



Universidad del Azuay

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de
la Educación**

Escuela de Turismo

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN CIRCUITO
TURÍSTICO PARA LA PARROQUIA LAS
NIEVES”**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del
título de**

Ingeniero en Turismo

**Autores: Byron Andrés Alvarado Vanegas
Alex Mauricio Zhindón Martínez**

Director: Ing. Ricardo Escandón Serpa

**Cuenca – Ecuador
2016**



“El futuro tiene muchos nombres. Para los débiles es lo inalcanzable. Para los temerosos, lo desconocido. Para los valientes es la oportunidad”.

Víctor Hugo.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por haberme concedido la valiosa oportunidad de compartir este momento. A mi familia, en especial a mi madre por conducirme siempre por un buen camino con amor y comprensión, siendo una parte fundamental en mi vida. A mi hermano por brindarme su apoyo, cariño y acompañarme en los momentos alegres y difíciles de mi vida. A mi padre por darme su comprensión y cariño, aunque la distancia le impida compartir muchos momentos. A mis abuelos por confiar en mí y ayudarme en todo momento. A la madre de mi novia por haber sido en muchos casos mi segunda madre. A mi novia por haber estado a mi lado y motivarme a ser mejor cada día.

Byron Andrés Alvarado Vanegas

Este trabajo se lo dedico a mis padres con mucho cariño por su incondicional apoyo durante toda mi carrera; por siempre creer en mí, y ayudarme a realizar esta investigación ya que sin ellos no habría sido posible. A mi hermano a mis más cercanos amigos los cuales son parte indispensable de mi vida.

Alex Mauricio Zhindón Martínez

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestro Director de tesis quien nos apoyó constantemente en todo el desarrollo de esta investigación. A los representantes de la parroquia Las Nieves, por abrirnos sus puertas para poder realizar el trabajo propuesto. A Octavio Ochoa, por habernos apoyado con los artesanos de la parroquia. A la microempresa DROT por su colaboración con sus herramientas tecnológicas. Al chef Denis Alvarado Vanegas, por apoyarnos en las charlas de capacitación impartidas. Finalmente, a la escuela de Psicología Organizacional por la contribución en el área socio-organizativa del proyecto.

Los Autores

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA -----	III
AGRADECIMIENTO -----	IV
ÍNDICE DE CONTENIDOS -----	V
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS -----	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS -----	X
ÍNDICE DE MAPAS -----	X
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES -----	XI
ÍNDICE DE TABLAS -----	XII
ÍNDICE DE ANEXOS -----	XII
RESUMEN -----	XIII
ABSTRACT -----	XIV
OBJETIVOS -----	XV
METODOLOGÍA -----	XVI
INTRODUCCIÓN -----	XVII
CAPÍTULO I -----	1
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA -----	1
INTRODUCCIÓN -----	1
1.1. MARCO TEÓRICO -----	2
1.2. ESTADO DEL ARTE -----	6

1.3.	MARCO LEGAL-----	7
1.4.	MACROLOCALIZACIÓN -----	16
1.5.	MICROLOCALIZACIÓN -----	17
1.6.	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DEL PROYECTO -----	18
	CONCLUSIONES-----	24
 CAPÍTULO II -----		25
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA PARROQUIA LAS NIEVES -----		25
	INTRODUCCIÓN-----	25
2.1.	COBERTURA Y LOCALIZACIÓN -----	26
2.2.	CARACTERÍSTICAS DE LA PARROQUIA-----	28
2.3.	ESTADO ACTUAL DE LA PARROQUIA-----	32
2.4.	IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO-----	34
2.5.	PRINCIPALES ACTORES DEL PROYECTO -----	36
2.6.	ANÁLISIS PROSPECTIVO DEL PROYECTO-----	36
2.7.	RESULTADOS ESPERADOS: -----	38
2.8.	MAPAS DE LOCALIZACIÓN -----	44
	CONCLUSIONES-----	53
 CAPÍTULO III -----		54
PREPARACIÓN DEL ENTORNO PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN TURÍSTICA		54
	INTRODUCCIÓN-----	54
3.1.	LAS MINGAS COMO ELEMENTO TRADICIONAL DE ORGANIZACIÓN --	55

3.2. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA SOCIO ORGANIZATIVA DE LA PARROQUIA LAS NIEVES-----	59
3.3. MODELOS ORGANIZACIONALES EXISTENTES EN EL MERCADO ACTUAL-----	75
3.4. PROPUESTA DE UNA ORGANIZACIÓN COMUNITARIA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO EN LA PARROQUIA LAS NIEVES -----	93
3.5. CAPACITACIÓN A LOS FUTUROS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS -----	109
3.6. ANÁLISIS DE LA OFERTA EXISTENTE EN LA PARROQUIA LAS NIEVES, COMO RECURSO PARA EL DESARROLLO DE SERVICIOS TURÍSTICOS. -----	114
3.7. ANÁLISIS DEL ENTORNO TURÍSTICO -----	118
3.8. LEVANTAMIENTO DE ATRACTIVOS-----	119
CONCLUSIONES-----	152
 CAPÍTULO IV -----	 153
 GESTIÓN DEL CIRCUITO TURÍSTICO -----	 153
INTRODUCCIÓN-----	153
4.1. LA MARCA TERRITORIAL -----	154
4.2. SELECCIÓN DE ATRACTIVOS Y DISEÑO DEL CIRCUITO-----	159
4.3. ETAPAS PARA LA GESTIÓN TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA PROPUESTA.-----	171
4.4. PROPUESTA DE POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA -----	181
4.5. PROPUESTAS PARA EL MEJORAMIENTO TURÍSTICO DE LAS NIEVES	183
<i>4.5.1. Capacitación De Motivación y Trabajo en Equipo para el Emprendimiento de Actividades Comunitarias -----</i>	<i>183</i>
<i>4.5.2. Construcción del Mirador-----</i>	<i>186</i>

4.5.3. <i>Propuesta de adecuación de la planta turística en Las Nieves</i> -----	189
4.5.4. <i>Infraestructura para el mejoramiento de la actividad turística</i> -----	191
4.5.5. <i>Mejoramiento de la infraestructura para personas con capacidades especiales</i> -----	193
CONCLUSIONES-----	195
CONCLUSIONES FINALES -----	197
RECOMENDACIONES -----	199
BIBLIOGRAFÍA -----	201
TEXTOS IMPRESOS-----	201
MONOGRAFÍAS-----	202
LEYES Y NORMATIVAS -----	202
ARTÍCULOS Y PUBLICACIONES-----	203
DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS -----	203
PÁGINAS WEB -----	205
ANEXOS -----	207

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1. Charlas de Capacitación a los habitantes.....	43
Fotografía 2. Artesanías de Piedra de Chayaurco	160
Fotografía 3. Iglesia de la Virgen de las Nieves	162
Fotografía 4. Alfarería Tradicional de las Nieves	163
Fotografía 5. Plantaciones de Fresas de Huasicashca	164
Fotografía 6. Trapiche de la Comunidad de Huasicashca.....	165
Fotografía 7. Fachada de la sede del Gobierno Parroquial	192
Fotografía 8. Fachada de una de las casas de la Parroquial	192
Fotografía 9. Propuesta de Servicios Higiénicos para la Parroquia.....	192
Fotografía 10. Propuesta de Servicios Higiénicos para personas con capacidades especiales.....	195
Fotografía 11. Participación de la Parroquia Las Nieves en el Festival de Carros Alegóricos	224
Fotografía 12. Camino hacia el Trapiche.....	224
Fotografía 13. Las Nieves vista desde la Comunidad de Camara.....	224
Fotografía 14. Asistentes a la Charla de Motivación	225
Fotografía 15. Charla de Motivación brindada por los estudiantes de Psicología Organizacional	225
Fotografía 16. Entrega de implementos de alfarería a artesanos	225
Fotografía 17. Charla de Manipulación de Alimentos y Seguridad Alimentaria.....	226
Fotografía 18. Charla de Atención al Cliente	226
Fotografía 19. Tomas aéreas realizadas con un Drone	226
Fotografía 20. Tomas de los Atractivos del Circuito Turístico.....	227
Fotografía 21. Charla de Cocina brindada por el chef Denis Alvarado Vanegas	227
Fotografía 22. Espacio donde Funcionará el Centro de Información Turística	228
Fotografía 23. Visita a los artesanos de la parroquia	228
Fotografía 24. Fachadas remodeladas de las casas del Centro Parroquial.....	228
Fotografía 25. Limpieza de los Senderos.....	229
Fotografía 26. Limpieza del Camino a Huasicashca.....	229

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Bases de la Confianza en una Organización	105
Gráfico 2. Proceso para la solución de problemas y conflictos	107
Gráfico 3. Propuesta del Organigrama para la Organización Comunitaria de las Nieves.....	108
Gráfico 4. Ejes de Capacitación para Las Nieves	109
Gráfico 5. Resultados de las Evaluaciones de la Charla de Higiene y Manipulación de Alimentos	111
Gráfico 6. Resultados de la Evaluaciones en la Charla de Atención al Cliente.....	112
Gráfico 7. Modelo para la Gestión Territorial y Administración de la Oferta Turística	180

ÍNDICE DE MAPAS

Mapa 1. Mapa Físico de la Parroquia Las Nieves.....	26
Mapa 2. Mapa Político de la Parroquia Las Nieves	27
Mapa 3. Temperaturas Promedio en la Parroquia Las Nieves	44
Mapa 4. Cobertura del Suelo de la Parroquia Las Nieves.....	45
Mapa 5. Sistema Hídrico de la Parroquia Las Nieves.....	46
Mapa 6. Taxonomía del Suelo en la Parroquia Las Nieves	47
Mapa 7. Tipos de Bosques en la Parroquia Las Nieves	48
Mapa 8. Mapa Vial de la Parroquia Las Nieves.....	49
Mapa 9. Pendientes del Suelo de la Parroquia Las Nieves	50
Mapa 10. Nivel de Pluviosidad en la Parroquia Las Nieves	51
Mapa 11. Aptitud Agrícola en la Parroquia Las Nieves	52

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Prospectiva de la Fachada de la Junta Parroquial de las Nieves.....	39
Ilustración 2. Prospectiva del Embellecimiento del Centro Parroquial	39
Ilustración 3. Proyección del Centro de Información Turística	40
Ilustración 4. Proyección de Señalización Informativa.....	40
Ilustración 5. Proyección de Señalética Turística	41
Ilustración 6. Proyección de Señalética en Atractivos	41
Ilustración 7. Proyección de Adecuación del Sendero.....	42
Ilustración 8. Proyección de un Mirador Turístico	42
Ilustración 9. Logo seleccionado para Las Nieves.....	154
Ilustración 10. Diseño de Mirador de Madera (Primera Opción)	188
Ilustración 11. Diseño de Mirador de Madera (Segunda Opción)	188
Ilustración 12. Diseño de Mirador de Madera (Tercera Opción).....	188
Ilustración 13. Diseño de Mirador de Madera (Cuarta Opción)	189
Ilustración 14. Propuesta de Implementación de rampa para el Gobierno Parroquial	194
Ilustración 15. Leyenda del Diablo de la Jarata	220
Ilustración 16. Leyenda del Duende.....	221
Ilustración 17. Leyenda de la Dama Oscura	221
Ilustración 18. Leyenda de Manuel y el Diablo	222
Ilustración 19. Leyenda de la Virgen de Las Nieves	223

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores Decisivos de Localización.....	21
Tabla 2. Factores Importantes de Localización.....	22
Tabla 3. Factores Deseables de Localización	23
Tabla 4. Clasificación de los Objetivos	106
Tabla 5. Cuadro comparativo entre El Sígsig y Las Nieves	119
Tabla 6. Detalle de los Costos para el Tour Conoce Las Nieves	169
Tabla 7. Detalle de los Costos para el Paquete de Turismo Vivencial	170
Tabla 8. Indicador de Impacto del Proyecto de la Charla Socio-organizativa.....	185
Tabla 9. Matriz de Evaluación de las Nieves.....	207
Tabla 10. Matriz de Involucrados	208
Tabla 11. Actores Principales del Proyecto	209
Tabla 12. Matriz de Actores.....	209
Tabla 13. Matriz de Análisis Prospectivo	211

ÍNDICE DE ANEXOS

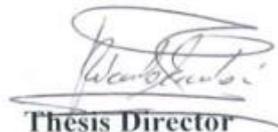
TABLAS DE DIAGNÓSTICO.....	207
REGISTROS DE ASISTENCIA A LAS CAPACITACIONES	212
LEYENDAS DE LA PARROQUIA LAS NIEVES	220
FOTOGRAFÍAS	224
MANUALES DE CAPACITACIÓN DE HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS; ATENCIÓN AL CLIENTE Y TÉCNICAS DE GUIAR.....	229

RESUMEN

La presente investigación se enmarca en la realización de un “Diseño de un Circuito Turístico en la Parroquia Las Nieves”, el cual pretende generar los mecanismos necesarios para que sus habitantes puedan emprender actividades turísticas en su territorio, tomando en cuenta las potencialidades que presenta esta zona. Para esto, se tomó en cuenta una metodología de investigación dual; por una parte la observación que incluye técnicas de investigación como: visitas de campo, entrevistas a los pobladores, y por otra la investigación bibliográfica que se fundamentó en la revisión de documentos públicos y textos físicos o digitales asociados con el tema planteado. Para la realización del proyecto se ha incluido aspectos relacionados con: diagnóstico contextual, lineamientos de operación turística y manuales de capacitación a los involucrados en la propuesta; orientándose a generar las destrezas necesarias para operar turísticamente dentro de la localidad, permitiendo dinamizar la economía interna y poner en valor su cultura y tradiciones locales.

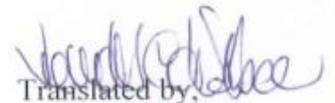
ABSTRACT

This research deals with the "Design of a Tourist Circuit in *Las Nieves* Parish" with the aim to create the necessary mechanisms so that its inhabitants can undertake tourist activities on this area, taking into account the characteristics this zone offers. Therefore, a dual research methodology was considered; on the one hand the observation that includes research techniques such as site visits, and interviews with villagers; and on the other hand bibliographic research based on the review of public documents and physical or digital texts associated with the topic. In order to implement the project, aspects related to the following: contextual diagnosis, guidelines for tourism operations and training manuals for those involved in the proposal have been considered. The aim is to generate the necessary skills for tourism operations within the town, which will boost the domestic economy and will give value to the local culture and traditions.



Thesis Director

Ing. Ricardo Escandón



Translated by,

Lic. Lourdes Crespo

OBJETIVOS

Objetivo General:

Implementar un Circuito turístico en la Parroquia Las Nieves, basado en las potencialidades de la comunidad, para generar emprendimientos turísticos.

Objetivos Específicos:

1. Elaborar el diagnóstico (línea base), que nos permita conocer el escenario óptimo del sitio de trabajo.
2. Diseñar el circuito turístico propuesto
3. Proponer un plan de gestión para la administración del circuito.

METODOLOGÍA

Los objetivos planteados en este proyecto, se alcanzarán mediante una metodología de investigación dual, que contempla la recolección de información basada en la experiencia e investigación del equipo de trabajo; el cual, ha sido desarrollado en coordinación con los miembros del GAD Parroquial. Además, se contará con la participación de la población local. Adicionalmente, se recurrirá a la investigación bibliográfica proveniente de diferentes fuentes. Las técnicas de investigación que se usarán serán, las siguientes:

- Observación de la estructura social de la Parroquia, para elaborar el diagnóstico situacional y detectar falencias en la estructura socio-organizativa de la parroquia.
- Entrevistas a pobladores, para determinar el grado de participación que tienen en la parroquia, y conocer sobre las manifestaciones culturales que poseen.
- Grupos Focales, para seleccionar a los actores, establecer el diseño y determinar los lineamientos que tendrá la organización comunitaria.
- Revisión de documentos, para desarrollar la investigación propuesta.
- Revisión Bibliográfica para desarrollar la investigación propuesta.

INTRODUCCIÓN

El cambio de la matriz productiva es un nuevo componente de desarrollo que nos abre puertas hacia nuevas áreas que pueden resultar beneficiosas para el desarrollo de la población, pues la Constitución Ecuatoriana y El Plan Nacional del Buen Vivir garantizan una vida plena de los habitantes donde se promueva la equidad social y el Buen Vivir de las personas. Sin embargo, muchos de estos ideales propuestos por el Gobierno Nacional llegan a ser una utopía, ya que la gran mayoría de poblaciones rurales tienen escasas posibilidades de desarrollo integral; esto puede deberse a múltiples factores como: el grado de aislamiento de las comunidades, el analfabetismo, falta de apoyo gubernamental, la pobreza extrema o la falta de recursos para producir. Todos estos factores han obligado a los habitantes de las parroquias rurales a abandonar su lugar de residencia para buscar nuevas oportunidades de desarrollo en las grandes ciudades o en otros países, dando como resultado la desintegración familiar y la pérdida de identidad en los pobladores.

Por todos estos motivos expresados anteriormente, se ha llegado a determinar que el diseño de un Circuito Turístico para las Nieves representa una gran oportunidad para el desarrollo e incremento de los beneficios económicos de la población local. Así como también, ayudará a alcanzar una mayor integración social entre los pobladores de la parroquia, propendiendo a una mayor valorización de sus manifestaciones culturales y recursos naturales existentes en la parroquia. La presente investigación pretende generar los mecanismos necesarios para que sus habitantes puedan emprender actividades turísticas en su territorio, tomando en cuenta las potencialidades que presenta esta zona.

El trabajo realizado en esta investigación, busca establecer un modelo de desarrollo turístico que brinde a los involucrados los fundamentos teóricos necesarios para gestionar correctamente su territorio. De esta manera, es posible garantizar una operación turística eficiente y sostenible, que permita dar valor a la cultura local y al reconocimiento de su forma de vida.

De este modo, el planteamiento del presente trabajo está fundamentado en una interrogante estratégica que da sentido a toda investigación realizada. La interrogante planteada es la siguiente: ¿Qué aspectos y recursos deben ser considerados para el diseño de un circuito turístico?

Esta pregunta, seguramente dará origen a múltiples respuestas. Pero en el área que compete a esta investigación, es posible afirmar que la respuesta a esta pregunta procede de nuestra formación como profesionales en el área turística. Por tal motivo, se tomó en cuenta una metodología de investigación dual; que contempla por un lado la observación, en la que se incluyen técnicas de investigación como: visitas de campo, entrevistas a los pobladores y la convivencia con los involucrados; ya que como agentes externos, es imprescindible conocer la realidad del territorio para intervenir en el mismo. Por otro lado, la investigación bibliográfica ha sido otro eje primordial para el desarrollo de este trabajo, puesto que el mismo se ha fundamentado en la revisión de documentos públicos y libros físicos o digitales relacionados con el tema planteado.

Después de aplicar dicha metodología, ha sido posible definir los aspectos que involucran el diseño de un circuito turístico, y que influyen en la ejecución de un modelo turístico sólido y rentable a través del tiempo. Por consiguiente, en el presente proyecto se ha incluido aspectos relacionados con el diagnóstico contextual, el fundamento teórico para el diseño de una estructura organizacional estable, el diseño de una organización comunitaria encargada de gestionar la actividad turística, manuales de capacitación a los involucrados en esta propuesta, el levantamiento de atractivos turísticos, selección de atractivos para generar una oferta turística en el mercado, una propuesta demarca territorial y una serie de lineamientos esenciales para realizar una correcta operación turística.

Por tales argumentos, nuestro propósito para este trabajo de tesis es generar en los pobladores las destrezas necesarias para operar turísticamente dentro de la localidad, permitiendo dinamizar la economía interna de sus habitantes y poner en valor su cultura, tradiciones locales y recursos naturales.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

INTRODUCCIÓN

El fundamento teórico es un elemento imprescindible para realizar un trabajo de investigación, puesto que aporta al mismo con las herramientas necesarias para proceder a realizar un correcto diagnóstico del escenario de trabajo; permitiendo a los investigadores determinar los lineamientos que se deben tomar en cuenta para la intervención en el territorio.

Este primer capítulo se basa mayoritariamente en una investigación bibliográfica, ya que por un lado es de suma importancia conocer los aspectos teóricos y legales que involucran al diseño de un circuito turístico; y por otro lado, es necesario verificar la existencia de anteriores trabajos que se encuentren relacionados con la zona en la que se pretende intervenir. Esto permite delimitar los parámetros que se deben considerar para la realización de una nueva investigación; puesto que se puede caer en el error de volver a elaborar un trabajo que ya ha sido realizado anteriormente; y lo que se pretende con un trabajo de investigación, es realizar nuevos planteamientos que aporten con un mayor desarrollo al territorio.

En menor grado, se ha realizado un proceso de observación del territorio, puesto que el primer capítulo contempla la realización del estudio de factibilidad de la zona, con el que se pretende determinar la potencialidad de la misma para emprender actividades turísticas. Esta técnica de investigación adquirirá mayor protagonismo en los próximos capítulos.

Si bien es importante destacar la importancia de la fundamentación teórica para el diseño de un circuito turístico, la información relacionada con este apartado llega a ser algo limitada, puesto que muchos autores no detallan un proceso sistematizado para diseñar y administrar un circuito turístico; por lo que es imperativo adaptar

conceptos de planificación turística y desarrollar unos propios basados en asignaturas afines al tema que se pretende investigar.

En este primer capítulo se investigarán los componentes teóricos necesarios para implementar el circuito turístico en las Nieves. De igual manera, se analizarán los cuerpos normativos que intervienen de manera directa en todo el proceso de implementación del circuito turístico propuesto. Así también se realizará un análisis del Plan Nacional del Buen Vivir y de la Agenda Zonal 6, ya que forman parte de una nueva filosofía de planificación y desarrollo que se busca alcanzar para sus habitantes. Finalmente, se ejecutará una breve descripción de la Macro y Micro localización del proyecto, apoyado por el análisis de factibilidad; el cual pretende ratificar la potencialidad de la parroquia para poner en marcha proyectos de carácter turístico.

1.1. MARCO TEÓRICO

Un circuito turístico, es un producto o servicio ofrecido al turista, la visión de este concepto dependerá si se lo abarca en un contexto macro o micro. (Chan, 2005)

En el ámbito turístico se entiende como circuito turístico a un conjunto de diversos destinos que se unen en forma articulada y programada. Contemplan recursos naturales, culturales y humanos, así como un conjunto de servicios ofrecidos al turista. En este apartado se pretende que el punto de inicio y fin del circuito sea el mismo (Grimanesa). El circuito turístico puede consistir desde un programa simple como una visita guiada a un museo, hasta los complejos paquetes temáticos o especializados, en donde se visita múltiples zonas en un número determinado de días (Chan, 2005).

Por otro lado, Vaca Viteri y Ortiz Franco (2009) en su libro “Circuitos Turísticos” define a un circuito como la suma de varios atractivos que junta los servicios y productos de un destino turístico, para articularlos entre sí y formar un recorrido que beneficie a las zonas turísticas y sus visitantes. A su vez Carla Cami (2006) en su investigación define a los circuitos turísticos como una gira turística por un hilo temático conductor cuyo regreso puede ser o no al mismo punto de partida.

Todo programa turístico se compone de un circuito o recorrido por un determinado sitio o destino y un itinerario donde se condensan las prestaciones incluidas (Chan, 2005).

Rendón (2007) establece:

Para el diseño de un circuito turístico es necesario buscar y evaluar los recursos turísticos presentes en una zona; clasificarlos de acuerdo a su nivel de importancia y determinar la tipología que los caracteriza a cada uno de ellos. Para jerarquizar los atractivos satisfactoriamente se debe tener en cuenta 3 puntos:

1. Lograr uniformidad en los criterios a emplear para la evaluación turística
2. Conocer real y sistemáticamente el patrimonio turístico de acuerdo al nivel de importancia de cada uno de ellos
3. Contar con instrumentos metodológicos que permitan la priorización de los recursos turísticos.

La duración de los circuitos dependerá estrictamente de la distancia y el tipo de transporte elegido. Sin embargo, la distancia medida en km, es poco significativa; ya que al programar un circuito, es preferible tomar las distancias en función de otros parámetros como la cantidad de horas necesarias, que influyen directamente en el confort del turista (Chan, 2005).

Cami (2006) afirma que el hilo conductor de un circuito turístico está dado principalmente por la visita de atractivos turísticos que constituyen una de las principales motivaciones de los turistas para visitar determinadas zonas.

El circuito turístico puede ser considerado local o regional según el tamaño del territorio que abarque. A su vez también pueden ser generales o temáticos. Son generales cuando en el transcurso desarrollan distintos temas, brindando al visitante un panorama global sobre el lugar visitado; y temáticos cuando en su transcurso se desarrollan temas específicos, lo que implica un mayor nivel de profundidad y especialización (Chan, 2005). Por el contrario, David Rendón (2007) en su monografía sobre los Circuitos Turísticos de Tacna, establece otro punto de vista sobre los Circuitos y los clasifica de la siguiente forma: Local, de Sitio, Regional, Nacional, Internacional, y de Región Continental.

Chan (2005) establece que un Circuito Turístico está compuesto por las siguientes características:

1. Espacio concreto: Que puede ser considerado local o regional según el territorio que abarque y los factores que se deben tomar en cuenta para definir el tamaño del mismo son: el tipo de producto para el cual fue diseñado, las características del espacio o territorio, la temática a abordar, la localización de los atractivos, la duración del circuito, y la modalidad que se va a escoger para el recorrido.

2. Patrimonio cultural o natural: Que serán los atractivos, los mismos que motivarán al turista a desplazarse de su lugar habitual

3. Una temática: En la que se desarrolla solo un tema específico, lo que implica un mayor nivel de profundidad y especialización.

4. La capacidad de innovación: este punto es posiblemente el más importante, ya que determina si el circuito va a ser competitivo. Además, es necesario emplear algunas técnicas para generar un circuito turístico más creativo como: tener apertura a nuevas ideas, tomar cada decisión como si fuera un problema que se tiene que resolver, trabajo en equipo, y aplicar cada una de estas técnicas de acuerdo a la situación.

Regresando al punto anterior, Chan (2005), a más de proponer técnicas para la mejorar Capacidad de Innovación de un producto, afirma que se deben tener en cuenta dos líneas de acción:

- La tecnológica empleada para asegurar la operación del programa
- La creación de nuevos productos y servicios que puedan adquirir importancia en un futuro.

Para realizar un circuito turístico, es necesario identificar claramente el potencial turístico de la zona y determinar el grado de atracción que puede generar. Además, es esencial observar el tipo de producto que se ofrecerá, así como determinar las variables internas y externas que afectan a la operación del circuito (Chan, 2005).

Dentro de los aportes de Chan (2005), se pueden apreciar los siguientes tipos de circuitos turísticos:

- Lineales: Cuando su diagrama presenta un trazado rectilíneo. Pueden correr de forma paralela a algún accidente geográfico, una vía de comunicación, calle, o sendero.

- Circular o triangular: Son aquellos en los que el punto de inicio es igual que el de finalización, y en cuyo recorrido no se repite la misma calle o camino; además, pueden unir tramos de distintas carreteras.

Es necesario recordar que todo circuito turístico necesita tener un centro de distribución; que puede ser una localidad o ciudad, la misma que debe contar con servicios necesarios para realizar pernoctación, siempre y cuando sea un circuito de larga distancia y necesite más de un día para su recorrido. No obstante, el centro de distribución debe contar obligatoriamente con los servicios básicos que garanticen seguridad, salud y confort para el turista (Chan, 2005).

Como se había mencionado anteriormente, la materia prima de un circuito turístico son los atractivos; por lo que se debe considerar el punto de vista de Carla Cami (2006), quien divide a los atractivos turísticos en las siguientes categorías y tipos:

- Sitios naturales: Costas, ríos y arroyos.
- Museos y manifestaciones Culturales: museos, obras de arte y técnica, lugares históricos, sitios arqueológicos.
- Folklore: Manifestaciones sociales y creencias populares, música y danzas, arquitectura popular y espontánea.

En adición a la clasificación anterior, Cami (2006) también establece otra tipología de clasificación de los atractivos turísticos, tomando en cuenta su importancia, y afirma que los atractivos turísticos deberán ofrecer una carga emocional a los individuos, la clasificación es la siguiente:

- Jerarquía 4: sitio de alta significación simbólica o real capaz de interesar a turistas internacionales, internos y excursionistas
- Jerarquía 3: Sitio de mediana significación simbólica o real, histórica o actual, capaz de interesar a turistas internacionales, internos y excursionistas
- Jerarquía 2: sitio de baja significación simbólica o real, histórica o actual, capaz de interesar a excursionistas

- Jerarquía 1: sitios sin méritos suficientes para ser considerados al nivel de las jerarquías anteriores, pero que igualmente complementan a otros de mayor jerarquía en desarrollo de circuitos turísticos.

Como se puede comprender el circuito no es un producto en sí mismo, sino que es la base para elaborar distintos tipos de productos turísticos. Es el primer paso para armar visitas guiadas y no un simple recorrido espontáneo (Chan, 2005). Aun cuando en el mundo del turismo, el termino Ruta Turística es comúnmente usual, se utiliza con mayor frecuencia el de Circuito Turístico. No es que ambos términos tengan un significado similar, sino que por su operatividad y mayor dinamismo, el Circuito Turístico contiene casi los mismos elementos de la Ruta Turística, pero con la ventaja de existir convergencia entre los puntos de salida y llegada; es decir, para el Circuito Turístico es imprescindible que el punto de salida sea igual al punto de llegada y esa es la diferencia básica entre uno y otro término.

Por tanto, si bien es cierto que todo Circuito Turístico posee una ruta determinada, no toda ruta puede ser un circuito turístico, ya que las Rutas Turísticas necesariamente deben regresar por el mismo camino. Mientras que en los Circuitos Turísticos, tanto los paisajes, pueblos, manifestaciones culturales, etc., son diferentes, cerrando un circulo que hace más atrayente el recorrido. En ambos casos, tanto en la ruta como en circuito se debe contar con elementos de apoyo necesarios como: transporte, alojamiento, alimentación y atractivos, para asegurar la satisfacción de los turistas.

1.2. ESTADO DEL ARTE

El diseño de circuitos turísticos se han convertido en una alternativa muy importante para el aprovechamiento de los diferentes atractivos turísticos presentes en el espacio; en una investigación realizada por Noemí Wallingre y Alejandro Villar en Argentina en el año 2011, se destacó la importancia de diseñar circuitos turísticos para conseguir la tematización de los atractivos y generar mayores ingresos para los pobladores locales, tomando en cuenta una distribución equitativa de dichos ingresos (Wallingre y Villar).

Por otro lado, en un estudio realizado en México en el año de 1991, Sergio Molina se enfoca en los elementos principales que constituyen a un circuito turístico, tomando en cuenta a los sitios naturales; los museos y manifestaciones culturales históricas; el folklore; las realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas y los acontecimientos programados (S. Molina). Adicionalmente, en todo lo relacionado con la planificación de actividades turísticas se ha puesto énfasis en la sostenibilidad, es por eso que Alfredo Ascanio realizó una investigación en el año 2009 acerca de los objetivos primordiales de la planificación territorial, destacando el eje social, económico y ambiental. (Guevarra Ascanio y Vinicius Campos)

En cuanto a investigaciones locales, existe una tesis de pre-grado de la Universidad de Cuenca en el año 2013, elaborada por Daniela Gonzales y Valeria Quevedo en donde se investiga la realidad social de la parroquia las Nieves, tratando de buscar un desarrollo social y económico en la parroquia. Lamentablemente, esta tesis se realizó desde el área administrativa por lo que no se toma en cuenta al área turística.

Finalmente, la planificación y diseño de circuitos turísticos analizado dentro de un enfoque de mingas no se ha realizado en la actualidad. Sin embargo, existen páginas web en donde analizan la importancia de las mingas como un factor imprescindible de desarrollo comunitario, destacando un modelo administrativo sustentable y una serie de valores implicados en ella. (Otero)

Las afirmaciones de todos estos autores demuestran que el diseño de un circuito turístico se compone de muchas áreas en la cual el eje central es la organización y la población local. Además, es sumamente importante planificar no desde un enfoque economicista, sino desde un marco de conservación, mejoramiento de la calidad de vida y sostenibilidad.

1.3. MARCO LEGAL

Dentro de este apartado es muy importante destacar las diferentes áreas que intervienen en la planificación territorial, entendiéndose como bases los siguientes Cuerpos Normativos: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD); La Constitución de la República; La Ley Ambiental y las Ordenanzas Municipales que rigen en el Territorio.

Primeramente, se debe entender al Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, como la estructura medular de la ideología política y económica del gobierno actual que va más allá del concepto de desarrollo ya que plantea nuevos retos o dimensiones básicas para alcanzar la planificación (SENPLADES, 2013). Este plan contiene 12 objetivos que pretenden alcanzar una sociedad más justa y socialmente responsable. Los objetivos más representativos relacionados con la actividad turística son los siguientes¹:

- Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad
- Mejorar la calidad de vida de la población.
- Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.
- Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.
- Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.
- Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible.
- Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.
- Impulsar la transformación de la matriz productiva.
- Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana.

Todos estos objetivos constituyen una base sobre la cual se implementará el Plan de Desarrollo Turístico en la Parroquia de las Nieves.

Por otra parte cabe destacar que la provincia del Azuay forma parte de la Zona de Planificación Territorial N°6, el mismo que se encuentra regido por la Agenda Zonal 6, el cual emite unas propuestas de desarrollo y lineamientos para el Ordenamiento Territorial, algunos de los cuales están íntimamente relacionados con la actividad turística.

El Objetivo N°4 de la Agenda Zonal 6 establece que se debe garantizar la sustentabilidad del patrimonio natural mediante el uso racional y responsable de los

¹ Estos objetivos contienen una serie de lineamientos y propuestas que serán expresadas en el próximo capítulo,

recursos naturales renovables y no renovables; por lo que el turismo contribuye a la conservación de estos recursos mediante una operación turística responsable (SENPLADES, 2010).

Por otra parte el Objetivo N°5 de la Agenda Zonal 6 pretende potenciar la diversidad y el patrimonio cultural de la zona, siendo este objetivo uno de los más relevantes para la realización de la planificación del territorio, ya que todo el programa debe regirse en base a los lineamientos propuestos por este documento (SENPLADES, 2010).

La situación territorial de Las Nieves como GAD parroquial, se encuentra amparada en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Este código establece en el artículo N° 24 que: “Las parroquias rurales constituyen circunscripciones territoriales integradas a un cantón a través de una ordenanza expedida por el respectivo concejo municipal” (Ministerio de Coordinación de la Política, 2011). En relación con lo antes expuesto, el artículo N°28 de este código menciona que: cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir (Ministerio de Coordinación de la Política, 2011), a través del ejercicio de sus competencias; el mismo que estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política.

El artículo N° 63 define a los GAD's parroquiales como personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera; teniendo como su sede a la cabecera parroquial (Ministerio de Coordinación de la Política, 2011).

Conforme a la definición expuesta anteriormente, el artículo N° 64 del COOTAD establece las funciones principales de un GAD parroquial, entre ellas: promover el desarrollo sustentable de la parroquia; diseñar e impulsar políticas de promoción, inclusión y equidad en el territorio; implementar un sistema de participación ciudadana; elaborar un plan de ordenamiento territorial y de políticas públicas; fomentar la inversión y desarrollo económico en sectores de la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros (Ministerio de Coordinación de la Política, 2011).

El artículo N° 65 del COOTAD expresa que los GAD's tienen la competencia de planificar el desarrollo parroquial mediante el correspondiente ordenamiento territorial; construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos, los espacios públicos de la parroquia y la vialidad parroquial; Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente; promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y asentamientos rurales; Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos, entre otros (Ministerio de Coordinación de la Política, 2011).

Basándonos en este código, es posible confirmar que los GAD's parroquiales tienen incidencia directa con la planificación territorial, la misma que es imprescindible para generar el desarrollo de actividades turísticas. Sin embargo, en ningún momento se debe descuidar otros cuerpos normativos que rigen otras áreas de gran incidencia como es la social, ambiental o cultural.

Por otro lado, la Constitución de la República del Ecuador establece una serie de lineamientos que reconocen los derechos de las personas, de la naturaleza y del territorio, por lo que es de vital importancia asentar las bases jurídicas en este cuerpo normativo.

La población local juega un papel protagónico dentro del territorio, ya que son ellos los que deciden la forma de aprovechar los recursos que en este existe , razón por la cual es importante realizar una planificación consiente, que garantice los derechos, necesidades, y la libre expresión cultural de las personas que habitan en el territorio. En este punto, el Art. N° 14 de la Constitución de la República reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir; por lo que declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

El Art. N° 21 establece que las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades

culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

En relación con el artículo anteriormente expuesto se reconoce mediante el Art. 23 que las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. A más de eso se garantiza el derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales con sujeción a los principios de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural. En este punto es importante mencionar que el turismo permite que todas las expresiones culturales que presenta el territorio puedan ponerse en valor y conservarse en la medida en que los pobladores locales valoren sus tradiciones.

Al igual que otras actividades que forman parte de la matriz productiva del país, el Turismo tiene la tendencia de generar impactos ambientales en el territorio; sin embargo, es responsabilidad de los involucrados, el generar emprendimientos y políticas que respeten y garanticen la conservación, protección y restauración del sistema ambiental del país. Por esta razón, dentro de la constitución se garantiza los derechos de la naturaleza, ya que es un punto fundamental para el desarrollo y bienestar de las personas que habitan en el territorio. Por este motivo la Constitución del Ecuador en su Art N° 71 establece que la naturaleza tiene derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos. En concordancia con el artículo anterior, el Art N° 72 que señala el derecho a la restauración de la naturaleza, expresando que es deber del estado, aplicar medidas de precaución y restricción para las actividades que puedan conducir a la extinción de especies, la destrucción de ecosistemas o la alteración permanente de los ciclos naturales (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

Finalmente el Art. 74 de la Constitución establece que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir. De esta manera, el turismo colabora

a que las personas puedan utilizar responsablemente sus recursos disponibles para satisfacer sus necesidades, tomando en cuenta que estos recursos deben conservarse para las generaciones futuras.

Otro eje importante dentro de la Planificación Territorial es el Ministerio de Turismo (MINTUR), ya que como organismo rector de la actividad turística, establece una serie de lineamientos para regular las acciones relacionadas con esta actividad. En relación a este principio el Art. N°4 de la ley de Turismo, establece en su numeral 7 que: el MINTUR tiene la función de promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo interno y social; y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades (Ministerio de Turismo, 2002). También expresa que las instituciones del Estado no podrán ejercer las actividades de turismo definidas en la ley. Por tal motivo se debe acudir al MINTUR, para qué, en coordinación con el GAD parroquial de las Nieves, se establezca un trabajo conjunto; teniendo en cuenta que los emprendimientos turísticos corresponden a una iniciativa privada, y no a una competencia del Estado.

La parroquia las Nieves posee un espacio que forma parte de bosque protector que se encuentra en proceso de creación, por lo tanto el Ministerio de Turismo en conjunto con el Ministerio del Ambiente establecen una serie de normativas que regulan la gestión de estos espacios. El Art. N° 64 de la Ley de Turismo menciona que: para el ejercicio de actividades turísticas dentro del patrimonio nacional de áreas naturales protegidas, el Ministerio del Ambiente podrá requerir del Ministerio de Turismo información y criterios previos, los mismos que estarán contenidos en un informe referencial para el Ministerio del Ambiente y sus unidades administrativas; y se tratarán única y exclusivamente sobre temas relacionados con la ejecución de actividades y prestación de servicios turísticos (Ministerio de Turismo, 2002).

En base al artículo descrito anteriormente, se establece en el Art. 70 de esta ley que la declaratoria de áreas protegidas tiene como finalidad la protección de recursos de los entornos turísticos, para identificar y promocionar usos compatibles, considerando la seguridad, higiene, salud y preservación ambiental, cultural y escénica. Además, el sector público tiene la función de dotar de servicios e

infraestructura básica que garantice el desarrollo del territorio y la prestación de servicios de calidad.

Para comprender el marco jurídico que gira en torno a las áreas naturales protegidas nos centramos en la Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y de Vida Silvestre. En este punto el Art. N° 4 de esta ley establece que la administración del patrimonio forestal del Estado está a cargo del Ministerio del Ambiente, a cuyo efecto se dan ciertas normas para la ordenación, conservación, manejo y aprovechamiento de los recursos forestales. Es obligación del Estado generar políticas para la conservación de la flora y fauna de la zona, así como también el destinar los recursos existentes en estos territorios para el bien común de la población local, sin descuidar el factor de conservación que es primordial en estas áreas.

Para asegurar la conservación de las áreas protegidas, el Ministerio del Ambiente tiene la obligación de prevenir y controlar los incendios forestales, plagas, enfermedades y riesgos en general que puedan afectar a los bosques y vegetación natural; tal y como se describe en el Art. N° 57 de esta ley (Ministerio del Ambiente, 2004). De esta manera el Ministerio del Ambiente deberá organizar campañas educativas para prevenir y combatir los incendios forestales, la destrucción de la flora y fauna y la alteración de estos espacios; por lo que el turismo puede colaborar con estas campañas de prevención mediante la creación de centros de interpretación y actividades recreativas.

Las actividades turísticas realizadas dentro de bosques protectores requieren de una gestión ambiental consiente, como lo explica la Ley de Gestión Ambiental en su Art. N°2 que la gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y de respeto a las culturas y prácticas tradicionales.

El Estado es un agente muy importante dentro de la Gestión Ambiental de un territorio, es por eso que el artículo N°12 señala que el Estado tiene la obligación de regular y promover la conservación del medio ambiente y el uso sustentable de los recursos naturales en armonía con el interés social; mantener el patrimonio natural de

la Nación, velar por la protección y restauración de la diversidad biológica, garantizar la integridad del patrimonio genético y la permanencia de los ecosistemas.

Para realizar una correcta Planificación Territorial, es imprescindible realizar una evaluación del impacto ambiental, ya que la Ley de Gestión Ambiental en su Art. N°19 manifiesta que: las obras públicas, privadas o mixtas, y los proyectos de inversión públicos o privados que puedan causar impactos ambientales, serán calificados previamente a su ejecución, por los organismos descentralizados de control, conforme el Sistema Único de Manejo Ambiental. Por esta razón, el desarrollo de la actividad turística en determinados territorios requiere de un exhaustivo estudio sobre el posible impacto ambiental que pueda generarse (Ministerio del Ambiente, 2004).

Por otra parte, la Parroquia las Nieves cuenta con recursos hídricos como el río León y Cascadas localizadas en la comunidad de Camara, las mismas que son utilizadas por la comunidad; por este motivo es necesaria la integración de la Ley de Recursos Hídricos en la planificación territorial. El Art. N°4 de la Ley de Recursos Hídricos en su inciso “C” establece que el agua es un bien de dominio público, inalienable, imprescriptible e inembargable. Así también en el inciso E del mismo artículo se reconoce al agua como un derecho humano (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014). En relación con lo anteriormente expuesto, el Art. N°5 de la Ley de Recursos Hídricos menciona que: “El agua constituye patrimonio nacional, sector estratégico de decisión y de control exclusivo del Estado a través de la Autoridad Única del Agua. Su gestión se orientará al pleno ejercicio de los derechos y al interés público, en atención a su decisiva influencia social, comunitaria, cultural, política, ambiental y económica” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Los recursos hídricos no solamente constituyen una parte importante para la supervivencia de sus habitantes, sino también pueden ser utilizados en el desarrollo de actividades turísticas; en este punto el Art. N° 115 de la ley de Recursos Hídricos establece que el agua puede ser utilizada en actividades turísticas recreacionales permanentes, pero debe contar con la autorización de aprovechamiento productivo otorgado por la Autoridad Única del Agua. Al efecto, la Autoridad Única del Agua coordinará con la Autoridad Nacional de Turismo (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Por otro lado, El Cantón Nabón al cual pertenece la Parroquia las Nieves, emitió una ORDENANZA DE APROBACIÓN DEL PLAN DE ORDENAMIENTO URBANO DEL ASENTAMIENTO POBLADO DE LA PAZ, PERTENECIENTE A LA PARROQUIA LAS NIEVES. ²Esta es una política pública y un instrumento de planificación que busca ordenar, compatibilizar y armonizar las decisiones estratégicas del desarrollo, respecto a los asentamientos humanos, las actividades económico-productivas y el manejo del nivel de ingreso o renta de la población, mejorar la calidad de trabajo y mejorar la calidad ambiental; están enfocados en un plan y programa a futuro en el cual orienta en actividades de producción, consumo y relación social y un marco legal e institucional. Su finalidad es lograr una relación armónica entre la población y el territorio, que busca favorecer la calidad de vida de los pobladores, generando desenvolvimiento y empleo de actitudes y aptitudes en el aprovechamiento de los recursos, alianzas estratégicas, ocupación y manejo del suelo.

Finalmente, todos los territorios correspondientes a Nabón se encuentran amparados por la Mesa de Turismo; esta es una entidad creada por el GAD de Nabón que tiene como objetivo la elaboración y promoción de un plan estratégico que oriente el desarrollo turístico de Nabón.

La Mesa de Turismo tiene como objetivo general incorporar a Nabón dentro de la oferta turística de la Zona Andes Sur, a través de la implementación del plan estratégico participativo de turismo del cantón que permita mejorar su actual situación, económica, socio-cultural y ambiental de sus habitantes. Entre los objetivos específicos que persigue la Mesa de turismo, se encuentra la sensibilización, concienciación y capacitación de las autoridades y población local; la mejora de la accesibilidad; la promoción de la inversión, pública, privada y comunitaria; la incorporación y diversificación de la oferta de servicios turísticos en el Cantón; la incorporación de Nabón a la oferta turística de Cuenca; y el posicionamiento turístico de Nabón en el ámbito regional y nacional.

Todos los cuerpos normativos expresados en este capítulo son de vital importancia para alcanzar el desarrollo social y económico para la población, por lo que el

² Esta ordenanza se encuentra en la Secretaría General del GAD de Nabón Registrado el 21 de febrero del 2014.

turismo puede colaborar para lograr el desarrollo integral de la población, poniendo en valor sus recursos naturales y culturales.

1.4. MACROLOCALIZACIÓN

La implementación del Circuito Turístico se ejecutará dentro del cantón Nabón, en donde se cuenta con una favorable acogida por parte de los habitantes y gobernantes. El cantón Nabón se encuentra ubicado al Sur del Ecuador, en el extremo sur-este la provincia del Azuay. Forma parte de la sub cuenca del río León que pertenece a la cuenca hidrográfica del río Jubones. La superficie del cantón alcanza los 668 km², que significa el 7,56% del total provincial. Se encuentra ubicado a 69 km. de la ciudad de Cuenca, conectado por la vía Panamericana que va desde Cuenca a Loja. Nabón limita al norte con los cantones Girón y Sigsig, al este con los cantones Gualaquiza y el cantón 28 de Mayo (Yacuambi), por el sur con el cantón Oña y por el oeste con los cantones Saraguro, Santa Isabel y Girón. El cantón Nabón está compuesto de 4 parroquias: Nabón, Cochapata, Las Nieves y el Progreso.

Tiene una población de 15.892 habitantes, según datos del último censo de población y vivienda del año 2010, de los cuales 7.340 son hombres y 8.552 son mujeres. Se distribuyen 6.9% en la zona urbana y el 93.1% en la zona rural; cabe mencionar que el 33% representa la población indígena. En cuanto al índice de alfabetización es de 19.1%, el nivel más alto de toda la provincia (Arévalo, Guzmán, Montaña, & Vega, 2015).

Las actividades económicas más representativas son la agricultura y ganadería, no obstante, en menor participación tenemos el comercio y las artesanías. Los productos más comercializados del son: leche, fréjol, papas, cebada, maíz, trigo, yuca, café, banano. Con la ayuda del GAD de Nabón, se ejecutan proyectos de emprendimiento de producción de: fresas, horchata y tequila; los mismos que buscan posicionarse en el mercado azuayo, comenzado con los sectores más próximos (Arévalo, Guzmán, Montaña, & Vega, 2015).

Este rincón azuayo se caracteriza por estar rodeado de naturaleza y majestuosas montañas, que han conservado el estilo colonial tradicional a pesar de las nuevas tendencias modernas, adoptadas debido al fenómeno de migración de una gran parte

de los habitantes del lugar. En el centro cantonal encontramos la típica trazada colonial, la cual se caracteriza por tener una plaza central, el poder legislativo y eclesiástico alrededor. Las casas, de igual manera, mantienen su legado arquitectónico, donde los balcones son la máxima expresión de la herencia europea. Al ser un espacio público, la edificación del GAD municipal para no contaminar el espacio urbano, mantiene el estilo del entorno con otros materiales. Observamos en la fachada el balcón, y en el interior, el patio central con plantas y flores del lugar. Gracias a las cualidades anteriormente mencionadas, fue declarado Patrimonio Cultural de Nación en 2005. (Arévalo, Guzmán, Montaña, & Vega, 2015)

En los inicios, el territorio de Nabón perteneció a la cultura Tunchahuan, la misma que fue sometida por los Cañaris, en la época de periodo de integración. Posteriormente, fue un tambo durante la época incásica, ya que el camino Real, también conocido como Qapac Ñan, atravesó estas tierras, uniendo el altiplano norte del Tahuantinsuyo con el del sur. Este cantón, era considerado parroquia de Girón hasta el día que se lo proclamó como el octavo cantón de la provincia del Azuay, el 7 de julio de 1987. Según una creencia popular significa “nabo grande”, debido a la abundancia de esta planta en el lugar. (Arévalo, Guzmán, Montaña, & Vega, 2015)

Dentro del cantón se pueden encontrar recursos que no se han aprovechado turísticamente, y otros que no han tenido un buen manejo. En la actualidad, el cantón maneja rutas artesanales, y una ruta arqueológica por los vestigios de Dumapara. Por esta razón, el Departamento Turístico de Nabón, busca implementar proyectos turísticos dentro de todas sus parroquias, con la finalidad de posicionar turísticamente a Nabón dentro de la provincia del Azuay.

La situación geográfica del cantón, junto con el gran potencial artesanal de sus parroquias, su riqueza natural y su proximidad con la vía Panamericana; lo convierten en una zona con muchas oportunidades de Desarrollo Turístico Local.

1.5. MICROLOCALIZACIÓN

La Implementación del Circuito Turístico, estará localizado en la parroquia Las Nieves. En este proyecto se busca integrar a los pobladores para aumentar sus ingresos económicos y buscar una mejora en su calidad de vida. El circuito turístico,

contemplará la inclusión de las actividades productivas más importantes de la parroquia, sus actividades artesanales y sus recursos turísticos naturales y culturales.

La actividad productiva más importante de la parroquia es la agricultura, la cual se busca aprovechar para integrar a los agricultores dentro del proyecto. Sin duda, una de las actividades más interesantes en la parroquia es la extracción de caña de azúcar y la obtención de panela en la comunidad de Huashicashca, que la convierte en un recurso con gran potencialidad turística.

En cuanto a actividades artesanales, se puede rescatar la fabricación de las Ollas de Barro en el Centro parroquial; una de las principales características de este taller es la elaboración de piezas sin la utilización del torno. Por otro lado, se destaca la confección de artesanías en tallo de trigo y pucón de maíz en la comunidad de Trigopamba; el señor Carlos Patiño, es uno de los artesanos más reconocidos tanto en Nabón como en la ciudad de Cuenca, por la calidad de sus productos. Finalmente, es importante destacar al taller de artesanías de piedra en la comunidad de Chayaurco, que ya posee un gran reconocimiento dentro de la región por la peculiaridad de las artesanías, este taller es propiedad del señor Gabriel Cabrera, quien se ha llegado a posicionar en el mercado por su gran habilidad en el tallado de piedra.

Cabe mencionar que la parroquia también cuenta con recursos turísticos naturales como: la colina de Chuilla, un lugar perfecto para la observación de aves; las torres, que son formaciones rocosas formadas por la erosión de la tierra; las cascadas de Pichiquitasqui y Huashicashca; y el río León, donde se puede hacer diferentes actividades al aire libre. En cuanto a manifestaciones culturales, se puede destacar la Festividad en Honor a la Virgen de las Nieves, que se celebra los primeros días del mes de agosto, considerada como la fiesta más importante de la parroquia y una de las más reconocidas a nivel provincial.

1.6. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD DEL PROYECTO

Para valorar la viabilidad del proyecto turístico en la parroquia Las Nieves se ha tomado en consideración la matriz de *Factores de Localización*; la cual permite

conocer si un proyecto es factible para su realización. Esta matriz se basa en 3 diferentes factores: los decisivos, los importantes y los deseables.

Factores decisivos: Estos tienen una valoración de 60 puntos y se dividen en 12 parámetros, los cuales están valorados en una escala de 0 a 5. Todos estos aspectos son de mucha importancia, ya que si falta alguno de ellos, la productividad del proyecto sería nula o quizá no existiría. Para determinar el estado de cada uno de estos aspectos, es imprescindible que el grupo de investigadores analice minuciosamente la zona para evitar posibles errores en la valoración de dichos parámetros.

1. **Existencia de vías de comunicación:** Las Nieves se encuentra a 12 km de la Panamericana Sur, la misma que une dos polos económicos como son: la ciudad de Cuenca y Loja. Esta ubicación ofrece muchas ventajas al proyecto, ya que por esta zona existe mucho flujo de personas.
2. **Seguridad en conducción:** En este aspecto, las vías son de superficie ligeramente inclinada en la Panamericana Sur, y una pronunciada inclinación en la vía La Jarata-Las Nieves. Sin embargo, se debe aclarar que el trayecto es bastante seguro si se toman las correctas medidas de precaución.
3. **Intensidad de tránsito:** Las Nieves se encuentra en un nivel regular de tránsito desde su centro hacia la vía principal. Por otro lado, la vía principal cuenta con un alto volumen de tránsito diario, lo que confirma que esta vía es un punto obligatorio para llegar a las ciudades de Cuenca y Loja, beneficiando a los territorios cercanos. Sin duda, la zona más beneficiada del alto volumen de tránsito diario es La Paz; por lo que esta zona se convierte en un lugar estratégico para realizar la futura promoción y difusión del circuito.
4. **Distancia con centros urbanos:** Se ha tomado como punto de referencia al Cantón Cuenca, debido a que la mayor afluencia de turistas proviene de esta zona. La ciudad de Cuenca se encuentra a una hora y media de la parroquia, por lo que convierte a las Nieves en una zona muy cercana y factible para desarrollar proyectos turísticos. Este aspecto es muy importante, ya que el turista se cansa rápidamente cuando conduce por un periodo de tiempo prolongado.

5. **Disponibilidad de agua:** La Parroquia cuenta con agua entubada en su totalidad. Si bien este es un punto débil de la parroquia, es posible obtener agua de una calidad aceptable; por lo que el proyecto no necesitaría de otros medios para la obtención de la misma. No obstante, es imprescindible capacitar a la población sobre las alternativas para mejorar la calidad del agua desde las viviendas.
6. **Disponibilidad de energía eléctrica:** Las Nieves cuenta con una alta disponibilidad de energía eléctrica, ya que se puede obtener con gran facilidad por una línea que se encuentra a menos de 500mts del centro. En pocas palabras, la disponibilidad de energía eléctrica no sería un inconveniente para la implementación del proyecto
7. **Disponibilidad de comunicaciones:** Cuenta con todos los tipos de comunicación al pie de la línea. Las Nieves centro posee una cobertura es plena y es posible instalar servicios de internet y teléfono en los alrededores. La empresa telefónica “Claro” tiene cobertura total en esta zona. Sin embargo, la compañía Movistar está habilitada en ciertas partes del centro parroquial.
8. **Disponibilidad de terrenos:** Se podría decir que la opción de compra de diferentes espacios está abierta; pero pueden existir ciertas limitaciones dependiendo de cada propietario. Sin embargo, es muy factible desarrollar la actividad turística en esta zona, ya que se cuenta con muchos lotes en venta.
9. **Disponibilidad de atractivos turísticos:** Las Nieves presenta una gran variedad de recursos naturales y culturales que todavía no han sido aprovechados. Por esta razón se busca diseñar un Circuito Turístico en la zona para dar a conocer todos sus recursos en un ámbito local. No obstante, la parroquia cuenta con la festividad en Honor a la Virgen de las Nieves, que ya se encuentra posicionada dentro del cantón y de las poblaciones cercanas.
10. **Condiciones sociales:** El área se encuentra en un estado de desarrollo local, es decir las personas trabajan para tratar de mejorar su parroquia, realizando diferentes actividades productivas y comerciales en el mismo sector.
11. **Condiciones de salubridad:** En cuanto a este punto, la parroquia se encuentra a una altura que oscila entre los 2460 y 2650 msnm. Se puede detectar que es una zona de alta elevación con condiciones de salubridad regulares, pero con

las charlas de capacitación en higiene, estas condiciones podrían llegar a ser más óptimas.

12. **Desarrollo circunvecinos:** Se definió que el área tiene un posible potencial turístico que todavía no está aprovechado, por lo que la parroquia necesita la implementación de proyectos turísticos que puedan beneficiar a sus pobladores.

Con la suma de todos los puntos descritos anteriormente, se obtuvo una puntuación de 41 en los factores decisivos. Este resultado se puede evidenciar en la siguiente tabla que contiene la puntuación que se otorgó a cada uno de los parámetros.

FACTORES DECISIVOS DE LOCALIZACIÓN	PUNTAJE
Existencia de vías de Comunicación	4
Seguridad de Conducción	2
Intensidad del Tránsito	2
Distancia con otros Centros Urbanos	3
Disponibilidad de Agua	4
Disponibilidad de Energía Eléctrica	5
Disponibilidad de Comunicaciones	4
Disponibilidad de Terrenos	4
Atractivos Turísticos	2
Condiciones sociales	4
Condiciones de Salubridad	3
Desarrollo Circunvecinos	4
TOTAL	41

Tabla 1. Factores Decisivos de Localización
Elaborado por: Los Autores

Factores importantes: (4 parámetros) Estos factores ayudan a facilitar el desarrollo del proyecto. Al igual que los parámetros anteriores, estos también se valoran en una escala de 0 a 5.

1. **Proximidad a vías principales:** La parroquia se encuentra a 12 km de la vía principal. Aunque su acceso se realiza por una vía secundaria, ésta es muy segura, por lo que no existiría ningún tipo de inconveniente para la llegada de los turistas.
2. **Costo del terreno:** En relación a este apartado, cabe mencionar que los terrenos tienen un costo bajo por la alta tasa de migración en la parroquia; siendo un punto a favor para futuros inversionistas.
3. **Condiciones del subsuelo:** Se podría decir que las condiciones del terreno son óptimas para el levantamiento de estructuras. Sin embargo, es necesario realizar un estudio topográfico en el caso de implementar proyectos de construcción destinados a esta actividad.
4. **Topografía:** En esta zona, los terrenos cuentan con una inclinación del 20 a 30%; es decir, la elevación es un poco pronunciada. En este caso, se puede aprovechar la irregularidad topográfica de la zona para implementar ciertos deportes de aventura en un futuro.

Después del análisis de cada parámetro de los factores importantes, se obtuvo una valoración de 11 puntos sobre un total de 20. Estos resultados se encuentran descritos a continuación:

FACTORES IMPORTANTES DE LOCALIZACIÓN	PUNTAJE
Proximidad a Vías Principales	1
Costo del Terreno	4
Condiciones del Subsuelo	4
Topografías	2
TOTAL	11

Tabla 2. Factores Importantes de Localización
Elaborado por: Los Autores

Factores deseables: Estos factores no son indispensables, inclusive pueden o no existir. En el caso de contar con ellos, la viabilidad del proyecto aumenta y se valoriza de una forma más rápida.

1. **Disponibilidad de materiales e insumos:** La cercanía de la parroquia con otros centros poblados facilita la adquisición de materiales e insumos que esta pueda necesitar para sus proyectos. Además, muchos integrantes de la parroquia residen en Cuenca, por lo que esta actividad se torna más fácil.
2. **Mano de obra:** En este punto la parroquia tiene un gran potencial, ya que mucha gente joven ha migrado hacia otras zonas para prepararse académicamente, por lo que es un aspecto importante a tomar en cuenta dentro de la población.
3. **Condiciones meteorológicas:** Estas condiciones son aptas para realizar actividades turísticas, ya que la zona no presenta grandes niveles de precipitación durante el año, y además cuenta con un clima agradable la mayor parte del tiempo.
4. **Manejo de aguas servidas:** La parroquia no cuenta con alcantarillado. Sin embargo, las Nieves tiene un buen programa de desechos de aguas servidas, por lo que representa seguridad para la población y los turistas.

El resultado de los factores deseables fue de 16 en un total de 20 puntos. Esto se puede valorar en el siguiente cuadro.

FACTORES DESEABLES DE LOCALIZACIÓN	PUNTAJE
Disponibilidad de Materiales e Insumos	4
Mano de Obra	5
Condiciones Meteorológicas	4
Manejo de Aguas Servidas	3
TOTAL	16

Tabla 3. Factores Deseables de Localización
Elaborado por: Los Autores

El resultado final de todos los factores de localización, ubican a Las Nieves en un rango de valoración de BUENO, con un total de 68 puntos. Esto significa que el proyecto de la implementación del Circuito Turístico en la parroquia es factible. Sin embargo, es necesario que los pobladores se capaciten en ramas de atención al cliente, higiene y guianza para poder ofrecer un mejor servicio al turista. Por otra parte, la infraestructura y ciertos atractivos deben adecuarse para la visitación turística. Afortunadamente, el proyecto cuenta con el apoyo del GAD Parroquial y sus pobladores; por lo que la implementación del proyecto se vuelve más fácil.

CONCLUSIONES

En conclusión, se puede afirmar que la implementación del proyecto propuesto es factible para dar a conocer el territorio y lograr el desarrollo de los habitantes. Para ello, es necesario tomar en cuenta una serie de medidas que ayudarán a adaptar al territorio para recibir turistas. Tampoco se debe olvidar que los habitantes deben estar integrados y motivados para emprender los proyectos turísticos, ya que ellos son los partícipes de las diferentes actividades que se llevarán a cabo durante el proyecto.

