



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES**  
**LICENCIATURA EN ECOTURISMO**

Proyecto de Investigación previo a la obtención  
del título de Licenciatura en Ecoturismo.

**Título del Proyecto de Investigación**

“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA  
COMUNIDAD DE CACHIVIRO, EN CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE  
IMBABURA, AÑO 2020”

**Autora:**

María Azucena Amaguaña Burga

**Director de Proyecto de Investigación:**

Blga. Moreno Vera Ana Noemí MSc

**Quevedo – Los Ríos – Ecuador**

**2019 – 2020**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, **María Azucena Amaguaña Burga**, declaro que la investigación aquí descrita es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este documento, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

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

**Amaguaña Burga María Azucena**  
C.I. 1004376768

# CERTIFICACION DE CULMINACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita, Blga. Ana Noemi Moreno Vera M.S.c., docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante María Azucena Amaguaña Burga, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado "EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD DE CACHIVIRO, DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA, AÑO 2020", previo a la obtención del título de Licenciada en Ecoturismo, bajo mi dirección, habiendo cumplido con todas las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.



Blga. Ana Moreno Vera M.S.c.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

# **CERTIFICADO DE REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO**

Informo a usted que el Proyecto de Investigación de la señorita María Azucena Amaguaña Burga, cuyo tema es **"EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNIDAD DE CACHIVIRO, DEL CANTÓN OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA, AÑO 2020"**, fue finalizado mediante la herramienta antiplagio URKUND, la misma que emitió un porcentaje del 1%, por lo que a continuación se presenta captura del resultado.

**ATENTAMENTE,**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'ANA NOEMI MORENO VERA', is written over a horizontal dotted line.

**BLGA. ANA NOEMI MORENO VERA M.S.c.**

# **TRIBUNAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Licenciatura en Ecoturismo

### **Título del Proyecto de Investigación:**

“Evaluación de la Gestión del turismo comunitario en la comunidad de Cachiviro, en cantón Otavalo, provincia de Imbabura, año 2020”

### **Autora:**

María Azucena Amaguaña Burga

Aprobado por:

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS**

Ing. Edwin Jiménez Romero

---

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS**

Lcda. Mónica López Garcés

---

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS**

Ing. Ángel Yépez Rosado

**QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR**

**2019 – 2020**

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, quiero agradecer a Dios por mantenerme con salud y vida, a mi madre quien es padre y madre que ha sabido darme su ejemplo de salir delante de cualquier situación, y a mis hermanos/as por sus apoyos y paciencia en este proyecto de investigación.

De manera especial a mi hermana Luzmila Amaguaña, quien con su esfuerzo, dedicación y paciencia me ayudo a culminar mi carrera universitaria y me dio el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Agradezco a mi directora de tesis, Bióloga Ana Noemí Moreno Vera MSc, por ayudarme a realizar mi proyecto de investigación, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar esta investigación. A los docentes que me han ayudado a crecer como persona, asimismo le agradezco a la Ingeniera Karen Betancourt quien supo ayudarme y alentar a seguir con este trabajo de investigación.

A mis compañeros, por ofrecerme su amistad sincera y por haber compartido grandes aventuras todo este tiempo de nuestra formación académica.

**María Azucena Amaguaña Burga**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación le dedico principalmente a Dios por darme el valor y sabiduría para terminar este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre, por su amor incondicional, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a usted he logrado hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido orgullo y privilegio de ser su hija, eres mi madre luchadora y un ejemplo a seguir.

A mi hermana Luzmila Amaguaña que siempre ha estado presente, acompañándome y apoyando en todas las etapas de formación profesional.

A mis hermanos/as José, Juan, Juana por consejo y apoyo que me dieron.

**María Azucena Amaguaña Burga**

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó con la finalidad de evaluar la gestión del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, provincia de Imbabura. Se realizó un diagnóstico situacional del atractivo turístico de la comunidad, identificando los recursos turísticos tales como instalaciones turísticas, equipamiento turístico, actividades turísticas. Se determinó también el nivel de satisfacción de los turistas con los servicios y actividades turísticas que oferta la comunidad, donde se aplicaron 270 encuestas a los turistas que visitaron al atractivo turístico, dando como resultado: el 51% corresponde al género femenino, siendo la mayoría de visitantes adultos de 29 a 39 años con nivel de instrucción de tercer nivel; la mayoría de los turistas son de nacionalidad ecuatoriana, su forma de movilización es en carro propio; la forma en la que obtuvieron información de éste sitio fue a través de la promoción de boca en boca; entre las actividades que tuvieron mayor acogida fue el paseo en lancha por la laguna. En relación con las actividades e instalaciones del atractivo turístico más del 53% está conformes con el servicio de alimentación prestado, por el contrario el 58% de los turistas dieron a conocer que en la comunidad es necesario un eficiente servicio de guía; el servicio de parqueadero tuvo un 38% de aceptación mientras que el 31% consideran que la ausencia de señalización vehicular es un problema, el 36% de los encuestados estuvieron de acuerdo con la venta de artesanías; El aspecto deteriorado de las instalaciones como del muelle flotante, de los columpio, el puente colgante y de las áreas lúdicas provocó críticas negativas, pero al mismo tiempo tienen un frecuente uso, hubieron opiniones respecto a la falta de información y señalización para actividades dentro del atractivo turístico como el kayak, senderismo, pesca deportiva entre otros. También se entrevistó al Sr. José Peña presidente de la asociación de Rey Mola Cocha, quien manifestó que sí tienen planes para mejorar y ampliar el muelle flotante, pero por falta de conocimiento para elaborar un proyecto arquitectónico, no lo han hecho; y este es el requisito pedido por la prefectura y GAD parroquial para poder presentar su apoyo en la mejora de este atractivo. Finalmente se elaboró un plan de gestión de turismo comunitario que incluye análisis del producto, factores positivos y negativos, investigación del mercado, perfil de cliente potencial, perfil del competidor, y propuesta de plan de protección de bienes y servicios del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, con el fin de mejorar la imagen del atractivo hacia los turistas.

**Palabras claves:** atractivo turístico, recursos turísticos, equipamiento turístico, instalaciones turísticas, comunidad

## **ABSTRACT**

The present Research was carried out in order to evaluate the management of the tourist attraction of the community of Cachiviro, province of Imbabura. A situational diagnosis of the tourist attraction of the community was carried out, identifying tourist resources such as tourist facilities, tourist equipment, tourist activities. The level of satisfaction of tourists with the tourist services and activities offered by the community was also determined, where 270 surveys were applied to tourists who visited the tourist attraction, resulting in: 51% corresponds to the female gender, the majority being of adult visitors from 29 to 39 years old with a third level level of instruction; Most of the tourists are of Ecuadorian nationality, their form of mobilization is in their own car; the way they got information from this site was through word of mouth promotion; Among the most popular activities was the boat ride through the lagoon. In relation to the activities and facilities of the tourist attraction, more than 53% agree with the food service provided, on the contrary 58% of the tourists made it known that an efficient guiding service is necessary in the community; the parking service had a 38% acceptance rate, while 31% consider that the absence of vehicular signage is a problem, 36% of those surveyed agreed with the sale of handicrafts; The deteriorated appearance of the facilities such as the floating dock, the swing, the suspension bridge and the recreational areas caused negative criticism, but at the same time they have frequent use, there were opinions regarding the lack of information and signage for activities within the tourist attraction such as kayaking, hiking, sport fishing among others. Mr. José Peña, president of the Rey Mola Cocha association, was also interviewed, who stated that they do have plans to improve and expand the floating dock, but due to lack of knowledge to develop an architectural project, they have not done so; and this is the requirement requested by the prefecture and parish GAD to be able to present their support in the improvement of this attractiveness. Finally, a community tourism management plan was developed that includes product analysis, positive and negative factors, market research, potential client profile, competitor profile, and proposal for a plan for the protection of goods and services of the tourist attraction of the community. The Cachiviro, in order to improve the image of attractiveness to tourists.

### **Keywords**

Tourist attraction, tourist resource, tourist equipment, tourist facilities, community

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS .....                                                    | II   |
| CERTIFICACION DE CULMINACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....                                     | III  |
| CERTIFICADO DE REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE<br>COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO ..... | IV   |
| AGRADECIMIENTO .....                                                                                 | VI   |
| DEDICATORIA .....                                                                                    | VII  |
| RESUMEN EJECUTIVO .....                                                                              | VIII |
| ABSTRACT.....                                                                                        | IX   |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                                                                               | XII  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                                                               | XII  |
| CÓDIGO DUBLIN .....                                                                                  | XIII |
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                   | 16   |
| CAPÍTULO I .....                                                                                     | 17   |
| CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....                                                          | 17   |
| 1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....                                                                  | 18   |
| 1.1.1. Planteamiento del problema .....                                                              | 18   |
| 1.1.2. Formulación del problema .....                                                                | 19   |
| 1.1.3. Sistematización del problema.....                                                             | 19   |
| 1.2. OBJETIVOS .....                                                                                 | 20   |
| 1.2.1. Objetivo General .....                                                                        | 20   |
| 1.2.2. Objetivos Específicos.....                                                                    | 20   |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN .....                                                                             | 21   |
| CAPÍTULO II.....                                                                                     | 21   |
| FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....                                                      | 21   |
| 2.1. MARCO CONCEPTUAL .....                                                                          | 22   |
| 2.1.1. Definición de Turismo .....                                                                   | 22   |
| 2.1.2. Turismo Comunitario.....                                                                      | 23   |
| 2.1.3. Turismo rural comunitario .....                                                               | 24   |
| 2.1.4. Turismo sostenible .....                                                                      | 25   |
| 2.1.5. Gestión de un destino turístico.....                                                          | 25   |
| 2.1.6. Recursos Turísticos.....                                                                      | 26   |
| 2.1.7. Atractivo Turístico .....                                                                     | 27   |
| 2.1.8. Productos Turísticos.....                                                                     | 28   |

|                                                                                                                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.9. Deteriorado .....                                                                                                                                                        | 29 |
| 2.2. MARCO REFERENCIAL.....                                                                                                                                                     | 30 |
| 2.3. MARCO LEGAL.....                                                                                                                                                           | 32 |
| CAPÍTULO III.....                                                                                                                                                               | 33 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....                                                                                                                                           | 33 |
| 3.1. LOCALIZACIÓN.....                                                                                                                                                          | 34 |
| 3.1.1. Límites. ....                                                                                                                                                            | 34 |
| 3.1.2. Factores climáticos.....                                                                                                                                                 | 35 |
| 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....                                                                                                                                                 | 35 |
| 3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. ....                                                                                                                                             | 35 |
| 3.4. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN. ....                                                                                                                                | 36 |
| 3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN. ....                                                                                                                                           | 36 |
| 3.5.1. Población.....                                                                                                                                                           | 36 |
| 3.5.2. Encuestas a los turistas visitantes del atractivo.....                                                                                                                   | 37 |
| 3.5.3. Muestra .....                                                                                                                                                            | 37 |
| 3.5.4. Fórmula de Canavos. ....                                                                                                                                                 | 38 |
| 3.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....                                                                                                                                         | 39 |
| 3.7. TRATAMIENTO DE LOS DATOS .....                                                                                                                                             | 39 |
| 3.8. RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES .....                                                                                                                                        | 39 |
| 3.8.1. Recurso humano.....                                                                                                                                                      | 39 |
| 3.8.2. Materiales.....                                                                                                                                                          | 39 |
| CAPÍTULO IV.....                                                                                                                                                                | 41 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....                                                                                                                                                    | 41 |
| 4.1. RESULTADO DEL OBJETIVO I, “REALIZACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL ATRACTIVO TURÍSTICOS QUE OFRECEN LOS POBLADORES DE LA COMUNIDAD DE CACHIVIRO”.....                | 42 |
| 4.2. RESULTADO DEL OBJETIVO II, “DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS CON LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS QUE OFERTAN LA COMUNIDAD DE CACHIVIRO”..... | 50 |
| 4.2.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS QUE OFERTA LA COMUNIDAD DE CACHIVIRO.....                                                     | 59 |
| 4.2.2. Análisis final de la encuesta.....                                                                                                                                       | 66 |
| 4.2.3. Aplicación de entrevista.....                                                                                                                                            | 67 |
| 4.3. RESULTADO DEL OBJETIVO III, “DISEÑO DE PLAN DE GESTIÓN TURISMO COMUNITARIO EN COMUNIDAD DE CACHIVIRO” .....                                                                | 67 |
| 4.3.1. Introducción. ....                                                                                                                                                       | 67 |
| 4.3.2. Análisis del producto. ....                                                                                                                                              | 68 |
| 4.3.3. Ventajas Competitivas.....                                                                                                                                               | 69 |
| 4.3.4. El perfil del cliente potencial .....                                                                                                                                    | 73 |

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.5. Perfil del competidor.....                                                                             | 74 |
| 4.4. PROPUESTA .....                                                                                          | 75 |
| 4.4.3. Plan de protección de los bienes y servicios del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro..... | 75 |
| 4.5. DISCUSIÓN .....                                                                                          | 78 |
| CAPÍTULO V .....                                                                                              | 79 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                                                                          | 79 |
| 5.2. RECOMENDACIONES.....                                                                                     | 81 |
| CAPÍTULO VI.....                                                                                              | 82 |
| BIBLIOGRAFÍA .....                                                                                            | 82 |
| 6.1. BIBLIOGRAFÍA .....                                                                                       | 83 |
| CAPÍTULO VII .....                                                                                            | 86 |
| ANEXOS .....                                                                                                  | 86 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1.</b> Estructura de recursos turísticos a producto turístico..... | 28 |
| <b>Figura 2.</b> Mapa de la comunidad de Cachiviro. ....                     | 34 |
| <b>Figura 3.</b> Página de sitio web.....                                    | 71 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1.</b> Datos importantes de gestión de un destino turístico.....                           | 26 |
| <b>Tabla 2.</b> Sectores de la comunidad de Cachiviro. ....                                         | 37 |
| <b>Tabla 3.</b> Significado de variables de la fórmula de Canavos. ....                             | 38 |
| <b>Tabla 4.</b> Instalaciones turísticas del atractivo de la comunidad de Cachiviro. ....           | 42 |
| <b>Tabla 5.</b> Actividades turísticas del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro. ....   | 44 |
| <b>Tabla 6.</b> Equipamientos turísticos del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro. .... | 45 |
| <b>Tabla 7.</b> Fiestas tradicionales de la comunidad de Cachiviro. ....                            | 46 |
| <b>Tabla 8.</b> Cultura y tradición de la comunidad de Cachiviro. ....                              | 48 |

## CÓDIGO DUBLIN

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                        |                          |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|--------------------------|
| <b>Título:</b>               | “Evaluación de la Gestión del Turismo Comunitario en la comunidad de Cachiviro, en cantón Otavalo, provincia de Imbabura, año 2020”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |                        |                          |
| <b>Autora:</b>               | María Azucena Amaguaña Burga                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |                        |                          |
| <b>Palabras claves:</b>      | Atractivo turístico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Recursos turísticos | Equipamiento turístico | Instalaciones turísticas |
| <b>Fecha de publicación:</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                        |                          |
| <b>Editorial:</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                        |                          |
| <b>Resumen:</b>              | <p>La presente investigación se realizó con la finalidad de evaluar la gestión del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, provincia de Imbabura. Se realizó un diagnóstico situacional del atractivo turístico, identificando los recursos turísticos tales como instalaciones turísticas, equipamiento turístico y actividades turísticas. Se determinó también el nivel de satisfacción de los turistas con los servicios y actividades turísticas que oferta la comunidad, donde se aplicaron 270 encuestas, dando como resultado: con las actividades e instalaciones del atractivo turístico más del 53% está conformes con el servicio de alimentación prestado, por el contrario el 58% de los turistas dieron a conocer que en la comunidad es necesario un eficiente servicio de guía, el servicio de parqueadero tuvo un 38% de aceptación mientras que el 31% consideran que la ausencia de señalización vehicular es un problema, el 36% de los encuestados estuvieron de acuerdo con la venta de artesanías; El aspecto deteriorado de las instalaciones como del muelle flotante, de los columpio, el puente colgante y de las áreas lúdicas provocó críticas negativas, pero al mismo tiempo tienen un frecuente uso. Finalmente se elaboró un plan de gestión de turismo comunitario que incluye análisis del producto, factores positivos y negativos, investigación del mercado, perfil de cliente potencial, perfil del competidor, y propuesta de plan de protección de bienes y servicios del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.</p> |                     |                        |                          |
| <b>Descripción:</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                        |                          |
| <b>URI:</b>                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |                        |                          |

## INTRODUCCIÓN

El turismo comunitario ofrece a las comunidades la oportunidad de jugar un papel en la generación del movimiento de los elementos de producción e intercambio de bienes y servicios en la zona. En la actualidad, el turismo comunitario sigue en constante evolución, generando una participación más activa del turista dentro de los hábitos y costumbres de un grupo social o localidad en particular (ACS AEC, 2012).

Una de las características de las modalidades turísticas que menciona La Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE) reúne a comunidades indígenas de todo el Ecuador que ofrecen servicios de turismo, de guías y de alojamiento. La iniciativa se ha concentrado de manera especial en las comunidades indígenas, afro-ecuatorianas, campesinas y montubias (mestizo) del país, representantes tradicionales de la cultura y herencia natural del Ecuador, pero quienes sufren de marginación económica; altas tasas de mortalidad infantil; analfabetismo y migración de áreas rurales a urbanas, entre muchos otros retos socioeconómicos (FEPTCE, 2012).

El presente trabajo de investigación, se realizó con el objetivo de evaluar la gestión del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, el proceso para evaluar el atractivo turístico se ejecutó varios pasos, como primer paso se realizó un diagnóstico situacional del atractivo turístico, que permitió identificar en qué estado se encuentran los equipamientos e instalaciones, y actividades turísticas; segundo paso determinar el nivel de satisfacción de los turistas con los servicios y actividades turística que oferta el atractivo turístico para determinar la demanda turística, de esa forma diseñar el plan de gestión de los bienes y servicios turísticos.

**CAPÍTULO I**  
**CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Problema de investigación**

### **1.1.1. Planteamiento del problema**

El turismo comunitario en la comunidad de Cachiviro es un emprendimiento turístico a cargo de la Asociación Rey Mola Cocha, quienes decidieron invertir en el proyecto de turismo comunitario con el fin de fomentar el turismo en la localidad, de esta forma se fortalecieron con la construcción del muelle flotante que ha atraído a los turistas nacionales y extranjeros a la comunidad. El atractivo cuenta con una buena demanda turística y se ha implementado equipamiento e instalaciones para mejorar sus facilidades turísticas. Sin embargo, las instalaciones están puestas con palos y madera que son amigables con el medio ambiente, pero al pasar los años se ven en estado de deterioro.

Además, la comunidad requiere de una planificación turística en la que las acciones se encaminen a la conservación de los recursos naturales y culturales de la zona. De igual manera realizar mantenimientos y monitoreo necesarios para conservar los bienes y servicios que ofrecen.

#### **1.1.1.1. Diagnóstico.**

Mediante la visita *in situ* al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro se observó que la comunidad cuenta con una abundante riqueza natural como: montañas, volcanes, laguna, arroyos, flora y fauna propios de la zona. Además cuenta con las instalaciones turísticas que son: el Muelle Flotante Kaymanta Rikuna, columpio en la orilla del lado, mirador hacia el volcán Imbabura, áreas de descanso con vista al lago y hacia volcán, y paseo por el lago en lancha, etc. A mismo existen instalaciones que están en mal estado por no controlar la capacidad de carga de los turistas.

#### **1.1.1.2. Pronóstico.**

La evaluación de la gestión del atractivo turístico generará responsabilidad en el cuidado de las instalaciones turísticas del atractivo de la comunidad de Cachiviro.

### **1.1.2. Formulación del problema**

¿La evaluación de gestión del producto turístico, mejorará los bienes y servicios del atractivo de la comunidad de Cachiviro?

### **1.1.3. Sistematización del problema**

- ¿Cuáles son los recursos y actividades turísticas que ofrece la comunidad de Cachiviro?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los turistas, del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro?
- ¿Cómo ayuda un plan de gestión en el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Evaluar la gestión del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, del cantón Otavalo.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional del atractivo turístico que ofrecen los pobladores de la comunidad de Cachiviro.
- Determinar el nivel de satisfacción de los turistas con los servicios y actividades turísticas que oferta la comunidad de Cachiviro.
- Diseñar un plan de gestión de turismo comunitario en la comunidad de Cachiviro.

### **1.3. Justificación**

El turismo en la comunidad de Cachiviro ha evolucionado significativamente, incrementando una serie de actividades y servicios turísticos para satisfacer las necesidades a los diferentes visitantes que llegan a esta comunidad, es visible la falta de conocimiento de gestionar y dar mantenimiento de los recursos, instalaciones y actividades recreativas turística, es por eso que el planteamiento de la siguiente investigación permitirá identificar los factores positivos y negativos del producto turístico, de esta forma permitirá mejorar la administración de las actividades y servicios turísticos que ofrece la comunidad, que sustenten no solo el atractivo si no su esencia cultural lo cual permitirá conservar su identidad.

