



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
SEDE ORELLANA
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

**DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO TURÍSTICO PARA
EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES Y
CULTURALES DEL CENTRO ETNOBOTÁNICO ÑUCANCHI
SACHA CAUSAY PERTENECIENTE AL CANTÓN FRANCISCO
DE ORELLANA**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación.

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO/A EN TURISMO

AUTORES:

KEVIN GEOVANNY CABRERA CUJI

LIZBETH FABIOLA GARCÉS MIRANDA

DIRECTORA: Ing. GABRIELA ELIZABETH PROAÑO LUCERO Mgs.

El Coca- Ecuador

2023

©2023, Kevin Geovanny Cabrera Cuji & Lizbeth Fabiola Garcés Miranda

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Nosotros, Kevin Geovanny Cabrera Cuji y Lizbeth Fabiola Garcés Miranda declaramos que el presente Trabajo de Integración Curricular es de nuestra autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autores asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

El Coca, 27 de junio del 2023.



Kevin Geovanny Cabrera Cuji
220020102-4



Lizbeth Fabiola Garcés Miranda
172566741-2

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA TURISMO

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: el Trabajo de Integración Curricular; tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO TURÍSTICO PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES Y CULTURALES DEL CENTRO ETNOBOTÁNICO ÑUCANCHI SACHA CAUSAY PERTENECIENTE AL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA**, realizado por los señores: **KEVIN GEOVANNY CABRERA CUJI Y LIZBETH FABIOLA GARCÉS MIRANDA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Rita Sulema Lara Vásconez Mgs. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 _____	2023-06-27
Ing. Gabriela Elizabeth Proaño Lucero Mgs. DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	 _____	2023-06-27
Ing. Byron Jesús Serrano Castillo Mgs. ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	 _____	2023-06-27

AGRADECIMIENTO

Nuestro sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Sede Orellana, por brindarnos la formación necesaria, una profesión y la oportunidad de servir a la sociedad y al país. De igual manera, a todos los docentes que nos han impartido sus conocimientos durante este transcurso académico. A la Ing. Gabriela Elizabeth Proaño Lucero Mgs, directora del trabajo de integración curricular y al Ing. Byron Jesús Serrano Castillo Mgs, miembro del tribunal, por sus asesoramientos y apoyo durante el tiempo de la realización del Proyecto de Investigación. También se agradece a los propietarios del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay perteneciente al cantón Francisco de Orellana, por su colaboración e información brindada.

Kevin & Lizbeth

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLA	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
ÍNDICE DE ABREVIATURAS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. Planteamiento del problema.....	5
1.2. Objetivos	6
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	6
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	6
1.3. Justificación	6
1.4. Pregunta de investigación.....	7

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Referencias teóricas	8
2.1.1. <i>Plan de mejoramiento</i>	8
2.1.1.1. <i>Mejoramiento turístico</i>	9
2.1.1.2. <i>Mejoramiento continuo</i>	10
2.1.2. <i>Recursos</i>	10
2.1.2.2. <i>Recurso turístico</i>	11
2.1.2.3. <i>Recursos naturales</i>	11
2.1.2.4. <i>Recursos culturales</i>	11
2.1.3. <i>Centro turístico</i>	11
2.1.3.1. <i>Centro etnobotánico</i>	12
2.1.4. <i>Turismo</i>	12
2.1.4.1. <i>Turismo sostenible</i>	13
2.1.4.2. <i>Tipos de turismo</i>	14

2.1.5.	Producto Turístico	15
2.1.5.1.	<i>Definiciones</i>	15
2.1.5.2.	<i>Componentes de un producto turístico</i>	16
2.1.5.3.	<i>Diseño de un producto turístico</i>	17
2.1.6.	Planificación	19
2.1.6.1.	<i>Enfoques de la planificación turística</i>	20
2.1.6.2.	<i>Proceso de la planificación</i>	21
2.1.7.	Estudio de mercado	23
2.1.7.1.	<i>Oferta</i>	23
2.1.7.2.	<i>Demanda</i>	25
2.1.7.3.	<i>Características de la demanda</i>	25
2.1.7.4.	<i>Factores que determinan la demanda turística</i>	26
2.1.7.5.	<i>Variables de la demanda</i>	26
2.1.7.6.	<i>Tipos de demanda</i>	27

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	28
3.1.	Enfoque de la investigación	28
3.2.	Alcance de la investigación	28
3.3.	Diseño de la investigación	29
3.4.	Tipo de investigación	29
3.4.1.	<i>Investigación de campo</i>	29
3.4.2.	<i>Investigación documental</i>	30
3.4.3.	<i>Investigación etnográfica</i>	30
3.5.	Métodos de investigación	30
3.5.1.	<i>Método de observación</i>	30
3.5.2.	<i>Método deductivo</i>	30
3.5.3.	<i>Método inductivo</i>	31
3.5.4.	<i>Método de análisis</i>	31
3.5.5.	<i>Método de síntesis</i>	31
3.6.	Técnicas e instrumentos de investigación	31
3.6.1	Técnicas	31
3.6.1.1.	<i>Encuestas</i>	31
3.6.1.2.	<i>Entrevistas</i>	32
3.6.1.3.	<i>Observación</i>	32
3.6.2.	Instrumentos	32

3.6.2.1.	<i>Cuestionario</i>	32
3.6.2.2.	<i>Guía de entrevistas estructuradas</i>	32
3.6.2.3.	<i>Observación</i>	32
3.6.2.4.	<i>Población</i>	33
3.6.2.5.	<i>Muestra</i>	33
3.6.2.6.	<i>Selección de la muestra</i>	34
3.6.3.	<i>Metodología para el desarrollo de la investigación</i>	34

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	36
4.1.	Diagnóstico evaluativo del centro turístico Ñucanchi Sacha Causay	36
4.1.1.	<i>Centro turístico etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay</i>	36
4.1.1.1.	<i>Datos generales</i>	36
4.1.1.2.	<i>Características del atractivo</i>	36
4.1.1.3.	<i>Oferta de servicios</i>	37
4.1.1.4.	<i>Infraestructura</i>	38
4.2.	Análisis interno	40
4.2.1.	<i>Estructura organizativa – funcional del centro</i>	40
4.2.2.	<i>Descripción del estado del centro turístico Ñucanchi Sacha Causay</i>	41
4.2.3.	<i>Identificación de debilidades del centro turístico Ñucanchi Sacha Causay</i>	48
4.3.	Análisis de la demanda turística	51
4.3.1.	<i>Análisis e interpretación de las encuestas</i>	52
4.3.2.	<i>Análisis e interpretación de las entrevistas</i>	62
4.3.2.1.	<i>Entrevistas realizadas al personal involucrado directamente con el centro turístico Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay del cantón Francisco de Orellana.</i>	62
4.4.	Discusión	66

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	67
5.1.	Introducción	67
5.2.	Objetivos del plan de mejoras	68
5.2.1.	<i>Objetivo general</i>	68
5.2.2.	<i>Objetivo específico</i>	68
5.3.	Elementos de direccionamiento estratégico	68
5.3.1.	<i>Misión</i>	68

5.3.2.	<i>Visión</i>	68
5.3.3.	<i>Valores</i>	69
5.3.4.	<i>Estilos de liderazgo</i>	69
5.4.	Líneas de acción	69
5.4.1.	<i>Gestiones del emprendimiento</i>	69
5.4.2.	<i>Capacitaciones al emprendimiento</i>	70
5.4.3.	<i>Mejoramiento de facilidades e infraestructura turísticas</i>	70
5.5.	Proyectos del Plan de Mejora	71
5.5.1.	PROGRAMA 1: Gestiones del emprendimiento	71
5.5.1.1.	<i>Proyecto 1: Cultura organizacional para lograr un cambio efectivo en el centro</i>	70
5.5.1.2.	<i>Proyecto 2: Consecución de fondos económicos</i>	72
5.5.2.	PROGRAMA 2 : Capacitaciones	73
5.5.2.1.	<i>Proyecto 1: Capacitaciones de fondos económicos</i>	72
5.5.2.2.	<i>Proyecto 2: Creación de nuevas líneas de productos</i>	74
5.5.3.	PROGRAMA 3: Mejoramiento de facilidades e infraestructura turísticas	75
5.5.3.1.	<i>Proyecto 1:Mejoramiento de los sanitarios</i>	76
5.5.3.2.	<i>Proyecto 2: Acceso de las gradas fluviales</i>	77
5.5.3.3.	<i>Proyecto 3: Mantenimiento del muelle</i>	77
5.5.3.4.	<i>Proyecto 4: Mantenimiento de cabañas, zonas de descanso, sendero y mirador</i>	78
5.5.3.5.	<i>Proyecto 5: Instalación de señalética vial y turística</i>	79
5.6.	Diseño de mejoramiento del centro	84
5.6.1.	<i>Antes del plan de mejoramiento</i>	84
5.6.2.	<i>Después del plan de mejoramiento</i>	84
5.6.3.	<i>Cabaña Principal</i>	85
5.6.4.	<i>Sanitarios</i>	85
5.6.5.	<i>Sendero</i>	86
5.6.6.	<i>Muelle</i>	86
5.6.7.	<i>Cabaña ancestral</i>	87
5.6.8.	<i>Parqueadero</i>	87
5.7.	Indicadores de seguimiento al plan de mejoras	92
5.8.	Programa de gestión del emprendimiento	92
5.9.	Programa de capacitaciones	93
5.10.	Programa de mejoramiento de facilidades e infraestructura turísticas	93