Si bien existen factores adversos que pueden afectar el avance del proyecto; tales como la vialidad, el alcantarillado o la escolaridad, es necesario tener en cuenta todos los factores de riesgo para evitar contratiempos en la ejecución de las actividades del proyecto. En los próximos capítulos se ampliará la información sobre las características de la parroquia y se detallarán las líneas de acción que se deben seguir para implementar el circuito turístico de una manera sostenible.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA PARROQUIA LAS NIEVES

INTRODUCCIÓN

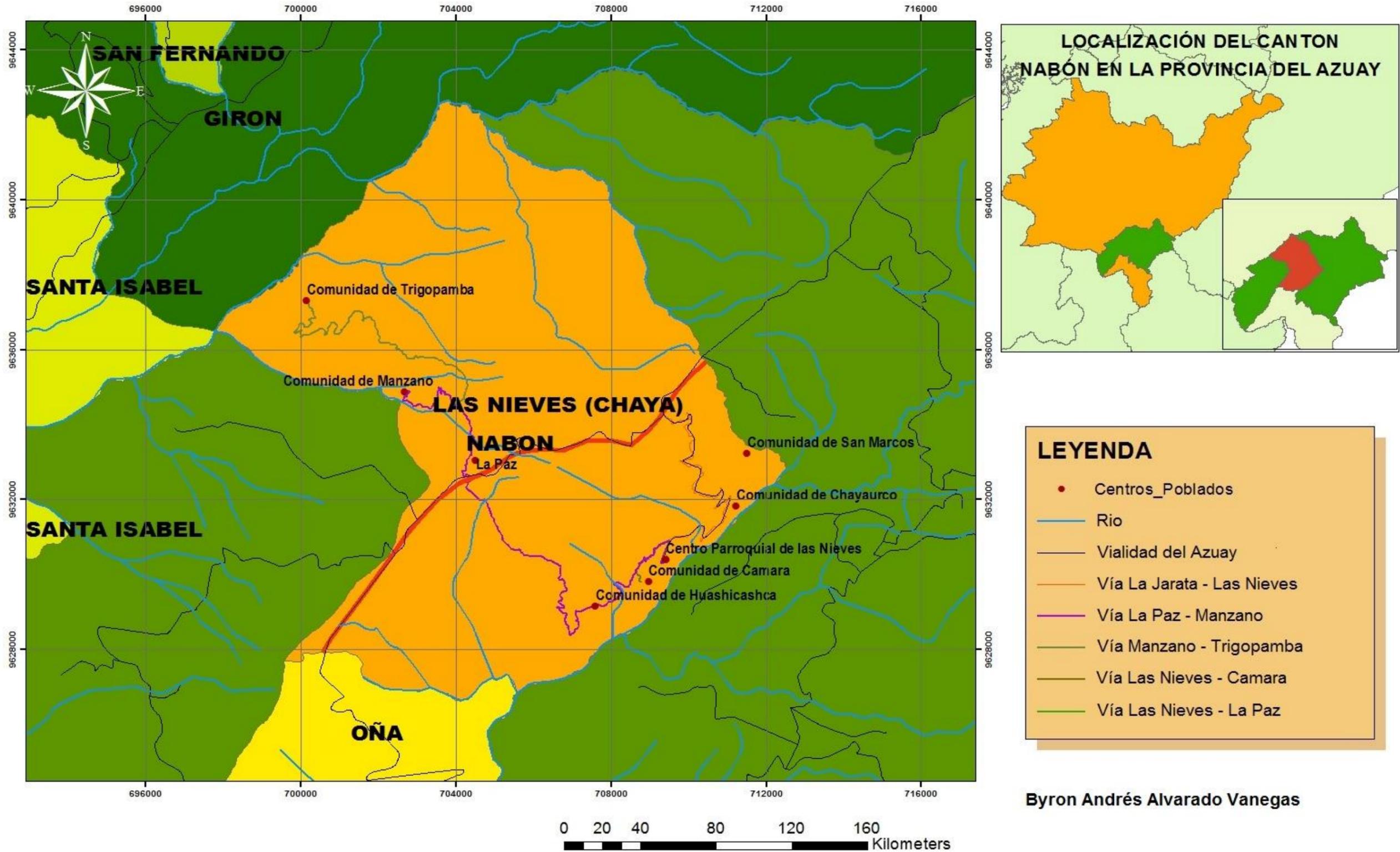
El desarrollo e implementación de un circuito turístico en la Parroquia Las Nieves, es el producto de una iniciativa que nació en el año 2014 gracias a un convenio realizado entre la Municipalidad de Nabón, el GAD Parroquial de Las Nieves y la Universidad del Azuay; en vista del interés que presentan los pobladores de la localidad para generar emprendimientos turísticos. El comité de planificación está conformado por: Fernando Cedillo, Vicepresidente del GAD Parroquial de las Nieves; el Ing. Ricardo Escandón, Director encargado del proyecto; y el respectivo grupo de estudiantes de la Carrera de Ingeniería en Turismo de la Universidad del Azuay.

La implementación de un Circuito Turístico en la Parroquia Las Nieves, forma parte de la segunda etapa del Plan de Desarrollo Turístico realizado en enero del año 2015, en donde se investigó las potencialidades de la parroquia para emprender actividades turísticas. En esta etapa se pretende preparar a la población para recibir a los futuros visitantes, proponer la adecuación de infraestructura, y determinar la operatividad del circuito; para que pueda ser administrado por la población local.

La planificación turística en su segunda etapa se realizará por un periodo de 6 meses, en donde los integrantes de la población local serán los protagonistas y los beneficiarios de las actividades que se deriven de la planificación. Por otro lado, existe un grupo de personas que no participará de dicha planificación, ya que la escasez de recursos y la lejanía de las diferentes comunidades dificultan la implementación de proyectos turísticos a corto plazo. Sin embargo se propone integrar a las comunidades más lejanas en otras etapas de la planificación turística.

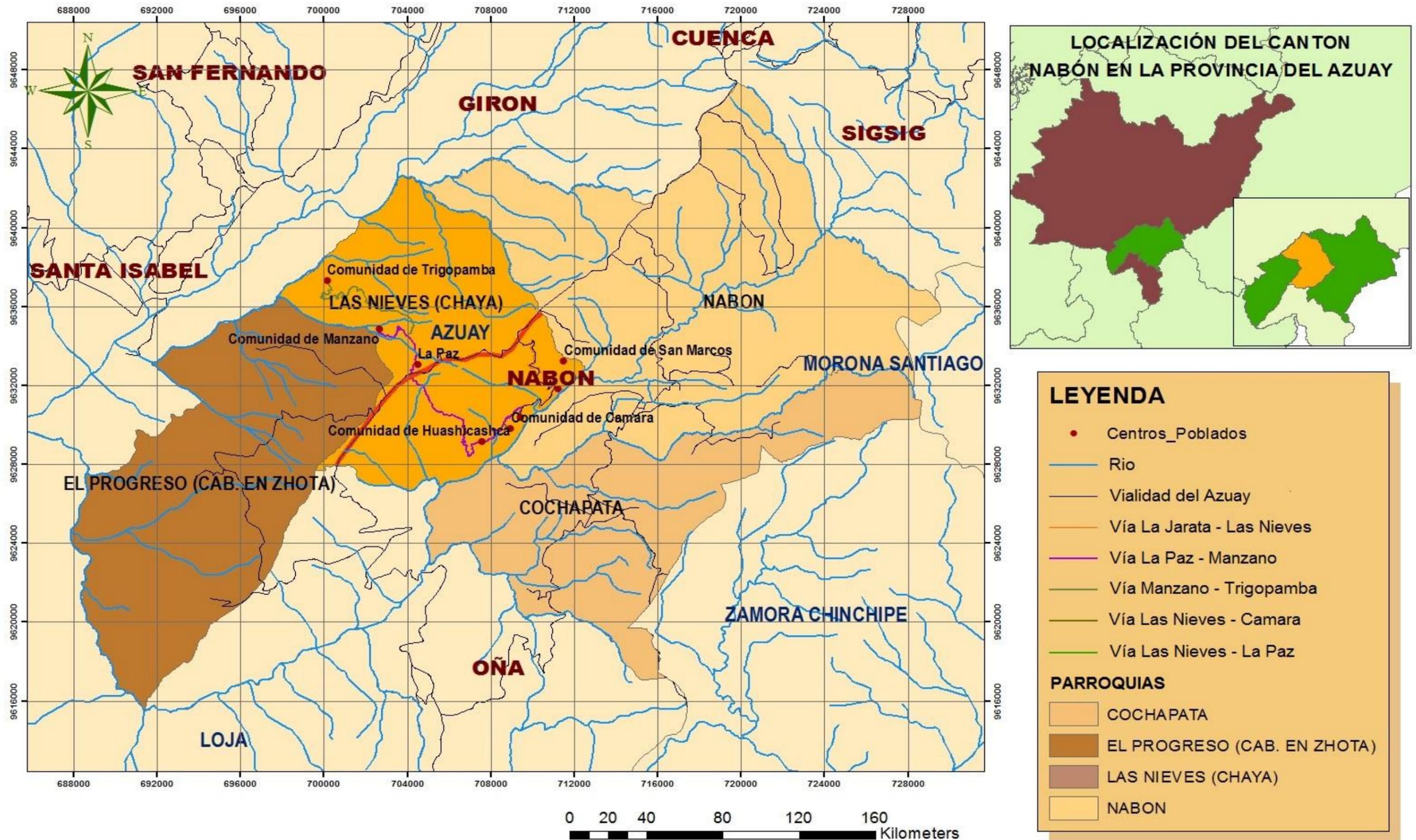
2.1. COBERTURA Y LOCALIZACIÓN

MAPA FÍSICO DE LA PARROQUIA LAS NIEVES



Mapa 1. Mapa Físico de la Parroquia Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

MAPA POLÍTICO DE LA PARROQUIA LAS NIEVES



Byron Andrés Alvarado Vanegas

Mapa 2. Mapa Político de la Parroquia Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA PARROQUIA

La Parroquia Las Nieves perteneciente al Cantón Nabón, se encuentra ubicada al suroeste del centro cantonal de Nabón y al sur-occidente de la provincia del Azuay. Las Nieves limita al norte con los centros cantonales de Nabón y Girón; al este con el centro cantonal de Nabón y Cochapata; al oeste con las parroquias El Progreso del cantón Nabón y Asunción del cantón Girón; y al sur con el cantón Oña.

El centro parroquial de las Nieves se encuentra a 2.460 m.s.n.m. en un terreno muy irregular con pendientes de hasta un 50%, con hondonadas y quebradas profundas como: Sicashuaico, Cruzhuaico, Cochahuaico y Huaicuchagra. Tiene una superficie de 128.3km², equivalentes al 12,9% del territorio cantonal. Se localiza a 70 km de la ciudad de Cuenca y a 10 km del centro cantonal de Nabón; su ingreso desde Cuenca se realiza por la Panamericana sur hasta la zona de la Jarata y luego se toma una vía de segundo orden que a pesar de no estar asfaltada, se encuentra en buenas condiciones.

Las Nieves cuenta con una temperatura promedio de 14°C, en las partes bajas, y de 7°C, en las partes altas. Su clima y ubicación es propicio para la siembra de trigo, arveja, fréjol, maíz y cebada; en la parte occidental existen cultivos propios de clima templado, y desde el año 2001 se han introducido cultivos bajo invernadero, en especial el tomate riñón. Sus estaciones climáticas no son bien marcadas, lo cual genera alteraciones no predecibles en la zona. La precipitación media anual en esta zona tiene un promedio de entre 250 a 750mm anual, presentando un clima seco.

En cuanto al uso del suelo se puede mencionar que el 44.6% del suelo contiene Alfisoles, caracterizados por su fertilidad deficiente que requiere la utilización de fertilizantes; el 27.5% está conformado por Entisoles que presentan una erosión muy intensa, fragmentos rocosos, abonos nitrogenados y alta fertilidad. El 22.35% del suelo tiene Inceptisoles, identificados por ser suelos jóvenes y de fertilidad variable. El 4.43% del suelo presenta Mollisoles caracterizados por ser zonas propicios para la siembra de cereales como el trigo o la cebada; y finalmente, el 1.11% contiene Vertisoles, que se diferencian de los anteriores por su buena fertilidad. Afortunadamente, las Nieves no presenta zonas con erosión severa y tiene la menor cantidad de suelo erosionado de todo el cantón Nabón.

El 14 % de la parroquia las Nieves es Área Protegida de la cuenca alta del río León, conformada por dos tipos de formaciones vegetales como: El Bosque de Neblina Montano, en donde se puede observar abundante musgo y epifitas como orquídeas, helechos y bromelias; y el Páramo Herbáceo, conformado en su mayoría por pajonales. Ésta Área protegida es muy importante ya que aquí se localizan las principales fuentes de agua para la parroquia.

Los ríos que cruzan Las Nieves son: el río León, el río Burro, el río Shimpale y Camas Palila. En general, las comunidades presentan un buen abastecimiento de agua, pero existen ciertas excepciones como en San Marcos que no existe agua de buena calidad por falta de protección en la fuente hídrica. A más de eso, el agua de riego es escasa en verano sobre todo en las comunidades de Camara, Huasicashca y Chuilla; en ciertas comunidades el problema es su distribución, por lo que los habitantes mantienen la distribución de agua participando en las mingas (Santos, 2012).

Las Nieves está conformada por 12 comunidades, las cuales son: Cochaseca, Camara, Chayahurco, Fondoloma, Huasicashca, la Paz, Las Nieves, El Manzano, Potrerillos, San Marcos, Trigopamba, Chuilla. Posee una población aproximada de 450 familias, las comunidades con mayor población son su cabecera parroquial La Nieves y la Paz (Santos, 2012).

En la parroquia, al igual que en el resto del cantón Nabón, es posible diferenciar dos tipos de asentamientos poblacionales: asentamientos dispersos y asentamientos concentrados. En los asentamientos dispersos no existe un núcleo que incida en funcionamiento del territorio, las edificaciones están diseminadas, distantes unas de otras; esto se debe a condicionantes de orden físico como el accidentado relieve de la parroquia, y la posibilidad de acceder a agua superficial. Otro factor que refuerza este tipo de ocupación del territorio es el minifundio, insertado en el país a través de La Reforma Agraria que garantizó el acceso a la tierra a quienes la trabajaban. Actualmente esta forma de ocupación se ha transformado en un estilo de vida, estas pequeñas parcelas son fuente de sustento y además alberga la vivienda de la familia produciéndose una relación muy estrecha entre el área de trabajo y la morada (Santos, 2012). Las parroquias en donde se dan principalmente este tipo de asentamientos son: de Chayahurco, San Marcos, Fondoloma y Trigopamba.

Por otro lado, en los asentamientos concentrados, se encasillan las Nieves Centro, La Paz y El Manzano. Estos asentamientos constituyen importantes puntos de encuentro de la población de toda la comunidad (Santos, 2012).

Las Nieves centro es la cabecera parroquial, y por tanto sede del gobierno local, por lo que se destaca como centro administrativo, además es importante por los servicios de salud y educación que presta. En cuanto a la tipología de edificación se inician procesos de sustitución de técnicas tradicionales y la paulatina adopción de tipologías externas, como consecuencia de la influencia migratoria que ha incidido en este lugar. La Paz ha surgido en los últimos años como centro prestador de bienes y servicios a más de lograr un importante desarrollo debido a las facilidades que le brinda estar asentada junto a la panamericana Sur. El Manzano es un pequeño núcleo que se está consolidado como un centro prestador de servicios (Santos, 2012).

Según los datos estadísticos del INEC en el año 2010, un total de 1282 personas habitan en esta parroquia, de los cuales 605 son varones y 677 son mujeres. Según el rango de edad, la población es mayoritariamente joven, con una edad comprendida entre 15 a 30 años. La población total de esta parroquia se encuentra mayoritariamente concentrada en las zonas antes mencionadas de La Paz (758) y Las Nieves Centro (201). Los habitantes de la parroquia las Nieves, al igual que en el resto del cantón tienen relaciones muy estrechas ya sea por algún grado de parentesco, por su trabajo o por ciertas actividades que comparten en sus labores diarias (Santos, 2012).

Esta parroquia se ha visto afectada por una tasa de migración alta, pudiendo distinguir tres tipos de migración: La Migración Internacional que se dio a países como Estados Unidos y España, y tuvo un gran incremento entre el 2001 y el 2008. La Migración Interna, realizada principalmente a lugares como Cuenca, Machala o Zamora y finalmente, La Migración Temporal en la que los jóvenes entre 15 y 30 años salen a trabajar temporalmente a Cuenca en actividades relacionadas a la construcción, al servicio doméstico, al comercio y a las minas de oro de Ponce Enríquez o de Zamora (Santos, 2012). La migración ha producido un gran impacto en la parroquia como: la desintegración familiar, hogares con jefatura femenina (alrededor del 70%), especulación de precios, pérdida de identidad en los jóvenes, y

un nulo crecimiento de la población, en la cual las familias han pasado de un promedio de 8 miembros a 2 o 3 miembros (Santos, 2012).

Existen ciertas comunidades de la parroquia que cuentan con poblaciones indígenas y muchos habitantes consideran que la presencia indígena en la zona es una riqueza y un potencial que debe ser aprovechado, además las relaciones entre indígenas y mestizos es muy buena. Aunque todavía existen rezagos discriminatorios, la educación en los colegios de las distintas comunidades ayuda a una mayor integración de estas personas (Santos, 2012).

En cuanto a la infraestructura social se puede mencionar que en la parroquia Las Nieves existen ocho establecimientos educativos en los que se imparte educación básica; el colegio a distancia José María Velas, donde se imparte educación básica de octavo a décimo; y el Bachillerato, que tiene dos extensiones, una en Las Nieves centro y otra en La Paz. La parroquia también cuenta con tres establecimientos de salud, dos de ellos del Ministerio de Salud Pública y son: El Subcentro de salud de las Nieves centro y el Subcentro de salud de la Paz; el tercero es la unidad médica del Seguro Social Campesino, también localizada en La Paz. En cuanto a agua potable, se determina que el 31% de la población cuenta con tubería fuera de la vivienda pero dentro del edificio; el 50 % cuenta con tubería dentro de la vivienda; y el 2% recibe agua por tubería instalada fuera del edificio. Sin embargo, un considerable 17% no recibe agua por tuberías (Santos, 2012).

En la parroquia Las Nieves, el 38% cuenta con acceso a red de alcantarillado y el 21% tiene conexión a pozo séptico. Por otra parte el 24% no tiene forma de eliminación de excretas, dándose este problema en las comunidades más alejadas. Dentro de la manera de eliminar la basura, el 39% de la población opta por quemarla, el 30% arroja basura a predios baldíos y un 12% la entierran; tan solo un 14% cuentan con servicio de recolección de basura a través de carro recolector (Santos, 2012).

La vialidad no es la adecuada en las comunidades que se encuentran alejadas como Potrerillos, Trigopamba y otras que están cercanas al centro parroquial como: Manzano y Huasicashca. En cambio las carreteras que llegan a la Paz y a Las Nieves Centro se encuentran en buen estado. En lo referente al resto de servicios básicos

como electricidad, teléfono e internet; las zonas de la Paz y las Nieves Centro cuentan con dichas facilidades. Sin embargo, las comunidades más alejadas no cuentan con todos estos servicios (Santos, 2012).

La actividad económica en la que se desarrolla esta población es la agricultura, destacándose la siembra de hortalizas, tubérculos, granos, cereales hierbas aromáticas y frutas como: la mora, durazno, granadilla y fresas. En cuanto a la ganadería se destaca la crianza de animales como: cuyes, chanchos, gallinas y en la rama pecuaria la principal actividad es la obtención de leche y la crianza de truchas. Entre otras actividades esta la elaboración de queso y la realización de artesanías como: ollas, tiestos, vasijas elaboradas en barro y objetos realizados con el tallo del trigo y pucón. En cuanto al sector de servicios, hay una presencia de restaurantes y pequeños comercios (Santos, 2012).

Cabe recalcar que hace algunos años la minería fue una actividad significativa, que a través del tiempo ha ido perdiendo interés por los pobladores, pero nadie descarta la posibilidad de que esta pueda ser retomada nuevamente. Sin embargo, la fuente más importante de ingresos económicos de la zona son las remesas de familiares que están en el extranjero. Además, existen otras fuentes de ingreso como el servicio doméstico, al cual se dedica la población femenina; y los ingresos provenientes del bono. A pesar de ello, todavía se puede evidenciar altos niveles de pobreza en la zona (Santos, 2012).

2.3. ESTADO ACTUAL DE LA PARROQUIA

El punto de partida de nuestro proyecto ha sido la investigación del territorio, en donde se ha tomado en cuenta diversos temas sobre la planta turística existente, las actividades productivas de la parroquia, el conocimiento de los habitantes en materia turística, el tipo de apoyo por parte del gobierno local, entre otros. Los diferentes actores de la planificación han expresado un gran interés por realizar proyectos dentro del territorio. Sin embargo, ellos consideran que la parroquia necesita mucha preparación para ofrecer servicios de calidad a los turistas. (*Ver Tabla 8 en Anexos*)

Durante nuestra primera investigación, se ha determinado que la planta turística en la parroquia es inexistente, ya que únicamente se puede encontrar un restaurante que prepara comida bajo pedido. En cuanto a alojamiento, la parroquia no posee ningún establecimiento para albergar turistas; sin embargo, cuenta con la casa del peregrino que puede ser adecuada para ofrecer el servicio de alojamiento. Por otro lado, se ha podido evidenciar un gran interés por parte de los habitantes para realizar actividades turísticas, por lo que han ofrecido a destinar ciertos espacios de sus viviendas para recibir turistas, y ofrecer un servicio más cercano y personalizado.

En cuanto a infraestructura vial se ha podido evidenciar que el acceso a la parroquia es de segundo orden y en la actualidad no se encuentra en buenas condiciones. Dentro del centro histórico de las Nieves se puede observar que la mayoría de viviendas han conservado sus estilos arquitectónicos tradicionales, por lo que pueden ser un atractivo para los visitantes. En este aspecto, se considera necesario emprender actividades de embellecimiento del centro parroquial para dar un valor agregado a la estética de las viviendas.

Las Nieves no cuenta con atractivos turísticos posicionados; sin embargo, se pueden encontrar diferentes recursos que pueden ser potencializados como: “El Chorro”, La Cascada de Pichiquitasqui y los talleres artesanales en trigo, barro y piedra. Cuando se habla de festividades en esta parroquia, se puede encontrar la fiesta en honor a la Virgen de Las Nieves, considerada como la fiesta más importante del año, la cual representa un icono de devoción y gratitud, además de ser la razón del nombre de la Parroquia. Dicha fiesta se la realiza del 2 al 6 de agosto. También otra de sus fiestas relevantes es la Parroquialización de Las Nieves, celebrada el 28 de Noviembre. Como festividades adicionales se puede mencionar: Fin de año, Carnaval y las fiestas de Mayo en honor a las madres y a la Virgen. Todos estos recursos se describirán detalladamente en próximos capítulos.

La Mesa de Turismo de Nabón ha realizado inversiones para fortalecer las actividades artesanales del cantón, pero todavía se debe trabajar en otros aspectos como: el mejoramiento de la accesibilidad, la señalética, la atención a los clientes, entre otros. Todos estos recursos constituyen la materia prima para el diseño e implementación de los circuitos turísticos.

No obstante, la falta de organización de los pobladores es uno de los mayores problemas detectados en la parroquia; los mismos que se derivan por la diferencia política entre sus habitantes. Estos problemas pueden solucionarse con charlas de integración y gestión de modelos organizativos que les permita a los pobladores trabajar en equipo e integrarse satisfactoriamente en las diferentes actividades propuestas en la parroquia. El escaso conocimiento sobre turismo por parte de los pobladores es otro problema claramente evidenciable, por lo que es imprescindible la implementación de charlas de capacitación para los pobladores en las áreas de: manipulación de alimentos, técnicas de guiar y atención al cliente. La preparación de los habitantes es una actividad indispensable antes de operar turísticamente en la zona.

2.4. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO

Para el desarrollo eficiente en la planificación del territorio, es importante identificar a los grupos de involucrados en el proyecto, estos se dividen en 4 grupos que son: beneficiarios directos, beneficiarios indirectos, excluidos y perjudicados. *(Ver tabla 9 en Anexos)*

Los beneficiarios directos son los integrantes de la asociación, quienes se beneficiarán directamente del proyecto a implementar, tanto en el ámbito económico como social. Los principales intereses de la asociación consisten en mejorar su economía y generar fuentes de empleo para la población local, ya que de esta forma se puede evitar la migración. Por otro lado, los escasos recursos económicos que padecen los habitantes, se convierte en un problema para este grupo, ya que el proyecto conlleva una serie de gastos que no podrán ser solventados por los integrantes de la asociación. Otra dificultad a considerar, es la falta de conocimiento sobre turismo de la población, ya que sin ello no se puede generar un turismo de calidad para los visitantes. Dentro de la investigación realizada, se ha podido observar que la población no tiene la disposición de legalizar la asociación, debido a los gastos que esta pueda ocasionar. Los integrantes de la asociación están dispuestos a aportar al proyecto con materiales para implementar la señalética en la zona, así

como también de talento humano para llevar a cabo las actividades que requiera el proyecto.

La Junta Parroquial también es un beneficiario directo del proyecto, quien busca integrar a la comunidad y mejorar la infraestructura de la parroquia. Uno de los problemas detectados en este grupo es la falta de mobiliario, ya que sin ella no se podrá ofrecer un servicio de calidad para los visitantes. La ausencia de una organización enfocada en el turismo dificulta la factibilidad del proyecto, debido a que complica la implementación del circuito planteado. Dentro de la parroquia existen dos partidos políticos definidos con ideologías diferentes, quienes han provocado divisiones internas en la población local. En este aspecto, el proyecto busca la integración de sus habitantes mediante charlas de trabajo en equipo, debido a que es de vital importancia tener a los pobladores integrados para ofrecer un producto de calidad al turista. La Junta Parroquial está en la capacidad de ofrecer talento humano para las actividades planteadas en la planificación; brindar financiamiento para la ejecución de dichas actividades; y facilitar sus instalaciones para la realización de las sesiones de capacitación, eventos y reuniones.

Los beneficiarios indirectos forman parte del segundo grupo de involucrados, el cual está conformado por los agricultores y los propietarios de pequeños negocios. Los principales intereses de los agricultores son: promocionar sus productos agrícolas, y aumentar dicha producción. Por otra parte, los intereses de los propietarios de estos negocios se basan en la venta de sus productos y la mejora de su economía. En este grupo también se evidencia una carencia de conocimientos acerca del turismo, por lo que es necesario impartir charlas de capacitación a este grupo para mejorar la calidad de los servicios. Los beneficiarios indirectos están en la capacidad de aportar al proyecto con talento humano y con materiales para la realizar las actividades que requiere el proyecto.

El grupo de los excluidos del proyecto está integrado por los pobladores que viven en las periferias, y la exclusión de este grupo de debe a la lejanía de sus viviendas o negocios. A pesar de no formar parte del proyecto, estas personas buscan obtener ingresos económicos y tener una mejor accesibilidad hacia las zonas céntricas de la parroquia. Sin embargo, los escasos recursos económicos de este grupo no les permiten involucrarse en el proyecto. Por otra parte, existe un grupo minoritario que

no desea participar del proyecto turístico en la parroquia, debido a que buscan mantener su forma de vida tradicional y perciben al turismo como una amenaza. Estas personas consideran que el turismo puede causar cambios representativos y molestos en su estilo de vida. No obstante, el grupo está de acuerdo con el proyecto si no les afecta en su forma de vida.

Los perjudicados son el cuarto y último grupo de involucrados, el cual está representado por los artesanos de las parroquias cercanas, quienes consideran que la implementación del circuito puede ocasionar una caída en el número de visitantes hacia otras parroquias, ya que puede producirse una mayor competencia entre los artesanos.

2.5. PRINCIPALES ACTORES DEL PROYECTO

Entre los actores con mayor injerencia en el proyecto se destaca Fernando Cedillo, un habitante de la parroquia que tiene el cargo de vicepresidente de la Junta Parroquial. En la actualidad, está encargado de fomentar los proyectos turísticos de la parroquia. Este actor se destaca por un gran liderazgo y popularidad que presenta; siendo un punto muy favorable para el grupo de planificación, ya que mucha gente lo apoya. En segundo lugar se encuentra Víctor Tacuri, presidente de la Junta Parroquial, quien tiene mucha injerencia dentro de las decisiones que se tomen en la parroquia. En tercer lugar se destaca John Cabrera, primer vocal de la Junta Parroquial, quien también está encargado de los proyectos turísticos y cuenta con el apoyo de los habitantes (*Ver Tabla 10 y 11 en Anexos*). Entre los actores externos se puede destacar a Tania Aguirre (Encargada de la Mesa de Turismo de Nabón), quien es el punto de enlace entre la alcaldía de Nabón y las respectivas parroquias.

2.6. ANÁLISIS PROSPECTIVO DEL PROYECTO

Para la elaboración de la matriz de prospectiva, se tomaron en cuenta los criterios de INCOMODIDAD, INSEGURIDAD, INSALUBRIDAD e INCLUSIÓN. (*Ver Tabla 12 en Anexos*)

En cuanto a la infraestructura de la comunidad, se pueden observar edificios antiguos que no están adecuados para la operación turística, por lo que se debería proponer la adecuación de los espacios. De esta manera dichos lugares estarán aptos para brindar comodidad al turista. Por otra parte, también es necesario hablar sobre las casas del centro parroquial, las cuales se encuentran deterioradas, para ello se pretende embellecer el centro de la parroquia mediante el establecimiento de mingas comunitarias, en donde se pintará y colocará macetas de barro con plantas de geranio para adornar las fachadas. Otro factor negativo sobre la infraestructura, son las vías en malas condiciones que no permiten un acceso cómodo; además de ser peligrosos para los visitantes, ya que cuenta con curvas pronunciadas las cuales podrían generar graves accidentes. Para la mitigación de este problema se debería implementar barreras de contención en las curvas de las vías, con las que se mejoraría la seguridad en el acceso.

En cuanto al servicio de alojamiento, las viviendas de la población necesitan preparación para albergar turistas, ya que deben ofrecer una mayor salubridad a los mismos. Para ello es necesario implementar un modelo de organización en las viviendas, en el que se pueda ofrecer un mejor servicio a los turistas. Otro punto débil en la parroquia es la falta de adecuación de los espacios para recibir turistas con capacidades especiales, por lo que es muy importante proponer un modelo de adaptación en dichas viviendas.

Dentro del equipamiento, se detectó que la Junta Parroquial no cuenta con equipos de oficina necesarios para abrir un Centro de Información al Turista. Para ello es necesario realizar un presupuesto de implementación de dicha oficina. Es rescatable la motivación que tiene la Junta Parroquial con este proyecto, por lo que está de acuerdo en cubrir los gastos para dicha gestión.

La organización ha sido otro punto a tomar en cuenta dentro del proyecto, ya que no se puede hablar de turismo si la población está desorganizada. En este punto se detectó que los futuros prestadores de servicio no cuentan con conocimientos básicos sobre turismo, para lo cual se fijarán capacitaciones con el fin de eliminar dichas falencias. En la comunidad, los pobladores no cuentan con una organización sólida para gestionar las actividades, por lo que es necesario la implementación de un nuevo modelo organizativo que permita una mayor integración entre la población.

Sin embargo, como ya se había explicado anteriormente, la organización no será legalizada hasta que los pobladores lo decidan.

Finalmente, se efectuó una investigación sobre actividades turísticas realizadas anteriormente. En este caso se detectó que Las Nieves no ha desarrollado ningún programa turístico hasta la fecha; con excepción del taller de artesanías en piedra del Sr. Gabriel Cabrera que ya forma parte de una ruta artesanal organizada por la Mesa de Turismo de Nabón. En este aspecto se pretende desarrollar un circuito turístico en la Parroquia, tomando en cuenta sus potencialidades; en el que se incluirá también al taller de piedras por tener cierto reconocimiento a nivel local.

2.7. RESULTADOS ESPERADOS:

Después de la ejecución de los proyectos en la zona, se espera que sus habitantes estén integrados y con los conocimientos necesarios para administrar, mantener y mejorar el circuito implementado. A más de la capacitación del talento humano, se debe mejorar la calidad de la infraestructura; así como también la implementación de planta turística en la parroquia. Todas estas líneas de acción, son ejes estratégicos que contribuyen a la creación de un producto turístico de calidad que genere beneficios para los pobladores. Después de la ejecución de la segunda etapa del proyecto, se debe planificar la tercera etapa, que consistirá en elaborar Planes de Promoción, Difusión y Especialización de los programas turísticos.

La fachada de la sede de la junta parroquial no tiene ningún tipo de decoración. Los balcones de madera y el estilo de construcción que presenta, la convierte en un gran recurso paisajístico para el centro parroquial, es así que se pretende implementar macetas de barro con geranios en las fachadas para que tenga una mejor estética. En la siguiente imagen se puede observar la fachada en la actualidad, y como se la pretende mejorar. *(Ver ilustración 1)*



Ilustración 1. Prospectiva de la Fachada de la Junta Parroquial de las Nieves
Fuente: Los Autores

En concordancia a lo expuesto anteriormente, las fachadas del centro parroquial también se caracterizan por presentar balcones y estilos arquitectónicos tradicionales. Por esta razón, también se pretende implementar ollas de barro con geranios y plantas decorativas. (*Ver ilustración 2*)



Ilustración 2. Prospectiva del Embellecimiento del Centro Parroquial
Fuente: Los Autores

El equipamiento es otro punto estratégico a tomar en cuenta, por lo que se pretende implementar un Centro de Información Turística dentro de la Junta Parroquial. Con esta implementación se aspira tener un contacto más cercano con los visitantes y brindarles un servicio de calidad. A más de eso, este Centro de Información Turística será el punto de contacto entre los prestadores de servicios y los artesanos; por lo que

esta oficina también brindará asesoramiento y promoción de los diferentes talleres artesanales de la parroquia. (Ver ilustración 3)



Ilustración 3. Proyección del Centro de Información Turística

Fuente: Los Autores

Para brindar un servicio de calidad, también es importante la implementación de señalética, por lo que se pretende implementar señalización *informativa* (Ver ilustración 4); y señalética turística (Ver ilustración 5 e ilustración 6). Con esto se ofrecerá una mayor información a los visitantes antes de llegar al destino.



Ilustración 4. Proyección de Señalización Informativa

Fuente: Los Autores



Ilustración 5. Proyección de Señalética Turística
Fuente: Los Autores

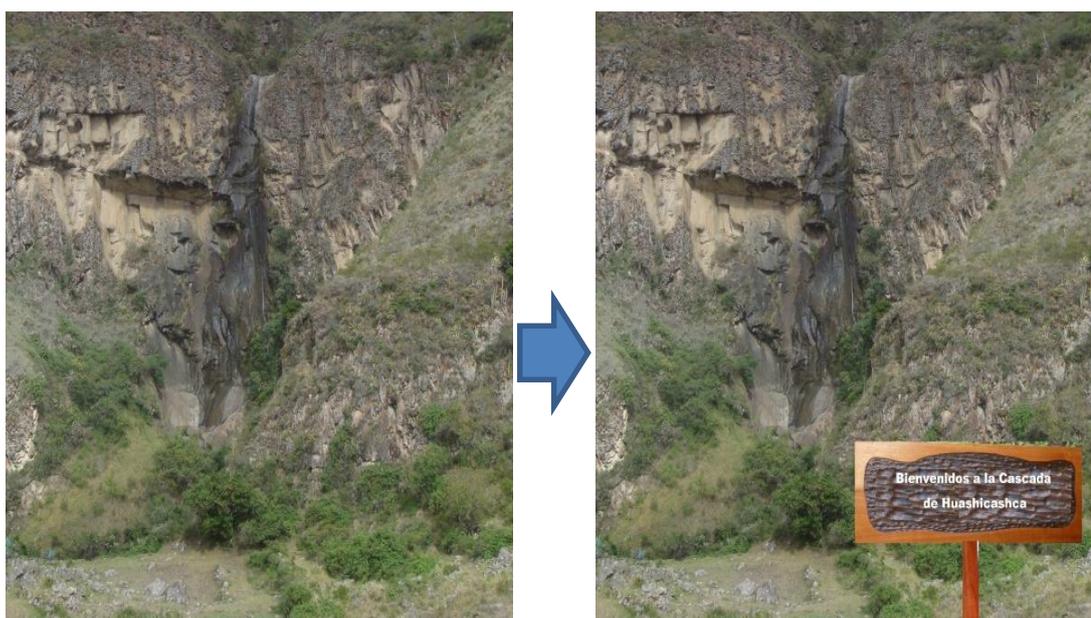


Ilustración 6. Proyección de Señalética en Atractivos
Fuente: Los Autores

La infraestructura es otra línea de acción importante para garantizar la comodidad de los turistas. En relación a esto, se ha proyectado una adecuación en los senderos; con esto se busca mejorar la accesibilidad hacia la zona del Chorro, el Trapiche y las Comunidades de Huashicashca y Camara (*Ver ilustración 7*). Por otro lado, se

pretende colocar un mirador en la colina de “La Cuchilla”, ya que es un lugar estratégico para realizar observación de aves (*Ver ilustración 8*).



Ilustración 7. Proyección de Adecuación del Sendero

Fuente: Los Autores

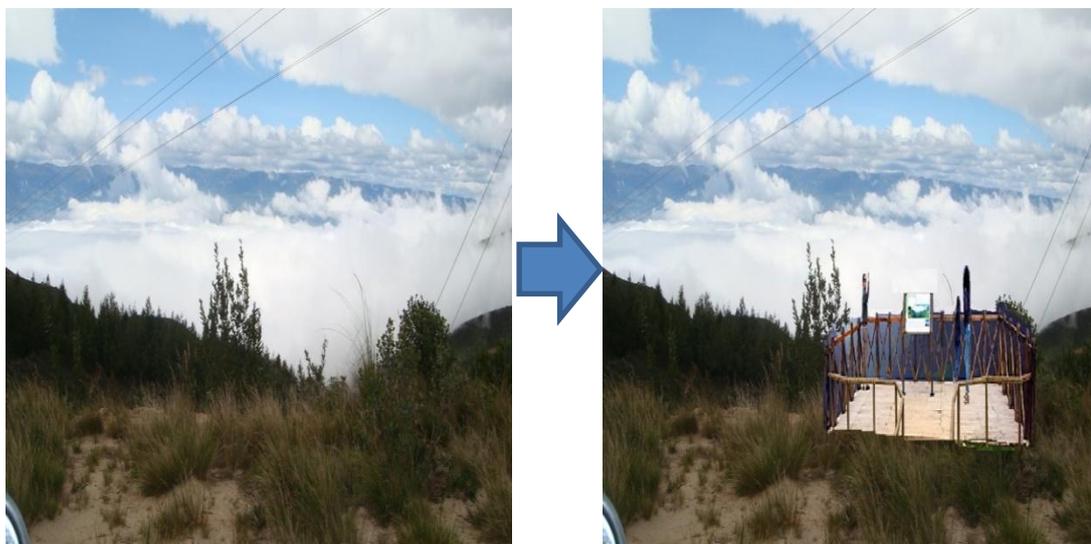


Ilustración 8. Proyección de un Mirador Turístico

Fuente: Los Autores

No se debe olvidar que otra línea de acción indispensable para este circuito son las capacitaciones, ya que estas garantizan que la población pueda ofrecer un servicio de calidad para todos los visitantes. Por esta razón se impartirán charlas para mejorar los conocimientos de los habitantes y lograr una mayor integración de los mismos con el objetivo de preparar el entorno para la futura operación turística.

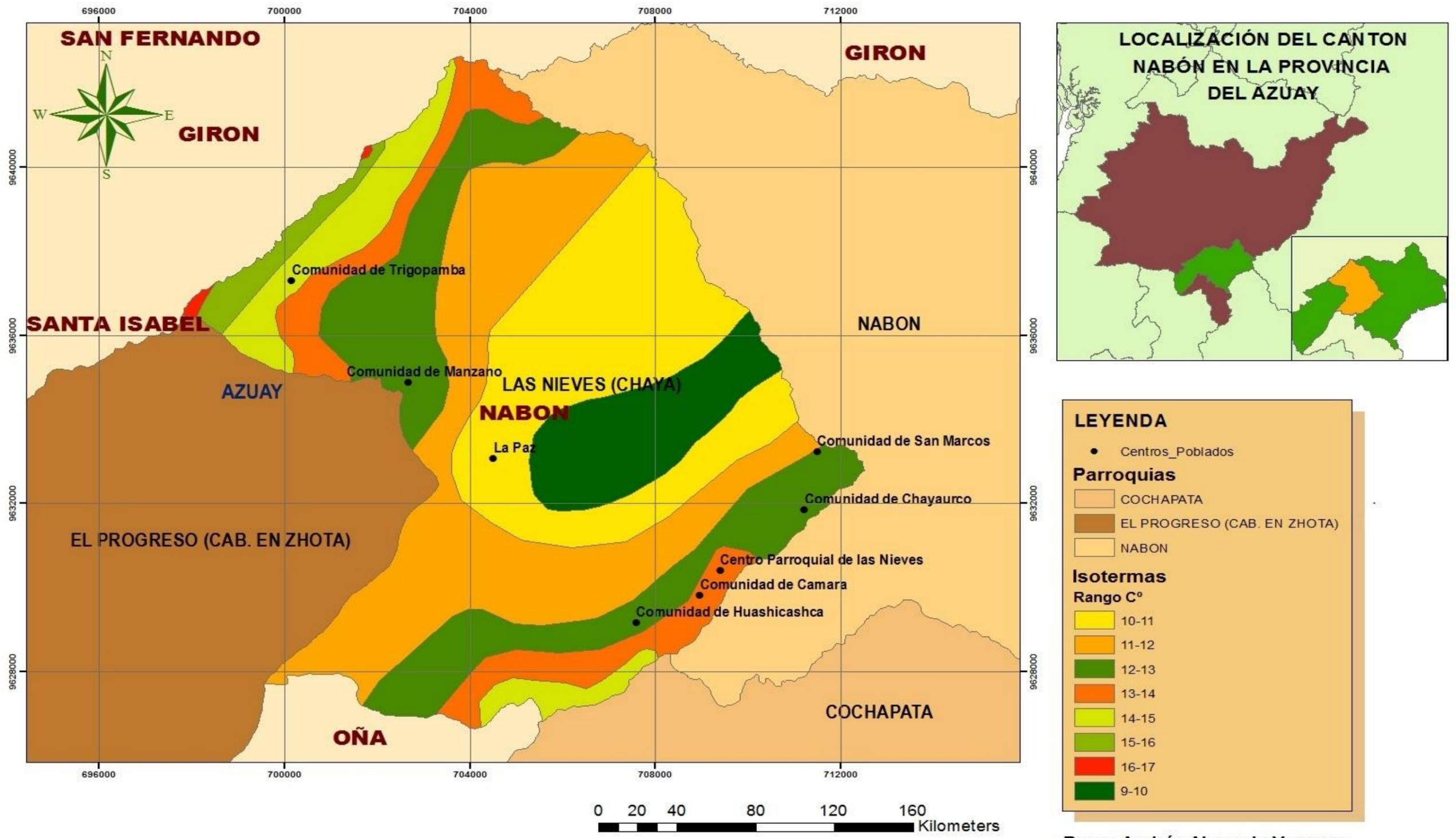


Fotografía 1. Charlas de Capacitación a los habitantes
Fuente: Los Autores

Finalmente, es de vital importancia tener en cuenta que todas las actividades deben realizarse dentro del marco de la sostenibilidad ambiental, para garantizar la existencia y la conservación de los recursos y la rentabilidad de los involucrados a largo plazo. A continuación, se presentan una serie de mapas que pretenden dar una idea clara sobre la situación geográfica de la parroquia.

2.8. MAPAS DE LOCALIZACIÓN

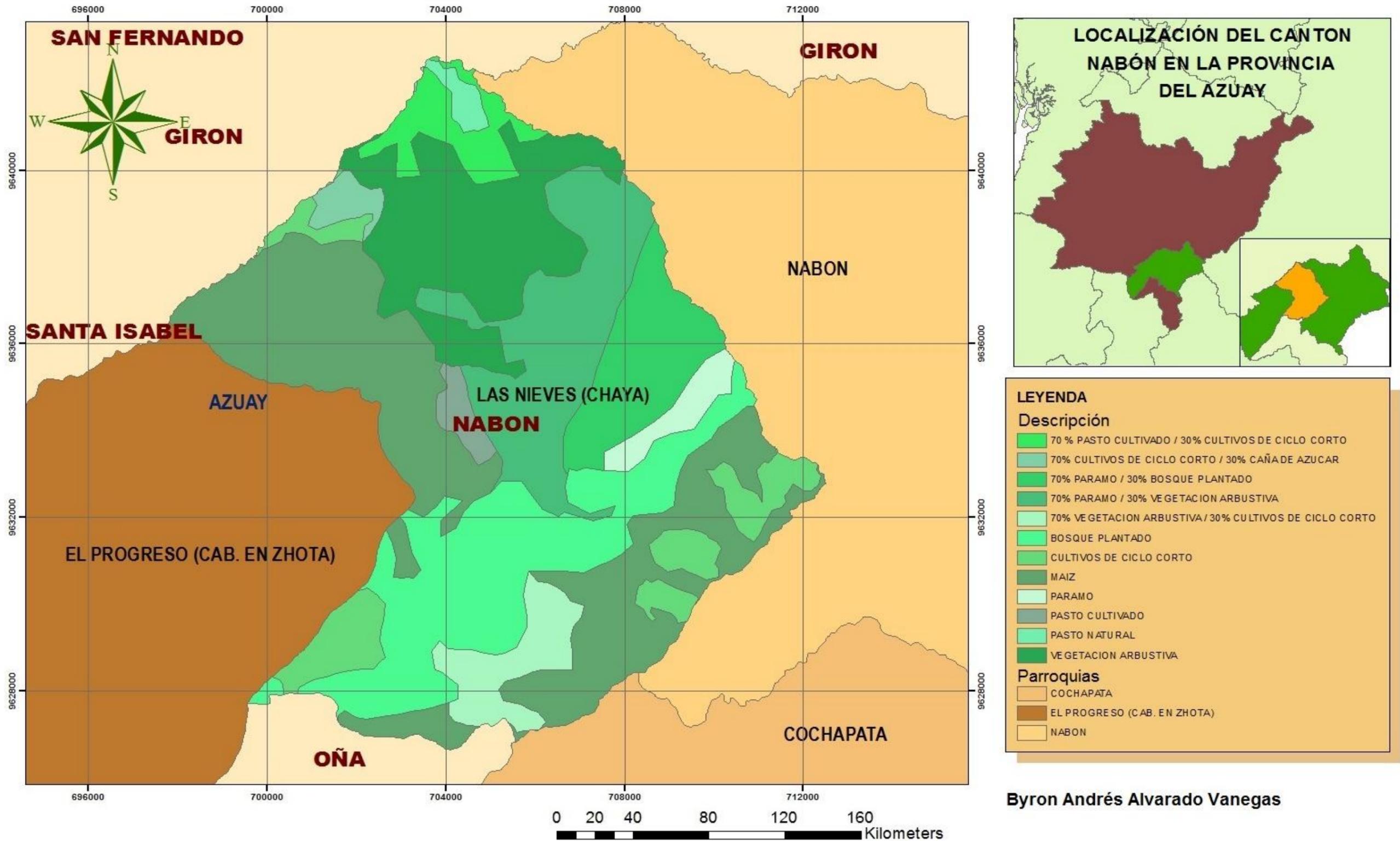
TEMPERATURAS PROMEDIO EN LA PARROQUIA LAS NIEVES



Byron Andrés Alvarado Vanegas

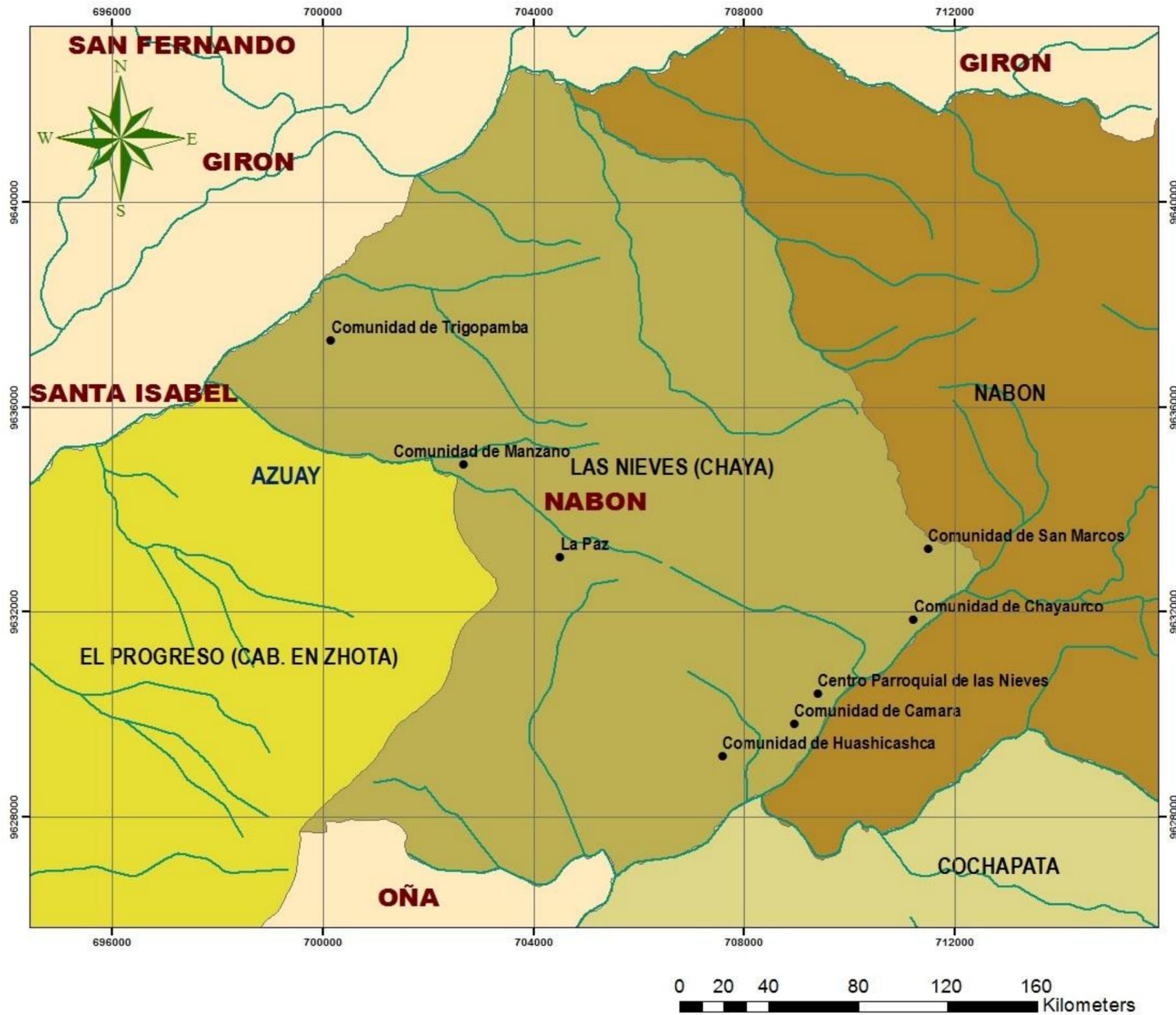
Mapa 3. Temperaturas Promedio en la Parroquia Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

COBERTURA DEL SUELO EN LA PARROQUIA LAS NIEVES



Mapa 4. Cobertura del Suelo de la Parroquia Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

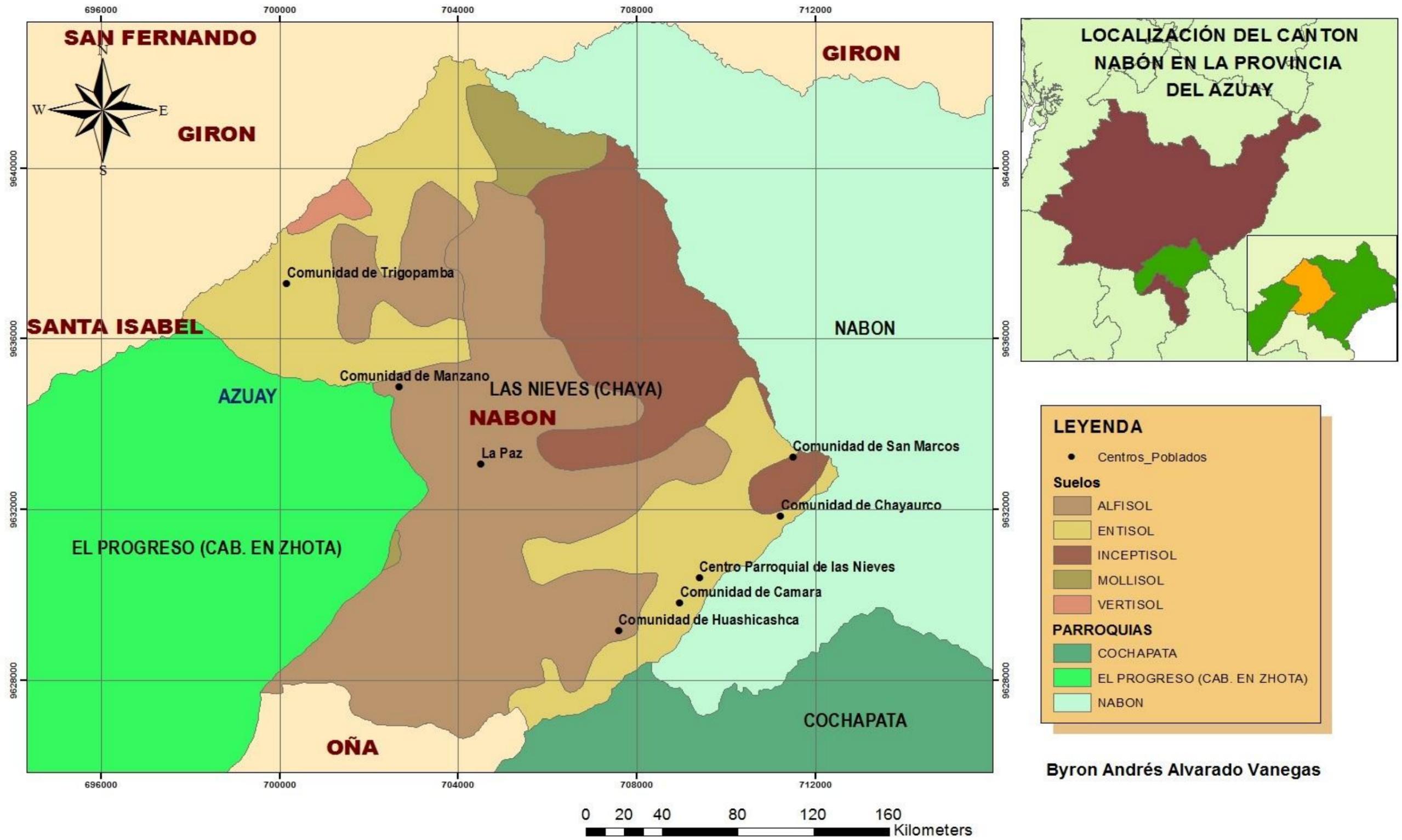
SISTEMA HÍDRICO DE LA PARROQUIA LAS NIEVES



Byron Andrés Alvarado Vanegas

Mapa 5. Sistema Hídrico de la Parroquia Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

TAXONOMÍA DEL SUELO EN LA PARROQUIA LAS NIEVES



LEYENDA

- Centros_Poblados

Suelos

- ALFISOL
- ENTISOL
- INCEPTISOL
- MOLLISOL
- VERTISOL

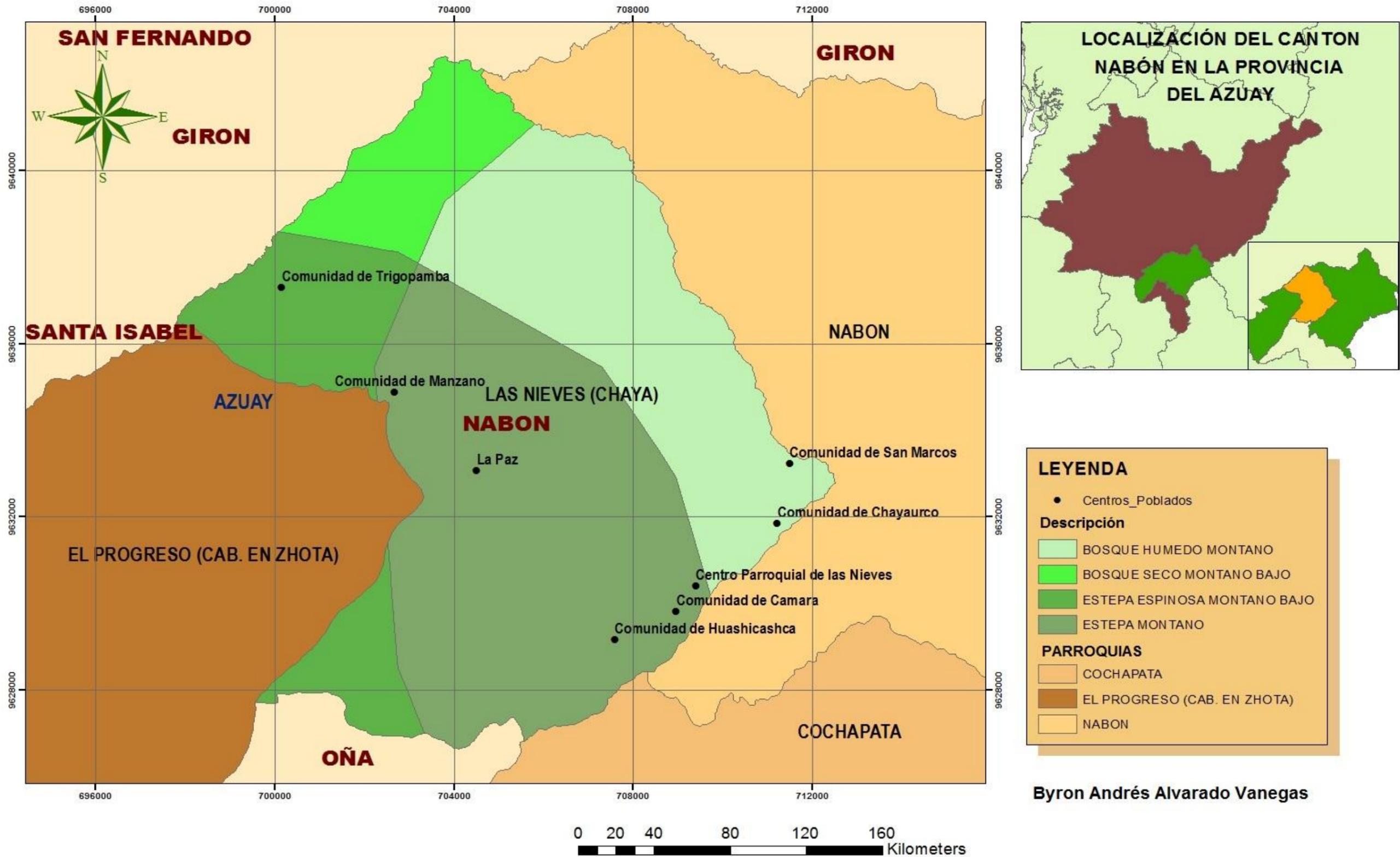
PARROQUIAS

- COCHAPATA
- EL PROGRESO (CAB. EN ZHOTA)
- NABON

Byron Andrés Alvarado Vanegas

Mapa 6. Taxonomía del Suelo en la Parroquia Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

TIPOS DE BOSQUES EN LA PARROQUIA LAS NIEVES



Mapa 7. Tipos de Bosques en la Parroquia Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

MAPA VIAL DE LA PARROQUIA LAS NIEVES



LEYENDA

- Centros_Poblados
- Vías Secundarias
- Vía Principal

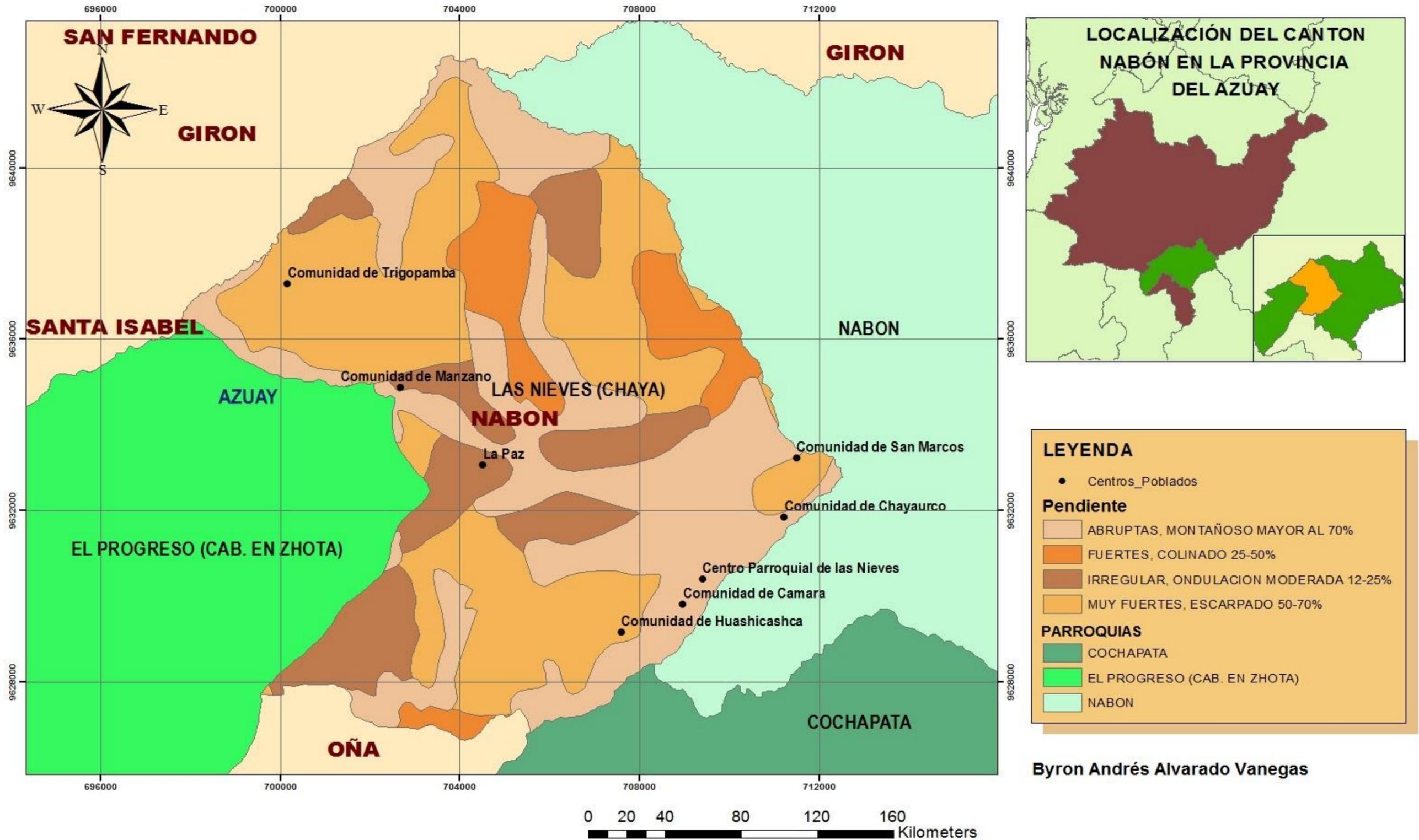
PARROQUIAS

- COCHAPATA
- EL PROGRESO (CAB. EN ZHOTA)
- LAS NIEVES (CHAYA)
- NABON

Byron Andrés Alvarado Vanegas

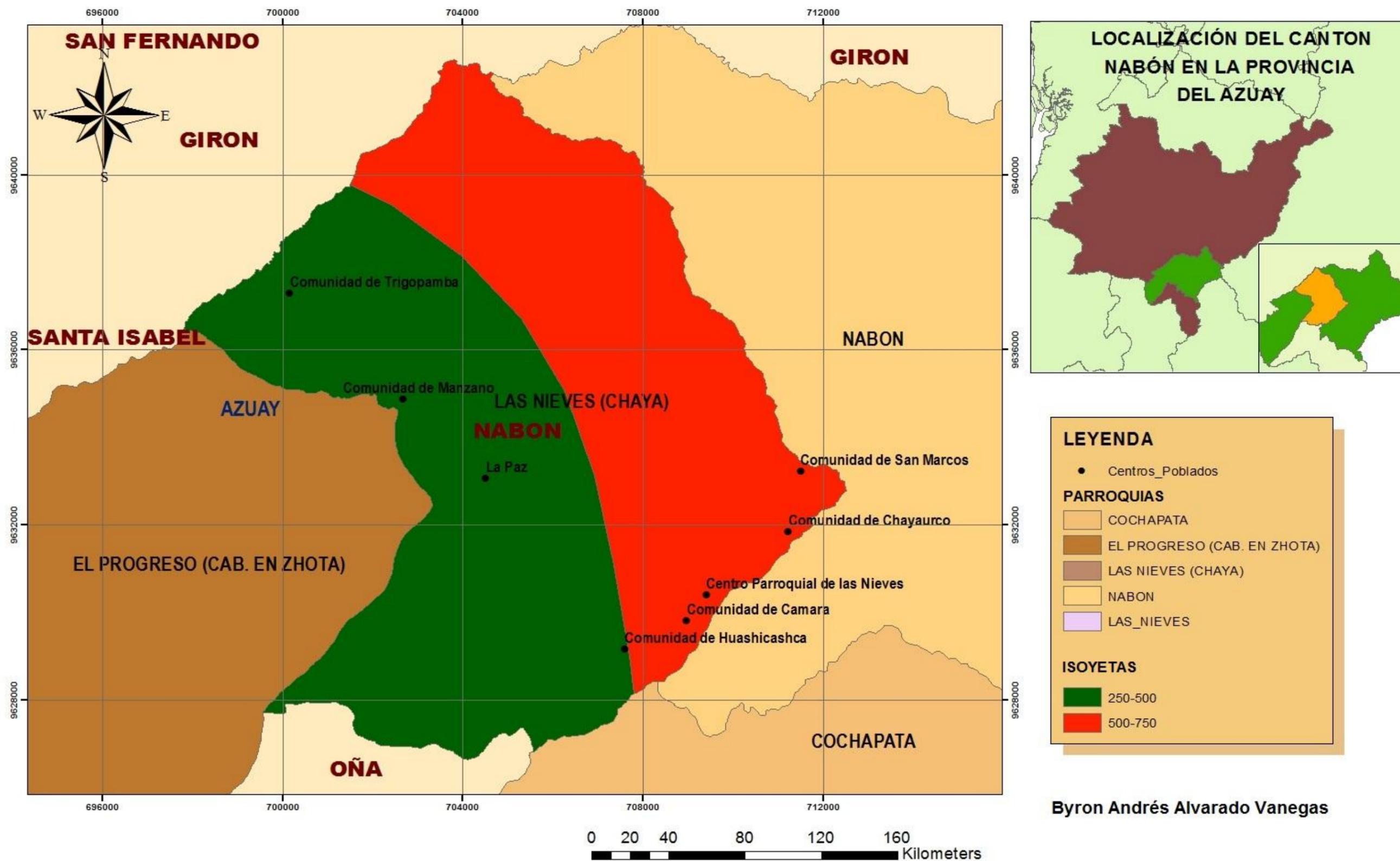
Mapa 8. Mapa Vial de la Parroquia Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

