para América Latina la noche del 1 de julio. El galardón se logró gracias a la recomendación de expertos en turismo y a los miles de votos de quiteños, ecuatorianos y visitantes, recibidos durante el periodo de votación.

Por cuarto año consecutivo, la capital ecuatoriana ha recibido esta distinción en la categoría Destino Líder de Sudamérica. Además, Aeropuerto Internacional Mariscal Sucre, Tren Crucero, Hotel Plaza Grande, **Anakonda Amazon Cruises**, **Swissotel Quito**, **Finch Bay Hotel**, entre otros establecimientos fueron los ganadores de la noche en lo que se refiere a Sudamérica, al igual que Ecuador como Destino Verde.

A la entrega de estos premios asistió Gabriela Sommerfeld, gerente general de Quito Turismo. (Quito Turismo, s.f)

Figura Nº 43
Folleto capitulo II
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

CONCEPTO DE TURISMO

TURISMO

Es la actividad de trasladarse desde nuestro lugar de residencia habitual hacia otros lugares por un periodo mayor a 24h y menor a 6 meses.

Según la OMT: Turismo es la suma de relaciones y de servicios resultantes de un cambio de residencia voluntario no motivado por razones de negocio o profesionales.

CLASIFICACION DEL VIAJERO

VIAJEROS

Cualquier persona que se encuentre realizando un viaje (por cualquier motivo) entre dos lugares geográficamente distintos y fuera de su entorno habitual. (Entorno Turístico, 2016)

TURISTA



Un turista es un visitante, con la condición que debe permanecer en el destino, esto es, que se quede por al menos 24 horas, pero como ya se mencionó antes, no más de 1 año; los motivos pueden ser personales, profesionales o de negocios. (Entorno Turístico, 2016)

Fuente: Turistas
Elaborado por: Blanca Caisaguano

EXCURSIONISTA

Visitante temporal por menos de 24h, aquí la condición radica en que durante su viaje no deben permanecer en el destino.



Fuente: Caudete General
Elaborado por: Blanca Caisaguano

OCIO

Comúnmente se llama ocio al tiempo libre que se dedica a actividades que no son ni trabajo ni tareas domésticas esenciales, y pueden ser recreativas. Es un tiempo recreativo que se usa a discreción. Es diferente al tiempo dedicado a actividades obligatorias como comer, dormir, hacer tareas de cierta necesidad, etc. las actividades de ocio son aquellas que hacemos en nuestro tiempo libre y no las hacemos por obligación. (Tapia, 2015)

TIEMPO LIBRE

Es aquel que nos queda después del trabajo "tiempo de no trabajo".

Este tiempo libre no es totalmente libre porque se tiene que realizar necesidades básicas como comer y dormir.

RECREACION

La recreación designa toda clase de distracciones dentro y fuera del trabajo para cualquier edad y se contraponen a la idea de trabajo en lo siguiente: En la recreación o recreo uno hace aquello que le gusta, mientras que el trabajo lo hace uno aunque no le guste, sin invadir la definición de Recreación dentro del trabajo cuando éste es placentero. (Tapia, 2015)

TRABAJO

"El hombre trabaja por necesidad y juega por instinto" Dr. Portabella Durán

Homo faber "el hombre que trabaja" en la naturaleza existe la faceta de homo faber que lo impulsa a realizar una serie de actividades que le permiten obtener los medios para satisfacer sus necesidades en el grado e intensidad en que estas se presentan.

JUEGO

Homo ludens "el hombre que juega" en esta faceta impulsa al hombre a realizar actividades para satisfacer sus importante necesidad de recreo; de separarse de las acciones de trabajar para dedicarse lo que podemos llamar "juego". Incluye actividades que van desde reposo hasta el deporte agotador.

Figura Nº 44
Folleto concepto de turismo
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

CAPÍTULO III

OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA

Quienes viajan tienen un motivo para hacerlo, si consideramos que el viajero-turista se desplaza casi siempre de manera voluntaria hacia un lugar o destino predeterminado. Este lugar o destino debe tener ciertas características que lo hagan atractivo. Es decir, un sitio que atrae al turista-viajero por todo o que puede obtener de él; quien supone o sabe puede ofrecerle los satisfactores que sus necesidades temporales o permanentes demandan.

DEMANDA

Según la OMT. Es el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades Económicamente, la definimos como la cantidad de "producto turístico" que los consumidores están dispuestos a adquirir en un momento dado un precio determinado. (Mamani, 2016)

OFERTA

Un conjunto de servicios y productos puestos a disposición de los públicos para satisfacer una determinada necesidad.

Integra

1. Atractivo turístico
Se define como el conjunto de elementos materiales y/o inmateriales que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico.
2. Patrimonio turístico
Cursos actuales y obras creadas por el hombre, que estimulan el deseo de viaje y satisfacen las necesidades.
3. Producto turístico
Conjunto de bienes y servicios necesario para el desarrollo de las actividades de consumo turístico. (OMT)

4. Recursos turísticos

Todo aquello susceptible a ser utilizado por el turismo, es decir cualquier elemento natural.

5. Planta turística

Conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicios al turismo y fueron creados para este fin.
Son las empresas instalaciones

6. Equipamiento turístico

El eje de funcionamiento de la actividad turística moderna, elementos primordiales de la oferta turística. (Agencias de viaje, empresas de transporte, hospedaje)

7. Infraestructura turística

Es el conjunto de obra y servicios que permiten, en general, el desarrollo socio-económico de un país.

8. Servicios complementarios

Son los servicios requeridos por lo turistas que no dependen del sector turísticos. (Correos, cajeros)

Figura Nº 45
Folleto capítulo III
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega



OS BOSQUES	1	Páramo	Es el sistema biótico de alta montaña entre los 3400m hasta 4500m s.n.m., pudiendo estar presente desde altitudes en bosques como 2500 m, especialmente en el sur del país.
	2	Caja de Seta	Bosque prominente del borde de la cordillera oriental u occidental, entre el páramo y el bosque húmedo.
	3	Huaboso	Bosque húmedo de la cordillera oriental u occidental ubicado entre 2500 y 3400 s.n.m.
	4	Montano bajo	Bosque montañés de la cordillera oriental u occidental ubicado entre los 800-1000 y 2500m s.n.m.
	5	Montano	Bosque húmedo a húmedo en la región amazónica u occidental ecuatoriana, hasta los 800m s.n.m.
AGUAS SUSTERRANIAS	1	Manantial de Agua Mineral	Son fuentes de agua que contienen minerales en disolución.
	2	Manantial de Agua Terma	Fuentes de agua caliente de más de 22°C que contienen minerales en disolución.
FENÓMENOS ESPELEOLÓGICOS	1	Cueva o Caverna	Cavidades naturales o artificiales de sección o forma irregular, especialmente las celdas, se encuentran por una gran superficie y a menudo se ramifican, formando sistemas de canales. La formación de las cuevas a través del carbonato de calcio forma estalactitas y estalagmitas.
	2	Rio Subterráneo	Corrientes de agua subterráneas que fluyen por conductos que se forman al corroer las rocas de un volcán.
FENÓMENOS GEOLÓGICOS	1	Filizo de lava	Lugar por donde ha bajado un río de lava y luego ha sido cubierto por cenizas de la erupción quedando bajo tierra, dejando un túnel al entrar en él. Tienen forma por el resaca del carbonato de calcio forma estalactitas y estalagmitas.
	2	Tubo de lava	Lugar por donde ha bajado un río de lava y luego ha sido cubierto por cenizas de la erupción quedando bajo tierra, dejando un túnel al entrar en él. Tienen forma por el resaca del carbonato de calcio forma estalactitas y estalagmitas.
	3	Resaca de lava	Paso estrecho o garganta profunda entre dos alas montañosas, por donde suelen correr los ríos.
	4	Cañón	Arroyo o riachuelo que corre por una quebrada, tienen poca y casi nula profundidad, muy poco caudal, y sirven como balnearios y lugares de descanso para el camión, y se pueden usar como campamento. Suelen ser muy atractivos para vacacionar y hacer turismo ecológico o de aventura.
	5	Quebrada	Arroyo o riachuelo que corre por una quebrada, tienen poca y casi nula profundidad, muy poco caudal, y sirven como balnearios y lugares de descanso para el camión, y se pueden usar como campamento. Suelen ser muy atractivos para vacacionar y hacer turismo ecológico o de aventura.