**CAPÍTULO II.**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA**  
**INVESTIGACIÓN**

## 2.1. Marco Conceptual

### 2.1.1. Definición de Turismo

El turismo forma parte de uno de los principales sectores económicos a nivel mundial, siendo objeto de estudio en diversos destinos geográficos. Esta actividad económica opera como fuente de oportunidades para la modernización socioeconómica y cultural de un área geográfica, siendo el patrimonio un factor de cohesión social por las importantes sensibilidades a las que afecta. En consecuencia, son más frecuentes los modelos que giran en torno al desarrollo sostenible del turismo de un destino (Orgaz & Moral, 2016).

Así mismo García (2019) menciona que “el turismo es el papel fundamental como motor de crecimiento y desarrollo” para los pobladores cerca del atractivo turístico que mejora el crecimiento económico con la venta de las artesanías (García R. , 2019).

Hoy en día el turismo resulta muy importante no solo desde el punto de vista social y cultural, sino que también en cuanto a lo económico. Gracias al turismo aumenta notablemente la inversión en construcciones de infraestructura y edificaciones, genera un mayor nivel de desarrollo en las áreas involucradas. Los medios de transporte suelen ser mejorados en cuanto a la calidad y la frecuencia, así como también aumentan las divisas, las tasas de desempleo disminuyen notablemente, generando un mayor bienestar en las comunidades afectadas (Salazar et al., 2017).

#### 2.1.1.1. Tipos de Turismo.

Los tipos de turismo que se relacionan de acuerdo con el turismo comunitario son los siguientes:

- **Agroturismo.-** conjunto de relaciones humanas resultantes de la visita de turistas a comunidades campesinas, y su interacción con el ambiente que las rodea, para el aprovechamiento y disfrute de sus valores naturales y culturales (Flores, 2016).
- **Etnoturismo.-** El Etnoturismo, por tanto, es un tipo de turismo respetuoso con los valores de una comunidad y con el medio natural, cultural y social, permitiendo el intercambio de experiencias y donde estos visitantes tienen una actitud

verdaderamente participativa en su experiencia de viaje. Las comunidades locales ofrecen la oportunidad de compartir sus tradiciones y costumbres, lo que permite preservar sus elementos culturales además del reconocimiento de su identidad (Chaves, 2018).

- **Turismo Comunitario.**- surge como una alternativa económica de las comunidades rurales, campesinas, indígenas, mestizas o afro descendientes propias de un país, para generar ingresos complementarios a las actividades económicas diarias (Flores, 2016).
- **Turismo Gastronómico.**- El turismo gastronómico forma parte integrante de la vida local y está forjado por la historia, la cultura, la economía y la sociedad de un territorio. Esto conlleva un potencial natural para enriquecer la experiencia del visitante, estableciendo una conexión directa con la región, su gente, su cultura y su patrimonio (UMT, 2019).
- **Turismo Rural.**- se realiza en pequeñas localidades donde puedes tener contacto con la naturaleza.

### 2.1.2. Turismo Comunitario.

El turismo comunitario es una de las modalidades turísticas que se realizan en las zonas rurales donde se inicia con emprendimientos turísticos con la elaboración y presentación de los saberes ancestrales de esta forma, prestan servicio para satisfacer la necesidad de ocio y recreación de los turistas que visitan. El Ministerio de Turismo (2018) hace referencia que, algunas comunidades indígenas se han dado cuenta que con el turismo pueden generar mayores recursos y han abierto sus puertas para mostrar los atractivos de sus pueblos y de sus regiones desde una perspectiva única. Esta forma de turismo permite tener más contacto con la gente, conocer las costumbres y el modo de vida de culturas centenarias desde adentro. Son los propios pobladores los que se convierten en guías y el dinero generado con este turismo se re-invierte en proyectos para la comunidad (Ministerio de Turismo, 2018).

Según Cabanilla (2018) el turismo comunitario, se alimenta permanentemente de nuevos aportes de investigaciones realizadas tanto a nivel nacional como internacional. El interés en su estudio es fuerte, ya que es un modelo de gestión de una empresa social, cuya finalidad principal no es el rendimiento económico de los accionistas, sino la generación de impactos positivos distribuidos entre todos los miembros de una comunidad (Cabanilla, 2018).

De acuerdo al crecimiento de conocimiento sobre la preservación de sus costumbres y tradiciones los pobladores han dedicado en el turismo comunitario de esa forma han “conseguido desarrollar una visión y enfoque propio para transformar las oportunidades del mercado turístico, en oportunidades de desarrollo para las comunidades rurales aún excluidas del mismo” (CODESPA, 2016).

### **2.1.3. Turismo rural comunitario**

El Turismo Rural Comunitario (TRC) es aquella que maximiza el aprovechamiento de sus recursos y actividades turísticas cuidando y preservando el entorno del medio natural, de manera planificada y sostenible y que está basada en la participación activa de las poblaciones locales, que se tienen que beneficiar del desarrollo turístico. El TRC se vuelve así una alternativa económica a las comunidades rurales, campesinas, indígenas, mestizas o afrodescendientes, propias de un país, que les permite generar ingresos complementarios a las actividades económicas diarias que se desarrollan en la comunidad y conservar (poniendo en valor) los recursos culturales y naturales del territorio (García R. , 2017).

De esta forma, este tipo de turismo surgió en Ecuador hace 35 años. En las comunidades de Agua Blanca, Capirón y las Comunidades OPIP, con proyectos desarrollados por la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (García R. , 2017).

#### **2.1.4. Turismo sostenible**

El turismo sostenible es el desarrollo de una actividad recreacional responsable, que integra ejes importantes como el de conservar los recursos naturales y culturales, sostener el bienestar local asegurando una viabilidad económica y sensibilizar a través de educación e interpretación ambiental a los visitantes y gestores de la actividad. Nace así el ecoturismo como la actividad que se enfoca directamente en áreas rurales y prístinas y que por sus características, además de cumplir con los ejes de un turismo sostenible, garantizan una responsabilidad ambiental y social de los atractivos naturales y de quienes tienen la oportunidad de visitarlos (Ministerio del Ambiente, 2015).

#### **2.1.5. Gestión de un destino turístico**

La gestión de un destino turístico varía de acuerdo a su situación y necesidades particulares. Sin embargo, existen tres aspectos básicos que deben ser considerados como prioritarios en la gestión de un destino turístico competitivo: (Dellepiani, 2014).

**Tabla 1.** Datos importantes de gestión de un destino turístico.

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Planificación y desarrollo del destino</b>         | Establecer el plan de trabajo o plan de acción del destino ejecutado por el ente gestor, en coordinación con los diferentes actores involucrados en la gestión, contemplando una agenda de corto, mediano y largo plazo. De esta manera se logrará consensuar estrategias, proyectos e inversiones turísticas que logren mejoras en infraestructura, desarrollo de capacidades y la competitividad del destino. |
| <b>Desarrollo de productos y servicios turísticos</b> | Desarrollar productos y servicios, de acuerdo al mercado turístico, que definan los ejes centrales de acción del destino y constituyan una experiencia excepcional para el turista.                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Promoción y comunicación del destino turístico</b> | Desarrollar, en coordinación con los diferentes actores involucrados en la gestión, estrategias de promoción y comunicación del destino turístico, que contribuyan a su posicionamiento en los segmentos de mercado objetivos. Esto puede significar a su vez orientar esfuerzos para mejorar la cadena de comercialización del destino en los niveles local, nacional o internacional.                         |

**Nota.** Fuente: Conceptos Básicos para la Gestión de Destinos Turísticos. Tomado de Dellepiani (2014).

### **2.1.6. Recursos Turísticos**

Los recursos turísticos son todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda. El concepto implica por tanto la utilización potencial y/o real de los atractivos turísticos, con la finalidad de crear un producto turístico y su promoción. El análisis de los recursos turísticos permite evaluar la potencialidad para el desarrollo de la actividad turística de una determinada zona (Lemoine et al., 2018, pág. 142).

#### **2.1.6.1. Recursos naturales**

Los recursos naturales son conjuntos de elementos naturales que se encuentran en la naturaleza de forma no modificada, así estos cuentan con las características necesarias que eligen los turistas para vacacionar y ser parte de lo que estos demandan por lo que es determinante para ofertar los servicios y satisfacer las necesidades (Ramírez, 2015).

#### **2.1.6.2. Recursos culturales**

Los recursos culturales son indicadores de la variedad de actividades con los que cuentan la sociedad ya que existen vínculos entre la historia y la evolución de un sitio determinado. Es por esto que los recursos naturales constituyen la identidad de las comunidades y de esta manera es de suma importancia cuidar ya que son únicos y representativos del patrimonio turístico que hacen posible un producto turístico de calidad (Ramírez, 2015).

#### **2.1.7. Atractivo Turístico**

El atractivo turístico se conforma de los conjuntos de equipamiento e instalaciones que resulta de un registro valorado que, por sus atributos naturales, culturales y oportunidades para la operación constituyen parte del patrimonio turístico. Es un elemento base para la gestión, planificación, ejecución y evaluación turística del territorio (Ministerio de Turismo, 2018, pág. 31).

##### **2.1.7.1. Instalaciones turísticas**

Las instalaciones turísticas son las construcciones que se colocan dentro de un atractivo turístico para la diversión y realización de actividades recreativas netamente turísticas para los turistas que llegan al destino turístico (Kelmy, 2012).

##### **2.1.7.2. Equipamiento turístico**

El equipamiento turístico es el que incluye los establecimientos públicos o privados que prestan servicio de alojamiento, alimentación y agencias de viajes (sus oficinas) (Ramos, 2014).

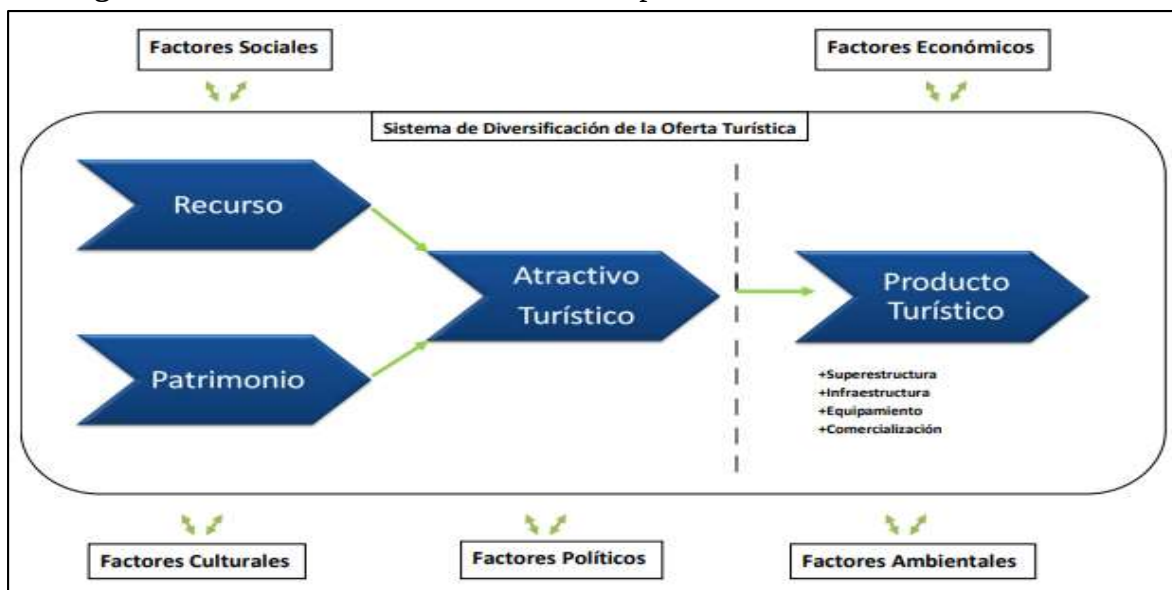
### 2.1.8. Productos Turísticos.

En el artículo de revisión de Nasimba y Cejas (2015) Los productos turísticos se caracterizan por ser un conjunto de elementos tangibles e intangibles, que permiten el desarrollo de actividades específicas en determinados destinos. De esta manera en términos de la temática referida a los productos turísticos, es importante destacar que el turista generalmente compra la combinación de paquetes turísticos que incluya no solamente los atractivos de interés para él, sino también aquellas actividades que son complementarias en el país o región que pretende conocer (Nasimba & Cejas, 2015).

#### 2.1.8.1. Evaluación de Productos Turísticos.

Según los autores Conti, Charne, y otros, se ha verificado que los bienes consagrados en la categoría de patrimonio constituyen referentes de un relato que pone el acento en ciertos aspectos de la construcción histórica del territorio pero que, a la vez, quedan fuera otros bienes que ilustran acerca de instancias menos conocidas o valoradas. El patrimonio se entiende a la vez en términos de recursos, que son interpretados y re significados no sólo por la sociedad de acogida sino también por los turistas. Es así que se inicia un proceso de activación patrimonial y turística, el cual debe ser analizado desde su comienzo (Conti,, y otros, s.f.).

**Figura 1.** Estructura de recursos turísticos a producto turístico



**Nota.** Procesos para determinar los recursos a un producto turísticos de calidad. Tomado de (Conti,, y otros, s.f.).

### **2.1.9. Deteriorado**

Se visualiza como el atractivo / entorno que ha sufrido cambios o intervenciones abruptas o simplemente que por el transcurso del tiempo, no conservan sus características primarias u originales y están visiblemente afectados, dañados, destruidos, etc (Ministerio de Turismo, 2018).

## **2.2. Marco Referencial.**

La evaluación de la gestión turística en las comunidades es de gran importancia ya que constituyen indicadores que nos sirven para analizar las variables positivas y negativas del producto turístico ofertado.

Una buena gestión turística conlleva a identificar las funciones de los involucrados, tanto de la comunidad como de los GADs, con el fin de desarrollar iniciativas de potencializar el desarrollo comunitario sostenible.

González & Rivas (2008) señalan, que un modelo de gestión es una herramienta que puede ayudar a la coordinación de los actores del turismo en el territorio y su aplicación requiere tener como base, un profundo y acabado conocimiento de las variables que son estratégicas para su sustentabilidad (una positiva imagen por ejemplo) y que por esa razón deben ser identificadas, analizadas y seguidas con una frecuencia y técnicas adecuadas (González & Rivas, 2008).

Por otra parte Inostroza (2008) hace referencia que un Modelo de Gestión Sostenible de Turismo Comunitario, se debe considerar como una herramienta y ser parte de Turismo Rural y que a su vez se enmarca en un modelo integrado de desarrollo turístico. La especificidad más importante del turismo comunitario es el control del producto turístico por parte de la comunidad (o comunidades), lo que implica que todas las decisiones en torno al proceso de desarrollo del turismo comunitario son adoptadas por la comunidad. El turismo comunitario debe ser capaz de promover un desarrollo integral para las comunidades, mitigando la pobreza a través de la generación de empleo e ingreso (Inostroza, 2008).

Así tenemos que parte de este proceso de gestión, en nuestro país se encuentra:

El Mirador Shalalá que se inició en año 2013, como una de las principales atractivos turísticos de Shalalá, entonces desde ese año hasta hoy en día se puede observar que el atractivo está en buen estado con una presentación agradable y excelente condición.

Está ubicada en la Cordillera de los Andes, en Ecuador, la laguna del Quilotoa ha sido tradicionalmente habitada en sus alrededores por pobladores indígenas. Una de estas comunidades es Shalalá. Sus habitantes han arrancado una iniciativa de turismo comunitario. El Ministerio de Turismo del Ecuador decidió apoyar a este emprendimiento con la creación de un mirador y sendero. De esta forma con el emprendimiento de turismo comunitario los comuneros se ven beneficiados ya que dentro del atractivo venden artesanías y brindan servicio de alimentación, entre otros. Para el cuidado y mantenimiento de la infraestructura se recolecta del cobro de la entrada al atractivo, el costo es de \$2,00 por persona.

## **2.3. Marco Legal**

### **REGLAMENTO PARA LOS CENTROS TURÍSTICOS COMUNITARIOS**

#### **CAPITULO I Normas Generales**

Art. 1.- Este reglamento tiene como objeto normar el ejercicio de los centros turísticos comunitarios.

Art. 2.- Los centros de turismo comunitario podrán realizar una o más de las siguientes actividades:

- Alojamiento.
- Alimentos y bebidas.
- Transportación turística.
- Operación.
- Organización de eventos.
- Congresos.
- Convenciones.

Las actividades señaladas en el presente artículo se desarrollarán exclusivamente dentro de los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad. La Gestión de la comunidad calificada como CTC se normará dentro de la organización comunitaria y promoverá un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible; basado en la revalorización de su identidad, costumbres, tradiciones; a través de un intercambio de experiencias con visitantes, con la finalidad de ofertar servicios de calidad y mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

Art. 3.- Ámbito de aplicación.- El presente reglamento rige para todas las comunidades que ejerzan o estén interesadas en ejercer actividades turísticas, previstas en el presente reglamento.

Art. 4.- Personalidad jurídica.- Los Centros de Turismo Comunitarios, CTC deberán estar constituidos como personas jurídicas, debidamente reconocidas por la autoridad pública competente.

## **CAPITULO II De los Derechos y Obligaciones**

Art. 5.- De la Gestión.- La gestión de la actividad turística corresponde a la comunidad, y como tal se procederá a su Registro en el Ministerio de Turismo, previo al inicio de su funcionamiento. Sin embargo, de existir en el territorio comunitario establecimientos turísticos de propiedad privada o familiar que no se involucren en la actividad turística comunitaria, estos deberán respetar y someterse a las normas comunitarias en cuanto al uso y gestión de los atractivos turísticos, y se registrarán en el Ministerio de Turismo en forma privada.

Art. 6.- Del Ministerio de Turismo.- Es función del Ministerio de Turismo promover y fomentar el desarrollo de los centros de turismo comunitario para el mejoramiento de la calidad de vida de sus pobladores.

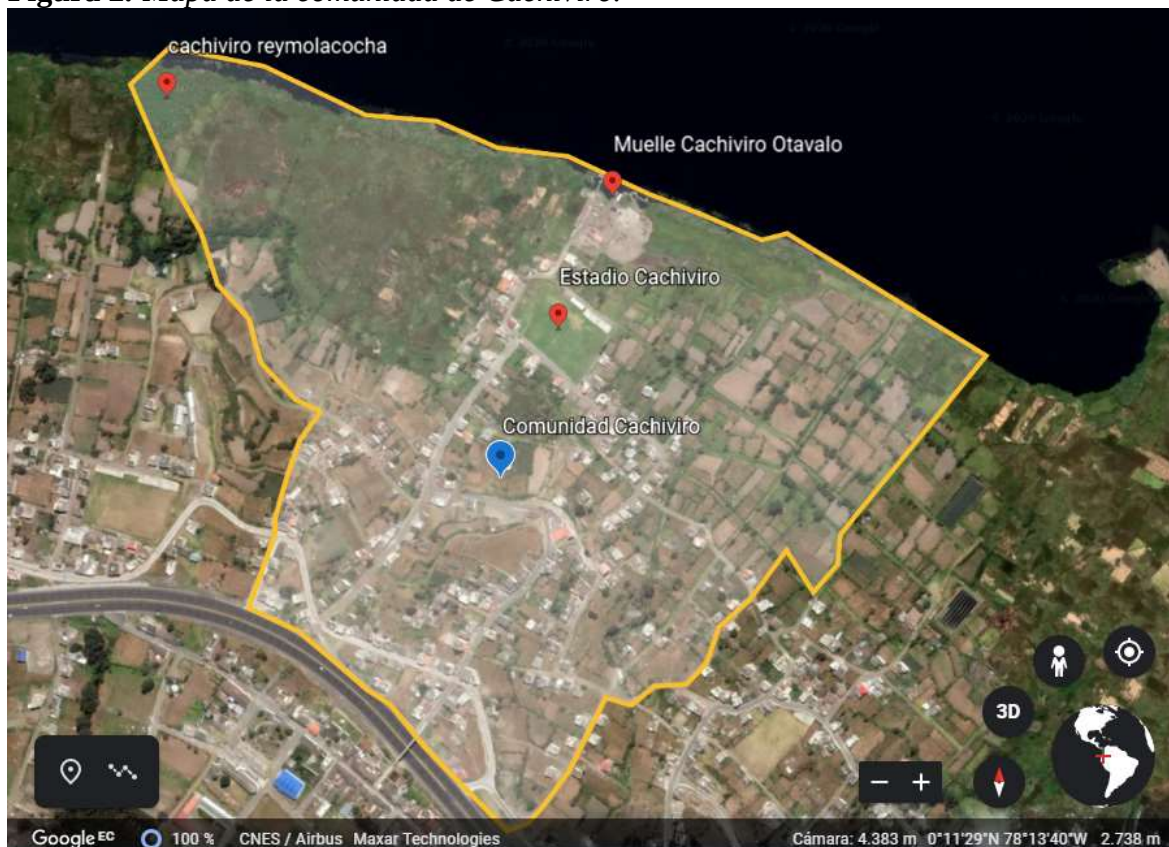
Art. 7.- Prestación directa.- Las actividades turísticas se realizarán de manera directa por la comunidad; por lo tanto, las comunidades legalmente registradas podrán comercializar los servicios turísticos autorizados en este reglamento, en la zona de su jurisdicción (Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios, 2010).

**CAPÍTULO III.**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3.1. Localización.

El presente trabajo de investigación se realizó en la comunidad de Cachiviro, del cantón Otavalo, provincia de Imbabura, a unos 7.5 kilómetros de la ciudad de Otavalo y 85.5 km de la capital de Quito (en coche, autobús).