CAPÍTULO VI

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
6.1.	Conclusiones	95
6.2.	Recomendaciones	96

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 2-1: Pasos para realizar un plan de mejora.	8
Tabla 3-1: Cálculo del tamaño de la muestra.....	33
Tabla 3-2: Fases de desarrollo de investigación.	35
Tabla 4-1: Niveles de precipitación.	36
Tabla 4-2: Servicio de transporte.	39
Tabla 4-3: Debilidades del centro turístico Ñucanchi Sacha Causay.....	49
Tabla 4-4: Género.	52
Tabla 4-5: Tipo de turista.....	53
Tabla 4-6: Edad de los encuestados.	54
Tabla 4-7: Número de visitas.	55
Tabla 4-8: Motivo de visita.....	55
Tabla 4-9: Temporada de visita.	56
Tabla 4-10: Medio de transporte.	57
Tabla 4-11: Valor del servicio turístico.	58
Tabla 4-12: Áreas de servicio turístico.	60
Tabla 4-13: Actividades Turísticas.	61
Tabla 5-1: Gestión de emprendimiento.....	71
Tabla 5-2: Consecución de fondos económicos.....	72
Tabla 5-3: Capacitaciones para el Centro Etnobotánico.....	73
Tabla 5-4: Creación de nuevas líneas de productos.....	74
Tabla 5-5: Mejoramiento de los sanitarios.....	75
Tabla 5-6: Acceso de las gradas fluviales.....	76
Tabla 5-7: Mantenimiento del muelle.....	77
Tabla 5-8: Mantenimiento de cabañas, zonas de descanso, sendero y mirador.....	78
Tabla 5-9: Instalación de señalética vial y turística.	79
Tabla 5-10: Itinerario de acceso fluvial # 1.	81
Tabla 5-11: Itinerario de acceso fluvial # 2	83
Tabla 5-12: Cronograma para la Ejecución del Plan de Mejoras.....	88
Tabla 5-13: Presupuesto para la ejecución del plan de mejoras.....	90

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1: Etapas de mejoramiento continuo.....	10
Ilustración 2-2: Sistema turístico.....	17
Ilustración 2-3: Procesos de planificación.....	21
Ilustración 4-1: Oferta del centro turística Ñucanchi Sacha Causay.....	38
Ilustración 4-2: Estructural organizativa del centro.	40
Ilustración 4-3: Baterías sanitarias.	42
Ilustración 4-4: Acceso fluvial.	42
Ilustración 4-5: Muelle de embarcaciones.....	43
Ilustración 4-6: Cabaña Principal.....	43
Ilustración 4-7: Ingreso Principal.....	44
Ilustración 4-8: Zona de recepción.....	44
Ilustración 4-9: Mirador turístico	45
Ilustración 4-10: Sendero turístico.	45
Ilustración 4-11: Señalética turística.	46
Ilustración 4-12: Vivienda familiar.	46
Ilustración 4-13: Artesanías.....	47
Ilustración 4-14: Zona de descanso	47
Ilustración 4-15: Ingreso Principal.....	48
Ilustración 4-16: Rotulo del centro etnobotánico.....	48
Ilustración 4-17: Género de encuestados.....	52
Ilustración 4-18: Tipo de Turistas.	53
Ilustración 4-19: Edad de los encuestados.....	54
Ilustración 4-20: Número de visitas al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.....	55
Ilustración 4-21: Motivo de visita.	56
Ilustración 4-22: Temporada de visita.....	57
Ilustración 4-23: Medio de transporte.	58
Ilustración 4-24: Valor del servicio turístico.....	59
Ilustración 4-25: Área de servicio turístico	60
Ilustración 4-26: Actividades turística.	61
Ilustración 5-1: Paquete turístico # 1.....	80
Ilustración 5-2: Paquete turístico # 2.....	82
Ilustración 5-3: Antes del plan de mejoramiento.	84
Ilustración 5-4: Después del plan de mejoramiento.	84

Ilustración 5-5: Antes cabaña principal.....	85
Ilustración 5-6: Después cabaña principal.....	85
Ilustración 5-7: Antes sanitarios.....	85
Ilustración 5-8: Después sanitarios.....	85
Ilustración 5-9: Antes sendero.....	86
Ilustración 5-10: Después sendero.	86
Ilustración 5-11: Antes muelle.....	86
Ilustración 5-12: Después muelle.....	86
Ilustración 5-13: Antes cabaña ancestral.....	87
Ilustración 5-14: Después cabaña ancestral.....	87
Ilustración 5-15: Antes parqueadero.....	87
Ilustración 5-16: Después parqueadero.	87

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA.

ANEXO B: MODELO DE ENTREVISTA PARA EL PRESIDENTE DEL CENTRO
ETNOBOTÁNICO ÑUCANCHI SACHA CAUSAY.

ANEXO C: MODELO DE ENTREVISTA PARA LA DIRECTORA DE TURISMO DEL
GOBIERNO AUTONOMO DECENTRALIZADO DEL CANTÓN FRANCISCO
DE ORELLANA.

ANEXO D: GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRECTA.

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

COVID-19	Enfermedad por coronavirus 2019
ITUR	Punto de Información Turística
KPI	Indicador Clave de Desempeño
MINTUR	Ministerio de Turismo
OMT	Organización Mundial del Turismo
PMT	Plan de Mejoramiento Turístico
UNESCO	La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló con el fin de elaborar el diseño de un plan de mejoramiento turístico (PMT) para el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales del centro etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay perteneciente al cantón Francisco de Orellana, en la ciudad de El Coca. Tuvo como objetivo diseñar un PMT a través de un diagnóstico que permita conocer y evaluar el servicio turístico que oferta, e identificar las posibles debilidades presentadas en la prestación del servicio e infraestructura con el fin de lograr cambios significativos en el emprendimiento. La investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, con un diseño no experimental, el tipo de investigación fue documental, de campo y etnográfico. Además, se utilizaron instrumentos como: entrevistas dirigidas a los propietarios del centro y a los técnicos de la dirección de turismo, para conocer cómo está el centro vinculado con la parte gubernamental, asimismo, se usaron fichas de observación para identificar correctamente las falencias que presenta. Se emplearon procesos estadísticos realizados en el software Excel, que ayudó en el análisis e interpretación de los resultados. Luego de realizar el estudio se estableció un diseño adaptado a la realidad y que delimite de una manera correcta el desarrollo turístico del emprendimiento. Finalmente, se desarrolló el marco propositivo con PMT, definiendo la filosofía empresarial, planes, proyectos, cronograma y un presupuesto para ser aplicado, además se cuenta con una maqueta virtual del resultado final. Se concluye que contar con un PMT va a permitir al centro Ñucanchi Sacha Causay tener un desarrollo turístico basado en el mejoramiento, tanto del servicio como de la infraestructura, para encaminar a una gestión turística eficiente y eficaz, de tal manera que se dé a conocer como un atractivo de importancia a nivel local y nacional.

Palabras claves: <TURISMO>, <PLAN DE MEJORAMIENTO TURÍSTICO (PMT)>, <COMUNIDAD>, <CENTRO ETNOBOTÁNICO>, <INFRAESTRUCTURA>, <SERVICIO>, <OFERTA>.

Cristian Tenelanda.S.

Ing. Cristian Sebastián Tenelanda S.
0604686709



1633-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

This work was developed with the purpose of designing a tourism improvement plan (TIP) to take advantage of the natural and cultural resources of the Ñucanchi Sacha Causay ethnobotanical center in Francisco de Orellana, El Coca. The objective was to design a PMT through a diagnosis that allows to know and evaluate the tourist service offered, and to identify possible weaknesses in the provision of the service and infrastructure in order to achieve significant changes in the enterprise. The research had a qualitative and quantitative approach, with a non- experimental design, the type of research was documentary, field and ethnographic. In addition, instruments were used, such as: interviews with the owners of the center and the technicians of the tourism department, to know how the center is linked to the governmental part, as well as observation cards were used to correctly identify the deficiencies it presents. Statistical processes were used in Excel software, which helped in the analysis and interpretation of the results. After carrying out the study, a design adapted to reality was established to correctly delimit the tourism development of the enterprise. Finally, the propositional framework was developed with TIP, defining the business philosophy, plans, projects, schedule and a budget to be applied, in addition to a virtual model of the final result. It is concluded that having a TIP will allow the Ñucanchi Sacha Causay center to have a tourism development based on the improvement of both service and infrastructure, to lead to an efficient and effective tourism management, in such a way that it becomes known as an important attraction at the local and national level.

Key words: <TOURISM>, <TOURISTIC IMPROVEMENT PLAN (TIP)>, <COMMUNITY>, <ETNOBOTANIC CENTER>, <INFRAESTRUCTURE>, <SERVICE>, <OFFER>.