PENDIENTES DEL SUELO EN LA PARROQUIA LAS NIEVES



Mapa 9. Pendientes del Suelo de la Parroquia Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

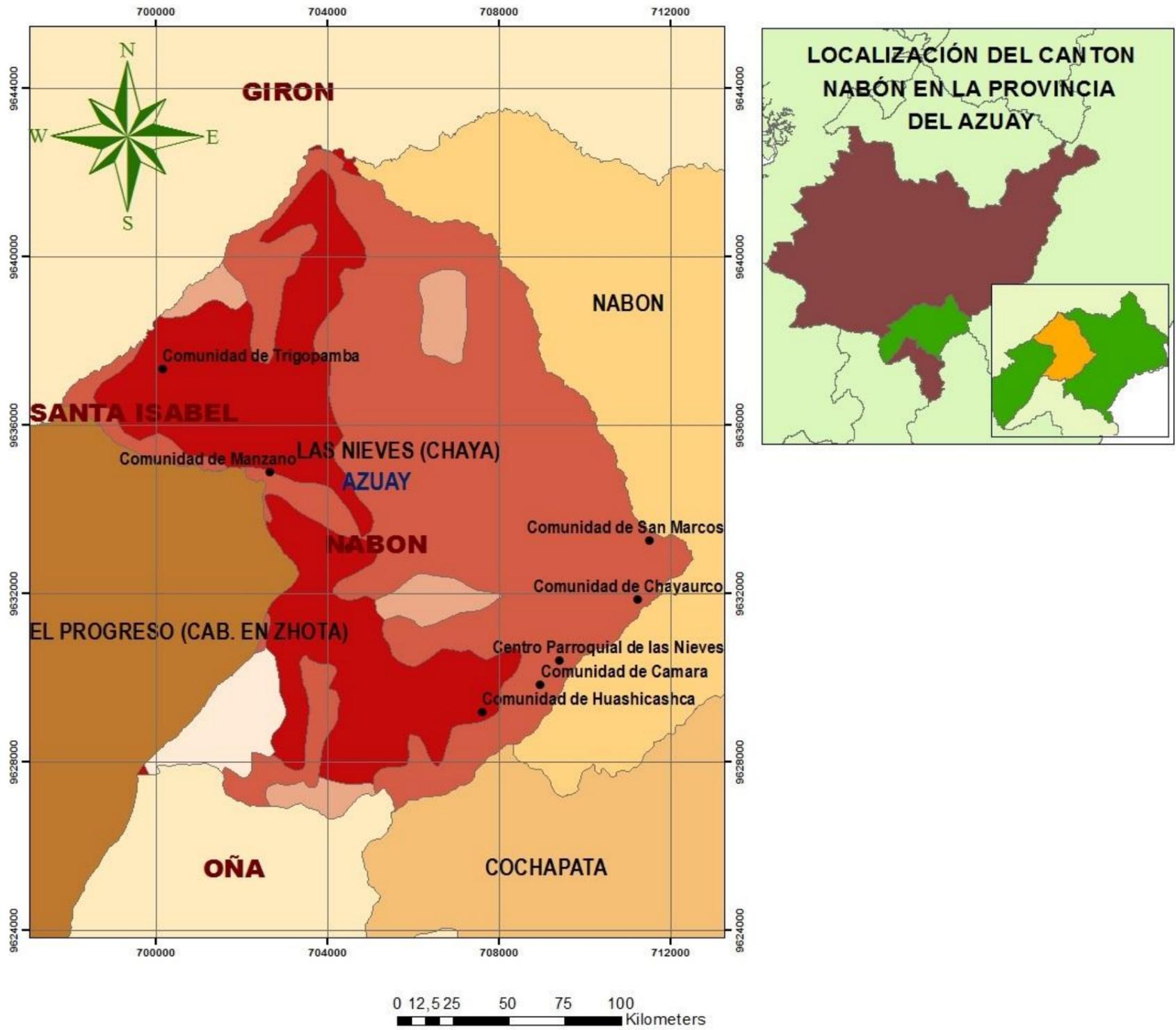
NIVEL DE PLUVIOSIDAD EN LA PARROQUIA LAS NIEVES



Byron Andrés Alvarado Vanegas

Mapa 10. Nivel de Pluviosidad en la Parroquia Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

APTITUD AGRÍCOLA EN LA PARROQUIA LAS NIEVES



LEYENDA

- Centros_Poblados

Descripción

- AGRICULTURA CON LIMITACIONES IMPORTANTES, (TEXTURA) MECANIZACION ESPECIALIZADA Y RIEGO DIFICIL
- AGRICULTURA CON LIMITACIONES MUY IMPORTANTES, (PENDIENTE) MECANIZACION ESPECIALIZADA Y RIEGO DIFICIL A IMPOSIBLE
- FORESTACION, REFORESTACION Y MANTENIMIENTO DE LA COBERTURA VEGETAL NATURAL, LIMITACIONES IMPORTANTES
- ZONAS MARGINALES PARA LA AGRICULTURA, MEJORAMIENTO DE PASTOS NATURALES EXISTENTES, LIMITACIONES IMPORTANTES

Parroquias

- COCHAPATA
- EL PROGRESO (CAB. EN ZHOTA)
- NABON

Byron Andrés Alvarado Vanegas

Mapa 11. Aptitud Agrícola en la Parroquia Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

CONCLUSIONES

El desarrollo de este segundo capítulo, ha permitido a los investigadores conocer las características principales de la parroquia como: su geografía, demografía, índice de escolaridad, salud, principales actividades productivas, entre otros. Con esta investigación, también se ha podido identificar las potencialidades turísticas que existen en la parroquia, y las posibles líneas de acción que se pueden aplicar en la zona. El desarrollo de diferentes matrices de diagnóstico ha sido muy importante, ya que ha permitido a los investigadores diagnosticar los problemas sociales que presenta la población, y colaborar con su solución.

En base a todos los problemas y falencias que se han detectado entre los habitantes, se ha podido definir los principales proyectos que buscan aportar al desarrollo de los pobladores, facilitando la integración social y obteniendo destrezas para mejorar su estilo de vida y prepararse para recibir visitantes.

La comunidad mantiene un interés inmensurable hacia las nuevas alternativas económicas y siendo el turismo una actividad que contribuye al desarrollo, estará ligada de manera favorable a la población, que sin mayor inconveniente adopta los procesos y se ajusta a los mismos. Por otro lado mencionar que la parroquia está llena de personas creativas e innovadoras, que en vista de la falta de fuentes de trabajo que existe en el territorio, se han visto en la necesidad de desarrollar su arte, siendo un factor muy importante ya que contribuyen con la riqueza cultural del área, aportando de manera directa al turismo.

No obstante, se ha llegado a la conclusión que los ejes prioritarios del proyecto son las capacitaciones y la mejora de la estructura socio organizativa de la parroquia; ya que son elementos indispensables para brindar un servicio de calidad a los turistas. En los próximos capítulos se profundizará sobre las principales líneas de acción que se tomarán en cuenta implementar la actividad turística en la parroquia.

CAPÍTULO III

PREPARACIÓN DEL ENTORNO PARA EL INICIO DE LA OPERACIÓN TURÍSTICA

INTRODUCCIÓN

La preparación de un sitio para la actividad turística es un eje prioritario para ofrecer un servicio de calidad a los futuros visitantes, es por eso que se deben tomar una serie de medidas para poder tener un fundamento sólido de planificación en donde los habitantes puedan adquirir los conocimientos necesarios sobre turismo. En esta unidad, el grupo de planificación pretende realizar un proceso de preparación en la parroquia para poder brindar un servicio de calidad a los turistas, teniendo como principal meta, la satisfacción de sus necesidades durante su estancia.

En este capítulo, se pretende dar un valor agregado a las mingas comunitarias, ya que es un modelo de organización muy sólido en la parroquia, que viene de las culturas prehispánicas, y que en la actualidad sigue teniendo mucha utilidad entre los habitantes. Posteriormente se ha establecido una investigación sobre la estructura socio-organizativa existente en la parroquia, para tener un conocimiento amplio sobre las relaciones gubernamentales que presenta el GAD Parroquial. A más de eso se incluirá una breve investigación sobre los modelos organizativos existentes en el ámbito empresarial, con la finalidad de encontrar un modelo que se adapte a las necesidades de la parroquia. En consecuencia, se realizará la propuesta de un modelo socio organizativo que se dedique a la ejecución de actividades turísticas y que pueda llevar a cabo proyectos que mejoren las condiciones de la parroquia. Finalmente, se expondrá el inventario de atractivos turísticos existentes en Las Nieves y se concluirá con un análisis de la oferta de la parroquia y un análisis comparativo entre Las Nieves y otra localidad que presenta las mismas características que la parroquia, con

la finalidad de brindar un conocimiento a los habitantes, sobre la realidad que atraviesan las otras localidades en cuanto al turismo.

3.1. LAS MINGAS COMO ELEMENTO TRADICIONAL DE ORGANIZACIÓN

La minga es una de las principales tradiciones populares de utilidad social positiva, que conserva el sector rural ecuatoriano se encuentra la minga, la misma que cuenta con un lugar preponderante, y gracias a ella se han trabajado extensas zonas agrícolas, así como vías de comunicación para unir pueblos hermanos destinados para el comercio y relaciones entre sus comunidades, el entechado de casa, cosecha y reparaciones de obras comunales, además la cooperación de la comunidad se la práctica también como un medio para pagar los impuestos al estado y a la iglesia. (Guevara, 1957)

La colaboración con los municipios, los consejos provinciales, y otros organismos del estado, al igual que con la cooperación de instituciones no gubernamentales, las mingas han mejorado notablemente las condiciones de vida, tanto urbanas como rurales.

Las mingas cuentan con labores de cooperación social indiscutiblemente tradicionales de un legado que data desde hace mucho tiempo en torno a la tierra, además de responder con los primeros grupos humanos que se asentaron en ella, para amarla y cuidarla con un trabajo limpio. Dicha tradición una gran herencia de identidad que conservamos para acallar a quienes pensaron que pueblos conquistadores y fuertes como los incas y los españoles nos trajeron los recursos del progreso moderno, y los valores de la civilización actual. (Guevara, 1957)

Es necesario mencionar que desde luego no han faltado oportunistas explotadores de riqueza, los cuales se han servidos del cooperativismo de la tradición indígena para satisfacer sus codicias personales, en aumento de sus bienes personales.

Pese a todo escollo y abuso en base a su esencia productiva, dinámica y solidaria, la minga es una virtuosa herencia de la prehistoria, y a pesar de creer que el cooperativismo colectivo de los indígenas, es fruto de civilizaciones incipientes por

la conquista de sus pueblos, en realidad fue el individualismo, la propiedad privada, el trabajo e iniciativa personal la cual generó las mingas.

Gracias a las mingas se unen pueblos, fraternizan familias, despierta sentimientos de nacionalidad, brinda rendimientos de convivencia y progreso general.

Los Ayllus, que significa familia, trabajan por el bien común, para el autor Darío Guevara; los grupos que con más cooperativismo contaron fueron los Ayllus sedentarios, que además de estar sujetos a la tranquilidad de un empleo, debían satisfacer a los dioses mediante tributos de su trabajo en la tierra. (Guevara, 1957)

Con el pasar del tiempo las mingas fueron adoptando modalidades de orden estatal y político, paralelamente con la evolución social de los pueblos. Hoy en el Ecuador, las mingas tienen alcances más altos, los cuales satisfacen los intereses generales de la comunidad.

Se ha expresado erróneamente, que la minga ecuatoriana la han engendrado los incas en el corto lapso de su dominio, cultura que sobrevivió por más de medio siglo, e investigaciones más recientes determinaron que las mingas comenzaron en el Ayllu.

Los ayllus sedentarios, practicaron la cooperación de mingas con más orden, regularidad y actitud, a diferencia de otros pueblos, quizá las mingas en sus comienzos adquirieron la calidad de un rito, dicha tradición se piensa que fue extraída de una fiesta efectuada por los indígenas, la cual estaba basada en el progreso creciente, y el pensamiento principal se basaba en que la producción de cualquier beneficio debía ser conjuntamente con todo el pueblo, ya que se pensaba que la tierra era generosa con todos y cada uno de ellos. (Guevara, 1957)

Es cierto que la tierra fue un tótem, o Dios familiar pero los indígenas sabían que ella no podía dar el fruto codiciado sin la contribución de agentes como: el cielo, el sol y la lluvia, y por este motivo fueron deidades de suma veneración. (Guevara, 1957)

Los incas bajo su régimen imperial moldearon el ayllu ecuatoriano a las modalidades de su política económica, y expansionista pero antes, y después, los ayllus ecuatorianos, y peruanos trabajaron del mismo modo, principalmente en el cultivo de la tierra y ayudando continuamente en la deshierba.

La minga es un trabajo de cooperación que se expresa como fiesta. En otros países la minga también cuenta con un gran significado cultural como lo son: Bolivia, Colombia, y Chile. En Chile y Perú las mingas son conocidas como mingaco, en el Ecuador se la conoce como fajina, o más exclusivamente como minga, en la costa atlántica de Colombia como chagua y finalmente en Haití como coumbite.

La palabra minga perdura en los países de influencia incaica, y aparentemente fue generalizada por los misioneros, y encomenderos españoles, los cuales hicieron del quichua uno de los mejores medios para su fácil entendimiento con los indios del Ecuador. (Guevara, 1957)

Minga quiere decir reunión de gente invitada para algún trabajo, a su vez mingashca significa encargado o invitado para una tarea colectiva, y mingani es el verbo que equivale a encargar (Guevara, 1957). Los ayllus, tribus y cacicazgos no hacían otra cosa que encargar a las madres laboriosas, el trabajo de determinadas tareas que aseguraban la subsistencia y la convivencia de los mismos.

En el seno comunal, los ayllus han forjado la cooperación, engendrando la minga. En la historia americana y universal, se ha tomado como modelo de organización política y económica al imperio de los incas, hablándonos de un socialismo o comunismo por parte del estado o simplemente un colectivismo agrario que extendió su acción a las demás esferas de trabajo. La organización se basó de manera exacta en las labores, y reparticiones de la tierra del estado, de tal manera que genero la erradicación de la desocupación y el hambre. Por lo que surgió la creencia de que las mingas eran patrimonio exclusivo de los incas y su presencia dejo un legado tradicional de dicha actividad. (Guevara, 1957)

En la época incaica del Ecuador, en cada 5 familias había un cacique llamado Pische Sinchi, en cada diez familias se lo llamaba Changasinchi, en cada cincuenta familias se llamaba yaguar sinchi y finalmente el líder de cada cien familias pasac sinchi. Este control generaba un análisis del número de familias existentes en la comunidad, el cual funciono eficazmente para dar ocupación a todos los indígenas de la familia, y de paso desterrar la ociosidad, y de esa manera se repartió la actividad, en proporción a las capacidades de cada uno. Lo esencial de las labores, era cultivar los campos, y cosechar los frutos con los que contaba su tierra. (Guevara, 1957)

Por más que se ha pretendido negar la bondad de las funciones económicas de los pueblos prehispánicos, las organizaciones comunales de los indígenas han sido consideradas como un sistema digno de ser conservado en la económica nacional de los estados, y no solo en centros campesinos de indígenas.

Debido a las grandes extensiones de tierras baldías, el estado ecuatoriano oficializó la organización de comunidades campesinas, expidiendo la ley de organización y régimen de las comunas; por lo que en la actualidad, existen cerca de 900 comunidades las cuales hacen uso de dicha ley. Las mingas ecuatorianas conservan la expresión de sus orígenes prehispánicos y la superestructura que ha impuesto la vida económica Hispanoamérica, y sus variaciones y detalles de modalidad se deben al imperativo social.

Tipos de Mingas

Se clasifican en agrarias, regadizas, viales y de otros órdenes.

Tan pronto como los ayllus se apegaron a la tierra, sus hombres cooperaron en la labranza, la siembra y las cosechas aun que antes debieron mingar para construir sus cabañas en sus peregrinajes errantes. (Guevara, 1957)

Pero las mingas agrarias nacieron primero en función de trabajo, rito de fiesta y como previsión de los imperativos próximos de vida cotidiana.

Agrarias: Según el objetivo de la minga puede ser considerada agraria, por el tipo de productos cosechados.

Mingas Regadizas: La tierra laborable y la tierra en cultivo, no siempre tuvieron el riego natural, de las fuentes celestes.

Mingas Viales: Cuando los ayllus se juntaron en alianza de convivencia, cuando las tribus se confederaron, en el crecimiento del hombre, de la tierra y de intereses comunales, las mingas se multiplicaron para tejer la red de caminos que hacía fácil el intercambio de sus relaciones o el comercio con los conglomerados vecinos.

Mingas Varias: Destinadas a la construcción de casas, templos, carteles, palacios; pero además se establecieron ciertos tipos de mingas, tales como: indígenas, mixtas y mestizas, las cuales se basaron en el origen de sus integrantes. (Guevara, 1957)

3.2. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA SOCIO ORGANIZATIVA DE LA PARROQUIA LAS NIEVES

Para entender el modelo organizativo de la parroquia, es importante remitirse a los reglamentos que emite el COOTAD, ya que es el código rector que emite las directrices de manejo que deben tener los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Posteriormente, el análisis está basado en el documento organizativo de la Parroquia, el cual reposa en la Sede de la Junta Parroquial de las Nieves.

COOTAD

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, establece la organización política y administrativa del estado ecuatoriano en el territorio. A su vez, establece el régimen de los diferentes niveles de Gobiernos Autónomos Descentralizados especiales, con el fin de garantizar su autonomía política administrativa y financiera.

Objetivos del COOTAD

El COOTAD (Ministerio de Coordinación de la Política, 2011) ha considerado los siguientes objetivos, los cuales ayudarán a su completa ejecución:

- a) La autonomía política, administrativa y financiera de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en el marco de la unidad del Estado ecuatoriano.
- b) La profundización del proceso de autonomías y descentralización del Estado, con el fin de promover el desarrollo equitativo, solidario y sustentable del territorio, la integración y participación ciudadana, así como el desarrollo social y económico de la población.

- c) El fortalecimiento del rol del Estado mediante la consolidación de cada uno de sus niveles de gobierno, en la administración de sus circunscripciones territoriales, con el fin de impulsar el desarrollo nacional y garantizar el pleno ejercicio de los derechos sin discriminación alguna, así como la prestación adecuada de los servicios públicos.
- d) La organización territorial equitativa y solidaria del Estado ecuatoriano, que compense las situaciones de injusticia y exclusión existentes entre las circunscripciones territoriales.
- e) La afirmación del carácter intercultural y plurinacional del Estado ecuatoriano.
- f) La democratización de la gestión del gobierno central y de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, mediante el impulso de la participación ciudadana.
- g) La delimitación del rol y ámbito de acción de cada nivel de gobierno, para evitar la duplicación de funciones y optimizar la administración estatal.
- h) La definición de mecanismos de articulación, coordinación y corresponsabilidad entre los distintos niveles de gobierno para una adecuada planificación y gestión pública.
- i) La distribución de los recursos en los distintos niveles de gobierno, conforme con los criterios establecidos en la Constitución de la República para garantizar su uso eficiente.
- j) La consolidación de las capacidades rectora del gobierno central en el ámbito de sus competencias; coordinadora y articuladora de los gobiernos intermedios; y, de gestión de los diferentes niveles de gobierno.

Principios del COOTAD

Los principios son la base fundamental en cualquier organismo para el desarrollo ético, los mismos determinarán las acciones en las que se deberá basar cualquier persona vinculada con el COOTAD, para ello se han tomado en cuenta los siguientes principios como la unidad, la solidaridad y la complementariedad, que serían básicos en esta entidad. (Ministerio de Coordinación de la Política, 2011)

Parroquias Rurales

El Art. 25 del COOTAD menciona que las autoridades metropolitanas serán las encargadas de la creación y modificación de la estructura parroquial. A su vez, el Art. 26, relata los principales requisitos para ejecutar la creación de las mismas. Entre los requisitos más importantes se encuentran:

- a) Una población que no supere los diez mil habitantes.
- b) La presentación de un informe técnico del gobierno cantonal.
- c) La recolección de firmas de los habitantes, aprobando la creación de la parroquia. (Ministerio de Coordinación de la Política, 2011)

La Junta Parroquial

Según el COOTAD (Ministerio de Coordinación de la Política, 2011), la Junta Parroquial es la principal organización en una comunidad rural. Sus principales integrantes son: el presidente con sus vocales, los cuales deben ser elegidos por voto popular. Esta organización tiene importantes responsabilidades tales como:

- Emitir políticas que contribuyan al desarrollo de las culturas de la población de su circunscripción territorial, de acuerdo con las leyes sobre la materia.
- Proponer al concejo municipal proyectos de ordenanzas en beneficio de la población.
- Impulsar la conformación de organizaciones de la población parroquial, tendientes a promover el fomento de la producción, la seguridad ciudadana, el mejoramiento del nivel de vida y el fomento de la cultura y el deporte.
- Fiscalizar la gestión del presidente o presidenta del gobierno parroquial rural, de acuerdo al código vigente.
- Designar a sus delegados en entidades, empresas u organismos colegiados.

Los vocales de la junta parroquial también cuentan con un papel integral en la parroquia, ya que le corresponden atribuciones como:

- Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones de la junta parroquial rural.

- La presentación de proyectos de acuerdos y resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.
- La intervención en la asamblea parroquial y en las comisiones, delegaciones y representaciones que designe la junta parroquial rural, y en todas las instancias de participación.
- Fiscalizar las acciones del ejecutivo parroquial de acuerdo con el código vigente.
- Cumplir aquellas funciones que le sean expresamente encomendadas por la junta parroquial rural. (Ministerio de Coordinación de la Política, 2011)

El presidente de la junta parroquial es la máxima autoridad en su territorio y tendrá la última palabra en las decisiones, contará con atribuciones como:

- Presentar a la junta parroquial proyectos de acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria, de acuerdo a las materias que son de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.
- Dirigir la elaboración del plan parroquial de desarrollo y de ordenamiento territorial, en concordancia con el plan cantonal y provincial de desarrollo; en el marco de la plurinacionalidad, interculturalidad y respeto a la diversidad; con la participación ciudadana y de otros actores del sector público y la sociedad.
- Elaborar el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional conforme al plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial; observando los procedimientos participativos expuestos en la ley. La proforma del presupuesto institucional deberá ser sometida a consideración de la junta parroquial para su aprobación.
- Decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial.
- Conceder permisos y autorizaciones para el uso eventual de espacios públicos, de acuerdo a las ordenanzas metropolitanas o municipales, y a las resoluciones que la junta parroquial rural dicte para el efecto.
- Suscribir las actas de las sesiones de la junta parroquial rural.
- Dirigir y supervisar las actividades del gobierno parroquial rural, coordinando y controlando el trabajo de los funcionarios del gobierno parroquial rural.

Fuentes de ingreso del COOTAD

Las principales fuentes de ingreso para dicha entidad son los ingresos propios; es decir, el presupuesto con el que cuenta la junta parroquial; transferencias del estado, ya que siempre se designa un ingreso fijo a todos los sectores del Estado. Además, la explotación de recursos no renovables es una fuente de ingreso muy importante en los sectores rurales, ya que representan grandes ingresos económicos. (Ministerio de Coordinación de la Política, 2011)

Modelo organizativo de la parroquia Las Nieves

Es de vital importancia realizar el análisis del modelo socio-organizativo de la parroquia, basado en su naturaleza y especialización de la misión, consagrada en su base legal constitutiva, la cual deberá contemplar principios de gestión institucional de forma eficaz y eficiente.

Organización del Gobierno Parroquial de Las Nieves

La parroquia se basa principalmente en la creación de políticas, lineamientos y directrices; los cuales siempre deben ser tomados en cuenta. Además, los procesos de valor agregado generan, administran y controlan los productos para los procesos de gobernabilidad, viabilizando la gestión institucional.

Además el artículo 5 relata que la estructura organizacional de la Parroquia de las Nieves, es el gobierno parroquial y el presidente del Gobierno parroquial, y presenta la siguiente misión y visión en su organización:

Misión: Liderar, y articular procesos de desarrollo a nivel parroquial promover y ejecutar políticas públicas de desarrollo sustentable y sostenible establecidas en la constitución, de la república en el plan de desarrollo y ordenamiento territorial, que correspondan a las necesidades que hombres y mujeres de la circunscripción territorial que se han propuesto cumplir, para conseguir un buen vivir con la participación de los actores internos y externos.

Objetivo General: Fortalecer al gobierno parroquial para una mejor gestión del desarrollo y, un crecimiento tanto armónico como equilibrado del territorio parroquial, con una infraestructura básica de servicios, salud y educación de calidad lo cual permitirá incorporar a la población rural dispersa, a la satisfacción de sus necesidades. Además se ha fortalecido la identidad cultural y organización social participativa con incorporación de las nuevas generaciones; se ha mejorado la protección del medio ambiente; y se ha integrado al desarrollo cantonal y provincial en la protección del ambiente, la producción agropecuaria limpia y el desarrollo de la industria de turismo.

Objetivos institucionales:

- Estrategias del sistema político institucional.
- Estrategias del sistema ambiental.
- Estrategias del sistema de asentamientos humanos.
- Estrategias del sistema socio cultural.
- Estrategias del sistema económico.

Estructura alineada a la misión

Estará basada en el cumplimiento de la misión, y las responsabilidades que están integradas por procesos internos, y conformados por las siguientes unidades organizacionales:

Procesos gubernamentales

- Direccionamiento estratégico institucionales.
- Gestión estratégica institucional.
- Gestión política institucional.
- Fortalecer y reglamentar el sistema de participación ciudadana.
- Gestionar recursos financieros del estado central.

Procesos agregadores de valor

- Dirección de proyectos.
- Dirección técnica.

Procesos habilitantes

- De asesoría: Asesor jurídico.
- De apoyo: gestión financiera, gestión contable.

La Asamblea Local

Misión: La asamblea local es un espacio organizado para la deliberación pública entre los ciudadanos, con el objetivo de fortalecer sus capacidades colectivas de interlocución conjuntamente con las autoridades y, de esta forma incidir de manera informada en el ciclo de las políticas públicas, la presentación de los servicios y en general la gestión de lo público.

Conformación: Se estructurará por barrios, comunidades, comunas, recintos, juntas de agua, la cual permitirá el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

- a) Respetar los derechos y exigir su cumplimiento, particularmente en lo que corresponde a los servicios públicos por pedido de la mayoría simple de sus integrantes en el ámbito de los territorios locales.
- b) Proponer agendas de desarrollo, planes, programas y políticas públicas locales.
- c) Promover la organización social y la formación de la ciudadanía en temas relacionados con la participación y control.
- d) Organizar, de manera independiente, el ejercicio de rendición de cuentas al que están obligadas las autoridades electas.
- e) Nombrar delegados para la conformación del consejo de planificación de otros organismos establecidos en la ley de las comisiones permanentes, especiales u ocasionales, tanto en el local como en el nacional.
- f) Ejecutar el correspondiente control social con sujeción a la ética y bajo en el amparo de la ley.

Del Gobierno Parroquial de Las Nieves

Misión: El Gobierno Parroquial es el órgano de gobierno de la parroquia rural, encargado de la aprobación, seguimiento y evaluación del plan de desarrollo y ordenamiento territorial, así como de la emisión de la normatividad aplicable en su territorio, del impulso a la conformación de organizaciones de la población y la fiscalización de la gestión de sus integrantes. Además de velar por el cumplimiento de las políticas, normativas, lineamientos y directrices emanadas de la plena de la asamblea local, supervisando y controlando la gestión administrativa y técnica, el cual está representado por el presidente del Gobierno Parroquial.

Las atribuciones y responsabilidades que le corresponden al gobierno son las competencias establecidas en el artículo 267 de la constitución de la república del Ecuador.

De las Comisiones:

Estarán constituidas con un carácter de estudio y de asesoría, y sus informes deberán ser previos a sus resoluciones en cuanto al pleno del gobierno parroquial.

Las comisiones se estructuraran con sus miembros ya establecidos, en comisiones permanentes y especiales. Las comisiones permanentes sesionaran ordinariamente cuando menos una vez por mes, y extraordinariamente cuando su presidente lo convoque, además cuenta con los siguientes deber y atribuciones.

- Presentación de proyectos al Gobierno Parroquial.
- Conocer y examinar asuntos importantes para la parroquia.
- Estudiar y analizar el PDOT, para poder determinar las necesidades de la parroquia.
- Favorecer el mejor cumplimiento de los deberes, y atribuciones del gobierno parroquial en las diversas materias que impone la división del trabajo.
- Presentar un informe mensual de las actividades al pleno Gobierno Parroquial.

Comisiones permanentes del gobierno parroquial de Las Nieves

- Comisión de mesa.
- Comisión de asentamientos humanos.
- Comisión de planificación y presupuestos.
- Comisión vial e infraestructura física.
- Comisión de economía y producción.
- Comisión ambiental.
- Comisión socio cultural e igualdad de género.

Comisión de Mesa

Estará conformada por el presidente, y uno o dos vocales, elegidos por el Gobierno Parroquial.

La misión de dicha comisión es acoger, y resolver con absoluta confiabilidad, y neutralidad las cuestiones que correspondan para coadyuvar a una correcta administración, con el apoyo de los demás integrantes de la Junta Parroquial.

Los deberes y atribuciones de la comisión de mesa son las siguientes:

- Informar a la Junta del Gobierno Parroquial sobre la calificación de sus miembros, para luego socializarlos ante la Junta.
- Calificar las denuncias de remoción del cargo de los diferentes integrantes de la Junta Parroquial.
- Calificar a los aspirantes de la participación en la silla vacía según su reglamento vigente.
- La comisión de mesa, se reunirá una vez por mes, o cuando las circunstancias lo ameritan.

Comisión de Asentamientos Humanos

La conforman un presidente y un vocal del Gobierno Parroquial, los cuales analizarían las necesidades, y criterios razonados por la junta del Gobierno Parroquial. Además apoyaran al buen desarrollo de las estrategias del sistema de asentamientos humanos del territorio parroquial.

Productos de la comisión:

- Proyecto de ordenamiento urbano.
- Proyecto de mejoramiento de calidad de agua.
- Proyecto de la dotación de agua para la población dispersa.
- Proyecto de mejoramiento de la red de saneamiento.
- Proyecto de dotación de tecnologías alternativas para de manejo de excretas para la población dispersa.
- Proyecto para el mejoramiento de los espacios públicos.

Comisión de Planificación y Presupuestos

Se encarga de estudiar los presupuestos parroquiales, y sus reformas, apoya en la coordinación y sugerencias a los planes operativos anuales y plurianuales emanados por el PDOT.

Tiene como misión es coadyuvar en la planificación y en el desarrollo y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial, observando el plan nacional de desarrollo y plan nacional de ordenamiento territorial, conjuntamente con el control y ejecución del presupuesto del gobierno parroquial.

La comisión de planificación y presupuestos cuenta con las siguientes responsabilidades:

- Planificar y socializar la ejecución del plan de desarrollo parroquial y de ordenamiento territorial conjuntamente con el consejo de planificación parroquial.
- Propuesta para el plan operativo anual.
- Coadyuvar en la elaboración, control y ejecución del presupuesto anual.
- Presentar el informe de presupuestos.

Comisión Vial y de Infraestructura física

Tiene la misión de cooperar con los productores agropecuarios, artesanales, y ecoturismo en la parroquia para la que se pueda ofertar de productos, y servicios de

calidad a precios justos en mercados locales, regionales y nacionales a través de las organizaciones parroquiales.

Productos:

- Propuestas para el fortalecimiento al plan de gestión vial parroquial.
- Proyecto de construcción de red vial.
- Planificación específica del destino y seguimiento continuo del trabajo del equipo multipropósito del GAD parroquial.
- Propuestas de construcción de obras de infraestructuras.

Comisión de Economía y Producción

Se encarga de cooperar con los productores agropecuarios, artesanales, ecoturismo y turismo comunitario de la parroquia de Las Nieves, para ofertar productos y servicios de calidad a precios justos, en mercados locales, regionales y nacionales; a través de sus organizaciones parroquiales y cantonales con el apoyo de dichas entidades.

Productos

- Proyecto de producción bajo invernaderos, informe mensual de proyectos.
- Proyecto de producción con riego tecnificado.
- Proyecto de producción parroquial de productos agropecuarios limpios.
- Proyecto empresa asociativa de comercialización de productos limpios.
- Proyectos de turismo ecoturismo extremo, contemplativo y relax.
- Proyecto de producción artesanal.
- Plan de organización capacitación a organizaciones productivas de la parroquia.
- Informe bimensual de seguimiento y evaluación al proyecto productivo implementado.

Comisión Ambiental

Cuenta con la misión de coadyuvar al manejo adecuado de los recursos naturales, asociados al, suelo y ecosistemas naturales, además de contar con un programa de gestión de riesgos.

Productos:

- Proyecto de combate a la erosión y recuperación de suelos.
- Proyecto de protección de fuentes hídricas.
- Proyecto de prospección de agua freática para el riego y consumo humano en las comunidades deficitarias de agua parroquial.
- Proyecto de gestión de riesgos con énfasis en la prevención de incendios forestales.
- Proyecto de protección del medio ambiente y protección de la biodiversidad en la zona alta de la parroquia.

Comisión Socio Cultural y de Igualdad de Género

Cuenta con la misión de ayudar a potenciar de manera adecuada la cultura de la población, y del territorio superando las amenazas de deterioro, producidas por la migración, y los cambios culturales, nocivos en la convivencia intercultural, y la armónica de las comunidades mestizas. A la procura para la atención de los grupos vulnerables y a la igualdad de género.

Productos:

- Seguimiento y evaluación al plan de inversión social
- Socialización y actuación para la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres
- Proyecto de prevención y mitigación de los efectos negativos de la migración en las familias de la parroquia
- Proyecto de apoyo a migrantes retornados al territorios para su reinserción social económica y cultural
- Proyecto de mejoramiento de infraestructura de colegios presenciales y a distancia
- Proyecto de ampliación de la cobertura del seguro social campesino, salud publica
- Proyecto de capacitación en prácticas ancestrales de medicina andina
- Proyecto para el fortalecimiento de las organizaciones y redes sociales para la ampliación, capacitación y articulación de las bases sociales en torno a los proyectos de los ejes estratégicos de PDOT, culturales, deportivos, artesanales, agrícolas, ganaderos y turísticos.

- Proyecto de capacitación en gerencia social a directivas de las organizaciones populares
- Proyecto de recuperación del patrimonio cultural histórico de los sitios relevantes en el territorio de las nieves
- Proyecto de centros culturales de recuperación de la identidad y promoción del cultura en la parroquia especialmente en la vinculación con el desarrollo del turismo, como espacios de la niñez y la juventud
- Proyecto para la erradicación de la desnutrición materno infantil en las nieves

El Presidente

Es el encargado de la gestión de la implementación y concreción de las políticas, normas, lineamientos, y directrices las cuales generan la asamblea general y el Gobierno Parroquial.

Cuenta con la misión de asesorar en derecho a las instancias gobernantes y ejecutivas del gobierno parroquial y proporcionar seguridad jurídica a las diferentes unidades institucionales, que permita el adecuado cumplimiento de su misión, sobre la base del ordenamiento legal, en el ámbito de su competencia.

Productos:

- Demandas y juicios.
- Patrocinio judicial y constitucional.
- Informe mensual de asesoramiento legal.
- Criterios y pronunciamientos legales.
- Anteproyectos de leyes y políticas.
- Proyectos de decretos, acuerdos, resoluciones, normas, contratos, y convenios; e instrumento jurídicos en general.

Gestión Administrativa

Tiene como misión administrar eficaz y eficientemente los recursos humanos, materiales, tecnológicos y la documentación institucional.

Productos:

Recursos humanos

- Demandas y juicios.
- Patrocinio judicial y constitucional.
- Informe mensual de asesoramiento legal.
- Criterios y pronunciamientos legales.
- Anteproyectos de leyes y políticas.
- Proyectos de decretos acuerdos, acuerdos resoluciones, contratos, convenios e instrumentos jurídicos en general.

Servicios institucionales

- Informe y selección de personal.
- Estructura ocupacional institucional.
- Plan de capacitación general interno.
- Informe de ejecución del plan de capacitación.
- Plan de evaluación.
- Movimiento del personal.
- Reglamento interno de administración de recursos humanos.
- Informe de sanciones disciplinarias.
- Informe de supresión de puestos.
- Calendario de vacaciones.
- Informe de estudios de clima laboral.

Archivo y documentación

- Actas del pleno del gobierno parroquial y de la asamblea general.
- Documentación certificada.
- Entrega y recepción de documentos.
- Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa.
- Informe de notificaciones.
- Informe de documentos despachados.
- Informe y actas de bajas de documentación de archivos.

Gestión Financiera

Se encarga de gestionar eficientemente los recursos financieros, que coadyuven al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Productos:

- Proforma presupuestaria.
- Reforma presupuestaria.
- Informe de ejecución presupuestaria.
- Liquidaciones presupuestarias.
- Certificaciones presupuestarias.
- Cédulas presupuestarias.
- Plan de adquisiciones.

Contabilidad

Se encarga de manejar correctamente los estados financieros para la toma de decisiones.

Productos:

- Registro contables.
- Informes financieros.
- Estados financieros.
- Conciliaciones bancarias.
- Informes de conciliaciones bancarias.
- Inventario de bienes muebles valorados.
- Inventario de suministros de materiales valorados.
- Roles de pagos.
- Liquidaciones de haberes y cesación de funciones.
- Comprobantes de transferencias.
- Plan periódico de caja.
- Plan periódico anual de caja.
- Registro de garantías y valores.
- Flujo de caja.

- Informe de pagos.
- Informe de garantías y valores.
- Informe de transferencias.
- Informe de recaudación.

Adquisición de bienes y servicios

Se encarga de prestar seguridad en la contratación de bienes, servicios, obras y consultoría para una mejor gestión de los gobiernos parroquiales.

Productos:

- Manejo del portal estatal de compras públicas.
- Elaboración de pliegos conjuntamente con los técnicos del gobierno parroquial.
- Elaboración de contratos conjuntamente con asesoría jurídica.
- Seguimiento de ejecución de los contratos de bienes servicios, obras y consultoría del Gobierno Parroquial.

Procesos agregados de valor

Es la encargada de coordinar las actividades, en las cuales se concretan las políticas normas lineamientos y directrices, para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales

Productos:

- Apoyo técnico para la construcción de alianzas estratégicas y consecución de recursos nacionales e internacionales.
- Unidad de apoyo a la gestión de proyectos con cooperación nacional e internacional del gobierno parroquial.
- El establecimiento de unidades de capacitación y acompañamientos por territorios.
- La cualificación técnica/profesional y humana del talento humano parroquial.
- El intercambio de experiencias.

- Elaboración de proyectos para cumplimientos de los objetivos del gobierno parroquial.
- Informe de control de ejecución de políticas.
- Plan de desarrollo y de ordenamiento territorial
- Evaluación y actualización del plan de desarrollo y de ordenamiento territorial.

Dirección técnica

Tiene como misión respaldar los procesos precontractuales, contractuales y para ejecución de obras civiles del gobierno parroquial de Las Nieves.

Productos:

- Fiscalización de obras civiles
- Supervisión técnica de obras civiles.
- Revisión técnica de obras civiles.
- Revisión y aprobación de estudios de consultoría.
- Conformar las comisiones de recepción provisional y definitiva de obras.
- Asesoramiento en los procesos de contratación pública.
- Términos de referencia.
- Análisis de precios.
- Cronograma de actividades.
- Asesoramiento en ejecución de obras civiles.
- Documentación precontractual, elaboración de pliegos.

3.3. MODELOS ORGANIZACIONALES EXISTENTES EN EL MERCADO ACTUAL

Cuando se emprenden diferentes tipos de proyectos en una zona, es imprescindible contar con un modelo organizacional, independientemente del tipo de organización que se busque formar. La organización debe establecerse de acuerdo a las necesidades de las misma, por medio de la cual se pueden ordenar las actividades, los procesos y en sí el funcionamiento de la organización.

Por esta razón es de vital importancia conocer los diferentes tipos de estructuras organizacionales que utilizan las diferentes asociaciones, saber por qué y cómo funcionan, que ventajas y desventajas poseen, que interés persiguen cada una de ellas y si se acomodan a las necesidades de las organizaciones; de esta manera, se puede generar un modelo organizativo formal y sólido que pueda adaptarse a los diferentes cambios que pueden producirse en el entorno.

Importancia de la organización

La organización es una herramienta importante para la ejecución de planes, programas y proyectos; ya que permite una mayor interacción entre los integrantes del equipo y facilita la ejecución de las actividades; logrando un trabajo más productivo y sólido para llegar a cumplir los objetivos y metas establecidos por el equipo de trabajo.

Gareth R. Jones en su obra “Teoría Organizacional”, establece cinco argumentos para defender las ventajas de generar un modelo organizativo formal y estable, estos son:

1. **Para aumentar la especialización y la división del trabajo:** La gente que trabaja en organizaciones suele volverse más eficiente y productiva que las personas que trabajan solas. Para el desarrollo de actividades y proyectos, el diseño de una organización admite la posibilidad de desarrollar la especialización y la división del trabajo. El establecimiento de dichas organizaciones permite a los individuos enfocarse en un área estrecha de pericia que les ayuda a ser más hábiles o especializados en lo que hacen. Por ejemplo, al hablar de turismo comunitario o de turismo rural; el diseño de una organización encargada de desarrollar actividades turísticas permite a los habitantes enfocarse y desarrollar actividades especializadas en las diferentes áreas de servicio, ya sea alojamiento, alimentación o guianza. De esta manera se puede lograr un modelo organizativo más eficaz y adaptado a las potencialidades de la comunidad receptora (del destino). Así mismo, esta división y especialización permite a la organización detectar las falencias que

existen durante el proceso de operación turística, y corregir dichas falencias para mejorar la calidad de dichos servicios (Jones, 2013).

2. **Para utilizar tecnología a gran escala:** Esta característica no es aplicable al turismo en su totalidad, ya que la industria turística está enfocada en la oferta de servicios. Sin embargo, la tecnología juega un papel muy importante en la automatización de los procesos, ya que puede facilitar el trabajo de las organizaciones. Por ejemplo, la organización puede contar con páginas web, aplicaciones, o redes sociales para expandir su producto a un mayor número de personas. Así también, se pueden usar programas estadísticos para registrar la afluencia de visitantes e identificar las temporadas más fuertes de visitación turística. Finalmente, es posible implementar nuevas tecnologías para el cuidado y protección del medio ambiente, ya sea baños ecológicos, planta para tratamiento de aguas residuales, etc. Como se puede observar, la tecnología es un factor indispensable en el desarrollo de cualquier organización, independientemente del sector productivo en el que se encuentre dicha actividad (Jones, 2013).
3. **Para administrar el ambiente organizacional:** Las presiones del ambiente organizacional convierten a las organizaciones en el medio preferido para transformar insumos en resultados. El ambiente organizacional es fuente de valiosos recursos e insumos, los mismos que servirán para brindar los productos y servicios finales. Es también la fuente de presiones económicas, sociales y políticas que afectan la capacidad de una organización para obtener esos recursos. Administrar ambientes complejos es una tarea que va más allá de las capacidades de la mayoría de los individuos. No obstante, una organización debe poseer los recursos para desarrollar especialistas que anticipen las diversas presiones del ambiente, o bien, que intenten influir en ellas. Dicha especialización permite a la organización crear más valor para la organización misma, sus miembros y sus visitantes. Aunque las tiendas de artesanías, hoteles pequeños y restaurantes locales no cuentan con departamentos completos para analizar el ambiente organizacional, sus dueños y gerentes necesitan encontrar tendencias y cambios emergentes que les permitan responder a las necesidades cambiantes de los clientes, de otra forma no sobrevivirán (Jones, 2013).

4. **Para economizar en los costos de transacción:** Cuando la gente coopera para producir bienes y servicios, surgen ciertos problemas. Conforme los individuos aprenden qué hacer y cómo trabajar con otros para desempeñar con eficiencia una tarea, tienen que decidir conjuntamente quién realizará las diferentes tareas (división del trabajo), a quién se le pagará qué cantidad y cómo determinar si cada individuo está desempeñando su parte de la actividad. Los costos asociados con la negociación, el monitoreo y los intercambios entre las personas para resolver este tipo de dificultades de transacción se denominan costos de transacción. La capacidad de las organizaciones para controlar los intercambios entre las personas reduce los costos de transacción asociados con tales intercambios (Jones, 2013). Suponiendo que durante un tour el visitante tiene que pagar individualmente por cada servicio que consume, esto encarecería el precio de la visita, ya que cada prestador de servicio pone su precio de manera individual. Esto también afectaría a otros prestadores de servicios, debido a que se puede generar una competencia desleal dentro de la comunidad receptora. Por el contrario, si la organización integra a los diferentes prestadores de servicios, establece un precio estándar por cada servicio, y los agrupa en forma de paquete; se generaría una mayor ventaja para los visitantes, ya que pagarían un precio menor por un paquete completo en donde están todos los servicios incluidos. Por otro lado los prestadores de servicios también se ven beneficiados, ya que pueden ofrecer sus servicios a un mayor volumen de clientes, lo que genera beneficios económicos superiores y una distribución equitativa de los ingresos para los habitantes de la comunidad local (Jones, 2013).
5. **Para ejercer poder y control:** Las organizaciones pueden ejercer gran presión sobre los individuos para que se ajusten a los requerimientos de la tarea y la producción, con la finalidad de aumentar la eficiencia en dicha producción. Para llevar a cabo un trabajo de manera eficiente, la gente debe llegar a trabajar de forma predecible, comportarse de acuerdo con los intereses de la organización y aceptar la autoridad de esta (Jones, 2013). Todos estos requerimientos hacen menos costosa y más eficiente la producción, aunque imponen a los individuos la carga de cumplir con los requisitos organizacionales. Cuando los individuos trabajan para sí mismos

únicamente deben cubrir sus propias necesidades. No obstante, cuando trabajan en una organización deben prestar atención tanto a las necesidades de la organización como a las propias (Jones, 2013).

Juntos, los cinco factores ayudan a explicar por qué con frecuencia puede crearse más valor cuando la gente trabaja junta y coordinando sus acciones en un escenario organizado, que cuando trabaja por sí sola. Con el tiempo, la estabilidad creada por una organización ofrece un escenario donde la organización y sus miembros pueden mejorar sus habilidades y competencias, en tanto que la capacidad de la organización para crear valor se incrementa a pasos agigantados (Jones, 2013).

Teoría, diseño y cambios organizacionales

La teoría organizacional es el estudio de cómo funcionan las organizaciones, y cómo afectan el ambiente donde operan y son afectadas por él. Sin embargo, entender cómo funcionan las organizaciones tan solo es el primer paso para aprender cómo controlarlas y cambiarlas, de modo que sean capaces de crear riqueza y recursos de forma eficiente.

Estructura Organizacional

Entendemos por estructuras organizacionales los diferentes patrones de diseño para organizar una empresa, con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado (Jones, 2013).

Una vez que un grupo de individuos ha establecido una organización para alcanzar metas colectivas, se desarrolla la estructura organizacional para aumentar la eficacia en las actividades y lograr las metas (Vásquez Rojas, 2012). La estructura organizacional es el sistema formal de las relaciones entre tarea y autoridad, que controla cómo la gente coordina sus acciones y utiliza los recursos para alcanzar las metas organizacionales. El propósito fundamental de la estructura organizacional es el control: controlar la forma en que la gente coordina sus acciones para lograr las metas de la organización.

Según Gareth R. Jones, una estructura organizacional adecuada es aquella que da respuestas eficaces a problemas de coordinación y motivación, los cuales suelen surgir por diversas razones ambientales, tecnológicas o humanas. Conforme las organizaciones crecen y se diferencian, la estructura también crece. La estructura organizacional puede administrarse a través de un proceso de diseño y cambio organizacional.

La competencia existente para la producción y mejora de bienes y servicios, ha provocado que las organizaciones se preocupen cada vez más, por hacer más eficientes los procedimientos administrativos, los procesos productivos y en general las estructuras organizacionales (Jones, 2013).

Para seleccionar una estructura adecuada se debe entender que cada organización es diferente, y puede adoptar la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades. Además, debe reflejar la filosofía que profesa la misma. Más adelante se explicará los tipos de estructura organizacional existentes, y se buscará generar un modelo organizativo en la parroquia Las Nieves, para que dicha organización pueda gestionar las actividades turísticas de una forma eficiente y eficaz.

Cultura organizacional

Al mismo tiempo que se desarrolla la estructura organizacional, también lo hace la cultura organizacional. La cultura organizacional es el conjunto de valores y normas compartidos por los miembros de la organización, que controla las interacciones entre esos mismos miembros y con sus proveedores, clientes y demás personas externas a la organización. Una cultura organizacional está moldeada por la gente interna, por la ética de la organización, por los derechos que se otorgan a los integrantes y por el tipo de estructura de la organización.

Diseño y cambio organizacionales

El diseño organizacional es el proceso mediante el cual los líderes de la organización seleccionan y administran aspectos de la estructura y cultura, de tal forma que la

organización controle las actividades necesarias para alcanzar sus metas. La estructura y la cultura organizacionales son los medios que utiliza la organización para lograr sus metas; el diseño organizacional se refiere a cómo y por qué se eligen los diversos medios (Jones, 2013). El comportamiento organizacional es el resultado de su diseño y de los principios que intervienen en dicha organización. Es una tarea que requiere un equilibrio entre las presiones externas del ambiente organizacional (demanda) y las presiones internas (integrantes de la organización). Lograr el equilibrio adecuado ayuda a asegurarse de que la organización sobrevivirá a largo plazo (Vásquez Rojas, 2012).

El cambio organizacional es el proceso mediante el cual las organizaciones se mueven de su estado presente a un estado futuro deseado, con la finalidad de aumentar su eficacia. La meta del cambio organizacional es encontrar formas nuevas o mejores de utilización de recursos y competencias, para aumentar la capacidad de la organización de crear valor y, por lo tanto, para incrementar su desempeño (Jones, 2013).

El diseño y el cambio organizacionales están íntimamente relacionados. De hecho, el cambio organizacional puede entenderse como el proceso de rediseño y transformación organizacional. Si bien, una organización grande enfrenta un conjunto de problemas de diseño y rediseño diferente al de una organización pequeña, debido a que su estructura y cultura son diferentes; cada organización debe estar preparada para enfrentar los cambios que atraviesa el entorno. Por esta razón, los líderes de la organización deben reconocer que sus elecciones de diseño iniciales tendrán cambios importantes en el futuro, conforme sus organizaciones crezcan. Así mismo, se ha visto que las elecciones iniciales son un determinante fundamental de las diferencias en el desempeño de la organización a largo plazo.

La importancia del diseño y el cambio organizacionales

Existen varias razones específicas por las cuales es importante diseñar la estructura y cultura de una organización y cambiarlas en un determinado periodo de tiempo para aumentar su eficacia. El cambio y diseño organizacionales tienen importantes implicaciones sobre la capacidad de la organización para manejar las contingencias,

lograr ventaja competitiva, administrar la diversidad de forma eficiente, y aumentar tanto su eficiencia como su capacidad de innovación.

1. Manejo de contingencias

Una contingencia es un evento que podría ocurrir y que debe prevenirse, por ejemplo, una presión cambiante en el ambiente como la elevación de los precios de los insumos necesarios para brindar un servicio o el surgimiento de un nuevo competidor como un nuevo destino turístico, el cual posee características que pueden reducir el número de visitas a determinados destinos ya posicionados. El diseño de una organización determina la eficacia de responder ante diversas presiones del medio y obtener los escasos recursos (Jones, 2013).

Una organización diseña su estructura de diversas maneras para aumentar el control sobre su ambiente y podría cambiar las relaciones de funciones entre los integrantes, para que estos estén más alerta del ambiente; o bien, cambiar la forma en que la organización se relaciona con la demanda, estableciendo nuevas ofertas o promociones. Conforme aumentan las presiones de los competidores, los clientes y el entorno, la organización debe buscar alternativas para enfrentar dichas presiones, por lo que continuamente se deben desarrollar e inventar nuevos tipos de estructura y cultura (Jones, 2013).

Cambiar la tecnología es otro aspecto que las organizaciones deben implementar para adaptarse al medio. En la actualidad, Internet y otras tecnologías avanzadas se han convertido en uno de los principales recursos para administrar las relaciones entre los integrantes de la organización, clientes y proveedores.

2. Ganar ventaja competitiva

Con mayor frecuencia las organizaciones están descubriendo que el diseño, el cambio y el rediseño organizacional son una fuente de ventaja competitiva sostenida. Ventaja competitiva es la capacidad de una organización para superar a otra porque sus integrantes son capaces de crear más valor a partir de los recursos de que disponen. La ventaja competitiva surge de las habilidades y capacidades de los integrantes de la organización cuando se da un proceso de creación de valor en las diferentes actividades propuestas por la organización (Jones, 2013). Esta ventaja competitiva permite a la organización desarrollar una estrategia para superar a los

competidores y producir mejores bienes o servicios, o bien, producir los mismos pero a un costo menor.

La estrategia es el patrón específico de decisiones y acciones que las organizaciones toman en base a sus potencialidades para lograr una ventaja competitiva y superar a los competidores. Una estrategia organizativa siempre está modificándose en respuesta a los cambios en el ambiente; el diseño organizacional debe ser una actividad en continuo desarrollo para que una organización se mantenga al frente de la competencia. Nunca existe un único diseño óptimo o “perfecto” que se ajuste a las necesidades de la organización. Las organizaciones deben evaluar constantemente el funcionamiento de la cultura y la estructura de la organización, para cambiarlas, rediseñarlas y mejorarlas continuamente (Jones, 2013).

3. Administración de la diversidad

Las diferencias en raza, género y origen de los miembros de la organización tienen implicaciones importantes para los valores de la cultura y la eficacia organizacionales. La calidad de la toma de decisiones está en función de la diversidad de los puntos de vista de los integrantes (Jones, 2013). Una organización necesita diseñar una estructura y un sistema de control para usar de manera óptima los talentos de una fuerza laboral diversa. Así como para desarrollar una cultura organizacional que aliente a los integrantes a trabajar juntos. La estructura y cultura de una organización determinan la eficacia de los líderes para motivar y coordinar al equipo de trabajo (Jones, 2013).

4. Fomentar la Eficiencia, Velocidad e Innovación

Las organizaciones existen para producir bienes y servicios que la gente valora. Cuanto mejor funcionen las organizaciones, crearán más valor, en forma de más y mejores bienes y servicios. La capacidad de las organizaciones para crear valor ha aumentado tanto que se han logrado mejores formas de producir y distribuir bienes y servicios. En un grupo de trabajo es imprescindible la motivación para trabajar en equipo, esto permite a la organización mejorar sus procesos productivos y ser más eficientes en la ejecución de diferentes actividades. A medida que una organización establece un proceso de mejora continua, aparecen ideas y elementos que facilitan la innovación en los productos y servicios ofrecidos (Jones, 2013).

Las consecuencias de un mal Diseño Organizacional

Muchos equipos de trabajo fracasan en la comprensión de los efectos importantes que el diseño y el cambio organizacional tienen sobre el desempeño y la eficacia de la organización (Jones, 2013). Aunque la estructura y la cultura organizacional controlen el comportamiento de la organización, los líderes con frecuencia no se dan cuenta de los diversos factores que influyen en esta relación. Una de las razones principales para que una organización fracase se debe a que los líderes pierden el control de su estructura y cultura organizacional. La consecuencia de un diseño organizacional pobre lleva al deterioro de la organización. Sus integrantes la abandonan para dedicarse a otras actividades más productivas. Los recursos son cada vez más difíciles de adquirir y el proceso total de creación de valor se viene abajo (Jones, 2013).

Modelos de estructuras organizacionales

En términos generales un “modelo” es la representación de alguna cosa, como lo definió Jorge Etkin. “En el sentido más general se llama modelo a un conjunto de elementos, sean estos materiales, símbolos gráficos, ideas o palabras que son utilizadas para representar un fenómeno real con una finalidad práctica”; se pueden clasificar los modelos de estructuras organizacionales en los siguientes modelos (Vásquez Rojas, 2012).

Estructura Lineal

También conocida como simple, ésta se caracteriza por que es utilizada por pequeñas empresas que generan un bajo volumen de ventas en un campo específico del mercado. Es frecuente que las empresas que utilizan este tipo de organización, el dueño y el gerente es la misma persona (Vásquez Rojas, 2012).

Debido a su forma, ésta es rápida, flexible, y requiere de un bajo costo para su mantenimiento. En este tipo de estructura la relación entre superiores y subordinados es cercana y la toma de decisiones se hace ágil, debido a la poca al bajo número de integrantes que posee la organización. Como la autoridad está centrada en una sola

persona, ésta es la encargada de tomar las decisiones y asumir el control de la organización. Los empleados están sujetos a las decisiones del gerente u propietario. (Salazar Molina, 2005)

Estructura Matricial

Esta estructura se basa en la agrupación del talento humano y de los recursos, los mismos que son asignados a los diferentes proyectos que se realizan. De esta forma se crean equipos con integrantes de varias áreas de la organización con un proyecto objetivo en común, de esta manera se asegura una diversidad entre los integrantes (Vásquez Rojas, 2012).

Los integrantes de la organización dentro de la matriz cuentan con dos líderes; un jefe de función: quien es la cabeza de la organización y es quien lleva la dirección del proyecto que la organización tiene en común. Por otro lado existe el jefe de Proyectos, que es el responsable de los proyectos individuales que se realizan en la organización; cada uno de estos proyectos individuales sirve para dar forma al proyecto final que tiene la organización en común (Vásquez Rojas, 2012). En este tipo de estructura, todos los integrantes que trabajan en un equipo de proyectos se llaman jefes de sub-proyectos y son responsables mantener la coordinación y comunicación con el jefe de funciones y de proyectos.

No todo tipo de organización es apta para desarrollar esta forma de estructura organizacional, por eso es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones:

1. Buen nivel de organización, coordinación y procesamiento de información.
2. Capital elevado para su funcionamiento.
3. Necesita un equilibrio de poder entre los líderes para que la organización se mantenga estable y funcione durante un mayor tiempo (Vásquez Rojas, 2012).

Ventajas de la estructura matricial:

- Permite generar mayor diversidad en el grupo de trabajo, desarrollando una jerarquía muy reducida, mayor flexibilidad y autonomía en la organización.

- Permite direccionar a los integrantes hacia un objetivo en común
- Los integrantes de la organización tienden a motivarse más.
- Permite identificar a los líderes potenciales que podrían estar al frente de la organización en el futuro.
- Promueve la implicación y el compromiso de los integrantes de la organización.
- Se orienta en el resultado y no en el proceso
- Identifica con precisión la responsabilidad de cada jefe (Vásquez Rojas, 2012).

Desventajas de la estructura matricial:

- Puede producirse estrés entre los integrantes de la organización, ya que se debe que rendir cuentas a dos jefes. (Salazar Molina, 2005)
- Los costos que se originan para mantener la estructura son muy altos, ya que invierte en capacitación de los integrantes.
- No está bien definida la autoridad, por lo que pueden existir conflictos entre los integrantes de la organización (Vásquez Rojas, 2012).