COSTAS O LITORALES	1	Playa	Ribera del mar, formada de arenas en superficie casi plana.
	2	Acorchado	Pendientes escarpadas de una costa que retroceda continuamente bajo los embates del rompiente. Cuya ladera verticalmente o plana.
	3	Gofo	Gran porción de mar que se adentra en tierra entre 2 cabos.
	4	Bañal	Costa natural de mar en la costa, de extensión considerable pero generalmente menor que la de un puerto.
	5	Estanque	Parte de mar que se adentra en tierra de dimensión menor que una bahía.
AVES TURÍSTICAS	1	Cariari	Cueva natural o artificial por donde pasa o se conduce el agua de mar, puede ser no navegable.
	2	Salvador	Desembocadura de un río caudaloso en el mar, caracterizada por tener una forma semejante al cono truncado de un embudo, cuyo lado van aparejados en el sentido de la corriente, y por la influencia de las mareas en la unión de las aguas dulces con las marítimas.
	3	Salto	Tamaño bajo y caudaloso, intermitente, que surge instantáneamente de golpe por la fricción de un río que se agita, y que abunda en partes altas.
	4	Atracción de coral	Banco de coral formado en el mar por corales, conchas de mar y otros organismos que forman una estructura calcárea producida por los pólipos de una misma colonia de animales, y en los cuales están vivan implantados.
	5	Cueva	Cueva o cavidad producida de la erupción marítima.
TIERRAS RESERVADAS	1	Cueva	Cueva o cavidad producida de la erupción marítima.
	2	Copier	Delgado volcánico marino.
	3	La Continental	Tierras cercanas a los continentes y que emergen sobre el platón o submarino, en su mayor parte elevadas relativamente unidas a tierra firme por lo que sus características son similares a las de las tierras continentales.
	4	La oceánica	Tierras en su mayoría alejadas del continente o de tierra firme. Son de origen volcánico o coralino y en su mayor parte solitarias, aunque algunas veces se determinan archipiélagos.

Fuente: Inventario de Atractivos Turísticos, MINTUR, 2004, adaptación DPOD, MINTUR, 2016, Elaborado por: Blanca Caisaguano

Figura N° 48
Folleto atractivos naturales
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

TÉCNICAS DE GUIAR
GUIA DE TURISTAS



Fuente: Travel Report
Elaborado por: Blanca Caisaguano

El guía de turistas se define como el profesional en la atención, asistencia y conducción de las personas que visitan un determinado lugar con el fin de relajamiento y recreación, educación y cultura.

El guía de turistas debe cumplir con una serie de habilidades, destrezas, cualidades, sentido común, ética profesional, condición física, carisma, espiritualidad y objetividad, con el fin de brindar un excelente servicio al cliente. (Bonilla, 2007)

FUNCION DEL GUIA

Velar por la seguridad y bienestar de los turistas, brindándoles toda la colaboración y servicios que sean inherentes a su profesión.

Recepcionar a los turistas en las terminales de transportes o en los lugares pre-establecidos.

Acompañar a los turistas en los traslados hacia el o los hoteles previstos para su alojamiento y en la salida hacia las terminales o lugares previstos para su retorno.

Guiar a los turistas brindándoles información detallada y completa del país, ciudad o lugar que visitan.

Educar al turista sobre las costumbres locales. (Gobierno de la Provincia de Salta, s.f.)

TECNICAS DEL GUIA

- Expresión

La expresión verbal y corporal es fundamental en el Guía. Parte de una buena expresión verbal correcta es la buena dicción, la vocalización correcta de las palabras, la utilización de términos adecuados, la no utilización de terminología vulgar o discriminatoria.

- Descripción

Un Guía sabe describir cuando tiene amplio vocabulario técnico y general. La descripción se basa principalmente en hacer observar al turista lo que realmente es importante. La descripción del Guía es como una linterna en la oscuridad.

- Comunicación:

Un Guía sabe comunicarse no sólo cuando sabe hablar con otra persona sino que sabe hacerse comprender, y puede comprender lo que quiere el turista.

- Conducción

Es cuando el Guía tiene todas las capacidades para poder estar a la dirección de un grupo o simplemente una persona. No sólo son conocimientos técnicos, sino también de experiencia.

- Tramitación

Esto es la asistencia que puede dar un Guía respecto de las cuestiones formales del viaje de un turista. El Guía más allá de brindar la información sobre el destino y los atractivos, debe tener conocimiento general sobre gestión de pasaportes perdidos, tramitación de pasajes aéreos o terrestres, empresas, etc.

- Organización

Esto se refiere a la capacidad de poner en marcha correctamente los servicios contratados por el turista, y en solucionar los imprevistos del viaje. Para que un Guía pueda organizar el viaje, itinerario, etc. debe conocer a fondo los servicios contratados, las cláusulas de contrato, y tener plena comunicación con la agencia para solucionar los imprevistos sobre éstos.

A su vez la agencia debe darle al Guía un margen de decisión para poder modificar el itinerario en casos de imprevistos.

- Recreación

El Guía no sólo es una persona que da información. En párrafos anteriores se expresó que además de ser una persona inicial suministradora de información, también es un agente activo

Figura N° 49
Folleto técnicas de guiar
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

preparado y dispuesto para participar de una guitarreada, para bailar una chacarera, para enseñarle al turista a bailar un gato. El Guía es una persona que brinda información también a través de actividades lúdicas.

- Capacidad de análisis, de síntesis y de decisión

Estas capacidades se dan no sólo por los conocimientos técnicos adquiridos, sino también por la experiencia del Guía. Es un aspecto profesional que si el Guía no lo tiene naturalmente deberá desarrollarlo. La capacidad de análisis y síntesis veloz entra en juego sobre todo ante un problema, un accidente, un inconveniente. La capacidad de decisión no sólo es un aspecto profesional propio sino también un espacio de confianza dado por la agencia. Este espacio de confianza por lo general es ganado a lo largo del desempeño profesional, donde el Guía demuestra tener capacidad para tomar decisiones correctas frente a un inconveniente.

REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA

Clasificación de los guías de turismo

- Guía local;
 - Guía nacional; y,
 - Guía nacional especializado:
- C.1.- Patrimonio turístico
C.2.- Aventura

GUIA LOCAL

Art. 5 Guía local.- El guía local es la persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor turístico natural/cultural- de los sitios asignados a tal uso.

Los guías locales no podrán ejercer la guianza turística en las áreas protegidas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (en adelante PANE), así como ejercer las competencias determinadas para un guía nacional de turismo. Se exceptúa de esta regla a los miembros de comunidades, comunas, pueblos o nacionalidades ancestrales que

habitan en las áreas protegidas y sus zonas de amortiguamiento, en cuyos casos podrán ejercer tales actividades únicamente en dichos espacios.

Los guías locales, deben registrarse en el catastro único y portar durante la prestación del servicio la credencial emitida por la Autoridad Nacional de Turismo y/o la Autoridad Ambiental Nacional.

Art. 6 Competencias generales.- El guía local podrá mostrar e interpretar el patrimonio turístico local, tanto natural como cultural, conforme a lo establecido en este reglamento. Los guías locales podrán realizar las siguientes modalidades de aventura: senderismo, ciclo turismo, y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

En caso de que un guía local desee acceder a la especialización en aventura en las siguientes modalidades: buceo, alta montaña, rafting, kayak, y las que determine la Autoridad Nacional de

Turismo, deberán contar con una certificación de habilidad reconocida en el anexo 1 del presente reglamento.

El guía local no podrá prestar el servicio de guianza a nivel nacional. En caso de que un guía local se encuentre desarrollando actividades fuera de su ámbito de acción, será sancionado conforme a la Ley de Turismo.

Art 7. Requisitos para la acreditación del guía local.- Para ser reconocido como guía local, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Título oficial de bachiller;
- Cursos de capacitación específicos para guías locales, aprobados y avalados por la Autoridad Nacional de Turismo y con la autoridad que corresponda;
- Certificar mediante una declaración juramentada que son residentes por al menos tres años en la localidad donde ejercerán la actividad; y,
- En el caso de miembros de comunidades, comunas, pueblos o nacionalidades ancestrales, que habitan en las áreas protegidas y sus zonas de amortiguamiento pertenecientes al PANE, deberán presentar una declaración juramentada ante Notario Público, respecto del lugar específico donde requiere desarrollar su servicio, el sitio de su residencia permanente, y la especificación del colectivo u organización al que se pertenece, acompañando la documentación de soporte que corresponda.