Erich Gonzalo Guzmán Condoy M.Sc.
0704554484

INTRODUCCIÓN

El Turismo es uno de los motores que ayudan a impulsar el desarrollo de la economía mundial, tanto en lo que se refiere al comercio internacional de servicios como a la generación de empleo. La Organización Mundial del Turismo (OMT) lo define cómo: “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales” (Turismo, 2021, p.1).

Actualmente el turismo a nivel mundial se encuentra en un proceso de recuperación a causa de la emergencia sanitaria por la pandemia de COVID-19, que afectó la parte social y económica mundial, siendo uno de los sectores que más afectaciones tuvo con hoteles cerrados, restricciones de viajes y salidas, la Organización Mundial del Turismo (OMT) analizando este panorama, ha desarrollado un rastreador para medir el porcentaje de recuperación turística a nivel mundial y lograr alcanzar el crecimiento sostenido que se proyectó al año 2030 (OMT, 2020, p.5).

Desde esta perspectiva se debe repensar al turismo y enfocarse en la sostenibilidad que debe ser la nueva norma en todos y cada uno de los segmentos del sector. Es uno de los elementos centrales que busca trabajar en contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible y una de las directrices globales para reiniciar el turismo.

El turismo en el Ecuador se ha convertido en una de las principales opciones de desarrollo territorial y local, los gobiernos seccionales han sido los principales impulsores, por lo que buscan posesionar al país a nivel internacional como un destino competitivo, por las ventajas que goza como son la ubicación geográfica, la riqueza natural, fauna y flora, entre otros, los cuales son muy valiosos para satisfacer las necesidades de la sociedad, contribuyendo así al bienestar y desarrollo socio - económico (Portillo, 2021, p.2).

En la Planificación Nacional se trabaja en promover el turismo consiente, sustentable y respetuoso con el medio ambiente y las comunidades sociales, para lograr que sea una actividad económica y social. El Ministerio de Turismo del Ecuador cuenta con el Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible al 2025, en donde se genera estrategias relacionadas a un buen aprovechamiento de las riquezas ancestrales, rescate de los saberes y costumbres locales (Ministerio de Turismo, 2021, p.3).

El turismo es uno de los factores que busca lograr una cohesión social y territorial con todos los actores, con el objetivo de generar fuentes de empleos y experiencias de empresas o microempresas individuales, asociativas, familiares y comunitarias.

El apoyo a centros turístico y a emprendimientos de turismo comunitario son un eje de trabajo para el gobierno de turno, por las ventajas que genera como un adecuado aprovechamiento y gestión de los recursos aportando una experiencia única y mejorando la calidad de vida en las zonas visitadas.

La provincia de Orellana cuenta con cuatro cantones que son: Francisco de Orellana, Loreto, Joya de los Sachas y Aguarico, considerado una zona que depende económicamente del petróleo, los niveles de gobierno provincial y municipal han tratado de enfocarse en la necesidad de desplazar a la actividad petrolera como la primera fuente de ingresos y realizar un cambio en miras a las actividades turística para lograr un desarrollo sostenible (Narváez, 2017, p.2).

El cantón Francisco de Orellana es un principal atractivo de naturaleza, de tal forma se la considera especial por su gran biodiversidad, uno de los principales destinos turísticos de la provincia de Francisco de Orellana es el emblemático Parque Nacional Yasuní, declarado por la UNESCO como Reserva Mundial de la Biósfera, porque es un sitio con gran diversidad biológica en el mundo (El Oriente, 2020, p.3).

El estudio contiene el diseño de un plan de mejoramiento turístico hacia el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales del centro etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay perteneciente al cantón Francisco de Orellana, el cual oferta actividades de avistamiento de monos e interactuar con esta especie a corta distancia, además de eso cuentan con plantas medicinales y una gran variedad de comidas típicas y únicas de la nacionalidad Kichwa Amazónica (Ecuador Travel, 2021, p.1).

El centro tiene un paisaje muy exuberante que está a orillas de río Payamino, en el cual los hombres y las mujeres nos sorprenderán con su maravillosa vestimenta típica, el centro etnobotánico permite ser partícipe de estas actividades y vivir una gran experiencia cultural ofertada en el lugar, sin embargo, es importante conocer que existe falencias turísticas y de servicios que afectan de una forma negativa la estadía y disfrute del turista tanto nacional, como extranjero (Causay, 2021, p.2).

Es importante mencionar que la realización de este plan de mejoramiento busca cambiar la realidad actual y poder convertir al centro en un lugar donde los turistas puedan pasar momentos agradables, divertirse, descansar, alimentarse y lograr tener ese contacto directo con la naturaleza,

el poder determinar la situación actual y así establecer las falencias detectadas contribuyen para realizar el plan de mejoras.

El trabajo está compuesto por 3 objetivos que busca beneficiar directamente a la parte gerencial del centro para poder mejorar la afluencia de turistas. Para poder desarrollar esta investigación se estableció distintas metodologías dependiendo de los objetivos, en donde fue necesario realizar distintos tipos de investigaciones como son: la investigación de campo, analítica y de observación, trabajando en el cumplimiento de los objetivos y variables que intervienen en el estudio para poder proponer actividades viables a corto y mediano plazo que permitan posicionar a este lugar a nivel turístico. La estructura del presente trabajo de investigación se determina en función a los seis capítulos que se describen a continuación:

CAPÍTULO I: En este capítulo se da a detallar el problema, en el cual se trabaja la problemática central que aqueja a la organización razón por la cual se justifica, así como se definen cuáles son los objetivos que pretenden alcanzar en el lapso de la investigación.

CAPÍTULO II: Da a conocer el marco teórico, en donde presentamos los fundamentos de la investigación, complementando diferentes tipologías sobre los conceptos básicos tales como: Turismo Sostenible y Sustentable, Servicios, Atractivos Turísticos, Oferta, Demanda, Infraestructura, Plan de Mejoramiento, entre otros.

CAPÍTULO III: Se establece la metodología a seguir para el trabajo de investigación, se establece el tipo de investigación, diseño de investigación, población de estudio, unidad de análisis, con el fin de que cada uno de estos pasos contribuyan a lograr proponer un plan de mejoras turísticas de acuerdo con la realidad que se desarrolla en el centro analizado.

CAPÍTULO IV: Este capítulo se detalla los resultados, en donde se ha desarrollado de acuerdo con los objetivos planteados dando a conocer los hallazgos más importantes del proceso investigativo, analizando el micro y macroentorno, describiendo el comportamiento de los objetivos analizados.

CAPÍTULO V: Este capítulo contiene el Plan de Mejoramiento Turístico para el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, determinando las actividades más viables que se deben trabajar tanto en el área administrativa, como en la gestión de un turismo sostenible.

CAPÍTULO VI: El último capítulo daremos a conocer las respectivas conclusiones y recomendaciones en las cuales nos permitirá describir las futuras líneas de este presente proyecto de investigación.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El turismo forma parte de uno de los principales sectores económicos a nivel mundial, siendo objeto de estudio en diversos destinos geográficos (Orgaz y Moral, 2016: pp.3-5). La actividad turística es una fuente que proporciona un desarrollo socioeconómico y cultural de un territorio, siendo el patrimonio un factor de cohesión social por las sinergias que genera al desarrollar esta actividad. Por ende, es necesario trabajar en modelos basados en el desarrollo sostenible del turismo de un destino.

El Centro turístico Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay es un emprendimiento Kichwa turístico que inicio sus actividades en el año 2012, el mismo que se ha dedicado a la prestación de servicios turísticos con el propósito de conceder al turista una diversidad de opciones orientadas al disfrute y conocimiento de nuevas experiencias basada en la cultura kichwa y la relación del ser humano con la naturaleza. En efecto, se puede encontrar en este sitio, diversidad de plantas nativas de la Amazonia, así como especímenes de fauna como el mono chorongo (*Lagothrix poeppigii*) y mono aullador (*Alouatta palliata*) (Ñucanchi Sacha Causay, 2022, p.2).

Sin embargo, en el centro existe falencias turísticas que traen como consecuencia que turistas tanto nacionales como extranjeros no recomienden al lugar como un sitio adecuado para la actividad, debido a la deficiente infraestructura que se centra en una accesibilidad limitada, señalética deteriorado o inexistente, espacios con falta de mantenimiento, además que es importante trabajar en la calidad, seguridad y un óptimo servicio al cliente. Estos problemas afectan negativamente y obstaculiza el desarrollo turístico del centro interviniendo en la baja afluencia turística.

El objetivo de la investigación es trabajar en una propuesta que logre solventar estos inconvenientes y generar el empoderamiento en los propietarios con el fin de mejorar la planta turística y de esta manera lograr desarrollar un turismo sostenible que permita convertir a esta actividad como un ícono dinamizador de economía y beneficiar directamente a las personas involucradas.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Diseñar un plan de mejoramiento turístico a través de un diagnóstico que permita conocer y valorar los recursos naturales y culturales del centro etnobotánica Ñucanchi Sacha Causay para fomentar el desarrollo turístico.