**Figura 2.** Mapa de la comunidad de Cachiviro.



**Nota.** Mapa ubicación de la comunidad de Cachiviro en Google Earth. Elaborado por la autora del proyecto de investigación

#### 3.1.1. Límites.

**Norte:** Lago San Pablo

**Sur:** Parroquia San Rafael

**Este:** Comunidad de Huaycopungo

**Oeste:** Comunidad de Cuatro Esquina

### 3.1.2. Factores climáticos.

En la comunidad de Cachiviro se caracteriza por su clima templado y cálido, evidenciando una estación seca en mes de julio con 18 mm de lluvia. La mayor cantidad de precipitación ocurre en abril, con un promedio de 120mm; mientras que la temperatura varía entre los 7°C y los 18°C, se encuentra con una altura de 2700 m.s.n.m.

### 3.2. Tipo de investigación.

Los tipos de investigación empleados durante el proceso de investigación fueron:

- **Exploratorio:** El tipo de investigación exploratorio se aplicó al investigar las problemáticas actuales más influyentes de los recursos turísticos de la comunidad de Cachiviro.
- **De campo:** La investigación de campo se realizó con la visita al lugar de estudio, de esa forma se recopiló la información necesaria para los análisis de la población y situación actual de los recursos turísticos, y la satisfacción de los turistas.

### 3.3. Métodos de investigación.

**Método descriptivo:** Se realizó una descripción breve, el estado en que se encuentra los recursos turísticos que existe en el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, mediante las visitas de campo realizadas al área de estudio.

**Método inductivo:** Este método inductivo permitió evaluar los recursos turísticos del atractivo de manera general, que sirvió para manipular la información, contribuyendo al conocimiento del estado de conservación de las áreas recreativas del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.

**Método deductivo:** El trabajo de investigación se realizó con el método deductivo, mediante este método se pudo realizar un estudio completo de todos los recursos y actividades del atractivo turístico, logrando realizar un diagnóstico de toda la situación, identificadas para el análisis de los resultados, de esta manera poder extraer las particularidades de la investigación para el estudio de las posibles soluciones, para así llegar al tema específico de evaluar la gestión del turismo comunitario de la comunidad de Cachiviro

### **3.4. Fuentes de recopilación de información.**

**Fuentes primarias:** La información se realizó directamente en el área del estudio para identificar las características del atractivo y las actividades existentes del lugar, de esta forma se recogieron los datos utilizando técnicas de investigación para realizar la gestión del turismo comunitario del atractivo.

**Fuentes secundarias:** Las informaciones se obtuvieron de diversas fuentes del sitio web, tesis, artículos científicos, etc. Acerca de características que permitió identificar la gestión del turismo comunitario.

### **3.5. Diseño de la investigación.**

El objetivo del estudio es evaluar la gestión del turismo comunitario en la comunidad de Cachiviro, del cantón Otavalo y las actividades turísticas, para eso se recurrió a un diseño no experimental que se aplicó de manera transversal.

Para esto se determinó mediante el cálculo de aproximación de la población y muestra de la comunidad de Cachiviro, para así lograr conocer el número total de personas encuestadas:

#### **3.5.1. Población.**

La población seleccionada para la presente investigación fueron los habitantes de la comunidad de Cachiviro, que está conformada por 210 familias, con un total de 910 personas como se muestra en la tabla 2.

De acuerdo con censos informales realizados con anterioridad y gracias a la ayuda del Sr. Daniel Villagrán, ex presidente de la comunidad, se realizó un cálculo aproximado por los miembros de cada familia.

**Tabla 2.** *Sectores de la comunidad de Cachiviro.*

| Sector         | Familias | Total de personas |
|----------------|----------|-------------------|
| Lunda Uku Bajo | 28       | 120               |
| Lunda Uku Alto | 20       | 74                |
| Carretero      | 30       | 155               |
| Ura Uku        | 53       | 237               |
| Centro Loma    | 27       | 122               |
| Ayapata        | 32       | 127               |
| Tola           | 20       | 75                |
| <b>Total</b>   | 210      | 910               |

**Nota.** Cálculo de total de personas de la comunidad de Cachiviro. Elaborado por la autora del proyecto de investigación.

### **3.5.2. Encuestas a los turistas visitantes del atractivo**

Para la obtención de la demanda de las instalaciones y equipamiento turísticos, se realizó una encuesta a los turistas que visitan el atractivo. Con el fin de recolectar datos para la calificación del nivel de satisfacción de los servicios y actividades que ofrece la comunidad de Cachiviro.

### **3.5.3. Muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra, se tomó como referencia la aproximación de la población calculada que consta de 910 habitantes en la comunidad de Cachiviro.

### 3.5.4. Fórmula de Canavos.

Para la obtención del tamaño de la muestra fue necesario hacer uso de la fórmula de Canavos, la cual se muestra a continuación, además se procede a detallar el significado de las variables empleadas como se muestra en la siguiente tabla:

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

**Tabla 3.** Significado de variables de la fórmula de Canavos.

| Términos | Significado                 | Valores |
|----------|-----------------------------|---------|
| N        | Tamaño del universo         | 910     |
| E        | Nivel o margen de error     | 5%      |
| P        | Proporción de éxito         | 50%     |
| Q        | Proporción de rechazo       | 50%     |
| Z        | Nivel o margen de confianza | 1.96    |

**Nota.** Significa de las variables de la fórmula de Canavos. Elaborado por la autora del proyecto de investigación.

#### Cálculo de la fórmula

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 910 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2(910 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 910 \cdot 0,25}{0,0025 (910 - 1) + 3,8416 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{873,964}{3,2329}$$

$$n = 270,33$$

$$n = 270$$

**Muestra:** 270 personas encuestadas.

### **3.6. Instrumentos de investigación**

El trabajo de investigación se realizó con los siguientes instrumentos: encuestas y observación directa.

La encuesta se estructuró con preguntas cerradas de acuerdo a los objetivos y la información que se desea recopilar, se visitó al lugar del estudio para observar las áreas recreativas y actividades turísticas que existe en el lugar de esta forma se recopiló la información para realizar estadística que permitió interpretar los resultados.

### **3.7. Tratamiento de los datos**

Para procesar y analizar los datos de las encuestas y la entrevista, para el análisis de tabla de contenido se usó, las herramientas estadísticas Microsoft Excel 2013 y Microsoft Word.

### **3.8. Recursos humanos y materiales**

#### **3.8.1. Recurso humano**

El recurso humano con quienes se trabajó el proyecto de investigación son los siguientes:

- Coordinadora de carrera de Ecoturismo, UTEQ.
- Turistas encuestadas.
- El presidente de la asociación Rey Mola Cocha Sr. José Peña.
- Sr. Daniel Villagrán.

#### **3.8.2. Materiales**

##### **3.8.2.1. De campo**

- Cámara fotográfica
- Lapiceros
- Libretas
- Carpeta

#### **3.8.2.2. De oficina**

- Tintas para impresión
- Resmas de papel bond
- Internet

#### **3.8.2.3. Tecnológicos.**

- Ordenador
- Impresora
- Software informático

**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1. Resultado del objetivo I, “Realización de un diagnóstico situacional del atractivo turísticos que ofrecen los pobladores de la comunidad de Cachiviro”.**

Mediante el levantamiento de información de campo y recopilación de información bibliográfica se obtuvieron los siguientes resultados del diagnóstico situacional de la Comunidad de Cachiviro.

Por estar ubicado en las orillas de la Laguna de San Pablo, el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, tiene una impresionante belleza paisajística en donde se puede realizar actividades y recreación con los recursos que brinda la comunidad, los cuales serán detallados a continuación.

**Tabla 4.** Instalaciones turísticas del atractivo de la comunidad de Cachiviro.

| Muelle Flotante y Mirador Kaymanta Rikuna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Muelle flotante es uno de los recursos turísticos de la comunidad de Cachiviro, en el año 2015, comenzaron a construir con tres arquitectas italianas -Agnese Grigis, Chiara Oggioni y Marta Petteni- viajaron a Ecuador para desarrollar un proyecto participativo de diseño y construcción junto a la comunidad de Cachiviro. El nombre del proyecto es 'Kaymanta', que en idioma Kichwas significa "desde aquí", y se trata de un muelle-mirador.</p> <p>El mirador se compone de un nivel superior para contemplar el lago por encima de la totora que crece en la orilla, y de un nivel más bajo que funciona como una ventana hacia el volcán Imbabura, dando acceso al muelle flotante. Los muebles colocados en el muelle flotante, permiten sentir una sensación relajada con un</p> |  <p><b>Fuente:</b> Autora</p> |

suave movimiento con las olas y disfrutar de la vista del paisaje.

Sin embargo, por momento este recurso turístico se encuentra en estado deteriorado, ya que no han dado un mantenimiento adecuado y por no controlar la capacidad de carga de los turistas.



**Fuente:** Autora

#### Columpio del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.

Esta actividad es uno de los más utilizados por los turistas que llegan a este atractivo, sin embargo es otro de los recursos que está en mal estado que no han dado un mantenimiento adecuado.



**Fuente:** Autora

#### Áreas lúdicas.

Es un área donde los niños pueden disfrutar mientras que sus padres realizan actividades como pesca deportiva y fotografías en los columpios en las orillas del Lago San Pablo y el volcán Imbabura.



**Fuente:** Autora

**Nota.** Elaborado por la autora del proyecto de investigación.

**Tabla 5.** Actividades turísticas del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.

| Lancha.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| La lancha tiene una dimensión de 10 metros de largo, por 3 de ancho, con una altura de 4 metros. Además, cuenta con una capacidad para 50 personas. El costo del paseo en la lancha por media hora es de 2 dólares; y para niños, adultos mayores y personas con discapacidad, 1 dólar. |  <p><b>Fuente:</b> Autora</p>                                                                                                                                                                                                               |
| Bote.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| El bote está hecho de fibra y vidrio, para dar seguridad a los turistas tienen chalecos salva vidas, el paseos es por el complejo lacustre. Los socios lo bautizaron al bote con el nombre ‘Taita’ Imbabura, en honor al volcán que protege la laguna.                                  |  <p><b>Fuente:</b><br/> <a href="https://www.elcomercio.com/tendencias/lago-sanpablo-otavalo-imbabura-turismo-intercultural.html">https://www.elcomercio.com/tendencias/lago-sanpablo-otavalo-imbabura-turismo-intercultural.html</a> </p> |
| Kayak.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Existen 6 kayaks de fibra de vidrio con chalecos y remos, que se puede recorrer por el Lago San Pablo. El costo es de 3 dólares por pareja.                                                                                                                                             |  <p><b>Fuente:</b> <a href="http://www.otavalo.travel/muelle-kaimanta-ricuna/">http://www.otavalo.travel/muelle-kaimanta-ricuna/</a></p>                                                                                                  |

**Nota.** Elaborado por la autora del proyecto de investigación.

**Tabla 6.** Equipamientos turísticos del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.  
Servicio de alimentación y artesanías.

En el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro existen 20 casetas para venta de productos alimenticios y artesanías. Las personas que realizan servicio de alimentación ofrecen los siguientes platos típicos del sector; caldo de gallina de campo, empanadas, colada morada, tortillas de trigo, además de los platos típicos ofrecen; fritada con choclos, papas, habas y tostado, borrego asado, tilapias, truchas y maduro con queso, y los fines de semana se puede encontrar vinos de mortiño y colada de cháhuar mishki preparado con cebada, con los precios muy cómodos.

Las artesanías que se pueden encontrar en el lugar son echas de totora, que es una de las materias primas más importantes de las comunidades de Cachiviro, es una de las principales fuentes económicos, en el atractivo turístico ofrecen las artesanías como; Esteras (petates), las llamas, llamings, barcos, canastas, etc.



**Fuente:**

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=2344062652370622&set=pb.100003007307466.-2207520000..&type=3>



**Fuente:** Autora



**Fuente:**

<https://www.facebook.com/photo.php?fbid=2342482405861980&set=pb.100003007307466.-2207520000..&type=3>

| Parqueadero.                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Los turistas que llegan al atractivo turístico en carros privados, pueden estacionarse en el parqueadero no tiene ningún costo y es seguro ya que los que prestan servicio de alimentación y artesanías lo cuidan. |  <p><b>Fuente:</b><br/> <a href="https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1437638243013072&amp;set=pb.100003007307466.-2207520000..&amp;type=3">https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1437638243013072&amp;set=pb.100003007307466.-2207520000..&amp;type=3</a></p> |

**Nota.** Elaborado por la autora del proyecto de investigación.

**Tabla 7.** Fiestas tradicionales de la comunidad de Cachiviro.

| El Pawkar Raymi o Runa Kay Cachiviro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En la comunidad de Cachiviro, parroquia San Rafael del cantón Otavalo, abre las puertas para recibir a los turistas nacionales y extranjeros a la fiesta del Pawkar Raymi o Runa Kay Cachiviro, tiempo en el cual se celebra el florecimiento de los campos, el retorno de quienes viajaron hacia otros países en busca de mejores días y por motivos de carnaval. Estas fiestas lo realizan en mes de febrero. Esta es una fiesta deportiva que tiene una duración de una semana, en la cual realizan el campeonato de fútbol intercomunal. |  <p><b>Fuente:</b><br/> <a href="https://lahora.com.ec/noticia/1102027674/deporte-artesanc3ada-y-gastronomc3ada-fue-lo-que-se-exhibic3b3-por-parte-de-los-organizadores-de-esta-tradicional-fiesta-0d">https://lahora.com.ec/noticia/1102027674/deporte-artesanc3ada-y-gastronomc3ada-fue-lo-que-se-exhibic3b3-por-parte-de-los-organizadores-de-esta-tradicional-fiesta-0d</a></p> |
| Corazas y los Pendoneros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>La Fiesta del Coraza es una festividad ritual milenaria de la comunidad, el objetivo es agradecer a la Pachamama o madre tierra por las bondades de la cosecha. Tradicionalmente se realiza en la Semana Santa (mes de los primeros granos de la chakra) y en el mes de agosto. En esta fiesta se participan los pobladores de la comunidad disfrazados de corazas, penderos, prioste, mama coraza, loa un niño de 10 a 15 años que recita poemas en honor a los dioses y al coraza, yumbos como capitanes que resguardan a la figura principal.</p> |  <p><b>Fuente:</b><br/> <a href="https://www.pinterest.com/jaimeserrano69/ecuador-pa%C3%ADs-que-ama-la-vida/">https://www.pinterest.com/jaimeserrano69/ecuador-pa%C3%ADs-que-ama-la-vida/</a></p>                                         |
| <p>Fiestas de la parroquialización de San Rafael.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>Por las fiestas de parroquialización de San Rafael de la Laguna, en el cantón Otavalo, provincia de Imbabura, se realiza la competencia de balsas de totora en el muelle flotante del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro. Donde los participantes tienen que hacer un recorrido de ida y vuelta al lago, sin tiempo estipulado. El primero en llegar de retorno al muelle será el ganador de la competencia. Estas típicas competencias lo realizan en mes de Junio.</p>                                                               |  <p><b>Fuente:</b><br/> <a href="https://www.eluniverso.com/noticias/2019/06/01/nota/7355784/caballos-totora-compiten-san-pablo">https://www.eluniverso.com/noticias/2019/06/01/nota/7355784/caballos-totora-compiten-san-pablo</a></p> |

**Nota.** Elaborado por la autora del proyecto de investigación.

**Tabla 8.** Cultura y tradición de la comunidad de Cachiviro.

| Tradición Oral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>La tradición oral no está únicamente relacionada a la historia, relatos, cuentos, mitos y leyendas, sino también al conocimiento y saberes ancestrales que la gente local mantiene para entender su entorno natural. Tales como el conocimiento tradicional local sobre el uso de la totora, el conocimiento del ciclo agrícola, el aprovechamiento de los diferentes recursos naturales entre otros. Entre los mitos y leyendas más conocidos por las comunidades están aquellas relacionadas a los espíritus de las montañas como el chuzalungu, o la chificha. Del lago San Pablo se cree que éste ruge cada vez que anuncia una muerte en la comunidad. De las vertientes se mencionan que éstas poseen personalidades masculinas o femeninas y que poseen energías de sanación o enfermedad. Sin embargo, esta rica diversidad cultural, reflejada en la tradición oral, está amenazada por el olvido colectivo especialmente debido a que las nuevas generaciones mantienen poco interés en su preservación. Los ancianos de las comunidades mueren paulatinamente y con ellos su memoria y tradición oral (Cevallos, 2015).</p> <p>Adicionalmente, la progresiva desaparición del idioma Kichwa contribuye a la pérdida de la tradición oral. Lamentablemente, son los mismos padres quienes desvalorizan el idioma nativo por considerarlo ‘poco práctico o rentable’ para el mundo moderno y globalizado.</p> |
| Gastronomía Tradicional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>En la comunidad de Cachiviro se cultiva una gran variedad de productos tales como el maíz, fréjol, chochos, papa, quínoa, arveja, haba entre otros. También la población local se dedica al cuidado y crianza de animales de granja como vacas, gallinas, chanchos, borregos y cuyes.</p> <p>La comida diaria es preparada con los mismos productos que cosechan de los terrenos, pero con el transcurso del tiempo las familias están modificando la alimentación tradicional. Los platos típicos de las comunidades son la colada con cuy, la sopa de chuchuca y la sopa de cebada.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### Actividad Tradicional

Una de las actividades tradicionales de la comunidad de Cachiviro es la elaboración de esteras con fibra de totora. El material adquieren de las orillas del lago San Pablo, para la obtención de la fibra realizan varios procesos, como es la extracción de la totora al cortar, el secado, la clasificación de las fibras en buen estado y por último la elaboración (Cevallos, 2015).

Los conocimientos adquiridos son autóctonos de la población, según estudios realizados antes los abuelos empleaban las esteras para guardas granos, y otras funciones; en los últimos años los artesanos adquirieron nuevas técnicas en elaborar artesanías con totora.

Estas técnicas a través de los años están mejorando y también han implementado nuevos modelos de objetos, tales como las sillas, sillones, cuadros, caballos, entre otros. En la actualidad son pocas las familias que se dedican en realizar artesanías, en principio por el mismo desconocimiento de cómo elaborarlos. La mayoría de la población se dedica en realizar las esteras, pero el costo del mismo es muy bajo y no es rentable (Cevallos, 2015).

Las generaciones actuales no practican esta actividad y no ponen importancia en aprender. Para implementar el mercado y la oferta de productos es necesario realizar capacitaciones sobre todo el proceso de la totora.



**Fuente:** (Cevallos, 2015).

**Nota.** Elaborado por la autora del proyecto de investigación con base en datos de Cevallos ( 2015).

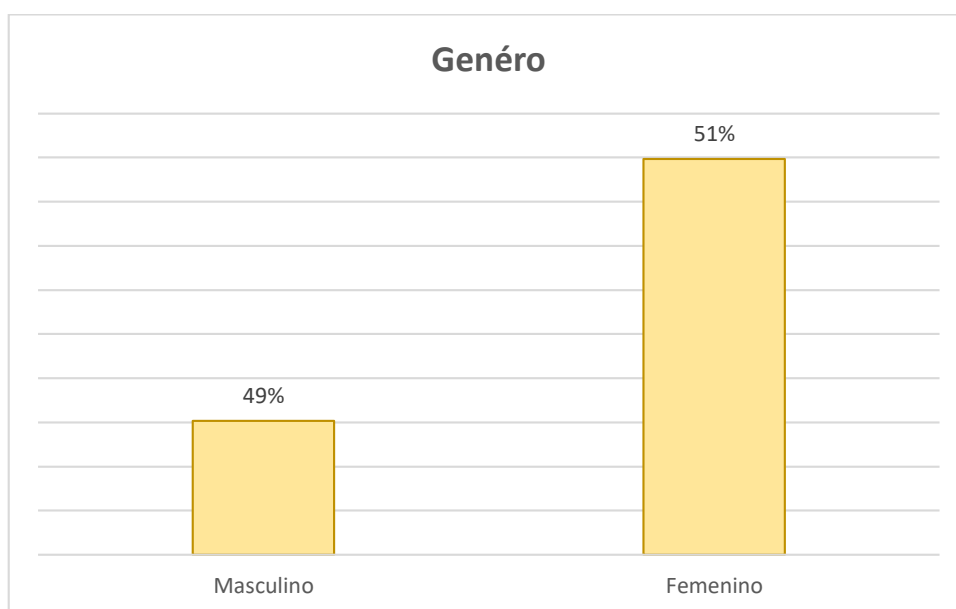
Los recursos y actividades turísticas que brinda el atractivo turístico de la Comunidad de Cachiviro se han aumentado de acuerdo a la necesidad de los turistas, sin embargo como se puede observar en las imágenes de cuadro 2 se puede apreciar que algunos de los recursos tienen aspecto deteriorativo, por tal razón se ve que tiene un mal manejo de gestión administrativa sobre el cuidado de los recursos turísticos.

#### **4.2. Resultado del objetivo II, “Determinación del nivel de satisfacción de los turistas con los servicios y actividades turísticas que ofertan la comunidad de Cachiviro”**

Para determinar la demanda de los recursos y actividades turísticas de la comunidad de Cachiviro, se tomó como muestra un total de 270 encuestas con la finalidad de determinar la satisfacción de los turistas, a través de un banco de preguntas cerradas aplicadas en los turistas que visitan al atractivo turístico de la comunidad.