Estructura por departamentalización

Esta estructura consiste en crear departamentos dentro de una organización, lo que le permite tener una estructura bien definida con diferentes áreas. Esto facilita a la organización realizar un análisis de puestos más exacto, y permite tener a expertos encargados en los diferentes departamentos (Salazar Molina, 2005). La creación de estos diferentes departamentos se basa en las funciones de trabajo desempeñadas, el comprador o cliente objetivo, el tipo de producto o servicio ofrecido, el territorio geográfico cubierto y el proceso utilizado para convertir insumos en productos o servicios. Por motivo de adaptar las diferentes estructuras organizacionales existentes en la realidad de la parroquia Las Nieves, únicamente se describirá la modalidad funcional y la basada en el cliente (Vásquez Rojas, 2012).

a. Funcional

En este tipo de estructura, se puede dividir a la organización por diferentes funciones, la cual permite tener un mayor control de los diferentes departamentos y de las funciones que tienen cada uno de ellos. A más de eso, se puede detectar diferentes fallos durante la ejecución de los proyectos (Vásquez Rojas, 2012).

Las funciones se dividen entre los integrantes de la organización conforme a la especialización que tenga cada uno de ellos y se agrupan de acuerdo a las diferentes líneas de acción que posee la organización (Vásquez Rojas, 2012). A su vez, cada uno de estos departamentos tiene un líder quien es el responsable de asignar tareas y vigilar que estas sean realizadas de una forma correcta. Finalmente, existe un coordinador general que se encarga de regular todas las funciones y responsabilidades para lograr las metas de la organización. (Salazar Molina, 2005)

Ventajas

- Permite identificar y asignar responsabilidades respecto a las funciones de los diferentes departamentos, indispensables para la supervivencia de la organización.
- El agrupar a las personas en base al trabajo que realizan, incrementa las oportunidades para utilizar los recursos de forma más eficiente y con un personal más calificado.
- Permite el apoyo entre los diferentes integrantes de la asociación.
- Reduce la duplicidad de equipo, funciones y esfuerzos.
- Es una estructura organizacional fácilmente entendida por el equipo de trabajo.
- Proporciona un buen modelo de entrenamiento para los líderes en potencia. (Vásquez Rojas, 2012)

Desventajas

- Los integrantes se preocupan más por el trabajo de su departamento que del servicio o producto que se presta o se vende, esto produce una sub-optimización organizacional.
- Las personas que se encuentran en los diferentes departamentos, realizan su trabajo separadas unas de otras, lo que afecta a la coordinación que debe existir de una función a otra (Vásquez Rojas, 2012).

d. Por Clientes:

El tipo de clientes que una organización busca tener, puede también utilizarse para agrupar a los integrantes de la organización. La base de esta departamentalización está centrada en las motivaciones y necesidades comunes que pueden tener los clientes, para satisfacer dichas necesidades con diferentes especialistas departamentales. (Salazar Molina, 2005)

Aquí el cliente es el eje central, la organización se adapta y se subdivide agrupando a los diferentes miembros de la organización y así para cumplir las funciones necesarias para satisfacer las necesidades de cada tipo de cliente. (Salazar Molina, 2005)

Ventajas:

- Mayor eficacia en las actividades que los prestadores de servicios deben realizar, ya que se limita al manejo de clientes con características similares.
- Mayor especialización en la organización, ya que se enfoca en una demanda específica.
- Disminuye los costos operacionales y promocionales, ya que se tiene definido el canal de distribución a utilizar (Vásquez Rojas, 2012).

Desventajas:

- Los diferentes departamentos están especializados en un target específico, por lo que existen dificultades de adaptar el producto a otro segmento de mercado.

- Las tendencias de la demanda no son estáticas, por lo que la organización debe trabajar constantemente en la adaptación de productos a las nuevas tendencias que requiere el mercado. En este caso, la estructura podría quedar obsoleta a corto y mediano plazo (Vásquez Rojas, 2012).

Estructura Circular

Claudia Vásquez establece que este tipo de estructura se caracteriza por representar a los niveles de autoridad con círculos concéntricos, formados; por un cuadro central, que corresponde a la autoridad máxima de la de la organización, y en su alrededor círculos que constituyen los diferentes niveles jerárquicos (Vásquez Rojas, 2012).

En cada uno de esos círculos se coloca a los jefes inmediatos, y se les liga con las líneas que representa los canales de autoridad y responsabilidad.

Ventajas:

- Se expresa la importancia de cada departamento
- Se elimina la jerarquía, ya que todos tienen injerencia en la organización.
- Permiten colocar mayor número de puestos en cada departamento. (Salazar Molina, 2005)

Desventajas

- Algunas veces resultan confusas.
- Los integrantes de la organización deben tener un alto nivel de liderazgo, ya que se elimina la jerarquía.

Estructura Híbrida

Esta estructura, reúne algunas de las características importantes de las estructuras anteriormente vistas. La estructura de una organización puede tener múltiples enfoques, ya que utiliza al mismo tiempo criterios de productos y función o producto y geografía. (Salazar Molina, 2005)

Este tipo de estructuración es utilizada mayormente cuando las organizaciones crecen y tienen varios productos en el mercado; aquí cada una de las funciones principales para cada producto pueden descentralizarse y manejarse en unidades específicas. Cuando se combinan características de las estructuras funcionales y divisionales, las organizaciones pueden aprovechar las fortalezas de cada una y evitar sus debilidades. (Salazar Molina, 2005)

Ventajas

- Permite la adaptación y eficacia dentro de las divisiones de productos y dentro de los diferentes departamentos.
- Proporciona una alineación entre la división de productos y los objetivos de la organización.
- Mayor coordinación entre los departamentos. (Salazar Molina, 2005)

Desventajas

- Los costos de la organización se elevan, ya que existe un mayor número de integrantes para sostener dicha estructura.
- Al existir un mayor número de integrantes, pueden crearse conflictos entre los mismos.

Los Organigramas

El organigrama es un instrumento utilizado en todas las empresas y organizaciones para describir las diferentes líneas de mando y jerarquías que existen en una empresa. De esta manera se puede identificar el nivel de injerencia que tiene cada integrante de la asociación (Salazar Molina, 2005).

Concepto de organigrama

Dentro de la administración, existen diferentes conceptos acerca de un organigrama; sin embargo, el concepto más difundido está a cargo de Henri Fayol, quien define el concepto de organigrama como:

Una carta de organización es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva. (Riccardi, 1965)

Según el concepto de organigrama, Salazar Molina (2005), afirma que este debe mostrar lo siguiente:

- Un elemento (figuras)
- La estructura de la organización
- Los aspectos más importantes de la organización
- Las funciones
- Las relaciones entre las unidades estructurales
- Los puestos de mayor y aun los de menor importancia
- Las comunicaciones y sus vías
- Las vías de supervisión
- Los niveles y los estratos jerárquicos
- Los niveles de autoridad y su relatividad dentro de la organización
- Las unidades de categoría especial. (Salazar Molina, 2005)

Funciones Del Organigrama

- *Para la ciencia de la administración:* Sirve de asistencia y orientación de todos los integrantes de la organización. De esta manera, se pueden identificar a los responsables y supervisores de cada departamento.
- *Para el área de organización y sistema:* Sirve para reflejar la estructura organizativa de la asociación, así como para garantizar su permanente revisión y actualización, la cual se tiene que dar a conocer a toda la organización a través de los manuales.

- *Para el área de administración de personal:* Es un instrumento imprescindible para la descripción y análisis de cargos, y en general como elemento de apoyo para la implementación, seguimiento y actualización de todos los sistemas de personal. (Salazar Molina, 2005)

Ventajas Del Organigrama

El uso de los organigramas ofrece varias ventajas precisas entre las que sobresalen las siguientes:

- Obliga a sus autores aclarar sus ideas. (Sánchez Estella, 2013)
- Muestra a simple vista la estructura y las relaciones de trabajo en la entidad, mejor de lo que hace una simple descripción. (Sánchez Estella, 2013)
- Muestra quién depende de quién. (Sánchez Estella, 2013)
- Son apropiados para lograr que los principios de la organización operen. (Melinkoff, 1969)
- Enseña al personal nuevo su ubicación en la organización. (Sánchez Estella, 2013)

Desventajas Del Organigrama

A pesar de ser una herramienta esencial para el manejo organizacional, estos conllevan una serie de puntos negativos que no se deben pasar por alto, sus principales defectos que son:

- Sólo muestra las relaciones formales y no las informales.
- Normalmente no muestra los grados o niveles de autoridad. En algunos casos resulta conveniente diferenciarlos con distintos tipos de líneas o colores.
- En ocasiones no son fieles a la realidad, indicando como debería ser la organización y no como es en verdad.
- Puede hacer que el personal confunda las relaciones de autoridad con el estatus. (Terry, 1961)

Clases de organigramas según su forma y disposición geométrica:

- a. Verticales (tipo clásico): representa con toda facilidad una pirámide jerárquica, ya que las unidades se desplazan, según su jerarquía, de arriba abajo en una graduación jerárquica descendente. (Riccardi, 1965)
- b. Horizontales (De izquierda a derecha): Son una modalidad del organigrama vertical, porque representan las estructuras con una distribución de izquierda a derecha. En este tipo de organigrama los nombres de las figuras se colocan en el dibujo sin recuadros, aunque pueden también colocarse las figuras geométricas. (Riccardi, 1965)
- c. Organigrama Escalar: Este tipo de organigramas no utiliza recuadros para los nombres de las unidades de la estructura, sino líneas encima de los cuales se colocan los nombres. Cuando una línea sale en sentido vertical de una línea horizontal, muestra la autoridad de esta última. (Riccardi, 1965)
- d. Organigrama circular o concéntrico: Los niveles jerárquicos se muestran mediante círculos concéntricos en una distribución de adentro hacia afuera. Este tipo de organigrama es recomendado por la práctica de las relaciones humanas, para disipar la imagen de subordinación que traducen los organigramas verticales. (Salazar Molina, 2005)

3.4. PROPUESTA DE UNA ORGANIZACIÓN COMUNITARIA PARA LA GESTIÓN DEL TURISMO EN LA PARROQUIA LAS NIEVES

Introducción

En la sección anterior se explicó el fundamento teórico y la importancia de generar una estructura organizacional sólida para Las Nieves. En esta sección se pretende realizar el modelo una organización que permita gestionar el turismo en la parroquia. Para formar la organización, se tomará en cuenta la Ley de Economía Popular y Solidaria vigente en el país; y las respectivas funciones de la organización se afianzarán mediante charlas de capacitación en las que se brindarán los conocimientos necesarios para gestionar las diferentes actividades. También es

necesario aclarar que el presente trabajo únicamente realiza la propuesta de organización, y queda a voluntad de sus integrantes la legalización de la misma.

Análisis Legal

La aprobación de una organización comunitaria, se encuentra amparada en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley de Economía Popular y Solidaria. Esta segunda ley es la máxima autoridad en cuanto a la formación de organizaciones.

Primeramente, se debe tomar en cuenta que el Art. N°66 de la Constitución de la República, establece en su numeral 13 que los ciudadanos tienen el derecho y la libertad de asociarse, reunirse y manifestarse de forma libre y voluntaria. Adicionalmente, el numeral 15 del mismo artículo, garantiza a las personas el derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

En cuanto a las formas de organización que están permitidas en el país, el art. N°2 de la Ley de Economía Popular y Solidaria, en su inciso b, garantiza la existencia de las organizaciones comunitarias fundadas en relaciones familiares, identidades étnicas, culturales o territoriales; las mismas que pueden dedicarse a la producción de bienes o servicios, tales como: los comedores populares, las organizaciones de turismo comunitario, bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias, entre otras, que constituyen el Sector Comunitario.

Dentro del mismo contexto, el Art.N°3 del presente código establece que las organizaciones comunitarias deben caracterizarse por:

- 1) Buscar la satisfacción en común de las necesidades de sus integrantes;
- 2) Comprometerse con la comunidad, la responsabilidad por su ámbito territorial y la naturaleza.
- 3) No buscar fin de lucro en la relación con sus miembros.
- 4) No discriminar a los miembros de la organización.
- 5) Realizar una autogestión democrática y participativa en la asociación.

- 6) Prevalecer el trabajo sobre los recursos materiales; de los intereses colectivos sobre los individuales; y, de las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia.

Por otra parte, el Art. N°18 del presente reglamento, establece que las organizaciones del sector comunitario no requieren personalidad jurídica para funcionar, pero deben acogerse al reglamento de esta ley. Adicionalmente, dicho código, en su Art. 19 garantiza la libertad de denominación de la organización comunitaria, pero no pueden denominarse como asociaciones, corporaciones y cooperativas. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Dentro de esta ley, también se detalla la forma de Gobierno que debe existir en las organizaciones comunitarias. Por tal caso, el Art. N°20 establece que dichas organizaciones adoptarán el sistema de gobierno que mejor convenga a sus costumbres. Además, tienen la libertad de implementar sus propios mecanismos de autocontrol social y auto regulación, siempre que se enmarquen en los valores y principios que rigen la Economía Popular y Solidaria. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012)

En cuanto al fondo social, la ley establece en su Art. N°21 que las organizaciones comunitarias se fomentarán económicamente gracias a los aportes de sus miembros, dichos aportes serán establecidos por todos los miembros de la organización y serán retribuidos en la forma y condiciones que prescriban sus estatutos. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012)

El Art. N°22 del presente reglamento señala que la asociación puede disolverse con la presentación de un acta suscrita por la mayoría de sus integrantes. En otros casos, cuando la organización comunitaria no cumpla con las directrices mencionadas para ser considerada como tal; deberá disolverse y constituirse como una organización del sector asociativo o cooperativista; y someterse al control de la Superintendencia, tal como lo señala el Art. N°23 de este código. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012)

Estructura Organizacional Propuesta

Como se había mencionado en páginas anteriores, una estructura socio organizativa es una herramienta imprescindible para la gestión del turismo en una zona determinada. Es importante recordar que una estructura organizacional sólida es importante para ejecutar proyectos de una forma más eficiente y eficaz, que si se la realizaría por separado.

La importancia que ha cobrado el cambio de la matriz productiva en el país, ha permitido llevar a cabo nuevos retos que buscan generar un desarrollo y una mejora en la calidad de vida de la población. Entendiendo, que hasta la actualidad aún existen altos niveles de inequidad, el fortalecimiento de las organizaciones comunitarias se constituye en una estrategia clave para construir mayores niveles de confianza, aplicar normas socialmente compartidas y aumentar el nivel de integración entre los diferentes grupos de personas. El fortalecimiento de las asociaciones comunitarias permite también la creación de sinergias que contribuyan con el aumento la igualdad social y la disminución de la pobreza.

En el marco de crear una organización comunitaria sólida e inclusiva, fortalece los ejes: económicos, sociales y ambientales de la población. El sentido económico está dado por la necesidad de generar ingresos para la población, que permita alcanzar un mejoramiento en la calidad de vida de sus integrantes. En cuanto a la parte social, se destaca la integración, la preservación de la cultura y la valoración de los saberes ancestrales. Finalmente, el eje ambiental es muy importante, ya que la operación turística requiere del aprovechamiento de recursos naturales, los mismos que deben ser utilizados eficientemente para garantizar la permanencia del recurso a largo plazo. Todos estos tres factores garantizan la sostenibilidad en el territorio y permiten el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores. Por esta razón, es de vital importancia generar un modelo organizativo que intervenga en una utilización consiente de los recursos naturales y que busque el buen vivir de los pobladores.

El propósito de fortalecer organizaciones comunitarias está referido a experiencias concretas que han arrojado aprendizajes significativos, y que pueden ser replicados en el fortalecimiento de las iniciativas de participación y concertación en otras zonas del país. En este aspecto, es destacable la acción realizada por el padre Antonio Polo

y su trabajo con los habitantes de Salinas de Guaranda, quién trabajó arduamente para llevar acabo emprendimientos en diferentes ramas y posicionar la marca “Salinerito” en el mercado nacional y extranjero.

En esta parroquia, se pretende establecer una estructura organizacional circular, de tal manera que se puedan eliminar las jerarquías en la organización. En este modelo, todos los integrantes tienen injerencia en la organización, y permite que todos puedan tomar iniciativas que contribuyan al desarrollo y crecimiento del equipo de trabajo. Dentro de la organización, todos y cada uno de los integrantes estarán agrupados en diferentes comisiones; esto permitirá especializar a los integrantes de la organización en sus respectivos departamentos. Entre los integrantes de la organización se elegirá por votación popular a la junta directiva, quienes serán los encargados de representar a la organización y ayudar en la toma de decisiones que establezcan los integrantes de la misma.

Estructura Orgánico Funcional de la Parroquia Las Nieves

La organización comunitaria estará conformada por la Asamblea General de la asociación. Esta se encuentra integrada por todos los miembros de la asociación, quienes tienen la libertad de tomar las decisiones respecto al rumbo que tomará la organización.

Funciones de la Asamblea General

1. Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias que requiera la organización.
2. Aprobar el plan anual de trabajo propuesto por la organización.
3. Admitir a los nuevos miembros a la organización.
4. Proveer servicios turísticos dentro de la parroquia Las Nieves.
5. Elegir a los miembros de la junta directiva, específicamente; presidente, vicepresidente, tesorero y vocales.
6. Agruparse en las diferentes comisiones de la organización, para brindar los servicios turísticos en la parroquia,
7. Colaborar en las mejoras de la organización y la parroquia.

Requisitos para admitir a un miembro en la organización.

1. Haber nacido o residir en la parroquia las Nieves.
2. Ser mayor de 15 años.
3. Prestar cualquier tipo de servicio turístico (alimentación, alojamiento o guianza), o ser propietario de algún taller artesanal o de espacios dedicados a la producción agrícola.
4. Llenar la ficha de inscripción.

En este punto, la organización comunitaria se basará en una estructura organizacional circular, la cual estará conformada por 6 comisiones, departamentos o unidades y serán los siguientes:

1. Junta Directiva.
 - 1.1. Presidente
 - 1.2. Vicepresidente
 - 1.3. Secretario
 - 1.4. Tesorero
 - 1.5. Primer vocal
 - 1.6. Segundo vocal
 - 1.7. Tercer vocal
 - 1.8. Cuarto vocal
 - 1.9. Quinto vocal
2. Comisión de Restauración
3. Comisión de Alojamiento
4. Comisión de Guianza
5. Comisión de Artesanos
6. Comisión de Agricultores.

Descripción de las Comisiones:

Junta Directiva

Integrada por el presidente de la asociación, el vicepresidente, un secretario, un tesorero y dos vocales.

Según la DINADECO (2010), las funciones de la junta directiva serán las siguientes:

1. Ejecutar acuerdos presentados por la organización.
2. Formular el plan anual de trabajo con su respectivo presupuesto y presentárselo a la organización para su aprobación.
3. Acordar la afiliación y desafiliación de los asociados.
4. Hacer la convocatoria para asambleas generales y anunciarlas en la comunidad.
5. Representar a la asociación ante los organismos públicos y privados. (Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, 2010)

a) Presidente: Conocido como la autoridad máxima de la organización, este será elegido por votación popular entre los integrantes de la organización y tendrá las siguientes funciones:

1. Representación legal de la organización.
2. Presidir las sesiones de junta directiva y asamblea general
3. Presentar a la asamblea general un informe anual de labores a nombre de la junta directiva.
4. Velar por el correcto desempeño de los demás miembros de la organización.
5. Asegurar el cumplimiento los acuerdos de asamblea general y junta directiva.
6. Coordinar las diversas actividades y trabajos de la asociación. (Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, 2010)

b) Vicepresidente: Tendrá la función de asesoría del presidente, será elegido por votación popular y sus funciones serán las siguientes:

1. Reemplazar al presidente cada vez que éste, por cualquier causa, estuviere impedido para asistir a reuniones.
2. Asumir la presidencia de la asociación por el resto del periodo, cuando se produzca la ausencia definitiva del presidente. (Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, 2010)

- c) Secretario: Como miembro de la junta directiva tendrá las siguientes funciones:
1. Llevar los libros de actas de junta directiva, asambleas generales y afiliados.
 2. Atender y tramitar correspondencia.
 3. Mantener actualizado el padrón de afiliados.
 4. Firmar conjuntamente con el presidente las actas de junta directiva y asambleas generales. (Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, 2010)
- d) Tesorero: Sus funciones serán las siguientes:
1. Custodiar los fondos y valores de la asociación.
 2. Rendir a la asamblea general un informe anual de tesorería.
 3. Llevar un inventario minucioso de los bienes de la asociación.
 4. Girar conjuntamente con el presidente, las sumas acordadas por la junta directiva.
 5. Llevar los libros de tesorería (caja chica, inventarios), en el caso de que contraten un contador, manejar los libros auxiliares que recomiende. (Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, 2010)
- e) Vocales: Estos tendrán una única función:
1. Sustituirán temporalmente por su orden, a los miembros de la junta directiva, excepto al tesorero. (Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad, 2010)
 2. Serán los representantes de las comisiones existentes en la organización.

Comisión de Restauración

Esta comisión estará integrada por los diferentes prestadores del servicio de alimentación, los cuales brindarán un servicio de calidad adaptado a las potencialidades de la parroquia. Sus funciones son las siguientes:

1. Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias que convoque la junta directiva.
2. Asistir a todas las charlas y capacitaciones propuestas por la organización.
3. Colaborar en las mingas comunitarias propuestas por la organización.

4. Brindar el servicio de alimentación a los visitantes nacionales y extranjeros; así como también en las mingas comunitarias y reuniones que realice la asociación.
5. Adecuar un espacio limpio y agradable para brindar el servicio de restauración; garantizando la higiene y la seguridad alimentaria de los visitantes.
6. Elaborar un sistema de costos sobre el servicio a ofrecer.
7. Respetar la diversidad cultural, política e ideológica de los visitantes.
8. Coordinar el proceso de operación turística con la comisión de alojamiento, guianza, artesanos y agricultores.
9. Destinar un porcentaje de los ingresos percibidos por concepto de alimentación, al fondo común de la organización. Estos fondos serán destinados para mejoras en la organización y el porcentaje será establecido por todos los integrantes de la organización.
10. Solicitar informes y rendición de cuentas a la junta directiva.
11. Otras funciones que sean aprobadas por los miembros de la organización.

Comisión de Alojamiento

Esta comisión estará integrada por familias que deseen ofrecer el servicio de alojamiento comunitario, los cuales brindarán un servicio de calidad adaptado a las potencialidades de la parroquia. Sus funciones son las siguientes:

1. Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias que convoque la junta directiva.
2. Asistir a todas las charlas y capacitaciones propuestas por la organización.
3. Colaborar en las mingas comunitarias propuestas por la organización.
4. Brindar el servicio de alojamiento a los visitantes nacionales y extranjeros.
5. Ofrecer un espacio limpio, seguro y agradable que garantice la satisfacción y el descanso de los huéspedes.
6. Elaborar un sistema de costos sobre el servicio a ofrecer.
7. Coordinar el proceso de operación turística con la comisión de restauración, guianza, artesanos y agricultores.
8. Garantizar la privacidad de los huéspedes.
9. Respetar la diversidad cultural, política e ideológica de los visitantes.

10. Destinar un porcentaje de los ingresos percibidos por concepto de alimentación, al fondo común de la organización. Estos fondos serán destinados para mejoras en la organización y el porcentaje será establecido por todos los integrantes de la organización.
11. Solicitar informes y rendición de cuentas a la junta directiva.
12. Otras funciones que sean aprobadas por los miembros de la organización.

Comisión de Guianza

La comisión de guianza la conforman las personas capacitadas para ofrecer el servicio de interpretación a los visitantes. Sus funciones son las siguientes:

1. Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias que convoque la junta directiva.
2. Asistir a todas las charlas y capacitaciones propuestas por la organización.
3. Colaborar en las mingas comunitarias propuestas por la organización.
4. Elaborar un guion interpretativo sobre los atractivos a ser visitados.
5. Brindar el servicio de interpretación a los visitantes nacionales y extranjeros.
6. Acompañar en todo momento a los visitantes.
7. Velar por la seguridad de los visitantes en los diferentes sitios de visita.
8. Respetar la diversidad cultural, política e ideológica de los visitantes.
9. Elaborar un sistema de costos sobre el servicio a ofrecer.
10. Coordinar el proceso de operación turística con la comisión de alojamiento, restauración, artesanos y agricultores.
11. Destinar un porcentaje de los ingresos percibidos por concepto de alimentación, al fondo común de la organización. Estos fondos serán destinados para mejoras en la organización y el porcentaje será establecido por todos los integrantes de la organización.
12. Solicitar informes y rendición de cuentas a la junta directiva.
13. Otras funciones que sean aprobadas por los miembros de la organización.

Comisión de Artesanos

Esta comisión está integrada por personas o familias que posean talleres artesanales de exhibición al público. Sus funciones son las siguientes:

1. Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias que convoque la junta directiva.
2. Asistir a todas las charlas y capacitaciones propuestas por la organización.
3. Colaborar en las mingas comunitarias propuestas por la organización.
4. Adecuar un espacio limpio y agradable dentro del taller, para realizar la explicación sobre el proceso de elaboración de artesanías.
5. Respetar la diversidad cultural, política e ideológica de los visitantes.
6. Coordinar el proceso de operación turística con la comisión de restauración, guianza, alojamiento y agricultores.
7. Solicitar informes y rendición de cuentas a la junta directiva.
8. Otras funciones que sean aprobadas por los miembros de la organización.
9. Los artesanos se beneficiarán económicamente, gracias a una aportación que se incluirá en el precio del tour.

Comisión de Agricultores

Esta comisión está integrada por personas o familias que se dedican a actividades productivas dentro de la parroquia. Sus funciones son las siguientes:

1. Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias que convoque la junta directiva.
2. Asistir a todas las charlas y capacitaciones propuestas por la organización.
3. Colaborar en las mingas comunitarias propuestas por la organización.
4. Proveer los productos agrícolas para la prestación de servicio de alimentación, en caso de ser necesario y bajo la correspondiente remuneración.
5. Adecuar los huertos y espacios productivos, para recibir a los visitantes.
6. Respetar la diversidad cultural, política e ideológica de los visitantes.
7. Coordinar el proceso de operación turística con la comisión de restauración, guianza, alojamiento y artesanos.
8. Solicitar informes y rendición de cuentas a la junta directiva.
9. Otras funciones que sean aprobadas por los miembros de la organización.
10. Los agricultores se beneficiarán económicamente, gracias a una aportación que se incluirá en el precio del tour.

Todas estas comisiones han sido diseñadas en base a las potencialidades posee la parroquia, y forman una estructura básica de organización para generar los diferentes tipos de servicios que se requieren en una visita turística. Es indispensable recalcar la importancia de las charlas de capacitación en los integrantes de la organización para conseguir que la estructura sea sólida y perdure en el tiempo.

Mecanismos de Elección de la Junta Directiva

La Junta directiva como máxima autoridad de la organización será elegida por votación popular, la cual se remitirá a las condiciones de participación establecidas, estas son:

1. El presidente y vicepresidente y tesorero tendrán un mandato de un año, y podrán ser elegidos por dos periodos.
2. El secretario será elegido por la junta directiva de acuerdo a las necesidades de la misma.
3. Los vocales serán los representantes de cada una de las comisiones existentes. En este caso, cada comisión designará a la persona que les representará en la junta directiva.
4. En caso de ausencia del presidente, vicepresidente o secretario, los vocales podrán sustituir temporalmente dichas funciones. Los cargos temporales se designarán en común acuerdo entre la junta directiva.
5. Los representantes de las diferentes comisiones tendrán un periodo de 3 meses, y podrán ser designados una vez por año.

Etapas Básicas Para Generar un Modelo Organizativo Estable

Etapas I: Reconocer a los miembros del equipo.

El punto de partida de toda organización debe ser siempre la identificación de la realidad las personas; para ello se debe saber que por naturaleza, los integrantes deben ser solidarios. Al inicio es necesario ir rompiendo la desconfianza que se tienen unos a otros. Para ello, es importante conocerse más allá de los nombres.

Durante este proceso, los integrantes de la organización van adquiriendo confianza entre sus compañeros, y es el momento exacto para motivarlos a trabajar en equipo. A continuación se expone un gráfico sobre las bases de la confianza en una organización.



Gráfico 1. Bases de la Confianza en una Organización
Elaborado por: Los Autores

Etapa II. Plantear objetivos.

Para organizar a la comunidad es necesario integrar a un grupo de personas que participe frecuentemente de las asambleas. Es muy importante plantear los objetivos de la organización, y que dichos objetivos sean asimilados y puestos en práctica por cada uno de los integrantes de la organización. Se debe entender que una organización sin objetivos, es como caminar sin un rumbo definido, por lo que dicha organización está destinada a fracasar. Por esta razón es importante que el equipo de trabajo se marque un horizonte y busque los medios para alcanzar los resultados propuestos.

Esta es una etapa de formación de la conciencia comunitaria; de aprender a analizar la realidad en profundidad, de modo que se llegue al convencimiento y a la búsqueda de nuevas alternativas de desarrollo integral de la organización. Todo miembro de la organización es capaz de ser útil, sólo se necesita capacitación para prestar un servicio de calidad.

Clasificación de los Objetivos	
Tipo de Objetivo	Enfoque
Objetivo Estratégico	Establecer la estrategia general de la organización.
Objetivos Operativos	Acciones específicas necesarias para desarrollar la estrategia.
Objetivos Específicos Individuales	Tareas o trabajos individuales de los integrantes.

Tabla 4. Clasificación de los Objetivos

Elaborado por: Los Autores

Etapa III: Apoyarse en momentos de crisis y encontrar la solución.

En esta etapa es muy importante reconocer que en el grupo cada persona camina a su propio ritmo.” Si creemos que en la comunidad todos somos atletas, por el hecho de participar en una carrera, cada uno estará pensando en ganar la competencia. Pero si aceptamos que cada uno tiene su manera propia de ser y de mirar las cosas, entonces podremos encontrar riqueza en el grupo”. No hay que olvidar que la organización está conformada por un gran equipo de trabajo, por lo que se debe ayudar al que camina junto con el equipo o al que se quedó cansado en el camino. Muchas veces el objetivo no es ganar sino simplemente llegar.

Además, la organización no debe estar enfocada únicamente en solucionar las necesidades más urgentes, sino también aquellas de mediano y largo plazo, para convertir a la comunidad en un lugar donde los pobladores se sientan orgullosos de vivir. A más de solucionar los problemas físicos o los que se pueden palpar y ver, hay que buscar solución a los problemas que son la base y que ocasionan otros problemas más graves. A veces las causas de dichos problemas no están a la vista de todos, pero es importante saber detectarlos para buscar su solución, y no ver solamente los efectos ocasionados por dichos problemas.

No obstante, la organización también debe predecir los problemas que pueden presentarse en un futuro y prepararse para enfrentarlos. Uno de los problemas más comunes en las organizaciones es el abuso de poder por parte de los líderes, por lo que no es bueno eternizar a los dirigentes en sus cargos. Los integrantes deben evitar que los coordinadores usen su poder para manipular a los demás. En este punto, es necesario que la estructura organizativa sea flexible y permita que los integrantes

tengan voz y voto en las decisiones que tome la asociación. Además, dicha estructura organizativa debe brindar la oportunidad a todos los integrantes de la organización formarse como líderes. En el siguiente gráfico se expresa el proceso para detectar los problemas en la organización y llegar a su solución.

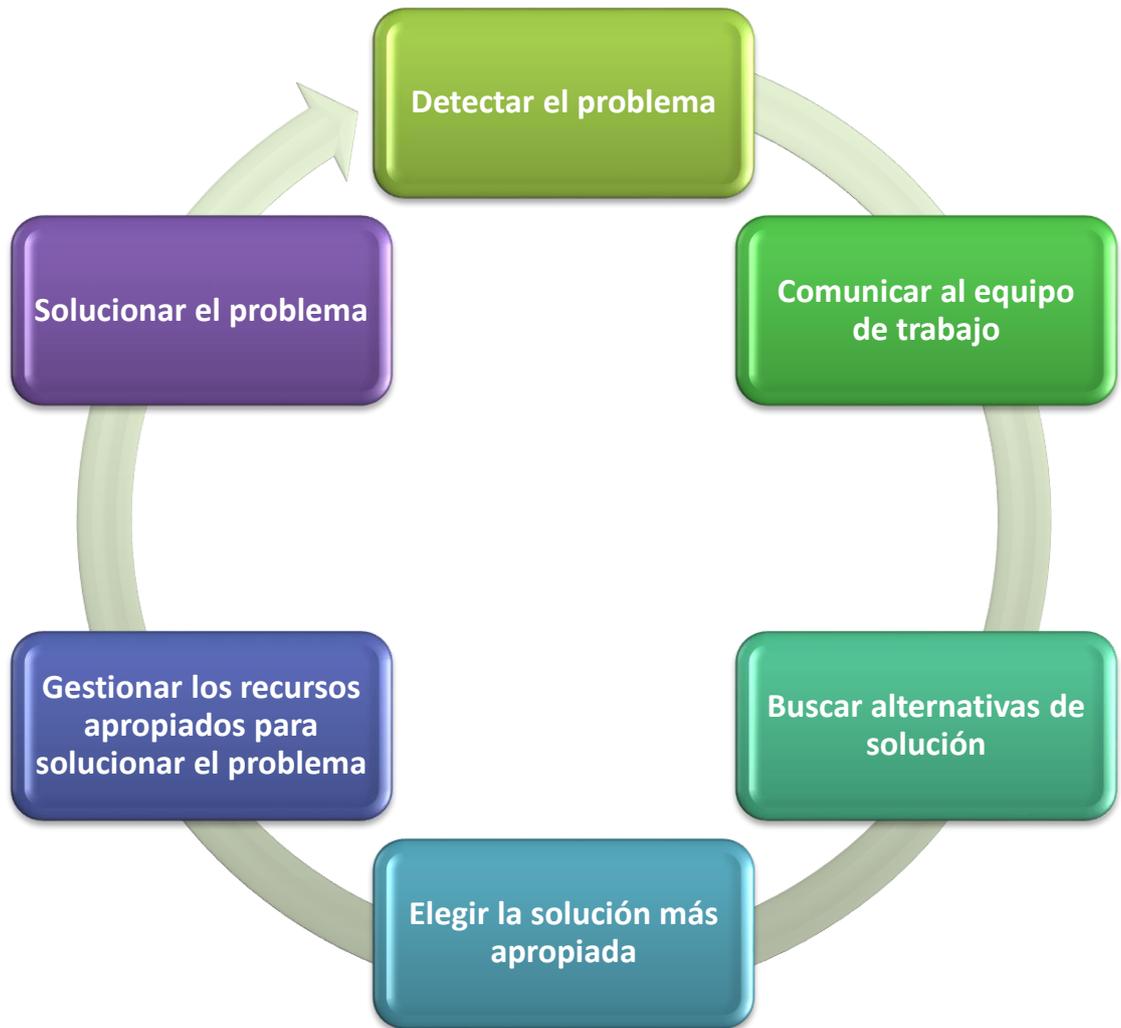


Gráfico 2. Proceso para la solución de problemas y conflictos
Elaborado por: Los Autores



Gráfico 3. Propuesta del Organigrama para la Organización Comunitaria de las Nieves
Elaborado por: Los Autores

Como se puede observar en el gráfico anterior, el organigrama busca eliminar las jerarquías en la organización. Esto aporta mayor proactividad a los integrantes y previenen posibles discrepancias entre los miembros de la organización, ya que se elimina las cadenas de mando. Esta estructura organizacional pretende ser participativa y solidaria con el equipo de trabajo, ya que todos recibirán beneficios de una manera equitativa. Además, procura formar nuevos líderes que aporten un mayor desarrollo a la organización y a la parroquia.

3.5. CAPACITACIÓN A LOS FUTUROS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

El servicio constituye una parte un importante de la operación turística, ya que la ausencia de una atención de calidad por parte de los prestadores de servicios, generaría una mala experiencia en los visitantes. Como ya se había explicado en capítulos anteriores, la planta turística de la parroquia es muy pobre, y en la actualidad se requiere de emprendedores capacitados que puedan ofrecer un servicio de calidad a los visitantes.

Durante el periodo de planificación, se realizó un análisis exhaustivo sobre las debilidades de la parroquia en cuanto a la prestación de servicios y se detectó que las ramas prioritarias eran las siguientes: higiene y manipulación de alimentos; atención al cliente; técnicas de guiar y el mantenimiento de la infraestructura y equipos.

Las charlas de capacitación pretenden generar en los pobladores las destrezas adecuadas para emprender proyectos relacionados con la prestación de servicios. Para lograr que los pobladores adquieran dichos conocimientos, se ha desarrollado una serie de manuales intuitivos y prácticos, que han sido desarrollados para solventar las falencias que tienen muchos individuos al momento de emprender algún negocio.

Contenidos

Las charlas de Capacitación están enfocadas en cuatro ejes diferentes, y cada uno de ellos pretende solventar las necesidades que presenta los habitantes de la parroquia. Los ejes de capacitación son los siguientes:

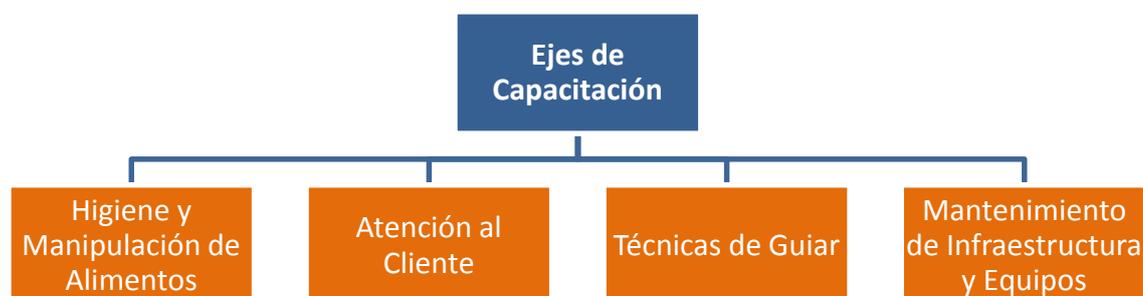


Gráfico 4. Ejes de Capacitación para Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

Higiene y Manipulación de Alimentos

Esta capacitación pretende enseñar a los pobladores todo lo relacionado a la seguridad alimentaria, desde la adquisición de productos, hasta su servicio y consumo. Así también, destaca la importancia de conservar correctamente los alimentos y las normas de higiene que se debe tomar en cuenta durante la cocción de los mismos. Finalmente, explica las enfermedades más comunes causadas por una incorrecta manipulación de alimentos.

Atención al Cliente

Este módulo forma parte del segundo eje de capacitación, el cual busca instruir a los pobladores sobre la correcta manera de comunicarse con el visitante, utilizando las técnicas de comunicación verbal y no verbal. También, se detalla la tipología de clientes y como tratarlos según su comportamiento. En el apartado de atención al cliente, se describe los procesos que ocurren durante la prestación del servicio. A más de eso, se incluye recomendaciones para solucionar las quejas de los clientes, y una serie de consejos sobre el liderazgo y las ventajas del trabajo en equipo.

Técnicas de Guiar

Este módulo constituye el tercer eje de capacitación y es la continuación de la charla de atención al cliente, el cual está orientado únicamente para las personas que ejercerán como guías turísticos dentro del circuito turístico. Aquí se indica el comportamiento que debe tener un guía frente al grupo, las técnicas empleadas al momento de guiar a los visitantes, las formas de lidiar con reclamaciones de los clientes, el tipo de información que debe ofrecer el guía y las reglas que se deben tomar en cuenta durante el proceso de guianza.

Mantenimiento de infraestructura y Equipos

Esta sesión es la menos extensa de todas, ya que únicamente se centra en brindar una serie de directrices para que las personas mantengan en buen estado sus casas y los espacios públicos. La charla se basa en tres diferentes líneas de acción que son: Mantenimiento de los espacios públicos, el cuidado de las habitaciones que funcionarán como alojamiento, mantenimiento de la

cocina para la prevención de riesgos, y la protección de los espacios destinados para la recreación de las personas.

Resultados de las Capacitaciones

La capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos se realizó el día viernes 20 de febrero del 2016 con una afluencia de 33 personas, en el que se realizó la socialización del manual propuesto por el grupo de trabajo y se impartieron los contenidos incluidos en el mismo. Al final de la capacitación se realizó una evaluación en el que se consiguieron los siguientes resultados:

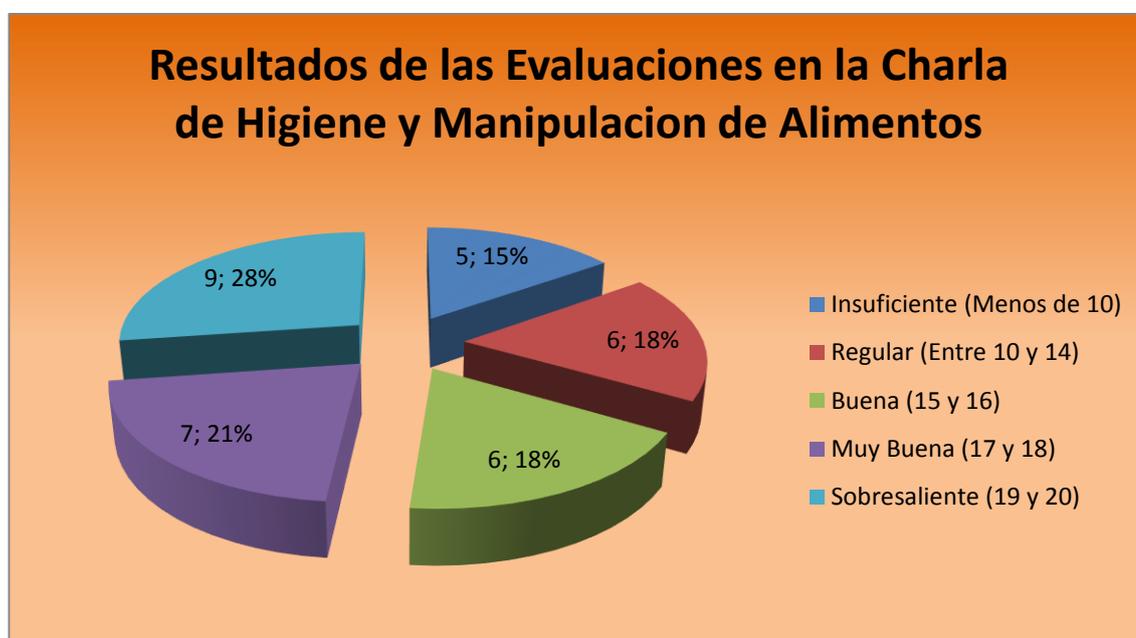


Gráfico 5. Resultados de las Evaluaciones de la Charla de Higiene y Manipulación de Alimentos

Elaborado por: Los Autores

Como se pudo evidenciar en el gráfico anterior, de la totalidad de personas evaluadas, el 28% alcanzó una calificación de “Sobresaliente”; seguido de cerca por el 21% de evaluados, que obtuvo una calificación de “Muy Buena”. Después de esto, siguen los grupos que consiguieron una calificación de “Buena” y “Regular”, cada uno con una representación del 18%. Finalmente, el 15% de los asistentes obtuvo la calificación de “Insuficiente”. En base a los resultados expresados en este gráfico, se llegó a la conclusión que la capacitación generó un impacto positivo entre los pobladores, con una nota media de aprendizaje de 15.51 puntos sobre 20.

Por otra parte, la capacitación sobre atención al cliente se realizó el día viernes 27 de febrero del 2016 con una afluencia de 24 personas, en el que se realizó la socialización del manual propuesto por el grupo de trabajo y se impartieron los contenidos incluidos en el mismo. Durante esta sesión, también se realizó la capacitación sobre Mantenimiento de Infraestructura y Equipos, debido a que presenta una corta duración y no implica dificultad alguna para los habitantes. Al final de la capacitación se realizó una evaluación en el que se consiguieron los siguientes resultados:

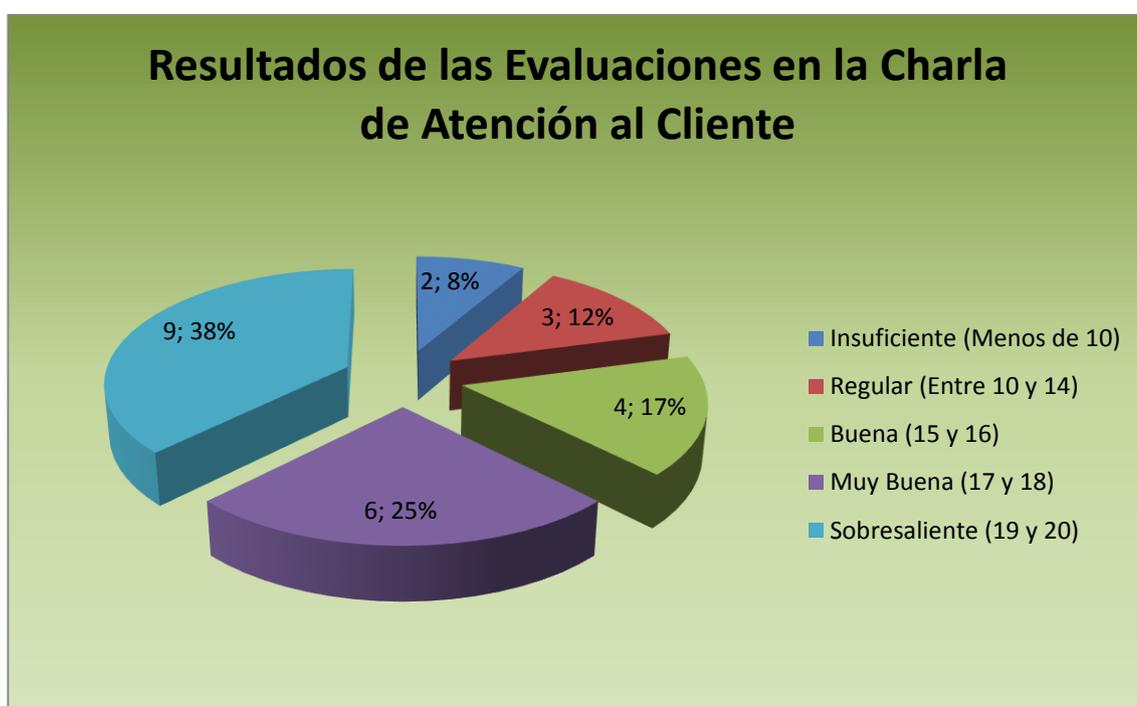


Gráfico 6. Resultados de las Evaluaciones en la Charla de Atención al Cliente
Elaborado por: Los Autores

Los resultados de este gráfico demuestran que el 38% de los evaluados alcanzó una calificación de “Sobresaliente”. En segundo lugar, se encuentran las personas que obtuvieron una calificación de “Muy Buena”, representados por el 25% de los participantes. Adicionalmente, existe un 17% de evaluados que consiguió la calificación de “buena”; seguidos por el 12% que obtuvo la calificación de “Regular”. En último lugar, aparece el grupo que obtuvo la calificación de “Insuficiente” y representa al 8% de los asistentes. Como se puede observar en el

gráfico, esta sesión también consiguió resultados positivos, logrando una media de aprendizaje de 16.5 puntos sobre 20.

Adicionalmente, en la charla sobre Técnicas de Guiar, no se realizó ninguna evaluación, ya que esta sesión era muy específica y estaba destinada para un grupo reducido; motivo por el cual se la impartió en la modalidad de conversatorio. No obstante, esta socialización tuvo la aceptación por parte de los habitantes, consiguiendo una participación de 6 asistentes.

Finalmente, para cerrar las jornadas de capacitación, se realizó una charla de “Nuevas propuestas Gastronómicas basadas en Productos Existentes en la Parroquia”. Esta sesión se realizó el miércoles 9 de marzo del 2016, con la participación de 22 asistentes de la parroquia. La charla fue dirigida por el Chef Denis Alvarado Vanegas, quien cuenta con una amplia experiencia en la actividad gastronómica. Durante esta jornada se presentaron diferentes técnicas para la elaboración de platillos, usando productos que se pueden conseguir fácilmente en la parroquia. Entre las técnicas que se utilizaron para la elaboración de platos estaban: la utilización de vegetales para colorear el arroz, el aprovechamiento de la pulpa de frutas para la elaboración de salsas y vinagretas, la preparación de tempuras para vegetales y el sellado de las carnes y vegetales para la elaboración de platillos. Los platos realizados fueron los siguientes:

1. Arroz salteado con colorante vegetal.
2. Pollo en salsa de naranjilla.
3. Vegetales apanados.
4. Ensalada con vinagreta de fresa.
5. Totilla de patatas.

Esta sesión ha sido una de las más exitosas en la parroquia, debido a que se pudo evidenciar la participación de los asistentes durante la charla. Además, era visible el gran interés que tenían los habitantes por los temas brindados por el chef; razón por la cual, esta sesión estuvo muy cargada de preguntas e inquietudes por parte de los asistentes. Esta charla fue producto de una iniciativa de parte de las personas que asistieron a las charlas anteriores. Pues, se les dio la apertura para que decidan la temática del último tema de charla; y la mayoría decidió recibir una charla práctica

sobre cocina. El éxito de esta charla, motivó a que los participantes decidieran unir esfuerzos para recibir más capacitaciones sobre esta temática en las próximas semanas.

Después de finalizar las charlas de capacitación en la parroquia, se ha podido evidenciar el grado de involucramiento que tiene la población con el proyecto turístico que se pretende implementar. No hay que olvidar que el turismo es una actividad que requiere el compromiso de sus habitantes para asegurar su viabilidad. Las capacitaciones permiten generar un espacio aprendizaje para los pobladores, mientras se fomenta la integración, el trabajo en equipo, la comunicación, la tolerancia y el respeto entre ellos. Las charlas son el punto de partida que permite a los habitantes cambiar sus malos hábitos internamente y puedan impartirlos a otras personas, mediante la prestación de un servicio de calidad. Esto a su vez generará el mejoramiento de su estilo de vida, el cual será visible a largo plazo.

3.6. ANÁLISIS DE LA OFERTA EXISTENTE EN LA PARROQUIA LAS NIEVES, COMO RECURSO PARA EL DESARROLLO DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

Planta Turística

La parroquia de Las Nieves es un lugar en el que prácticamente el turismo no se ha desarrollado al igual que otros sectores del país, pese al cambio en la matriz productiva el cual adhiere al turismo como una estrategia económica. Muchos son los factores que han afectado lo antes mencionado, como la falta de interés por parte de las autoridades, así también como de la comunidad. Sin embargo, actualmente se encuentra un gran apoyo e inclusión para fomentar las prácticas turísticas.

Debido a la falta de planta turística que posee actualmente la parroquia, se ha visto necesario la implementación de una propuesta en la cual se establezca diferentes establecimientos de prestación de servicios. La parroquia cuenta con una planta turística muy pobre, pues en el área de alojamiento solo se puede acceder a dos habitaciones en “La casa del Peregrino” la cual se encuentra en frente al parque central y pertenece a la Curia. Para ello, se debe coordinar con la Junta Parroquial que es la encargada de administrar este espacio. Adicional a esto, es posible

hospedarse en casas de los habitantes de la comunidad, es más, en la actualidad existen viviendas que se encuentran deshabitadas por motivos de migración, y los habitantes de la comunidad están de acuerdo destinar estos espacios para el alojamiento.

En cuanto a la alimentación, al igual que al alojamiento, no es posible encontrar lugares que ofrezcan comida entre semana, a menos que se solicite la preparación de comida con anticipación. Durante los fines de semana se puede encontrar el local “Restaurante” perteneciente a Don Pancho. En el cual se puede encontrar comida como: Secos de pollo, secos de carne o tamales.

También los días de mercado se puede encontrar carpas, en las cuales preparan comidas típicas como: cuy asado, fritada, caldo de gallina criolla, etc.

Una de las principales problemáticas de la parroquia es el transporte, ya que no existe ningún sistema integrado de transporte público ni privado. La población se moviliza en sus propios carros y algunos usan sus camionetas para hacer carreras de una comunidad a otra, pero solamente para los lugareños, quienes conocen de tal facilidad. Actualmente el municipio cantonal se encuentra trabajando en un proyecto de transporte público, el cual recorra las diferentes parroquias a precios muy accesibles, lo cual podría ser beneficioso para el turismo ya que se facilita el acceso a las diferentes comunidades que posee cada parroquia, y en especial Las Nieves.

Es importante mencionar que la comunidad está totalmente dispuesta a colaborar con cada uno de los elementos que se necesitan para desarrollar una planta turística la cual debe ser manejada desde cero. Y la Junta parroquial está dispuesta a hacer autogestión para apoyar e incentivar los emprendimientos.

Oferta complementaria

La Parroquia Las Nieves posee un gran Potencial Turístico que se puede aprovechar para generar visitas; sin embargo, hasta la actualidad no se han aprovechado los recursos para este fin. En este apartado se mencionará los principales recursos turísticos que pueden ser aprovechados en un futuro para generar visitación turística, pero se debe tener en cuenta que para poder aprovecharlos es necesario mejorar

algunos aspectos de infraestructura y planta turística mencionados en el apartado anterior.

En cuanto a Cultura, cabe mencionar que la parroquia está fuertemente posicionada en el ámbito Religioso debido al Santuario a la Virgen de Chaya que se localiza en la Comunidad de las Nieves Centro, en la que se le rinde homenaje del 2 al 6 de agosto de cada año. Esta festividad es considerada como la más importante dentro de la parroquia y genera la visitación más grande de todo el año; lamentablemente, no existe una infraestructura adecuada para poder acceder a este lugar. A más de eso la planta turística no es la idónea y la gente prefiere buscar alojamiento ya sea en Cuenca, Nabón o Loja.

Otro aspecto cultural que también se encuentra posicionado en esta localidad son las artesanías, pudiendo encontrarse objetos elaborados a base de trigo en la comunidad de Trigopamba, las ollas de barro en las Nieves Centro y las artesanías de piedra en la comunidad de Chayahurco. Otras comunidades de los alrededores elaboran artesanías hechas a base del Pucón (corteza del maíz) y textiles en lana de borrego.

En la actualidad todavía se puede encontrar moliendas de trigo en ciertas comunidades de las Nieves, lo que constituye un atractivo complementario para los turistas. Además, dentro de la comunidad de Camara se produce el pulcre, que es la materia prima para elaborar el tequila; si bien, el tequila se lo fabrica en otra parroquia, es posible visitar estos lugares para conocer el proceso de obtención del pulcre, que posteriormente se lo vende a la parroquia de Cochapata.

Dentro de la oferta cultural también se puede incluir vestigios arqueológicos que se encuentran en la comunidad de Camara, y que se pueden acceder mediante un sendero de dificultad media, por el que también se puede observar cascadas, pasar por un mirador y realizar observación de Flora y Fauna.

En cuanto a los Recursos Naturales, la parroquia las Nieves posee sitios naturales no alterados, eso se puede evidenciar en la comunidad de Camarra que posee zonas en donde no se ha intervenido, por lo que su acceso es más difícil. En esta comunidad se encuentra un mirador denominado la Cuchilla, en la que se puede encontrar restos de cerámica que presuntamente provienen de culturas prehispánicas, desde este mirador se pueden observar Flora y Fauna o se lo puede destinar a la Fotografía.

Las cascadas son un fuerte potencial turístico para la parroquia las Nieves, ya que para acceder a estos lugares se debe pasar por senderos de diferentes dificultades, a su vez, es posible realizar avistamientos de aves y realizar deportes de aventura de riesgo controlado. A simple vista la geografía de la zona se presta para realizar deportes de riesgo mayor como es la escalada, pero es necesario realizar un estudio más exhaustivo para determinar que la calidad de las rocas son las idóneas para practicar dicha actividad. También es posible realizar canyoning debido a que Las Nieves cuenta con una cascada en la comunidad de Huasicashca y con otras cinco cascadas en la zona de Pichiquitasqui. Otro de los deportes que se puede implementar en Las Nieves es el ciclismo, debido a que la zona presenta espacios que podrían ser muy atractivos para visitarse; uno de ellos, es el trayecto de la Jarata a las Nieves Centro (11Km) que se caracteriza por tener pendientes pronunciadas y de dificultad media.

Otro punto fuerte de la parroquia es la agricultura, ya que forma parte de la actividad económica de la zona, destacándose la siembra de hortalizas, tubérculos, granos, cereales hierbas aromáticas y frutas como: la mora, durazno, granadilla y fresas. Un punto fuerte a analizar en este apartado, es que la zona posee dos pisos climáticos marcados, pudiendo encontrar en la parte más alta cultivos antrópicos propios de la Sierra, y cultivos propios de la costa en las partes más bajas. Por lo que podría constituirse como una buena oferta complementaria el agroturismo ya que se puede encontrar una gran variedad de productos agrícolas de las dos regiones.

Por consiguiente, el producto que se puede ofrecer a corto plazo es el Turismo Religioso, ya que se encuentra fuertemente posicionado en la parroquia; luego se puede apostar por un producto de Cultura, de Naturaleza y el Turismo Rural que puede posicionarse a mediano y largo plazo, debido a que deben realizarse adecuaciones en la infraestructura, planta turística y capacitación de los pobladores. No obstante, es necesario trabajar rápidamente en la implementación de la planta turística y la infraestructura, debido a que la Peregrinación Religiosa al estar posicionada en el territorio, facilitará la promoción de los otros productos turísticos que podrían combinarse

3.7. ANÁLISIS DEL ENTORNO TURÍSTICO

Para el análisis del Entorno Turístico, la parroquia las Nieves es comparable con el Cantón Sígsig ubicado en la provincia del Azuay, ya que reúne características similares a la Parroquia de Las Nieves en cuanto a Geografía, localización y atractivos.

El Cantón Sígsig se encuentra localizado a 70km (1h30) de la Ciudad de Cuenca, tiene una altura de 2500 m.s.n.m., y posee una temperatura promedio de 15° C. Por otra parte, las Nieves, la cual pertenece al Cantón Nabón, se localiza a 70km (1h30) de la ciudad de Cuenca, posee una altura de 2460 m.s.n.m. y tiene una temperatura promedio de 15°C. Ambos sectores se ven beneficiados, gracias a la cercanía que tienen con la capital provincial, a más de poseer un clima agradable que los hace atractivos para la visita turística.

El acceso al Sígsig se realiza por la vía principal que va desde Cuenca – Gualaceo – Chordeleg - Sígsig, lo que le otorga una ventaja frente a la parroquia de la Nieves que se accede por la Vía principal desde Cuenca – Tarqui, luego se toma la Panamericana Sur hasta La Jarata (Nabón), para luego tomar una vía secundaria que, si bien se encuentra en buenas condiciones, esta se torna peligrosa debido a la gran cantidad de precipicios que se pueden encontrar en el trayecto.

En cuanto a infraestructura y planta turística cabe mencionar que el Sígsig tiene una gran ventaja en comparación con las Nieves, debido a que las vías que llevan al Sígsig son de mejor calidad y más seguras, a más de eso, el Sígsig cuenta con señalización y una planta turística más desarrollada. En cambio, las Nieves carece de señalización y de planta turística.

Uno de los motivos que ha generado un mayor desarrollo en el Sígsig, es la visitación turística con la que cuenta este cantón, especialmente en las épocas de Carnaval y fiestas de cantonización. El Sígsig forma parte de un circuito combinado con los Cantones de Gualaceo y Chordeleg, por lo que constituye otro motivo para su acelerado desarrollo turístico. Por otro lado, a pesar que las Nieves forma parte de la Mesa de Turismo del Cantón Nabón, no se ha podido desarrollar turísticamente debido a la falta de planificación que existe en la zona.

Es importante recalcar que en ambos lugares poseen una gran riqueza de recursos naturales, tales como: elevaciones de gran importancia y ríos que atraviesan, dando distintos beneficios a los pobladores. Así también, ambas zonas poseen recursos culturales, como es el caso del Sígsig, en donde se pueden encontrar recursos arqueológicos como las cuevas de Chobshi y el Castillo del Cacique Duma. En el caso de Las Nieves, es posible encontrar vestigios arqueológicos de culturas prehispánicas que aún no están definidas a que cultura pertenecieron, pero guardan gran importancia para los pobladores.

Otro símil que presentan los dos territorios son las bebidas artesanales, es así que en el Sígsig podemos encontrar la elaboración de la chicha, mientras que en Las Nieves se realiza la extracción del pulcre, proveniente de la planta del penco, que es la materia prima para elaborar el conocido tequila artesanal.

En cuanto a artesanías, cabe destacar que ambos lugares poseen una gran habilidad para realizarlas, si bien el Sígsig le lleva ventaja a Las Nieves, por ser más conocido y por tener una artesanía de gran importancia y valor a nivel Nacional e Internacional, como el sombrero de paja toquilla y las ollas de barro; Las Nieves se caracteriza por la fabricación de las ollas de barro, artesanías en piedra, artesanías en pucón (hojas maíz) y artesanías en trigo, que tienen gran potencial dentro del mercado nacional debido a su particularidad y complejidad en su realización.

Característica	Sígsig	Nieves
Proximidad con Cuenca	70 km	70 Km
Infraestructura	Buena	Regular
Planta Turística	Si	No
Recursos Naturales	Si	Si
Vestigios Arqueológicos	Si	Si
Artesanías	Si	Si
Visitación Turística	Si	No

Tabla 5. Cuadro comparativo entre El Sígsig y Las Nieves
Elaborado por: Los Autores

3.8. LEVANTAMIENTO DE ATRACTIVOS

REGISTRO DE DATOS DE LOS ATRACTIVOS TURISTICOS
FICHA PARA INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURISTICOS MINISTERIO DE TURISMO

1. DATOS GENERALES:

ENCUESTADOR: Byron Alvarado, Javier Carrión, Samanta Honores, Soledad López.

FICHA N°: 6- 001

SUPERVISOR EVALUADOR: Mgst. Karina Farfán

FECHA: Enero 2015

NOMBRE DEL ATRACTIVO: Festividad en Honor a la Virgen de las Nieves (Virgen de Chaya)

CATEGORÍA: Manifestaciones Culturales

TIPO: Acontecimientos Programados

SUBTIPO: Fiestas

2. UBICACIÓN

COORDENADAS: X: 709395.11 m E Y: 9630397.69 m S

PROVINCIA: Azuay

CANTON: Nabón

LOCALIDAD: Las Nieves

CALLE: Rafael Gonzales

NUMERO: S-N

TRANSVERSAL: Loja y Rafael Correa

3. CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO

NOMBRE DEL POBLADO: La Paz

DISTANCIA (km.) 12,8

NOMBRE DEL POBLADO: Nabón

DISTANCIA (km.) 26

NOMBRE DEL POBLADO: Cuenca

DISTANCIA (km.) 81

4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO

ALTURA (GPS): 2550m **TEMPERATURA:** 13 - 14 °C **PRECIPITACIÓN PLUVIOMÉTRICA:** 500 - 750 milímetros cúbicos

La Festividad en honor a la Virgen de las Nieves, es un evento que se realiza cada año desde el 2 al 6 de agosto en la parroquia del mismo nombre; convirtiéndose en un festival cargado de devoción y fe a la Virgen. La parroquia las Nieves o de Chaya como le conocen algunos habitantes, recibe el nombre en honor a la Virgen de las Nieves encontrada en el Barrio de las Palmas (también conocido como Plaza Vieja) en el año de 1593.