1.2.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico que permita evaluar el servicio que el centro está prestando en la actualidad a los turistas.
- Analizar la demanda turística actual para lograr cambios significativos en el centro etnobotánica Ñucanchi Sacha Causay.
- Elaborar una propuesta de Plan de Mejoras para el desarrollo turístico del centro etnobotánica Ñucanchi Sacha Causay.

1.3. Justificación

El centro etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, busca dar a conocer las interacciones de la sociedad con la naturaleza, el cual puede ser abordado con diferentes herramientas y desde distintas perspectivas, una de ellas es la Etnobotánica (Carapia y Vidal, 2021: pp.2-6).

Esta investigación pretende generar procedimientos, habilidades y destrezas, con el objeto de reafirmar los conocimientos a quienes se dedican a esta actividad turística para el desarrollo socio económico del emprendimiento que por falta de conocimiento no pueden implementar procesos que permitan contribuir en el mejoramiento turístico del centro (Erazo, 2011, pp.18-21).

La necesidad de realizar un diagnóstico o línea base es contar con información que verifique de forma exhaustiva las falencias existentes en el centro y permita conocer de forma real los cambios que se debe trabajar, con el objetivo de generar un desarrollo sostenible con condiciones óptimas para un buen servicio turístico y productos estructurados que logre el incremento del clientes e indagación de conocimiento turísticos para perfeccionar la calidad de servicios turísticos ofertados en el mismo ya que los turistas buscan nuevas aventuras y experiencias.

Es importante el análisis de la demanda turística porque brinda información clara sobre el número de turistas que ingresan, la capacidad de gasto turístico y la ocupación de los distintos servicios ofertados en el centro turístico. Este objetivo permite conocer el comportamiento que tiene el cliente y cuáles son los factores que inciden directamente en la toma de decisiones, lo cual permitirá identificar las falencias desde la perspectiva de los clientes.

El diseñar un plan de mejoramiento implica emplear un enfoque de datos cualitativo y cuantitativo, con un diseño que permita la recolección, medición y análisis de datos con la ayuda de la investigación descriptiva, documental y de campo, así como el método inductivo – deductivo y estadístico para la recolección de datos y análisis de resultados, que servirán de bases para la resolución del problema de investigación y lograr la estructura de una propuesta optima, técnica y dinámica que permita mejorar la infraestructura turística, atención al cliente, la oferta y los servicios para que sean de calidad, generando la satisfacción del cliente y logrando la fidelización. Es importante enfocar el aspecto socio – económico porque el presente plan contribuirá a generar nuevas opciones de empleo sean de manera directa e indirecta mejorando así la calidad de vida de las personas involucradas.

1.4. Pregunta de investigación

¿Contar con un plan de mejoramiento turístico permitirá conocer los aspectos que deberían enfocarse y mejorarse en el centro etnobotánica Ñucanchi Sacha Causay para fomentar el desarrollo turístico?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Referencias teóricas

2.1.1. Plan de mejoramiento

Un plan de mejoramiento es aquella que está constituido por una serie de conjunto de acciones organizadas, integradas y sistematizadas, esta misma implementa la organización para producir y elaborar cambios en los resultados de su gestión, en base a la respuesta de las diferentes áreas de mejora identificadas en el proceso de autoevaluación, así mismo nos permite saber que es una herramienta idónea para gestionar la calidad, ayuda a tener una dinámica grupal, fomenta el compromiso y la responsabilidad individual y de equipo y la mejora organizacional en su grupo (Federación Dominicana de Municipios, 2017, pp.1-32).

Cabe reconocer que un plan de mejora es aquella que contiene una sucesión que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva u ordenada, para así obtener resultados eficientes y eficaces. la parte más importante de un plan de mejora es contemplar una relación entre los procesos y el personal generando un ambiente positivo y de confianza de tal manera que contribuyan al progreso constante (Proaño, 2017, pp.50-56).

Tabla 2-1: Pasos para realizar un plan de mejora.

Define tus objetivos	Primero, se debe definir los objetivos que deseas alcanzar
Mide y analiza tus resultados	Las métricas y KPI's son los indicadores más valiosos para obtener los datos sobre cómo han operado hasta el momento.
Comparativa de resultados entre procesos	A partir de la información y el conocimiento de los datos históricos es importante realizar comparaciones entre resultados, para ir encontrando qué situaciones y momentos han sido más beneficiosos en la empresa.

Simplificar procesos	Se busca simplificarlos, tanto para evitar las pérdidas de tiempo y costos como para aumentar su productividad.
Involucrar al equipo de trabajo	En la optimización eficaz de los procesos es necesario vincular a tus colaboradores, con el fin de que conozcan y se capaciten en las nuevas metodologías.
Evaluación periódica del plan de mejora continua	Se debe realizar evaluaciones de los resultados para planificar en qué momentos se deberá realizar el proceso de optimización nuevamente y no perder la excelencia de la empresa.
Análisis de los resultados	A partir de la evaluación y análisis de los resultados de cada proceso modificado, será posible identificar el éxito de las estrategias. Este es el parámetro para ajustar las mejoras que puedan no estar alcanzando los objetivos establecidos.

Fuente: Grupo, 2020.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

2.1.1.1. Mejoramiento turístico

La mejora es aquella que surge cuando una organización o empresa contempla diversos factores o conjuntos de medidas con el fin de tener un mejor rendimiento de sus sistemas de trabajo es decir conseguir los objetivos planteados desde un comienzo para desarrollar la excelencia, así mismo esta debe de ser sistemática y organizada de tal forma que se reflejen los resultados y esta sea positiva (Gómez, 2016, pp.31-50).

El mejoramiento turístico permite el aprovechamiento de los recursos naturales y sociales de las comunidades con el propósito de crear condiciones para el manejo sostenible de las actividades turísticas de forma que se protejan los recursos naturales, pero también se generen oportunidades de negocio y mejora de las condiciones de vida de la población local.

2.1.1. 2. Mejoramiento continuo

El mejoramiento continuo (o garantía de calidad) puede describirse como la atención continua, estructurada y sistemática a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora.

Así mismo, es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización (Morera, 2012, p.2).

Las empresas líderes de turismo se centran en desarrollar programas de calidad total con el objetivo de superar las expectativas de los clientes, por lo que la planificación de la calidad está conformada por varias etapas que necesitan de un conjunto sistemático y preestablecido de pautas, instancias y actividades de gestión para alcanzar las metas propuestas, porque a continuación se muestra las etapas y actividades necesarias (Maldonado y Hernández, 2011: p. 6).

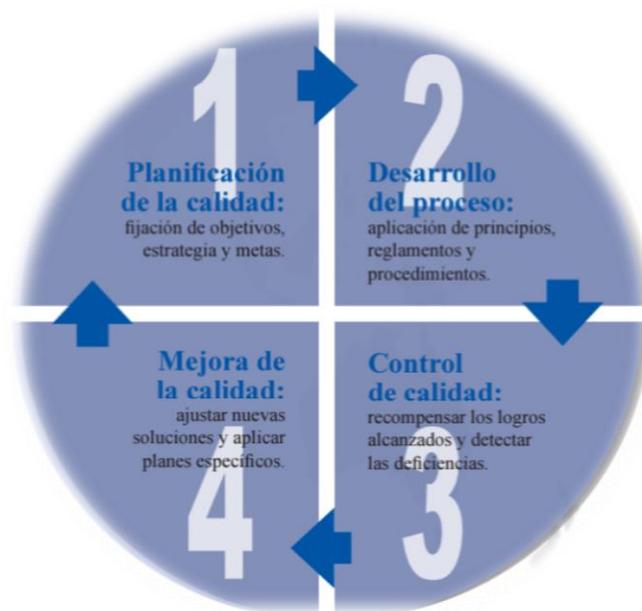


Ilustración 2-1: Etapas de mejoramiento continuo.

Fuente: Maldonado, 2011.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

2.1.2. Recursos

Un recurso es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio y también se pueden definir como todos los medios que nos ayudan para lograr los objetivos que se tengan.

También, aquel medio utilizado para cumplir un fin que en el caso de la economía, sería la satisfacción de una necesidad (Westreicher, 2020, p.2).

2.1.2.2. Recurso turístico

El recurso turístico es todo aquello que posee características que implican un atractivo para el turismo, bien sea de carácter natural, de esparcimiento y recreación, o histórico/cultural (Villacis, 2013, p.10).

2.1.2.3. Recursos naturales

Los recursos naturales constituyen los bienes básicos de consumo del hombre, desde los elementos vitales hasta las materias primas para la industria.

En suma, los recursos naturales, además de ser medios de sobrevivencia y constituir una fuente económica principal, sustentan una forma de vida que identifica a la civilización actual. En síntesis, cubren necesidades múltiples. Entonces, está en el interés de las naciones tener acceso a la variedad de recursos naturales que requieren sus sociedades (Faundes, 2013, p.10).

2.1.2.4. Recursos culturales

El patrimonio cultural es un conjunto determinado de bienes tangibles, intangibles y naturales que forman parte de prácticas sociales, a los que se les atribuyen valores a ser transmitidos, y luego resignificados, de una época a otra, o de una generación a las siguientes.