**Los resultados obtenidos se presentan a continuación:**

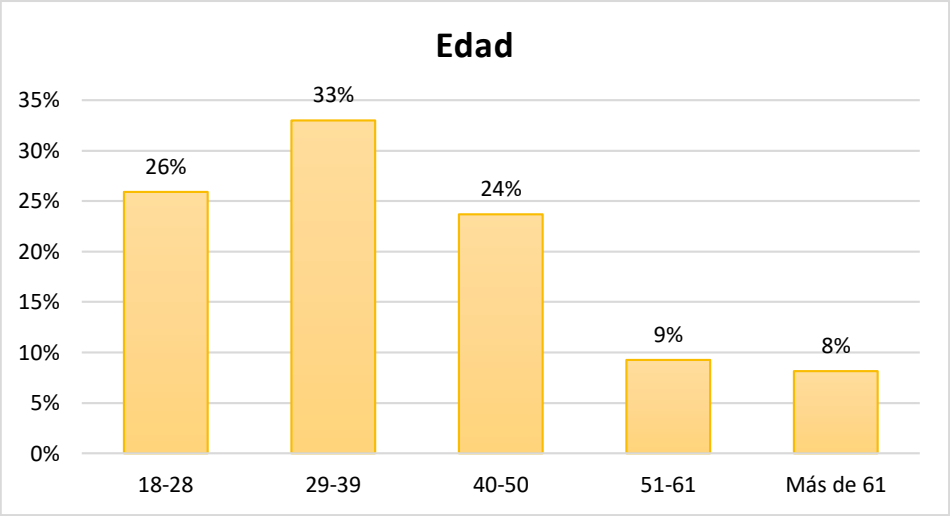
**Gráfico 1.** Perfil sociodemográfico de los turistas.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Del 100% de las encuestas realizadas a los turistas que visitaron al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro se obtuvo que el 51% corresponden al género femenino y el 49% al género masculino.

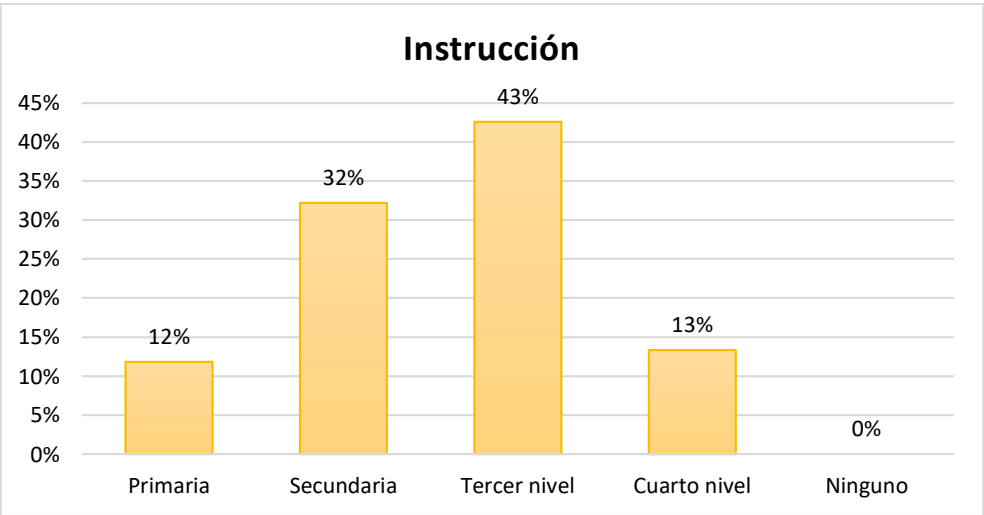
**Gráfico 2.** Edad de los encuestados.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Del total de turistas que visitaron el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro se denota una mayor tasa de interés en personas jóvenes y adultas con porcentajes de 33% y 26% entre edades de 18 a 39 años, y con el menor índice de interés son las personas de 51 en adelante con el 8%.

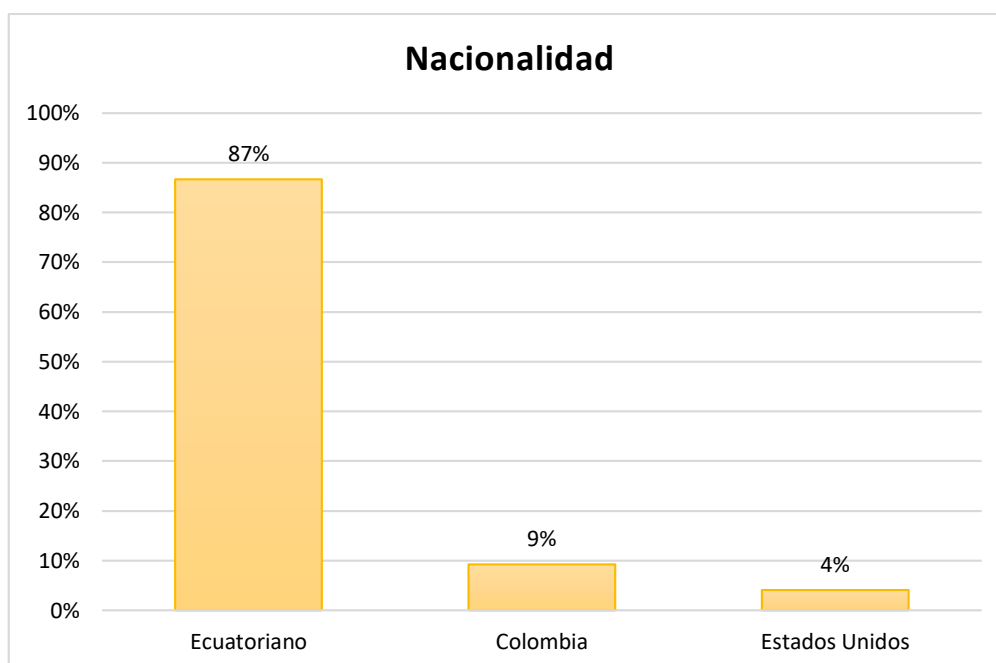
**Gráfico 3.** Nivel de instrucción.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Del 100% de los turistas encuestados que visitaron al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, el 43% tienen instrucción de tercer nivel, seguido el 32% secundaria, el 13% tiene instrucción de cuarto nivel y con 12% primaria.

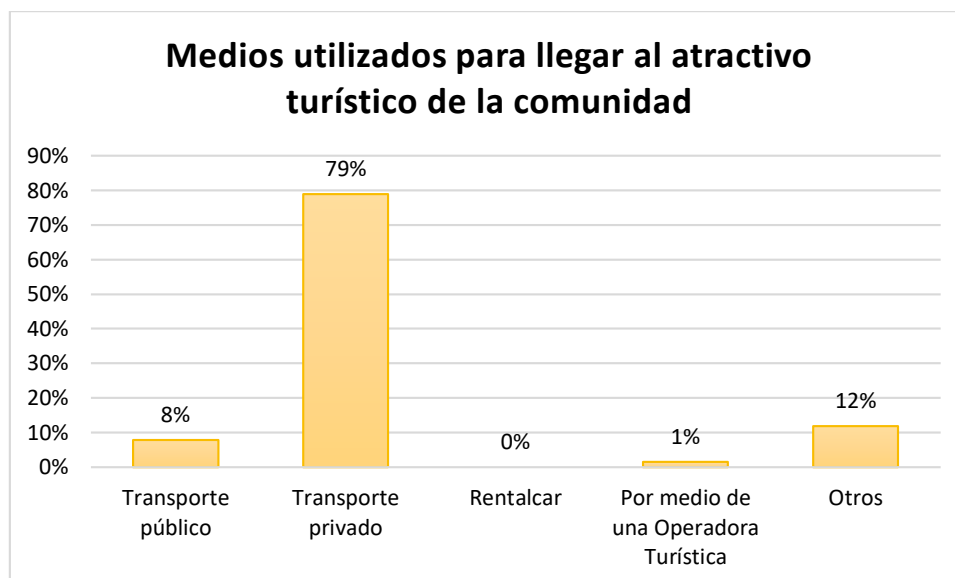
**Gráfico 4.** Nacionalidad.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** De los turistas encuestados que visitaron a la comunidad de Cachiviro 87% son ecuatorianos y el otro 13% son extranjeros de los países Colombia 9% y 4% Estados Unidos.

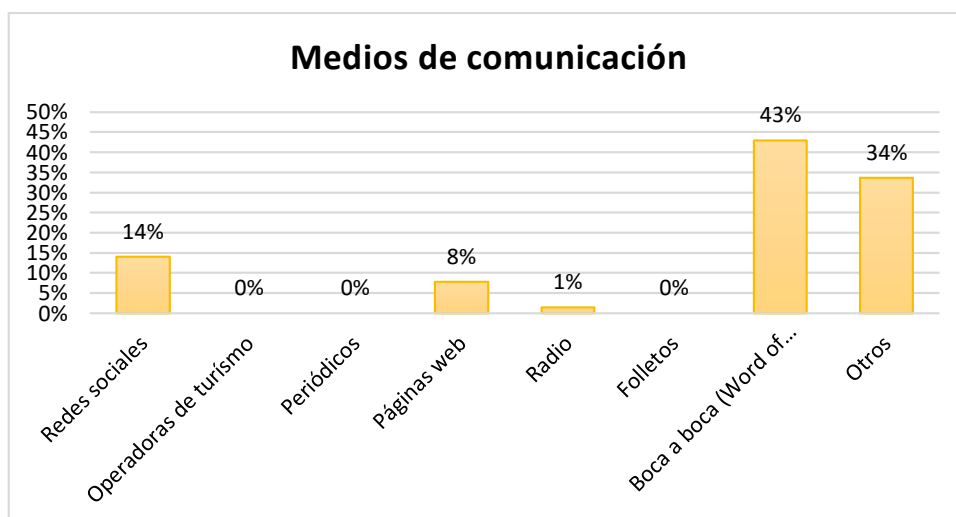
**Gráfico 5.** ¿Qué medios de transporte utilizó para llegar al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro?



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** El 79% de los turistas manifestaron que llegaron al atractivo turístico de la comunidad en transporte privado, el 8% lo hizo mediante transporte público, y el 12% mediante paquetes turísticos.

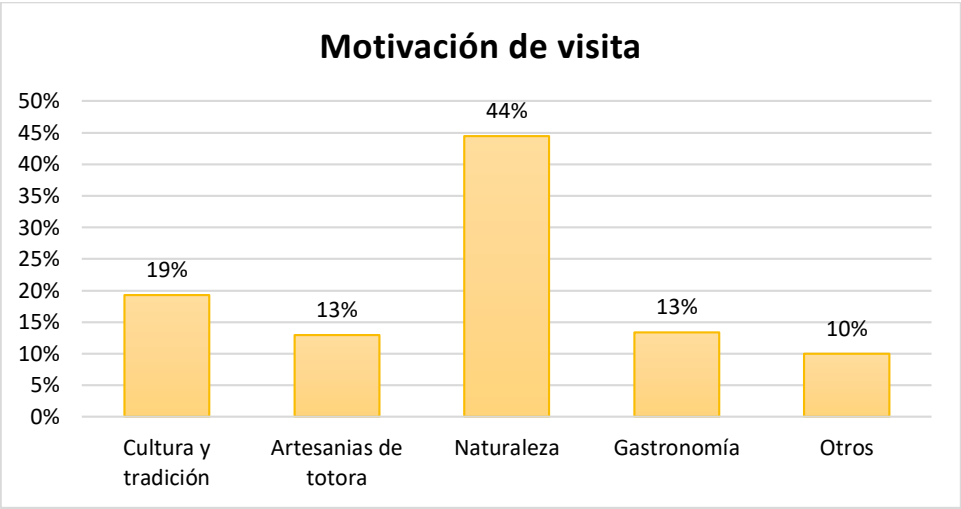
**Gráfico 6.** ¿A través de qué medio de comunicación Ud. ¿Se informó sobre el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro?



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** De los medios de comunicación por los que se enteraron del atractivo, el 43% es por boca a boca (Word of mouth), el 34% por otros medios como valla publicitaria que se encuentra en la panamericana, el menor número de turistas se informaron por medios digitales como redes sociales y pagina web.

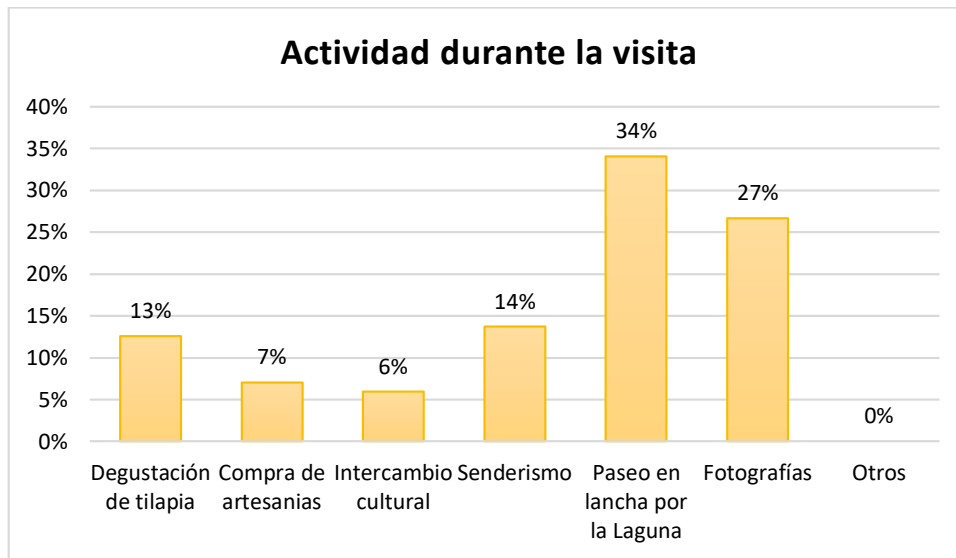
**Gráfico 7.** ¿Qué le motivó visitar al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro?



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Del total de turistas encuestados, el 44% señalo que la motivación principal para visitar el atractivo turístico de la Comunidad de Cachiviro es la naturaleza; el 19% por la cultura y tradición; el 13% fue motivado por las artesanías de totora, en concordancia a este porcentaje la gastronomía y 10% por otros como distracción y vacación.

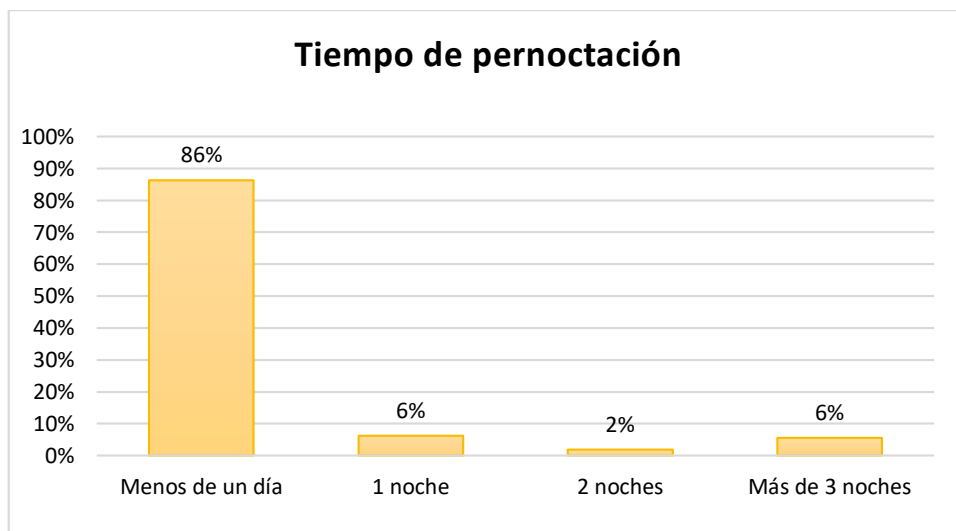
**Gráfico 8.** ¿Qué actividades realizó usted durante su visita al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro?



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Entre las actividades que realizaron los turistas durante su visita a la comunidad, se consiguió que el paseo en lancha por la Laguna de San Pablo tuvo el 34% de aceptación, el 27% prefirió la actividad de fotografía en el muelle flotante y en el columpio en la orilla de la laguna, y las actividades como compra de artesanías e intercambio cultural con la historia y creencias hacia el respeto a la naturaleza obtuvo un porcentaje menor al 7%.

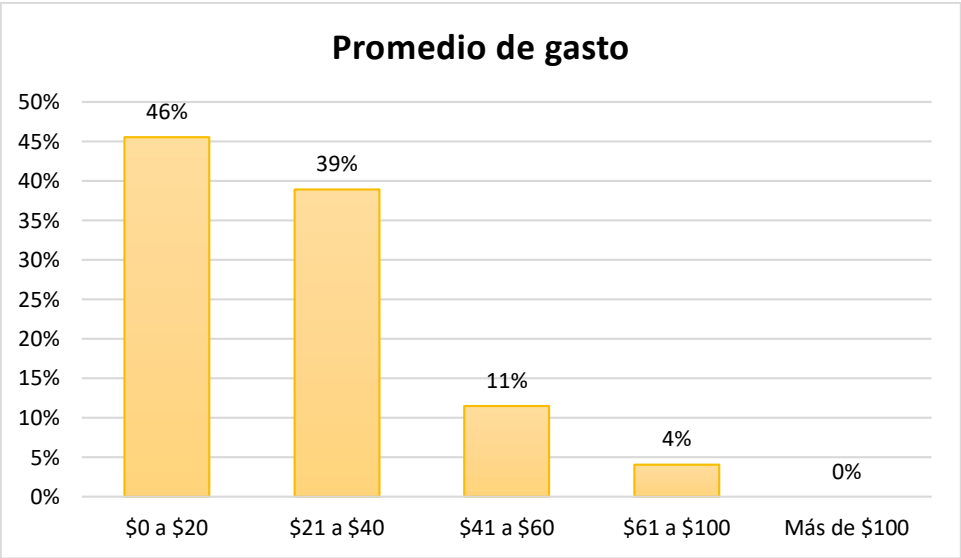
**Gráfico 9.** ¿Cuántas noches pernocto en el lugar?



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Del total de los encuestados que visitaron el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro el 86% señalan que se quedan menos de un día en el atractivo por falta hospedaje; el 12% se quedaría una o más de 3 noches si el atractivo contara con sitios de alojamiento.

**Gráfico 10.** ¿Cuánto dinero gastó durante su estadía?



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Del 100% de turistas encuestados, el 46% gastan de \$0 a \$20 dólares dentro del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro; el 39% gastan de \$21 a \$40 dólares; el 11% gastan \$41 a \$60 dólares y solo el 4% tienen un gasto entre \$61 a \$100 dólares.

**Satisfacción del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.**

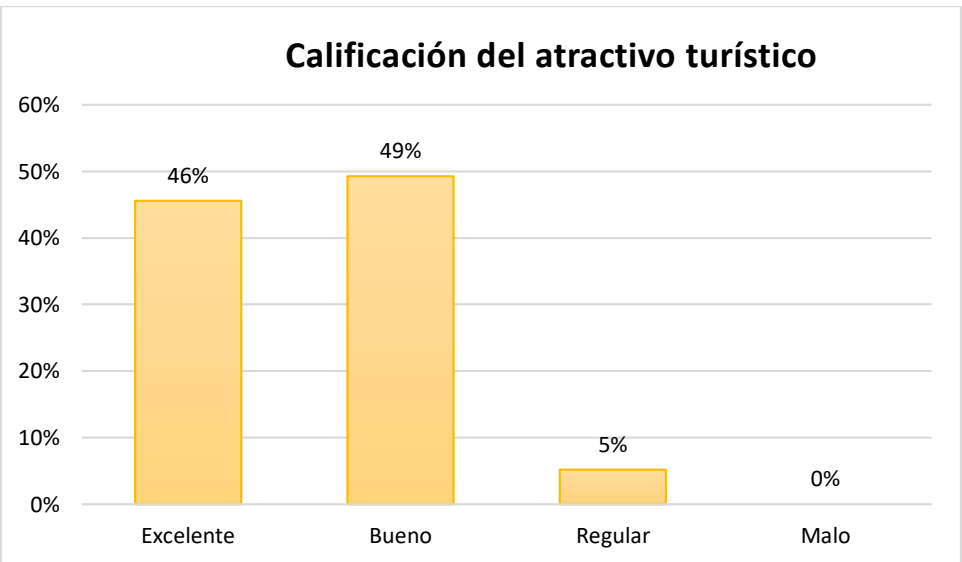
**Gráfico 11.** ¿La visita al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro cubrió sus expectativas?



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Del 100% de los turistas encuestados, el 89% se sienten que cubrió las expectativas dentro del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, y el 4% no respondió.