Figura Nº 50
Folleto reglamento de guianza turística
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

GUIA NACIONAL DE TURISMO

Art 8. Guía nacional de turismo.- El guía nacional de turismo es la persona natural que ha obtenido mínimo su título profesional de nivel técnico superior a través de una institución de educación superior debidamente acreditada y evaluada de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior, y registrado ante la autoridad competente, que conduce y dirige a uno o más visitantes, para mostrar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional.

Los guías nacionales de turismo, deben registrarse en el catastro único y portar durante la prestación del servicio la credencial de guía de turismo.

Art 9. Competencias generales.- El guía nacional de turismo en el desarrollo de su servicio, podrá mostrar e interpretar el patrimonio turístico nacional de carácter natural y cultural, con el fin de proporcionar una experiencia satisfactoria al visitante durante su permanencia.

El guía nacional de turismo podrá desarrollar actividades como servicio de asistencia para el traslado, conducción a visitantes o grupos en ruta, excursiones, servicios de tours guiados en ciudades, así como también guiar en determinadas áreas de uso público pertenecientes al Patrimonio Natural del Estado- PANE, de acuerdo con la normativa, plan de manejo e instrumentos técnicos emitidos por la Autoridad Ambiental Nacional.

DE SU ESPECIALIZACION

Art 10. Guía nacional especializado.- El guía nacional especializado es la persona natural que tiene conocimiento y dominio en una actividad específica conforme a las competencias que definan a cada especialidad.

Para acceder a una de las siguientes clasificaciones reconocidas en este reglamento y ser considerado como guía nacional especializado, el guía nacional de turismo deberá haber obtenido mínimo un título profesional de nivel técnico superior a través de una institución de educación superior debidamente acreditada y evaluada de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior, el cual deberá encontrarse registrado ante la autoridad competente.

Los guías nacionales especializados, deben registrarse en el catastro único y portar durante la prestación del servicio la credencial emitida por la Autoridad Nacional de Turismo o la Autoridad Ambiental Nacional.

Art 11. Especializaciones.- El guía nacional de turismo podrá obtener las siguientes especializaciones una vez aprobado el curso de capacitación correspondiente conforme a lo establecido en este reglamento, en:

- Especialización en patrimonio turístico: El guía nacional especializado en patrimonio turístico estará capacitado para interpretar el patrimonio turístico nacional de carácter natural y cultural, incluyendo áreas pertenecientes al Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP);
- Especialización en aventura: El guía nacional especializado en aventura estará capacitado para desarrollar las siguientes modalidades de turismo de aventura: senderismo, ciclo turismo, espeleología y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

Para el guía nacional de turismo que desee acceder a la especialización en aventura en las siguientes modalidades: buceo, alta montaña, rafting, kayak, y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo, deberá contar con una certificación de habilidad reconocida en el anexo 1 del presente reglamento

ACREDITACION

Art 12. Requisitos para la acreditación del guía nacional de turismo.- Para que una persona pueda ser reconocida como guía nacional de turismo, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- Título profesional mínimo de nivel técnico superior expedido por una institución de educación superior debidamente acreditada y evaluada de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior, el cual deberá encontrarse debidamente registrado por la Autoridad competente;
- Acreditar mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las Lenguas, y a lo establecido por este reglamento y demás disposiciones que emita la Autoridad Nacional de Turismo; y,
- Certificado vigente de aprobación del curso de primeros auxilios.

Figura Nº51
Folleto reglamento de guianza turística
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Art. 13. Acreditación para guías nacionales especializados. - Para obtener la acreditación como guía nacional especializado, además de los requisitos establecidos en el artículo anterior, deberán cumplir con lo siguiente:

a) Aprobar el curso de capacitación pertinente, sea en patrimonio turístico y/o aventura; y;

b) Certificado vigente de aprobación del curso de primeros auxilios en zonas agrestes. En el caso de las personas que posean una de las certificaciones de habilidad reconocidas en el anexo 1 del presente reglamento y que no cuenten con la formación de guía nacional, deberán contar con una certificación en competencias laborales para guianza turística de conformidad a lo dispuesto en el presente reglamento. Estos guías serán acreditados como guías especializados en aventura únicamente en la modalidad determinada en su certificación de habilidad, y no podrán ejercer las competencias establecidas para un guía nacional de turismo o cualquier otra clasificación.

Art. 14. Acreditación de profesionales con títulos en ramas afines. - Para que las personas que cuenten con un título profesional en una rama afín conforme el presente reglamento, puedan ser reconocidas como guías nacionales, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Título profesional en una rama afín a la guianza turística de conformidad a lo dispuesto en el presente reglamento. El título profesional deberá encontrarse registrado ante la autoridad competente, misma que será expedido por una institución de educación superior debidamente acreditada de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior;

b) Certificación en competencias laborales para guianza turística, de conformidad con lo dispuesto en el presente reglamento; y;

c) Acreditar mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al

Marco Común Europeo para las Lenguas, y a lo establecido por este reglamento y demás disposiciones que emita la Autoridad Nacional de Turismo.

Una vez obtenida su credencial de guía nacional de turismo, podrá acceder a una especialidad determinada en este reglamento, cumpliendo los requisitos establecidos para cada una de ellas. (REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA, 2016)

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



El servicio de atención al cliente es una pieza fundamental para las empresas. (Visiones del Turismo, 2017)

El servicio al cliente juega un factor indispensable, ya que es el cliente el que evalúa y reconoce a la empresa, establecimiento o destino por el servicio que ofrece. Todos los actores y gestores de la actividad turística deberían estar ligados y conocer la importancia de trabajar en el mismo para fortalecer la industria Ecuatoriana (Acosta, 2017)

CALIDAD

La calidad es la descripción de algún producto o servicio no infringiendo nada bueno a malo, ya que no es un valor cuantificable, está ligado más bien a la percepción de los consumidores, este es un problema ya que va a depender del consumidor para considerar su excelencia. Entender a la excelencia de la calidad es algo subjetivo y abstracto que varía entre individuo y con el transcurso del tiempo, siendo por ello difícil de **operativizar**, ya que solo se puede lograr con la experiencia. (Acosta, 2017)

CLIENTE

En términos generales, cliente es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer y que tiende a solicitar y/o utilizar los servicios de un profesional o empresa.

Para poder determinar las características de los clientes que estamos atendiendo, las empresas deben, de ser posible, realizar una investigación, lo que en muchos casos podría suponer una fuerte inversión de recursos económicos, personal y tiempo. (MINCETUR, 2013)

Figura N° 52
Folleto reglamento de guianza turística y atención al cliente
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Consultar al personal de contacto

Los recepcionistas, vendedores, cobradores y todo el personal de la empresa que tiene trato y comunicación constante con los clientes pueden obtener información valiosa a través de la interacción con ellos. Con sólo escuchar y hacer unas cuantas preguntas se contará con información útil para que la empresa pueda armar y mantener una base de datos.

Por ejemplo, se puede establecer una rutina que incluya:

1. Preguntar el nombre de la persona,
2. Si es la primera vez que compra,
3. Cómo se enteró de los servicios,
4. Sus datos de contacto (dirección, teléfono, etc.),
5. Qué tipo de información le gustaría recibir,
6. Si tiene o no experiencias previas con otras empresas prestadoras del mismo servicio.

¿Por qué se pierde un cliente?

Hay dos razones fundamentales por las cuales se pierde un cliente: La primera y más importante es cuando éste no recibe la atención que esperaba o es mal atendido. La segunda es cuando la calidad del servicio prestado no cubre sus expectativas; bien porque las habitaciones estaban sucias, tenían olores molestos (cigarrillo, humedad, etc.), el aire acondicionado o la calefacción era deficiente, lencería en mal estado, mala comida...

La satisfacción del cliente se logra cuando se tiene pleno dominio de lo anterior, es decir, cuando se evita que tales situaciones ocurran. Y aún en el caso de que eventualmente falle algo, el cliente se sentirá satisfecho y bien atendido. (Osilia, 2017)

CAPITULO VI

HISTORIA CULTURAL TIGUA

(Ivers, 2012) "La comunidad de Tigua está ubicada en los Andes centrales ecuatorianos, a más de 4.000 metros de altura, en la parroquia de Zumbalma, cantón Pujilí, provincia de Cotopaxi".