El patrimonio cultural es la herencia cultural propia del pasado de una comunidad, mantenida hasta la actualidad y transmitida a las generaciones futuras (UNESCO, 2021, p.1).

2.1.3. Centro turístico

Los centros turísticos son más que un conglomerado urbano que concentra instalaciones, infraestructuras y equipamientos destinados a articular las expectativas de los turistas y de la comunidad local con los distintos atractivos y actividades del lugar.

Para Bosch son unidades urbanas receptoras, destinadas a facilitar las prácticas del ocio creativo de los turistas que se posicionan como verdaderas marcas en las mentes de los consumidores o sujetos de la actividad turística (Bosch, 2015, p.14).

2.1.3.1. Centro etnobotánico

Los centros etnobotánicos estudian las relaciones entre los grupos humanos y su entorno vegetal, es decir el uso y aprovechamiento de las plantas en los diferentes espacios culturales y en el tiempo.

Además, es una ciencia interdisciplinaria entre las ciencias naturales y las sociales, cuyo estudio radica principalmente en cómo las personas utilizan los recursos vegetales que les rodean para satisfacer sus necesidades materiales y espirituales, una de nuestras necesidades es el uso de las plantas medicinales (Fotencilla, 2019, p.2).

Por otro lado, la etnobotánica se refiere también al estudio de las relaciones que existen entre las plantas y los grupos locales, cómo se relacionan y cómo influyen las plantas en el desarrollo de las culturas (Cruz, 2012, p.1).

2.1.4. Turismo

El turismo es una de las disciplinas que tiene un campo de estudio sumamente alto por las dinámicas que genera, por lo que se ha creado un sinnúmero de conceptualizaciones y definiciones sobre esta terminología centrándose en estudiarla como un fenómeno social que ha tenido repercusiones importantes sobre las balanzas de pago de ciertos países.

Esta actividad tiene un estudio completo y complejo, porque se analiza de una forma transdisciplinaria, que es la generación de un conocimiento nuevo que surge de una serie de disciplinas y objetos de estudio que se concentran, sin ninguna jerarquización específica.

Según la Organización Mundial del Turismo, “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (Antunez, 2008, p.1).

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su residencia por motivos personales, profesionales o de negocios (Organization, 2008, p.1).

Según Medina (2013, p.23), sobre turismo manifiesta que: es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y la permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto dicha permanencia y desplazamiento no estén motivados por una actividad lucrativa.

En la definición anterior se toma en cuenta que el término es difícil de precisar y no se encuentra claramente definido.

Para Luque (2009, p.3), dice que el turismo es la suma de las relaciones y prestaciones de servicios que se derivan de los desplazamientos humanos voluntariamente efectuados de una manera temporal o por razones diferentes, es la actividad que se realiza según las motivaciones que experimente el individuo, para satisfacer sus necesidades y en busca de la consumación de sus deseos.

En el país es importante mencionar que el desarrollo turístico es una actividad que genera oportunidades de empleo y mejora la calidad de vida de la población, en donde el Ministerio de Turismo ha venido desarrollando políticas que permitan lograr un desarrollo económico y social centrándose en generar directrices puntuales que contribuyan al fortalecimiento del turismo rural, comunitario en pro del desarrollo turístico en el Ecuador.

2.1.4.1. Turismo sostenible

El turismo sostenible surge del concepto de desarrollo sostenible, que se acuñó de ecodesarrollo propuesto por Sachs quien menciona que el término fue usado por Strong, director ejecutivo del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), en la primera reunión del Consejo de Administración, celebrada en Ginebra, en 1973 (Tarlombani, 2005, p.7).

El turismo sostenible persigue desarrollar su actividad generando un impacto mínimo sobre el medioambiente. Es decir, se trata de fomentar un turismo respetuoso con el ecosistema con mínimo impacto sobre el medioambiente y la cultura local.

Además la Organización Mundial del Turismo considera que uno de los elementos fundamentales para desarrollar el turismo sostenible es “dar un uso óptimo a los recursos medioambientales”. para ello es necesario mantener los procesos ecológicos esenciales y ayudar a conservar la biodiversidad y los recursos naturales (BBVA, 2022, p.2).

Para Andino (2013, p.56), el turismo sostenible es: respeto al medio natural, cultural social, y valores de una comunidad, que permite un intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, los

beneficios, son repartidos de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud participativa en su experiencia de viaje.

El turismo sostenible debe incorporar una óptica integrada del desarrollo que trabaje las variables; económica, sociocultural, institucional y ambiental logrando un equilibrio. La Organización Mundial de Turismo define el turismo sostenible como aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas, así como de los destinos turísticos protegiendo e incrementando las oportunidades a futuro. En este contexto el objetivo es gestionar de una forma correcta y equilibrada los recursos en donde la parte económicas se gestionen de tal manera que contribuya a la generación un desarrollo social, manteniendo la identidad cultural de las comunidades donde se realizan la actividad turística y pensando en no afectar al medio ambiente y los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de vida (Monge, 2016, p.3).

2.1.4.2. Tipos de turismo

Según Gonzales y Toller (2006, p.4), en su blog señala que los tipos de turismo son:

- **Agroturismo (o turismo de granja)**

Es un segmento del turismo rural, con la peculiaridad de que se realiza en explotaciones agrarias que complementan sus ingresos con alguna forma de turismo, facilitando por lo general, alojamientos, comidas y oportunidad de familiarización con trabajos agropecuarios. La peculiaridad es que se ubica en granjas, preferiblemente activas, pudiendo hacer partícipe al turista en las diferentes actividades agropecuarias.

- **Ecoturismo**

El ecoturismo se define como un "Turismo responsable hacia áreas naturales que protege el entorno y provee bienestar a la población local. Turismo de base ecológica. Forma de Turismo especializado en la naturaleza, centrado en actividades a pequeña a lugares de interés cultural tradicional. Concede atención especial al desarrollo respetuoso del medio y al grado de uso por los visitantes. Corresponde a un tipo de turismo que involucra un viaje hacia áreas naturales no contaminadas o relativamente poco alteradas con el propósito de estudiar, admirar y disfrutar del paisaje y sus plantas y animales salvajes, así como de la cultura o local.

- **Turismo de aventura**

El turismo de aventura es otra de las modalidades del turismo alternativo, y sin duda alguna es una de las formas que mayores expectativas genera a su alrededor, quizás por el termino mismo que evoca, o bien por un cierto misticismo y tabús que se ha generado en su entorno.

A este tipo de turismo también se lo conoce como: turismo deportivo, turismo de adrenalina o turismo de reto, y si bien la denominación es lo de menos los conceptos si llegan a ser determinantes.

- **Turismo cultural**

Corresponde a los viajes que se realiza con el deseo de ponerse en contacto con otras culturas y conocer más su identidad.

- **Turismo histórico**

Es aquel que se realiza en aquellas zonas cuyo principal atractivo es su valor histórico.

- **Turismo religioso**

Movido por la fe religiosa de la población para visitar, iglesias, conventos, diferentes centros religiosos, a este tipo de movimiento se lo llama comúnmente “Romerías” son varios los lugares que acostumbran a visitar los turistas motivados por este monto.

2.1.5. Producto Turístico

2.1.5.1. Definiciones

Un producto es el conjunto de prestaciones, tanto materiales como inmateriales, que se ofrecen al mercado con el objetivo de satisfacer los deseos o las expectativas de los turistas (Izenpe, 2015, p. 54).

Para López (2015, p. 36) en la sobre un producto turístico manifiesta que:

El producto turístico engloba varios subproductos, una marca con una completa cartera de productos. Esos subproductos representan el verdadero valor añadido del producto compuesto de

una serie de recursos que lo hacen atractivos (playas, clima agradable, etc.) y una serie de servicios y equipamientos que permiten al turista disfrutar de los recursos dotados de infraestructuras adecuadas para que sus atractivos puedan ser disfrutados.

Mientras que para Muñoz (2003, p.18), en su libro el turismo explicado con claridad señala:

Un producto turístico está conformado por un conglomerado de atributos tangibles e intangibles, ensamblados por el turista, que tiene una organización de servicio como centro de referencia, pero que no es únicamente gestionado por ella; que explota recursos turísticos como atrayentes (sean atractivos naturales y/o socioculturales), soportados con la infraestructura necesaria gestionada por los gobiernos locales, y brinda servicios que permiten el desarrollo de actividades turísticas, todo lo cual confluye en un espacio local determinado; es ofertado en el mercado turístico y consumido en el lugar de prestación del servicio, generando flujos turísticos en búsqueda de los beneficios: experiencias y aprendizajes.

Podemos decir que un producto turístico está conformado por el sistema turístico denominado la oferta de este, con el fin de promocionarlo en el mercado ofreciendo algo nuevo e innovador y que traiga experiencias y aprendizajes al turista o visitante.

2.1.5.2. Componentes de un producto turístico

Un producto turístico se diseña sobre la base del sistema turístico que está constituido por un conjunto de elementos o componentes interdependientes que permiten su funcionamiento y que se encuentra en estrecha relación con la vida de todos los pueblos, sea como turistas o como anfitriones.