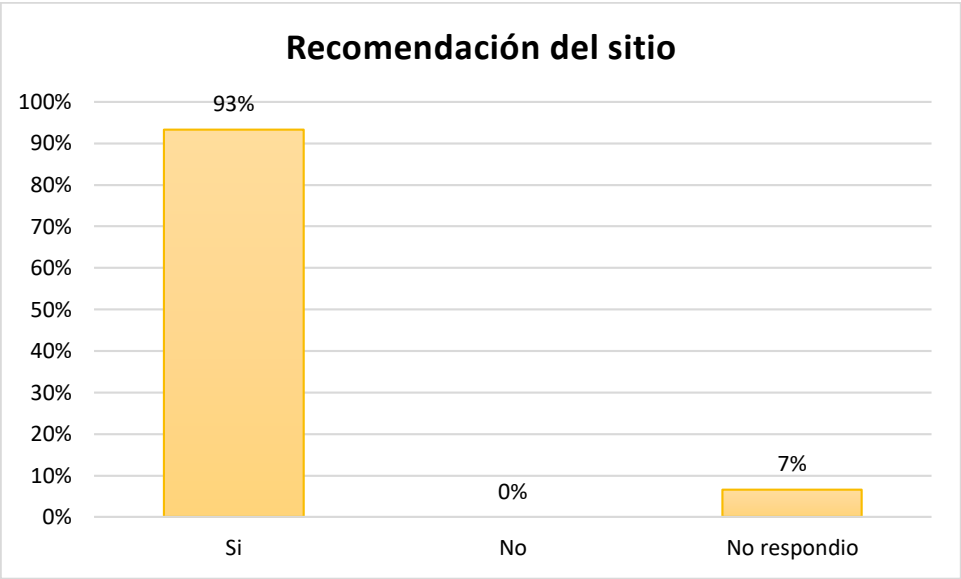
**Gráfico 12.** ¿Cómo califica al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro?



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Del total de los turistas que visitaron al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, el 49% lo califican bueno; mientras el 46% lo califica excelente; y el 5% regular.

**Gráfico 13.** ¿Recomendaría la visita a este lugar?

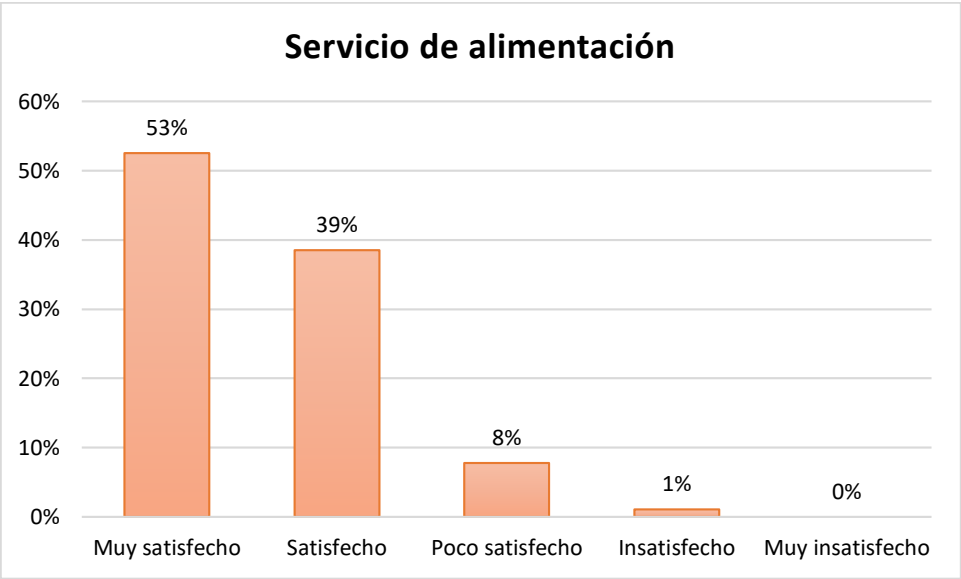


**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Del 100% de los turistas encuetados, el 93% indican que si recomendarían visitar al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, y el 7% no respondió.

**4.2.1. Nivel de satisfacción de los siguientes servicios y actividades turísticas que oferta la comunidad de Cachiviro.**

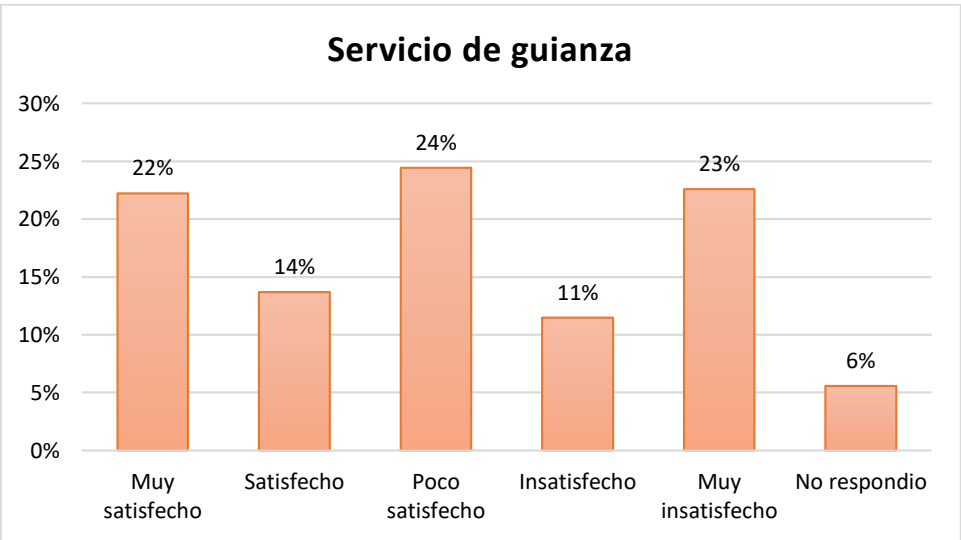
**Gráfico 14.** Satisfacción de los turistas en servicio de alimentación.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Del 100% de los turistas encuestados, el 53% se sienten muy satisfechos con los servicios de alimentación que oferta en el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro; el 39% está satisfecho, y en su minoría representada por el 8% está poco satisfecho.

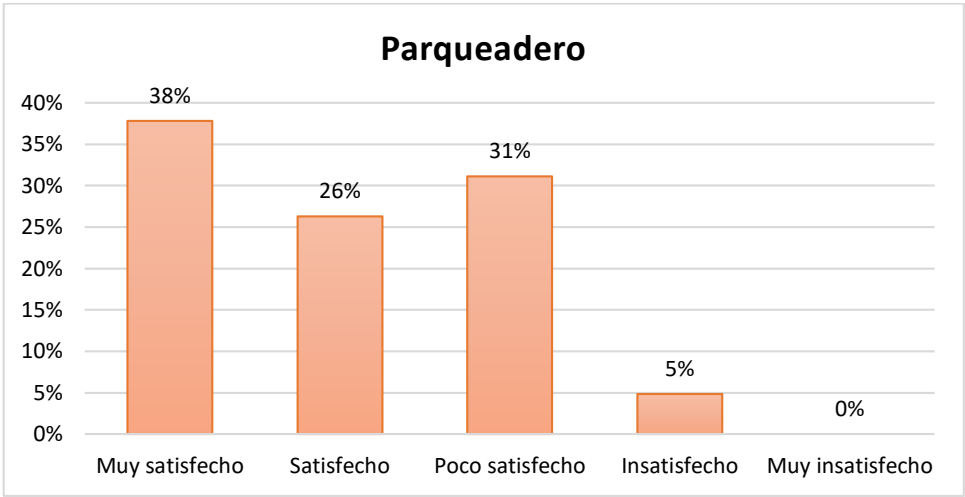
**Gráfico 15.** Satisfacción de los turistas en servicio de guianza.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Del 100% de los turistas encuestados, el 58 % de los estos no están satisfechos con el servicio de guianza, por otro lado, con un porcentaje menor de 36% de turistas si les satisface este servicio.

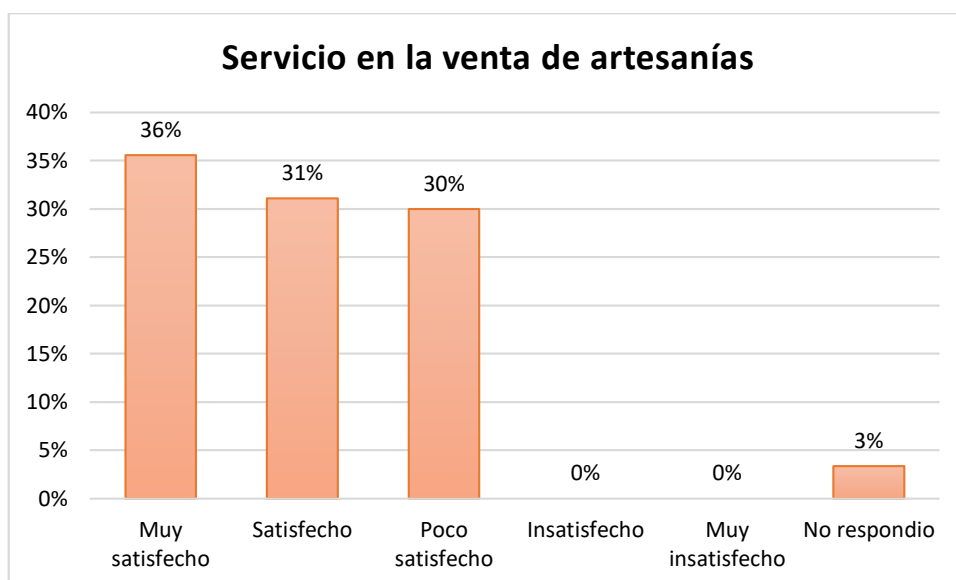
**Gráfico 16.** Satisfacción de los turistas con el parqueadero.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** El 38% de los turistas encuestados les satisface que el atractivo cuente con parqueadero propio y gratuito, al contrario, el 31% están poco satisfechos, por la ausencia de señalización vehicular dentro del parqueadero.

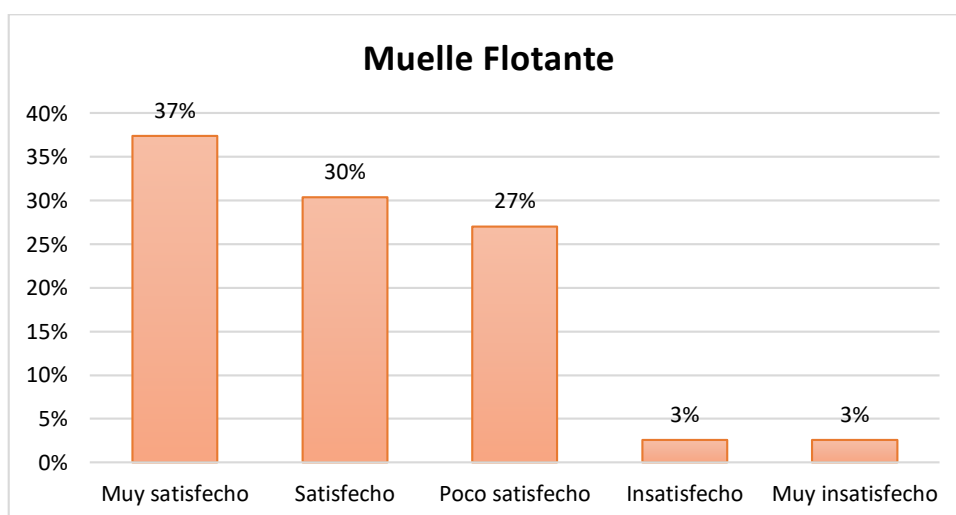
**Gráfico 17.** Satisfacción de los turistas en atención en servicio de artesanías.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** En el servicio de venta de artesanías, el 36% de los turistas encuestados está muy satisfecho, porque se pueden llevar como recuerdo artesanías hechas de materiales propios de la zona (La Totorá), el 30% están poco satisfecho.

**Gráfico 18.** Satisfacción de los turistas en Muelle Flotante.

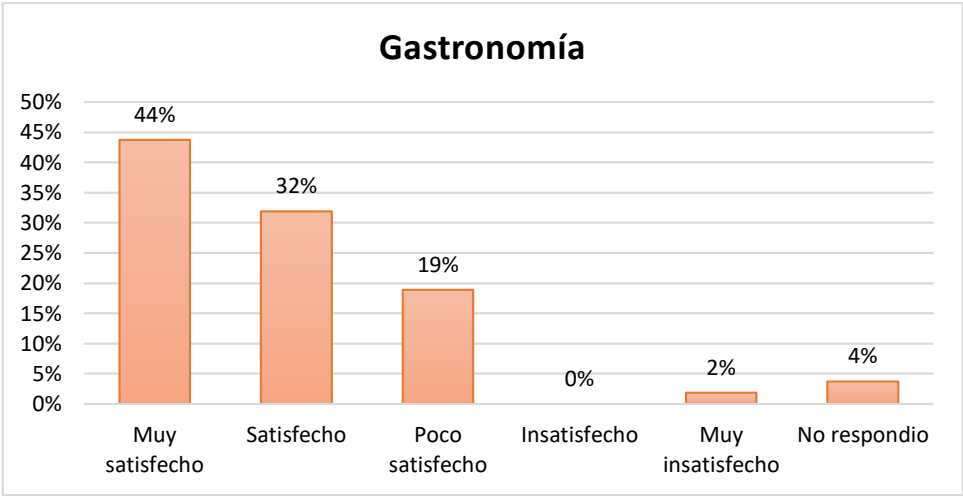


**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** El 37% de los turistas encuestados están muy satisfechos con el Muelle Flotante, el 27% están poco satisfecho, por el estado de deterioro de este recurso turístico, falta de

mantenimiento y de control de capacidad de turistas que suben al mirador Kaymanta Rikuna que está conectado con el Muelle Flotante.

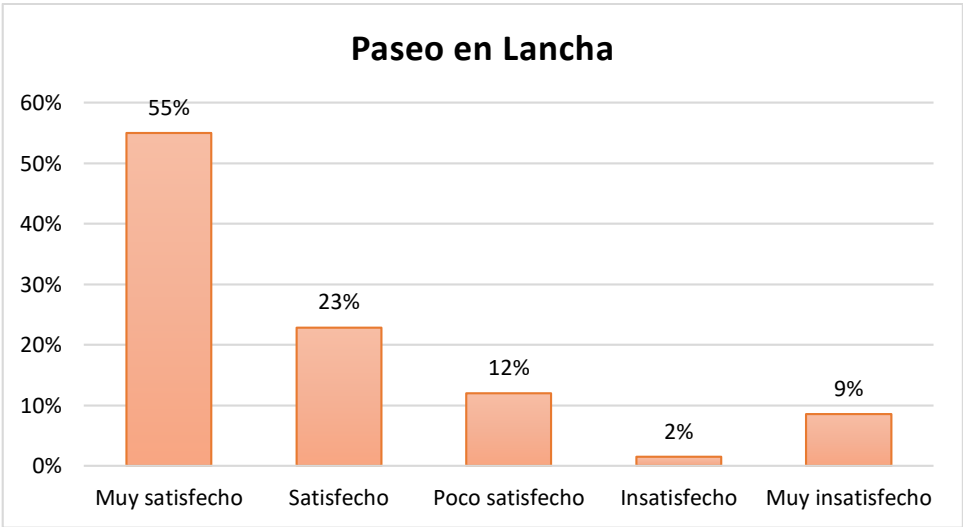
**Gráfico 19.** Satisfacción de los turistas en gastronomía.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** El 44% de los turistas encuestados están muy satisfechos con la gastronomía de la comunidad de Cachiviro por la preparación y presentación de los platos típicos utilizando materiales autóctonos de la comunidad, el 19% de los turistas están poco satisfecho.

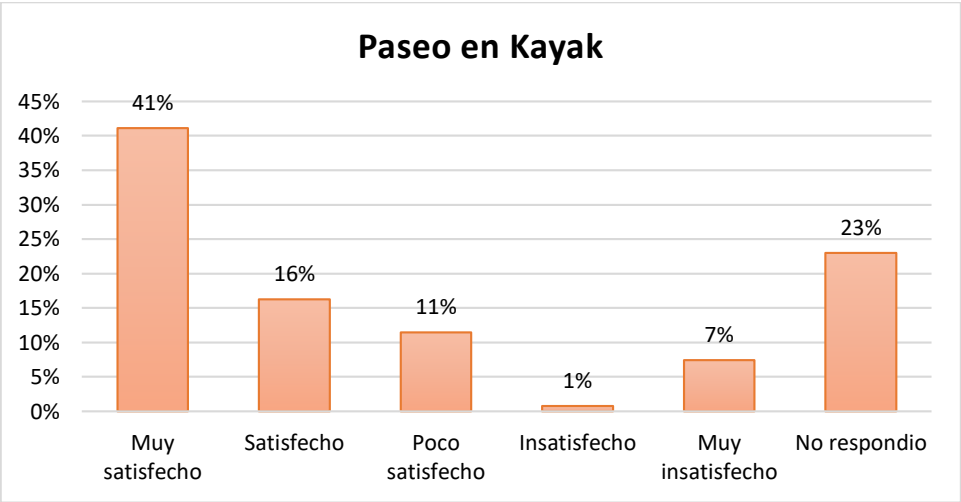
**Gráfico 20.** Satisfacción de los turistas en Lancha.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** El 55% de los turistas encuestados están muy satisfecho con el servicio de paseo en Lancha por la Laguna y por el costo muy cómodo, en comparación a otros atractivos turísticos visitados por los mismos encuestados y el 12% están poco satisfechos, por la falta de guía durante el recorrido.

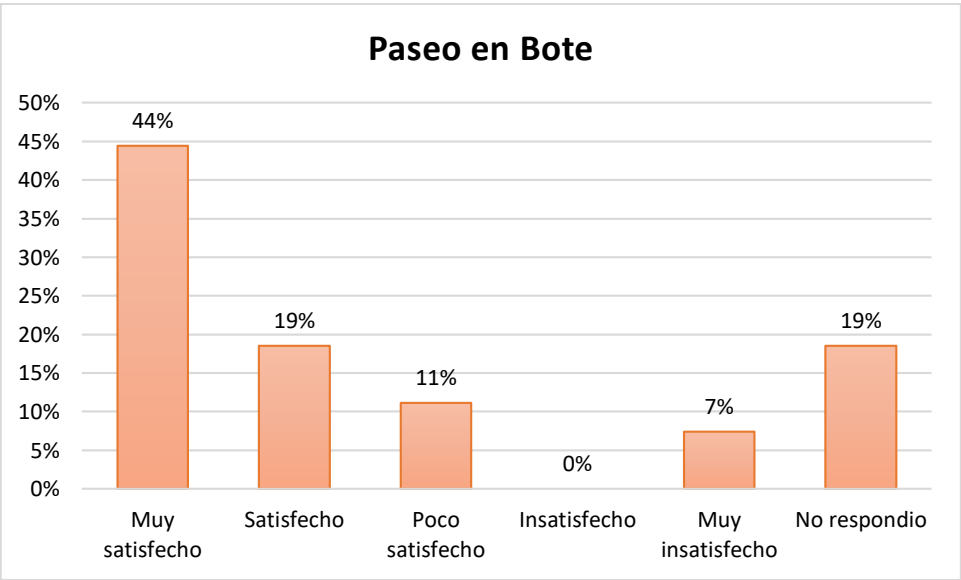
**Gráfico 21.** Satisfacción de los turistas en Kayak.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** El 41% de los turistas encuestados están muy satisfechos con el servicio de kayak que ofrecen y el 7% están muy insatisfechos.

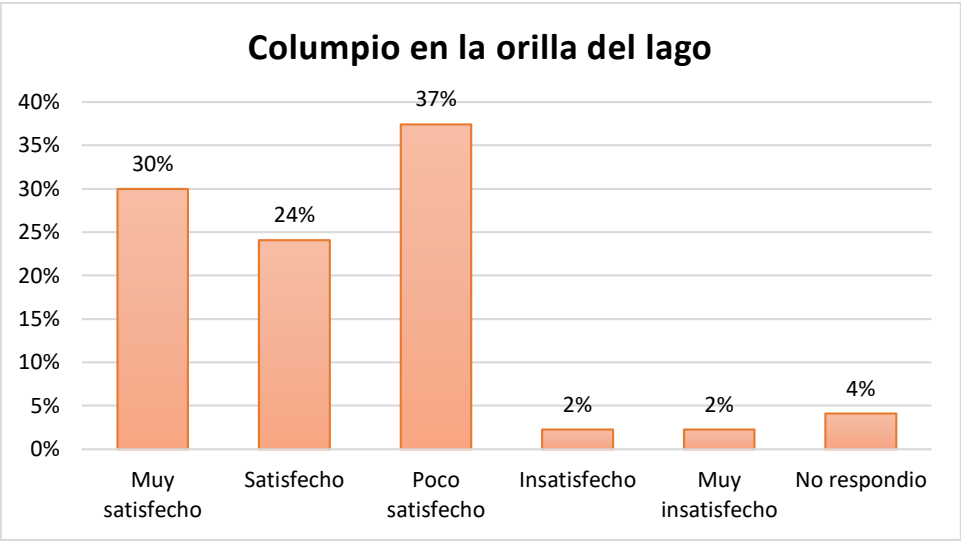
**Gráfico 22.** Satisfacción de los turistas paseo en bote.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** El 44% de los turistas encuestados están muy satisfechos por el servicio de bote, el 11% está poco satisfecho.