De acuerdo a algunas investigaciones los panzaleos son antecesores de los indígenas y campesinos de toda la zona de Pujilí, donde se incluye el territorio de Tigua, la cuna de los pintores que inventaron una tradición nueva en los años 70. Sobre su origen histórico existe poca información y según el cronista Cieza de León, menciona que los habitantes de la zona diferían por su vestimenta y lengua de los pobladores de la región de Quito: «Estos de Panzaleo tenían otra lengua que los de Caranque y Otavalo andan vestidos con sus camisetas sin mangas ni collar. La crónica describe la belleza de las mujeres con su manta larga, que las cubría desde el cuello hasta los pies; Cieza de León afirma que los panzaleos no eran considerados antropófagos (come hombre- cambal). (Ivers, 2012)

Además los habitantes de Tigua eran sometidos a trabajos arduos de 12 q 14 horas por la sociedad mestiza, trabajaban como huasipungueros siervos sin paga.

Cada familia era provista de un pequeño espacio de tierra (huasipungo) en las empinadas pendientes del páramo para cultivar para su propia subsistencia. (Colvin, 2004)

Indumentaria

La vestimenta femenina Desde el punto de vista andino frente a la cosmovisión andina la vestimenta es sencilla, sabiduría y salud por su constante conexión con la madre naturaleza influyendo mucho con la elaboración de sus propias manos, siendo utilizado los materiales biodegradables que no perjudican la salud del hombre ni de la esfera tierra.

Sombrero (con o sin pluma)

Representa el hanak pacha, su conexión con el dios, por tal razón el implemento más importante que cubre la parte sagrada del cuerpo "cabeza".

Falda (Anaco, bayeta)

Figura N° 53
Folleto reglamento de guianza turística e historia cultural Tigua
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

- **(Pacharina)**
Abrigo espaldar con figuras orgánicas y geométricas.
- Walkas (Collar)**
Varias piedras rojas formando un collar representando poder del verbo y guerreras.
- Aretes:**
Captador de energía por su material (oro y plata) cuelga de la parte más sensibles (oreja).
- Caricizora**
Prenda que cubre el cuerpo para mantener la paz interior.
- Chumbi (Faja)**
Elaborado de lana de oveja y alpaca, sostiene la falda (**suako**)
- Bufanda (hombre)**
Accesorio de color blanco para cubrir la garganta la usan solo hombre.
- Alpargatas**
Al usarlo tiene contacto con la madre tierra por el material de cuero y cabuya con el que está elaborado.
- Poncho**
Accesorio elaborado de lana de oveja en color rojo que representa el poder de guerra.
- Camisa blanca (hombre)**
Accesorio que cubre el cuerpo con bordados en puños y pecho.
- Pantalón (hombre)**
Parte inferior color blanco.
- /



Fuente: Eloy Cañar
Elaborado por: Blanca Caisaguano



Fuente: Eloy Cañar
Elaborado por: Blanca Caisaguano

Pinturas de tigua



Fuente: Travel Report
Elaborado por: Blanca Caisaguano

Los orígenes del arte de Tigua están enraizados en la cultura y la identidad kichwa. Tradicionalmente, la gente de las montañas decoraba tambores y máscaras para sus festivales y fiestas. Típicamente, los tambores eran pintados con diseños geométricos y motivos florales en los lados de madera. Las cabezas de los tambores eran pintadas con

Figura Nº 54
Folleto indumentaria
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

-  
figuras de los danzantes principales del festival del Corpus Christi, de orígenes medievales, tanto cristianos como Incas. (Colvin, 2004)
- Los danzantes**

Fuente: Travel Report
Elaborado por: Blanca Caisaguano
- Los danzantes por su trayectoria historia del Inti Raymi, acompañados por sus parejas dan gracias a la vida, con su cabezal radiante y luminoso acompañado por sus plumajes representan al aire y el sol, la camisa blanca y su escudo delantero lleno de colores y animales representan a la tierra, el finjo o el delantal junto a su pantalón blanco con monedas de plata y cascabeles representan lo que está dentro de la tierra. (Nuñez, 2015)

 
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Los temas del folleto de capacitación, permitió que los habitantes tengan mayor interés en asistir al programa.
- Los temas del presente folleto llamaron la atención de los habitantes generando que, solicitaran más capacitaciones en la comunidad.
- Se concluye que poco de los habitantes tenían escasos conocimientos sobre el turismo y sus beneficios.
- A las autoridades se realice la entrega de libro o folletos relacionados con el turismo.

Recomendación

- Que los habitantes tomen como iniciativa el proyecto aplicado en la comunidad para que soliciten a sus autoridades mayor interés en difundir al lugar.
- A las autoridades de la comunidad solicitar apoyo a entes gubernamentales (GAD Parroquial) que brinden apoyo para la realización de capacitaciones.
- Que los habitantes tengan mayor interés en darse a conocer como un lugar turístico.
- A los habitantes mayor iniciativa para nuevos proyectos que a futuro serán beneficiosos.

Figura Nº 55
Folleto fiestas, conclusiones y recomendaciones
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

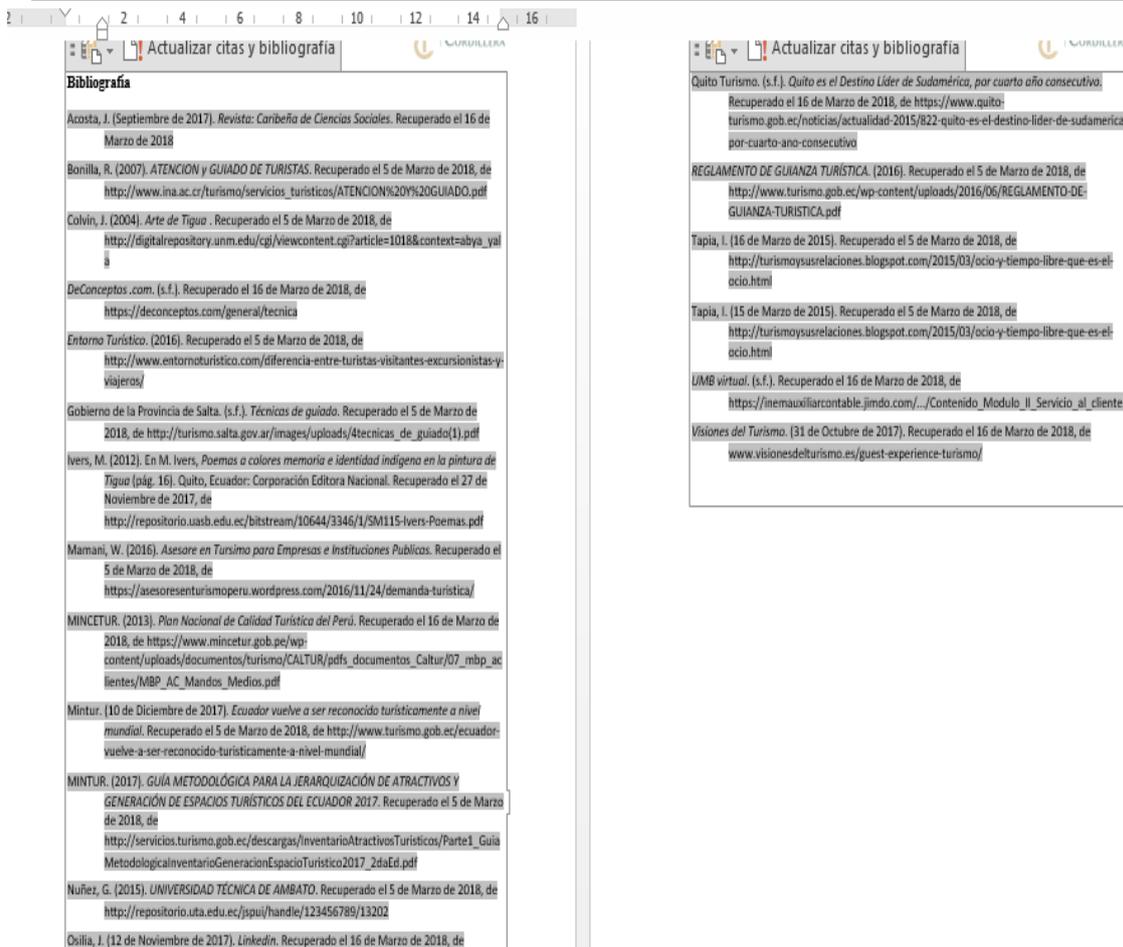


Figura N° 58
Folleto bibliografía
Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

Las fotografías del folleto que se presentan cuenta con diversos temas que se impartirá en el programa de capacitación.

Además se otorgará folletos individuales a cada uno de los asistentes al programa.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

CAPÍTULO VI

6. Aspectos administrativos

En este capítulo se detallará los recursos utilizados en la capacitación y todos los presupuestos económicos que fueren necesarios utilizar durante el tiempo que dure el programa en la comunidad.