V
A
L
O
C
A
L
I
N
D
A
R
Í
N
S
E
C
O

Tradición oral: Una niña pastora de borregos que un día, estando en el campo pastoreando, se encontró una muñeca al pie de un árbol de capulí. Esta niña llevaba en su mano un 'copo' de lana, y el 'huso', que son herramientas utilizadas para hilar la lana de borrego, actividad que ella realizaba mientras pastoreaba.

Los padres le exigían que al regreso, por la tarde, la lana debiera estar transformada en su totalidad en hilo, por lo que siempre tenía que estar hilando. Desde la tarde que encontró la muñeca se dedicaba a jugar con ella, descuidando el hilado, pero cuando regresaba a su casa toda la lana había sido transformada en hilo.

Esto sucedió por varios días, hasta que contó a sus padres que mientras ella jugaba con la muñeca no hilaba y que alguien, según ella, su muñeca hacía el trabajo. Escuchando esta historia los padres se asustaron y fueron con la niña al lugar donde ella pasaba el día pastoreando.

En este lugar encontraron la imagen, y al pie del capulí donde la niña encontró la muñeca se construyó la primera capilla para la adoración a la virgen de 'chaya', más conocida como de las nieves. Desde aquel entonces los devotos a la Virgen han aumentado cada año, hasta el punto de llevarla a otra iglesia más grande localizada en el centro de las Nieves, lugar en la que se encuentra actualmente. Según la leyenda popular, se dice que algunas personas querían llevar a la virgen hacia otros Santuarios, pero era imposible, ya que al momento de trasladarla comenzaba a llover fuertemente, lo que impedía el transporte. Otras versiones cuentan que la gente llevaba a la Virgen hacia otras partes y esta volvía hacia su iglesia; inclusive un sacerdote tuvo un accidente en el que casi pierde la vida, cuando estaba trasladando a la Virgen hacia otra comunidad.

FUENTES

GUERRA, Esteban, 2010, "Revista Memorias" Novena Edición. GAD Parroquial las Nieves. Imprenta Xpertos, Cuenca.

ARCINIÉGAS, Pablo, 2008, Ficha de Inventario de Patrimonio Cultural Inmaterial. Código IM-01-04-53-000-08-000076. INPC.

CEDILLO, Fernando. Información verbal dada por el vicepresidente del GAD Parroquial.

4.USOS SIMBOLISMOS (SIMBOLISMOS)

Festividad religiosa más importante de Parroquia de Las Nieves, ya que sus devotos acuden a este sitio para hacer sus oraciones y agradecer a la Virgen por sus milagros concedidos.

5. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:

ALTERADO NO ALTERADO EN PROCESO DE
 CONSERVADO DETERIORADO DETERIORO

CAUSAS: Es una festividad que cada año va teniendo más visitantes.

5.1 PATRIMONIO (Atractivos Culturales)

5.8 NOMBRE: FIESTA DE LA VIRGEN DE LAS NIEVES-CHAYA, AZUAY

5.9 FECHA DE DECLARACION: 07/10/2010

5.10 CATEGORIA Patrimonio de la Humanidad
 Patrimonio del Ecuador

6. ESTADO DE CONSERVACION DEL ENTORNO:

ALTERADO NO ALTERADO
 CONSERVADO DETERIORADO
 EN PROCESO DE DETERIORO

CAUSAS: Es un sitio influenciado por la migración.

TIPO		7.INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO:											
	TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE LAS VÍAS			TRANSPORTE	FRECUENCIAS				TEMPORALIDAD DE ACCESO AL ATRACTIVO		
			Bueno	Regular	Malo		Diaria	Semanal	Mensual	Eventual			
A P O Y O	TERRESTRE	ASFALTO	X			BUS	X					DIAS AL AÑO: 4	
		LASTRADO		X		AUTOMÓVIL				X			
		EMPEDRADO				4X4				X			
		SENDERO				TREN							
	ACUÁTICO	MARÍTIMO				BARCO						DÍAS AL MES: 4	
						BOTE						CULTURALES	Día de inicio: 02 Ago. Día de fin: 06 Ago.
		FLUVIAL				CANOA						NATURALES	
						OTROS							
	AÉREO					AVIÓN						HORAS AL DIA: 8	
						AVIONETA						CULTURALES	Día de inicio Día de fin
					HELICÓPTERO						NATURALES		
OBSERVACIONES: No existe señalización para llegar a las Nieves, por lo que las personas que no conocen el sitio se pueden perder fácilmente.													

A P O Y O	RUTAS DESDE POBLACIONES CERCANAS												
	NOMBRE DE LA RUTA: Cuenca – La Jarata – Las Nieves.												
	DESDE: Cuenca	HASTA: La Jarata FRECUENCIA: Autobuses diariamente. DISTANCIA: 70 Km en autobús y luego 11Km en automóvil, 4x4 o a pie.											
	9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA:												
	9.1 AGUA: POTABLE: <input type="checkbox"/> ENTUBADA: <input checked="" type="checkbox"/> TRATADA: <input type="checkbox"/> DE POZO: <input type="checkbox"/> NO EXISTE <input type="checkbox"/> OTROS: _____												
	9.2 ENERGÍA ELÉCTRICA: SISTEMA INTERCONECTADO <input checked="" type="checkbox"/> GENERADOR <input type="checkbox"/> NO EXISTE <input type="checkbox"/> OTROS _____												
	9.3 ALCANTARILLADO: RED PUBLICA <input checked="" type="checkbox"/> POZO CIEGO: <input type="checkbox"/> POZO SÉPTICO: <input type="checkbox"/> NO EXISTE: <input type="checkbox"/> OTROS: _____												
	OBSERVACIONES: Se accede a telefonía celular de la empresa Claro en toda la zona, y con la Empresa movistar en ciertos puntos.												
	ASOCIACIÓN OTROS ATRACTIVOS												
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">NOMBRES</th> <th style="text-align: left;">DISTANCIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Artesanías de Barro</td> <td>170 m</td> </tr> <tr> <td>Mirador la Cuchilla</td> <td>2.8 Km</td> </tr> <tr> <td>Artesanías de Chayaurco</td> <td>3.7 Km</td> </tr> <tr> <td>Ruinas de Camara</td> <td>4.6 Km</td> </tr> <tr> <td>Cascadas el Chorro</td> <td>5.4 Km</td> </tr> </tbody> </table>		NOMBRES	DISTANCIAS	Artesanías de Barro	170 m	Mirador la Cuchilla	2.8 Km	Artesanías de Chayaurco	3.7 Km	Ruinas de Camara	4.6 Km	Cascadas el Chorro
NOMBRES	DISTANCIAS												
Artesanías de Barro	170 m												
Mirador la Cuchilla	2.8 Km												
Artesanías de Chayaurco	3.7 Km												
Ruinas de Camara	4.6 Km												
Cascadas el Chorro	5.4 Km												
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> DIFUSION DEL ATRACTIVO LOCAL <input type="checkbox"/> NACIONAL <input checked="" type="checkbox"/> PROVINCIAL <input type="checkbox"/> INTERNACIONAL <input type="checkbox"/> OTROS </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Certifico que los datos constantes en estas hojas son verídicos <hr style="border: 1px solid black;"/> <p style="text-align: center;">FIRMA SUPERVISOR EVALUADOR</p> </td> </tr> </table>		DIFUSION DEL ATRACTIVO LOCAL <input type="checkbox"/> NACIONAL <input checked="" type="checkbox"/> PROVINCIAL <input type="checkbox"/> INTERNACIONAL <input type="checkbox"/> OTROS	Certifico que los datos constantes en estas hojas son verídicos <hr style="border: 1px solid black;"/> <p style="text-align: center;">FIRMA SUPERVISOR EVALUADOR</p>										
DIFUSION DEL ATRACTIVO LOCAL <input type="checkbox"/> NACIONAL <input checked="" type="checkbox"/> PROVINCIAL <input type="checkbox"/> INTERNACIONAL <input type="checkbox"/> OTROS	Certifico que los datos constantes en estas hojas son verídicos <hr style="border: 1px solid black;"/> <p style="text-align: center;">FIRMA SUPERVISOR EVALUADOR</p>												

REGISTRO FOTOGRÁFICO



6-001-01. Virgen de las Nieves
Foto tomada por: Miembros de la Parroquia



6-001-02. Iglesia de la Virgen de las Nieves
Foto tomada por: Miembros de la Parroquia



6-001-03. Caravana de la Virgen por las Comunidades
Foto tomada por: Miembros de la Parroquia



6-001-04. Entrada a la Cueva de Espíndola
Foto tomada por: Miembros de la Parroquia

REGISTRO DE DATOS DE LOS ATRACTIVOS TURISTICOS
FICHA PARA INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURISTICOS MINISTERIO DE TURISMO

1. DATOS GENERALES:

ENCUESTADOR: Byron Alvarado, Javier Carrión, Samanta Honores, Soledad López.
SUPERVISOR EVALUADOR: Mgst. Karina Farfán
NOMBRE DEL ATRACTIVO: Ollas de Barro
CATEGORÍA: Manifestaciones Culturales

FICHA N°: 6- 002
FECHA: Enero 2015
SUBTIPO: Artesanías

TIPO: Etnográficas

2. UBICACIÓN **COORDENADAS:** X: 709277.43 m E Y: 9630328.62 m S
PROVINCIA: Azuay **CANTON:** Nabón **LOCALIDAD:** Las Nieves
CALLE: Calle del Alfarero **NUMERO:** S-N **TRANSVERSAL:** Calle 5 de agosto

3. CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO

NOMBRE DEL POBLADO: La Paz **DISTANCIA (km.)** 12,8
NOMBRE DEL POBLADO: Nabón **DISTANCIA (km.)** 26
NOMBRE DEL POBLADO: Cuenca **DISTANCIA (km.)** 81

4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO

ALTURA (GPS): 2549m **TEMPERATURA:** 13 - 14 °C **PRECIPITACIÓN PLUVIOMÉTRICA:** 500 - 750 milímetros cúbicos

La elaboración de las ollas de barro, tienen mucha importancia en la vida colectiva de la parroquia, ya que los habitantes se identifican con las ollas de barro.

V En la parroquia de las Nieves se encuentra uno de los dos últimos talleres de elaboración de ollas de barro de la parroquia. EL TALLER
A El señor Julio Ramón junto a su esposa Rosa Ordoñez, tienen este oficio hace más de 35 años, don Julio lo aprendió de su madre y enseñó a su esposa a
L trabajar en la alfarería
O El taller está ubicado en la planta baja de la casa, una habitación de la planta baja se destina únicamente a actividades de alfarería. El portal se utiliza para secar
C y machacar las tierras y para pisar y unificar la pasta. Si el día no está muy frío también suelen ocupar este lugar para golpear y alisar ollas y tiestos sentados
A directamente sobre el piso de cemento. El aposento interior tiene dos funciones: es la bodega donde están depositados los utensilios de cerámica cocida a la
L espera de salir al mercado y los que esperan el momento de la quema.
I El proceso para la elaboración de la olla de barro es el siguiente:
D Primeramente se obtiene la tierra de las minas de Jachapamba, ubicada a dos horas de la cabecera parroquial. De aquí se extrae dos tipos de tierra: la suca y la
A negra, que se diferencian básicamente por el color. La tierra es transportada en saquillos cargados por caballos, aunque en la actualidad existe una carretera que
D llega hasta la mina.
N Luego se procede a realizar el manchacado del barro que consiste en extender la arcilla sobre una sábana de plástico y golpearla con un mazo de madera para
S refinar la arcilla. El siguiente paso se denomina la técnica del pisado, en el que se mezcla los dos tipos de arcilla con agua caliente; cuando se obtiene una masa
E homogénea, se procede a pisar la misma para que el agua pueda mezclarse correctamente con la arcilla. Este proceso puede realizarse hasta 12 veces hasta que
C la mezcla no se pegue. Para la fabricación de las ollas, es importante recalcar que los señores no utilizan el torno para dar forma a las piezas, todo lo hacen a
O mano. Después que la olla toma forma se la deja secar alrededor de unas dos horas lejos de la luz solar.
Después de orear las piezas se procede a golpear suave y uniformemente a las piezas con la ayuda de huactanas humedecidas, la cóncava por fuera y la convexa
por dentro; hasta lograr compactar y alisar a la pieza. Después de eso, las piezas deben reposar hasta que se sequen completamente, el secado dura hasta 15

	<p>días.</p> <p>Unas horas antes de quemar la pieza se procede a decorarla, para eso se utiliza tierra roja que realiza la función de tinte para la pieza de barro. Finalmente se procede a quemar la olla en un lugar abierto en donde se utiliza leños de madera y pedazos de cerámica quemada para conservar el calor. Después de eso, la olla está lista para su venta.</p> <p>Este tipo de manifestación se encuentra en peligro ya que los señores dedicados a esta actividad tienen una edad avanzada y sus familiares no han querido aprender este oficio. Don Julio comenta que la migración ha afectado mucho a sus costumbres, y ahora hay mucha gente joven que prefiere salir a la ciudad y trabajar antes que aprender el oficio de la alfarería.</p> <p>Actualmente, ellos son una de las dos parejas que realiza esta actividad, pero de las pocas personas que sabían de este oficio, la mayoría lo ha dejado por razones de salud, ya que es una actividad que requiere mucho esfuerzo físico.</p> <p>FUENTES</p> <p>BRASERO, Mario, 2011, Ficha de Inventario de Patrimonio Cultural Inmaterial. Código IM-01-04-53-000-11-005550. INPC.</p> <p>RAMÓN, Julio. Información verbal dada por el artesano del taller.</p> <p>Ordoñez, Rosa. Información verbal dada por la artesana del taller.</p>
--	---

4.USOS SIMBOLISMOS (SIMBOLISMOS)

Las ollas de barro son utilizadas por los habitantes de la comunidad para la cocción del mote y otros alimentos, pero también tienen mucha importancia en la identidad de las personas ya que se encuentran identificadas con estas piezas.

5. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:

ALTERADO NO ALTERADO EN PROCESO DE
 CONSERVADO DETERIORADO DETERIORO

CAUSAS: Este arte se está perdiendo, ya que los jóvenes no quieren aprender el oficio debido a la migración.

5.1 PATRIMONIO (Atractivos Culturales)

5.8 NOMBRE: TÉCNICA ALFARERA DEL GOLPEADO

5.9 FECHA DE DECLARACION: 05/06/2012

5.10 CATEGORIA Patrimonio de la Humanidad
 Patrimonio del Ecuador

6. ESTADO DE CONSERVACION DEL ENTORNO:

ALTERADO NO ALTERADO
 CONSERVADO DETERIORADO
 EN PROCESO DE DETERIORO

CAUSAS: Es un sitio influenciado por la migración.

TIPO		7.INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO:										
TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE LAS VÍAS			TRANSPORTE	FRECUENCIAS				TEMPORALIDAD DE ACCESO AL ATRACTIVO		
		Bueno	Regular	Malo		Diaria	Semanal	Mensual	Eventual			
A P O Y O	TERRESTRE	ASFALTO	X			BUS	X				DIAS AL AÑO: 365	
		LASTRADO		X		AUTOMÓVIL				X		
		EMPEDRADO				4X4				X		
		SENDERO				TREN						
	ACUÁTICO	MARÍTIMO				BARCO					DÍAS AL MES: 30	
						BOTE					CULTURALES	Día de inicio: 02 Ago. Día de fin: 06 Ago.
		FLUVIAL				CANOA					NATURALES	
						OTROS						
	AÉREO					AVIÓN					HORAS AL DÍA: 10	
						AVIONETA					CULTURALES	Día de inicio Día de fin
					HELICÓPTERO					NATURALES		
OBSERVACIONES: Los artesanos con frecuencia salen a vender sus productos en Nabón debido a que los visitantes no llegan regularmente a esta zona.												

A P O Y O	RUTAS DESDE POBLACIONES CERCANAS																
	NOMBRE DE LA RUTA: Cuenca – La Jarata – Las Nieves.																
	DESDE: Cuenca	HASTA: La Jarata FRECUENCIA: Autobuses diariamente. DISTANCIA: 70 Km en autobús y luego 11Km en automóvil, 4x4 o a pie.															
	9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA:																
	9.1 AGUA: POTABLE: <input type="checkbox"/> ENTUBADA: <input checked="" type="checkbox"/> TRATADA: <input type="checkbox"/> DE POZO: <input type="checkbox"/> NO EXISTE <input type="checkbox"/> OTROS: _____																
	9.2 ENERGÍA ELÉCTRICA: SISTEMA INTERCONECTADO <input checked="" type="checkbox"/> GENERADOR <input type="checkbox"/> NO EXISTE <input type="checkbox"/> OTROS _____																
	9.3 ALCANTARILLADO: RED PUBLICA <input checked="" type="checkbox"/> POZO CIEGO: <input type="checkbox"/> POZO SÉPTICO: <input type="checkbox"/> NO EXISTE: <input type="checkbox"/> OTROS: _____																
	OBSERVACIONES: Se accede a telefonía celular de la empresa Claro en toda la zona, y con la Empresa movistar en ciertos puntos.																
	ASOCIACIÓN OTROS ATRACTIVOS																
	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">NOMBRES</th> <th style="text-align: left;">DISTANCIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mirador la Cuchilla</td> <td>2.8 Km</td> </tr> <tr> <td>Artesanías de Chayaurco</td> <td>3.7 Km</td> </tr> <tr> <td>Ruinas de Camara</td> <td>4.6 Km</td> </tr> <tr> <td>Cascadas el Chorro</td> <td>5.4 Km</td> </tr> </tbody> </table>	NOMBRES	DISTANCIAS	Mirador la Cuchilla	2.8 Km	Artesanías de Chayaurco	3.7 Km	Ruinas de Camara	4.6 Km	Cascadas el Chorro	5.4 Km	<p>DIFUSION DEL ATRACTIVO</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">LOCAL <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 50%;">NACIONAL <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PROVINCIAL <input checked="" type="checkbox"/></td> <td>INTERNACIONAL <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>OTROS <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table>	LOCAL <input type="checkbox"/>	NACIONAL <input type="checkbox"/>	PROVINCIAL <input checked="" type="checkbox"/>	INTERNACIONAL <input type="checkbox"/>	OTROS <input type="checkbox"/>
NOMBRES	DISTANCIAS																
Mirador la Cuchilla	2.8 Km																
Artesanías de Chayaurco	3.7 Km																
Ruinas de Camara	4.6 Km																
Cascadas el Chorro	5.4 Km																
LOCAL <input type="checkbox"/>	NACIONAL <input type="checkbox"/>																
PROVINCIAL <input checked="" type="checkbox"/>	INTERNACIONAL <input type="checkbox"/>																
OTROS <input type="checkbox"/>																	
<p>Certifico que los datos constantes en estas hojas son verídicos</p> <hr style="border: 1px solid black;"/> <p>FIRMA SUPERVISOR EVALUADOR</p>																	

REGISTRO FOTOGRÁFICO



6-002-01. Entrada al Taller Artesanal
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas



6-002-02. Señora Rosa Ordoñez elaborando una olla
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas



6-002-03. Ollas de Barro en reposo
Foto tomada por: Javier Carrión



6-002-04. Ollas listas para ser quemadas
Foto tomada por: Javier Carrión

REGISTRO DE DATOS DE LOS ATRACTIVOS TURISTICOS
FICHA PARA INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURISTICOS MINISTERIO DE TURISMO

1. DATOS GENERALES:

ENCUESTADOR: Byron Alvarado, Javier Carrión, Samanta Honores, Soledad López.
SUPERVISOR EVALUADOR: Mgst. Karina Farfán
NOMBRE DEL ATRACTIVO: Artesanías en Piedra
CATEGORÍA: Manifestaciones Culturales

FICHA N°: 6- 003
FECHA: Enero 2015

TIPO: Etnográficas

SUBTIPO: Artesanías

2. UBICACIÓN **COORDENADAS:** X: 711214.07 m E Y: 9631834.46 m S
PROVINCIA: Azuay **CANTON:** Nabón **LOCALIDAD:** Chayaurco – Las Nieves
CALLE: **NUMERO:** **TRANSVERSAL:**

3. CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO

NOMBRE DEL POBLADO: Las Nieves **DISTANCIA (km.)** 3,3
NOMBRE DEL POBLADO: La Paz **DISTANCIA (km.)** 12,5
NOMBRE DEL POBLADO: Nabón **DISTANCIA (km.)** 22,7
NOMBRE DEL POBLADO: Cuenca **DISTANCIA (km.)** 77,2

4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO

V
A
L
O
R
A
L
I
N
D
R
A
D
I
N
S
E
C
O

ALTURA (GPS): 2652m **TEMPERATURA:** 12 - 13 °C **PRECIPITACIÓN PLUVIOMÉTRICA:** 500 - 750 milímetros cúbicos

El arte en piedra es una actividad nueva en la parroquia, pero se ha posicionado rápidamente a nivel nacional por la habilidad de su artesano al momento de hacer sus figuras. El señor Gabriel Cabrera comenzó con esta actividad hace 4 años por problemas económicos que tenía, pues él cuenta que únicamente poseía una mola y unas piedras que estaban en su casa, entonces decidió hacer algo con estas piedras y ahí fue donde la creatividad dio origen a espectaculares piezas que son muy deseadas por sus clientes.

Para fabricar un objeto en piedra, don Gabriel acude al río a buscar la piedra, para elegirla correctamente se toma en cuenta el peso, la forma y la dureza de la roca, luego analiza la forma que tiene la misma para comenzar con los cortes. Con la mola realiza cortes transversales y comienza a recortar la roca, luego retira los pedazos que quedan con un cincel. Posteriormente para que la figura quede estilizada se utiliza discos de diferentes grosores que le permiten penetrar la roca. Después de eso viene el pulido final, la decoración y si es que la figura lo necesita se realiza el barnizado.

Este es un oficio muy interesante que le ha dado mucha fama a nivel provincial y nacional, incluso, don Gabriel comenta que tiene pedidos para Quito y Guayaquil. Una de sus obras más importantes fue una vajilla de 12 piezas y un nacimiento con el que ganó el primer puesto en el concurso de pesebres del cantón Nabón en el año 2014.

Como sucede con muchos artesanos de la zona, ellos se ven obligados a salir a Nabón para vender sus productos, ya que Chayaurco tiene menos habitantes que las Nieves Centro.

FUENTE
 CABRERA, Gabriel. Información verbal dada por el artesano del taller.

4.USOS SIMBOLISMOS (SIMBOLISMOS)

Las artesanías de piedra tienen un fuerte valor decorativo y en menor medida un valor utilitario.

5. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:

ALTERADO NO ALTERADO EN PROCESO DE
 CONSERVADO DETERIORADO DETERIORO

CAUSAS: Es un oficio que está dándose a conocer rápidamente.

5.1 PATRIMONIO (Atractivos Culturales)

5.8 NOMBRE:

5.9 FECHA DE DECLARACION:

5.10 CATEGORIA Patrimonio de la Humanidad
 Patrimonio del Ecuador

6. ESTADO DE CONSERVACION DEL ENTORNO:

ALTERADO NO ALTERADO
 CONSERVADO DETERIORADO
 EN PROCESO DE DETERIORO

CAUSAS: Es una comunidad que cuenta con pocos habitantes, la mayoría ha migrado a otras ciudades.

TIPO		7.INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO:										
	TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE LAS VÍAS			TRANSPORTE	FRECUENCIAS				TEMPORALIDAD DE ACCESO AL ATRACTIVO	
			Bueno	Regular	Malo		Diaria	Semanal	Mensual	Eventual		
A P O Y O	TERRESTRE	ASFALTO	X			BUS	X				DIAS AL AÑO: 365	
		LASTRADO		X		AUTOMÓVIL				X		
		EMPEDRADO				4X4				X		
		SENDERO				TREN						
	ACUÁTICO	MARÍTIMO				BARCO					DÍAS AL MES: 30	
						BOTE					CULTURALES	Día de inicio:
		FLUVIAL				CANOA					NATURALES	Día de fin:
						OTROS						
	AÉREO					AVIÓN					HORAS AL DÍA: 10	
						AVIONETA					CULTURALES	Día de inicio
					HELICÓPTERO					NATURALES	Día de fin	
OBSERVACIONES: Los artesanos con frecuencia salen a vender sus productos en Nabón debido a que los visitantes no llegan regularmente a esta zona.												

A P O Y O	RUTAS DESDE POBLACIONES CERCANAS	
	NOMBRE DE LA RUTA: Cuenca – Nabón – Chayaurco.	
	DESDE: Cuenca	HASTA: Nabón FRECUENCIA: Autobuses diariamente. DISTANCIA: 69 Km en autobús y luego 22,7Km en automóvil, 4x4 o a pie.
	9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA:	
	9.1 AGUA: POTABLE: <input type="checkbox"/> ENTUBADA: <input checked="" type="checkbox"/> TRATADA: <input type="checkbox"/> DE POZO: <input type="checkbox"/> NO EXISTE <input type="checkbox"/> OTROS: _____	
	9.2 ENERGÍA ELÉCTRICA: SISTEMA INTERCONECTADO <input checked="" type="checkbox"/> GENERADOR <input type="checkbox"/> NO EXISTE <input type="checkbox"/> OTROS _____	
	9.3 ALCANTARILLADO: RED PUBLICA <input type="checkbox"/> POZO CIEGO: <input type="checkbox"/> POZO SÉPTICO: <input checked="" type="checkbox"/> NO EXISTE: <input type="checkbox"/> OTROS: _____	
	OBSERVACIONES: Se accede a telefonía celular de la empresa Claro en toda la zona, y con la Empresa movistar en ciertos puntos. Para llegar al taller se toma el segundo desvío en la vía La Jarata – Las Nieves	
	ASOCIACIÓN OTROS ATRACTIVOS	
	NOMBRES	DISTANCIAS
Las Nieves Centro	3.3 Km	
Ruinas de Camara	7.9 Km	
Mirador La Cuchilla	6.1 Km	
Cascadas el Chorro	8.7 Km	
DIFUSION DEL ATRACTIVO LOCAL <input type="checkbox"/> PROVINCIAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	NACIONAL <input checked="" type="checkbox"/> INTERNACIONAL <input type="checkbox"/>	
Certifico que los datos constantes en estas hojas son verídicos _____ FIRMA SUPERVISOR EVALUADOR		

REGISTRO FOTOGRÁFICO



6-003-01. Don Gabriel Cabrera en su taller
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas



6-003-02. Muestra de artesanías en Piedra
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas



6-003-03. Mortero y fuente de Piedra
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas



6-003-04. Lavador de manos de Piedra
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas

REGISTRO DE DATOS DE LOS ATRACTIVOS TURISTICOS
FICHA PARA INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURISTICOS MINISTERIO DE TURISMO

1. DATOS GENERALES:

ENCUESTADOR: Byron Alvarado, Javier Carrión, Samanta Honores, Soledad López.
SUPERVISOR EVALUADOR: Mgst. Karina Farfán
NOMBRE DEL ATRACTIVO: Chorro de Huasicashca
CATEGORÍA: Sitios Naturales

FICHA N°: 6- 004
FECHA: Enero 2015

TIPO: Ríos

SUBTIPO: Cascadas, Cataratas o Saltos

2. UBICACIÓN

COORDENADAS: X: 708080.53 m E

Y: 9628775.49 m S

PROVINCIA: Azuay

CANTON: Nabón

LOCALIDAD: Huasicashca – Las Nieves

CALLE:

NUMERO:

TRANSVERSAL:

3. CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO

NOMBRE DEL POBLADO: Las Nieves

DISTANCIA (km.) 5.4

NOMBRE DEL POBLADO: La Paz

DISTANCIA (km.) 8.3

NOMBRE DEL POBLADO: Nabón

DISTANCIA (km.) 31.4

NOMBRE DEL POBLADO: Cuenca

DISTANCIA (km.) 86.4

4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO

**V
A
L
O
R
A
L
I
N
T
R
A
Í
N
S
E
C
O**

ALTURA (GPS): 2662m

TEMPERATURA: 13 - 14 °C

PRECIPITACIÓN PLUVIOMÉTRICA: 250 - 500 milímetros cúbicos

La Cascada el Chorro es un salto de 50 metros localizado en la comunidad del mismo nombre, es un sitio que se ha conservado gracias a la poca visitación que tiene esta zona. Sus aguas cristalinas provienen de las montañas de Huasicashca y es un importante recurso hídrico para las pocas familias que habitan el lugar. Según las versiones de los habitantes, esta cascada era muy importante para los cañaris ya que podían abastecerse de agua para su supervivencia, razón por la cual es posible encontrar las ruinas de Camara cerca de este lugar. En la actualidad este recurso se presta para la observación de flora y fauna y la práctica de deportes extremo como es el canyoning y la escalada. Esta cascada formaba parte de un circuito turístico que se hacía con las ruinas de Camara y las Nieves Centro, pero por falta de formalidades en cuanto a permisos, el proyecto se dejó de lado

FUENTE

CEDILLO, Fernando. Información verbal dada por el vicepresidente del GAD Parroquial.

RAMÓN, Juan. Información dada por un habitante de Huasicashca.

TACURI, Maribel. Información dada por una habitante de Huasicashca.

4.USOS SIMBOLISMOS (SIMBOLISMOS)

El agua de esta cascada es utilizada por sus habitantes para el riego y como bebedero para su ganado.

5. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:

ALTERADO NO ALTERADO EN PROCESO DE
 CONSERVADO DETERIORADO DETERIORO

CAUSAS: Es un sitio con poca visitación.

5.1 PATRIMONIO (Atractivos Culturales)

5.8 NOMBRE:

5.9 FECHA DE DECLARACION:

5.10 CATEGORIA Patrimonio de la Humanidad
 Patrimonio del Ecuador

6. ESTADO DE CONSERVACION DEL ENTORNO:

ALTERADO NO ALTERADO
 CONSERVADO DETERIORADO
 EN PROCESO DE DETERIORO

CAUSAS: Es una comunidad que cuenta con pocos habitantes, la mayoría se dedica a la agricultura.

TIPO		7.INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO:										
	TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE LAS VÍAS			TRANSPORTE	FRECUENCIAS				TEMPORALIDAD DE ACCESO AL ATRACTIVO	
			Bueno	Regular	Malo		Diaria	Semanal	Mensual	Eventual		
A P O Y O	TERRESTRE	ASFALTO	X			BUS	X				DIAS AL AÑO: 365	
		LASTRADO		X		AUTOMÓVIL				X		
		EMPEDRADO				4X4				X		
		SENDERO			X	TREN						
	ACUÁTICO	MARÍTIMO				BARCO					DÍAS AL MES: 30	
						BOTE					CULTURALES	Día de inicio:
		FLUVIAL				CANOA					NATURALES	Día de fin:
						OTROS						
	AÉREO					AVIÓN					HORAS AL DÍA: 12	
						AVIONETA					CULTURALES	Día de inicio
					HELICÓPTERO					NATURALES	Día de fin	
OBSERVACIONES: Es muy difícil caminar por su sendero, ya que no existe mantenimiento y para su visita se requiere una excelente forma física.												

A P O Y O	RUTAS DESDE POBLACIONES CERCANAS								
	NOMBRE DE LA RUTA: Cuenca – La Paz – Huasicashca.								
	DESDE: Cuenca	HASTA: La Paz FRECUENCIA: Autobuses diariamente. DISTANCIA: 75.3 Km en autobús, luego 8.3Km en automóvil o 4x4 y 1.3 Km a pie.							
	9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA:								
	9.1 AGUA: POTABLE: <input type="checkbox"/> ENTUBADA: <input type="checkbox"/> TRATADA: <input type="checkbox"/> DE POZO: <input type="checkbox"/> NO EXISTE <input checked="" type="checkbox"/> OTROS: _____								
	9.2 ENERGÍA ELÉCTRICA: SISTEMA INTERCONECTADO <input type="checkbox"/> GENERADOR <input type="checkbox"/> NO EXISTE <input checked="" type="checkbox"/> OTROS _____								
	9.3 ALCANTARILLADO: RED PUBLICA <input type="checkbox"/> POZO CIEGO: <input type="checkbox"/> POZO SÉPTICO: <input type="checkbox"/> NO EXISTE: <input checked="" type="checkbox"/> OTROS: _____								
	OBSERVACIONES: Se accede a telefonía celular de la empresa Claro en toda la zona, si bien el agua de la cascada no es apta para el consumo, se puede utilizar para el riego o animales.								
ASOCIACIÓN OTROS ATRACTIVOS									
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">NOMBRES</th> <th style="text-align: left;">DISTANCIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ruinas de Camara</td> <td>540 m</td> </tr> <tr> <td>Mirador La Cuchilla</td> <td>2.9 Km</td> </tr> <tr> <td>Las Nieves Centro</td> <td>8.7 Km</td> </tr> </tbody> </table>		NOMBRES	DISTANCIAS	Ruinas de Camara	540 m	Mirador La Cuchilla	2.9 Km	Las Nieves Centro	8.7 Km
NOMBRES	DISTANCIAS								
Ruinas de Camara	540 m								
Mirador La Cuchilla	2.9 Km								
Las Nieves Centro	8.7 Km								
DIFUSION DEL ATRACTIVO									
LOCAL <input checked="" type="checkbox"/> PROVINCIAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	NACIONAL <input type="checkbox"/> INTERNACIONAL <input type="checkbox"/>								
Certifico que los datos constantes en estas hojas son verídicos <hr style="border: 1px solid black;"/> FIRMA SUPERVISOR EVALUADOR									

REGISTRO FOTOGRÁFICO



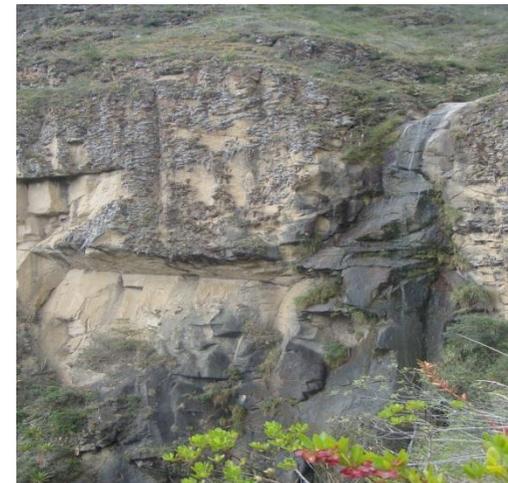
6-004-01. Cascada vista desde lejos
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas



6-004-02. Cascada el Chorro
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas



6-004-03. Acercamiento a la Cascada
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas



6-004-04. Cascada vista desde una Colina
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas

REGISTRO DE DATOS DE LOS ATRACTIVOS TURISTICOS
FICHA PARA INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURISTICOS MINISTERIO DE TURISMO

1. DATOS GENERALES:

ENCUESTADOR: Byron Alvarado, Javier Carrión, Samanta Honores, Soledad López.

FICHA N°: 6- 006

SUPERVISOR EVALUADOR: Mgst. Karina Farfán

FECHA: Enero 2015

NOMBRE DEL ATRACTIVO: Mirador la Cuchilla

CATEGORÍA: Sitios Naturales

TIPO: Montañas

SUBTIPO: Colina

2. UBICACIÓN

COORDENADAS: X: 708449.79 m E Y: 9629705.00 m S

PROVINCIA: Azuay

CANTON: Nabón

LOCALIDAD: Camara – Las Nieves

CALLE:

NUMERO:

TRANSVERSAL:

3. CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO

NOMBRE DEL POBLADO: Las Nieves

DISTANCIA (km.) 2.8

NOMBRE DEL POBLADO: La Paz

DISTANCIA (km.) 9.9

NOMBRE DEL POBLADO: Nabón

DISTANCIA (km.) 28.8

NOMBRE DEL POBLADO: Cuenca

DISTANCIA (km.) 83.8

4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO

ALTURA (GPS): 2707 m **TEMPERATURA:** 12 - 13 °C **PRECIPITACIÓN PLUVIOMÉTRICA:** 500 - 750 milímetros cúbicos

El Mirador la Cuchilla, es una colina que posee un gran valor cultural y paisajístico para sus habitantes, pues desde esta zona se puede observar un sin número de especies de aves como el águila pelinegra o el cóndor, desde este sitio es fácil observar comunidades como Camara y Las Nieves. Pero sin duda este lugar esconde muchos secretos de la época prehispánica, ya que según muchos habitantes, aquí se realizaban los entierros de la antigua cultura Cañari. Esto puede explicar los restos de cerámica y huesos humanos que se encuentran aquí, a más de eso se puede observar una piedra con agujeros que funcionaba como calendario para la cultura Cañari, la misma que ha sido movida de su sitio habitual. Los habitantes comentan que se puede encontrar otra piedra con las mismas características en una colina que se localiza al frente de este mirador. Lastimosamente se han realizado excavaciones ilegales en este lugar y los lugareños cuentan que algunas piezas han sido sustraídas por las personas, sin embargo todavía se pueden encontrar algunos restos, los mismos que necesitan una minuciosa investigación ya que no se ha realizado ninguna hasta la fecha.

FUENTE

CEDILLO, Fernando. Información verbal dada por el vicepresidente del GAD Parroquial.

RAMÓN, Juan. Información dada por un habitante de Huasicashca.

TACURI, Maribel. Información dada por una habitante de Huasicashca.

**C
A
L
I
D
A
D**

4.USOS SIMBOLISMOS (SIMBOLISMOS)

El mirador la cuchilla tiene un uso paisajístico entre sus habitantes, y es un lugar donde se deja al ganado para que se alimente

5. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:

ALTERADO NO ALTERADO EN PROCESO DE

CONSERVADO DETERIORADO DETERIORO

CAUSAS: Hace algunos años se han realizado excavaciones ilegales y las piezas han sido sustraídas.

5.1 PATRIMONIO (Atractivos Culturales)

5.8 NOMBRE:

5.9 FECHA DE DECLARACION:

5.10 CATEGORIA Patrimonio de la Humanidad

Patrimonio del Ecuador

6. ESTADO DE CONSERVACION DEL ENTORNO:

ALTERADO NO ALTERADO

CONSERVADO DETERIORADO

EN PROCESO DE DETERIORO

CAUSAS: Es una comunidad que cuenta con pocos habitantes, la mayoría se dedica a la agricultura.

TIPO 7.INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO:												
TIPO	TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE LAS VÍAS			TRANSPORTE	FRECUENCIAS				TEMPORALIDAD DE ACCESO AL ATRACTIVO	
			Bueno	Regular	Malo		Diaria	Semanal	Mensual	Eventual		
A P O Y O	TERRESTRE	ASFALTO	X			BUS	X				DÍAS AL AÑO: 365	
		LASTRADO		X		AUTOMÓVIL				X		
		EMPEDRADO				4X4				X		
		SENDERO			X	TREN						
	ACUÁTICO	MARÍTIMO				BARCO					DÍAS AL MES: 30	
						BOTE					CULTURALES	Día de inicio:
		FLUVIAL				CANOA					NATURALES	
						OTROS						
	AÉREO					AVIÓN					HORAS AL DÍA: 12	
						AVIONETA					CULTURALES	Día de inicio
					HELICÓPTERO					NATURALES	Día de fin	
OBSERVACIONES: Es muy difícil caminar por su sendero, ya que no existe mantenimiento y para su visita se requiere una excelente forma física.												

A P O Y O	RUTAS DESDE POBLACIONES CERCANAS								
	NOMBRE DE LA RUTA: Cuenca – La Jarata – Camara.								
	DESDE: Cuenca	HASTA: La Jarata FRECUENCIA: Autobuses diariamente. DISTANCIA: 70 Km en autobús, luego 13.8 Km en automóvil, 4x4 o a pie.							
	9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA:								
	9.1 AGUA: POTABLE: <input type="checkbox"/> ENTUBADA: <input type="checkbox"/> TRATADA: <input type="checkbox"/> DE POZO: <input checked="" type="checkbox"/> NO EXISTE <input type="checkbox"/> OTROS: _____								
	9.2 ENERGÍA ELÉCTRICA: SISTEMA INTERCONECTADO <input checked="" type="checkbox"/> GENERADOR <input type="checkbox"/> NO EXISTE <input type="checkbox"/> OTROS _____								
	9.3 ALCANTARILLADO: RED PUBLICA <input type="checkbox"/> POZO CIEGO: <input type="checkbox"/> POZO SÉPTICO: <input checked="" type="checkbox"/> NO EXISTE: <input type="checkbox"/> OTROS: _____								
	OBSERVACIONES: Se accede a telefonía celular de la empresa Claro en toda la zona, al pie de esta colina habita una familia que está dispuesta a destinar el sitio para la visitación Turística								
ASOCIACIÓN OTROS ATRACTIVOS									
<table border="0" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">NOMBRES</th> <th style="text-align: left;">DISTANCIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ruinas de Camara</td> <td>2.3 Km</td> </tr> <tr> <td>El Chorro de Huasicashca</td> <td>2.9 Km</td> </tr> <tr> <td>Las Nieves Centro</td> <td>8.7 Km</td> </tr> </tbody> </table>		NOMBRES	DISTANCIAS	Ruinas de Camara	2.3 Km	El Chorro de Huasicashca	2.9 Km	Las Nieves Centro	8.7 Km
NOMBRES	DISTANCIAS								
Ruinas de Camara	2.3 Km								
El Chorro de Huasicashca	2.9 Km								
Las Nieves Centro	8.7 Km								
DIFUSION DEL ATRACTIVO									
LOCAL <input checked="" type="checkbox"/> NACIONAL <input type="checkbox"/> PROVINCIAL <input type="checkbox"/> INTERNACIONAL <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>	Certifico que los datos constantes en estas hojas son verídicos <hr/> FIRMA SUPERVISOR EVALUADOR								

REGISTRO FOTOGRÁFICO



6-006-01. Mirador La Cuchilla desde la cima
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas



6-006-02. Piedra encontrada en la Cuchilla
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas



6-006-03. Restos óseos que se pueden observar en el mirador
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas



6-006-04. Mirador la Cuchilla visto desde Camara
Foto tomada por: Byron Alvarado Vanegas

REGISTRO DE DATOS DE LOS ATRACTIVOS TURISTICOS
FICHA PARA INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURISTICOS MINISTERIO DE TURISMO

1. DATOS GENERALES:

ENCUESTADOR: Byron Alvarado, Javier Carrión, Samanta Honores, Soledad López.	FICHA N°: 6- 007
SUPERVISOR EVALUADOR: Universidad del Azuay	FECHA: Enero 2015
NOMBRE DEL ATRACTIVO: Artesanías de Trigopamba	
CATEGORÍA: Manifestaciones Culturales	TIPO: Etnografía
	SUBTIPO: Artesanías - Tejido en Paja

2. UBICACIÓN	COORDENADAS: X: 700369.44 m E	Y: 9636734.29 m S	
PROVINCIA: Azuay	CANTON: Nabón	LOCALIDAD: Trigopamba	
CALLE:	NUMERO:	TRANSVERSAL:	

3. CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO

NOMBRE DEL POBLADO: La Paz	DISTANCIA (km.): 11,9
NOMBRE DEL POBLADO: Las Nieves	DISTANCIA (km.): 28,2
NOMBRE DEL POBLADO: Cuenca	DISTANCIA (km.): 87,2

4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO

ALTURA (GPS): 2428m **TEMPERATURA:** 12 - 13 °C **PRECIPITACIÓN PLUVIOMÉTRICA:** 250 - 500 milímetros cúbicos

Las artesanías que posee la parroquia son de vital importancia para sus pobladores, pues cuentan con un sinnúmero de exponentes que realizando su valor hacen de cada pieza una forma única y de reconocida calidad. Trigopamba es el Hogar de Don Carlos Patiño, quien es el principal representante de las artesanías de tejido en espiga del trigo y Pucón. Su arte a sido reconocida por el INPC, dándole la siguiente descripción: “Esta artesanía tiene como materia prima el tallo de trigo. los artesanos, hombres y mujeres, son los encargados, ellos mismos, de sembrar el trigo; aunque se dan casos en que lo compran a otras personas. El proceso de elaboración inicia cuando se corta el trigo, luego viene la selección, puesto que no todos los tallos sirven para la confección de las figuras (muñecas, ángeles, nacimientos, etc.). los tallos seleccionados son los que tienen mayor consistencia y los que tienen un color más claro, los 'más blancos'. una vez seleccionados los tallos, se los moja, con la finalidad de que queden suaves o flexibles, lo que permite que no se quiebren. luego de mojados se los 'trenza', labor que consiste en intercalar dos o más tallos que forman el soporte o la textura de la muñeca. la elaboración de la figura se realiza por piezas: cabeza, brazos, piernas, tronco; una vez terminadas las diferentes partes, se las unen cosiendo con hilo de nylon. comúnmente, las figuras son en su totalidad de trigo, incluyendo sus atuendos, pero esporádicamente, se las añade tejido de lana para las vestimentas. normalmente, llevan la coloración natural del trigo, pero cuando el deseo es pintarlas, se emplea los colores morados, verdes y rojos, que son los únicos que se impregnan al tallo”.(INPC)

FUENTES

PATIÑO, Carlos. Información verbal dada por el artesano del taller.
 ARCINIÉGAS, Pablo, 2008, Ficha de Inventario de Patrimonio Cultural Inmaterial. Código IM-01-04-53-000-08-000044. INPC.

C
A
L
O
R
A
L
I
D
A
D
I
N
S
E
C
O

4.USOS SIMBOLISMOS (SIMBOLISMOS)

El Uso que se les da a las artesanías es para fines comerciales, pues forman una manera de obtener ingresos económicos para las familias. Simbolizan la tradición artesanal que posee la provincia en conjunto con la entrega, esfuerzo, paciencia, humildad y constancia que los caracteriza.

5. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:

ALTERADO NO ALTERADO EN PROCESO DE
 CONSERVADO DETERIORADO DETERIORO

CAUSAS: No existen nuevos emprendimientos ni capacitaciones sobre el oficio.

5.1 PATRIMONIO (Atractivos Culturales)

5.8 NOMBRE: FIGURAS DE ESPIGA DE TRIGO-CHAYA, AZUAY

5.9 FECHA DE DECLARACION: 07/10/2010

5.10 CATEGORIA Patrimonio de la Humanidad
 Patrimonio del Ecuador

6. ESTADO DE CONSERVACION DEL ENTORNO:

ALTERADO NO ALTERADO
 CONSERVADO DETERIORADO
 EN PROCESO DE DETERIORO

CAUSAS: La falta de apoyo aminora los procesos y accesos al sitio, perdiendo en parte el interés por posibles nuevos artesanos.

TIPO		7.INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO:											
	TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE LAS VÍAS			TRANSPORTE	FRECUENCIAS				TEMPORALIDAD DE ACCESO AL ATRACTIVO		
			Bueno	Regular	Malo		Diaria	Semanal	Mensual	Eventual			
A P O Y O	TERRESTRE	ASFALTO	X			BUS	X					DÍAS AL AÑO: 365	
		LASTRADO			X	AUTOMÓVIL					X		
		EMPEDRADO				4X4					X		
		SENDERO				TREN							
	ACUÁTICO	MARÍTIMO				BARCO						DÍAS AL MES: 30	
						BOTE						CULTURALES	30
		FLUVIAL				CANOA						NATURALES	
						OTROS							
	AÉREO					AVIÓN						HORAS AL DÍA: 11	
						AVIONETA						CULTURALES	Hora de inicio 08h00 Hora de fin 18h00
					HELICÓPTERO						NATURALES		
OBSERVACIONES: No existe señalización para llegar al sitio, ni en el lugar. Se debe hacer una reservación para la visita.													

A P O Y O	RUTAS DESDE POBLACIONES CERCANAS										
	NOMBRE DE LA RUTA: Cuenca – La Paz – Trigopamba.										
	DESDE: Cuenca	HASTA: Trigopamba									
	FRECUENCIA: Cada 24 horas	DISTANCIA: 87,2 Km en automóvil.									
	9. INFRAESTRUCTURA BÁSICA:										
	9.1 AGUA: POTABLE: <input type="checkbox"/> ENTUBADA: <input checked="" type="checkbox"/> TRATADA: <input type="checkbox"/> DE POZO: <input type="checkbox"/> NO EXISTE <input type="checkbox"/> OTROS: _____										
	9.2 ENERGÍA ELÉCTRICA: SISTEMA INTERCONECTADO <input checked="" type="checkbox"/> GENERADOR <input type="checkbox"/> NO EXISTE <input type="checkbox"/> OTROS _____										
	9.3 ALCANTARILLADO: RED PUBLICA <input type="checkbox"/> POZO CIEGO: <input type="checkbox"/> POZO SÉPTICO: <input checked="" type="checkbox"/> NO EXISTE: <input type="checkbox"/> OTROS: _____										
OBSERVACIONES: Se accede a telefonía celular. Existe bastante presencia de neblina.											
ASOCIACIÓN OTROS ATRACTIVOS											
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">NOMBRES</th> <th style="text-align: left;">DISTANCIAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Artesanías de Chayaurco</td> <td>17,9 Km</td> </tr> <tr> <td>Cascadas el Chorro</td> <td>29,2 Km</td> </tr> <tr> <td>Mirador de Huasicashca</td> <td>28,7 Km</td> </tr> <tr> <td>Ruinas de Huasicashca</td> <td>31,2 Km</td> </tr> </tbody> </table>		NOMBRES	DISTANCIAS	Artesanías de Chayaurco	17,9 Km	Cascadas el Chorro	29,2 Km	Mirador de Huasicashca	28,7 Km	Ruinas de Huasicashca	31,2 Km
NOMBRES	DISTANCIAS										
Artesanías de Chayaurco	17,9 Km										
Cascadas el Chorro	29,2 Km										
Mirador de Huasicashca	28,7 Km										
Ruinas de Huasicashca	31,2 Km										
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> DIFUSION DEL ATRACTIVO LOCAL <input type="checkbox"/> NACIONAL <input checked="" type="checkbox"/> PROVINCIAL <input type="checkbox"/> INTERNACIONAL <input type="checkbox"/> OTROS </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Certifico que los datos constantes en estas hojas son verídicos <hr style="border: 1px solid black;"/> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">FIRMA SUPERVISOR EVALUADOR</p> </td> </tr> </table>		DIFUSION DEL ATRACTIVO LOCAL <input type="checkbox"/> NACIONAL <input checked="" type="checkbox"/> PROVINCIAL <input type="checkbox"/> INTERNACIONAL <input type="checkbox"/> OTROS	Certifico que los datos constantes en estas hojas son verídicos <hr style="border: 1px solid black;"/> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">FIRMA SUPERVISOR EVALUADOR</p>								
DIFUSION DEL ATRACTIVO LOCAL <input type="checkbox"/> NACIONAL <input checked="" type="checkbox"/> PROVINCIAL <input type="checkbox"/> INTERNACIONAL <input type="checkbox"/> OTROS	Certifico que los datos constantes en estas hojas son verídicos <hr style="border: 1px solid black;"/> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">FIRMA SUPERVISOR EVALUADOR</p>										

REGISTRO FOTOGRAFICO



6-007-01. Don Carlos Patiño- Artesano.
Foto tomada por: Javier Carrión



6-007-02. Ángel Elaborado de Pucón.
Foto tomada por: Javier Carrión



6-007-03. Pesebre del Niño Jesús – Espiga de trigo y Pucón
Foto tomada por: Javier Carrión



6-007-04. Nacimiento Navideño en Pucón
Foto tomada por: Javier Carrión

CONCLUSIONES

Como se ha podido comprobar en este capítulo, el turismo es una rama interdisciplinaria del sector productivo del país que requiere poner en marcha varios ejes de acción. Por un lado tenemos la estructura socio organizativa, ya que sin la existencia de una organización encargada de turismo, no se podría emprender dicha actividad.

Por otro lado, las charlas de capacitación son importantes para enseñar a los habitantes sobre el manejo adecuado de los alimentos, clientes e infraestructura. Estas charlas son indispensables para poder ofrecer a los turistas un servicio de calidad; a más de brindar nuevos conocimientos a sus habitantes, para impulsar una mejor calidad de vida ente ellos.

Para garantizar una visita satisfactoria a la parroquia, es necesario conocer las potencialidades de la población. Es así que el levantamiento de atractivos ha sido muy importante en este proceso, ya que permite al grupo de planificación, diseñar el modelo operativo del paquete turístico propuesto.

Adicionalmente, ha sido de gran utilidad la comparación de la parroquia con otra zona ya posicionada en el turismo, debido a que la junta puede aprender sobre el proceso que han seguido las otras poblaciones para atraer turistas. Esto permite detectar los fallos que tienen los dos sitios y mejorarlo, para conseguir un mayor número de visitantes.

Después de haber socializado y asimilado esta unidad, se puede confirmar que la parroquia está en la capacidad de ofrecer circuitos turísticos de corta duración a los visitantes que busquen experimentar de primera mano la forma de vida de los habitantes de la parroquia.

Finalmente, en el campo de la actividad turística conlleva una serie de pautas que deben tomarse en cuenta para para lograr el éxito de la misma. Estas pautas serán analizadas detalladamente en la próxima unidad, los cuales requieren la participación directa de los actores involucrados en esta actividad.

CAPÍTULO IV

GESTIÓN DEL CIRCUITO TURÍSTICO

INTRODUCCIÓN

Cuando una zona decide emprender actividades turísticas, es necesario trabajar en la forma de gestión que tendrá dicha actividad en el lugar, debido a que existen muchos factores internos y externos que influyen en los atractivos y los pueden deteriorar. Para esto es muy importante la participación de los organismos públicos en generar políticas planes de manejo del territorio para asegurar la conservación de los atractivos a largo plazo. Por otra parte el sector privado debe colaborar para que las actividades que se realicen en la zona no vayan en contra de los lineamientos propuestos por la parte pública y se generen discrepancias entre estos dos sectores.

Un territorio que no tiene actividades turísticas, debe direccionar sus esfuerzos a la implementación y mejoramiento de su infraestructura, planta turística, atractivos y políticas públicas; dentro del marco de sus potencialidades y recursos financieros. De esta manera se puede conseguir modelo de turismo sustentable que garantice el beneficio de la población local y la satisfacción de sus visitantes.

En este capítulo se realizará la propuesta de la marca territorial, se establecerán los atractivos que serán aprovechados dentro del circuito, se realizará una propuesta de gestión de los espacios y se plantearán una serie de políticas públicas que busquen la sostenibilidad del territorio. Finalmente se asentará la propuesta de los futuros proyectos que debe realizar la parroquia para mejorar la calidad de los atractivos turísticos de la zona.

4.1. LA MARCA TERRITORIAL

Análisis de la marca de la parroquia “Las Nieves”

La marca es el principal distintivo de la parroquia para su promoción turística; por lo cual, se ha considerado principalmente la opinión de sus pobladores, conjuntamente con las autoridades parroquiales. Dentro de la parroquia se obtuvo la colaboración del Diseñador Gráfico John Cabrera, quien elaboró diferentes logotipos los mismos que fueron socializados, y sometidos a votación, en una reunión que se llevó a cabo en el salón de la Junta Parroquial. El logotipo escogido por mayoría de los habitantes fue el siguiente:



Ilustración 9. Logo seleccionado para Las Nieves
Elaborado por: John Cabrera

Como se puede observar en este logotipo, su principal distintivo es una vasija de barro, la cual representa, no solo a los alfareros, sino también a todos sus artesanos. En este aspecto se debe mencionar que la alfarería es una tradición muy importante para los habitantes. Sin embargo, esta actividad está desapareciendo poco a poco, quedando únicamente dos familias que se dedican a la elaboración de estas piezas. Por esta razón el gobierno parroquial busca rescatar esta tradición y es por eso que participó en el Festival de Carros Alegóricos celebrado el 5 de diciembre del 2015, en el que obtuvo el primer lugar. El carro alegórico presentaba la artesanía de barro de la parroquia. Con esto buscaba promover la alfarería y solicitar la colaboración

del GAD Municipal de Nabón para conservar esta actividad tradicional. De ahí que el logo está en representado en su mayoría por la olla de barro.

La diversidad es otro aspecto que tiene gran incidencia en el logo, por esta razón se puede observar una cascada que pasa junto a la vasija de barro, la cual cuenta con un gran significado para sus pobladores, ya que Las Nieves tiene este recurso natural en su territorio. Estas cascadas son muy visitadas por los pobladores locales, por lo que la representación de la casada en el logotipo favorecería mucho a la difusión de estos atractivos, ya que cuentan con mucha potencialidad para su aprovechamiento.

El slogan que presenta la parroquia, es el siguiente: “Vive, Conoce y Disfruta”. Este fue escogido hace algunos años atrás y cuenta con la aceptación de sus pobladores hasta la actualidad, por lo que se ha decidido mantenerlo para realizar la promoción turística de Las Nieves. El slogan tiene un gran significado para los habitantes de la parroquia, ya que consideran que los recursos existentes en su territorio pueden generar una experiencia positiva y diferente en sus visitantes. Además, contribuye a generar un sentimiento de pertenencia y orgullo hacia la parroquia por parte de los habitantes.

Empoderamiento de la marca

El empoderamiento de la marca es un punto muy beneficioso que se debe tomar en cuenta dentro de la promoción, ya que generaría un sentimiento de apropiación por parte de sus habitantes con los recursos naturales existentes en la zona; a más de ser un elemento esencial en la distinción de la parroquia y su posicionamiento en el mercado. Para una correcta promoción y difusión de la marca es muy importante la colaboración del sector público y privado de la parroquia, ya que la misma debe estar presente en todas las actividades y productos que se realizan en la comunidad. Por esta razón, es imprescindible que la marca sea elegida por la comunidad y no impuesta.

En el caso de los artesanos, la marca puede lograr un resultado positivo en sus actividades, ya que permitirá dar a conocer sus artesanías en otras localidades, fomentando un trabajo más riguroso y de mayor calidad que permita posicionar sus productos fuera de la provincia. En este contexto, las charlas que fueron impartidas

en el capítulo anterior, adquieren una gran importancia para ofrecer productos de mayor calidad a los visitantes. En un sentido más amplio, se puede comprobar que una marca bien manejada y con un alto nivel de empoderamiento permite el desarrollo de sus habitantes y el de la parroquia en general.

Cabe resaltar que la parroquia Las Nieves cuenta con gran potencial artesanal, debido a su variedad de productos elaborados, como es el caso de Gabriel Cabrera, habitante de Chayaurco; quien elabora artesanías de piedra, cuyos diseños son únicos y realizados especialmente de acuerdo a las especificaciones de cada persona. Por otra parte, Julio Ramón y su familia realizan sus artesanías en barro, siendo las últimas personas dedicadas a esta labor. También, se debe destacar la labor del señor Carlos Patiño, quien realiza trabajos en trigo y pucón de maíz, los cuales han sido reconocidos tanto a nivel cantonal, como nacional. Una de sus mayores obras ha sido la elaboración del Escudo Nacional en tallo de trigo, el cual fue realizado como un regalo para el presidente del Ecuador y actualmente se lo expone en el palacio de Carondelet. Por este motivo, la implementación de la marca territorial debe contribuir empoderamiento y el desarrollo de dichas actividades artesanales, como un eje estratégico para la conservación de las tradiciones en la parroquia.

Por otra parte, los agricultores también deberán trabajar para potenciar la marca territorial, ya que la actividad agrícola es una de las principales fuentes de ingreso para la parroquia. En este apartado, es importante que los productos agrícolas que se destinan para la venta, sean promocionados y difundidos bajo la marca territorial de la parroquia. Con esto se conseguirá que los consumidores se familiaricen con la parroquia y se facilite su promoción en el mercado.

Canales de distribución

Escrita: Existen muchas maneras de realizar difusión escrita, ya sea por anuncios en periódicos, revistas, o brochures. Estos deben diseñarse correctamente, ya que pueden convertirse en uno de los mayores medios de promoción y difusión del circuito. Estos pueden entregarse en Agencias de Viajes para masificar la promoción de la marca territorial y la oferta. En este sentido, se recomienda realizar alianzas estratégicas con agencias que tengan un mayor reconocimiento en el mercado, tales

como: Southland Turing, Terradiversa, Apullacta o Hualambari Tours. Los hoteles, también son una buena alternativa para promocionar un territorio, entre los Hoteles más importantes se encuentra: El Dorado, Mansión Alcázar, Santa Lucía, San Juan, entre otros. Adicionalmente, se puede realizar la promoción a través de entidades públicas como: El I-Tur, el Municipio de Cuenca o el Municipio de Nabón.

Online: Estos canales de distribución han llegado a ser imprescindibles dentro de un plan de promoción, ya que actualmente el turista busca información sobre sus viajes y destinos a través de la red. Estos medios constituyen una gran ventaja para una promoción masiva, ya que permite al cliente realizar muchas gestiones desde cualquier parte del mundo y sin moverse de su casa. Por esta razón se recomienda la creación de una página web donde se comunique las actividades y eventos de la parroquia, más de incrementar el nivel de actividad en las redes sociales para mantener a los clientes informados sobre la parroquia.

Radio: La radio es uno de los canales de distribución más antiguos y efectivos a ciertas horas del día, por lo que se recomienda realizar cuñas publicitarias en las principales emisoras de Cuenca y Loja; en una franja horaria de 7 de la mañana y al mediodía, debido a que son los horarios en los que existe una mayor sintonía por parte de los oyentes.

Funciones de la promoción

Informar

En cuanto a la parroquia de Las Nieves, es necesario informar a los clientes potenciales sobre sus productos, y servicios ofertados; además, se debe dar a conocer sus nuevos servicios. En caso de presentarse algún problema interno, el cual pueda dañar la experiencia del turista, es importante advertirle previamente sobre el problema y si el caso lo amerita, se deberá cancelar el recorrido. Ejemplo: desastres climáticos, huelgas, etc.

Persuadir

Este punto se deberá trabajar cuando el cliente tenga con un mayor conocimiento de la parroquia, con el fin de lograr su fidelización, y de esta manera convertirlo en un

elemento importante para la promoción de la parroquia. Para ello se debe poner en práctica estos 5 principios:

1: Reciprocidad.

- Brindar un pequeño obsequio al turista (esfero, lápiz, llavero ,gorra)
- Crear páginas Web que permitan su difusión masiva, tanto en redes sociales, y de la misma forma brindar toda la información que el turista desea conocer.

2: Coherencia y compromiso.

- Descuentos preferenciales a turistas recurrentes y a clientes preferenciales.
- Invitar a los clientes a ingresar en las redes sociales de la parroquia.
- Generar una base de datos de los turistas que han visitado la parroquia.

3: Prueba Social.

Se debe motivar a los visitantes a interactuar con la parroquia mediante el uso de los medios sociales que se ponga a su disposición. De esta manera se logrará tener un mayor alcance en el mercado.

Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram

Sitios web: Página web de la Parroquia Las Nieves, Trip Advisor.

4: Simpatía.

Dentro de la parroquia debe existir un ambiente amigable, y agradable para el turista. Para ello es necesario tener en cuenta ciertos aspectos:

- Los prestadores de servicios deben mantener una apariencia limpia, adecuada y una actitud que genere confiabilidad.
- Estar atento a todas las necesidades del cliente.
- Buscar soluciones rápidas para el cliente en caso de inconvenientes.

5: Escasez.

Generar ofertas, pero de manera limitada. Esto se vuelve atractivo para el cliente, ya que inconscientemente quiere aprovechar el beneficio momentáneo.

- Dar a conocer al público cuando haya poca disponibilidad de recorridos o de productos internos como las ollas de barro, o la producción de fresas.
- Generar promociones de forma limitada. Por ejemplo: gratuidades por un determinado número de pax, descuentos en compras de artesanías o productos agrícolas, ofertas especiales por temporadas, entre otros.

Recordar

Esta función es esencial dentro de la promoción, ya que se debe hacer sentir al cliente que es importante. Por este motivo, es necesario trabajar en una serie de pasos que pretenden lograr un sentimiento de satisfacción y deleite en el visitante.

- Entrevistas para evaluar el nivel de satisfacción del cliente.
- Mantener la comunicación con el cliente, aun después de haber consumido el servicio, mediante la utilización de redes sociales.
- Enviar información a los clientes sobre nuevos productos y ofertas que surgirán en un futuro.
- Mantener el producto en la mente del visitante, aunque se encuentre fuera de temporada.

4.2. SELECCIÓN DE ATRACTIVOS Y DISEÑO DEL CIRCUITO

Introducción

¡Vive, conoce y disfruta!, es el slogan con el que la parroquia Las Nieves pretende incursionar en la industria turística. El proyecto nació por iniciativa de la Universidad del Azuay con la Alcaldía de Nabón, en la que se busca poner en valor los recursos naturales y culturales presentes en el territorio. Los estudiantes de la Escuela de Turismo ha estado trabajando durante un año y medio, con el fin de preparar al territorio para generar visitación turística. En este caso, se ha visto la potencialidad que tiene la parroquia para emprender actividades turísticas, ya que cuenta con recursos naturales y culturales de gran interés para la población local.

En el presente micro proyecto, se explicará las generalidades de la parroquia, y se dará a conocer el circuito turístico que ha sido diseñado en base a las potencialidades de la población local. Aquí se busca que el turista tenga un contacto directo y

cercano con los habitantes, donde podrá compartir sus costumbres, tradiciones y su estilo de vida.

Selección de Atractivos

Para poder realizar operación turística en la Parroquia, se ha realizado un análisis minucioso de los atractivos que pueden aprovecharse a corto y mediano plazo. Por esta razón, se han tomado en cuenta a los atractivos que se encuentran en el área de influencia del centro parroquial.

Artesanías de Piedra de Chayaurco:

En este punto se podrá conocer el proceso de elaboración de artesanías en piedra del Sr. Gabriel Cabrera, quien comenzó con esta actividad hace 4 años por problemas económicos que tenía. El propietario del taller cuenta que poseía una mola y unas



Fotografía 2. Artesanías de Piedra de Chayaurco
Fuente: Los Autores

pedras que estaban en su casa, entonces decidió hacer algo con estas piedras y ahí fue donde la creatividad dio origen a espectaculares piezas que son muy deseadas por sus clientes.

Para fabricar un objeto en piedra, don Gabriel acude al río a buscar la piedra, para elegirla correctamente se toma en cuenta el peso, la forma y la dureza de la roca. Luego analiza la forma que tiene la misma para comenzar con los cortes. Con la mola realiza cortes transversales y comienza a recortar la roca, luego retira los pedazos que quedan con un cincel. Posteriormente para que la figura quede estilizada se utiliza discos de diferentes grosores que le permiten penetrar la roca. Después de eso viene el pulido final, la decoración y si es que la figura lo necesita se realiza el barnizado.

Aunque este arte es nuevo en la parroquia, se ha llegado a posicionar rápidamente en el mercado nacional, inclusive ya tiene pedidos de piezas desde los Estados Unidos. Una de sus obras más importantes fue una vajilla de 12 piezas y un nacimiento con el que ganó el primer puesto en el concurso de pesebres del cantón Nabón en el año 2014. Para el año 2016, don Gabriel pretende hacer un cóndor de piedra para promocionar masivamente sus artesanías.

Como sucede con muchos artesanos de la zona, ellos se ven obligados a salir a Nabón para vender sus productos, ya que Chayaurco tiene menos habitantes que las Nieves Centro.

Centro Parroquial Las Nieves:

La delicadeza de las viviendas y el balcón característico que posee cada una de ellas, la convierten en un sitio muy interesante para observar y tomarse un tiempo de relajación. Aquí se puede visitar la iglesia y admirar a la Virgen de las Nieves, o disfrutar de un paseo hacia el río.

La Festividad en honor a la Virgen de las Nieves, es un evento que se realiza cada año desde el 2 al 6 de agosto; convirtiéndose en un festival cargado de devoción y fe a la Virgen. La parroquia las Nieves o de Chaya como le conocen algunos habitantes, recibe el nombre en honor a la Virgen de las Nieves encontrada en el Barrio de las Palmas (también conocido como Plaza Vieja) en el año de 1593 (Guerra, 2010).

La tradición oral cuenta que una niña estaba en el campo pastoreando con sus borregos, cuando se encontró una muñeca al pie de un árbol de capulí. Esta niña llevaba en su mano un 'copo' de lana, y el 'huso', que son herramientas utilizadas para hilar la lana de borrego, actividad que ella realizaba mientras pastoreaba. Los padres le exigían que al regreso, por la tarde, la lana debiera estar transformada en su totalidad en hilo, por lo que siempre tenía que estar hilando. Desde la tarde que encontró la muñeca se dedicaba a jugar con ella, descuidando el hilado, pero cuando regresaba a su casa toda la lana había sido transformada en hilo (Arciniégas, 2008).

Esto sucedió por varios días, hasta que contó a sus padres que mientras ella jugaba con la muñeca no hilaba y que alguien hacía su trabajo. Escuchando esta historia los

padres se asustaron y fueron al lugar donde la niña pasaba el día pastoreando (Arciniégas, 2008).

En este lugar encontraron la imagen de la Virgen, y al pie de este árbol de capulí se construyó la primera capilla para la adoración a la Virgen de 'Chaya', más conocida como de las Nieves. Desde aquel entonces los devotos a la Virgen han aumentado cada año, hasta el punto de llevarla a otra iglesia más grande localizada en el centro parroquial, lugar en la que se encuentra actualmente (Guerra, 2010). Según la leyenda popular, se dice que algunas personas querían llevar a la virgen hacia otros Santuarios, pero era imposible, ya que al momento de trasladarla comenzaba a llover fuertemente, lo que impedía el transporte. Otras versiones cuentan que la gente llevaba a la Virgen hacia otras partes y esta volvía hacia su iglesia; inclusive un sacerdote tuvo un accidente en el que casi pierde la vida, cuando estaba trasladando a la Virgen hacia otra comunidad (Guerra, 2010).



Fotografía 3. Iglesia de la Virgen de las Nieves

Fuente: Los Autores

Artesanías de Barro:

La elaboración de las ollas de barro, tienen mucha importancia en la vida colectiva de la parroquia, ya que los habitantes se identifican con las ollas de barro. En el centro parroquial de las Nieves se encuentra uno de los dos últimos talleres de elaboración de ollas de barro de la parroquia. Aquí se podrá aprender el proceso de elaboración de las ollas de barro y admirar la habilidad del Sr. Julio Ramón y su esposa Rosa Ordoñez, quienes llevan más de 35 años en el oficio.

El taller está ubicado en la planta baja de la casa, una habitación de la planta baja se destina únicamente a actividades de alfarería. El portal se utiliza para secar y machacar la tierra y para pisar y unificar la pasta. Si el día no está muy frío también suelen ocupar este lugar para golpear y



Fotografía 4. Alfarería Tradicional de las Nieves
Fuente: Los Autores

alisar ollas y tiestos sentados directamente sobre el piso de cemento. El aposento interior también tiene la función de bodega, en donde se depositan los utensilios de cerámica cocida, a la espera de salir al mercado; también se almacenan los utensilios que esperan para la quema. El proceso para la elaboración de la olla de barro es el siguiente:

Primeramente se obtiene la tierra de las minas de Jachapamba, ubicada a dos horas de la cabecera parroquial. De aquí se extrae dos tipos de tierra: la suca y la negra, que se diferencian básicamente por el color. La tierra es transportada en saquillos cargados por caballos, aunque en la actualidad existe una carretera que llega hasta la mina (Brasero, 2011).

Luego se procede a realizar el machacado del barro que consiste en extender la arcilla sobre una sábana de plástico y golpearla con un mazo de madera para refinar la arcilla. El siguiente paso se denomina la técnica del pisado, en el que se mezcla los dos tipos de arcilla con agua caliente. Cuando se obtiene una masa homogénea, se procede a pisar la misma para que el agua pueda mezclarse correctamente con la arcilla. (Brasero, 2011) Este proceso puede realizarse hasta 12 veces hasta que la mezcla no se pegue. Para la fabricación de las ollas, los artesanos no utilizan el torno para dar forma a las piezas, ya que todo lo hacen a mano. Después que la olla toma forma, se la deja secar alrededor de unas dos horas lejos de la luz solar. (Brasero, 2011)

Después de orear las piezas se procede a golpearlas suave y uniformemente con la ayuda de huactanas humedecidas, la cóncava por fuera y la convexa por dentro; hasta

lograr compactar y alisar a la pieza. Después de eso, las piezas deben reposar hasta que se sequen completamente, el secado dura hasta 15 días. (Brasero, 2011)

Unas horas antes de quemar la pieza se procede a decorarla, para eso se utiliza tierra roja que realiza la función de tinte para la pieza de barro. Finalmente se procede a quemar la olla en un lugar abierto en donde se utiliza leños de madera y pedazos de cerámica quemada para conservar el calor. Después de eso, la olla está lista para su venta.

Este tipo de manifestación se encuentra en peligro ya que los señores dedicados a esta actividad tienen una edad avanzada y sus familiares no han querido aprender este oficio. Don Julio comenta que la migración ha afectado mucho a sus costumbres, y ahora hay mucha gente joven que prefiere salir a la ciudad para trabajar, antes que aprender el oficio de la alfarería.

Actualmente, ellos son una de las dos familias que realiza esta actividad, ya que la mayoría la ha dejado por razones de salud, ya que es una actividad que requiere mucho esfuerzo físico.

Plantaciones de Fresas:

Esta es una de las actividades productivas más representativas de la comunidad de Huasicashca. Aquí la Srta. Maribel Tacuri, junto a su madre enseñarán a los habitantes del proceso de cosecha y siembra de esta apetecida fruta. Además de eso, se podrá participar en las actividades de recolección y probar las fresas.



Fotografía 5. Plantaciones de Fresas de Huasicashca
Fuente: MAGAP.GOB. EC

Trapiche:

Este lugar se encuentra en la comunidad de Huasicashca, pero está más alejada. La zona del trapiche se localiza a una altura inferior; por lo que es factible la siembra de caña de azúcar. Aquí, los dueños del trapiche explicarán a los visitantes sobre el

proceso de extracción del jugo de caña y la elaboración de panela, la misma que es transportada para comercializarse en Nabón.



Fotografía 6. Trapiche de la Comunidad de Huasicashca
Fuente: Los Autores

Diseño del Circuito

Para la elaboración del Circuito Turístico se han analizado las potencialidades de la parroquia en cuanto a los servicios que puede prestar. Por esta razón, se ha llegado a la conclusión que el diseño de un Full Day (Día Completo) es la alternativa más viable para recibir grupos de 10 a 30 personas. Sin embargo, se ha visto la posibilidad de realizar tours temáticos que contemplen alojamiento, pero tienen una capacidad máxima para 3 personas.

Después de analizar las potencialidades de la parroquia en cuanto a planta turística, se debe elegir los atractivos que serán aprovechados. Si bien la parroquia posee alrededor de 9 atractivos inventariados, es necesario recalcar que no todos están aptos para la visitación turística, ya que la dificultad en el acceso y su lejanía juegan un punto negativo para ser aprovechados turísticamente. Sin embargo, estos atractivos pueden formar parte de otros circuitos que pueden implementarse en un futuro, cuando la parroquia ya cuente con un mayor reconocimiento turístico.

A más de eso, es muy importante analizar la logística que conlleva toda la operación turística, ya que no pueden existir fallas durante la realización del circuito turístico. Es por eso, que se ha realizado un análisis minucioso de los atractivos que fueron incluidos, junto con sus respectivas distancias y tiempos de visita.

Otro punto a tener en cuenta durante el circuito turístico, es la presentación de diferentes actividades complementarias. Es por eso que se ha destinado un espacio dentro de la operación turística para destinarlo a actividades de esparcimiento como son juegos populares. A más de eso se ha considerado realizar una exhibición de vóley, debido a que es el deporte más importante de la parroquia. En ambos casos se contempla que los visitantes participen de dichas actividades.

En base a todos los argumentos expuestos anteriormente, se ha llegado a diseñar un itinerario que permita la recreación de los visitantes en el menor tiempo posible, sin descuidar la calidad del servicio ni la satisfacción de los visitantes.

Itinerario Propuesto:

Conoce Las Nieves (Full Day)

6h30: Salida de Cuenca

8h00: Visita al taller de piedra de Chayaurco

8h45: Visita al centro parroquial de Las Nieves (interpretación y refrigerio)

9h45: Visita a los cultivos de fresas (interpretación)

10h30: Salida hacia el Trapiche

12h00: Visita al trapiche (interpretación y refrigerio)

12h45: Regreso al Centro Parroquial (Durante el regreso, se visitarán unos vestigios arqueológicos que se encuentran en investigación, los cuales se presume que pertenecieron a culturas prehispánicas)

14h00: Almuerzo en el centro parroquial

15h00: Visita al taller de las ollas de barro (elaboración de piezas por parte de los visitantes)

16h00: Juegos populares en el Centro Parroquial (Trompos, canicas, gincanas, etc)

17h30: Regreso a Cuenca

A más del full day que se propone en esta unidad, también se han diseñado una serie de paquetes de turismo vivencial que contemplan la visita a los artesanos o agricultores de la parroquia para participar en sus actividades cotidianas y conocer su estilo de vida, en donde se producirá un contacto directo y personal con la comunidad local. Los tours propuestos son los siguientes:

1. Alfarería (Turismo Vivencial)

Esta alternativa ofrece la posibilidad de pasar una jornada entera junto al Sr. Julio Ramón y su familia, en donde se compartirán las actividades cotidianas de sus integrantes, entre las actividades se encuentran:

- a) Recolección de arcilla en la montaña.
- b) Elaboración del barro.
- c) Amasado del barro.
- d) Elaboración de piezas.
- e) Cocción de las piezas.

2. Agroturismo (Turismo Vivencial)

Aquí se ofrece la posibilidad de pasar una jornada entera junto a la Srta. Maribel Tacuri y su familia, en donde se compartirán las actividades cotidianas de sus integrantes, entre las actividades se encuentran:

- a) Arado de la tierra.
- b) Siembra de plantas.
- c) Alimentar a los animales.
- d) Recolección de frutas.
- e) Visita a las cascadas de Huasicashca.

3. Actividad Artesanal de Trigo (Turismo Vivencial)

Esta alternativa ofrece la posibilidad de pasar una jornada entera junto a la Sra. Olina Morocho y su familia, en donde se compartirán las actividades cotidianas de sus integrantes, entre las actividades se encuentran:

- a) Siembra y cosecha de trigo.
- b) Selección del tallo de trigo.
- c) Elaboración de artesanías.
- d) Visita a los atractivos cercanos.

4. Actividad Artesanal del Pucón de Maíz

Este paquete ofrece la posibilidad de pasar una jornada entera junto al Sr. Carlos Patiño y su familia, en donde se compartirán las actividades cotidianas de sus integrantes, entre las actividades se encuentran:

- a) Siembra y cosecha de trigo.
- b) Selección del tallo de trigo.
- c) Elaboración de artesanías con tallo de trigo y pucón de maíz.
- d) Visita a las cascadas de Pichiquitasqui.

5. Actividad Artesanal con Piedras (Turismo Vivencial)

Esta alternativa ofrece la posibilidad de pasar una jornada entera junto al Sr. Gabriel Cabrera y su familia, en donde se compartirán las actividades cotidianas de sus integrantes, entre las actividades se encuentran:

- a) Recolección de piedras.
- b) Selección de piedras.
- c) Colaborar al artesano con la fabricación de las artesanías.

Costos

Para la aplicación de los costos que se generarán por la visita de turistas a la parroquia, se ha priorizado el beneficio de los participantes de la operación turística. En este sentido es importante aclarar que todos los rubros incluidos en el costo, tienen la finalidad de garantizar un ingreso complementario para los prestadores de servicios; por esta razón se considera que los costos generados son los siguientes:

Costo del Tour “Conoce Las Nieves”: \$27

Incluye:

- Almuerzo
- Refrigerios
- Visita guiada a los atractivos
- Juegos Populares

No incluye:

- Transporte.
- Otros gastos no especificados en el tour.

Nota: El precio del tour es válido para grupos de 10 personas.

Detalles de los Costos:

Tour Conoce Las Nieves	
Detalle	Costo por Persona
Pago por el servicio de guianza al señor Gabriel Cabrera en el taller de piedras	\$1,50
Almuerzo en el centro parroquial de Las Nieves	\$2,50
Pago por el servicio de guianza al señor Julio Ramón en el taller de alfarería	\$3,00
Pago por el servicio de guianza a la señorita Maribel Tacuri en los Cultivos de Fresas	\$3,00
Pago por el servicio de guianza en los sembríos de caña	\$3,00
Gastos por juegos populares	\$4,50
Guianza durante todo el recorrido	\$3,00
Refrigerio en el centro parroquial y en la zona del trapiche	\$3,00
Fondo para la organización	\$3,50
Costo Total	\$27,00

Tabla 6. Detalle de los Costos para el Tour Conoce Las Nieves

Elaborado por: Los Autores

Nota: Los costos pueden variar de acuerdo a las necesidades de la organización dedicada a la operación del tour.

Costo de los paquetes de turismo vivencial: \$30

Incluye:

- Dos desayunos
- Dos refrigerios
- Almuerzo
- Merienda
- Una noche de alojamiento en casa del artesano
- Guía acompañante

No incluye:

- Transporte
- Otros gastos no especificados en el tour

Nota: El precio es válido para grupos hasta de 5 personas.

Detalles de los Costos:

Turismo Vivencial	
Detalle	Costo por Persona
Dos desayunos ofrecidos por la familia del artesano	\$3,00
Dos refrigerios ofrecidos por la familia del Artesano	\$3,00
Guianza	\$8,00
Almuerzo	\$2,50
Merienda	\$2,50
Alojamiento en casa del artesano	\$4,00
Fondo para la organización	\$7,00
Costo Total	\$30,00

Tabla 7. Detalle de los Costos para el Paquete de Turismo Vivencial

Elaborado por: Los Autores

Nota: Los costos pueden variar de acuerdo a las necesidades de la organización dedicada a la operación del tour.

Conclusiones

Los dos programas expresados anteriormente, han sido diseñados para ofrecer un beneficio económico digno para la población y propenden a garantizar un turismo sustentable en el territorio. A más de eso, la llegada de visitantes pone en valor la cultura y las tradiciones de la población. El costo del tour es un pequeño aporte para ayudar a la economía de la población.

4.3. ETAPAS PARA LA GESTIÓN TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA PROPUESTA.

La operación turística involucra la participación de todos los beneficiarios directos e indirectos vinculados a esta actividad. Por un lado el gobierno parroquial debe prestar todas las facilidades a los emprendedores y artesanos para que puedan hacer uso de los espacios públicos durante la operación turística. Por otra parte, el sector privado debe asegurar la calidad en sus negocios y brindar la máxima apertura para recibir a los grupos de visitantes.

Además, se realizó la propuesta de una organización dedicada al desarrollo de actividades turísticas en la parroquia, por lo que constituye un nexo muy importante entre la parte pública y privada. En este contexto, se debe implementar un modelo eficiente de administración turística, para asegurar el correcto manejo de los espacios y el beneficio de todos los involucrados. Por esta razón, la gestión del circuito turístico se divide en 5 etapas:

Etapas 1: Planificación Turística del Territorio

Se debe tener claro que un plan o un proyecto surge por una “Necesidad”, por esta razón es importante realizar una fuerte investigación y análisis del entorno para determinar la viabilidad de la actividad turística en el territorio. Dentro de la planificación es posible determinar que el espacio no tiene potencialidad turística. En

estos casos, lo único que se puede hacer es determinar proyectos enfocados que otras áreas que permitan generar un desarrollo económico y social de los pobladores. La planificación que se realiza en el territorio debe contemplar los siguientes aspectos:

1. El levantamiento de una línea base.
2. Análisis de las potencialidades del territorio para realizar actividades turísticas.
3. Matrices de diagnóstico territorial.
4. Análisis de los cuerpos legales.
5. Estudio económico del país.
6. Problemas percibidos en la zona; así como también sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
7. Levantamiento e inventario de atractivos existentes en la zona.
8. Investigación de mercado para determinar el tipo de demanda a la que se pretende llegar.
9. Diseño de la oferta enfocada a satisfacer las necesidades de la demanda.
10. Análisis de competidores o posibles competidores que pueden aparecer en el mercado. En este aspecto es imprescindible diseñar un producto nuevo e innovador, ya que esto generaría una mayor diferenciación para la parroquia y se evitaría el deterioro del mercado.
11. Propuesta de proyectos orientados al mejoramiento del espacio; así como también, al desarrollo de los habitantes.
12. Determinar los costos de los proyectos que se realizarán en la parroquia.

Esta etapa es muy importante dentro del proceso de gestión territorial, ya que permite a los actores vinculados a la actividad turística definir el tipo de programa que se ofertará en el mercado. En el caso particular de la parroquia Las Nieves, se ha llegado a la conclusión que la propuesta más viable es la implementación de un circuito turístico de corta duración que abarque las actividades productivas más importantes de la parroquia. Si esta etapa se la realiza de forma incorrecta, el circuito turístico que se busca implementar, estará destinado al fracaso, ya que carecería de fundamento teórico.

Etapas 2: Preparación del espacio para la recepción de Turistas

En esta segunda etapa, el circuito turístico todavía no está operando en la parroquia. Es en este momento, donde el sector público y privado tiene que destinar todos sus esfuerzos para organizar a los prestadores de servicios y adecuar los sitios que serán visitados durante la operación turística.

Estas dos primeras etapas son las más extensas y complicadas de la operación turística. Sin embargo, el éxito del circuito turístico, dependerá de la correcta ejecución de estas dos primeras etapas y del grado intervención y gestión que realicen los miembros que se encuentran involucrados con la actividad turística. Para esto se ha planteado una serie de lineamientos que necesariamente deben cumplirse antes de operar turísticamente:

1. El GAD Parroquial de las Nieves debe patrocinar el desarrollo turístico, brindando la apertura debida a las actividades, y permitiendo la utilización de los espacios públicos para la visitación turística.
2. Para el desarrollo de las actividades relacionadas con el turismo, se debe crear un organismo que se encargue de gestionar el turismo dentro de la parroquia.
3. Es importante analizar el estado de los atractivos, y en los casos que sea necesario proceder a su adecuación. En este sentido, se debe aclarar que el GAD Parroquial tiene la obligación de adecuar los sitios que sean de uso público. Por el contrario, los sitios de carácter privado son competencia exclusiva de sus propietarios.
4. Se debe fomentar la creación de negocios relacionados con la actividad turística (restaurantes, hoteles, tiendas), para ampliar la oferta existente en la parroquia.
5. La capacitación continua es un elemento primordial para el desarrollo de la población. Es por eso que los habitantes deben mejorar sus conocimientos para ofrecer un servicio de calidad a los visitantes.
6. Los artesanos, agricultores y personas directamente involucradas en el circuito turístico, deben comprometerse a prestar los servicios en el momento que se soliciten, ya que de esto depende la correcta operación del circuito.
7. Es necesario efectuar un esquema de costos para la adecuación de los espacios públicos y análisis financiero para conocer el presupuesto con el que cuenta el GAD Parroquial.

8. Para la adecuación de espacios públicos, es importante la colaboración de los habitantes en las mingas, ya que esta actividad generará unión e integración entre los pobladores, y también permitirá abaratar costos.
9. Se debe delegar responsabilidades entre los involucrados, ya que esto facilita el trabajo en equipo y se obtienen mejores resultados.
10. La actividad turística requiere de la apoyo de otras áreas para su surgimiento, por lo que es necesario contar con un equipo multidisciplinario de profesionales, en base a los requerimientos de la parroquia y sus pobladores.
11. La actividad turística implica la aceptación de todos los habitantes, ya que los visitantes se involucran directa o indirectamente en la forma de vida de la población.
12. Dentro del territorio es imprescindible el lanzamiento de una marca territorial, debido a que es un símbolo de identidad entre los habitantes. Por este motivo, el gobierno parroquial debe implementar dicha marca y socializarla con toda la población para generar empoderamiento dentro del territorio.

Como se acaba de presentar en estos lineamientos, el sector turístico requiere de la participación de muchos actores para que pueda ser sostenible y viable a largo plazo. En este caso, cabe mencionar que la omisión de alguno de estos lineamientos puede ocasionar que la actividad turística no resulte factible en el territorio.

Etapa 3: Promoción y difusión de la Oferta Turística

En esta segunda parte, es muy importante dar a conocer al mercado el producto que ofrece la parroquia. Es así, que en esta etapa se deben realizar inversiones para difundir el programa ofrecido por el destino. Es imprescindible analizar y seleccionar los medios de difusión adecuados para llegar a nuestro segmento de mercado.

Dentro de esta etapa se debe hacer el Plan de Marketing para Las Nieves, que contemple los siguientes criterios:

1. Fundamento teórico sobre el proceso de promoción y difusión que se realizará en el mercado.
2. Promover la marca territorial entre los habitantes.
3. Realizar el presupuesto de publicidad.

4. Diseño de video publicitario de la parroquia.
5. Diseño de afiches y material impreso para brindar la publicidad.
6. Selección de los medios de difusión apropiados para realizar la promoción del circuito.
7. Alianzas estratégicas para masificar la promoción del circuito turístico, con entidades públicas como el GAD de Nabón, Municipio de Cuenca, Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, I-TUR de Cuenca, etc. Así también con entidades privadas como hoteles, Agencias de Viajes y Operadoras de Turismo.
8. Evento de lanzamiento del circuito turístico.

Todos estos lineamientos están direccionados a crear un plan de promoción y difusión adecuado para dar a conocer el producto a la demanda. Es importante recordar que un plan de marketing mal elaborado no generará la visitación esperada. De ahí la importancia de realizar un plan de marketing que llegue al público correcto.

Etapas 4: Operación Turística y Prestación de los Servicios

En esta penúltima etapa, la población comienza a recibir turistas y es deber de todos los involucrados el realizar todas las gestiones oportunas para brindar un servicio de calidad a los visitantes. Hay que recordar que esta etapa es la más crítica, ya que aquí se verifica si las anteriores etapas, han sido gestionadas y realizadas de forma correcta. Durante la operación del circuito, todos los involucrados deben trabajar de manera sincronizada y ordenada para reducir el margen de error a su mínima expresión.

También se comprobará la eficacia de las diferentes comisiones propuestas en el capítulo anterior. Para este caso en particular, la comisión de alojamiento no tendrá participación en el circuito, debido a que este tiene una duración corta y no contempla la pernoctación en el destino. Sin embargo, los representantes de esta comisión pueden formar parte de otras actividades para garantizar un beneficio equitativo entre todos los involucrados.

Para un mayor entendimiento, a esta etapa se la ha subdividido en 3 fases que son las siguientes:

1. Fase Preliminar

En este punto, se han hecho las gestiones pertinentes y se ha confirmado la visita de un grupo. El proceso a realizar es el siguiente:

- a) Los representantes de organización deben informar a todos los involucrados el día, la hora y el número de turistas que llegarán a la parroquia.
- b) Los involucrados se aprenderán el itinerario establecido y cumplirán estrictamente con los tiempos de visita.
- c) Los prestadores del servicio de alimentación alistarán los insumos necesarios para brindar el servicio a los visitantes.
- d) La comisión encargada de la guianza tendrá también la tarea de la logística, ya que ellos estarán en contacto permanente con el grupo de visitantes.
- e) Los miembros encargados del hospedaje, al no tener injerencia directa dentro del circuito turístico, formarán parte de la comisión de sociales y se encargarán de las actividades lúdicas que se incluyen en el itinerario.
- f) El grupo de artesanos y agricultores deberá estar preparados para brindar el servicio y ofrecer sus productos como oferta complementaria.
- g) El tesorero de la organización deberá ponerse de acuerdo con el grupo para gestionar el pago del tour.

2. Fase de Recepción de Grupos

En este momento se produce la operación turística con los visitantes, aquí entran en juego los siguientes factores:

- a) El guía del grupo es la imagen del producto que ofrece la parroquia, para eso deberá cuidar su aspecto y ofrecer la atención adecuada. Para esto se recomienda revisar el Manual de Guianza, que está incluido al final del trabajo.
- b) El guía del grupo deberá informar por teléfono o por radio, los sitios que van a ser visitados y el tiempo que tardarán en llegar a los mismos. Esto permitirá a los encargados de los diferentes servicios, estar pendientes de recibir al grupo adecuadamente.

- c) Todos los sitios que serán visitados por los turistas deben permanecer limpios y cuidados.
- d) Los artesanos y agricultores tienen la obligación de ofrecer un trato amable y respetuoso con los visitantes, para asegurar la satisfacción de los mismos. Para esto se recomienda revisar el Manual de Atención al Cliente, que está incluido al final del trabajo.
- e) La alimentación se debe ofrecer con todos los estándares de calidad y seguridad alimentaria necesarios para garantizar el bienestar de los visitantes. Para esto se recomienda revisar el Manual de Higiene y Manipulación de Alimentos, que está incluido al final del trabajo.
- f) Las actividades lúdicas deben realizarse de tal manera que se garantice la seguridad de los visitantes.
- g) El tiempo de los visitantes es sumamente importante, por lo que se debe respetar el itinerario establecido, para asegurar la visita a todos los atractivos que se incluyen en el programa.
- h) La operación turística no está a salvo de tener algún error surgido en el último momento. Por eso es importante la unión de los involucrados para solucionar problemas en el menor tiempo posible.

Durante la operación del circuito es muy importante trabajar en equipo, fomentar el liderazgo y superar las expectativas de los visitantes. Dentro del proceso de atención al cliente intervienen ciertos factores que permiten prestar un servicio de calidad y generar la satisfacción del cliente. Para esto se recomienda revisar el capítulo 3 del Manual de Atención al Cliente, en donde se describen los pasos necesarios para brindar una atención de calidad.

3. Fase de Cierre

Aquí se da la finalización del circuito, los involucrados deben realizar una retroalimentación del servicio ofrecido para determinar las fallas que ha tenido el programa y proceder a mejorarlos. En esta fase se recomienda hacer lo siguiente:

- a) Entrevistar a los visitantes sobre la percepción de los servicios ofrecidos.
- b) Resolver reclamaciones y quejas de los visitantes.

- c) Mantener una reunión con los involucrados para determinar los aspectos del circuito que se deben mejorar.
- d) Repartir los ingresos generados entre los involucrados.
- e) Mantenimiento de los espacios públicos.

Nota: Esta fase tiene cierta importancia, ya que será el punto de partida para realizar la evaluación final del circuito que se contempla en la última etapa.

Etapa 5: Evaluación de los Resultados y Planes de Mejora

Después de haber realizado la operación durante un periodo de tiempo determinado (preferiblemente un año), es recomendable que los involucrados en la actividad turística realicen una evaluación del circuito que se ha operado en la parroquia. Esto permitirá a los habitantes diagnosticar el impacto que ha tenido el circuito turístico y determinar la viabilidad del mismo. Para esto se recomienda hacer lo siguiente:

1. Evaluar el número de visitas generadas en el periodo.
2. Analizar el nivel de rentabilidad que ha tenido el circuito para los pobladores.
3. Estudiar los impactos positivos o negativos que ha generado el circuito.
4. Nivel de satisfacción de los visitantes.
5. Determinar la época de mayor visitación turística.
6. Definir los fallos más concurrentes que ha tenido el circuito durante el periodo de operación.

Después de realizar esta evaluación, los involucrados tienen 3 opciones diferentes:

1. Continuar con el mismo circuito turístico sin cambios.
2. Continuar con el circuito turístico, pero realizando cambios en su estructura. En este caso, se debe regresar a la Etapa 2 de preparación del espacio, en donde se puede realizar una nueva selección de atractivos, readecuaciones en los espacios públicos, incremento en las charlas de capacitación, selección de nuevos involucrados, etc.
3. Abandonar la operación circuito turístico, y diseñar una nueva oferta; por lo que es necesario volver a la Etapa 1 de Planificación Territorial.

Como se ha podido observar, la gestión del espacio y la administración de la oferta conllevan una serie de pasos necesarios para determinar su viabilidad y sostenibilidad a largo plazo. Es importante mencionar que estas etapas se pueden aplicar a otros sectores productivos, adaptando los conceptos que se requiere en cada sector.

A continuación se realizará un pequeño cuadro que resume lo que se ha detallado en este último tema:



Gráfico 7. Modelo para la Gestión Territorial y Administración de la Oferta Turística
Elaborado por: Los Autores

4.4. PROPUESTA DE POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

La política turística no es más que una especialización o micro política que la Administración Pública usa para establecer una serie de directrices de ordenación, promoción y regulación de la actividad turística. La política constituye una forma de materializar una normativa existente en determinados subsectores. (Farfán Pacheco, 2015)

De esta manera se puede llegar a la conclusión que las políticas turísticas ayudan a viabilizar la actividad turística en la parroquia. La parroquia La Nieves, como un Gobierno Autónomo Descentralizado tiene la competencia de crear políticas que puedan facilitar ciertas actividades en el sector. Las políticas públicas que se presentarán a continuación, se dirigen en las áreas del mantenimiento de los espacios públicos, mejora del producto turístico y cooperación entre los actores que coordinan la actividad turística.

Espacios Públicos

1. El Turismo es considerado como un importante sector de desarrollo productivo para la población. Por este motivo, el GAD Parroquial de Las Nieves facilitará el uso de los espacios públicos para destinarlos a actividades turísticas, fundamentado en los principios de tolerancia y respeto entre los visitantes y pobladores locales.
2. Los edificios existentes en la parroquia constituyen un elemento primordial de belleza y tradición popular; por lo que, el GAD Parroquial de Las Nieves promoverá la conservación de los edificios tradicionales existentes en el lugar, como una alternativa de salvaguardar la identidad de la población.
3. Los espacios públicos conforman un medio significativo para el encuentro e interacción de los habitantes. En este contexto, el Gobierno parroquial fomentará la creación de programas de mantenimiento y adecuación de dichos espacios.

Mejora del producto turístico

1. Los prestadores de servicios son un eje fundamental para asegurar la calidad en los productos turísticos; por esta razón el GAD Parroquial de las Nieves apoyará el desarrollo de programas de capacitación y profesionalización, que propenderá a generar un producto eficiente y altamente competitivo.
2. La actividad turística es inclusiva sin excepción. Por ello, El GAD Parroquial de las Nieves fomentará la implementación de infraestructura adaptada para personas con discapacidades especiales en los establecimientos turísticos, en la que se fortalecerá un turismo inclusivo.
3. El Gobierno parroquial de Las Nieves promocionará local y provincialmente a los emprendimientos turísticos que cumplan con los principios de sostenibilidad y calidad.
4. La seguridad en la parroquia es un factor fundamental para garantizar la satisfacción de los visitantes. De esta manera, la Brigada Barrial de las Nieves promoverá la creación de Programas de Seguridad a los visitantes.
5. La actividad artesanal es una de las principales fuentes de ingreso para algunos de los pobladores de la parroquia. En este contexto, el Gobierno Parroquial de las Nieves establecerá programas de apoyo y promoción para la conservación de dichas actividades.

Cooperación entre actores

1. El Gobierno Parroquial de las Nieves incentivará la creación de una Organización Comunitaria dedicada a la gestión de actividades turísticas, con el fin de promover y garantizar dicha actividad en la parroquia.
2. Es responsabilidad del Gobierno Parroquial de Las Nieves garantizar el mantenimiento y protección de los recursos, por lo que brindará apoyo a los proyectos públicos y privados que aporten a la sostenibilidad del espacio.
3. El GAD Parroquial de las Nieves fomentará la creación de organizaciones locales para la gestión de los bosques, con el fin de articular la participación y la responsabilidad interinstitucional en el manejo de los bosques, para su conservación, recuperación y mejoramiento de estos.

4.5. PROPUESTAS PARA EL MEJORAMIENTO TURÍSTICO DE LAS NIEVES

Los proyectos que se proponen a continuación buscan mejorar los espacios de la parroquia y fomentar la integración entre los habitantes para generar un turismo de mayor calidad y que sea muy competitivo en el mercado. Estos proyectos deben realizarse con la ayuda de un consultor especializado en la actividad turística; aunque, como se había mencionado anteriormente, es importante la colaboración de profesionales de otras áreas. De los proyectos propuestos, el primero es un proyecto de capacitación motivacional que ya se realizó en la zona de las Nieves Centro. No obstante, el éxito que tuvo esta capacitación, motivó a los representantes del GAD Parroquial, para ampliarlo a otras comunidades de la parroquia.

4.5.1. Capacitación De Motivación y Trabajo en Equipo para el Emprendimiento de Actividades Comunitarias

Objetivo General

Mejorar las relaciones socio organizativas de la Parroquia Las Nieves.

Objetivos Específicos

- Integrar a la comunidad para emprender actividades que mejoren la calidad de la parroquia.
- Presentar a los habitantes las ventajas de organizarse.
- Motivar a los habitantes a trabajar en equipo y realizar obras (mingas) comunitarias.
- Establecer un espacio de opinión y comprensión entre los habitantes.

Motivación del Proyecto

De acuerdo a una investigación realizada por los estudiantes de Turismo conjuntamente con los pobladores de la Parroquia las Nieves, el día 10 de enero del 2015; se pudo determinar que el problema con mayor incidencia en la parroquia es la falta de organización, ya que no existe una comunicación adecuada entre los pobladores. A más de esto, se pudo detectar un bajo nivel de integración entre todas las comunidades de la parroquia. Todos estos problemas, han ocasionado que las

personas no trabajen en equipo y que tengan temor a conformar grupos de trabajo para la realización de diferentes actividades. Es necesario aclarar que existe un grupo minoritario que es muy unido, pero la falta de colaboración de algunos habitantes ha logrado que este grupo se desmotive y abandone ciertas actividades en la parroquia. Sin embargo, se ha detectado un alto grado de unión de los pobladores en periodos de festividades importantes en la parroquia. Por esta razón, se pretende realizar una charla para que los pobladores entiendan la importancia de la integración en diferentes aspectos (no solo en fiestas), además de motivarlos a trabajar juntos y coordinadamente por el bien de la parroquia.

Características Principales de los habitantes de las Nieves

- Personas que desconocen la importancia de una organización.
- Personas adultas con una edad comprendida entre 40 a 60 años, con poca concentración de jóvenes, ya que muchos de ellos han migrado.
- Son personas que temen a la organización por motivos de multas económicas.
- Existe una cierta desconfianza en formar una organización, ya que quieren evitar aportaciones a la organización.
- Son personas muy amables cuando se llegan a sentir en confianza.
- Tienen la idea que las capacitaciones y trabajos comunitarios no son prioritarios.

Propuesta de Capacitación

La capacitación busca afianzar la integración entre los pobladores de la parroquia Las Nieves, para que puedan emprender actividades comunitarias que aporten con su desarrollo social y económico. Además, se pretende motivar a los pobladores a trabajar en equipo y velar por el bienestar de toda la parroquia. En este caso, observando las potencialidades y aptitudes que presentan los estudiantes de Psicología Organizacional; se ha decidido vincular a esta Escuela para trabajar en un proyecto interdisciplinario que permita unir las diferentes especialidades e integrar a las Escuelas a los programas de vinculación que exige el gobierno para la acreditación de las carreras.

Contenido

El contenido de la charla ha sido propuesto por los estudiantes de turismo. Sin embargo, en ningún caso estos temas son estáticos, ya que todo depende del criterio de los estudiantes de Psicología Organizacional. En este caso, ellos elegirán los temas convenientes para los pobladores de Las Nieves.

1. Motivación personal
 - 1.1. Conocer nuestro entorno.
 - 1.2. Socializar con nuestros vecinos.
 - 1.3. La importancia de colaborar.
 - 1.4. ¿Cómo integrarnos entre vecinos?
 - 1.5. Responsabilidad y respeto con nuestra parroquia.
 - 1.6. Actividades prácticas.
2. Trabajo en Equipo y Liderazgo
 - 2.1. La importancia de Trabajar en equipo.
 - 2.2. ¿Cómo ser un líder?
 - 2.3. ¿Cómo conformar un equipo de trabajo?
 - 2.4. Problemas que surgen en los grupos.
 - 2.5. Como lidiar con problemas de organización.
 - 2.6. Actividades prácticas.

Indicadores de Impacto

El indicador de impacto estará basado en los conocimientos adquiridos por los pobladores hasta el final de la capacitación. La medición se realizará mediante entrevistas personales realizadas a los habitantes, para saber el grado de aceptación que ha tenido la charla realizada.

Resultados de los Indicadores de Impacto

Inicio del proyecto	Final del proyecto	Impacto generado
1% de los pobladores con conocimientos sobre trabajo en equipo.	40% de los pobladores con conocimientos sobre trabajo en equipo.	39%

Tabla 8. Indicador de Impacto del Proyecto de la Charla Socio-organizativa
Elaborado por: Los Autores

Conclusiones

La realización de este proyecto busca afianzar los conocimientos adquiridos por los estudiantes de Psicología Organizacional a lo largo de la carrera. Además, pretende generar integración y trabajo en equipo entre los habitantes de las Nieves para el emprendimiento de diferentes actividades relacionadas con el desarrollo territorial. Después de la capacitación se prevé que los habitantes tengan la motivación y las destrezas para conformar grupos de trabajo eficientes. En caso que el proyecto tenga la aceptación esperada, se puede ampliar los temas y el área de cobertura de las capacitaciones.

4.5.2. Construcción del Mirador

El turismo es una actividad innovadora que en los últimos años ha generado muchos impactos económicos y sociales. En el Ecuador, esta actividad está en auge y se pretende que en los próximos años, muchos sitios rurales puedan tener visitación turística, tanto a nivel local como internacional.

Para tener un sitio apto para recibir turistas, es necesario implementar y mejorar la infraestructura y los servicios, por esta razón es importante la intervención de toda la comunidad en este proceso, ya que la materia prima del turismo lo constituye el espacio y la comunidad receptora.

Ventajas de construir un mirador

- Se incrementan los sitios de visita.
- Se genera mayor integración entre los habitantes.
- Se pone en valor la belleza paisajística de la parroquia.
- Existe una mayor motivación de las personas.
- Al trabajar bajo la modalidad de mingar, los costos tienen una reducción importante.
- Los habitantes valoran más el trabajo en equipo y se integran para hacer más actividades, relacionadas o no con el turismo.

Posibles inconvenientes

- Poca gente para las mingas.
- Construcción del mirador podría tardar más tiempo de lo previsto.
- Falta de apoyo de los pobladores.

En base a estos problemas anteriormente mencionados, se puede argumentar que el equipo está trabajando en la mejora de las relaciones socio-organizativas de los pobladores, por lo que las ventajas de construir un mirador son mayores que las desventajas.

Opción 1: Construir el mirador en Camara

Este mirador ofrecería una vista privilegiada de la parroquia y pondría en valor la belleza paisajística del centro parroquial de Las Nieves

Materiales a Necesitar:

- Madera
- Pintura
- Clavos
- Picos
- Palas
- Barretas
- Cabos

Opción 2: Construir el mirador en la Cuchilla

Esta opción brinda una imagen panorámica de toda la zona. Sin embargo, el centro parroquial es menos visible.

Este mirador ofrecería una vista espectacular de la parroquia y pondría en valor la belleza paisajística del entorno de Las Nieves.

Posibles modelos de Mirador

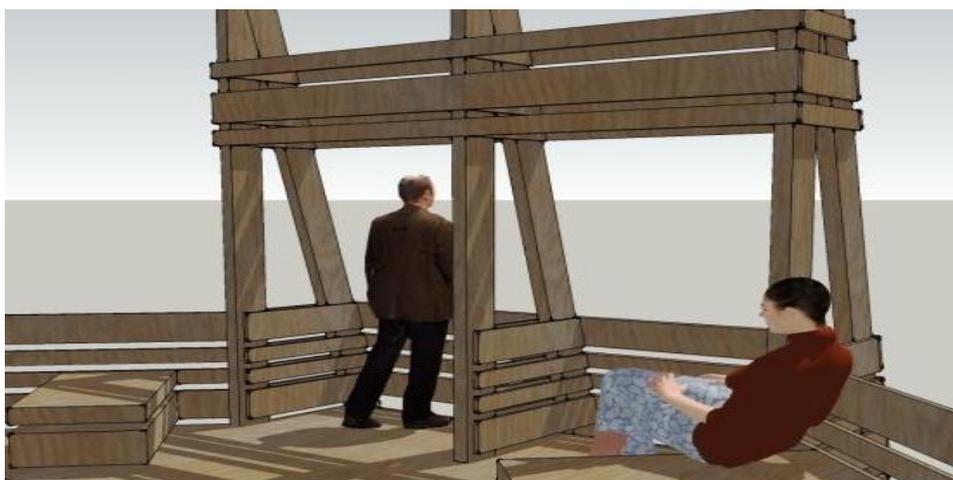


Ilustración 10. Diseño de Mirador de Madera (Primera Opción)
Fuente: magallaneszonaextrema.com



Ilustración 11. Diseño de Mirador de Madera (Segunda Opción)
Fuente: Los Autores



Ilustración 12. Diseño de Mirador de Madera (Tercera Opción)
Fuente: Los Autores



Ilustración 13. Diseño de Mirador de Madera (Cuarta Opción)
Fuente: catalogodiseño.com

4.5.3. Propuesta de adecuación de la planta turística en Las Nieves

La infraestructura es la base fundamental para poder generar un turismo de calidad en el destino; ya que sin la misma, el turista no podrá disfrutar de su estadía, y posiblemente no deseará regresar al lugar, debido a una mala experiencia en su visita. Además, esto genera un proceso de publicidad negativa, que producirá una reducción de visitantes potenciales. La propuesta que el equipo de trabajo propone para el mejoramiento de la planta turística en la parroquia está basada en 3 sectores, y bajo ningún concepto se busca que los dueños de los emprendimientos realicen grandes inversiones. En tal caso, se pretende que las adecuaciones se enfoquen en el mejoramiento de la calidad, utilizando recursos existentes y manejando aspectos intangibles, tales como: la seguridad, higiene, comodidad, entre otros.

Alojamiento:

Este aspecto es muy importante para brindar un servicio de calidad al turista. Si bien, el circuito que se implementará en la parroquia no contempla la pernoctación, es imprescindible implementar este servicio de una manera paulatina. En la actualidad Las Nieves no cuenta con sitios de alojamiento, y el establecimiento de hospedaje más cercano a la parroquia se localiza en Nabón Centro, a 20 minutos de Las Nieves.

La propuesta que se plantea en este sentido es la adecuación de las habitaciones de las casas de la parroquia, ya que en la mayoría de casas cuentan con muchos cuartos

vacíos debido a la fuerte migración del campo a la ciudad. Estas habitaciones pueden ser de gran utilidad para brindar el servicio, puesto que se podrá involucrar a los habitantes en la actividad turística, generando un contacto directo con el visitante, y posibilitando un ingreso económico adicional para los pobladores. Para las habitaciones se recomienda lo siguiente:

- La limpieza de la habitación es fundamental.
- El espacio en buenas condiciones (sin goteras, ni humedad).
- Al menos una cama cómoda y limpia.
- Debe existir un armario disponible para el visitante.
- Utilización de sábanas limpias.
- Un baño limpio y con ducha en la habitación o muy cercano a esta.
- La cerradura de la puerta debe estar en buenas condiciones para asegurar la privacidad del huésped.

Alimentación:

En cuanto a este aspecto, la parroquia cuenta únicamente con un restaurante, el cual prepara comida bajo pedido y no está adecuado para brindar un servicio de calidad. Para este punto se propone una adecuación del local, tanto a nivel interno como externo y se tendrán en cuenta los siguientes puntos:

- El espacio limpio.
- Mesas en buenas condiciones.
- Los prestadores de servicios deben mantener un aspecto limpio.
- Las mascotas deben estar fuera del restaurante.
- Una decoración sencilla que armonice con el entorno.
- Por fuera, la fachada debe estar pintada.
- Es recomendable la instalación de un letrero que esté de acuerdo con la realidad de la localidad.
- Es importante respetar la capacidad de carga que tiene el salón.

Centro de Información al Visitante:

Dentro de la parroquia no existe ningún sitio donde el turista pueda pedir información sobre la parroquia y los sitios que puede visitar. Por consiguiente, es importante la implementación de un Centro de Información Turística, el cual puede

ubicarse en la Sede del Gobierno Parroquial y debe contar con los siguientes aspectos:

- Poseer los equipos de oficina necesarios, tales como: escritorio, sillas, estantes, etc.
- Debe existir permanentemente una persona a cargo del centro.
- Es imprescindible que el centro cuente con todo tipo de información impresa, tales como mapas, afiches, flyers, entre otros.
- La decoración debe estar en armonía con las oficinas del gobierno parroquial.
- Se recomienda la instalación de un letrero que señalice la localización del centro.

Todos estos aspectos mencionados anteriormente, contribuyen para que el turista pueda recibir un servicio de calidad durante el circuito. Se debe recordar que las adecuaciones de alojamiento y restauración, es competencia de los propietarios del emprendimiento, por lo que el GAD Parroquial no tiene injerencia en estos proyectos.

4.5.4. Infraestructura para el mejoramiento de la actividad turística

La infraestructura es un aspecto importante para garantizar una buena experiencia en el turista, dado que todos los espacios deben estar adecuados y adaptados brindar una mayor comodidad y seguridad al turista. En este punto es importante mencionar que, si bien la infraestructura es importante para recibir a los clientes, esta se puede ir implementando conforme incrementa la actividad turística en la zona. Este proyecto está basado en tres ejes de acción, los mismos que buscan mejorar las condiciones de la parroquia; estos ejes son: fachadas, servicios higiénicos y señalética.

En cuanto a fachadas, cabe destacar que algunas de ellas se encuentran desgastadas, lo que le da un mal aspecto. A pesar de eso se realizó la decoración de los balcones con macetas de barro, en las que se sembraron plantas de geranio. No obstante, se recomienda la colaboración de los habitantes para la realización de mingas comunitarias, que apoyen a la readecuación de estas y se pueda generar un paisaje amigable y sin contrastes.



Fotografía 8. Fachada de la sede del Gobierno Parroquial
Fuente: Los Autores



Fotografía 7. Fachada de una de las casas de la Parroquia
Fuente: Los Autores

Los servicios higiénicos públicos, es otro aspecto muy importante de adecuación, ya que los turistas que ingresen a la parroquia, necesitan hacer uso de los mismos. Los baños y urinarios se encuentran desaseados y con falencias en su infraestructura. Además, en la mayoría de las ocasiones, estos servicios no están disponibles para su uso. La propuesta plantea la adecuación de los baños, incorporando un espejo y agua. Además, se recomienda la adecuación de un baño para personas discapacitadas.



Fotografía 9. Propuesta de Servicios Higiénicos para la Parroquia
Fuente: salonjymax.com

Por otra parte, la señalética juega un papel muy importante en el momento de brindar información al turista sobre su localización y los sitios cercanos que se puede visitar. Por esta razón se propone la colocación de 7 letreros, que serán localizados en diferentes zonas de la parroquia, los mismos que deben tenerlas siguientes características:

1. Dimensiones de 60cm x 60cm.
2. Material de aluminio anodizado.
3. Letras reflectantes.
4. Poste de metal.
5. Color marrón para los atractivos turísticos.
6. Color azul para los servicios.
7. El letrero debe contener el nombre del centro, la distancia en km y los servicios turísticos que existen en el mismo.

Los letreros deberán ubicarse en zonas estratégicas para facilitar la correcta orientación de los visitantes, esto facilitará a los mismos a llegar más rápido a su destino y con una mayor precisión. Se debe recordar que un destino turístico con mejor calidad en su infraestructura, asegurará una mayor experiencia en el destino y estimulará el crecimiento en el número de visitas a la parroquia.

4.5.5. Mejoramiento de la infraestructura para personas con capacidades especiales

Hoy en día, la inclusión es uno de los puntos más importante en la actividad turística, dado que este segmento tiene grandes necesidades y necesitan una atención especial, que debe orientarse a satisfacer sus necesidades. Por este motivo se consideró analizar los principales factores que pueden ser necesarios al momento de ingresar a la parroquia Las Nieves con una persona que tiene capacidades especiales.

Tomando en cuenta la ley orgánica de las discapacidades; en su artículo N°4, literal 8, se establece que:

Se debe garantizar el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012)

Asimismo, el Art N° 6 menciona lo siguiente en cuanto a una persona con discapacidad:

Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, con independencia de la causa que la hubiera originado, ve restringida permanentemente su capacidad biológica, psicológica y asociativa para ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2012)

La principal prioridad en la parroquia para una persona con capacidades especiales será la implementación de rampas en la junta parroquial y en su centro; únicamente se tomaron en cuenta estos dos lugares debido a que el turismo no se encuentra desarrollado. La rampa debe ser construida de cemento con la inclinación necesaria para el paso de las sillas de ruedas. Es importante rescatar que, a medida que el turismo se desarrolle en la parroquia, se pueden hacer las adecuaciones de los espacios, de una manera progresiva.



Ilustración 14. Propuesta de Implementación de rampa para el Gobierno Parroquial
Fuente: Los Autores

A más de eso, se ha propuesto la compra de 3 sillas de ruedas, las cuales se almacenarán en la junta parroquial, y serán para el uso de los visitantes que tengan alguna discapacidad. Estas sillas, también pueden ser utilizadas por algún habitante en el caso de presentarse alguna emergencia.

Por otra parte los baños no cuentan con las medidas, ni comodidades necesarias para una persona con alguna discapacidad física, por lo que se propone la implementación de un baño para personas con capacidades especiales, el cual debe cumplir con medidas establecidas y con componentes necesarios como el pasamanos interno, rampa, interruptores bajos, lavamanos accesible, entre otros.



Fotografía 10. Propuesta de Servicios Higiénicos para personas con capacidades especiales
Fuente: puntonoticias.com

Es importante recordar que la adaptación de los espacios para personas con capacidades especiales conlleva una serie de aspectos más específicos que se deben tomar en cuenta. Sin embargo, se considera que estos elementos son los más viables a corto plazo y pueden ser financiados por la junta parroquial. La inclusión en el país, es un aspecto que cada día toma más fuerza, por tal motivo, el GAD Parroquial de Las Nieves debe tener en cuenta que la adecuación de dichos espacios favorecerá al crecimiento en las visitas de personas con capacidades especiales.

CONCLUSIONES

Al finalizar este capítulo, se ha podido destacar la importancia de administrar un circuito turístico para garantizar su factibilidad durante un largo periodo de tiempo. La selección correcta de los atractivos, y la preparación pertinente del espacio aseguran el éxito de la operación turística.

Como resultado de la investigación realizada en Las Nieves, es posible concluir que debe existir una buena relación entre el sector público y el sector privado; dado que,

por un lado es imprescindible que el gobierno parroquial fomente el turismo entre sus habitantes, mientras garantiza un manejo adecuado del territorio, mediante la implementación de políticas públicas y la intervención en los espacios de uso público. Por otro lado, el sector privado debe asegurar el bienestar y la satisfacción de los visitantes mediante la implementación de estándares de calidad en sus negocios y la capacitación continua, para estar a la vanguardia de los requerimientos que presentan los visitantes.

Con el diseño de este nuevo circuito, se conseguirá poner en valor los atractivos potenciales existentes en la zona, logrando dinamizar la economía interna y generando beneficios para los involucrados en la actividad turística y para sus habitantes en general. Además, con la implementación de dicho circuito, la parroquia adquirirá mayor reconocimiento a nivel local y provincial; lo que facilitará la asignación de fondos estatales para la realización de proyectos de mejora en la parroquia.

Los proyectos que se han propuesto al final de este capítulo, fueron diseñados para solventar las deficiencias que tiene la parroquia en cuanto a planta turística e infraestructura; los cuales, deben realizarse de forma paulatina y analizando el presupuesto con el que cuenta la parroquia.

Finalmente, no se puede hablar de manejo turístico adecuado, si no se toman en cuenta los criterios que involucran a esta actividad, tales como: administración, operación turística, atención al cliente higiene, entre otros; los cuales, son esenciales para desarrollar un turismo sostenible y adaptado a las necesidades del cliente. Además, la actividad turística, en cualquiera de sus modalidades, debe fundamentarse en los principios de respeto, tolerancia, equidad social y sostenibilidad medioambiental; los cuales influyen para generar un modelo de turismo sólido.

CONCLUSIONES FINALES

De acuerdo a los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, se ha podido determinar los factores que involucran al diseño de un circuito turístico, y como estos aportan a generar un modelo estable de gestión del turismo. En este contexto, es importante mencionar que todos estos aspectos fueron aplicados en la parroquia Las Nieves, con la finalidad de asentar las bases necesarias para realizar una operación turística.

En base al objetivo general que se ha planteado para esta investigación, el cual consiste en la implementación de un circuito turístico, se puede concluir que este se ha sido cumplido, ya que se incluyeron todos los parámetros contemplados en cada uno de los objetivos específicos que se requieren para el alcance del objetivo general.

En cuanto a los dos primeros capítulos, los fundamentos teóricos presentados fueron de gran utilidad, ya que aportaron con todas las bases para cumplir el primer objetivo específico, el cual consistía en diagnosticar la zona para poder determinar el escenario óptimo de trabajo y realizar una intervención adecuada en la parroquia.

A su vez, este primer objetivo adquirió mucha importancia para llevar a cabo el segundo objetivo, el cual consistía en realizar el diseño del circuito turístico. Durante esta etapa de diseño, se pudo evidenciar el gran potencial que presenta la parroquia para convertirse en un referente de turismo local. Sin embargo, esto conlleva un proceso que debe ser gestionado por los involucrados, el cual será perceptible a largo plazo. Como se había detallado en anteriores capítulos, la parroquia cuenta con problemas organizativos que pueden afectar al desarrollo del turismo en la zona. No obstante, estos problemas internos han sido minimizados gracias a las charlas de capacitación que se ofrecieron a los pobladores, dado que durante este proceso se pudo evidenciar un crecimiento en el número de personas interesadas en esta actividad.

Las etapas para la gestión del territorio son fundamentales para la incursión del turismo; ya que por un lado, es posible determinar el producto que se va a ofrecer en

el mercado y la demanda que podría consumir dicho producto; a más de ofrecer un diagnóstico sobre el estado en el que se encuentra la zona para iniciar la intervención. Por otro lado, dichas etapas posibilitan el inicio de los procesos de preparación y promoción de la oferta, los cuales permiten alcanzar al público meta y lograr su satisfacción. Adicionalmente, estas brindan la oportunidad de detectar los fallos encontrados durante el proceso de operación con la finalidad de implementar los planes de mejora.

Todos los aspectos mencionados anteriormente fueron esenciales para cumplir el último objetivo de esta investigación, que consistía en la elaboración de un plan de gestión para una correcta administración del circuito diseñado. Esto pudo lograrse gracias a un fuerte proceso investigativo que requería la colaboración de profesionales en diferentes áreas, y el seguimiento de los docentes expertos en el tema.

Para garantizar un turismo a largo plazo, es necesario aplicar una mejora continua en los recursos, por lo que es de vital importancia realizar adecuaciones en la zona de forma paulatina. Esto generará bienestar para sus pobladores y un turismo de calidad para sus visitantes. En este contexto, se ha propuesto proyectos y propuestas que buscan mejorar el territorio e incrementar el nivel de compromiso de los habitantes con dicha actividad.

Finalmente, la utilización del presente trabajo de investigación presentará resultados que serán visibles a mediano y largo plazo, ya que con esto se pretende asentar unas bases sólidas para fomentar un turismo de calidad en la parroquia, tomando en consideración las potencialidades, recursos y limitantes que esta posee.

RECOMENDACIONES

Dada la receptividad, motivación y participación de los habitantes de la parroquia, se recomienda que las autoridades de la Universidad del Azuay y los estudiantes den continuidad a los proyectos futuros, para garantizar un correcto desarrollo de la actividad turística en la zona.

El manejo turístico del territorio requiere de la colaboración de profesionales en otras ramas, por lo que se deben destinar esfuerzos para constituir un grupo interdisciplinario que trabaje por el mejoramiento de la parroquia en los diferentes proyectos propuestos.

La capacitación continua es esencial para brindar una mejor experiencia a los visitantes. Por esta razón, se recomienda que el GAD Parroquial de las Nieves gestione y fomente sesiones de capacitación para incrementar los conocimientos y aptitudes de sus habitantes.

La marca territorial es un elemento esencial de identidad para la población. Por tal motivo, es importante que el GAD Parroquial promueva y difunda dicha marca entre los pobladores y agentes externos a la parroquia.

Es recomendable retroalimentar, evaluar y dar seguimiento a todos los procesos que conlleva la operación turística, ya que esto permitirá detectar fallos y gestionar las mejoras que se pueden aplicar al territorio.

Motivar la participación de los habitantes, para lograr su integración y emprender un turismo de calidad, en el que se contemple un desarrollo económico equitativo y con igualdad de oportunidades.

La organización comunitaria dedicada al turismo, debe analizar la posibilidad de construirse legalmente en un futuro. Esto beneficiaría a la misma ya, que se sujetaría todas las garantías y derechos que brinda el estado ecuatoriano, así como también de

sus obligaciones. Con la organización legalizada, se agilizarían muchos trámites de carácter público y se beneficiarían de los programas de fomento que ofrece el estado.

Establecer planes de rescate cultural, orientado a tradiciones que están desapareciendo en la parroquia. Esto puede representar una gran alternativa para salvar todas las manifestaciones culturales que están en peligro de desaparecer.

Solicitar la colaboración de organismos estatales, para conseguir el apoyo de los mismos en proyectos de promoción, difusión, o mejoras de infraestructura. Esto generará una mayor participación interinstitucional que beneficiará a toda la parroquia.

Los involucrados no deben estancarse en ofrecer un solo producto. Conforme se incrementa el reconocimiento de la parroquia, es importante analizar nuevos productos que se podrían ofrecer a los visitantes, con la finalidad de diversificar la oferta turística.