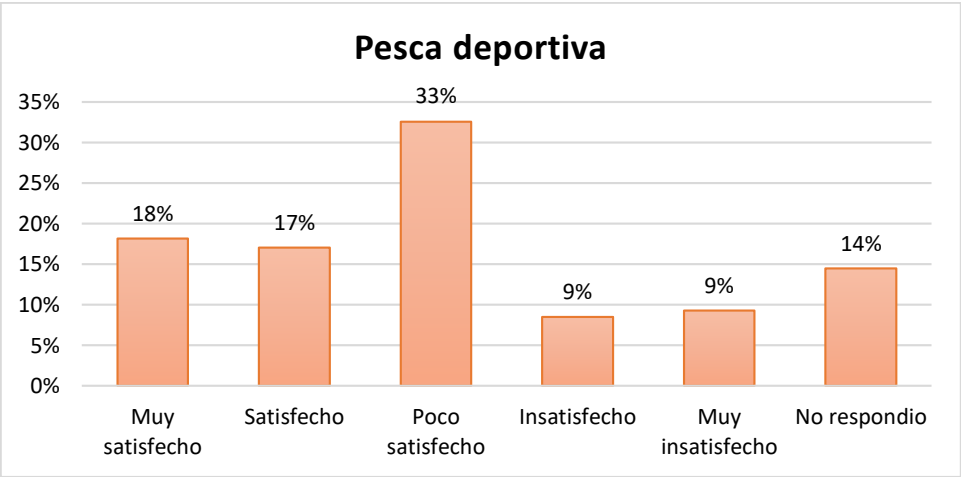
**Gráfico 23.** Satisfacción de los turistas en el columpio.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** El 37% de los turistas encuestados están poco satisfechos, de los columpios ubicados a la orilla del lago, por el deterioro a causa de la falta de mantenimiento y el 30% están muy satisfechos, porque desde el columpio se capta el paisaje del volcán Imbabura y la laguna para fotografías.

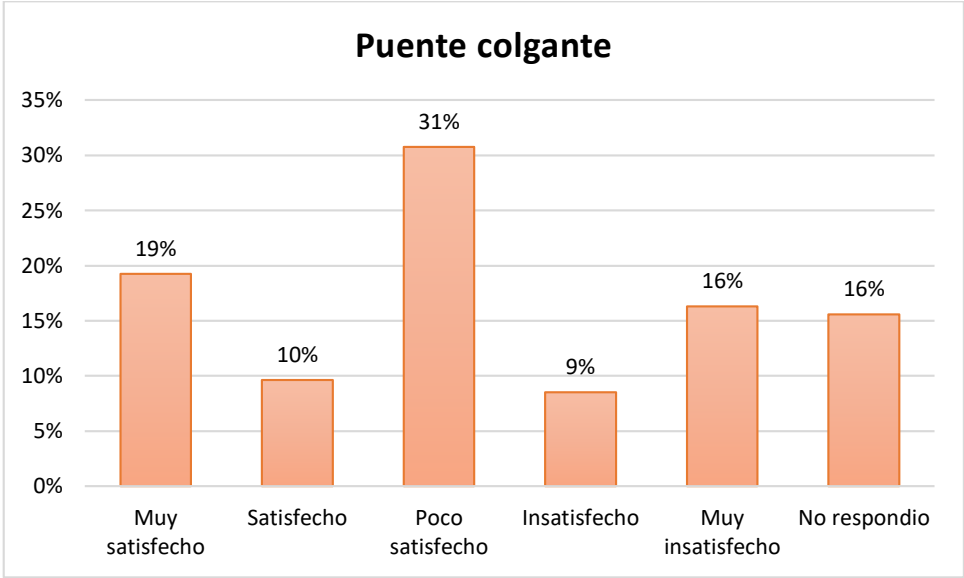
**Gráfico 24.** Satisfacción de los turistas en pesca deportiva.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** El 33% de los turistas encuestados están poco satisfechos por la falta de información acerca de actividades dentro del atractivo turístico, y el 18% están muy satisfechos.

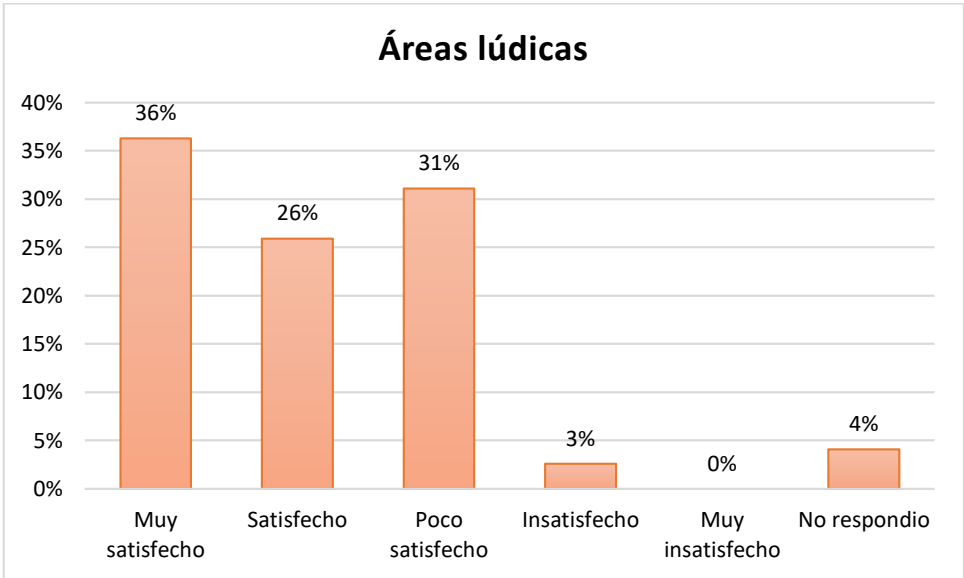
**Gráfico 25.** Satisfacción de los turistas en puente colgante.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** El 31% de los turistas encuestados están poco satisfechos con el recurso turístico por su deterioro, mientras que el 19% está muy satisfecho, ya que se puede realizar buenas fotografías desde el puente colgante con la Laguna y el volcán Imbabura.

**Gráfico 26.** Satisfacción de los turistas en áreas lúdicas.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** El 36% de los turistas encuestados están muy satisfechos con el área lúdica que está dentro del atractivo turístico, ya que los niños pueden disfrutar mientras los adultos realizan otras actividades, el 31% están poco satisfechos por el aspecto poco atractivo de estas áreas.

#### **4.2.2. Análisis final de la encuesta.**

De los turistas que ingresan al atractivo, el 51% corresponde al género femenino, siendo la mayoría de visitantes adultos de 29 a 39 años con nivel de instrucción de tercer nivel; la mayoría de los turistas son de nacionalidad ecuatoriana, su forma de movilización es en carro propio; la forma en la que obtuvieron información de éste sitio fue a través de la promoción de boca en boca; lo que resultó más motivante a visitar fue la tranquilidad y majestuosidad de su naturaleza y la laguna y entre las actividades que tuvieron mayor acogida fue el paseo en lancha por la laguna. En el atractivo solo se pueden quedar un día porque no existe hospedaje para más días y los visitantes están dispuestos a gastar alrededor de \$20 dólares en adelante.

Respecto a los niveles de satisfacción se obtuvo que más del 53% está conformes con el servicio de alimentación prestado; por el contrario el 58% de los turistas dieron a conocer que en la comunidad es necesario un eficiente servicio de guía; el servicio de parqueadero tuvo un 38% de aceptación mientras que el 31% consideran que la ausencia de señalización vehicular es un problema; el 36% de los encuestados están de acuerdo con la venta de artesanías propias de la zona; el muelle flotante es atractivo para el 37% de las personas encuestadas, pero la falta de mantenimiento del mismo produjo que el 27 % no se sientan satisfechos con este servicio; la gastronomía de la comunidad es un servicio muy bien aceptado ya que más del 44% quedaron satisfechos con el producto; el costo accesible del paseo en lancha causó que más de la mitad de los encuestados quedara satisfecho con esta actividad, del mismo modo otras actividades como el kayak y el paseo en bote obtuvieron críticas favorables de más del 40% ; el aspecto deteriorado de los columpios y del puente colgante causa la desconformidad de más del 30%, pero por el paisaje que se puede capturar desde estos puntos es muy bien aceptado; de la misma forma el aspecto de las áreas lúdicas es un factor negativo para el 31% , pero es muy útil para el 36%, por último el 33% opina que se necesita más información y señalización de actividades dentro del atractivo turístico.

#### **4.2.3. Aplicación de entrevista.**

Se realizó la entrevista al Sr. José Peña el presidente de la asociación de Rey Mola Cocha, el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro cuenta con dos asociaciones, uno que es manejado a los servicio de tours por la Laguna y la otra prestación de servicio de alimentación y artesanías, sin embargo los encargados de la administración es la asociación Rey Mola Cocha que es presidida por Sr. José Peña y con los encargados de otra asociación y un representante de la comunidad de Cachiviro, Sr. José Peña supo manifestar que la prefectura y el GAD parroquial de San Rafael están dispuestos a mostrar su ayuda en la mejora del muelle flotante, pero para que eso suceda necesitan presentar un proyecto arquitectónico de Muelle Flotante más amplio y seguro, sin embargo por falta de conocimiento y vínculos con los arquitectos que deseen colaborar todavía no lo han hecho. De esta forma mejoraría la imagen que proyecta las instalaciones del atractivo, y así poder satisfacer a los turistas, mantener la economía de los socios que participan en el atractivo y por ende ayudar económicamente a la comunidad para mejorar la infraestructura, ya que los socios aportan con un valor de \$1,75 todos los fines de semanas y en feriados. Total, de socios de las dos asociaciones es 33.

### **4.3. Resultado del objetivo III, “Diseño de plan de gestión turismo comunitario en comunidad de Cachiviro”**

#### **4.3.1. Introducción.**

El modelo de plan de gestión está compuesto por las cuatro dimensiones interrelacionadas: coordinar o integrar la oferta y la demanda, los objetivos (calidad del servicio, desarrollo sustentable y competitividad del destino), las funciones (marketing, la planificación y el desarrollo de productos) y la organización o sistemas de gobernanza (Garcia, 2017).

El plan de gestión del turismo comunitario en el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, se creó en base al mejor funcionamiento de administración y conservación de los recursos, instalaciones y actividades turísticas, donde el plan de gestión cambie el esquema de administración, y de esta forma puede mejorar la demanda turística y por ende satisfacer a los turistas.

#### **4.3.1.1. Situación actual de la comunidad de Cachiviro.**

De la observación directa en el área de investigación, y de los resultados obtenidos en las entrevistas al presidente de la asociación del Rey Mola Cocha, y encuestas aplicadas a los turistas que visitan al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, se obtuvo información sobre los problemas que afectan la conservación los recursos, instalaciones y actividades turísticas del atractivo turístico, teniendo en cuenta con el objetivo del plan de gestión es ejercer hacia la calidad de servicios turísticos de la comunidad.

#### **4.3.1.2. Objetivo general.**

Diseñar un plan de gestión de los bienes y servicios turísticos de la comunidad.

#### **4.3.1.3. Objetivos específicos.**

- Desarrollar la estrategia competitiva de turismo comunitario para la comunidad de Cachiviro.
- Identificar los clientes potenciales.
- Investigar el perfil de los competidores.
- Planificar la protección y mantenimiento de las instalaciones turísticas.

#### **4.3.2. Análisis del producto.**

La comunidad de Cachiviro se encuentra en medio de los volcanes y laguna, está ubicado en la provincia de Imbabura, cantón Otavalo, Parroquia de San Rafael, en donde se pueden disfrutar de sus hermosos paisajes y la cultura.

La comunidad cuenta con un atractivo turístico que es manejado por una asociación Rey Mola Cocha, el atractivo cuenta con diferentes áreas recreativas y actividades turísticas como; el muelle flotante Kaymanta Rikuna, columpio en la orilla del lago, paseo en lancha y áreas lúdicas, etc.

### **4.3.3. Ventajas Competitivas**

#### **4.3.3.1. Factores Espaciales**

##### **❖ Distancia**

Para llegar al atractivo turístico desde la panamericana hasta el atractivo es de 3 Km con camino empedrado fácil acceso de los vehículos.

##### **❖ Costos**

- El valor de la entrada a la comunidad y al atractivo turístico es gratuita.
- Costo de lancha por media hora es de \$2,00 y para niños y adultos mayores y personas con discapacidad es de \$1,00.
- Costo de kayak es de \$3,00 por pareja.

#### **4.3.3.2. Factores culturales y ambientales**

##### **❖ Recursos culturales**

- Fiestas tradicionales “Corazas y los Pendoneros”,
- Idioma,
- Costumbres y tradiciones, ( vestimenta, fiestas)
- Tradición oral, (mitos, leyendas)
- Gastronomía tradicional,
- Medicina tradicional, y
- Artesanía.

##### **❖ Recursos naturales**

- Cuenta con paisajes naturales
- Volcanes,
- Laguna,
- Senderos,
- Flora y fauna.

#### **4.3.3.3. Factores Dinámicos**

##### **❖ Infraestructura**

- Mirador y muelle flotante
- Columpio en la orilla del lago
- Mesas y sillas para descansar con vista a la laguna y volcán Imbabura
- Área de juegos lúdicos
- Área de servicio de alimentación y artesanías
- Piscina natural en la orilla del lago
- Lancha
- Bote Taita Imbabura
- Kayak
- Área de camping (prototipo)

#### **4.3.3.4. Entes privados**

Negocio comunitario (Administrado por la asociación Rey Mola Cocha)

#### **4.3.3.5. Comunicación**

##### **❖ Estrategia de Marketing con las que cuenta el atractivo**

El atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro no cuenta con una promoción dinamizada, actualmente cuenta con una página de Facebook y página web que es el único medio de información del lugar.

**Figura 3.** *Página de sitio web.*



**Nota.** Página de Facebook, donde se puede encontrar la información acerca del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro. Tomado: [https://www.facebook.com/Complejo-Turistico-Cachiviro-1520953278214748/?epa=SEARCH\\_BOX](https://www.facebook.com/Complejo-Turistico-Cachiviro-1520953278214748/?epa=SEARCH_BOX)

#### **4.3.3.6. Factores positivos y negativos de la comunidad de Cachiviro.**

##### **❖ Los factores positivos.**

- El atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro tiene una asociación que funciona con autogestión.
- La asociación transmite su identidad a los turistas que visita al atractivo turístico.
- Dispone de casetas para el servicio de venta de artesanías y alimentación.
- El atractivo turístico posee áreas recreativas.
- La comunidad es segura no presenta ningún peligro.
- Posee riquezas culturales, naturales con paisajes espectaculares, el atractivo está al frente del volcán Imbabura y Laguna.
- Maneja redes sociales para promoción del atractivo turístico de la comunidad.
- Tiene vallas de cemento publicitario en la panamericana.
- Se promocionan en programas de televisión y radio.
- Fácil acceso al atractivo turístico de la comunidad.

- Capacitación a la comunidad para mejorar la calidad de servicio hacia los turistas.
- Realización de carreras de balsas de totora en las fiestas de parroquialización de San Rafael en el atractivo turístico de la comunidad.
- La comunidad es lugar de paso, desde panamericana se puede disfrutar de los paisajes de la comunidad.

#### ❖ **Los factores negativos**

- Pérdida de oportunidad de crecimiento.
- Turistas insatisfechos.
- No tiene mucha promoción.
- Atención solo los fines de semana.
- Falta de control de capacidad de carga en las instalaciones del atractivo turístico de la comunidad.
- Deficiencia de algunas instalaciones.
- Falta de capacitación sobre la conservación de bienes y servicios turísticos.
- Carecen de planificación turística.
- La competencia.
- Falta de guías locales.

Para la realización de este resultado se utilizó el método de observación y también se aplicó la entrevista al presidente de la asociación Rey Mola Cocha Sr. José Peña y los pobladores de la comunidad, para así poder determinar los factores positivos y negativos que presenta en la comunidad y en el atractivo.

#### **4.3.3.7. Investigación del mercado**

Las actividades que se realizan en el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro se basan en la modalidad de turismo comunitario y naturaleza ya que aquí se puede realizar intercambio cultural, avistamiento de flora y fauna (patos y garzas silvestres) y se puede realizar paseo en lancha por la Laguna.

Hacer uso de las diferentes instalaciones de recreación tales como los juegos lúdicos, columpio en la orilla del lago, piscina natural, gastronomía y artesanías elaborados por la comunidad.

#### 4.3.4. El perfil del cliente potencial

**Rango de turistas nacionales que visita al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.**

**Gráfico 27.** Rango de los turistas nacionales.



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Los turistas que visitan este atractivo son en su mayoría turistas nacionales, que representan un 50% de procedencia de la ciudad de Quito y el otro 50% provienen de otras provincias.

### **Rango de grupos de turistas que llegan al atractivo turista de la comunidad de Cachiviro.**

**Gráfico 28.** *Determinación de grupos de turistas.*



**Nota.** Encuesta realizada por la autora del proyecto de investigación.

**Análisis:** Al momento de la visita al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro se pudo observar, el 90% llegan en compañía de familia, y otros con 10% (pareja, y grupos de amigos).

Los desplazamientos se realizan en gran medida aprovechando fines de semana, feriados y vacaciones.

#### **4.3.5. Perfil del competidor**

La comunidad de Cachiviro es una de las comunidades que se encuentra al lado del Lago San Pablo, también existen varias comunidades alrededor de la laguna que aprovechan el recurso para realizar el turismo. A continuación, se muestra los siguientes atractivos:

##### **❖ Cochapungo Huaycopundo.**

En donde la comunidad de Huaycopungo comenzó como sitio turístico en año 2018, casi con los mismos servicios que ofrece el atractivo de la comunidad de Cachiviro.

El atractivo también cuenta con:

- Paseo en Lancha
- Paseo en balsa de totora
- Paseo en voladora
- Motocrós
- Gastronomía
- Camping

Como se puede ver el atractivo cuenta con más actividades, ya que los turistas buscan algo tradicional como es la balsa de totora el costo del recorrido en la balsa es de \$5, la competencia puede afectar al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.

#### ❖ **Parque Acuático- Araque**

Es un atractivo con una buena infraestructura, ofrecen las siguientes actividades:

- Paseo en bote
- Paseo en lancha
- Gastronomía
- Áreas verdes
- cancha de boli
- cancha de futbol
- cancha de básquet

Este atractivo afecta, porque tiene una infraestructura bien administrada.

## **4.4. Propuesta**

### **4.4.3. Plan de protección de los bienes y servicios del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.**

Los centros turísticos en la actualidad enfrenta grandes desafíos, debido a los cambios acelerados en el entorno económico, político y tecnológico, el aumento de competidores, el incremento de la información disponible gracias al desarrollo tecnológico (Nasimba & Cejas, 2015).

Los centros turísticos cada vez es mayor la demanda de las construcciones sostenibles, elaboradas con los materiales de la zona sin perjudicar al medio ambiente, los materiales ecológicos en las construcciones de las áreas recreativas, ya sea en su fabricación como en su colocación y mantenimiento, se han realizado generando un bajo impacto en el medio ambiente (Construmatica, 2016).

Algunas de las condiciones ideales es que dichos materiales sean reutilizables, duraderos, reciclables, o bien que incluyan materiales reciclados en su composición; además, deberían proceder de recursos de la zona donde se esté realizando el proyecto (locales).

Para mejorar la infraestructura del producto turístico es necesario aplicar medidas de protección y monitorio constante de los bienes y servicios construidos con materiales como tabla o guadua, etc., ya que en la actualidad lo elaboran con materiales de la zona donde se está realizando el proyecto.

Los bienes y servicios turísticos de la comunidad de Cachiviro están contruidos con madera, al pasar los años se ven en estado deteriorativo para esto es necesario realizar gestión y mantenimiento para aumentar la durabilidad de las tablas o palos, A continuación, se menciona las causas del deterioro:

- ✓ Exceso de humedad
- ✓ Aparición de hongos
- ✓ Insectos
- ✓ Daños por raíces de plantas
- ✓ Por ejecutar mal la obra.

También existen agentes destructores de la madera como abióticos y bióticos.

#### **4.4.3.1. Los agentes abióticos son:**

- **El agua:** produce merma, esponjamiento y pudrición de la madera.
- **El sol:** Es el fenómeno que se conoce como foto degradación.
- **El fuego:** que destruye progresivamente la albura y el duramen.

Los agentes abióticos en la mayoría de las ocasiones producen daños leves a la madera, a excepción del fuego prolongado. El peligro de estos radica en que en muchas ocasiones son la vía de entrada agentes bióticos tales como hongos o insectos (García V. , 2012).

#### **4.4.3.2. Vida útil de la Madera**

La vida útil de la madera dependerá del tipo de madera y de mantenimiento. Se recomienda lijar y pulir la madera cada 2-3 años si es de teca o eucalipto. Si hablamos de instalaciones elaborados en maderas más robustas -como el ipé o el elondo- con un mantenimiento cada 4-5 años será más que suficiente (PARQUETS SOLUTIONS, 2020).

#### **4.4.3.3. Tratamiento de la madera.**

- No usar aceites antes de barnizar la madera, ya que impide que el protector se adhiera a la superficie.
- Programar el tratamiento en verano. La madera no debe tratarse tras haber sido sometida a condiciones extremas, como la humedad.

Ahora bien, el mejor producto para el mantenimiento a largo plazo debe reunir algunas características. Por un lado, aportarle dureza a la madera para protegerla de golpes y arañazos. Por el otro, impedir el paso del agua y combatir el efecto dañino de los rayos ultravioleta. Las opciones más recomendadas son:

- **Lasur.** Deja un acabado de poro abierto muy natural y protege la madera contra los hongos y rayos UV sin formar una película sobre ella. Además, es hidrófugo e impide el crecimiento del moho.
- **Barniz.** Un producto elástico e impermeable. Blindar la superficie con una capa protectora contra el agua, el cambio de temperatura, los golpes y arañazos. Los mejores del mercado incorporan protección UV y tratamientos fungicidas. Para aplicarlo, debes pulir la madera, limpiarla muy bien y dejarla por -al menos- un día.