6.01 Recursos

Los recursos son los elementos que aportan algún beneficio utilidad a la actividad económica. Son además aquellos elementos que combinados, le dan valor agregado a la producción de bienes o servicios. Se denominan también factores, y son de varios tipos: tierra, trabajo, capital, tecnología. En sección aparte se hará un análisis detallado de estos recursos o factores. (Restrepo, 2011)

6.01.01 Recursos humanos

Se denomina Recursos Humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. (Piña de los Santos, 2013)

Tabla Nº 29.
Recurso humano

NOMBRE	CARGO
Srta. Blanca Caisaguano	Investigador
Sr. Ricardo Licintuña	Presidente de la comunidad
Lic. Sylvia Mera	Tutor
Msc. Esteban Campos	Lector
Ing. Jorge Vizuite	Profesor de proyectos

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Análisis:

La siguiente tabla muestra el recurso humano que fue parte para la elaboración del presente proyecto, cada uno de ellos con el cargo respectivo.

Investigador Blanca Caisaguano persona designada para buscar información y plasmarla en el proyecto.

Presidente de la comunidad sr. Ricardo Licintuña persona quien brinda apoyo e información sobre la comunidad además de otorgar el documento de aplicación del proyecto.

Tutor Lic. Sylvia Mera quien realizo los seguimientos a cada capítulo para la verificación y corrección de la misma si fuere necesario.

Lector Msc. Esteban Campos persona a cargo de la lectura del proyecto.

Ing. Jorge Vizquete docente de la materia de diseño de proyectos, quien impartió clases como guía para la elaboración del proyecto.

6.01.02 Recursos Tecnológicos

Los recursos tecnológicos de una empresa son aquellos que le permiten recopilar y administrar los activos intangibles de la empresa que son aquellos como bases de datos e información. Los recursos tecnológicos además permiten a cualquier negocio ser más efectivo. (Los recursos humanos, 2017)

**Tabla Nº30.
Recursos tecnológicos**

RECURSOS
Laptop
Internet
Impresora
Celular
Proyector
Flash memory

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

La tabla de recursos tecnológicos detalla los materiales necesarios, para la elaboración del proyecto como laptop, internet, impresora, celular, proyector y flash memory los cuales fueron indispensables y de mucha ayuda para concluir con el trabajo.

6.01.03 Recursos materiales

(Luyo, 2013)“Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa.

Instalaciones: edificio, terrenos.

Equipos: maquinaria, herramientas, vehículos.

Materias primas: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc.”

**Tabla N°31
Recursos materiales**

MATERIALES
Proyector
3 resmas de papel
Copias
Flyer
Encuesta
Esferográficos
Trípticos
Material audiovisual y lúdico

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

La tabla de recursos materiales detalla los artículos a utilizarse en las capacitaciones como son proyector, resmas de papel, copias, Flyer, encuestas, esferográficos, trípticos y material audiovisual – lúdico.

6.02 Presupuesto

Tabla N°32.

Presupuesto de la elaboración de proyecto

PRESUPUESTO DE ELABORACIÓN DE PROYECTO	
RECURSOS	\$
Internet	25.00
Trasporte	80.00
Alimentación	40.00
Impresiones a color	45.00
3 Impresiones b/n	22.50
Espiralados	6.00
Empastado	10.00
CD	2.00
Copias para encuestas	6,85
Total	237,35\$

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

La tabla de presupuestos demuestra los recursos que fueron utilizados al igual que los gastos de cada uno de ellos para la realización del proyecto.

Como el internet, el transporte, la alimentación, resmas de papel, material didáctico – lúdico, copias y fotos.

Tabla N°33

Presupuesto de aplicación de proyecto

PRESUPUESTO DE APLICACIÓN DE PROYECTOS	
MATERIALES	\$
Proyector	100.00
Impresión del folleto	15.00
Trípticos	24.00
Esferográficos	5.00
Flyers	20.00
Material audiovisual	50.00
Total	204.00\$

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Análisis:

La tabla de presupuestos para la realización de las capacitaciones en la comunidad, detalla los materiales a utilizarse y los costos de cada uno de ellos, estos son en los que Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

concurrirá el estudiante además estos recursos son indispensables para la buena ejecución del programa.

6.03 Cronograma

Una posible definición de cronograma sería una lista de elementos o procesos de un proyecto en la cual se incluyen además sus fechas previstas de comienzo y final. El cronograma únicamente incluye información acerca del tiempo destinado al proyecto y a cada una de sus fases. (ITM Platform, 2016)

ACTIVIDADES	AÑO 2017				AÑO 2018				
	OCT	NOV	DIC	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Presentación del tema	■								
Arrobación del tema formulario 001		■							
Actividades									
CAPÍTULO I ANTECEDENTES									
Contexto		■							
Justificación			■						
Definición del problema central			■						
CAPÍTULO II ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS									
Mapeo de involucrados			■						
Matriz de análisis de involucrados			■						
Aprobación capítulo I y II									
CAPÍTULO III PROBLEMAS Y OBJETIVOS									
Árbol de problemas			■						
Árbol de objetivos			■						
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS									
Matriz de análisis de alternativas			■						
Matriz de análisis de impacto de los objetivos			■						
Diagrama de estrategias			■						
Matriz de marco lógico			■						
Aprobación capítulo III y IV									
CAPÍTULO V PROPUESTA									
Antecedentes (herramienta y metodología que propone la solución)				■					
Descripción (herramienta y metodología que propone la solución)				■					
Formulación del proceso de aplicación de la propuesta				■					
CAPÍTULO VI ASPECTOS ADMINISTRATIVOS									
Recursos					■				
Presupuestos					■				
Cronogramas					■				
CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES									
Conclusiones						■			
Recomendaciones						■			
Entrega del borrador									
Acta de aprobación firmada por el tutor							■		
Acta de aprobación firmada por el lector							■		
Entrega de 2 anillados y 1 empastado							■		
Aprobación de horarios de sustentación								■	
Entrea de ejemplares al tribunal asignado								■	
Sustentación									■

Figura N° 59

Cronograma

Elaborado por: Blanca Cecilia Caisaguano Vega

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Análisis:

La tabla de cronograma detalla los meses y semanas de las actividades realizadas durante el semestre 2017-2018, la cual se ejecutó de acuerdo a las fechas ya establecidas, en la misma se detalla de la siguiente manera:

La presentación del tema la segunda semana de octubre.

La aprobación del tema en el formulario 001 la segunda semana de noviembre.

Las actividades realizadas en el capítulo I y II

El contexto, justificación y definición de problema central, el mapeo de involucrados, matriz de análisis de involucrados aprobadas la primera y segunda semana de diciembre.

Actividades capítulo III y IV

La presentación del árbol de problemas y objetivos, matriz de análisis de alternativas, matriz de análisis de los impactos de objetivos, diagrama de estrategias y matriz de marco lógico presentados en la tercera y cuarta semana de enero.

Actividades capítulo V, VI y VII

Antecedentes, descripción, formulación del proceso de la aplicación de la propuesta, recursos, presupuestos, cronograma, conclusiones y recomendaciones presentadas y aprobadas la tercera y cuarta semana de marzo.

A continuación se detalla las siguientes actividades realizadas de acuerdo a las semanas determinadas:

Acta de aprobación firmada por el tutor cuarta semana de marzo.

Acta de aprobación firmada por el lector primera y segunda semana de abril.

Entrega de 2 anillados y 1 empastado tercer, cuarta semana de abril y primera semana de mayo.

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Aprobación de horarios de sustentación última semana de mayo.

Entrega de ejemplares al tribunal designado primera semana de junio.

Sustentación del proyecto segunda semana de junio.

CAPÍTULO VII

7. Conclusiones y recomendaciones

7.01 Conclusiones

El programa de capacitación en la comunidad Chami-Tigua, nació con el incentivo de generar una nueva fuente de empleo y mejorar la calidad de vida en sus habitantes sin tener que abandonar sus tierras en busca de algo mejor.

- ❖ La comunidad cuenta con gran riqueza cultural que sus habitantes desconocen, por tal motivo es esencial brindar capacitaciones turísticas y de servicio para que puedan aprovechar todos sus recursos, brindando una acogedora bienvenida a turistas nacionales y extranjeros.
- ❖ Existe desinterés de los habitantes por falta de información, el temor y el poco conocimiento que poseen sobre el turismo y sus beneficios, razón que los han llevado a salir de su comunidad sin aprovechar sus potenciales.
- ❖ Existe escasa información sobre la comunidad en bibliotecas, municipios, y GAD parroquial.
- ❖ Inexistencia de señalética ocasionando el difícil acceso a la comunidad y el desconocimiento de la misma.
- ❖ Se concluye que los habitantes de la comunidad migran a las ciudades por la necesidad de empleo lo cual provoca que olviden sus costumbres y tradiciones.
- ❖ Existen jóvenes emprendedores quienes desean incursionar en el turismo.