BIBLIOGRAFÍA

TEXTOS IMPRESOS

- Arciniégas, P. (2008). *Ficha de Inventario de Patrimonio Cultural de La Virgen de las Nieves*. Nabón: INPC.
- Brasero, M. (2011). *Ficha de Inventario de Patrimonio Cultural Inmaterial sobre La Alfarería*. Nabón: INPC.
- Cami, C. (2006). *Circuito Turístico de la Memoria*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana.
- Chan, N. (2005). *Circuitos Turísticos, Programación y Cotización*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Guevara, D. (1957). *Las Mingas en el Ecuador*. Quito: Editorial Universitaria.
- Guevarra Ascanio, A., & Vinicius Campos, M. (2009). *Turismo Sustentable, El Equilibrio Necesario en el Siglo XXI*. México: Trillas.
- Jones, G. (2013). *Teoría Organizacional : Diseño y cambio en las Organizaciones*. México: Pearson.
- Melinkoff, R. V. (1969). *La Estructura de la Organización*. Caracas.
- Molina, S. (1998). *Conceptualización del Turismo*. Limusa: Trillas.
- Rendón Coñaña, D. (2007). *Circuitos Turísticos*. Tacna.
- Riccardi, R. (1965). *Manual de Dirección*. Madrid: Ediciones Interciencia.
- Sánchez Estella, Ó. (2013). *Organización Empresarial y de Recursos Humanos*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Santos, S. H. (2012). *Plan de Ordenamiento Territorial "Las Nieves"*. Las Nieves.

Terry, G. (1961). *Principios de Administración*. México: Continental.

Wallingre, N., & Villar, A. (2011). *Desarrollo y gestión de destinos turísticos: políticas y estrategias*. Quilmes: Editorial de la Universidad Nacional de Quilmes.

MONOGRAFÍAS

Arévalo, C., Guzmán, M., Montaña, K., & Vega, M. C. (2015). *Plan de Desarrollo Turístico para Nabón*. Cuenca.

Vaca Viteri, M. S., & Ortíz Franco, S. (03 de Marzo de 2009). Circuito Turístico Guayaquil - Salinas - Puerto Cayo. Guayaquil: Repositorio Dspace.

LEYES Y NORMATIVAS

Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución 2008*. Montecristi.

Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua*. Quito.

Ministerio de Coordinación de la Política. (2011). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito.

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2012). *Ley de Economía Popular y Solidaria*. Quito: Instituto de Economía Popular y Solidaria.

Ministerio de Industrias y Productividad. (2014). *Reglamento de Señalización Turística*. Quito: Editora Nacional.

Ministerio de Turismo. (2008). *Plan de Tur 2020*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Ministerio del Ambiente. (2004). *Ley de Gestión Ambiental*. Quito.

ARTÍCULOS Y PUBLICACIONES

Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Quito: MED Impresores.

Farfán Pacheco, L. K. (23 de Noviembre de 2015). Cátedra sobre la Gestión Pública del Turismo. *Gestión Pública del Turismo*. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad del Azuay.

Guerra, E. (2010). Memorias Vivas de la Virgen de Chaya. *Revista Memorias*.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2010). *Manual de Buenas Prácticas para la Atención de Clientes*. Lima: GMC Digital.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2010). *Agenda Zonal 6*. Quito.

SENPLADES. (2010). *Agenda Zonal para el Buen Vivir N°6*. Cuenca.

SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito.

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

Anfitriones Turismo. (2009). *Buenas Prácticas para la Atención al Cliente*. Obtenido de Acecollado Mediano:

http://www.acecolladomediano.org/docs/mbp_COMERCIO_may09.pdf

Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad. (17 de Abril de 2010).

DINADECO. Obtenido de Funciones de los miembros de la Junta Directiva de una Asociación de Desarrollo comunal:

http://dinadeco.go.cr/index.php?module=Pagesetter&type=file&func=get&tid=27&fid=doc_digital&pid=2

FORETUR. (24 de Abril de 2007). *Manual Calidad del Servicio y Atención al Cliente*. Obtenido de Junta de Andalucía:

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>

Gobierno Provincial de Buenos Aires. (08 de Enero de 2016). *Nutrinfo*. Obtenido de Nutrinfo:

http://www.nutrinfo.com/biblioteca/libros_digitales/manipulacion_alimentos.pdf

Grimanesa, A. (2013). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Recuperado el 01 de Noviembre de 2015, de

<http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Default.aspx?tabid=137>

Instituto Nacional de Aprendizaje. (12 de Diciembre de 2015). *INA*. Obtenido de INA:

http://www.ina.ac.cr/curso_manipulacion_alimentos/documentos%20manipulacion/capitulo%204.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (12 de Diciembre de 2015).

MINCETUR. Obtenido de MINCETUR:

http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MBP_MANIPULACION_DE_ALIMENTOS.pdf

Ministerio de Inclusión Económica y Social. (25 de Septiembre de 2012). *Ley Orgánica de Discapacidades*. Obtenido de Ministerio de Inclusión Económica y Social:

<http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec024es.pdf>

Ministerio de Turismo. (04 de Enero de 2002). *Ley de Turismo*. Quito. Obtenido de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/ecuador-supero-la-meta-de-15-millones-de-llegadas-de-turistas-extranjeros/>

Pilot. (24 de Julio de 2001). *Manual de Consulta y Servicio al Cliente*. Obtenido de Aragon Empresa:

http://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas_web&i=390&f=b9e3f99da0b056d3b7339fa04875094a

Wellness & Sport Consulting. (20 de Febrero de 2011). *Manual de Atención al Cliente y del Proceso de Ventas*. Obtenido de W&S Consulting:

<http://www.wsconsulting.net/calendario/manualdeventas.pdf>

PÁGINAS WEB

Alimentación y Nutrición. (10 de Enero de 2016). *Alimentación y Nutrición*.

Obtenido de Alimentación y Nutrición:

http://www.alimentacionynutricion.org/es/index.php?mod=content_detail&id=82

Arimany, L. (15 de Enero de 2016). *Luis Arimany*. Obtenido de Luis Arimany:

<http://www.luisarimany.com/el-lenguaje-corporal/>

Dionisio. (19 de Febrero de 2015). *Dionisio*. Obtenido de Dionisio:

<http://dionisio.com.ar/como-descubrir-mentiras>

Eroski. (12 de Noviembre de 2012). *Eroski Consumer*. Obtenido de Eroski

Consumer: <http://www.consumer.es/seguridad-alimentaria/sociedad-y-consumo/2012/11/12/214088.php>

Eroski. (25 de Octubre de 2012). *Eroski Consumer*. Obtenido de Eroski Consumer:

<http://www.consumer.es/seguridad-alimentaria/sociedad-y-consumo/2012/10/25/213860.php>

Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado. (20 de Enero de 2016). *INTEF*. Obtenido de INTEF:

<http://olmo.pntic.mec.es/rjid0000/clasificacion.htm>

Otero, S. (4 de Septiembre de 2011). *Identidad Cultural*. Recuperado el 11 de Julio

de 2015, de <http://www.identidad-cultural.com.ar/leernota.php?cn=146>

Salazar Molina, A. (15 de Febrero de 2005). *Gestiopolis*. Obtenido de Estructuras

Organizacionales y Tipos de Organigramas:

<http://www.gestiopolis.com/estructuras-organizacionales-y-tipos-de-organigramas/>

Vásquez Rojas, C. (23 de Octubre de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:

<http://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>

Vega, C. (27 de Julio de 2012). *Gestioplois*. Obtenido de Gestioplois:

<http://www.gestiopolis.com/liderazgo-tipos-estilos-y-enfoques-para-el-lider/>

Viloria, Z. (14 de Febrero de 2013). *Vida Saludable día a día*. Obtenido de Vida Saludable día a día: <http://vidasaludablediadia.blogspot.com/2013/02/como-saber-cuando-nuestro-alimentos.html>

ANEXOS

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LAS NIEVES				
Equipo	Temas	Información	Fuentes	Técnicas e instrumentos
Planificadores	<ul style="list-style-type: none"> • Planta turística existente. • Actividades productivas de la parroquia. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las principales actividades de la parroquia? • ¿Cuáles son las falencias de planta turística que presenta la población? 	<ul style="list-style-type: none"> • Junta Parroquial 	Entrevistas
Junta parroquial	<ul style="list-style-type: none"> • Inversiones turísticas en la parroquia. • Recursos turísticos existentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se han realizado inversiones para promover el turismo en la parroquia? • ¿Cuáles son los recursos turísticos de la parroquia? 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de turismo • Junta Parroquial • Pobladores 	Encuestas
Mesa de turismo de Nabón	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades artesanales del cantón. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se ha trabajado en el ámbito turístico anteriormente? • ¿Cuáles son las rutas turísticas que se manejan en la actualidad? 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa de Turismo • Artesanos • Habitantes 	Revisión documental
Habitantes	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos sobre turismo. • Disponibilidad para trabajar en turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el conocimiento de los habitantes acerca del turismo? • ¿Está de acuerdo con la implementación de turismo en la parroquia? 	<ul style="list-style-type: none"> • Habitantes 	Investigación bibliográfica

Tabla 9. Matriz de Evaluación de las Nieves

Fuente: Los Autores

MATRIZ DE INVOLUCRADOS				
DENOMINACIÓN	GRUPOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS/MANDATOS
BENEFICIARIOS DIRECTOS	Integrantes De La Asociación	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar su economía. Generar empleo local. 	<ul style="list-style-type: none"> Escasos recursos económicos. Poco conocimiento sobre Turismo. No buscan legalizar la organización 	<ul style="list-style-type: none"> Talento humano. Materiales para actividades. Formaran parte del proyecto pero sin legalizar la asociación.
	Junta Parroquial	<ul style="list-style-type: none"> Integrar a la comunidad. Mejorar la infraestructura de la Parroquia. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de mobiliario No existe organización sólida en la parroquia, División política. 	<ul style="list-style-type: none"> Financiamiento de los proyectos. Instalaciones de la Junta Parroquial. Talento Humano.
BENEFICIARIOS INDIRECTOS	Agricultores	<ul style="list-style-type: none"> Promocionar sus productos agrícolas. Aumentar su producción. 	<ul style="list-style-type: none"> No desean formar parte de asociaciones. Desconocimiento sobre Turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Talento Humano. Materiales para actividades.
	Propietarios de negocios Pequeños	<ul style="list-style-type: none"> Vender sus productos. Mejorar su economía. 		
EXCLUIDOS	Pobladores que viven en las Periferias	<ul style="list-style-type: none"> Generar ingresos económicos. Mejorar la accesibilidad hacia otras parroquias. 	<ul style="list-style-type: none"> Viviendas distantes. Poca accesibilidad. Escasos recursos económicos. 	
	Personas no interesadas en el Turismo	<ul style="list-style-type: none"> Mantener su tradicional forma de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> Perciben al turismo como amenaza. Apatía con los proyectos. 	Aprueban el proyecto siempre y cuando no les afecte.
PERJUDICADOS	Emprendedores que no forman parte del Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Vender sus productos. Mantener su forma de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> Poca infraestructura en sus negocios. 	Aprueban el proyecto siempre y cuando no les afecte.
	Artesanos de otras Parroquia	<ul style="list-style-type: none"> Promocionar sus artesanías. Incrementar sus ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> Temor a percibir menores ingresos. 	

Tabla 10. Matriz de Involucrados

Fuente: Los Autores

MATRIZ DE ACTORES

ACTORES DEL PROYECTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TOTAL
1.-Magali Quezada (Alcaldesa de Nabón)	1	1	0	0	1	1	1	1	1	7
2.-Tania Aguirre (Representante del Departamento de Turismo de Nabón)	1	1	1	0	1	1	0	0	0	5
3.-Victor Tacuri (Presidente de la Junta Parroquial de Las Nieves)	0	0	1	0	1	0	1	1	1	5
4.-Fernando Cedillo (Vicepresidente de la Junta Parroquial de Las Nieves)	0	1	1	1	1	1	1	1	1	8
5.-John Cabrera (Vocal de la Junta Parroquial de Las Nieves)	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5
6.-Juan Ramón (Vocal de la Junta Parroquial de Las Nieves)	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3
7.-Rene Rodas (Teniente Político)	0	0	0	0	1	1	1	1	1	5
8.-Hipólito Santos (Ex-presidente de la Junta Parroquial de Las Nieves)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
9.-Walter Cabrera (Habitante de la Parroquia)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	2	3	3	1	6	6	5	7	7	

Tabla 11. Actores Principales del Proyecto
Elaborado por: Los Autores

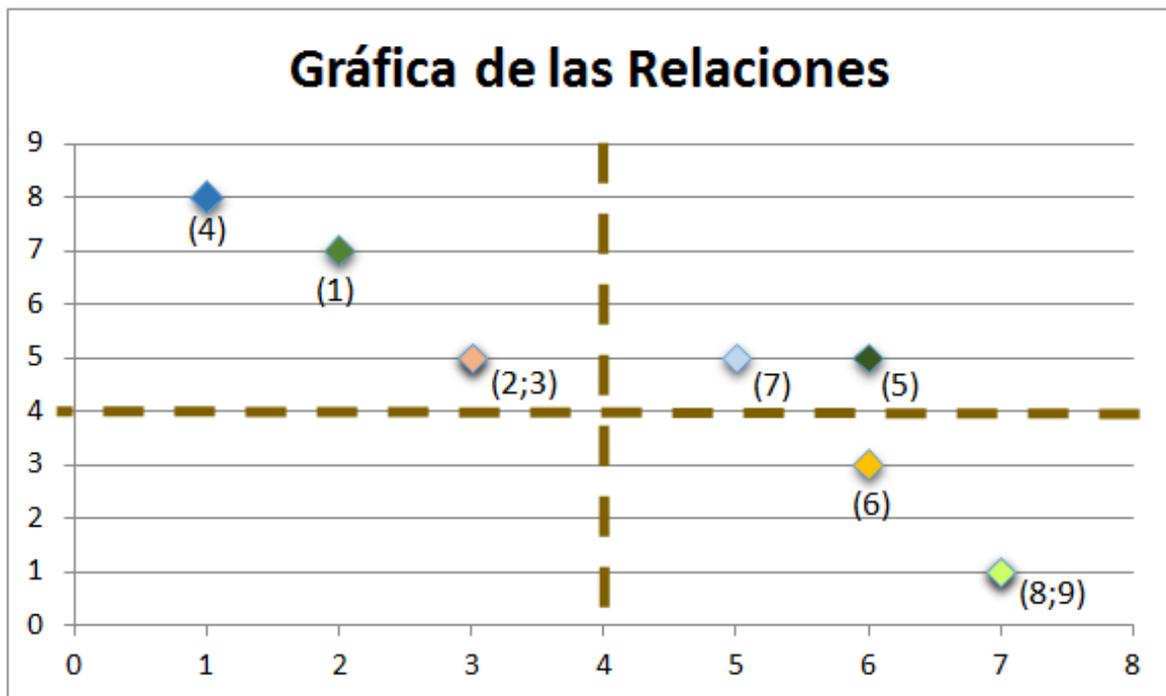


Tabla 12. Matriz de Actores
Fuente: Los Autores

MATRIZ DE ANÁLISIS PROSPECTIVO			
CRITERIOS	SUBCRITERIOS	LO QUE EXISTE	PROYECCIÓN
<p>INCOMODIDAD INSEGURIDAD INSALUBRIDAD INCLUSIÓN</p>	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Edificios antiguos que no están adecuados para la operación turística. 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de adecuación de los espacios en los edificios para que estén aptos para brindar comodidad al turista.
		<ul style="list-style-type: none"> • Casas del centro histórico tienen desgaste de sus fachadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Embellecer el centro histórico de la parroquia mediante el establecimiento de mingas comunitarias, en donde se pintará y colocará macetas de barro para adornar las fachadas.
		<ul style="list-style-type: none"> • La vía en malas condiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer una Implementación de barreras de contención en las curvas de las vías, para incrementar la seguridad en el acceso. Los gastos correrán por parte del GAD Parroquial.
		<ul style="list-style-type: none"> • Se pueden encontrar animales domésticos, dentro de las casas de los habitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un modelo de organización, en las viviendas para ubicar a los animales en un espacio seguro.
		<ul style="list-style-type: none"> • Las viviendas, senderos y sitios de visita no están adecuados para personas con discapacidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer un modelo de adaptación a las viviendas para que puedan ser utilizadas por personas con discapacidades.
	Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con equipos de oficina para implementar un centro 	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir equipos necesarios para implementar un centro de información turística.

		de información turística.	
		<ul style="list-style-type: none"> • Los insumos necesarios para ofrecer servicios al turista, están en malas condiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de reemplazo de insumos que no tengan utilidad, y de reparación de los que puedan reutilizarse
		<ul style="list-style-type: none"> • No se realiza un mantenimiento adecuado de mesas, camas o utensilios de cocina. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar sesiones de capacitación a los pobladores, sobre mantenimiento básico de utensilios.
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Los prestadores de servicios tienen un incipiente conocimiento sobre atención al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los pobladores serán capacitados en materia de atención al cliente.
		<ul style="list-style-type: none"> • Los pobladores trabajan bajo un sistema organizativo inestable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se implementará un nuevo modelo organizativo que permita una mayor integración entre los pobladores.
	Población	<ul style="list-style-type: none"> • Muchos habitantes no tienen conocimiento de nociones básicas de higiene. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar charlas de capacitación sobre buenas prácticas de higiene.
	Circuitos Turísticos	<ul style="list-style-type: none"> • La parroquia no ha desarrollado ningún circuito turístico hasta la fecha. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un circuito turístico tomando en cuenta las potencialidades de la parroquia.

Tabla 13. Matriz de Análisis Prospectivo
Fuente: Los Autores

REGISTROS DE ASISTENCIA A LAS CAPACITACIONES



JUNTA PARROQUIAL "LAS NIEVES"

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO 2014 - 2019
Centro Parroquial Las Nieves - Nabón - Azuay
Telf: 2582 - 260

"El bienestar se construye trabajando"

REGISTRO DE ASISTENCIA

LUGAR: GAD Parroquial "Las Nieves"

FECHA: 04/02/2016

TEMA: Charla de Motivación y Trabajo en Equipo

Nº	Nombres y Apellidos	Lugar/Organización /Institución	Nº de Cedula de Identidad.	Firma
1	Gregorio Moracho	LAS NIEVES		<i>Gregorio Moracho</i>
2	RENE RODAS	LAS NIEVES	0105040356	<i>René Rodas</i>
3	Leandro Cabrera	Las Nieves	010176644-2	<i>Leandro Cabrera</i>
4	Ninfa Salazar	Las Nieves	0701990392	<i>Ninfa Salazar</i>
5	Rosa Guenzada	LAS NIEVES		<i>Rosa Guenzada</i>
6	Remigio Reinaldo	ochato		<i>Remigio Reinaldo</i>
7	Manuel Cabrera	Las Nieves	0101627864	<i>Manuel Cabrera</i>
8	Gabriel Cabrera	CHAYA - URCO	010386772-7	<i>Gabriel Cabrera</i>
9	Juan Méndez	Nieves Centro	070103055-3	<i>Juan Méndez</i>
10	Raúl Ochoa	Nieves Centro	0101122264	<i>Raúl Ochoa</i>
11	Juan Guenzada	Nieves Centro	1200231643	<i>Juan Guenzada</i>
12	Lucila Cabrera	Las Nieves Centro		<i>Lucila Cabrera</i>
13	Teresa Méndez	Las Nieves Centro	0101930287	<i>Teresa Méndez</i>
14	Maira Guanuchi	Las Nieves Centro	010711089-2	<i>Maira Guanuchi</i>
15	Juan Cejillo	Las Nieves Centro	0100475106	<i>Juan Cejillo</i>
16	Juan Cejillo	Las Nieves	0100476019	<i>Juan Cejillo</i>
17	Juan Cabrera	GAD LAS NIEVES	0105040477	<i>Juan Cabrera</i>



JUNTA PARROQUIAL "LAS NIEVES"

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO 2014 - 2019
 Centro Parroquial Las Nieves - Nabón - Azuay
 Telf: 2582 - 260

"El bienestar se construye trabajando"

REGISTRO DE ASISTENCIA

LUGAR God Parroquial "Las Nieves"

FECHA 04/02/2016

TEMA Charla de Motivación y trabajo en Equipo.

Nº	Nombres y Apellidos	Lugar/Organización /Institución	Nº de Cedula de Identidad.	Firma
1	<u>Bonifacio Cabanot</u>	<u>Las Nieves</u>	<u>010048671</u>	<u>[Firma]</u>
2	<u>Jenny Jaya</u>	<u>Las Nieves</u>	<u>0107113698</u>	<u>[Firma]</u>
3	<u>Tito Godoy</u>	<u>Las Nieves</u>	<u>0102889292</u>	<u>[Firma]</u>
4	<u>Mariama Guayba</u>			<u>Mariama Guayba</u>
5	<u>FERNANDO CEDILLO</u>	<u>GAD LAS NIEVES</u>	<u>0103435483</u>	<u>[Firma]</u>
6	<u>Celia Rodas</u>	<u>Las Nieves</u>	<u>07014626</u>	<u>R. S. Rodas</u>
7	<u>Andres Sacta</u>	<u>Las Nieves</u>	<u>0103851328</u>	<u>[Firma]</u>
8	<u>Juan Cabrera</u>	<u>Manzano</u>	<u>0103142518</u>	<u>[Firma]</u>
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				

REGISTRO DE ASISTENCIA

LUGAR Las Nieves

FECHA 20/02/2016

TEMA Charla Sobre Higiene y Manipulación de Alimentos

Nº	Nombres y Apellidos	Lugar/Organización /Institución	Nº de Cedula de Identidad.	Firma
1	Lilia Zorrange Moracho	Las Nieves	010256187-5	Lilia Zorrange
2	Rosa Martina Moracho	Las Nieves	010306963-9	Rosa Moracho
3	Maria Dolores Salazar Sanabria	Las Nieves	0106118430	Maria Dolores Salazar
4	Ruth Salazar Sanmartin	CDD Parroquial Las Nieves	010504032-3	Ruth Salazar
5	Marija Cabrera	Las Nieves	010047556-5	Marija Cabrera
6	Aida Cabrera	Las Nieves	010137238-1	Aida Cabrera
7				Diana Zosovanga
8	Diana Zosovanga	NIEVES CENTRO		
9	Daniel Fenzin	NIEVES CENTRO	070103055-3	Daniel Fenzin
10	Noemi Ochoa	Las Nieves	010385953-5	Noemi Ochoa
11	Selia Rodas	Las Nieves	0401116721-9	Selia Rodas
12	Carmen Sosoranga	Las Nieves	010416842-2	Carmen Sosoranga
13	Maura Jaya	Las Nieves	010501011-8	Maura Jaya
14	Jenny Jaya	Las Nieves	010711369-8	Jenny Jaya
15	Erika Sosoranga	Las Nieves	010673044-3	Erika Sosoranga
16	Julia Barrón	Las Nieves		Julia Barrón
17	Manuel Cabrera	Las Nieves	0101621867	Manuel Cabrera
18	Juan Quizada	Las Nieves	120023164-3	Juan Quizada

REGISTRO DE ASISTENCIA

LUGAR Las Nieves

FECHA 20/02/2016

TEMA Charla sobre Higiene y Manipulación de Alimentos

Nº	Nombres y Apellidos	Lugar/Organización /Institución	Nº de Cedula de Identidad.	Firma
1	Eustoro Gauri		Eustoro	
2	Jaimi Castillo	Las Nieves	0100475706	
3	Juana Castillo	Las Nieves	0100146019	
4	Angel Alvarado	Las Paves	010047578-2	
5	Luis Alfredo Ureña	Las Nieves		
6	Gabriel Cobreva	Chuya-Urco	010786779-7	
7	Servio Cobreva	Las Nieves	01018033215	
8	Almedo Ramón	Las Nieves	01014196-6	
9	Olivia Mendica	Las Nieves		
10	Lucila Cabrera	Las Nieves	0001973246	
11	Teresa Mendica	Las Nieves	010140207	
12	Paúl Cobos	Las Nieves	01012226-5	
13	Maximo Vasquez	Las Nieves		
14	FERNANDO CEDILLO	LAS NIEVES	0103435483	
15	RENE RODAS	LAS NIEVES	0105040356	
16				
17				
18				

REGISTRO DE ASISTENCIA

LUGAR Las Nieves

FECHA Viernes, 27 de Febrero del 2016

TEMA Charla sobre Atención al Cliente

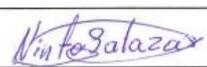
Nº	Nombres y Apellidos	Lugar/Organización /Institución	Nº de Cedula de Identidad.	Firma
1	Clara Luz Quezada			Clara Luz Quezada
2				
3	Teresa Diaz			
4	Teresa Mendua			Teresa Mendua
5	Celia Ramon			Celia Ramon
6	Zoila Cabrera			Zoila Cabrera
7	Fanny Godoy		030702696-5	Fanny Godoy
8	Jacqueline Rodas		010504050-5	Jacqueline Rodas
9	Haura Jaya		010506000-8	Haura Jaya
10	Erika Sesalanga		010673004-3	Erika Sesalanga
11	Luis Alfredo Vireto			Luis Alfredo Vireto
12	José Godoy			José Godoy
13	Melinton Quezada			Melinton Quezada
14	Tito Godoy		0102884292	Tito Godoy
15	Rodrigo Godoy		1203931997	Rodrigo Godoy
16	Raúl Chou	Las Nieves	01012226-15	Raúl Chou
17	Juan Cobello	Las Nieves	0100476019	Juan Cobello
18	Jesús Morales	Las Nieves		Jesús Morales

REGISTRO DE ASISTENCIA

LUGAR Las Nieves

FECHA Viernes, 27 de Febrero del 2016

TEMA Charla sobre Atención al Cliente

Nº	Nombres y Apellidos	Lugar/Organización /Institución	Nº de Cedula de Identidad.	Firma
1	Minta Salazar	Las Nieves	0704490342	
2	Marija Cabrera	Las Nieves	0100475565	
3	Lilia Narcisca Zosoranga	Las Nieves	010256187-5	
4	Roth Inés Salazar	CSD - Parroquia Las Nieves	010504032-3	
5	Maria Dolores Salazar	Las Nieves	010618148-0	
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				



JUNTA PARROQUIAL "LAS NIEVES"

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO 2014 - 2019

Centro Parroquial Las Nieves - Nabón - Azuay

Tel: 2582 - 260

"El bienestar se construye trabajando"

RUC: 0160031070001

REGISTRO DE ASISTENCIA

LUGAR: LAS NIEVES.

FECHA: 9 de marzo del 2016

EVENTO: Charla sobre nuevas propuestas gastronómicas.

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	COMUNIDAD	Nº DE CEDULA	FIRMA
1.	RENE RODAS.	LAS NIEVES.	0105040356.	
2.	Priscila Ramón	Las Nieves	015058268-2	
3.	Erika Sosoranga	Las Nieves	010673044-3	
4.	Diana Sosoranga	Las Nieves		
5.	Javier Fernán	LAS NIEVES CENTRO	070103055-3	
6.	Enma Naranzo	Las Nieves	610197114-1	
7.	Ninfa Salazar	Las Nieves	070199034-2	
8.	Laura Saza	Las Nieves	010504046-8	
9.	Fanny Godoy	Las Nieves	030202626-5	
10.	Mariana Guaylla	Las Nieves		
11.	Asimina Sodoz	Las Nieves		
12.	María Dolores Salazar Samartín	Las Nieves	0106181480	
13.	Olga Enríquez	Las Nieves	010182285-6	
14.	Ruth Salazar	GAD - Parroquial LAS NIEVES	01050403032-3	
15.	Melitón Quevedo	Las Nieves		
16.	Tito Colay	Las Nieves	0102889297	
17.	Juan Marcelo			

REGISTRO DE ASISTENCIA

LUGAR Las Nieves

FECHA 9 de marzo del 2016

TEMA Nuevas propuestas gastronómicas.

Nº	Nombres y Apellidos	Lugar/Organización /Institución	Nº de Cedula de Identidad.	Firma
1	Juan Cedillo	Las Nieves	0100476019	Juan Cedillo
2	Manuel Cabrera	Las Nieves	010162496-1	Manuel Cabrera
3	Jenny Jaya	Las Nieves	010711369-8	Jenny Jaya
4	Marina Guanuchi	Las Nieves	010711089-2	Marina Guanuchi
5	Jaimé Ceñudo	Las Nieves	0100475706	Jaimé Ceñudo
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				

LEYENDAS DE LA PARROQUIA LAS NIEVES

Como un trabajo de aportación adicional, se ha realizado un inventario de leyendas de la parroquia Las Nieves, con las que se pretende resaltar las tradiciones orales que existen en la zona. Estas leyendas fueron transmitidas por adultos mayores que habitan este lugar, las cuales han ido desapareciendo con el pasar de los años. Por esta razón, el equipo de trabajo considera que estas memorias culturales deben inventariarse para lograr que los jóvenes habitantes las asimilen y continúen con la transmisión oral a las nuevas generaciones.

El diablo de la Jarata

Cuentan que desde el tiempo de los abuelos, había un diablo que asustaba a los habitantes del sector e impedía el paso por el bosque de los pinos.

Un niño llamado Abraham, acostumbraba a jugar en las noches de plenilunio con sus amigos, hasta avanzadas horas. La luna con su esplendor iluminaba las montañas y parecía que todo estaba cubierto de plata; los niños aprovechaban para correr, saltar y jugar a las escondidas. Hacían tanto ruido con sus gritos que un día el tío de Abraham se enojó y prohibió al niño que vuelva a jugar.

La noche siguiente no acudió a jugar con sus amigos, y miraba desde lejos la alegría de los otros niños. Regreso a su casa y robo del fogón un pedazo de leño encendido para llamar la atención de sus amigos y jugar en un lugar más apartado. Abram agitaba la candela en forma de círculos. El grupo de niños huyó despavorido y llenos de miedo contaron a sus padres que un demonio pretendía llevarlos. Abraham también al ver correr a sus amigos pensó que se trataba del demonio entonces soltó la candela y corrió a su casa. Le conto a su madre lo que había pasado y jamás volvió a jugar en la noche, pues desde ese entonces el diablo aparece con un palo encendido todas las noches para impedir el paso por el bosque de los pinos.



Ilustración 15. Leyenda del Diablo de la Jarata
Fuente: cuentos-para-niños.com

El Duende

Era un grupo de amigos que se disponían a dar serenatas a sus novias, esa noche era oscura y se habían tomado una copas demás. Mientras caminaban por el solitario camino escucharon un silbido muy largo y fúnebre que se les pararon los pelos de punta. Los 3 amigos se quedaron petrificados oyendo que el silbido era cada vez más cercano y más aterrador. Al intentar regresar corriendo vieron a un pequeño hombre con un sombrero grande, nariz larga y ojillos siniestros que les sonreía y pretendía agarrarlos corrieron aterrizados de vuelta a sus casas. Uno de ellos que había sido alcanzado por la mano de este hombrecillo estaba mudo y escupía sangre, todos en el pueblo estaban asustados pues se corría el rumor de que el duende perseguía a los enamorados que pretendían a mujeres casadas desde ese entonces, los jóvenes nunca visitan a sus novias en la noche por temor a ser perseguidos por el duende



Ilustración 16. Leyenda del Duende
Fuente: Pinterest.com

La Dama Oscura

Una noche un grupo de niños jugaban en el parque central, mientras sus papas rezaban en la iglesia. Sus papas pedían que entren a misa pero, ellos no quisieron entonces decidieron quedarse divirtiéndose con sus amigos. Mientras ellos jugaban apareció una señora vestida totalmente de negro, los niños le saludaron pero ella nunca los respondió, poco a poco ella se fue acercándose a los baños públicos y se iba elevando. Los niños miraron esto y aterrados fueron a la iglesia, entonces sus padres les dijeron que jamás se nieguen a rezar porque si no la mujer se les iba a aparecer.



Ilustración 17. Leyenda de la Dama Oscura
Fuente: fritzgalt.com

Manuel y el Diablo

Había una pareja que tenía 6 hijos, ellos peleaban todo el tiempo, tenían una mala relación y falta de comprensión el uno al otro. Un día el hombre salió en la tarde hacia el centro de una de las comunidades de la parroquia de las Nieves como siempre lo hacía, dejando en su casa a su esposa sola con sus seis hijos.

Llego la noche y su esposa se preocupaba cada vez más por que Manuel, su esposo no llegaba; cansada de esperar se fue a la cama junto con sus hijos y minutos más tarde escucho muy fuerte que alguien toco la puerta.

Se levantó rápidamente pensando que era Manuel y cuando salió, miro hacia los dos lados y no había nadie, era muy raro pero ella cerró la puerta y se recostó nuevamente. Su marido miro la hora y vio que ya era muy tarde y que tenía que regresar a su casa. Cuando él llegó a su casa, estiro su mano para tomar la cerradura y abrir la puerta, entonces el sintió una mano peluda, alzo su mirada, y vio un hombre peludo que resultó ser el diablo.

Fue tanto en impacto que él se quedó sin poder hablar y sentía que se iba a desmayar. Su esposa había escuchado que Manuel toco la cerradura y ella salió a ver qué pasaba porque no entraba, entonces vio a su esposo anonadado, y le preguntaba que paso pero él no podía contestarle.

Ella llamo a sus vecinos y lo auxiliaron rápidamente, entonces pensaron en botarle agua bendita, el hombre se tranquilizó y todo volvió a la normalidad.

Desde ese día todo mejoró entre la pareja.



Ilustración 18. Leyenda de Manuel y el Diablo
Fuente: doovi.com

Virgen de las Nieves

Había una jovencita huérfana de madre, y se dedicaba al cuidado de su padre, pero él era un hombre descariñado y muy malo con ella. Ella pastaba ovejas a las faldas del cerro. Había un árbol, en el que ella descansaba todos los días después de ver el rebaño, y junto al ponía flores y rezaba, decía que era para su madre. Un día su padre lo siguió y le encontró sentada bajo el árbol, entonces le puso un castigo el cual se trataba de hilar mucha lana, que era imposible que terminara sola. Entonces ella empezó a cantar y rezar y cuando se dio cuenta todo el trabajo estaba hecho. Ella no sabía cómo era que el trabajo estaba terminado, hasta que un día se presentó una imagen, ella pensó que era una muñeca que después de hacerla compañía desapareció. Algunas personas curiosas lo sugirieron que le preguntara cómo se llama, e inesperadamente apareció un grabado el cual decía que se llama María de las Nieves y en honor a ella quedó grabado ese nombre.



Ilustración 19. Leyenda de la Virgen de Las Nieves
Fuente: colorearjunior.com

FOTOGRAFÍAS



Fotografía 11. Participación de la Parroquia Las Nieves en el Festival de Carros Alegóricos
Fuente: Los Autores



Fotografía 12. Camino hacia el Trapiche
Fuente: Los Autores



Fotografía 13. Las Nieves vista desde la Comunidad de Camara
Fuente: Los Autores



Fotografía 14. Asistentes a la Charla de Motivación
Fuente: Los Autores



Fotografía 15. Charla de Motivación brindada por los estudiantes de Psicología Organizacional
Fuente: Los Autores



Fotografía 16. Entrega de implementos de alfarería a artesanos
Fuente: Los Autores



Fotografía 17. Charla de Manipulación de Alimentos y Seguridad Alimentaria
Fuente: Los Autores



Fotografía 18. Charla de Atención al Cliente
Fuente: Los Autores



Fotografía 19. Tomas aéreas realizadas con un Drone
Fuente: Los Autores



Fotografía 20. Tomas de los Atractivos del Circuito Turístico
Fuente: Los Autores



Fotografía 21. Charla de Cocina brindada por el chef Denis Alvarado Vanegas
Fuente: Los Autores



Fotografía 22. Espacio donde Funcionará el Centro de Información Turística
Fuente: Los Autores



Fotografía 23. Visita a los artesanos de la parroquia
Fuente: Los Autores



Fotografía 24. Fachadas remodeladas de las casas del Centro Parroquial
Fuente: Los Autores



Fotografía 25. Limpieza de los Senderos

Fuente: Los Autores



Fotografía 26. Limpieza del Camino a Huasicashca

Fuente: Los Autores

Plan de Capacitación sobre manipulación de Higiene de Alimentos



Parroquia Las Nieves
Universidad del Azuay
Marzo 2016



Contenido

Prólogo	CCXXXII
Capítulo 1: Tipos de Alimentos	1
Capítulo 2: Condiciones Básicas de Higiene	6
Capítulo 3: Manipulación y conservación de los alimentos	12
Capítulo 4: Enfermedades causadas por la mala manipulación y conservación de los alimentos	21
Conclusiones:	27
Bibliografía:	28

Prólogo

Introducción

Las enfermedades transmitidas por los alimentos se han convertido en uno de los problemas más frecuentes en la población. Muchas enfermedades se producen por utilizar alimentos en mal estado, por manipularlos sin ninguna noción de higiene básica, o por elaborarlos en un entorno apropiado para la proliferación de virus y bacterias.

Además de los efectos que causan estos problemas en la salud de las personas, los establecimientos dedicados a ofrecer este tipo de alimentos obtienen mala imagen, lo que afecta a los ingresos percibidos por esta actividad. En la actualidad existen fuertes sanciones para las personas que causan daño a los clientes, ofreciendo productos en mal estado.

Por esta razón, este manual tiene el propósito de brindar las nociones básicas sobre Higiene y Manipulación de alimentos, para que las personas dedicadas a este tipo de servicios puedan aplicar las pautas correctas en su trabajo cotidiano. Por fortuna, las medidas para evitar la contaminación de los alimentos son muy sencillas y pueden ser aplicadas por quien quiera que los manipule, aprendiendo simples reglas para su manejo higiénico.

El manual ha sido estructurado en base a 4 módulos, los cuales pretenden enseñar de una manera muy sencilla y visual, las medidas que deben tomar en cuenta para brindar un producto sano y equilibrado a los clientes, garantizando así la seguridad y satisfacción de los mismos. El primer capítulo tratará sobre los tipos de alimentos existentes en una dieta. El segundo capítulo explicará las normas básicas de higiene a seguir; el tercer capítulo explicará el proceso correcto para manipular y conservar los alimentos. Finalmente, se explicará brevemente las enfermedades causadas por la mala manipulación y conservación de alimentos.

Byron Alvarado Vanegas

Autor

A quienes manipulan alimentos

Manipular alimentos es un acto que todas las personas lo realizan a diario, independientemente si se dedican a cocinar, o no. El ser humano está permanentemente en contacto con alimentos, ya sea si toma una fruta para comer; o si prepara un almuerzo para su familia o clientes. Una correcta alimentación es la base fundamental para garantizar una vida sana en los seres humanos.

Lamentablemente, existen muchas personas que desconocen las nociones básicas de manipulación de alimentos, por lo que aparecen enfermedades muy frecuentes como infecciones estomacales, intoxicaciones, o enfermedades parasitarias. Los manipuladores de alimentos deben entender que ellos pueden ser los principales focos de infección de muchas enfermedades, debido a que las manos y uñas esconden gérmenes que se multiplican en los alimentos y son los que nos pueden causar las enfermedades.

Las enfermedades transmitidas por alimentos afectan a la población más susceptible como son niños, ancianos, mujeres embarazadas y personas enfermas y se sabe que cerca de dos terceras partes de las epidemias por esta causa, ocurren por consumo de alimentos en restaurantes, cafeterías, comedores escolares y en las mismas viviendas. . Además de los males que causan a la salud de las personas, también desprestigian a los negocios de comida y a quienes trabajan en su manipulación, lo cual significa una pérdida de confianza de la gente y un perjuicio para todos; y finalmente puede significar la pérdida del trabajo.

Si manipulamos los alimentos siempre con las manos limpias y practicamos las normas higiénicas adecuadas evitaremos que nuestras familias, o nuestros clientes se puedan enfermar por consumir un alimento contaminado.



Nuestra comida debería ser nuestra medicina y nuestra medicina debería ser nuestra comida. (Hipócrates)



Capítulo 1: Tipos de Alimentos



Hola, mi nombre es David, y mi deber en este capítulo es enseñarte cuales son las clases de alimentos que aseguran una vida sana. No te preocupes por el contenido, porque esta clase será muy entretenida.

Pues bien, déjame informarte que los alimentos se encuentran clasificados en 6 grupos, estos son:

1.- LECHE Y DERIVADOS

La leche de vaca es uno de los alimentos más completos ya que en su composición entran prácticamente todos los nutrientes. También, debes recordar que los productos derivados de la leche, tales como el queso o el yogurt, son muy importantes para una vida saludable.





2°.- CARNE, PESCADO Y HUEVOS (PROTEÍNAS).

Todos estos alimentos son ricos en proteínas. Los distintos tipos de carne y pescado tienen un valor nutritivo parecido. Así un huevo contiene 6 gramos de proteínas, que es el contenido proteico de 30 gramos de carne. Asegúrate de comer pescado una vez a la semana.

3°.- CEREALES, LEGUMBRES Y PAPAS (HIDRATOS DE CARBONO)

Los cereales y derivados contienen cantidades elevadas de almidón y proteínas. Son aconsejables, excepto en el caso de obesidad.

Los cereales integrales contienen además celulosa que facilita el tránsito intestinal y vitamina B1. Las legumbres son nutritivamente parecidas a los cereales pero contienen más hierro y proteínas. Las papas contienen una menor cantidad de nutrientes.



4°.- FRUTAS Y VERDURAS.



Son alimentos de gran riqueza en vitaminas y minerales. Las frutas contienen gran cantidad de vitaminas y fibras vegetales útiles para el organismo. Debe tomarse fruta una o dos veces al día. Las verduras son ricas en vitaminas, minerales y fibras, tanto si se toman hervidas como fritas.

5°.- ACEITES, MARGARINAS, MANTECA Y ALIMENTOS EMBUTIDOS DERIVADOS DEL CERDO (LÍPIDOS).

Los alimentos de este grupo están constituidos mayoritariamente por grasas, llevan mucha energía y son indicados para las personas que realizan trabajos físicamente duros. Tomarlos en exceso puede ser peligroso para el cuerpo. Los frutos secos como las avellanas, las almendras, las nueces, etc. Tienen un alto contenido en aceites, es decir, en lípidos, y a la vez de proteínas.



6°.- BEBIDAS.



El agua es la única bebida necesaria para el organismo. Sin el agua no podemos vivir; sin alimentos podemos vivir unos días, pero sin agua, no. Tres cuartas partes de nuestro cuerpo es agua. Es necesario beber un litro y medio cada día; el resto nos llega a través de los alimentos.

Nota:

Las bebidas refrescantes tomadas en grandes cantidades pueden ser perjudiciales debido a que contienen mucho azúcar o edulcorantes.

Como habrás aprendido, todos estos alimentos son muy importantes para llevar una vida saludable. Pero no olvides que un exceso de grasas, carnes rojas y bebidas azucaradas, pueden



Ahora, vamos a poner a prueba tus conocimientos sobre lo que has aprendido en esta unidad. Si tienes alguna duda, puedes revisar el

Evaluación de conocimientos

Señala con una X la opción correcta:

1. ¿Cuáles de estos alimentos aportan proteínas al cuerpo humano?

- Huevos
- Leche
- Agua
- Jugo de Naranja

2. ¿A qué grupo alimenticio pertenece el brócoli?

- Aceites y Lípidos
- Cereales
- Bebidas
- Frutas y verduras



3. ¿Cuál de estos alimentos aportan energía para realizar trabajos físicos?

- Manzana
- Nueces
- Leche
- Coca cola

4. ¿A qué grupo alimenticio pertenece el queso?

- Frutas y Verduras
- Bebidas
- Leche y sus derivados
- Cereales

5. Une con líneas lo correcto

Yogurt

Trigo

Jugo de Frutas

Pescado

Jamón

Uvas

Bebidas

Frutas y verduras

Productos embutidos

Derivados de la leche

Cereales

Carnes

6. ¿Qué alimentos debemos evitar para asegurar una vida sana?

- Papas
- Carne
- Huevos
- Bebidas azucaradas
- Pan

7. Dibuja los alimentos existentes en tu parroquia o ciudad e indica a que grupo pertenecen

Capítulo 2: Condiciones Básicas de Higiene



Hola, mi nombre es Fabricio, en este capítulo te enseñaré las medidas básicas de higiene que un manipulador de alimentos debe tomar en cuenta antes de cocinar. Recuerda que el cocinero puede contaminar los alimentos si no toma en cuenta las condiciones básicas de manipulación de alimentos.

Un manipulador de alimentos debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. Tener buenos hábitos de higiene.
2. Usar el uniforme adecuado.
3. Gozar de buena salud.



Higiene:

La higiene es un requisito principal para asegurar una correcta elaboración de los alimentos. Supongamos que una persona no toma en cuenta los hábitos correctos de higiene. Pues, probablemente contaminará la comida y producirá alguna enfermedad en sus comensales. Ventajosamente, existen una serie de pasos a seguir antes de realizar la manipulación de alimentos. Anímate y aprende conmigo.

a) Cuidado de las Manos:

- Ten siempre las manos limpias y desinfectadas, antes de tocar o preparar los alimentos.
- Debes lavarte las manos antes de empezar a trabajar.
- Mantén tus uñas cortas, limpias y sin esmalte.



- Cuando estés trabajando con alimentos:

- No te rasques la cabeza.
- No te toques la frente.
- No pongas los dedos en las orejas, en la nariz o boca.
- No uses ni barba ni patillas, en caso de tener barba, recórtalo bien.
- No toque objetos o superficies que pueden estar contaminados.
- No fumes ni mastiques chicles.
- No comas ni bebas.



b) ¿Cuándo se deben lavar las manos?



- Antes de cocinar
- Después de tocarse las orejas, boca, nariz, cabello.
- Después de tocar áreas del cuerpo lastimadas.
- Después de soplar la nariz, toser o estornudar.
- Después de tocar equipo y platos sucios.
- Después de ir al baño.
- Después de haber trabajado con alimentos crudos.
- Después de fumar, comer o beber.

c) Técnica del lavado de manos



Mojarse las manos



Aplicar jabón líquido o en pastilla



Frotarse las manos durante 12 segundos hasta formar espuma



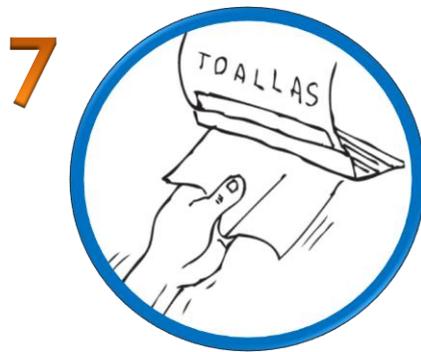
4
Frotarse entre los dedos, las uñas y la parte posterior de las manos



5
Frotarse las muñecas y el antebrazo



6
Eliminar el jabón de las manos, muñecas y el antebrazo



7
Secarse las manos con toallas desechables o toallas de tela



8
Es recomendable utilizar alcohol en gel para asegurar una limpieza más efectiva de las manos

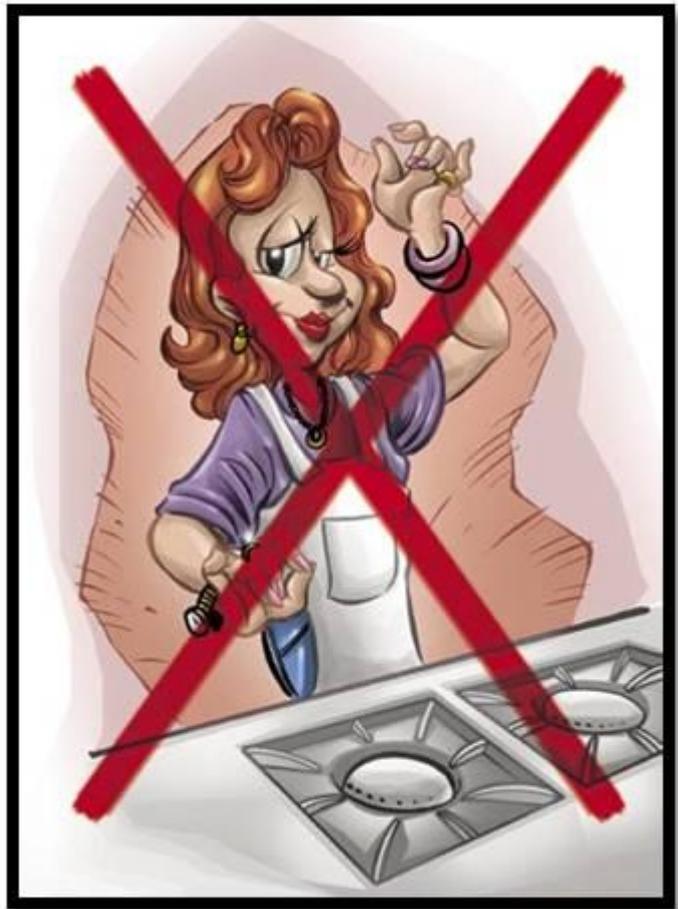
Uso correcto del uniforme de cocina:



El uniforme de cocina debe llevarse de una forma correcta para evitar portar bacterias que puedan contaminar los alimentos. Las normas para llevar un correcto uniforme son las siguientes:

1. Usa un uniforme limpio al iniciar las actividades y mantenlo limpio hasta el final de las operaciones. Es una buena opción llevar un delantal de plástico o de tela sobre el uniforme.
2. El uniforme debe ser de color claro.
3. Quítate el delantal cuando dejes el área de preparación de alimentos, por ejemplo, cada vez que vas al baño o cuando vas a sacar la basura.
4. Siempre mantén tus zapatos limpios. Nunca uses zapatos de tela, ni zapatos abiertos como sandalias. El uso de zapatos antideslizantes es una buena opción; además, es más seguro.
5. Cubre tu cabello con mallas, gorros u otra cubierta limpia. Así evitarás que caiga algún cabello en el alimento.
6. Quítate las joyas antes de preparar o servir los alimentos. Recuerda que:

- Las joyas de las manos no pueden ser adecuadamente desinfectadas y las bacterias se pueden esconder debajo y dentro de ellas.
- Existe el peligro de que partes de las joyas se desprendan y caigan en la comida.



7. Quítate el maquillaje y no uses esmalte en las uñas. Las uñas deben estar cortas.

Salud del manipulador de alimentos:

El manipulador de alimentos debe gozar de un excelente estado de salud para brindar mayor seguridad al momento de cocinar. La persona debe evitar la manipulación de alimentos cuando:

- Padezca enfermedades respiratorias como: gripe, bronquitis, amigdalitis, etc.
- Padezca hepatitis.
- Tenga heridas visibles abiertas e infectadas.

Todas estas condiciones descritas anteriormente pueden producir contaminación en los alimentos, por esta razón es mejor no manipularlos mientras se tiene esos padecimientos.

El toser, estornudar o hablar, son acciones inevitables, por lo cual es necesario evitar hacerlo sobre los alimentos, cubriéndose la boca con papel descartable o con las manos y en cualquier caso, proceder a un lavado completo de las mismas antes de volver a tocar los alimentos.



Así mismo, si el manipulador debe preparar obligatoriamente los alimentos cuando tiene heridas en las manos, deberá cubrirlas con una banda protectora y guantes, los que deben ser cambiados con la frecuencia necesaria según la operación que realiza.

Pues bien, después de haber aprendido las condiciones básicas para evitar la contaminación de los alimentos, es hora de la evaluación de conocimientos.



Evaluación de conocimientos

Señala con una X la opción correcta:

1. ¿Por qué es importante lavarse las manos antes de la preparación de alimentos?
 - Para estar a la moda
 - Porque los libros lo dicen
 - Lavarse las manos evita que se contaminen los alimentos
 - No es necesario lavarse las manos cuando se cocina
2. ¿Por qué no se pueden usar joyas durante la preparación de los alimentos?
 - Se pueden perder
 - Las joyas se dañan
 - Estas acumulan muchas bacterias que luego pasan a los alimentos
 - Los alimentos saben mejor
3. ¿Cuándo debe lavarse las manos una persona?
 - Antes de cocinar
 - Después de ir al baño
 - Después de fumar, comer o beber
 - Todas las anteriores son correctas
4. En un breve comentario explica porque es importante aplicar las medidas de higiene en tu parroquia.

Capítulo 3: Manipulación y conservación de los alimentos

Para asegurarse que los alimentos estén en perfectas condiciones es necesario que los alimentos estén aptos para el consumo desde el momento que se adquieren. A continuación se explicarán las normas básicas para adquirir los productos alimenticios.



COMPRA Y RECEPCIÓN DE LA MATERIA PRIMA:

La compra y recepción de alimentos es un paso fundamental en la seguridad alimentaria. Si adquirimos una materia prima de buena calidad, es mucho más fácil mantenerla de esa forma durante el almacenamiento y elaboración.

Frutas, hortalizas y verduras:

Se debe tratar que las frutas sean de temporada y, adquirir cantidades que no superen los requerimientos para tres o cuatro días. Las hortalizas y verduras, que habitualmente contienen tierra, se almacenan por separado.

Características que tienen las frutas, verduras y hortalizas frescas:

- ☉ Tienen colores vivos y brillantes.
- ☉ No están marchitas.
- ☉ Su piel no está arrugada.
- ☉ No presentan signos de maltrato.
- ☉ Tienen un olor agradable.



Hortalizas y Verduras Frescas



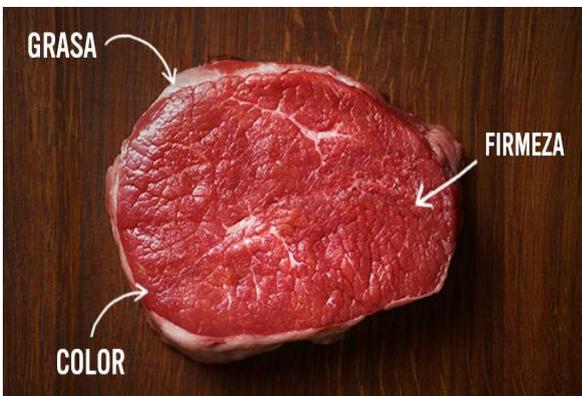
Hortalizas y Verduras en mal estado

Carnes:

Estas deben ser transportadas en camiones adecuados y no deben tocar el piso, su acondicionamiento se efectuará de inmediato.

Características que presentan las carnes frescas:

- ☉ Tienen un color rojizo
- ☉ Presentan consistencia firme
- ☉ Contiene poca cantidad de grasa
- ☉ Poseen un olor agradable
- ☉ Los huesos tienen un color rojizo y son porosos.



Carne fresca



Carne en mal estado

Pollos:

Estos también deben tener un transporte adecuado y su conservación debe ser inmediata

La piel debe presentar una tonalidad rosada y sin ningún tipo de manchas, como zonas violetas o verdes.

Características que presenta el pollo fresco:

- ☉ No debe haber ningún signo de maltrato o golpes.
- ☉ La pechuga debe tener una forma redondeada y firme.
- ☉ Las alas no deben tener un color oscuro.
- ☉ La piel debe estar fuertemente adherida a la carne y no debe presentar flacidez.
- ☉ No debe haber mucha grasa entre la piel y la carne.
- ☉ Si se adquiere el pollo empacado, es necesario revisar la fecha de vencimiento en el empaque.



Pollo fresco



Pollo en mal estado

Pescados:

Estos deben estar frescos y es imprescindible consumirlos en el acto, ya que pueden causar severas infecciones o intoxicaciones.

Características que presentan los pescados frescos:

- ☉ Tienen los ojos brillantes.
- ☉ Las agallas presentan un color rojo intenso.
- ☉ Su carne es firme y no se destruye al tocarla.
- ☉ Presentan un olor agradable.
- ☉ Las escamas deben estar húmedas, brillantes y no se desprenden con facilidad.



Pescado Fresco



Pescado en mal estado

Huevos:

Deben tener la cáscara limpia sin la presencia de heces, homogénea, sin rugosidades ni deformaciones y sin rajaduras. El huevo fresco se hunde al colocarlo en un vaso con agua.



Huevos frescos



Huevo en malas condiciones

Conservas en lata:

Este tipo de alimentos poseen una fecha de caducidad muy larga por lo que se convierten en una ventaja para su manipulación.

Las conservas están en buen estado cuando:

- ❶ El envase no está abombado.
- ❷ No presenta golpes ni deformaciones.
- ❸ No presenta fisuras ni porosidades.
- ❹ No presenta oxidación.



Conservas en buen estado



Conservas en mal estado

SEPARACIÓN DE LOS ALIMENTOS

- ❶ Separar siempre los alimentos crudos de los cocidos.
- ❷ Usar equipos y utensilios diferentes, como cuchillas o tablas de cortar, para manipular carnes y otros alimentos crudos.
- ❸ Conservar los alimentos en recipientes separados





para evitar el contacto entre crudos y cocidos.

Los alimentos crudos, especialmente carnes, pollos y pescados, pueden estar contaminados con bacterias peligrosas que pueden transferirse a otros alimentos.

COCCIÓN DE LOS ALIMENTOS

- ❶ Cocinar completamente los alimentos, especialmente la carne, pollo, pescado y huevos.
- ❷ Hervir los alimentos como sopas y guisos para asegurarse que ellos alcanzaron los 74°C. Para carnes rojas y pollos cuide que no queden partes rojas en su interior.
- ❸ Recalentar completamente la comida cocinada. La correcta cocción mata casi todas las bacterias peligrosas. De hecho, cuando los alimentos alcanzan una temperatura superior a 70°C; se encuentran aptos para el consumo.
- ❹ Se debe poner especial control en los pedazos grandes de carne, ya que estos no alcanzan la temperatura adecuada en su interior.



❺ Evitar cocinar las carnes a término medio, ya que las bacterias siguen presentes en el interior del alimento.

❻ Las frutas y verduras deben lavarse correctamente, y es recomendable utilizar unas gotas de cloro.

CONSERVAR LOS ALIMENTOS

- ❶ No dejar alimentos cocidos a temperatura ambiente por más de 2 horas.
- ❷ Enfriar lo más pronto posible los alimentos cocinados y los perecederos.



❶ No guardar las comidas preparadas por mucho tiempo, ni siquiera en la nevera.

❷ Alimentos como el arroz, la pasta, especias, azúcar o harina entre otros, deben guardarse en envases cerrados herméticamente. Deben colocarse en un lugar fresco, seco y sin peligro de formación de cualquier tipo de plaga.

❸ Las cebollas, ajos y papas deben almacenarse en lugares oscuros y secos para evitar que germinen.

❹ La carne, pescado y pollo deben almacenarse en el congelador a -18°C .

❺ Los productos lácteos, huevos y vegetales deben refrigerarse a una temperatura de 4°C .

❻ Los huevos deben guardarse en el frigorífico, lejos de alimentos que desprendan olores fuertes. Los poros de la cáscara pueden absorber olores que después causan sabores extraños.

❼ El pescado desprende mucho olor y, por tanto, debe almacenarse en envases cerrados o, en su defecto, envuelto en papel para alimentos y lejos de otros que puedan absorber olores.

❽ Los lácteos también deben almacenarse en envases cerrados porque suelen absorber de forma rápida olores y sabores extraños de otros alimentos.



- ❶ Se debe evitar re-congelar los alimentos. Por esta razón es recomendable almacenar las carnes, pollo o pescados en porciones pequeñas, para evitar devolver los alimentos sobrantes al congelador.

DESCONGELACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Existen 3 formas seguras de descongelar los alimentos, estos son:

Descongelar en la nevera

La descongelación en la nevera es uno de los métodos más lentos. Los alimentos pueden tardar hasta 24 horas en descongelarse. Cuando se coloca el alimento congelado en la nevera, debe verificarse la temperatura del interior, que debe ser de unos 4°C. Si la cifra es menor, el producto tardará más tiempo en descongelarse.

Cuando ya se ha descongelado, el alimento debe prepararse y consumir de forma inmediata. Este podría volver a congelarse, si no ha pasado mucho tiempo fuera de la nevera.



Descongelar en agua fría

Esta forma de descongelación es más rápida que la anterior. Los alimentos deben



estar envueltos o envasados de forma hermética para evitar que el alimento absorba agua y se reduzca su calidad. El alimento se sumerge en agua fría y esta se cambia cada cierto tiempo (unos 30 minutos) para que continúe con la descongelación. Los alimentos descongelados con este proceso deberán cocinarse antes de re-congelar.

Descongelar en el microondas

La descongelación en el microondas es una de las opciones más rápidas, aunque deben tomarse precauciones para evitar que se cocinen los bordes de los alimentos y, en cambio, el centro quede congelado. Tras seleccionar la opción de descongelación del



microondas, se introduce el alimento y se espera que el electrodoméstico lo descongele. Cortar los alimentos en trozos pequeños puede ayudar a que la descongelación sea más uniforme. El alimento debe cocinarse de forma inmediata tras la congelación, y este alimento no puede re-congelarse.

Evaluación de conocimientos

1. ¿Cómo podemos identificar si la carne está fresca?

2. ¿Cómo podemos identificar si el pescado está fresco?

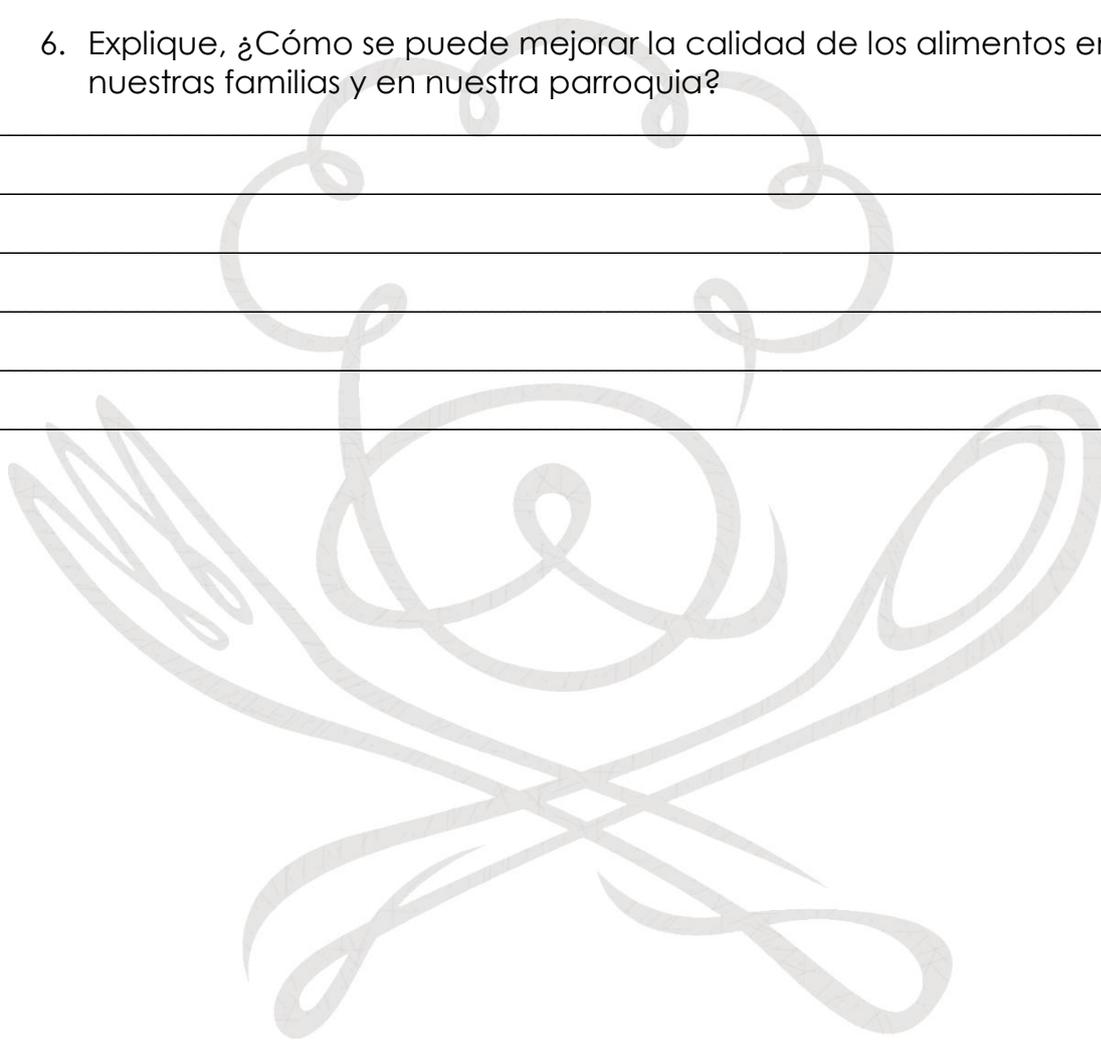
3. ¿Cuál es el método más lento de descongelación?