#### **4.5. Discusión**

Una vez realizada la evaluación de la gestión del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, parroquia San Rafael, provincia de Imbabura, se determinó que es necesario aplicar el plan de gestión de las instalaciones recreativas, puesto que la mayor cantidad de los bienes y servicios están en proceso deteriorativo, lo que brinda una mala imagen a los turistas que visitan el atractivo turístico de la comunidad.

En cuanto a los servicios brindados por la comunidad de Cachiviro los cuales fueron calificados por el nivel de satisfacción, de los que se obtuvo muy buenas reseñas del 49% de personas encuestadas, sin embargo otros servicios como el de guianza y el intercambio de cultura tuvieron puntos negativos expuestos por el 24% de turistas encuestados, por estas razones es indispensable el mejoramiento de estos servicios mediante capacitación a los socios que conforman la asociación de Rey Mola Cocha y de ese modo poder alcanzar la excelencia , y así cumplir con lo mencionado por Acosta (2017) “la excelencia en el servicio al cliente es un factor fundamental para el crecimiento del sector turístico”.

La excelencia es el mejor reto para la organización interna de la empresa y así contribuir con procesos que ayuden a que sus actividades sean realmente cumplidas, es decir, mejorar al máximo el servicio, al conseguir que los clientes obtengan una percepción superior a sus expectativas. Esto no es nada fácil ya que cada turista o visitante tiene su propio nivel de satisfacción por lo cual, su evaluación dependerá de las cualidades más notables del atractivo que visita, categorizándolo en bueno, malo o excelente (Acosta, 2017)

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. Conclusiones**

Del diagnóstico realizado de equipamientos e instalaciones del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro, se consiguió que los equipamientos de servicio de alimentación y artesanías están bien adecuados y renovadas constantemente dando una mejor impresión a los turistas, sin embargo, las instalaciones turísticas que son elaborados con tablas y palos están en proceso de deterioro por falta de mantenimiento y monitorio.

Por otra parte, los turistas se sienten satisfechos solo con las actividades turísticas y la gastronomía, con otros servicios se siente inconformidad por la falta de mantenimiento de la infraestructura, poca diversidad de artesanías y ausencia de guía local ya que los turistas entran a la comunidad para conocer sobre leyendas, historias, intercambio cultural y artesanías con materiales auténticos de la zona.

Este plan de gestión turística es una herramienta esencial, para mejorar la administración y conservación de las instalaciones del atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro. Ya que mejorara la imagen del producto turístico hacia los visitantes.

## **5.2. Recomendaciones**

Investigar otros atractivos turísticos y visitar para involucrarse en el manejo y el cuidado de los recursos turísticos, de esa forma mejorar la imagen y la infraestructura hacia los turistas,(por ejemplo) pueden visitar al sitio turístico de La Laguna de Titicaca, ya que es un destino turístico parecido por tener vegetación donde prevalece la totora, en este atractivo se puede encontrar desde artesanías de totora hasta isla flotante de totora, los más recomendables serían las balsas tipo lanchas elaborado con totora ya que los turistas buscan algo Tradicional de la zona.

Implementar un circuito turístico dentro de la comunidad, de esta forma generar fuentes de trabajo no solo a las personas mayores sino a los jóvenes que se gradúan de la universidad, pueden ser guías locales dentro de la comunidad haciendo conocer las tradiciones y costumbres para que de esta forma no se pierda su identidad, por ende, los turistas quedarían satisfechos con los servicios que brinda la comunidad.

Los socios que conforman a las dos asociaciones del atractivo turístico y los pobladores de la comunidad de Cachiviro, deben capacitarse sobre conservación de los bienes y servicios turísticos, para de esa forma mejorar la conservación de las instalaciones turísticas, y los recursos naturales para un mejor aprovechamiento, y conservación adecuada para evitar su destrucción.

La conservación de los recursos naturales es uno de los temas más importantes en este tipo de atractivo turístico por lo que se recomienda una breve capacitación al inicio del recorrido y la utilización de medios didácticos como carteles y señalización que permita un mayor enfoque en el cuidado por parte de los visitantes. Del mismo modo los recursos culturales deben ser preservados mediante representaciones como danzas que demuestren las tradiciones autóctonas de la zona.

## **CAPÍTULO VI**

### **BIBLIOGRAFÍA**

## 6.1. Bibliografía

- Chaves, L. (29 de 06 de 2018). Recuperado el 16 de enero de 2020, de <https://interfacetourism.es/2018/06/29/turismo-etnico-indigena/>
- Acosta, J. (09 de 2017). Eumed.net. Recuperado el 18 de 09 de 2020, de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/09/excelencia-servicio-cliente.html>
- ACS AEC. (2012). Recuperado el 22 de Noviembre de 2019, de <http://www.acs-aec.org/index.php?q=es/sustainable-tourism/el-turismo-comunitario>
- Cabanilla, E. (11 de Abril de 2018). Dialnet. Recuperado el 15 de Diciembre de 2019, de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetTurismoComunitarioEnAmericaLatinaUnConceptoEnConst-6724763.pdf>
- Cervantes, A. (14 de Septiembre de 2015). Recuperado el 07 de 03 de 2020, de <https://es.slideshare.net/acervantesarriola/presentacin-1-el-circuito-turstico-52776252>
- Cevallos, M. (Septiembre de 2015). Recuperado el 09 de 03 de 2020, de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdiagnostico/1060019600001\\_PDOT%20SAN%20RAFAEL\\_DIAGNOSTICO\\_17-05-2016\\_11-15-08.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/1060019600001_PDOT%20SAN%20RAFAEL_DIAGNOSTICO_17-05-2016_11-15-08.pdf)
- CODESPA. (26 de Enero de 2016). Recuperado el 16 de Diciembre de 2019, de <https://www.codespa.org/blog/2016/01/26/programa-rutas-apuesta-turismo-rural-comunitario-latinoamerica/>
- Construmatica. (23 de 08 de 2016). Recuperado el 14 de 09 de 2020, de <https://maderamen.com.ar/todo-madera/2016/08/23/productos-sostenibles-para-proteger-la-madera/>
- Conti, A., Charne, U., Moscoso, F. V., Comparato, G. J., Cassani, M. J., Avalís, V. S., & Rucci, A. C. (s.f.). Recuperado el 29 de 11 de 2019, de <https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/43/10743/4e1be5c9d430a88d9b2103f42acada34.pdf>
- Dellepiani, J. (Mayo de 2014). Recuperado el 06 de 03 de 2020, de [https://www.swisscontact.org/fileadmin/user\\_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos\\_basicos\\_para\\_la\\_gestion\\_de\\_destinos\\_turisticos.pdf](https://www.swisscontact.org/fileadmin/user_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos_basicos_para_la_gestion_de_destinos_turisticos.pdf)
- FEPTCE. (2012). Recuperado el 24 de 11 de 2019, de [https://www.equatorinitiative.org/wp-content/uploads/2017/05/case\\_1\\_1363900152.pdf](https://www.equatorinitiative.org/wp-content/uploads/2017/05/case_1_1363900152.pdf)
- Flores, M. (18 de Julio de 2016). Recuperado el 29 de 11 de 2019, de <https://www.slideshare.net/MayoFlores/tipos-de-turismo-64129036>
- García, N. (02 de Junio de 2017). Recuperado el 17 de 09 de 2020, de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionParaFomentarElDesarrolloTuristicoDe-6311570%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionParaFomentarElDesarrolloTuristicoDe-6311570%20(1).pdf)
- García, R. (7 de Septiembre de 2017). Recuperado el 19 de Diciembre de 2019, de <https://www.aprendedeturismo.org/turismo-rural-comunitario-trc/>
- García, R. (22 de Enero de 2019). UNWTO. Recuperado el 18 de Diciembre de 2019, de <https://www.aprendedeturismo.org/el-turismo-mundial-sigue-creciendo-a-buen-ritmo/>
- García, V. (21 de 09 de 2012). Recuperado el 18 de 09 de 2020, de <http://vgatec.blogspot.com/2012/09/patologia-de-la-madera-factores.html>

- González, & Rivas. (2008). SERNATUR. Recuperado el 07 de 08 de 2020, de <http://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/downloads/2011/02/GuiaMetodologicaProgramasZOIT2008-VersionFinal12-0071.pdf>
- Inostroza. (2008). En Aportes para un modelo de gestión sostenible del turismo comunitario en la Región Andina. (págs. 77-90). Recuperado el 07 de 08 de 2020
- Kelmy. (22 de 05 de 2012). Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://glosarios.servidor-alicante.com/turismo/instalaciones-turisticas>
- LA HORA. (26 de Enero de 2016). Recuperado el 23 de Enero de 2020, de <https://lahora.com.ec/noticia/1101908850/el-pawkar-raymi-inicic3b3-en-cachiviro>
- La Hora. (15 de Abril de 2017). Recuperado el 15 de 08 de 2019, de <https://lahora.com.ec/noticia/1102049191/opciones-para-no-salir--de-la-ciudad-en-el-feriado>
- Lemoine, F. (02 de 12 de 2018). Recuperado el 07 de 03 de 2020, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n2/rdir07218.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2018). Recuperado el 27 de 11 de 2019, de [http://www.vivecuador.com/html2/esp/turismo\\_comunitario.htm](http://www.vivecuador.com/html2/esp/turismo_comunitario.htm)
- Ministerio de Turismo. (06 de 2018). Recuperado el 07 de 03 de 2020, de <https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/MANUAL-ATRATIVOS-TURISTICOS-ilovepdf-compressed-1.pdf>
- Ministerio del Ambiente. (2015). Recuperado el 06 de 03 de 2020, de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/content/turismo-sostenible>
- MINTUR. (Octubre de 2017). Recuperado el 07 de 03 de 2020, de [https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Anexo2\\_Glosario.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Anexo2_Glosario.pdf)
- Nasimba, C., & Cejas, M. (01 de 12 de 2015). Recuperado el 29 de 11 de 2019, de [https://www.unibe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/08/2015-dic\\_NASIMBA-Y-CEJAS-DISE%C3%91O-DE-PRODUCTOS-TUR%C3%8DSTICOS-Y-SUS-FACILIDADES.pdf](https://www.unibe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/08/2015-dic_NASIMBA-Y-CEJAS-DISE%C3%91O-DE-PRODUCTOS-TUR%C3%8DSTICOS-Y-SUS-FACILIDADES.pdf)
- Nasimba, C., & Cejas, M. (12 de 2015). Recuperado el 14 de 09 de 2020, de [https://www.unibe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/08/2015-dic\\_NASIMBA-Y-CEJAS-DISE%C3%91O-DE-PRODUCTOS-TUR%C3%8DSTICOS-Y-SUS-FACILIDADES.pdf](https://www.unibe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/08/2015-dic_NASIMBA-Y-CEJAS-DISE%C3%91O-DE-PRODUCTOS-TUR%C3%8DSTICOS-Y-SUS-FACILIDADES.pdf)
- Orgaz, F., & Moral, S. (31 de Julio de 2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. El periplo sustentable(31). Recuperado el 18 de Diciembre de 2019, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362016000200008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362016000200008)
- PARQUETS SOLUTIONS. (17 de Febrero de 2020). Recuperado el 18 de 09 de 2020, de <https://parquets.solutions/como-protger-y-alargar-la-vida-util-de-la-maderadeexterior/#:~:text=Se%20recomienda%20lijar%20y%20pulir,a%C3%B1os%20ser%C3%A1%20m%C3%A1s%20qu e%20suficiente.>
- Pérez Porto, J. (2008). Recuperado el 29 de 11 de 2019, de <https://definicion.de/modelo-de-gestion/>
- Ramírez, R. (2015). Recuperado el 10 de 10 de 2020, de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/recurso->

turistico.htm#:~:text=Los%20recursos%20naturales%20son%20el,y%20ser%20parte%20de%20lo

Ramos, S. (07 de Noviembre de 2014). Slideshare. Obtenido de <https://es.slideshare.net/SandrinoLLanoRamos/introduccion-al-turismo-41277913>

Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios. (19 de Marzo de 2010). Recuperado el 08 de 03 de 2020, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS-COMUNITARIOS.pdf>

Salazar, A. (13 de Enero de 2017). Senderización y señalética turística de la Cascada “Chaca Capac” de la Parroquia Salvias del Cantón Zaruma, Provincia de El Oro. TRABAJOS DE TITULACION. Universidad Nacional de Loja, Loja. Recuperado el 11 de Diciembre de 2019, de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/17835>

Salvioni, A. (2016). Recuperado el 07 de 03 de 2020, de <http://docenti.unimc.it/amanda.salvioni/teaching/2016/15562/files/elaboracion-de-circuitos-turisticos>

UMT. (Mayo de 2019). Recuperado el 18 de Enero de 2020, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420995UNAM>. (s.f.). Recuperado el 30 de 11 de 2019, de <https://www.unamenlinea.unam.mx/recurso/83050-el-metodo-estadistico>

## **CAPÍTULO VII**

### **ANEXOS**

## Anexo No. 1: Formato de encuesta.



### UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

#### CARRERA DE LICENCIATURA EN ECOTURISMO



Sírvase llenarla la presente encuesta, cuyo propósito es determinar el nivel de satisfacción de los turistas con los servicios turísticos que ofertan la comunidad de Cachiviro.

| <b>Género</b>                                                                                                | Masculino              | <b>2.- A través de qué medio de comunicación Ud. Se informó sobre el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro?</b> | <b>De manera general ¿Cómo califica el atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro?</b><br>Excelente( ) Bueno( ) Regular( ) Malo( ) |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|------------|---|-----------------|---|--------------------------|---|------------------|---|--|--|---------------------|--|--|--|--|--|-------------|--|--|--|--|--|------------------------------------|--|--|--|--|--|-----------------|--|--|--|--|--|-------------|--|--|--|--|--|-----------------|--|--|--|--|--|----------------|--|--|--|--|--|---------------|--|--|--|--|--|---------------------------------|--|--|--|--|--|-----------------|--|--|--|--|--|-----------------|--|--|--|--|--|---------------|--|--|--|--|--|
|                                                                                                              | Femenino               |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              | Otros                  |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| <b>Edad</b>                                                                                                  | 18-28                  | Redes sociales                                                                                                             |                                                                                                                                          | Páginas web     | <b>8.- ¿Recomendaría la visita a este lugar?</b><br>SI ( ) NO ( )<br><br>Marque con una (X) la respuesta que considere correcto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              | 29-39                  | Operadoras de turismo                                                                                                      |                                                                                                                                          | Radio           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              | 40-50                  | Periódicos                                                                                                                 |                                                                                                                                          | Folletos        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              | 51-61                  | Boca a boca (Word of mouth)                                                                                                |                                                                                                                                          | Otros           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              | Más de 61              |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| <b>Instrucción Educativa</b>                                                                                 | Primaria               | <b>3.- ¿Qué le motivó a visitar al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro?</b>                                   |                                                                                                                                          |                 | <table border="1"> <tr><td>Muy satisfecho</td><td>5</td></tr> <tr><td>Satisfecho</td><td>4</td></tr> <tr><td>Poco satisfecho</td><td>3</td></tr> <tr><td>Insatisfecho</td><td>2</td></tr> <tr><td>Muy insatisfecho</td><td>1</td></tr> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Muy satisfecho | 5 | Satisfecho | 4 | Poco satisfecho | 3 | Insatisfecho             | 2 | Muy insatisfecho | 1 |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              | Muy satisfecho         | 5                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              | Satisfecho             | 4                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              | Poco satisfecho        | 3                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              | Insatisfecho           | 2                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Muy insatisfecho                                                                                             | 1                      |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Secundaria                                                                                                   | Cultura y tradición    |                                                                                                                            | Naturaleza                                                                                                                               |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Tercer nivel                                                                                                 | Artesanías de totora   |                                                                                                                            | Gastronomía                                                                                                                              |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Cuarto nivel                                                                                                 | Otros ( ) ¿Cuál?.....  |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Ninguno                                                                                                      |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| <b>Nacionalidad</b>                                                                                          | Ecuatoriano            | <b>4.- ¿Qué actividad realizó usted durante su visita al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro?</b>             |                                                                                                                                          |                 | <b>Califique el nivel de satisfacción de los siguientes servicios y actividades turísticas que ofrecen la comunidad de Cachiviro.</b><br><br><table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>5</th> <th>4</th> <th>3</th> <th>2</th> <th>1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Servicio de alimentación</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Servicio de guianza</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Parqueadero</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Servicio en la venta de artesanías</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Muelle Flotante</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Gastronomía</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Paseo en Lancha</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Paseo en Kayak</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Paseo en bote</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Columpios en la orilla del lago</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Pesca deportiva</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Puente colgante</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Áreas Lúdicas</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> |                | 5 | 4          | 3 | 2               | 1 | Servicio de alimentación |   |                  |   |  |  | Servicio de guianza |  |  |  |  |  | Parqueadero |  |  |  |  |  | Servicio en la venta de artesanías |  |  |  |  |  | Muelle Flotante |  |  |  |  |  | Gastronomía |  |  |  |  |  | Paseo en Lancha |  |  |  |  |  | Paseo en Kayak |  |  |  |  |  | Paseo en bote |  |  |  |  |  | Columpios en la orilla del lago |  |  |  |  |  | Pesca deportiva |  |  |  |  |  | Puente colgante |  |  |  |  |  | Áreas Lúdicas |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              |                        | 5                                                                                                                          | 4                                                                                                                                        | 3               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2              | 1 |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Servicio de alimentación                                                                                     |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Servicio de guianza                                                                                          |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Parqueadero                                                                                                  |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Servicio en la venta de artesanías                                                                           |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Muelle Flotante                                                                                              |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Gastronomía                                                                                                  |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Paseo en Lancha                                                                                              |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Paseo en Kayak                                                                                               |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Paseo en bote                                                                                                |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Columpios en la orilla del lago                                                                              |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Pesca deportiva                                                                                              |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Puente colgante                                                                                              |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Áreas Lúdicas                                                                                                |                        |                                                                                                                            |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Extranjero                                                                                                   | Degustación de tilapia |                                                                                                                            | Intercambio cultural                                                                                                                     |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Especifique el país de origen.....                                                                           |                        | Compra de artesanías                                                                                                       |                                                                                                                                          | Senderismo      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              |                        | Paseo en lancha por la Laguna de San Pablo                                                                                 |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| <b>1.- ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro?</b> |                        | Fotografías                                                                                                                |                                                                                                                                          | Otros           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              |                        | <b>5.- ¿Cuántas noches pernocto en el lugar?</b>                                                                           |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              |                        | Menos de un día                                                                                                            |                                                                                                                                          | 1 noche         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Transporte público                                                                                           |                        | 2 noches                                                                                                                   |                                                                                                                                          | Más de 3 noches |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Transporte privado                                                                                           |                        | <b>6.- ¿Cuánto dinero gastó durante su estadía?</b>                                                                        |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Rentalcar                                                                                                    |                        | \$0 a \$20                                                                                                                 |                                                                                                                                          | \$21 a \$40     | \$41 a \$60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Por medio de una Operadora Turística                                                                         |                        | \$61 a \$100                                                                                                               |                                                                                                                                          | Más de \$100    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
| Otros                                                                                                        |                        | <b>7.- Satisfacción de los atractivos turísticos de la comunidad de Cachiviro</b>                                          |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |
|                                                                                                              |                        | <b>¿La visita al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro cubrió sus expectativas? SI ( ) NO ( )</b>               |                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                |   |            |   |                 |   |                          |   |                  |   |  |  |                     |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                                    |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |             |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |                                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |                 |  |  |  |  |  |               |  |  |  |  |  |

## ENCUESTAS A LOS TURISTAS QUE VISITAN AL ATRACTIVO TURÍSTICO DE LA COMUNIDAD DE CACHIVIRO

**Anexo No. 2:** Aplicación de encuesta a los turistas que visitan al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.



**Anexo No. 3:** Aplicación de encuesta a los turistas que visitan al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.



**Anexo No. 4:** Aplicación de encuesta a los turistas que visitan al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.



**Anexo No. 5:** Aplicación de encuesta a los turistas que visitan al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.



**Anexo No. 6:** Aplicación de encuesta a los turistas que visitan al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.



**Anexo No. 7:** Aplicación de encuesta a los turistas que visitan al atractivo turístico de la comunidad de Cachiviro.



## SERVICIOS Y ACTIVIDADES RECREATIVAS DEL ATRACTIVO TURÍSTICO DE LA COMUNIDAD DE CACHIVIRO

**Anexo No. 8:** Mirador Kaymanta Rikuna.



**Anexo No. 9:** Muelle Flotante



**Anexo No. 10:** Lancha con los turistas que visitan al atractivo turístico.



**Anexo No. 11:** Bote Taita Imbabura



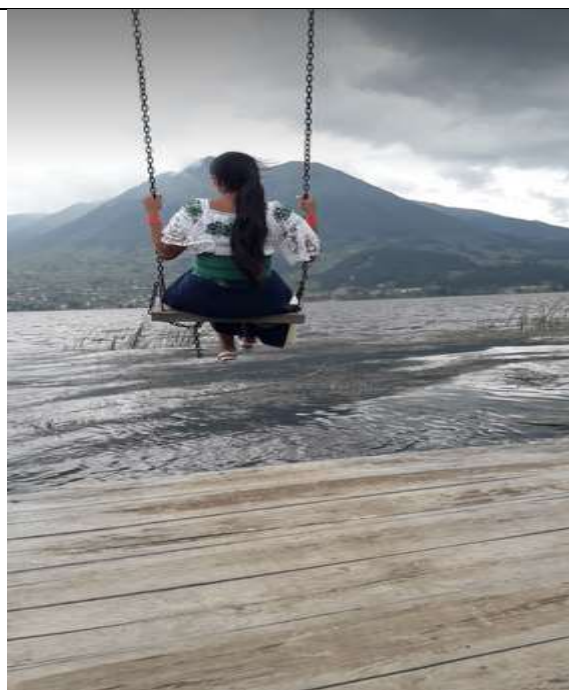
**Anexo No. 12:** Áreas lúdicas.