El turismo se estructura en cuatro componentes sustanciales a saber: los atractivos y las consiguientes actividades que éstos posibilitan, la infraestructura social, la planta turística y la superestructura. Estos elementos configuran la oferta turística y se sintetizan en los productos turísticos que se ofrecen a los visitantes (Tierra, 2006, pp.35-39).

**O
F
E
R
T
A

D
E
M
A
N
D
A**

SUPERESTRUCTURA: Organismos responsables de la organización y buen funcionamiento del sistema turístico.

PLANTA TURÍSTICA: Equipo turístico (alojamiento, alimentación, esparcimiento, otros servicios); Instalaciones turística (de agua y playa, de montaña, generales)

INFRAESTRUCTURA: Agua, sanidad, energía, transporte

ATRACCIONES Y ACTIVIDADES: Sitios naturales, museos y manifestaciones culturales, folklore, realizaciones técnicas, científicas artísticas, acontecimientos programados.

Ilustración 2-2: Sistema turístico.

Fuente: OMT, 2006.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

2.1.5.3. Diseño de un producto turístico

Define el nombre, itinerario, los servicios que se brindaran y los procesos del producto (Manchado, 2009, pp.36-41).

• **Paquete turístico**

Un paquete turístico es la integración previa en un solo producto, de dos o más servicios turísticos o relacionados con éstos y que es ofrecido al público en general mediante material impreso, o cualquier otro medio de difusión. (Turistic, 2013, p.14)

El paquete turístico, en su origen, es el paradigma de una estrategia de producto. Aunque la adquisición de un paquete turístico pueda suponer un coste del viaje menor que la compra separada de sus componentes, el comprador del paquete valora principalmente el valor añadido de la integración de todo el viaje en un paquete de servicios.

Para Fonseca (2006, p.3), señala al paquete turístico como:

Paquete turístico que se comercializa de forma única y que contiene dos o más servicios de carácter turístico (alojamiento, manutención y transporte), por el que se abona un precio, dentro del cual el consumidor no es capaz de establecer un precio individual para cada servicio que se le presta.

- **Elementos del paquete turístico**

Según López (2015, pp.52-53), sobre los elementos que constan un paquete turístico en las acota que debe tener lo siguiente:

- Nombre del paquete.
- Codificación (numeración).
- Duración (horas, días, noches).
- Carácter: Historia, naturaleza, cultura, aventura.
- Tiempo de actividades (inicio, duración).
- Itinerario y Descripción de actividades (en orden de visita listado de atractivos naturales y culturales).
- Dificultad (fácil, moderado, difícil).
- Servicios que se incluyen.
- Servicios que no se incluyen.
- Precio (por número de pasajeros).
- Observaciones.
- Mapa y fotografía.

- **Estrategias de comercialización de un producto**

La estrategia de promoción consiste en comunicar a los individuos, a los grupos, a las organizaciones, en forma directa o indirecta, la existencia de nuestra empresa turística, de nuestro producto turístico, de nuestro destino turístico, de nuestra zona turística, con el propósito de llevar a cabo intercambios de valor, mediante la combinación de métodos para la promoción. Entre estos métodos están los siguientes tres, los cuales conforman lo que se conoce con el nombre de promoción mix o mezcla de promoción.

- **La publicidad**

Consiste en una comunicación no personal de nuestra empresa y sus productos, que llega a un público meta a través de medios de comunicación masiva, como, por ejemplo: televisión, radio, periódicos, revistas, correos directos, telemarketing, correo electrónico, discos compactos con información, banners o lonas publicitarias, publicidad circulante sobre vehículos y buses, vallas publicitarias, afiches, catálogos, directorios, entre otros.

- **Las ventas personales**

Consiste en la comunicación escrita directa con el cliente meta, con el propósito de persuadirle a que compre nuestro producto. Esto requiere de tacto y de estrategia de quien recurre a este método, puesto que hay que lograr que el cliente acepte nuestras ideas y nuestros puntos de vista.

- **Las relaciones públicas**

Consiste en una serie de actividades que lleva a cabo la empresa turística, para crear una imagen segura y una predilección de su marca, mediante la intervención de un tercero que ha disfrutado de nuestro producto o servicio turístico y que, en consecuencia, se encuentra motivado y convencido de que nuestra marca es buena. Es una típica publicidad boca oído. Lo que busca este método es influir favorablemente en las actitudes del público meta hacia nuestra empresa turística, sus productos y sus políticas (Benavides, 2007, pp.26-43).

2.1.6. Planificación

La planificación es un proceso sistemático que establece una necesidad, y acto seguido, desarrolla la mejor manera de enfrentarse a ella, dentro de un marco estratégico para identificar las prioridades y determina los principios funcionales (Shapiro, 2001, p.7).

Por otra parte la planificación es una herramienta esencial para el desarrollo de proyectos en la cual conlleva procesos sistemáticos es decir de una forma ordenada para elaborar las actividades, de tal manera que identifica recursos, principios indispensables para lograr los objetivos que se tiene a considerar desde un principio, así mismo se determinan estrategias para ejecutar nuevas formas viables con el fin de conseguir el éxito primordial en un mercado empresarial (Chiavenato, 2007, p.301).

La planificación se puede definir como un proceso bien meditado y con una ejecución metódica y estructurada, con el fin de obtener un objetivo determinado, la planificación en un sentido un poco más amplio, podría tener más de un objetivo (Riquelme, 2012, p.5).

Planificar es racionalizar el futuro en base a un escenario actual, anticipando el rumbo del camino a seguir para asegurar el destino. La planificación permite alcanzar lo esperado mediante la fijación de principios orientados, estableciendo un proceso continuo que refleja los cambios del ambiente para adaptarse a ellos, y las acciones estratégicas para la organización y el cumplimiento de objetivos. La planificación turística en diferentes escalas internacional, nacional, regional, local y de sitio es fundamental para alcanzar el éxito en el desarrollo, gestión y manejo de la actividad.

2.1.6.1. Enfoques de la planificación turística

Los distintos autores e investigadores coinciden en reconocer siete enfoques con los que comúnmente se ha planificado el turismo, los cuales no son secuenciales ni exclusivos, de manera que permanecen más o menos vigentes y pueden combinarse de acuerdo con el propósito de planificación.

- **Enfoque Tradicional:** El turismo es bueno y debe ser desarrollado. Su desarrollo se mide en términos turísticos.
- **Enfoque Desarrollista:** El turismo es una actividad económica que puede contribuir al desarrollo nacional y social.
- **Enfoque Económico:** El turismo es una actividad exportadora y su desarrollo se mide en términos económicos, según la generación de divisas extranjeras.
- **Enfoque Físico – Espacial:** El turismo es una actividad que consume espacio y recursos. Su desarrollo se mide en términos ambientales.
- **Enfoque Comunitario:** El desarrollo del turismo debe controlarse localmente y su desarrollo se debe medir en términos socioculturales.
- **Enfoque Sostenible:** El turismo abarca y está influenciado por aspectos económicos, sociales, ambientales y políticos. Su planificación tiene un componente holístico y es entendida como un proceso en desarrollo, orientada a la protección del patrimonio cultural y natural de los destinos, así como la equidad económica.
- **Enfoque Estratégico:** El turismo funciona bajo influencia constante de condiciones externas y su planificación es capaz de adaptarse ante contextos cambiantes e inciertos (García, 2006).

2.1.6.2. Proceso de la planificación

La planificación turística es un proceso basado en estudios, investigaciones y análisis, que busca optimizar la contribución del turismo al bienestar social y a la conservación ambiental, que de acuerdo con la OMT se compone de 7 etapas secuenciales que pueden modificarse según el enfoque de planificación y las condiciones locales (OMT, 2013, p.16).

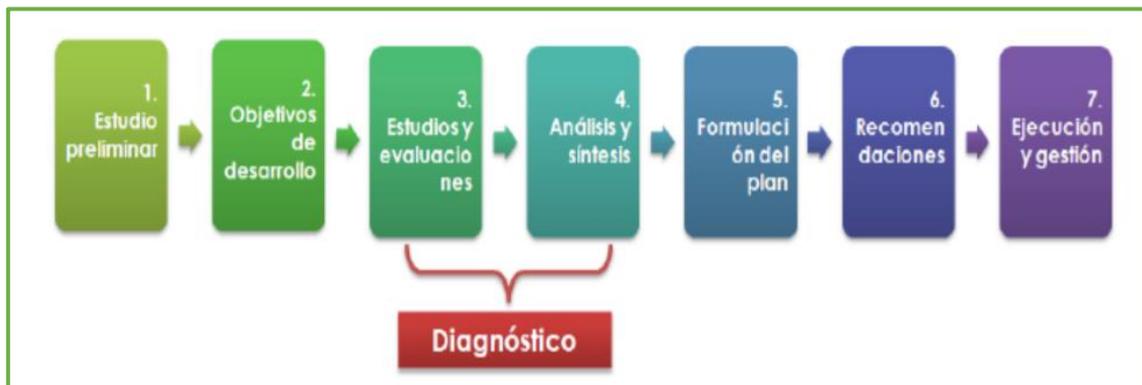


Ilustración 2-3: Procesos de planificación.