- Por el Microondas
- Usando agua fría
- Colocando los productos en la nevera
- Todas las anteriores son correctas

4. ¿Por qué las papas deben guardarse en lugares oscuros?
 - Para que la gente no las encuentre
 - Para evitar que germinen
 - Para tener más espacio en la nevera
 - Ninguna de las anteriores es correcta

5. ¿Cómo podemos comprobar que un huevo está fresco?
 - Sumergiéndolo en agua
 - Hay que romperlo
 - Cuando no se cocina con facilidad

6. Explique, ¿Cómo se puede mejorar la calidad de los alimentos en nuestras familias y en nuestra parroquia?



Capítulo 4: Enfermedades causadas por la mala manipulación y conservación de los alimentos

SALMONELLA

Las salmonellas son responsables de causar alrededor del 70% de las enfermedades alimentarias registradas, produciendo muchas veces casos mortales, sobre todo entre niños pequeños y personas ancianas o que se encuentran enfermas. Las salmonellas se encuentran en el intestino del hombre y los animales, en la superficie de los huevos y también en la piel y patas de ratas, ratones y moscas.



Síntomas:

La enfermedad se presenta con diarrea, dolor de cabeza, fiebre y dolores abdominales.



Causas:

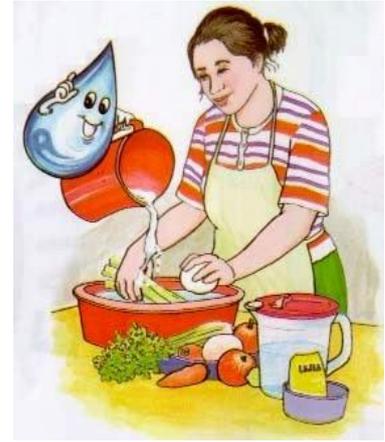
- Ingerir alimentos no cocinados, como leche no tratada ni pasteurizada.
- Ingerir alimentos mal cocinados o parcialmente descongelados.
- Contaminación cruzada. Las bacterias pueden pasar de los alimentos crudos a los

cocidos, cuando se utiliza el mismo cuchillo para cortar los diferentes alimentos.

Prevención:

- Cocinar correctamente los alimentos especialmente el pollo, ya que las salmonellas se destruyen fácilmente por el calor.

- Descongelar completamente los alimentos congelados antes de cocinarlos, especialmente la carne de ave.
- Emplear diferentes utensilios para los alimentos crudos y cocinados.
- Limpiar siempre y desinfectar los utensilios después de su uso y antes de comenzar otra tarea.
- Lavarse las manos después de manipular alimentos crudos y cocinados, especialmente el pollo.
- No ingerir alimentos no tratados, como leche sin hervir.



CLOSTRIDIUM BOTULINUM

La enfermedad es causada por las toxinas más potentes que se conocen, capaces de paralizar el sistema nervioso y que son producidas por la bacteria del botulismo, que también se reproduce en medios sin aire y produce esporas. Los síntomas comienzan luego de 18 a 36 horas de consumido el alimento contaminado.



Síntomas:

La enfermedad se manifiesta con problemas gastrointestinales como náuseas, vómitos, cólicos y luego con problemas de visión doble, dificultad para hablar y tragar, lengua y laringe seca, debilidad progresiva, hasta llevar al coma y muerte por parálisis de músculos respiratorios.

Fuentes:

- Este microorganismo vive sin oxígeno.
- Este se encuentra en los alimentos enlatados que no han sido almacenados correctamente.
- Esta bacteria vive en el suelo, sedimentos de ríos y mares, vegetales e intestinos de los mamíferos y aves.



- Las conservas de tipo casero son de mayor riesgo, ya que no se toman en cuenta las normas básicas de higiene.

Como evitar:

- Preparar las conservas en pocas cantidades.
- No cubrir las conservas con demasiado aceite.
- Evitar la contaminación cruzada.
- Hervir los alimentos durante 10 minutos antes de consumirlos.

CÓLERA

El agente infeccioso es el llamado comúnmente “vibrión del cólera”. Este microorganismo puede sobrevivir en medios como:

- Agua dulce de río.
- Agua de mar.
- Superficie de frutas crudas y alimentos refrigerados incorrectamente.
- Utensilios contaminados.



Causas:

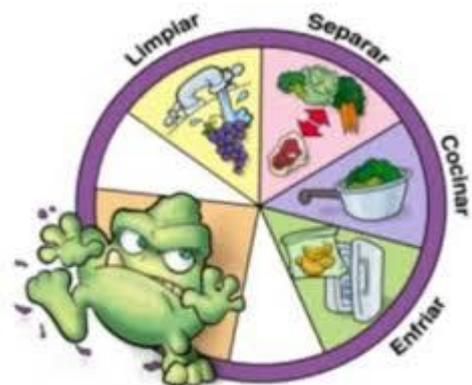
Ingesta de agua y alimentos contaminados, mariscos o pescado crudo o mal cocidos, etc.

Síntomas:

Se considera caso sospechoso a toda persona que presenta diarrea brusca acuosa, profusa, con deshidratación durante las primeras horas de comienzo del cuadro, o síndrome gastroentérico. En caso de confirmarse la enfermedad, es necesario informar inmediatamente al Ministerio de Salud Pública.

Prevención:

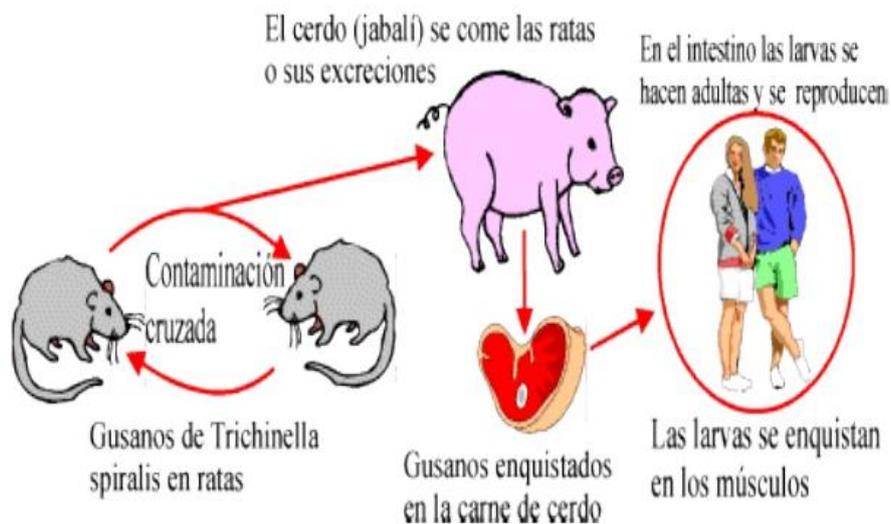
- Utilizar agua segura (red o clorada o hervida).
- Consumir inmediatamente los alimentos cocidos.
- Guardar cuidadosamente los alimentos cocidos.
- Recalentar bien los alimentos cocinados.
- Evitar el contacto entre alimentos crudos y cocidos.



- Lavarse las manos a menudo con agua segura.
- Mantener los alimentos fuera del alcance de insectos, roedores y otros animales.
- En caso de epidemia, no consumir pescado, mariscos, verduras y hortalizas crudas, ni frutas sin pelar.

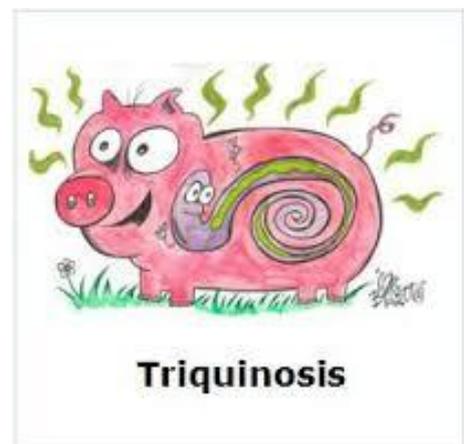
TRIQUINELOSIS

Es una enfermedad infecciosa producida por un parásito llamado *Trichinella Spiralis*, que afecta principalmente a los cerdos. Se transmite al hombre con la ingestión de carne de cerdo contaminada con la larva, cruda, mal cocida o mal procesada.



Síntomas:

Luego de unos 10 días de ingerido el alimento contaminado, la enfermedad puede iniciarse con una fase intestinal que se manifiesta como una gastroenteritis inespecífica con falta de apetito, náuseas, vómitos, cólico y diarrea, pero unos días después se observan signos musculares como edema en párpados superiores, dolores musculares, fiebre. Dolor de cabeza, escalofríos, sudor. Se pueden presentar también urticaria y en otros casos síntomas respiratorios y neurológicos.



Fuentes:

Carnes de cerdos sacrificados en casa, sin inspección sanitaria, los cuales generalmente han sido alimentados con residuos de cocinas y restaurantes o también en basureros.

Prevención:

- Evitar el alimento infectado, no consumiendo carnes de cerdo y derivados cuya procedencia sea dudosa, o que no tengan control sanitario
- Cocinar adecuadamente las carnes, intentando lograr una temperatura interna de 80°C.
- Evitar comer el sancocho de cerdo.



SÍNDROME URÉMICO HEMOLÍTICO

Es el nombre dado a una gran familia de bacterias. Aunque la mayoría son inofensivas, algunos de ellos son peligrosos, como la Escherichia Coli. Ésta puede causar una diarrea sanguinolenta que, usualmente, se cura sola, pero que puede complicarse y desarrollar insuficiencia renal aguda en niños y trastornos de coagulación en adultos. En casos extremos puede producir la muerte.

Síntomas:

Diarrea, dolores abdominales, vómitos y otros más severos como diarrea sanguinolenta y deficiencias renales.

Fuentes:

- Carnes de res y aves sin cocción completa.
- Aguas contaminadas.
- Lechuga, repollo y otros vegetales que se consumen crudos.



Prevención:

- Cocinar correctamente la carne.
- No comer hamburguesas en locales con poca higiene.
- Evitar la contaminación cruzada.

- Lavar cuidadosamente verduras y frutas.
- Lavarse las manos con agua y jabón luego de ir al baño.
- No bañarse en aguas prohibidas.
- Consumir agua potable; ante la duda, hervirla.



Evaluación de conocimientos

1. ¿Cómo podemos evitar la triquina?

2. ¿Cómo podemos evitar la salmonella?

3. ¿Qué debemos hacer en caso de detectar a una persona con cólera?

4. ¿Qué medidas debemos tomar para evitar las enfermedades alimenticias en la parroquia?

Conclusiones:

Si has llegado a este punto, déjame felicitarte. Ahora conoces todas las nociones básicas para garantizar un alimento saludable y seguro para tu familia y tus visitantes. No olvides que la seguridad alimentaria es un derecho básico de toda la población y que la mala práctica alimenticia es sancionada por el gobierno; que va desde multas hasta la prisión.



La seguridad alimentaria es deber de todos, y debemos estar unidos para evitar que las personas se enfermen a causa de un alimento en mal estado.

Si ya has aprendido los contenidos de este módulo, te recomiendo que sigas aprendiendo. Al final te presento unas direcciones de internet y una amplia variedad de documentos para que puedas revisar algunos procesos más avanzados de manipulación de alimentos.

¡Mucha suerte, y sigue adelante!

Bibliografía:

Alimentación y Nutrición. (10 de Enero de 2016). *Alimentación y Nutrición*. Obtenido de Alimentación y Nutrición:

http://www.alimentacionynutricion.org/es/index.php?mod=content_detail&id=82

Eroski. (12 de Noviembre de 2012). *Eroski Consumer*. Obtenido de Eroski Consumer:

<http://www.consumer.es/seguridad-alimentaria/sociedad-y-consumo/2012/11/12/214088.php>

Eroski. (25 de Octubre de 2012). *Eroski Consumer*. Obtenido de Eroski Consumer:

<http://www.consumer.es/seguridad-alimentaria/sociedad-y-consumo/2012/10/25/213860.php>

Gobierno Provincial de Buenos Aires. (08 de Enero de 2016). *Nutrinfo*. Obtenido de

Nutrinfo: http://www.nutrinfo.com/biblioteca/libros_digitales/manipulacion_alimentos.pdf

Instituto Nacional de Aprendizaje. (12 de Diciembre de 2015). *INA*. Obtenido de INA:

http://www.ina.ac.cr/curso_manipulacion_alimentos/documentos%20manipulacion/capitulo%204.pdf

Instituto Nacional de Tecnologías Educativas y de Formación del Profesorado. (20 de Enero de 2016). *INTEF*. Obtenido de INTEF:

<http://olmo.pntic.mec.es/rjid0000/clasificacion.htm>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (12 de Diciembre de 2015). *MINCETUR*.

Obtenido de MINCETUR:

http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/MBP_MANIPULACION_DE_ALIMENTOS.pdf

Organización Panamericana de la Salud. (23 de Noviembre de 2015). *PAHO*. Obtenido de PAHO: <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/manual-manipuladores-alimentos.pdf>

Viloria, Z. (14 de Febrero de 2013). *Vida Saludable día a día*. Obtenido de Vida Saludable día a día: <http://vidasaludablediadia.blogspot.com/2013/02/como-saber-cuando-nuestro-alimentos.html>

Plan de Capacitación para Atención al Cliente



Parroquia Las Nieves
Universidad del Azuay
Marzo 2016





Contenido

[Prólogo](#) II

[¿A quién va dirigido este manual?](#) III

[Capítulo 1: El Cliente](#)..... 1

[Capítulo 2: Aspectos Generales de la Atención al Cliente](#)..... 9

[Capítulo 3: Proceso de atención al Cliente](#)..... 13

[Capítulo 4: Liderazgo y Trabajo en Equipo](#) 19

[Conclusiones](#)..... 23

[Bibliografía](#)..... 24



Prólogo

Introducción

El “MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE” surgió con la iniciativa de los estudiantes de la Universidad del Azuay, y tiene como objetivo dotar a los futuros servidores turísticos de las herramientas necesarias para atender al cliente de una manera eficiente, en la que se logre su satisfacción y deleite. Con estas destrezas adquiridas, se conseguirá que los habitantes presten un mejor servicio a los visitantes.

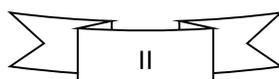
En la actualidad, las nuevas tendencias de mercado, el crecimiento de la competencia en cuanto a prestación de servicios, y el deseo de los turistas por recibir un producto o servicio de la calidad; hacen que la base fundamental del éxito de una organización se apoye en la atención al público y la excelencia en el servicio. Todo esto aplica para organizaciones públicas y privadas.

Durante los últimos años, muchos sectores productivos se han visto afectados por la crisis económica, lo que ha obligado a los propietarios de negocios aplicar políticas de reducción de costes. Esto ha repercutido directamente en la satisfacción del cliente; si bien los precios de diferentes productos y servicios se han reducido, existen otros aspectos que también se reducen. Es el caso del servicio, ya que una reducción de costos implica una reducción en la plantilla de trabajadores, la utilización de insumos y materia prima de menor calidad y una reducción en cuanto a capacitaciones y actualización de conocimientos que los empleados deberían recibir para ofrecer un servicio de calidad.

Por esta razón, el presente manual busca brindar soporte y apoyo de aquellos aspectos relacionados directamente con el servicio al cliente desde el punto de vista de la calidad del producto como de la calidad en el servicio.

Byron Alvarado Vanegas

Autor



¿A quién va dirigido este manual?

El Manual de Atención al Cliente va dirigido a Propietarios, Administradores de negocios y a las personas que tengan la motivación de aprender o mejorar sus conocimientos relacionados con los buenos tratos a los turistas. Este manual pretende ser una guía de apoyo para las empresas y personas vinculadas al sector turístico que deseen alcanzar la satisfacción de sus clientes, mediante la ejecución de procesos y técnicas orientadas a la calidad del servicio.

La satisfacción del cliente está fundamentada en la unión de dos factores. Por un lado, es necesario establecer estándares de calidad en los productos que se pretende ofrecer; y por otro lado, se debe utilizar las herramientas necesarias para que la prestación del servicio no solo cubra las necesidades del cliente, sino que logre exceder sus expectativas; generando un incremento en las ventas y la fidelización del cliente.

Para lograr esto, el presente Manual proporciona pautas para que el lector conozca y aplique técnicas que le permitan conocer a su cliente, conocer el proceso de la prestación del servicio, manejar una comunicación adecuada con el cliente y lidiar en caso de quejas. Adicionalmente, se adjuntan una serie de recomendaciones para que las personas puedan alcanzar el liderazgo y conformar grupos de trabajo eficientes. Finalmente, el manual incluye una serie de cuestionarios para evaluar el aprendizaje de los lectores.



“Hagas lo que hagas, hazlo tan bien para que vuelvan y además traigan a sus amigos” Walt Disney.

Capítulo 1: El Cliente



Hola mi nombre es Víctor, y en este capítulo aprenderás información básica sobre el cliente y como debe realizarse una comunicación efectiva con él.

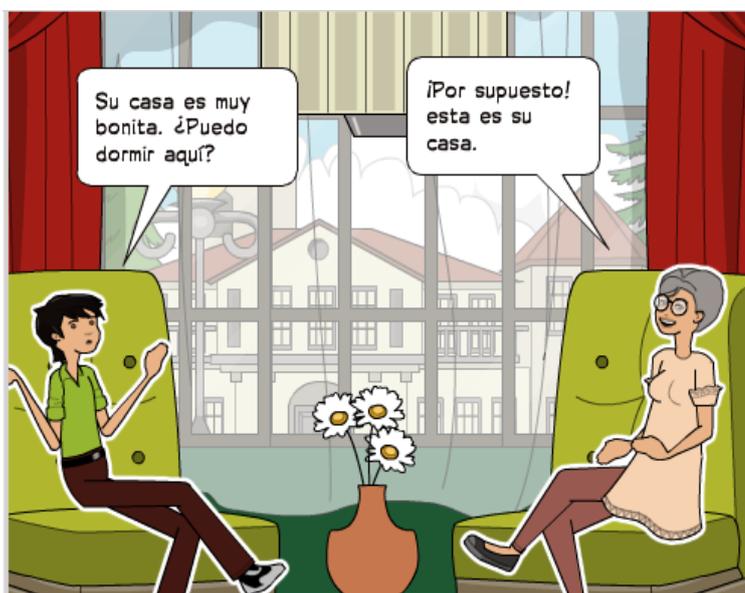
El cliente es el personaje más importante de cualquier empresa. Es la persona que utiliza con frecuencia un producto o servicio para satisfacer sus necesidades.

Por esta razón, al cliente hay que tratarlo como él quiere ser tratado.

El cliente tiene diferentes mecanismos para valorar la calidad del servicio, es por eso que debemos estar atentos a los 3 parámetros para garantizar su satisfacción.

Elementos Tangibles:

Esto se relaciona con todo lo que se puede ver o tocar. Por ejemplo: Las instalaciones, los productos ofrecidos o las herramientas necesarias para ofrecer el servicio (camas, vajillas, mesas, etc.)





Cumplimiento del servicio:

Significa brindar el servicio a la hora ofrecida, y con la calidad que el cliente se merece. Debemos recordar que al cliente no se le puede hacer esperar.

Empatía

Los vendedores deben brindar la confianza al cliente, entender sus necesidades y mantener una conversación positiva y respetuosa.



Comunicación con el Cliente:

El proceso de comunicación es muy importante dentro del servicio, ya que nos permite conocer los gustos, preferencias y necesidades del cliente. Muchas empresas no establecen una comunicación efectiva con los clientes, por lo que no logran atraer suficientes consumidores a sus negocios, generando importantes pérdidas para las empresas. Para establecer una buena comunicación, es importante saber observar, escuchar y preguntar al cliente.

Observar	Escuchar	Preguntar
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El contacto visual es muy importante cuando se atiende al cliente. ✓ Evitar distracciones y concentrar la atención del cliente. ✓ Estar pendiente de los gestos del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nunca se debe interrumpir al cliente mientras está hablando. ✓ Esperar cuando haya terminado de hablar para ayudarlo. ✓ Poner atención en lo que el cliente desea. ✓ Prestar especial atención cuando el cliente tenga quejas sobre el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Es importante preguntar todo lo que el cliente desea, aunque la respuesta sea predecible. ✓ Debemos tener en cuenta que es mejor preguntar antes que suponer algo.

Una correcta comunicación se basa en 3 aspectos que son:



A su vez, la comunicación tiene dos diferentes clases:

Comunicación Verbal:

Esta comunicación se da mediante el uso de la voz y las palabras adecuadas. Puede ser interactiva. Este tipo de comunicación debe usar un tono de voz adecuado para lograr un ambiente de confianza entre el vendedor y el cliente.

Tonos de voz más comunes	
Bajo	Indica inseguridad
Chillón	Indica descortesía
Quebradizo	Indica tristeza
Fuerte	Indica autoridad
Serena	Indica seguridad

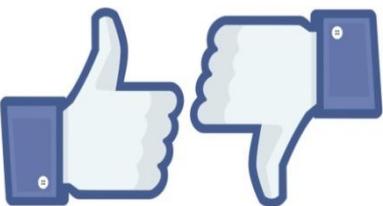


Comunicación no verbal:

Está conformada por otros medios que tiene el ser humano para comunicarse. La comunicación no verbal se compone de gestos, postura y modales. En muchos estudios, se ha confirmado que el lenguaje corporal comunica mucho más que las palabras; por lo que es muy importante aprender lo que el cuerpo comunica sin usar palabras.

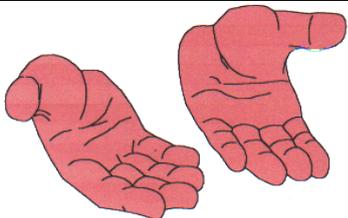
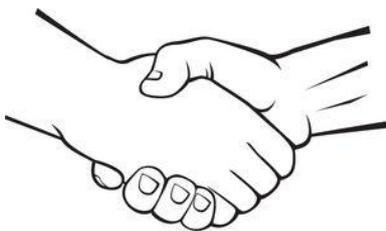
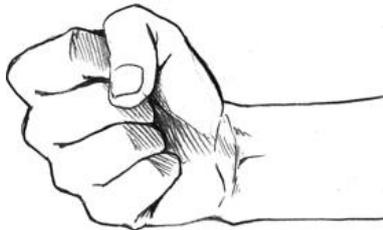
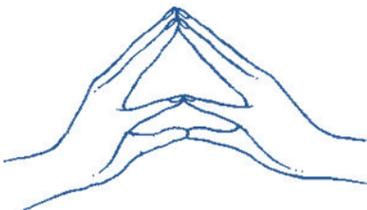
Los gestos:

Estos son muy importantes dentro del lenguaje corporal, ya que emiten respuestas que puede ser fácilmente detectada por otras personas.

Gestos más comunes usados		
Gesto	Indicador	Significado
	Mover la cabeza	Afirmar o negar algo
	Fruncir el ceño	Enfado
	Encogerse de hombros	No se entiende la conversación
	Dedo pulgar hacia arriba o hacia abajo	Aprobación o desaprobación de algo

Las manos:

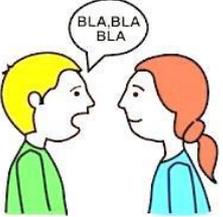
El movimiento de las manos muchas veces indica la personalidad de las personas.

Movimientos más comunes de las manos		
Gesto	Indicador	Significado
	Palmas hacia arriba y abiertas	Sinceridad y honestidad
	Apretón de manos	Seguridad
	Manos cerradas	Nerviosismo, rechazo
	Frotarse las manos	Negatividad
	Juntar las yemas de los dedos	Alto grado de confianza
	Manos atrás por debajo de la espalda	Inseguridad

	Manos en los bolsillos dejando los pulgares fuera	Poder, seguridad, agresividad
	Tocarse alguna parte del cuerpo mientras se habla	La persona está mintiendo
	Morderse las uñas o chasquear los dedos	Nerviosismo, inseguridad
	Apoyar la barbilla sobre la mano	Aburrimiento
	Apoyar la cien sobre un dedo	Interés
	Acariciarse la barbilla	La persona está reflexionando o tomando una decisión
	Frotarse la cabeza	Enojo, enfado
	Brazos cruzados	Superioridad o indiferencia

Los ojos:

Según las creencias populares, estos son el reflejo del alma, y contribuyen a mejorar la comunicación con otras personas.

Gestos más comunes usados		
Gesto	Indicador	Significado
	Mirar a los ojos	Interés, atención y seguridad
	Ojos muy abiertos	Sorpresa, admiración
	Ojos un poco cerrados	Desconfianza, desaprobación.
	Ojos hacia otras direcciones	La persona está mintiendo



¡Felicidades! Ahora ya sabes los aspectos básicos para comunicarte con el cliente, ahora vamos a realizar una evaluación de conocimientos. Te espero en la próxima unidad. ¡Mucha suerte!

Evaluación de Conocimientos

1. ¿Cuáles son los tipos de comunicación que existen en nuestro medio?

2. Señala lo correcto: “el cliente usa 3 mecanismos para valorar la calidad en la atención”, estos son:

Elementos Tangibles

Que los restaurantes
tengan televisión

Empatía

El precio de los
servicios

Cumplimiento del
Servicio

Las habitaciones
lujosas

3. Indique 3 gestos que existen en la comunicación no verbal y su significado.

4. ¿Cuáles son los 4 aspectos que se deben tomar en cuenta durante la comunicación?

5. ¿Qué tipos de clientes visitarían tu negocio, barrio o parroquia?

Capítulo 2: Aspectos Generales de la Atención al Cliente



Hola, y bienvenido a esta unidad. Mi nombre es Pili y te voy a enseñar los aspectos generales para un correcto trato al cliente.

El servicio al cliente es una serie de pasos que todo prestador de servicios debe realizar, para satisfacer las necesidades del consumidor, y sobrepasar sus expectativas. De esta manera, lograremos que el cliente regrese en otra ocasión.



10 Reglas principales en la atención al cliente:

1. **Esfuézate por conocer al cliente y sus necesidades.**
2. **Cuida tu imagen personal.**
3. **Ten una actitud positiva y amable.**
4. **Muestra interés por atender y ayudar a los clientes.**
5. **Escucha con atención y exprésate con claridad.**
6. **No digas “No”, busca una solución.**
7. **Preocúpate mucho por los detalles.**
8. **Busca mejorar tus conocimientos y habilidades.**
9. **Conoce bien el producto que ofreces.**
10. **Toma las quejas como oportunidades para mejorar.**

Tipos de Clientes

Durante la venta de un producto o la prestación de un servicio, podemos encontrarnos con personas que tienen diferente personalidad. En el mundo de los negocios, no todos los clientes son fáciles de tratar y en muchas ocasiones los prestadores de servicios turísticos deben armarse de mucha paciencia para atender a clientes conflictivos. A continuación, se explicará las diferentes tipologías de clientes, pero se debe aclarar que en muchas obras y manuales, esta tipología puede variar.

Cliente Introverso	
Señales	¿Cómo tratarlo?
<ul style="list-style-type: none"> • Es callado • No opina • Es distante • Suele ser desconfiado • Analítico • Puede ser un cliente fiel cuando entra en confianza 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindarle confianza. • Sugerirle alternativas y colaborar en la decisión de compra. • Motivarlo para que consuma nuestro producto.

Cliente Duro	
Señales	¿Cómo tratarlo?
<ul style="list-style-type: none"> • Seguro • Firme • Levanta la voz • Contradecir al vendedor • Usan mucho el “no” • Dan la sensación de no estar interesados 	<ul style="list-style-type: none"> • No ponerse a la defensiva. • No contradecirles. • Tener paciencia. • Prestarles atención. • Tratarlos con seguridad y profesionalismo. • No hay que prometer lo que no se pueda cumplir. • Ofrecer alternativas.

Cliente Extroverso	
Señales	¿Cómo tratarlo?
<ul style="list-style-type: none"> • Amable • Amigable • Simpático • Gracioso • Muy expresivo • Busca agradar • Dispuesto a criticar 	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar interés. • Ser simpáticos. • Explicarles las ventajas de nuestro producto. • Darles protagonismo.

Cliente Quejumbroso	
Señales	¿Cómo tratarlo?
<ul style="list-style-type: none"> • Indeciso • Tímido • Desconfiado • A todo le ve el defecto • Informado • Quiere llamar la atención 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener paciencia. • Entender su personalidad. • Tratarlo con delicadeza. • No forzarlo a que consuma algo. • Darle algún testimonio sobre el producto que vendemos.

Cliente Indeciso	
Señales	¿Cómo tratarlo?
<ul style="list-style-type: none"> • Nunca sabe lo que quiere comprar. • Pregunta por todo. • Pide muchas opiniones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener paciencia. • Sugerirle algún producto específico. • Venderle ventajas. • Ayudarlo a elegir el producto. • No confundirlo ofreciendo muchas alternativas.

Cliente Infeliz	
Señales	¿Cómo tratarlo?
<ul style="list-style-type: none"> • Evita al vendedor. • Tímido. • Piensa que el negocio no tiene lo que busca. • Da la impresión de que nada le hace feliz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser paciente. • Mostrarse amable. • Brindarle confianza. • Ofrecerle diferentes alternativas.

Cliente Exigente	
Señales	¿Cómo tratarlo?
<ul style="list-style-type: none"> • Impaciente • Quiere que todo se haga en el momento que él decida. • Recuerda a la persona que está pagando por el servicio. • Discute mucho por el servicio. • Busca llamar la atención 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener paciencia. • Tratarlos con respeto. • No acceder a sus demandas.



Recuerda:

El trato personalizado es la mejor forma de atraer y fidelizar clientes.

Un buen trato se fundamenta en la sonrisa, amabilidad, educación y la presentación personal.

Evaluación de Conocimientos

1. ¿Qué se debe hacer en el caso de que el cliente sea muy duro?
 - Sacarlo de nuestro negocio.
 - Discutir con él porque no tiene la razón.
 - No prestarle atención.
 - Tratarlo con paciencia.

2. Mencione 4 aspectos en que se fundamenta la atención al cliente.

3. ¿Cómo se debe tratar a un cliente extrovertido?

4. El capacitador escogerá 2 vendedores y 2 clientes. Los vendedores deben proporcionar un producto al cliente y demostrar al público como “No” se debe atender al cliente. Escribe tus conclusiones.

5. El capacitador escogerá 2 vendedores y 2 clientes. Los vendedores deben proporcionar un producto al cliente y demostrar al público como se debe atender al cliente. Escribe tus conclusiones.

Capítulo 3: Proceso de atención al Cliente



Hola, mi nombre es Mariano y voy a ser tu guía durante esta unidad. Ante todo quiero felicitarte, por haber llegado hasta aquí. Unas páginas más y serás todo un experto en atención al cliente.

En esta unidad aprenderás cuales son las fases para brindar una buena atención al cliente. Ante todo debes saber que el proceso inicia en el momento en que el cliente llega a tu negocio, y finaliza cuando abandona el lugar.

Antes de describir el proceso de atención al cliente, te explicaré algunas recomendaciones que debes tomar en cuenta antes de recibir clientes:

Debes conocer el producto que vendes: Muchas empresas pierden clientes por no tener claro lo que quieren vender. Adicionalmente, se dedican a vender ciertos productos sin conocer las características del producto que se está ofreciendo. Para esto debes tener en cuenta lo siguiente:

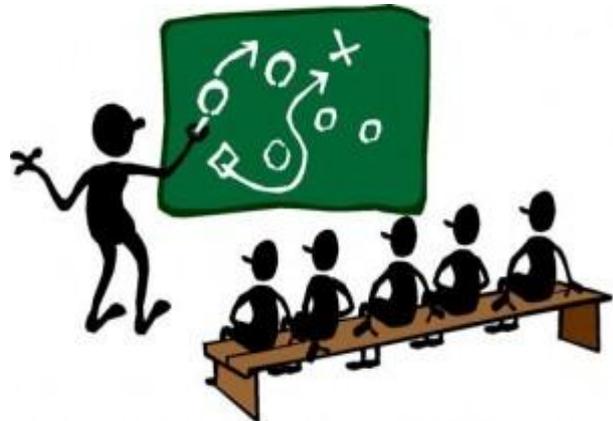
- Investigar sobre el producto que quieres ofrecer.
- Averiguar si existe competencia.
- Nunca mentir al cliente sobre el producto.





Ofrecer productos de calidad: Esto es muy importante a la hora de atraer clientes. “Nunca debes arriesgar la calidad de tu producto por un precio más bajo”, con esto conseguirás que el cliente no regrese a tu negocio.

Capacitación continua: Olvídate de la errónea idea que lo sabes todo. Vivimos en un mundo globalizado, las tendencias cambian constantemente y debes estar preparado para saber qué es lo que desea el cliente. Las capacitaciones nunca sobran ni deben colocarse de relleno. Por el contrario, estas deben ser continuas y estar enfocadas en los aspectos que necesites mejorar.



FASES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Antes de la Venta (Pre-venta)

Esta es la fase en la que el cliente llega al establecimiento. Aquí el cliente todavía no consume el servicio, y muchas veces no sabe lo que va a adquirir. Por esta razón es importante captar al cliente de una manera positiva para que se quede en nuestro negocio.



En esta etapa debemos tener en cuenta los siguientes puntos:

a. **Mostrar atención:** Para el correcto funcionamiento de un negocio es fundamental demostrarle al cliente que es una persona importante para tu negocio. En consecuencia, el cliente espera ser recibido con muestras de afecto como:

- i. Con un cordial saludo, y una sonrisa.
- ii. Siga, ¿En qué puedo ayudarlo?
- iii. Venga, le muestro lo que tenemos.

b. **Tener una presentación adecuada:** El cliente es muy observador y crítico; y para nada le gusta que el vendedor descuide su imagen. En este caso el cliente espera lo siguiente:

- i. Una buena higiene del vendedor. Además, que no haya ingerido alcohol, ni fume en presencia de los clientes.
- ii. La presentación del producto.
- iii. El cuidado de las instalaciones.



c. **Atención personal y amable:** El cliente es el mayor publicista de tu negocio, si es atendido de forma cordial; este dirá a todos lo bien que fue recibido en tu negocio. Además, es muy probable que regrese y que traiga más clientes.

2. Durante la venta

En esta segunda fase el cliente ya ha entrado en confianza con el vendedor, y es aquí donde debemos aprovechar para venderle nuestro producto. Para esta etapa, es importante tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a. **Ofrecerle información adecuada,** explicándole en que consiste nuestro producto.
- b. **Dar un precio razonable:** Si exageramos en el precio, todo el proceso de atención al cliente se destruye.
- c. **Brindar el producto o servicio en el momento en que fue ofrecido:** No se puede hacer esperar al cliente.
- d. **Ofrecer productos complementarios:** Durante la venta es posible ofrecer otros productos que le pueden interesar al cliente. Con eso el cliente sentirá que estamos pendientes de él.



e. **Sustituir productos:** Un negocio siempre está sujeto a fallas, ya que no lo puede controlar todo. En caso que el producto no cumpla con la calidad requerida, se lo debe sustituir inmediatamente; y ofrecer disculpas al cliente por el error.

f. **Afrontar las quejas:** Todo negocio puede tener clientes que reclamen sobre el producto o servicio, y debemos estar preparados para este momento.

3. Después de la venta (post-venta)

En esta última fase el cliente ya consumió nuestro servicio y procederá a retirarse del lugar. En este punto el cliente puede estar satisfecho o completamente decepcionado con el servicio. Aquí, el vendedor poco puede hacer para cambiar la imagen que tiene el cliente sobre el producto o servicio. Sin embargo se puede tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a. **Retroalimentación del servicio:** Aquí se puede preguntar al cliente sobre la calidad que ha percibido del servicio. El cliente nos dará una información precisa sobre lo que ha funcionado y no ha funcionado durante la venta.
- b. **Hoja de evaluación:** Es un formulario en donde se incluyen diferentes aspectos a ser evaluados, como por ejemplo: la limpieza del establecimiento, la calidad del producto o la atención brindada por el vendedor.



- c. **Buzón de Sugerencias:** Esto sirve para que el cliente comente la experiencia que ha tenido en el negocio y que es lo que se puede cambiar para mejorar.
- d. **Animarlo a que regrese en otra ocasión:** Si el servicio ha sido bueno por parte del cliente, es importante invitarlo a que regrese en el futuro. Con esto conseguiremos fidelizar al cliente.

Fidelización del Cliente

La fidelización es un estado que asegura la relación continua entre el cliente y la empresa. Es el punto que todo negocio debe alcanzar, ya que se logra que los clientes sean fieles al producto que ofrecemos y no sean alcanzados por la competencia. Para lograr la fidelización es necesario que las tres fases de la atención al cliente se realicen satisfactoriamente.



Para esto se puede hacer las siguientes acciones:

1. Crear un libro de registro o una base de datos para identificar a los clientes que visitan frecuentemente el negocio.
2. Ofrecer tarifas especiales o descuentos por la fidelidad que el cliente mantiene con la empresa.

3. Ofrecer detalles especiales en fechas importantes, por ejemplo: se puede felicitar al cliente por su cumpleaños.



Recuerda:

Los clientes fieles son importantes para la empresa, debido a que generan mayores ingresos y son el mejor canal publicitario de los productos y servicios que ofreces.

¿Cómo manejar los reclamos de los clientes?

En la vida cotidiana ninguna empresa o negocio está a salvo de tener un cliente insatisfecho por el servicio, ya sea por exigencias propias del cliente o por errores en la prestación del servicio. Sea cual sea el motivo, es importante estar preparados para enfrentar estos problemas que acontecen en la empresa y buscar la solución más oportuna para mantener el prestigio de la misma.

Como ya se había mencionado en páginas anteriores, la satisfacción de un cliente depende de las tres fases que aparecen durante el proceso de atención al cliente. Aun así, no estamos libres de tener algún cliente insatisfecho; cuando se den estos casos, es recomendable aplicar los siguientes pasos:



1. Escuchar atentamente

Debes dejar que el cliente explique el motivo de su queja, nunca le cortes la palabra, muéstrale mucha atención y averigua todos los detalles del problema.

2. Respeta la opinión del cliente

Nunca le lloves la contraria al cliente ni tomes a la ligera sus reclamos. Recuerda que un cliente insatisfecho puede generar malos comentarios que afectan directamente a tu negocio. Cuando el cliente esté haciendo un reclamo, discúlpate en nombre de la empresa y anota todas sus quejas para que las puedas mejorar.

3. Comprometerse

Si la queja del cliente tiene solución, debes comprometerte en solucionar su problema en la forma y fecha acordada. ¡Otra vez, recuerda que al cliente no se le puede hacer esperar!

4. Controlar

Es importante realizar el seguimiento adecuado hasta que se solucione el problema. Con esto el cliente se dará cuenta que la empresa se preocupa por él.

Evacuación de Conocimientos

1. ¿Cuáles son los 3 aspectos que debemos tomar en cuenta antes de recibir clientes?

2. ¿Cuáles son las 3 fases que intervienen en la atención al cliente?

3. ¿Qué elementos intervienen en la fase de pre-venta?

4. ¿Por qué es importante mantener un precio justo en los productos y servicios?

- Para retener al cliente
- Para evitar que busque productos en la competencia
- Los clientes son sensibles al precio
- Todas las anteriores

5. ¿Cómo harías en tu parroquia o negocio para lograr la fidelidad de tus visitantes?

6. ¿Qué harías en tu negocio, barrio o parroquia en caso de quejas de algún cliente?

Capítulo 4: Liderazgo y Trabajo en Equipo



Hola, mi nombre es Juan y te doy la bienvenida al último capítulo de este manual. En esta sección voy a explicarte la importancia del liderazgo y el trabajo en equipo para desarrollar actividades comunitarias. ¡Pues bien, comencemos!

Se dice que el liderazgo es la capacidad que posee una persona o un grupo de personas para influir positivamente en otras personas o grupos, mediante la motivación, con la finalidad de conseguir los objetivos y metas propuestos por un grupo determinado.

El liderazgo cuenta con 3 tipos de enfoques, estos son:

1. Prioridad en el rendimiento de la persona.

Esta dimensión busca generar un clima agradable en el grupo de trabajo y fomentar una buena relación social, para que sus integrantes se sientan motivados y puedan involucrarse en los proyectos que se pretenden realizar. Recuerda que un grupo de trabajo que carece de un ambiente laboral agradable, no puede lograr los objetivos propuestos.





mínima participación. En este aspecto es muy importante delegar funciones y responsabilidades a otras personas que tengan las aptitudes para asumirlas.

3. Guiar al grupo de trabajo.

Ante todo hay que entender que el líder "No es un jefe", sino "Un Guía y una Motivación para el Equipo de Trabajo". El líder es la persona que está al frente del grupo, por lo que debe tener las aptitudes adecuadas para llevar al grupo de trabajo por el camino correcto hacia el éxito. En este punto hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:



➤ El líder debe conducir al grupo de trabajo para establecer las metas y objetivos.

➤ El líder debe guiar a su equipo informando; no necesariamente para decir lo que se tiene que hacer, sino para lograr que el grupo tome diferentes iniciativas que beneficien a todos.

➤ El líder debe ser un buen ejemplo para el grupo, ya que sus acciones pueden ser imitadas por todo el equipo. En este caso, es necesario que el líder realice reuniones frecuentes con todos los miembros del grupo, para conocer las opiniones que tiene el equipo en cuanto a las acciones del líder.

Cualidades del Líder

1. **Visión:** Proyectarse hacia el futuro y prepararse para los cambios.
2. **Empoderamiento:** Saber delegar y confiar en el equipo de trabajo.
3. **Intuición:** Analizar y comprender los aspectos que generen el cambio y mejoramiento del grupo.
4. **Conocer sus fortalezas:** Para aportar e influir positivamente en el grupo.
5. **Actuar con el ejemplo:** Poner en práctica los valores e inculcarlos en el equipo.

El Trabajo en Equipo

El equipo de trabajo es una parte esencial de toda organización, ya que de esto depende la correcta realización de los diferentes proyectos que se busque realizar. Esto se basa en la premisa que una sola persona no tiene el conocimiento suficiente para entender los procesos que una organización realiza para cumplir su objetivo.



El equipo de trabajo se define como: “La agrupación de un número determinado de personas, las cuales tienen diferentes habilidades y aptitudes para comprometerse con un propósito en común.”



Formar un equipo de trabajo es una tarea muy complicada, ya que requiere de gente comprometida y motivada para trabajar por el bienestar no solo personal, sino del grupo. Teniendo en cuenta que cada persona es un mundo, es importante encontrar personas con diferentes cualidades que permitan llevar al éxito a todo el equipo.

Para que un equipo de trabajo pueda funcionar, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. El grupo debe ser diverso, es decir, debe conformarse por personas que tengan conocimientos en diferentes áreas. Esto generará un espacio agradable de comprensión y aprendizaje.
2. Deben existir metas claras y que sean conocidas por todos los integrantes del grupo.
3. Designar responsabilidades a cada miembro del grupo, en base a sus habilidades.

4. Mantener una comunicación clara y directa entre los miembros del grupo.
5. Participación equilibrada de todos los miembros del grupo.
6. Establecer reglas de conducta dentro del equipo para mantener un buen ambiente de trabajo.

¿Cómo conformar un equipo de trabajo?

- a) Determinar el número de integrantes.
- b) Establecer el tipo de actividad a la que se dedicará el grupo.
- c) Establecer normas sobre los requisitos que debe reunir una persona para formar parte de un equipo.
- d) Reclutar candidatos
- e) Escoger a los integrantes del grupo.
- f) Definir los objetivos que perseguirá la asociación.
- g) Definir y delegar responsabilidades.
- h) Establecer canales de comunicación adecuados.
- i) Formar a los líderes potenciales.
- j) Asignar los recursos necesarios para la realización de actividades.

Evaluación de Conocimientos

1. Menciona 3 cualidades de un líder:

2. ¿Cuáles son los 3 enfoques del liderazgo?

3. Menciona 3 aspectos para conformar un equipo de trabajo:

4. ¿Cómo aplicarías el trabajo en equipo dentro de tu empresa, barrio o parroquia?

Conclusiones



Muchas felicidades por haber terminado el curso de Atención al Cliente. Ahora ya tienes las destrezas y los conocimientos adecuados para atender eficientemente a los visitantes. Recuerda que la calidad del servicio es un proceso indispensable para asegurar la satisfacción del cliente y conseguir que vuelva a consumir los servicios ofrecidos.

El buen trato a los visitantes depende de todo el equipo de trabajo, y es así que es deber de todos preocuparse por el bienestar del cliente. Además, es importante tener un alto grado de liderazgo para poder motivar a todo el grupo a realizar actividades en beneficio del equipo y de los visitantes.

Si ya has aprendido todos los contenidos en este módulo, te recomiendo que sigas ampliando tus conocimientos. Al final del módulo te adjunto unas direcciones de internet y una amplia variedad de documentos para que puedas revisar otros elementos indispensables para una eficiente atención al cliente.

Bibliografía

- Anfitriones Turismo. (2009). *Buenas Prácticas para la Atención al Cliente*. Obtenido de Acecollado Mediano:
http://www.acecolladomediano.org/docs/mbp_COMERCIO_may09.pdf
- Arimany, L. (15 de Enero de 2016). *Luis Arimany*. Obtenido de Luis Arimany:
<http://www.luisarimany.com/el-lenguaje-corporal/>
- Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. Quito: MED Impresores.
- Dionisio. (19 de Febrero de 2015). *Dionisio*. Obtenido de Dionisio:
<http://dionisio.com.ar/como-descubrir-mentiras>
- FORETUR. (24 de Abril de 2007). *Manual Calidad del Servicio y Atención al Cliente*. Obtenido de Junta de Andalucía:
<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2010). *Manual de Buenas Prácticas para la Atención de Clientes*. Lima: GMC Digital.
- Pilot. (24 de Julio de 2001). *Manual de Consulta y Servicio al Cliente*. Obtenido de Aragon Empresa:
http://www.aragonempresa.com/descargar.php?a=50&t=paginas_web&i=390&f=b9e3f99da0b056d3b7339fa04875094a
- Vega, C. (27 de Julio de 2012). *Gestioplois*. Obtenido de Gestioplois:
<http://www.gestiopolis.com/liderazgo-tipos-estilos-y-enfoques-para-el-lider/>
- Wellness & Sport Consulting. (20 de Febrero de 2011). *Manual de Atención al Cliente y del Proceso de Ventas*. Obtenido de W&S Consulting:
<http://www.wscconsulting.net/calendario/manualdeventas.pdf>

Manual de capacitación sobre Técnicas para Guiar



Parroquia Las Nieves
Universidad del Azuay
Marzo 2016



ÍNDICE

Prólogo	XXVII
Capítulo 1	1
La comunicación	1
Capítulo 2	5
El guía de turismo	5
La personalidad del guía turístico	6
Capítulo 3	7
Técnicas de guiar	7
Capítulo 4	11
Reglas a obedecer	11
Bibliografía	14




Prólogo

Introducción

En la actualidad existen muchas personas que ejercen la guianza sin ninguna base, lo que no permite brindar un servicio de calidad para los turistas, por lo que las técnicas de guianza son esenciales, para que un guía pueda desarrollar todo su potencial.

Las técnicas de guianza permitirán al guía estar preparado ante cualquier situación que se le presente en el recorrido, además de brindar una satisfactoria experiencia al grupo.

El manual ha sido estructurado en base a 4 capítulos, del libro de técnicas de guianza generado por Narcisa Ullauri, los mismos relatan los mejores métodos y técnicas para lidiar con los turistas, y poder generar su constante atención.

Autor: Alex Zhindón

Capítulo 1

- **La comunicación**

La comunicación es la base esencial al momento de guiar, el guía deberá realizar un trabajo continuo de adaptación para responder a las exigencias concretas de cada grupo. Cada grupo debe manejarse de diferente forma, los principales son los siguientes:

Estudiantes: estarán liderados siempre por un profesor a cargo el cual juzgara y determinara que se cumpla todo lo planteado en el itinerario por lo que se recomienda no saltarse ningún punto. Además debido a la poca atención que presentan estos grupos se deberá dejar un espacio de tiempo para que lo recorran a su gusto.

Jubilados: este grupo presenta un gran interés y es de mayor facilidad el control del grupo, generalmente prefieren dinámicas y preguntas durante el recorrido. En algunas ocasiones el guía debe tener mucha paciencia ya que las personas que integran este grupo les gustan relatar historias propias, o experiencias durante la guía. Este segmento además presenta dificultades auditivas por lo que el tono de voz debe ser alto, y en algunas ocasiones se necesitara contar con un micrófono. Tienen escasa memoria por lo que se deberá repetir la información continuamente

Convenciones y congresos: integrado por persona con fines laborales, puede ser de todas las edades. Con este grupo el guía debe desarrollar temas culturales, deteniéndose y relatando a fondo lo que principalmente le concierne al grupo.



Tipología de visitantes

Cuando se trabaja con personas nos encontramos con caracteres diversos los cuales hay que conocerlos y entenderlos para de esta forma tratar de entender y evitar conflictos, los principales tipos de visitantes son:



Autosuficientes:

Cuentan con mucho conocimiento

No les agrada integrarse al grupo

Genios

Tratan de lucirse ya que saben mucho del tema que se está hablando

Hacen comparaciones



Negativos

Encuentra defectos a todo

Se debe realizar todo lo informado para complacerlos

Habladores

Opacan al guía

Les gusta contar historias de su vida y experiencias



Es muy difícil hacerlos callar



Exigentes

Buscan conocimiento

Son los mejores turistas

Persona interesante para compartir el tiempo en el recorrido

Amigables

Se encargan de lograr la integración del grupo

Disfrutan de todo

Son colaboradores

Aliados del guía



Tímidos

Nunca inician una conversación

Es muy difícil para ellos integrarse

Si les gusta la guía seguirán frecuentando el mismo guía

•

Tamaño del grupo

Numeroso

Es difícil controlarlo, se debe mantener el intereses de las personas hablando claro, si el grupo cuenta con turistas que hablan otro idioma se debe medir la información exacta que se proporciona en cada idioma; en el caso de alguna pregunta se debe responderla y traducirla al otro idioma.

Se debe mantener el contacto visual, el guía debe enfocarse en pararse frente al grupo, y obtener la mayor claridad visual para poder observar a todos los turistas; para de esa forma mantener su atención. Además se debe entablar conversaciones en momentos libres con los turistas en almuerzos o momentos libres, ya que esto generara confianza y sentirán un trato personalizado.

Pequeño

Se debe generar un trato más directo con los turistas. En estos casos se mide mucho más los conocimientos del guía ya que se generaran muchas preguntas, y se generaran muchas peticiones personales las cuales siempre se deben tener en cuenta, ya que los turistas son más exigentes y generalmente desean enterarse de todo muy a fondo



Capítulo 2

- El guía de turismo

Mantiene una relación directa con el turista a través de la información

Sus objetivos dependerán de su calidad profesional y sus conocimientos sobre los lugares en los cuales va a realizar su trabajo.

El guía de turismo es la persona que mayor relación de trabajo establece entre el turista y el visitante.

Debe poseer muchos y amplios conocimientos, además de prácticas de relaciones humanas

El trato al turista tiene mucho que ver con las relaciones humanas

El guía deberá interpretar al visitante las características del atractivo

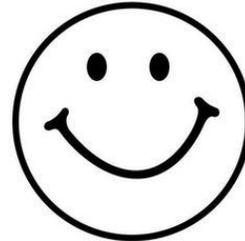
El guía será la imagen de la empresa para la que estará trabajando.



- **La personalidad del guía turístico**

Deberá ser una persona entusiasta deberá retener el interés del grupo, pasando la información de una manera agradable y entretenida combinando las habilidades de un maestro y entretenedor. Un guía turístico deberá desarrollar las siguientes habilidades para conseguir un grupo interesado y entretenido:

Sonreír



Práctica de la guianza previamente



Puntualidad



Conocimientos: históricos, bienes muebles, geografía, geología, flora y fauna.



Capítulo 3

- Técnicas de guiar

Nervios

Las técnicas más efectivas para no presentar nervios son las siguientes:

Tomar el mando de nuestro cuerpo

Distribuir el peso en ambas caderas, la espina recta, esto disminuirá el cansancio físico y generara un aire de autoridad.

Controlar el movimiento de las manos

Generar contacto visual general e individual.

Dos respiraciones profundas ayudaran a recuperar la confianza y perder el nerviosismo



Las preguntas, la importancia de las respuestas

Son muy importantes durante la guianza e indican si el turista está prestando atención, si el visitante hace preguntas nos demuestra que está interesado y se alcanzara una guianza exitosa. Se deben tener en cuenta que también existirán preguntas negativas como:

El visitante quiere presumir de sus conocimientos

Las preguntas son provocativas o rudas

Las preguntas son muy difíciles y no es posible responderlas

Al momento de contestar las preguntas se debe tener en cuenta lo siguiente

Mostrar placer por la pregunta

Escuche atentamente y permita que el pasajero acabe de formular la pregunta

Repetir la pregunta en voz más alta

Mostrar seguridad y demostrar que se entendió la pregunta

Si la respuesta es corta es necesario cambiar de tema lo antes posible



Reclamos

Los reclamos casi nunca son personales ya que los turistas generalmente siempre se quejan con la agencia o entidad que los contrato

Siempre se debe tratar de dar una solución al problema de los turistas y no culpar a la agencia, y siempre se debe tomar nota de los reclamos ya que los mismos ayudaran a corregir los posibles errores

En caso de que sea una queja sin argumentos al guía, se le deberá decir que los reclamos se los debe presentar a la agencia operadora

El lenguaje verbal

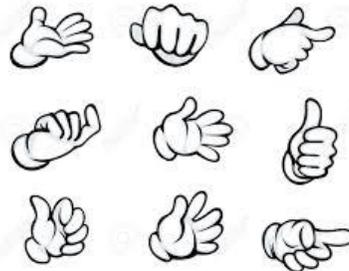


- Calidad del ser humano para expresar sus pensamientos
- Es considerada un arte
- Nos ayuda a transmitir la información

El lenguaje de los gestos

Se realiza por medio de

- Gestos
- Movimiento corporal
- Tono de vos
- Postura
- Demuestra dominio del tema
- Las manos y el brazo principales transmisores de gestos, además el contacto visual nos brindara autoridad el momento de la guianza



Las señales gestuales de inseguridad son

- El cruce de manos
- Quedarse callado mucho tiempo
-

Técnicas de vos y respiración

- Hablar suficientemente alto pero sin gritar
- No se puede caminar y dar información a la vez
- Mientras más grande el grupo más despacio se deberá hablar
- Ensayo de vocales frente a un espejo para mejorar la articulación de las palabras



Prioridad visual



- Se realiza cuando se da la explicación de algo de interés
- No pararse al frente de lo que se explica
- Se debe dejar que los turistas la observen y realizar la explicación desde un lugar que sea óptimo para usted y no impida la visualización a los turistas
- Si el grupo es grande se debe tratar de moverlos lo menos posible; es decir observar otro atractivo diciendo a su derecha se puede observar, y no ahí o allá

Ayudas y apoyo

Mantiene informado y entretenido al turista en recorridos muy largos

Mapas, música, bailes típicos.

Recomendaciones principales:

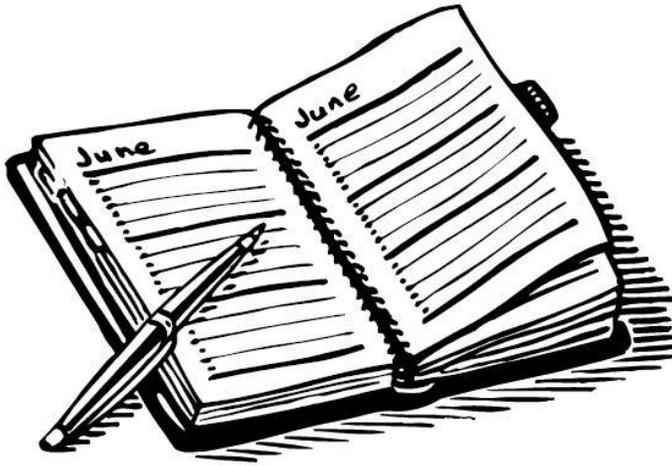
Enterarse sobre las principales noticias y avisar al turista en caso de algún suceso grave por ejemplo: una huelga y un cierre de vías no permitirán realizar una guianza correcta

- Leer el diario y enterarse de los principales acontecimientos culturales y naturales
- Mantener el control del tiempo
- Contar a los miembros del grupo después de cada parada
- Elaborar guiones de todos los sitios
- Recuerde usted es el líder
- Siempre ser puntual
- Trate de usar lo menos posibles fechas
- Nunca omitir una visita programada en el itinerario



- Tratar por igual a todos los pasajeros
 - Retenga el interés
 - Desarrolle su estilo de acuerdo a su personalidad
 - Demuestre entusiasmo
 - Disfrute de su trabajo

Capítulo 4



están prohibidos

- Avisar a restaurantes o lugares de alojamiento en caso de presentarse alguna demora en el itinerario

• Reglas a obedecer

Las mismas deberán cumplirse al pie de la regla para no generar una mala imagen de usted y de la empresa

- Entregar una copia del itinerario al conductor.
- Informe al conductor la velocidad que deben llevar
- Pasajeros extras

Equipaje

Para un viajero es primordial la seguridad de su equipaje ya que en ella llevan sus medicinas, presentes y pertenencias personales. El guía y el conductor serán los principales responsables del equipaje, y la pérdida de equipaje puede presentar un gran problema tanto para la empresa, así como para el turista.

Se debe tomar en cuenta los siguientes puntos

- Contar las maletas conjuntamente con el conductor.
- Comprobar que cada maleta lleve una identificación personal o distintivo
- Pedir a los turistas que se les informe en el caso de la desaparición de una maleta



Su primer tour

El primer tour que realiza un guía de turismo es el que perdurara por siempre en la memoria, y en algunas ocasiones se sentirá mariposas en la boca del estómago, lagunas mentales y no se deben preocupar si se generan en la primera ocasión ya que es completamente normal.



Guiar se convertirá en un placer en el momento en el que se dominan los nervios. El primer tour se realizara con ayuda técnica, ya que posteriormente servirá para realizar un buen desarrollo del trabajo.

Guiones

Son ayudas visuales que permiten el mejor desarrollo en una guianza, en la cual se detalla la información precisa de un lugar, así como anécdotas o temas relacionados que nos permitan generar mayor interés en los turistas.



Se deben tomar los siguientes puntos en cuenta:

- Leer varias veces el guion y haber realizado por lo menos tres veces la ruta
- Ensaye su guianza repetidamente en los principales atractivos
- Realizar un informe después de cada visita
- No es posible leer en una gira

Hoja de la ruta

En esta hoja deben constar los atractivos, distancias, notas importantes, ayudas y apoyos.

Se deben especificar horarios en el viaje, los kilómetros entre los sitios visitados, lo que hay que visitar, cuánto tiempo se dispone, horas de llegada, especificar si las comidas estas incluidas

Anotar las cosas de interés que surgen a lo largo de la ruta y que motivan un comentario por parte del guía, sitios que dieron origen a muchas preguntas

Un guía turístico que no tenga una hoja de ruta está poniendo en riesgo por mas buena que sea su memoria ya que hay información que no se puede omitir en una guianza y es muy necesaria.

Ejemplo de hoja de ruta:

n°	FECHA	SALIDA	LUGAR SALIDA	LUGAR LLEGADA	DISTANCIA

Orden de trabajo

Un guía cuando trabaja con una operadora de viajes recibe esta hoja la cual es un contrato temporal por su trabajo de guianza. En la misma se especifican todos los detalles de los cuales dispone el turista como por ejemplo:



FAP = Full american plan (todo incluido)

MAP= Modified american plan (dos comidas)

EP= european plan (sin comidas)

Además se detalla si algún pasajero es vegetariano, alérgico, problemas visuales o mareos.

Se está trabajando bajo un número de tour y se debe recordar firmar para presentar el cobro de nuestro servicio

Charla informativa

Esta charla es fundamental ya que en ella se realizara una breve explicación de las actividades que se realizaran en el día, y se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Nunca mencionar que es su primera guianza
- Enfóquese en los principales puntos de la gira, realice una breve explicación de los puntos más importantes así como la flora y fauna
- Esta charla debe incluir información geográfica, política, y turística



Tarjeta de comentarios de los turistas

Es una retroalimentación que recibe tanto el guía como la operadora sobre los servicios es una forma de evaluar los servicios brindados al turista. Debe ser general formulado a manera de encuesta se debe recabar la opinión del pasajero, las preguntas deben ser claras y fáciles de responder.

Bibliografía

Ullauri Donoso, Narcisa. *Técnicas de Guianza*. Cuenca: Universidad del Azuay, 2007.

EVALUACION A LA PARROQUIA DE LAS NIEVES

TECNICAS DE GUIANZA

1.) ¿Cuáles son los principales grupos que se presentan durante una guianza?

2.) Enumere y explique dos tipos de visitantes

3.) En cuánto a la cantidad ¿Qué tipos de grupos se pueden encontrar?

4.) Describa la personalidad del guía de turismo

5.) Explique 3 técnicas de guiar

6.) Anote 4 recomendaciones principales para un guía de turismo



7.) Enumere dos puntos a tomar en cuenta sobre el equipaje

8.) ¿Cuál es la principal recomendación en cuanto al primer tour de un guía?