**Anexo No. 13:** Piscina natural que está a la orilla de la laguna.



**Anexo No. 14:** Columpios en la orilla de la laguna.



**Anexo No. 15:** Plato típico de la comunidad con los productos de la misma zona.



**Anexo No. 16:** Turista degustando de chawar mishki.



[illegible]

## COMUNIDAD DE CACHIVIRO

## NOMINA DE SECTOR

## CENTRO LOMA

| NO. | NOMBRE      | APELLIDOS          | APODO        | PAWKAR | PAWKAR |  |  |     |
|-----|-------------|--------------------|--------------|--------|--------|--|--|-----|
|     |             |                    |              | 2019   | 2020   |  |  |     |
| 1   | ANTONIO     | AGUILAR            |              |        |        |  |  | 6   |
| 2   | JOSE MANUEL | BURGA              |              |        |        |  |  | 1   |
| 3   | MANUEL      | ESPINOSA BURGA     |              |        |        |  |  | 2   |
| 4   | SEGUNDO     | ESPINOSA ISAMA     |              |        |        |  |  | 5   |
| 5   | JOSE        | MANUEL ISAMA       |              |        |        |  |  | 4 - |
| 6   | ERNESTO     | ANRANGO            |              |        |        |  |  | 3   |
| 7   | JOSE        | CRIOLLO PEÑA       |              |        |        |  |  | 5   |
| 8   | EUSEBIO     | PEÑA VASQUEZ       |              |        |        |  |  | 8   |
| 9   | JOSE MANUEL | OYAGATA            |              |        |        |  |  | 10  |
| 10  | ROSA        | OTAVALO            |              |        |        |  |  | 1   |
| 11  | FRANCISCO   | OTAVALO            |              |        |        |  |  | 4   |
| 12  | SEGUNDO     | OTAVALO            |              |        |        |  |  | 4   |
| 13  | MANUEL      | PERACHIMBA         |              |        |        |  |  | 5 - |
| 14  | LUIS ALONSO | PEÑAPERUGACHI      |              |        |        |  |  | 4   |
| 15  | LUIS        | CRIOLLO PERACHIMBA |              |        |        |  |  | 4   |
| 16  | PEDRO       | CAIZA CRIOLLO      |              |        |        |  |  | 3   |
| 17  | ASCENCIO    | ESPINOSA           |              |        |        |  |  | 5   |
| 18  | JOSE MANUEL | AGUILAR            |              |        |        |  |  | 5   |
| 19  | JOSE MANUEL | CRIOLLO            |              |        |        |  |  | 4   |
| 20  | MARGARITA   | CRIOLLO CACHIMUEL  |              |        |        |  |  | 1   |
| 21  | ALONSO      | PEÑA VASQUEZ       |              |        |        |  |  | 8   |
| 22  | JOSE MANUEL | BURGA              | WAWA BILLIGA |        |        |  |  | 4   |
| 23  | RAFAEL      | CAIZA AGUILAR      |              |        |        |  |  | 6   |
| 24  | SEGUNDO     | CAIZA              |              |        |        |  |  | 5 - |
| 25  | ROLANDO     | CRIOLLO CRIOLLO    |              |        |        |  |  | 4   |
| 26  | DOLORES     | CRIOLLO ANRANGO    |              |        |        |  |  | 5 - |
| 27  | CARLOS      | CRIOLLO            |              |        |        |  |  | 4 - |
| 28  |             |                    |              |        |        |  |  |     |

722



|    |                 |                    |        |  |  |  |  |    |
|----|-----------------|--------------------|--------|--|--|--|--|----|
| 29 | JOSE            | CRIOLLO ISAMA      | CHUPI  |  |  |  |  | 5  |
| 30 | DARIO           | SANTILLAN          |        |  |  |  |  | 3  |
| 31 | ISABEL          | AGUILAR PERACHIMBA |        |  |  |  |  | 7  |
| 32 | GREGORIO        | ANRANGO AGUILAR    |        |  |  |  |  | 4  |
| 33 | FRANCISCO       | POTOSI ESPINOSA    |        |  |  |  |  | 5  |
| 34 | DIEGO           | CRIOLLO            |        |  |  |  |  | 3  |
| 35 | ALONSO          | MENDEZ             |        |  |  |  |  | 3  |
| 36 | ROSA            | BURGA              |        |  |  |  |  | 2  |
| 37 | JOSEFA          | PEÑA ANRANGO       |        |  |  |  |  | 8  |
| 38 | MANUELA         | VILLAGRAN CAIZA    |        |  |  |  |  | 5  |
| 39 | TOMAS           | ISAMA TOCAGON      |        |  |  |  |  | 11 |
| 40 | JOSEFA          | CACHIMUEL ESPINOSA |        |  |  |  |  | 5  |
| 41 | JORGE LUIS      | ESPINOSA           |        |  |  |  |  | 5  |
| 42 | JOSE MIGUEL     | TOCAGON            |        |  |  |  |  | 6  |
| 43 | JOSE LUIS       | HINOJOSA           |        |  |  |  |  | 3  |
| 44 | ANDRES DIONICIO | VASQUEZ JETACAMA   |        |  |  |  |  | 3  |
| 45 | LUIS            | VASQUEZ            |        |  |  |  |  | 4  |
| 46 | JACINTO         | TOCAGON PEÑA       |        |  |  |  |  | 5  |
| 47 | SEGUNDO         | CABASCANGO         |        |  |  |  |  | 4  |
| 48 | MANUEL          | ANRANGO AGUILAR    |        |  |  |  |  | 5  |
| 49 | JOSE MANUEL     | OTAVALO            | PASTOR |  |  |  |  | 3  |
| 50 | PETRONA         | POTOSI             |        |  |  |  |  | 5  |
| 51 | MARGARITA       | ANRANGO            |        |  |  |  |  | 4  |
| 52 | JOSE            | POTOSI             |        |  |  |  |  | 4  |
| 53 | JOSE LUIS       | POTOSI             |        |  |  |  |  | 4  |
|    |                 |                    |        |  |  |  |  |    |
|    |                 |                    |        |  |  |  |  |    |

*Al* 116

COMUNIDAD DE CACHIVIRO  
NOMINA DE SECTOR

AYAPATA

| NO. | NOMBRE      | APELLIDOS         | APODO    | PAWKAR |      |  |                |
|-----|-------------|-------------------|----------|--------|------|--|----------------|
|     |             |                   |          | 2019   | 2020 |  |                |
| 1   | JOSE        | ESPINOSA OTAVALO  |          |        |      |  | 4              |
| 2   | JOSE MANUEL | ESPINOSA          |          |        |      |  | <del>2</del> 3 |
| 3   | MANUEL      | ESPINOSA AGUILAR  |          |        |      |  | 4              |
| 4   | LUISA       | PERUGACHI OTAVALO |          |        |      |  | 7              |
| 5   | PAOLA       | BURGA HINOJOSA    |          |        |      |  | 5              |
| 6   | EUSEBIO     | CRIOLLO AGUILAR   |          |        |      |  | 2              |
| 7   | JOSE        | AGUILAR SINCHICO  |          |        |      |  | 3              |
| 8   | JOSE MANUEL | PEÑA AGUILAR      |          |        |      |  | <del>4</del> 5 |
| 9   | JAIME       | VILLAGRAN         |          |        |      |  | <del>3</del> 5 |
| 10  | ANTONIO     | BURGA             |          |        |      |  | 3              |
| 11  | LUIS        | CRIOLLO AGUILAR   |          |        |      |  | 7              |
| 12  | JOSE        | AGUILAR CAIZA     |          |        |      |  | 3              |
| 13  | ALBERTO     | CABASCANGO        |          |        |      |  | 5              |
| 14  | ALFONSO     | HINOJOSA          |          |        |      |  | 2              |
| 15  | JOSE        | BURGA AGUILAR     |          |        |      |  | 2              |
| 16  | JOSE MARIO  | POTOSI            |          |        |      |  | 3              |
| 17  | JOSE MANUEL | CABASCANGO        |          |        |      |  | 2              |
| 18  | LUIS MANUEL | ESPINOSA          |          |        |      |  | 6              |
| 19  | JUANA       | CRIOLLO CRIOLLO   |          |        |      |  | 4              |
| 20  | JOSE MANUEL | ESPINOSA          | UJUY     |        |      |  | 7              |
| 21  | MARGARITA   | TOCAGON           | TAXO     |        |      |  | 2              |
| 22  | JOSE        | OTAVALO CRIOLLO   | LARCA    |        |      |  | 4              |
| 23  | RODRIGO     | GUALACATA         |          |        |      |  | 2              |
| 24  | JOSE MANUEL | ESPINOSA          | RAMPILO  |        |      |  | 4              |
| 25  | JOSE        | CRIOLLO CRIOLLO   |          |        |      |  | 5              |
| 26  | ALONSO      | PEÑA TOCAGON      |          |        |      |  | 6              |
| 27  | JHOFRI      | AGUILAR           |          |        |      |  | 2              |
| 28  | RONALDO     | PERALTA           |          |        |      |  | 5              |
| 29  | FRANCISCO   | AGUILAR TOCAGON   |          |        |      |  | 3              |
| 30  | MANUEL      | BURGA             |          |        |      |  | 4              |
| 31  | SUSANA      | HINOJOSA          | CASTILLA |        |      |  | 5              |
| 32  | FRANCISCO   | ESPINOSA          | LADY     |        |      |  | 7              |
|     |             |                   |          |        |      |  |                |
|     |             |                   |          |        |      |  |                |

*[Handwritten signature]*

127

Tola

COMUNIDAD DE CACHIVIRO

NOMINA DE SECTOR TOLA

| NO. | NOMBRE       | APELLIDOS         | APODO | PAWKAR |      |  |  |   |
|-----|--------------|-------------------|-------|--------|------|--|--|---|
|     |              |                   |       | 2019   | 2020 |  |  |   |
| 1   | JOSE         | PEÑA PEÑA         |       |        |      |  |  | 3 |
| 2   | JOSE MANUEL  | PEÑA GUAMAN       |       |        |      |  |  | 5 |
| 3   | SEBASTIANA   | AGUILAR OTAVALO   |       |        |      |  |  | 2 |
| 4   | MARIA SALOME | MENDEZ            |       |        |      |  |  | 3 |
| 5   | MARGARITA    | AGUILAR CRIOLLO   |       |        |      |  |  | 2 |
| 6   | JOSE         | CRIOLLO AGUILAR   |       |        |      |  |  | 3 |
| 7   | PEDRO        | MENDEZ            |       |        |      |  |  | 6 |
| 8   | ALBERTO      | CAIZA             |       |        |      |  |  | 6 |
| 9   | ASCENCIO     | PERUGACHI         |       |        |      |  |  | 3 |
| 10  | JOSE         | AGUILAR BURGA     |       |        |      |  |  | 3 |
| 11  | ALONSO       | PEÑA CRIOLLO      |       |        |      |  |  | 3 |
| 12  | ALFONSO      | CRIOLLO           |       |        |      |  |  | 5 |
| 13  | ERNESTO      | AGUILAR CAIZA     |       |        |      |  |  | 3 |
| 14  | LUIS ROBERTO | MALES             |       |        |      |  |  | 2 |
| 15  | FRANCISCO    | OTAVALO           |       |        |      |  |  | 8 |
| 16  | JAIME        | JETACAMA          |       |        |      |  |  | 4 |
| 17  | JIMENA       | TOCAGON           |       |        |      |  |  | 5 |
| 18  | ROSA         | CRIOLLO CRIOLLO   |       |        |      |  |  | 2 |
| 19  | JOSE BYRON   | AGUILAR           |       |        |      |  |  | 3 |
| 20  | JHONATHAN    | AGUILAR VILLAGRAN |       |        |      |  |  | 4 |
|     |              |                   |       |        |      |  |  |   |

*[Handwritten signature]* 75

COMUNIDAD DE CACHIVIRO  
NOMINA  
DE SECTOR CARRETERO

| NO. | NOMBRE    | APELLIDOS        | APODO  | PAWKAR | PAWKAR |  |  |    |
|-----|-----------|------------------|--------|--------|--------|--|--|----|
|     |           |                  |        | 2019   | 2020   |  |  |    |
| 1   | JUAN      | CAIZA ESPINOSA   |        |        |        |  |  | 13 |
| 2   | ANTONIO   | ESPINOSA BURGA   |        |        |        |  |  | 8  |
| 3   | JACINTO   | VASQUEZ AGUILAR  |        |        |        |  |  | 11 |
| 4   | LUIS      | CAIZA            |        |        |        |  |  | 4  |
| 5   | FRANCISCO | CABASCANGO PEÑA  |        |        |        |  |  | 6  |
| 6   | JUAN      | PEÑA GUAMAN      |        |        |        |  |  | 7  |
| 7   | JOSE      | VILLAGRAN        | TARUGA |        |        |  |  | 6  |
| 8   | PEDRO     | ANRANGO HINOJOSA |        |        |        |  |  | 9  |
| 9   | LUIS      | PEÑA CACHIGUANGO |        |        |        |  |  | 4  |
| 10  | LUISA     | PEÑA GUAMAN      |        |        |        |  |  | 4  |
| 11  | JOSE      | BURGA AGUILAR    |        |        |        |  |  | 5  |
| 12  | JUAN      | GUAMAN POTOSI    |        |        |        |  |  | 3  |
| 13  | JOSE      | VILLAGRAN CAIZA  |        |        |        |  |  | 3  |
| 14  | JOSE LUIS | BURGA GUAMAN     |        |        |        |  |  | 5  |
| 15  | ENRIQUE   | SANTILLAN        |        |        |        |  |  | 6  |
| 16  | MARIA     | BURGA AGUILAR    |        |        |        |  |  | 3  |
| 17  | ALONSO    | BURGA PEÑA       |        |        |        |  |  | 4  |
| 18  | LUIS      | PEÑA GUALACATA   |        |        |        |  |  | 4  |
| 19  | MARIO     | TOCAGON VASQUEZ  |        |        |        |  |  | 4  |
| 20  | EUGENIO   | CABASCANGO       |        |        |        |  |  | 4  |
| 21  | JULIO     | CESAR TOCAGON    |        |        |        |  |  | 5  |
| 22  | DANIEL    | VILLAGRAN        |        |        |        |  |  | 3  |
| 23  | LUIS      | GUAMAN ISAMA     |        |        |        |  |  | 4  |
| 24  | CARMEN    | PEÑA CACHIGUANGO |        |        |        |  |  | 3  |
| 25  | JUAN      | AMAGUAÑA BURGA   |        |        |        |  |  | 4  |
| 26  | FRANCISCA | VASQUEZ AGUILAR  |        |        |        |  |  | 6  |
| 27  | ANTONIO   | BURGA AGUILAR    |        |        |        |  |  | 3  |
| 28  | FRANCISCO | CRIOLLO VASQUEZ  |        |        |        |  |  | 6  |
| 29  | MILTON    | CALAPAQUI OÑA    |        |        |        |  |  | 4  |
| 30  | JOSELO    | CALAPAQUI OÑA    |        |        |        |  |  | 4  |
|     |           |                  |        |        |        |  |  |    |
|     |           |                  |        |        |        |  |  |    |
|     |           |                  |        |        |        |  |  |    |

*Alt* 755

## COMUNIDAD DE CACHIVIRO

## NOMINA DE SECTOR URA UKU

| NO. | NOMBRE         | APELLIDOS        | APODO      | PAWKAR | PAWKAR |  |  |   |
|-----|----------------|------------------|------------|--------|--------|--|--|---|
|     |                |                  |            |        |        |  |  |   |
| 1   | FRANCISCO      | ANRANGO AGUILAR  |            |        |        |  |  | 4 |
| 2   | LUIS           | ANRANGO AGUILAR  |            |        |        |  |  | 4 |
| 3   | ZOILA MERCEDES | ANRANGO AGUILAR  |            |        |        |  |  | 1 |
| 4   | JESUS          | POTOSI           |            |        |        |  |  | 4 |
| 5   | FRANCISCA      | AGUILAR          |            |        |        |  |  | 6 |
| 6   | JUAN           | ESPINOSA CRIOLLO |            |        |        |  |  | 4 |
| 7   | ANDRES         | ESPINOSA         |            |        |        |  |  | 7 |
| 8   | FRANCISCO      | AGUILAR PEÑA     |            |        |        |  |  | 4 |
| 9   | JOSE           | GUAMAN BURGA     |            |        |        |  |  | 2 |
| 10  | JOSE MIGUEL    | ISAMA            |            |        |        |  |  | 4 |
| 11  | JAIME          | PEÑA TOCAGON     |            |        |        |  |  | 4 |
| 12  | ALBERTO        | AGUILAR CRIOLLO  |            |        |        |  |  | 3 |
| 13  | MANUELA        | CRIOLLO ANRANGO  |            |        |        |  |  | 5 |
| 14  | RAFAEL         | HINOJOSA         |            |        |        |  |  | 5 |
| 15  | DIONICIO       | POTOSI           |            |        |        |  |  | 5 |
| 16  | LORENZA        | OTAVALO          |            |        |        |  |  | 5 |
| 17  | ALFONSO        | CRIOLLO AGUILAR  |            |        |        |  |  | 3 |
| 18  | SEGUNDO        | SANTILLAN        |            |        |        |  |  | 8 |
| 19  | FRANCISCO      | CRIOLLO AGUILAR  |            |        |        |  |  | 4 |
| 20  | MERCEDES       | CRIOLLO AGUILAR  |            |        |        |  |  | 7 |
| 21  | ANTONIO        | AGUILAR          |            |        |        |  |  | 9 |
| 22  | FRANCISCO      | BURGA AGUILAR    |            |        |        |  |  | 3 |
| 23  | ALFONSO        | CRIOLLO ISAMA    |            |        |        |  |  | 2 |
| 24  | JOSE MANUEL    | AGUILAR          |            |        |        |  |  | 4 |
| 25  | DOLORES        | ESPINOSA         |            |        |        |  |  | 3 |
| 26  | PEDRO          | CRIOLLO AGUILAR  | MILLONARIO |        |        |  |  | 4 |
| 27  | LUIS           | MENDEZ           | MOROCHO    |        |        |  |  | 8 |
| 28  | LUIS ENRIQUE   | CEPEDA           |            |        |        |  |  | 3 |

*dlu* 127

## COMUNIDAD DE CACHIVIRO

## NOMINA DE SECTOR LUNDA UKU ALTO

| NO. | NOMBRE    | APELLIDOS        | APODO   | PAWKAR | PAWKAR |  |  |    |
|-----|-----------|------------------|---------|--------|--------|--|--|----|
|     |           |                  |         | 2019   | 2020   |  |  |    |
| 1   | JOSE      | ESPINOSA BURGA   |         |        |        |  |  | 3  |
| 2   | ROSA      | ESPINOSA CRIOLLO |         |        |        |  |  | 3  |
| 3   | JOSE      | ESPINOSA CRIOLLO |         |        |        |  |  | 4  |
| 4   | RAMON     | CRIOLLO          |         |        |        |  |  | 3  |
| 5   | JULIAN    | ANRANGO          |         |        |        |  |  | 3  |
| 6   | PABLO     | ISAMA            |         |        |        |  |  | 3  |
| 7   | SEBASTIAN | AGUILAR          |         |        |        |  |  | 2  |
| 8   | LUZ MARIA | SALAZAR          |         |        |        |  |  | 4  |
| 9   | SEGUNDO   | GUAMAN           |         |        |        |  |  | 2  |
| 10  | JUAN      | AGUILAR          |         |        |        |  |  | 10 |
| 11  | LUIS      | CABASCANGO       |         |        |        |  |  | 4  |
| 12  | SEGUNDO   | CHALAN           |         |        |        |  |  | 3  |
| 13  | JOSE      | VASQUEZ          | POPEYE  |        |        |  |  | 5  |
| 14  | PAOLA     | CRIOLLO CRIOLLO  |         |        |        |  |  | 2  |
| 15  | JAIR      | ESPINOSA CRIOLLO |         |        |        |  |  | 3  |
| 16  | DOLORES   | ESPINOSA         | CANIVAL |        |        |  |  | 5  |
| 17  | ALONSO    | VASQUEZ POTOSI   |         |        |        |  |  | 5  |
| 18  | LUIS      | VASQUEZ          |         |        |        |  |  | 6  |
| 19  | JOSE      | MANUEL ESPINOSA  |         |        |        |  |  | 2  |
| 20  | PABLO     | AGUILAR ISAMA    |         |        |        |  |  | 3  |
| 21  |           |                  |         |        |        |  |  |    |
| 22  |           |                  |         |        |        |  |  |    |
| 23  |           |                  |         |        |        |  |  |    |
| 24  |           |                  |         |        |        |  |  |    |
| 25  |           |                  |         |        |        |  |  |    |
| 26  |           |                  |         |        |        |  |  |    |

74