Fuente: OMT, 2013.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

1. Estudio preliminar

Estudio Preliminar o de Prefactibilidad. Esta primera etapa consiste en la visita del lugar, observación de recursos, determinación de la tenencia de la tierra, identificación de potencialidades de desarrollo y productos potenciales. Se establece el enfoque de la planificación de acuerdo con la escala (nacional, regional, de destino, de sitio) y al tipo de espacio turístico (natural, rural, urbano o costero). Si la planificación es considerada viable, entonces se formula el perfil de proyecto de planificación turística y se selecciona el equipo de trabajo (Gil Latorre, 2010, p.5).

2. Definición de Objetivos de Desarrollo Turístico

Se determinan los objetivos de desarrollo turístico, de acuerdo con el enfoque y la potencialidad del espacio. Posteriormente estos objetivos se irán afinando en función de la información recogida durante el proceso de planificación. Con el fin de garantizar la acogida y continuidad del plan, es prudente formular los objetivos de manera participativa, en conjunto con la comunidad receptora y sus dirigentes, así como las autoridades locales y otros actores sociales del turismo.

3. Estudios y Evaluaciones

Se recoge información referente al sistema turístico local y sus elementos como la planta de servicios, gobernanza, atractivos, comunidad receptora, demanda e infraestructura. Este paso en conjunto con el siguiente, constituyen el diagnóstico, estudio de situación actual o línea base y son el objeto del presente manual, por lo tanto, serán ampliamente expuestos más adelante (Sarmiento, 2015, p.8).

4. Análisis y Síntesis

Se analiza de forma integrada e interrelacionada todos los elementos del sistema con la finalidad de determinar la potencialidad turística del lugar, calcular las limitaciones de crecimiento, segmentar el mercado objetivo, identificar los productos potenciales y obtener resultados que permitan el direccionamiento del plan y la toma de decisiones. Junto con el paso anterior conforman el diagnóstico en el que se identifican las principales oportunidades y limitaciones para el desarrollo, tanto de los elementos del sistema turístico, como de los aspectos sociales, económicos, políticos y ambientales externos al sistema.

5. Formulación del Plan

Se formula la política y se elabora la propuesta de desarrollo o turístico, cuya estructura puede variar de acuerdo con los objetivos, el enfoque y la escala de planificación. Se precisa una secuencia lógica de desarrollo (fases o etapas) de ejecución con proyectos y programas prioritarios. Debido a que un plan de turismo puede tener diferente escala y también puede tener diferentes enfoques, la propuesta no siempre tendrá la misma estructura

6. Ejecución y Gestión

Se conforma organismos o comités de seguimiento público privados con el fin de realizar una revisión periódica o programar modificaciones del plan en función de las nuevas situaciones del entorno y nuevas tendencias del turismo. Se define indicadores de éxito o de desarrollo y se realiza la medición periódica de avances.

2.1.7. Estudio de mercado

El estudio de mercado debe medir la calidad y la cantidad de la demanda del bien o del servicio cuya producción es el objeto del proyecto, así como los precios y las formas de comercialización (Yanez, 2018, p.1).

Debe constar de:

- Análisis de la Oferta
- Análisis de la Demanda

2.1.7.1. Oferta

La oferta se conforma por los bienes y servicios que brinda una organización, persona o empresas a un mercado específico con el fin de satisfacer las necesidades de un conglomerado social, por un precio dado que lo calcula el ofertante y que debe ser de acuerdo con la economía.

La oferta turística comprende el conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes, en esta condición se entiende por cualquier establecimiento en donde el cliente y/o usuario son principalmente turista (Pedrosa, 2018, p.5).

El conjunto de los atractivos, productos y servicios de un destino turístico o un lugar determinado debe tener un mercado específico que permita mediante un programa de promoción ofertar a los consumidores un producto estructurado, que cuente con una planificación que permita el aprovechamiento de los elementos que conforman ese patrimonio turístico, con el fin de atraer a un determinado segmento de mercado.

La oferta en turismo cuenta con ciertos componentes como:

- **Atractivos turísticos**

Estos pueden ser tanto naturales como culturales de un determinado lugar geográfico y cuenta con un potencial turístico, como por ejemplo flora, fauna, cascadas, volcanes y que tengan las facilidades para poder ingresar al atractivo.

- **Planta turística:** La planta turística está formado por todos los servicios que se encuentran especificados en el capítulo II, artículo 5 de la Ley de turismo donde se menciona que las

actividades turísticas son alojamiento, restaurantes, agencias de viajes y operación turística, etc. Lo cual conforman la estructura productiva del turismo, porque facilita la satisfacción de todas las necesidades y deseos de los turistas (Congreso Nacional, 2014, p.4).

- **Infraestructura:** Es fundamental y sirve de soporte importante para el buen desarrollo de la actividad y la planta turística. La mayor parte de estos servicios son de índole pública y que benefician directamente a una colectividad suministrando servicios como: energía, comunicación, Alcantarillado, agua, seguridad, sanidad, etc.
- **Superestructura:** Conforman el nivel superior de los elementos que conforman la oferta turística y está constituido por las instituciones e identidades públicas y privadas, nacionales e internacionales que se encuentran vinculadas directa o indirectamente a la actividad turística. El objetivo es proporcionar los elementos necesarios para el buen funcionamiento del sistema turístico para conformar un producto u oferta dentro un lugar determinado.

La oferta también se encuentra conformado por otros elementos que permite analizarla de una mejor forma dentro del mercado turístico:

- **Existencia de oferentes:** Está centrada en el análisis de los personas, empresas y organizaciones que ofertan productos o servicios turísticos a la venta del público general. Es decir que dentro de un destino debe existir agencia y operadoras de turismo, hoteles, restaurantes, etc.
- **Cantidad de un producto:** En turismo es importante entender que un producto o servicio puede ser algo tangible e intangible que se oferta o se vende por un precio determinado. Por ejemplo, ingresan hoteles las habitaciones, alimentación.
- **Disposición para vender:** Es aquello que los oferentes o vendedores quieren vender a un determinado precio y en un determinado periodo de tiempo. Sea esto las ofertas específicas que los oferentes hacen al consumidor sobre sus productos o servicios.
- **Capacidad de vender:** Es la cantidad de bienes o servicios que un vendedor puede ofertar o proveer en un determinado mercado, por un precio y tiempo.
- **Puesto en el mercado:** se lo conoce también como el mercado turístico que es un lugar en donde se pone a la venta los producto o servicio y poder ser físico a través de una agencia de viajes o virtual utilizando medios digitales.
- **Precio determinado:** Se refiere a la parte económica o monetaria que tiene un bien o servicio que los ofertante ponen a la venta. Es decir, el precio por acceder a disfruta un producto o servicio turístico.

- **Periodo de tiempo:** se encuentra enfocado a un ciclo como años, meses, semanas o días, en turismo se depende directamente de la estacionalidad para ofertar determinada bien o servicio para que se encuentra a la venta. Por ejemplo, el precio de un hotel en temporada alta económicamente es más costoso y en temporada baja los precios pueden ser más asequible.
- **Las necesidades y deseos:** La necesidad humana es el estado en el que se siente la privación de algunos factores básicos (alimento, vestido, abrigo, seguridad, sentido de pertenencia, estimación). Los deseos, en cambio, consisten en anhelar las formas específicas para satisfacer esas necesidades (Socatelli, 2013, p.3).

2.1.7.2. *Demanda*

La demanda es aquella que se refiere a la unidad o proporción de bienes y servicios en la cual las personas logran obtener su satisfacción y necesidades al momento de plasmar alguna actividad que ellos desean, así mismo los bienes y servicios están situados en diferentes campos como en la alimentación, educación, turismo, etc., es por eso que la demanda se la considera como la cantidad total de bienes y servicios que una persona o sociedad desea adquirir o contemplar (Navarro, 2021, p.2).

La demanda turística es, por tanto, el total de las personas participantes en actividades turísticas, cuantificada como número de llegada o salidas de turistas, valor en dinero gastado u otros datos estadísticos. Entre los factores que influyen en la demanda turística se encuentra el poder económico de los turistas, la disponibilidad de vacaciones y otros factores motivadores (Turístico, 2022, p.3).

El concepto de demanda está íntimamente relacionado con el proceso de toma de decisiones que los individuos realizan constantemente en el proceso de planificación de sus actividades de ocio y, por lo tanto, su determinación depende de numerosos factores no sólo económicos, sino también psicológicos, sociológicos, físicos y éticos (Villasante, 2016, p.7).

2.1.7.3. *Características de la demanda*

- **Elasticidad**

La demanda es muy elástica a los cambios económicos del mercado, ejemplo, los precios: un gran aumento de estos, generalmente, hace que el número de consumidores disminuya.

- **Seguridad**

Sensibilidad a las condiciones sociopolíticas de los países y los cambios de moda en el destino de los viajes. La inestabilidad sociopolítica, inhibe a los turistas a visitar un determinado lugar (Diaz, 2010, p.4).

- **Estacionalidad**

La demanda está condicionada por la estacionalidad. Debido a esta dependencia se producen desajustes que actúan de modo perjudicial tanto sobre la demanda como sobre la oferta.