7.02 Recomendaciones

- ❖ Que las autoridades de la comunidad busquen contribuciones para sus habitantes, para generar nuevas plazas de empleo vinculadas al turismo.
- ❖ Generar charlas motivacionales y de emprendimiento ya que eso permitirá, desenvolverse de mejor manera e ir involucrándose con personas que lleguen a la comunidad.
- ❖ Las autoridades de la comunidad tengan una mejor organización y mayor vinculación con temas relacionados al turismo para que de esa manera las agencias de viaje tengan conocimiento de la comunidad y las incluyan en sus paquetes.
- ❖ Los comuneros y autoridades del lugar brinden ayuda e información a estudiantes sobre las comunidades para la realización de nuevas investigaciones para que exista información bibliográfica.
- ❖ Las autoridades parroquiales implementen infraestructura turística y señaléticas para el acceso a comunidades.
- ❖ La comunidad debe ser promocionada turísticamente en agencias de viajes, para que los puedan incluir en sus paquetes turísticos como un nuevo lugar de esparcimiento.

ANEXOS

Anexos

Anexo 1.Documento de aplicación del proyecto



Señores

Quito, 28 de marzo de 2018

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA.

Presente.

De mi consideración

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del Programa de capacitación turística para la Comuna Tigua Chami en la parroquia de Guangaje, provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra Comuna Tigua Chami.

El trabajo sobre el Programa de capacitación turística para la Comuna Tigua Chami en la parroquia de Guangaje, provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo, se encuentra terminado e implantado satisfactoriamente en la comuna.

Es todo lo que se pude decir en honor a la verdad

Atentamente



Sr. Ricardo Licintuña

C.C. 0501285761

PRESIDENTE DE LA COMUNA TIGUA CHAMI

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Anexo 2. Encuestas

Encuesta N° 1 aplicada en la comuna

ENCUESTA

Objetivo recopilar información de la comunidad para analizar el grado de aceptación sobre una capacitación turística. Esta encuesta será usada con fines académicos.

Datos demográficos

Género: F M

Instrucción: Primaria Secundaria Superior

Edad: 18-25 26-35 36-45 46 o +

Lea detenidamente las preguntas y marque con una X la respuesta que crea conveniente.

- 1.- ¿Usted que es para la comunidad? Habitante Visitante
- 2.- ¿Tiene conocimientos sobre que es el turismo? Si No
- 3.- ¿Usted trabaja o es participe en algún ámbito relacionado con el turismo?
Si No
- 4.- ¿Tiene usted conocimiento sobre la trascendencia de su cultura?
Si No
- 5.- ¿Está usted de acuerdo en que se realice un programa de capacitación turística en la comunidad? Si No
- 6.- ¿Estaría usted de acuerdo en participar de las capacitaciones? Si No
- 7.- ¿En las capacitaciones turísticas, adicional que tipo de información le gustaría recibir?
Comida típica Aventura Cultura
- 8.- ¿Cuáles cree usted que serian los beneficios tras las capacitaciones?
Desarrollo social Desarrollo económico Desarrollo turístico
- 9.- ¿Considera usted que la comunidad debe difundirse turísticamente?
Si No
- 10.- ¿Qué tipo de turismo considera usted se podría desarrollar en la Comunidad?
Turismo comunitario Turismo de aventura Ninguno
Turismo cultural Turismo gastronómico
- 11.- ¿Cree usted que el turismo podría convertirse en una fuente de empleo para los habitantes?
Si No

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Encuesta N° 2 aplicada en la comuna

ENCUESTA

Objetivo recopilar información de la comunidad para analizar el grado de aceptación sobre una capacitación turística. Esta encuesta será usada con fines académicos.

Datos demográficos

Género: F M
 Instrucción: Primaria Secundaria Superior
 Edad: 18-25 26-35 36-45 46 o +

Lea detenidamente las preguntas y marque con una X la respuesta que crea conveniente.

- 1.- ¿Usted que es para la comunidad? Habitante Visitante
- 2.- ¿Tiene conocimientos sobre que es el turismo? Sí No
- 3.- ¿Usted trabaja o es participe en algún ámbito relacionado con el turismo?
Sí No
- 4.- ¿Tiene usted conocimiento sobre la trascendencia de su cultura?
Sí No
- 5.- ¿Está usted de acuerdo en que se realice un programa de capacitación turística en la comunidad? Sí No
- 6.- ¿Estaría usted de acuerdo en participar de las capacitaciones? Sí No
- 7.- ¿En las capacitaciones turísticas, adicional que tipo de información le gustaría recibir?
Comida típica Aventura Cultura
- 8.- ¿Cuáles cree usted que serian los beneficios tras las capacitaciones?
Desarrollo social Desarrollo económico Desarrollo turístico
- 9.- ¿Considera usted que la comunidad debe difundirse turísticamente?
Sí No
- 10.- ¿Qué tipo de turismo considera usted se podría desarrollar en la Comunidad?
Turismo comunitario Turismo de aventura Ninguno
Turismo cultural Turismo gastronómico
- 11.- ¿Cree usted que el turismo podría convertirse en una fuente de empleo para los habitantes?
Sí No

Encuesta N° 3 aplicada en la comuna

ENCUESTA

Objetivo recopilar información de la comunidad para analizar el grado de aceptación sobre una capacitación turística. Esta encuesta será usada con fines académicos.

Datos demográficos

Género: F M

Instrucción: Primaria Secundaria Superior

Edad: 18-25 26-35 36-45 46 o +

Lea detenidamente las preguntas y marque con una X la respuesta que crea conveniente.

- 1.- ¿Usted que es para la comunidad? Habitante Visitante
- 2.- ¿Tiene conocimientos sobre que es el turismo? Si No
- 3.- ¿Usted trabaja o es participe en algún ámbito relacionado con el turismo?
Si No
- 4.- ¿Tiene usted conocimiento sobre la trascendencia de su cultura?
Si No
- 5.- ¿Está usted de acuerdo en que se realice un programa de capacitación turística en la comunidad? Si No
- 6.- ¿Estaría usted de acuerdo en participar de las capacitaciones? Si No
- 7.- ¿En las capacitaciones turísticas, adicional que tipo de información le gustaría recibir?
Comida típica Aventura Cultura
- 8.- ¿Cuáles cree usted que serian los beneficios tras las capacitaciones?
Desarrollo social Desarrollo económico Desarrollo turístico
- 9.- ¿Considera usted que la comunidad debe difundirse turisticamente?
Si No
- 10.- ¿Qué tipo de turismo considera usted se podría desarrollar en la Comunidad?
Turismo comunitario Turismo de aventura Ninguno
Turismo cultural Turismo gastronómico
- 11.- ¿Cree usted que el turismo podría convertirse en una fuente de empleo para los habitantes?
Si No

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Encuesta N° 4 aplicada en la comuna

ENCUESTA

Objetivo recopilar información de la comunidad para analizar el grado de aceptación sobre una capacitación turística. Esta encuesta será usada con fines académicos.

Datos demográficos

Género: F M
Instrucción: Primaria Secundaria Superior
Edad: 18-25 26-35 36-45 46 o +

Lea detenidamente las preguntas y marque con una X la respuesta que crea conveniente.

1.- ¿Usted que es para la comunidad? Habitante Visitante

2.- ¿Tiene conocimientos sobre que es el turismo? Sí No

3.- ¿Usted trabaja o es participe en algún ámbito relacionado con el turismo?

Sí No

4.- ¿Tiene usted conocimiento sobre la trascendencia de su cultura?

Sí No

5.- ¿Está usted de acuerdo en que se realice un programa de capacitación turística en la comunidad? Sí No

6.- ¿Estaría usted de acuerdo en participar de las capacitaciones? Sí No

7.- ¿En las capacitaciones turísticas, adicional que tipo de información le gustaría recibir?

Comida típica Aventura Cultura

8.- ¿Cuáles cree usted que serían los beneficios tras las capacitaciones?

Desarrollo social Desarrollo económico Desarrollo turístico

9.- ¿Considera usted que la comunidad debe difundirse turísticamente?

Sí No

10.- ¿Qué tipo de turismo considera usted se podría desarrollar en la Comunidad?

Turismo comunitario Turismo de aventura Ninguno

Turismo cultural Turismo gastronómico

11.- ¿Cree usted que el turismo podría convertirse en una fuente de empleo para los habitantes?

Sí No

Encuesta N° 5 aplicada en la comuna

ENCUESTA

Objetivo recopilar información de la comunidad para analizar el grado de aceptación sobre una capacitación turística. Esta encuesta será usada con fines académicos.

Datos demográficos

Género: F M

Instrucción: Primaria Secundaria Superior

Edad: 18-25 26-35 36-45 46 o +

Lea detenidamente las preguntas y marque con una X la respuesta que crea conveniente.

- 1.- ¿Usted que es para la comunidad? Habitante Visitante
- 2.- ¿Tiene conocimientos sobre que es el turismo? Sí No
- 3.- ¿Usted trabaja o es participe en algún ámbito relacionado con el turismo?
Sí No
- 4.- ¿Tiene usted conocimiento sobre la trascendencia de su cultura?
Sí No
- 5.- ¿Está usted de acuerdo en que se realice un programa de capacitación turística en la comunidad? Sí No
- 6.- ¿Estaría usted de acuerdo en participar de las capacitaciones? Sí No
- 7.- ¿En las capacitaciones turísticas, adicional que tipo de información le gustaría recibir?
Comida típica Aventura Cultura
- 8.- ¿Cuáles cree usted que serian los beneficios tras las capacitaciones?
Desarrollo social Desarrollo económico Desarrollo turístico
- 9.- ¿Considera usted que la comunidad debe difundirse turísticamente?
Sí No
- 10.- ¿Qué tipo de turismo considera usted se podría desarrollar en la Comunidad?
Turismo comunitario Turismo de aventura Ninguno
Turismo cultural Turismo gastronómico
- 11.- ¿Cree usted que el turismo podría convertirse en una fuente de empleo para los habitantes?
Sí No

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Anexo 3. Certificado otorgado por el presidente de la comuna Chami Tigua

Quito, a 05 de marzo de 2018

Sres.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

De mis consideraciones

Mediante el presente me permito emitir el siguiente **CERTIFICADO**, Que la señorita Blanca Cecilia Caisaguano Vega, con cedula de ciudadanía No. 1721891818, estudiante de la Carrera de Administración Turística y Hotelera, realizo un programa de Capacitación Turística para la Comuna Tigua Chami perteneciente a la Parroquia de Guangaje Cantón Pujili de la Provincia de Cotopaxi con el fin de incentivar el Turismo.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad para los fines consiguientes.

Atentamente



Sr. Ricardo Licintuña
C.C. 0501285761

Presidente de la Comuna Tigua Chami

Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

Anexo 4. Fotografías de Chami Tigua



Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (Septiembre de 2017). *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado el 16 de Marzo de 2018
- Alvarado, R. J. (26 de Mayo de 2014). *Inestigación de Mercados*. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/15076>
- Baena, P. G. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de <http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Berdugo, A. (12 de Junio de 2015). Recuperado el 16 de Marzo de 2018, de https://prezi.com/5_lmoz-ofcj5/conceptos-basicos-del-turismo/
- Bonilla, R. (2007). *ATENCIÓN y GUIADO DE TURISTAS*. Recuperado el 5 de Marzo de 2018, de http://www.ina.ac.cr/turismo/servicios_turisticos/ATENCIÓN%20Y%20GUIADO.pdf
- Caiza, R. &. (17 de Septiembre de 2012). *Análisis histórico de la evolución del turismo en el territorio ecuatoriano*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-AnalisisHistoricoDeLaEvolucionDelTurismoEnTerritor-4180961.pdf>
- Caiza, R., & Molina, E. (26 de Septiembre de 2012). *Análisis histórico de la evolución del turismo en el territorio ecuatoriano*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de [file:///C:/Users/usuario1/Downloads/Dialnet-AnalisisHistoricoDeLaEvolucionDelTurismoEnTerritor-4180961%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/usuario1/Downloads/Dialnet-AnalisisHistoricoDeLaEvolucionDelTurismoEnTerritor-4180961%20(1).pdf)
- Campos y Covarrubias, G., & Lule Martínez, N. E. (2012). *Universidad La Salle Pachuca*. Recuperado el 24 de Febrero de 2018, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3979972.pdf>
- Cañar, E. (2015). *Universidad Técnica de Ambato*. Recuperado el 25 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13202>
- Capielo, C. d. (29 de Enero de 2013). Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de <https://es.slideshare.net/carmencordones2013/la-formulacion-de-un-problema-en-un-proyecto-de-investigacion>
- Centro de Investigaciones Sociológicas*. (s.f.). Recuperado el 24 de Febrero de 2018, de http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html

- Colvin, J. (2004). *Arte de Tigua*. Recuperado el 20 de Febrero de 2018, de http://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1018&context=abya_y_ala
- Colvin, J. (2004). *Arte de Tigua* . Recuperado el 5 de Marzo de 2018, de http://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1018&context=abya_y_ala
- Concepto de definición*. (12 de Marzo de 2017). Recuperado el 20 de Febrero de 2018, de <http://conceptodefinicion.de/gestion/>
- Concepto de definición.de*. (18 de Septiembre de 2013). Recuperado el 7 de Febrero de 2018, de <http://conceptodefinicion.de/turismo/>
- Concepto de definición.de*. (18 de Septiembre de 2013). Recuperado el 16 de Marzo de 2018, de <http://conceptodefinicion.de/turismo/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Consorcio para el Derecho Socio-Ambiental*. Recuperado el 30 de Enero de 2018, de http://www.derechoambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_5.html
- DRH, D. T. (2011). *Investigación de mercados en el campo turístico*. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de <http://www.hospitalitas.com/wp-content/uploads/2011/12/Investigaci%C3%B3n-de-mercados-en-el-campo-tur%C3%ADstico.pdf>
- Durand, P. J. (19 de Abril de 2014). Recuperado el 18 de Febrero de 2018, de <https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables>
- EADER II*. (s.f.). Recuperado el 7 de Febrero de 2018, de <http://ec.europa.eu/agriculture/rur/leader2/rural-es/biblio/touris/metho.pdf>
- Fernandez, A. M. (2017). *Revista Turismo em Análise*. Recuperado el 7 de Febrero de 2018, de <https://www.revistas.usp.br/rta/article/download/117687/128219>
- Frismo. (2 de Marzo de 2017). *Frismo Social Media Managers*. Recuperado el 30 de Enero de 2018, de <http://frismo.com/que-es-una-comunidad/>
- Fundación ILAM. (29 de Abril de 2013). Recuperado el 30 de Enero de 2018, de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/ET/FT/AM/09/Patrimonio_clasificacion_y_definiciones.pdf
- García, L. R. (2012). *Aspectos metodológicos de las relaciones entre el objeto y el problema de la investigación*. La Habana: Instituto Central de Ciencias Pedagógicas.
-
- Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí. (27 de Septiembre de 2013). Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de <http://www.municipiopujili.gob.ec/pujili/index.php/turismo/guangaje>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial Cotopaxi. (3 de Julio de 2014). Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de <http://www.cotopaxi.gob.ec/index.php/2015-09-20-00-13-36/2015-09-20-00-15-41/pujili>
- Gobierno Federal STPS. (2008). *Elaboración de programas de capacitación*. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160973/Elaboracion_de_programas_de_capacitaci_n_Anexo_1_250_1.pdf
- Green Facts*. (28 de Diciembre de 2017). Recuperado el 30 de Enero de 2018, de <https://www.greenfacts.org/es/glosario/pqrs/sostenibilidad.htm>
- Hofacker, A. (2008). *Rapid lean construction - quality rating model*. Manchester: s.n.
- Investigación del mercado turístico, evaluación de necesidades de información*. (2015). Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de <https://uvgcancun.files.wordpress.com/2015/09/contenido-3.pdf>
- ITM Platform*. (31 de Marzo de 2016). Recuperado el 22 de Febrero de 2018, de <http://www.itmplatform.com/es/blog/que-es-cronograma/>
- Ivers, M. (2012). En M. Ivers, *Poemas a colores memoria e identidad indígena en la pintura de Tigua* (pág. 16). Quito, Ecuador: Corporación Editora Nacional. Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3346/1/SM115-Ivers-Poemas.pdf>
- ja, m. (s.f.).
- Jaureguiberry, M. (s.f.). *Facultad de Ingeniería Industrial Seguridad e Higiene*. Recuperado el 30 de Enero de 2018, de <http://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>
- Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction*. Finland: VTT Building Technology.
- Los recursos humanos*. (15 de Abril de 2017). Recuperado el 18 de Febrero de 2018, de <http://www.losrecursoshumanos.com/recursos-tecnologicos-de-una-empresa/>

- Luyo, J. L. (22 de Julio de 2013). Recuperado el 18 de Febrero de 2018, de <https://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rt-re-mailxmail>. (10 de Julio de 2009). Recuperado el 24 de Febrero de 2018, de <http://www.mailxmail.com/curso-ciencias-sociales-investigacion-administrativas-academica/trabajo-campo-concepto-diseno>
- Millán, T. E. (s.f.). *Investigación de mercado*. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de <http://ri.uaemex.mx/oca/bitstream/20.500.11799/32184/1/secme-14950.pdf>
- Millingalli, B. &. (Julio de 2016). *Universidad Politécnica Salesiana*. Recuperado el 20 de Febrero de 2018, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/13326/1/UPS-QT10464.pdf>
- MINCETUR. (2013). *Plan Nacional de Calidad Turística del Perú*. Recuperado el 16 de Marzo de 2018, de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/07_mbp_aclientes/MBP_AC_Mandos_Medios.pdf
- Ministerio Coordinador de Patrimonio. (2012). Recuperado el 30 de Enero de 2018, de <http://www.amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/libro-introduccion-al-patrimonio-cultural.compressed-ilovepdf-compressed.pdf>
- Ministerio de Turismo. (30 de Diciembre de 2014). Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de <http://www.turismo.gob.ec/resumen-2014-turismo-ecuatoriano-en-su-mejor-momento/>
- Ministerio De Turismo. (2014). Recuperado el 30 de Enero de 2018, de <http://www.turismo.gob.ec/programa-nacional-de-capacitacion-turistica/>
- Ministerio de Turismo. (2017). Recuperado el 30 de Enero de 2018, de http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017_2daEd.pdf
- Ministerio de Turismo. (s.f.).
- MINTUR. (2017). *GUÍA METODOLÓGICA PARA LA JERARQUIZACIÓN DE ATRACTIVOS Y GENERACIÓN DE ESPACIOS TURÍSTICOS DEL ECUADOR 2017*. Recuperado el 5 de Marzo de 2018, de http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017_2daEd.pdf

- Moreira, J. (2017). Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/2020/1/T-UTEQ-0021.pdf>
- Moreno, A. E. (28 de Noviembre de 2013). *Instrumentos de investigación*. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de <https://prezi.com/ntpf0m3pxyuh/instrumentos-de-investigacion/>
- Muñoz, P. (30 de Mayo de 2014). Recuperado el 18 de Febrero de 2018, de <https://prezi.com/xqbfk9xlciiq/concepto-de-poblacion-y-muestra-en-estadistica/>
- Muratorio, B. (2000). *Etnografía e historia visual de una etnicidad emergente: El caso de las pinturas de Tigua*. Recuperado el 7 de Febrero de 2018, de <http://www.flacso.com.ec/docs/sfdescultch.pdf#page=47>
- Núñez, G. (2015). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. Recuperado el 5 de Marzo de 2018, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13202>
- Organización Mundial del Turismo OMT. (2005-2007). *Organismo especializado de las Naciones Unidas*. Recuperado el 30 de Enero de 2018, de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- overblog*. (1 de Julio de 2010). Recuperado el 16 de Marzo de 2018, de <http://infoven.overblog.com/article-que-son-las-comunas-53259711.html>
- Pacheco, T. &. (Julio de 2014). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI*. Recuperado el 20 de Febrero de 2018, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1897/1/T-UTC-1784.pdf>
- Perez, L. (30 de Abril de 2016). *Prezi*. Recuperado el 4 de Enero de 2018, de <https://prezi.com/olc4xgmwmxqo/analisis-de-alternativas-de-un-proyecto/>
- Pichucho & Segovia, S. (2014). *Universidad Técnica de Cotopaxi*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1904/1/T-UTC-1787.pdf>
- Piña de los Santos, E. J. (5 de Junio de 2013). *Escuela de organización industrial*. Recuperado el 18 de Febrero de 2018, de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/05/funcion-de-recursos-humanos-en-una-empresa/>
- Prieto, H. J. (Mayo de 2013). *Investigación de mercados. Ecoe Ediciones*. Recuperado el 15 de Febrero de 2018, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xY__AQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1
-
- Programa de capacitación turística para la Comunidad Chami-Tigua Parroquia de Guangaje, Provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo.

&dq=investigaci%C3%B3n+de+mercado&ots=Sgu9MdlBeV&sig=bkRSwZcY8R6PmXPhAe8TFDvyLnA#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20de%20mercado&f=false

- Quito Turismo. (s.f.). *Quito es el Destino Líder de Sudamérica, por cuarto año consecutivo*. Recuperado el 16 de Marzo de 2018, de <https://www.quito-turismo.gob.ec/noticias/actualidad-2015/822-quito-es-el-destino-lider-de-sudamerica-por-cuarto-ano-consecutivo>
- Ramírez, A. S. (Agosto de 2014). Recuperado el 30 de Enero de 2018, de <https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2014/09/INTRODUCCION-A-LA-ADMINISTRACION.pdf>
- REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA*. (2016). Recuperado el 5 de Marzo de 2018, de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>
- Restrepo, V. B. (2011). *Economía*. Recuperado el 18 de Febrero de 2018, de <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4775/economia-1.pdf>
- Secretaría de Turismo y Cultura. (s.f.). Recuperado el 15 de Diciembre de 2017, de <http://www.veracruz.gob.mx/turismo/capacitacion/>
- SEGITTUR . (s.f.). Recuperado el 30 de Enero de 2018, de <http://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Industria-del-turismo.pdf>
- Soto, L. (26 de Mayo de 2017). *Universitat de Lleida*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2017, de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404918/Tlsg1de1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Tapia, I. (15 de Marzo de 2015). Recuperado el 5 de Marzo de 2018, de <http://turismoysusrelaciones.blogspot.com/2015/03/ocio-y-tiempo-libre-que-es-el-ocio.html>
- Ugsha, M. (20 de Enero de 2017). *Universidad de las Fuerzas Armadas*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2017



Señores

Quito, 28 de marzo de 2018

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA.

Presente.

De mi consideración

Me permito emitir el siguiente certificado correspondiente a la entrega e implementación del **Programa de capacitación turística para la Comuna Tigua Chami en la parroquia de Guangaje, provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo**, ya que ha cumplido con los requisitos solicitados por parte de nuestra Comuna Tigua Chami.

El trabajo sobre el Programa de capacitación turística para la Comuna Tigua Chami en la parroquia de Guangaje, provincia de Cotopaxi con la finalidad de fomentar el turismo, se encuentra terminado e implantado satisfactoriamente en la comuna.

Es todo lo que se puede decir en honor a la verdad

Atentamente



Sr. Ricardo Licintuña

C.C. 0501285761

PRESIDENTE DE LA COMUNA TIGUA CHAMI



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los formatos establecidos en el proceso de Titulación, se AUTORIZA realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) CAISAGUANO VEGA BLANCA CECILIA, portador de la cédula de identidad No. 1721891818 previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 19 de abril del 2018

 INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
23 ABR 2018
Sra. Mariela Balseca
CAJA

VISTO FINANCIERO
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
CONSEJO DE CARRERA
Marlene Andrade
Adm. Turística y Hotelera

Lcda. Marlene Andrade
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

William Parra
Ing. William Parra
BIBLIOTECA

 INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
07 MAY 2018
S.A. JBS
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

 INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA
Friktzia Mendoza
Ing. Friktzia Mendoza J. Msc.
DIRECTORA DE CARRERA
Adm. Turística y Hotelera

 INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
07 MAY 2018
Verónica Lara
Ing. Verónica Lara
SECRETARIA ACADÉMICA

Urkund Analysis Result

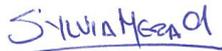
Analysed Document: PROYECTO CHAMI TIGUA.pdf (D36996026)
Submitted: 3/27/2018 8:06:00 AM
Submitted By: blanquita_ ceci1992@hotmail.com
Significance: 4 %

Sources included in the report:

TESIS PARA URKUND.pdf(D36959160)
TESIS COMPLETA VANNESA AUAYO .docx (D23284433)
TESIS Modelode Gestión Turístico Pujilí Cotopaxi, JUAN MOREIRA.docx(D26317272)

Instances where selected sources appear:

6


Lcda. Silvy Mera

Tutor de proyecto



Mcs. Esteban Campos

Lector de proyecto