2.1.7.4. Factores que determinan la demanda turística

Los principales factores que determinan la demanda del mercado turístico se pueden clasificar en tres grandes grupos:

- **Los factores objetivos**

Son todos aquellos que de una u otra manera están en función o dependen de la renta disponible de los potenciales consumidores: Cuando aumenta la renta disponible de los consumidores, lo más probable es que los turistas tiendan a realizar viajes mucho más largos y de mayor permanencia en el lugar de la visita y por tanto de mayor costo.

- **Los factores subjetivos**

Son todos aquellos que tienen que ver con los gustos y preferencias de los consumidores turísticos, en ellos juegan variables culturales, ocio e históricas.

- **Los factores condicionales**

Son todos aquellos que están relacionados con aspectos propios de un lugar o destino turístico (Marsano, 2004, pp.77-87).

2.1.7.5. Variables de la demanda

La demanda viene determinada por las siguientes variables:

Precio del bien.

Precio de los factores (recursos utilizados en su fabricación)

Tecnología.

Las expectativas (Weds, 2013, p.4).

2.1.7.6. Tipos de demanda

- **Demanda satisfecha**

Es la demanda en la cual el público ha logrado acceder al producto y/o servicio y además está satisfecho con él (Medina, 2015, p.4).

- **Demanda insatisfecha**

Es la demanda en la cual el público no ha logrado acceder al producto y/o servicio y en todo caso si accedió no está satisfecho con él (Maldonado, 2012, p.8).

- **Confrontación oferta y demanda**

La oferta y la demanda se confronta una vez realizado el análisis de la oferta que debe tener las caracterizaciones de la oferta actual, la de la competencia y la oferta complementaria, mientras que la demanda debemos poseer el perfil de turista para poder realizar la confrontación de la demanda la cual va a permitir saber cuál va a ser nuestra demanda objetiva para el producto en el mercado (Quezada, 2008, p.16).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

El trabajo de investigación pretende desarrollar un enfoque de datos mixto, es decir que combina la parte cuantitativa y cualitativa, en un mismo estudio. Este enfoque de datos se desarrolló con el fin de cumplir de una manera efectiva cada uno de los objetivos planteados. La investigación cuantitativa en el trabajo de integración curricular pretende recopilar y analizar datos estadísticos obtenidos de la aplicación de una encuesta fiable y objetiva aplicada a los turistas que ingresan al Centro turístico Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, para generar un análisis deductivo que va de lo general a lo particular con el fin de obtener datos verídicos que contribuyan a entender la dinámica de la demanda al tener servicios de calidad y se genere un plan de mejoramiento de acuerdo a las necesidades para el cumplimiento del objetivo de la investigación.

El tipo de investigación cualitativa pretende dar a conocer procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes, la investigación cualitativa estudia diferentes objetos para comprender la vida social del sujeto a través de los significados desarrollados por éste, para el trabajo se utilizaron técnicas de revisión de documentos científicos que permitieron estructurar la investigación.

Se pudo realizar una observación y visitas de campo, con la ayuda de métodos inductivos y deductivos con el objetivo de conocer cuál es el comportamiento de las variables y establecer soluciones reales y aplicables al lugar de investigación para poder desarrollar un modelo de mejoramiento óptimo y beneficioso para el centro.

3.2. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es el descriptivo, considerando que “los estudios descriptivos, bajo un enfoque cuantitativo, buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al., 2010: p.80).

Al utilizar el alcance de la investigación descriptivo permitió desarrollar y conocer cada una de las características del grupo analizado correspondiente a los turistas que ingresan al centro con el objetivo de describir característica y detectar las posibles falencias en torno al servicio,

infraestructura, entre otros datos relevantes para emitir juicios de valor que contribuyeron a la estructura del plan de mejoramiento turístico.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño para esta investigación será de tipo no experimental - transversal. La investigación es de tipo no experimental, ya que no se manipuló ninguna de las variables, sino que se estudió el comportamiento de las variables sin intervenir en el fenómeno, sin construir ninguna situación específica, sino observando “situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador” (Hernández, 2010, p.14).

La investigación no experimental permitió conocer la realidad del centro turístico, cómo se encuentra desde un enfoque turístico, lo cual se apoya mediante datos cualitativos y cuantitativos en la búsqueda sistemática de situaciones y eventos que aportaron significativamente en la estructura del trabajo, considerando que como investigadores no tenemos control sobre los hechos porque ya ocurrieron y lo importante es generar alternativas de verificación en base a lo investigado.

Se realizó una investigación transversal porque realizamos la recolección de datos en un momento y tiempo único, por medio de la aplicación de encuestas a los turísticos nacionales y extranjeros, además de entrevistas a los administrativos del centro turísticos y técnicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, ya que se analizaron la incidencia e interrelación en un determinado tiempo (Hernández, 2010, p.18).

3.4. Tipo de investigación

3.4.1. Investigación de campo

Las técnicas específicas de la investigación de campo tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas que usa esta investigación (Baena, 2014, p.30).

Se utilizó la investigación de campo para obtener información primaria mediante la aplicación de encuestas a los turistas, guías de observación y entrevistas a los involucrados en la actividad.

3.4.2. Investigación documental

Investigación documental es aquella que posibilita la obtención de datos a través de la utilización de materiales impresos u otros tipos de documentos (Naranjo, 2016, p.44).

Se considera una investigación documental porque se utilizó información de proyectos de investigación elaborados por estudiantes de la academia, planes, datos estadísticos emitidos por la Dirección de Turismo del Coca, además fuentes bibliográficas como artículos científicos, libros y revistas de turismo que han contribuido en la estructura del marco teórico del presente estudio.

3.4.3. Investigación etnográfica

Este tipo de investigación permitió comprender la dinámica desde la realidad social, cultural, geográfica con la finalidad de entender el comportamiento actual del dueño del centro, para que mediante el apoyo de la población como generadora del desarrollo se logre establecer un diagnóstico de manera eficiente y puntual.

3.5. Métodos de investigación

3.5.1. Método de observación

Al utilizar el método de observación nos permitió conocer a través de las encuestas a los miembros del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay su apreciación acerca del desarrollo turístico en el sector, así como las entrevistas la cual va dirigida al público objetivo, ya que es fundamental en todo el proceso de investigación, en donde este método nos apoyó de gran importancia a nosotros como investigadores para obtener el mayor número de datos, para así poder determinar las expectativas que tienen nuestros clientes al visitar el sitio turístico.

3.5.2. Método deductivo

Una vez determinado el problema de investigación el método deductivo nos permite tener una mejor comprensión de las causas que originaron el problema, ya que pasa de lo general a lo particular definiendo objetivos específicos para dar solución a los problemas encontrados y lograr determinar la mejor manera de lograr un mejoramiento eficaz.

3.5.3. Método inductivo

La inducción va de lo singular a lo particular, esto es de mucha importancia ya que se origina un conocimiento fundamentado que sirvió de fuente consulta en investigaciones de que tengan como objetivo mejorar el turismo en la localidad y específicamente del emprendimiento en estudio.

3.5.4. Método de análisis

A través de este método se pudo identificar las causas que originaron que el desarrollo de turismo no deje la dinamización económica esperada dentro del emprendimiento del centro turístico. Otro aspecto relevante es que permitió visualizar los efectos que este problema a originando en el sitio, como la mala actividad turística desaprovechando de este modo los recursos naturales y culturales que poseen.

Este método parte de una descripción general del problema de investigación, a lo específico que para nuestro caso es el diseño de un plan de mejoramiento turístico.

3.5.5. Método de síntesis

La aplicación de este método en el desarrollo de la presente investigación contribuyo a reunir los varios elementos dispersos en una nueva totalidad para demostrar de una forma cuantitativa los motivos porque no se ha logrado un desarrollo turístico en el lugar y así establecer una explicación de los errores cometidos, en este contexto su aporte es de carácter preventivo para el desarrollo de un Turismo Sostenible en otros sectores de la localidad.

3.6. Técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1 Técnicas

3.6.1.1. Encuestas

La encuesta es una técnica en donde las respuestas son elaboradas por escrito y no es necesario la presencia del investigador. Las encuestas para el trabajo de integración curricular fueron aplicadas a los turistas nacionales y extranjeros, quienes contribuyeron para obtener la información sobre los puntos claves para la mejora del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.

3.6.1.2. Entrevistas

Las entrevistas se aplicaron a los emprendedores del centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay y a la analista de Catastro y Control de Establecimientos Turísticos 1, quien aportó con información y criterios sobre el estado y actividades que realizan en el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.

3.6.1.3. Observación

La observación, es una de las técnicas que permitió obtener datos sobre el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, en donde como investigadores permitió recopilar información directa e inmediata a través de visitas de campo y poder contar con la información real y necesaria para la estructura del plan de mejoramiento y solucionar el problema de investigación detectado.

3.6.2. Instrumentos

3.6.2.1. Cuestionario

Es un instrumento necesario que permitió establecer preguntas abiertas y cerradas utilizando la escala de Likert, para aplicar a los turistas que ingresan al centro y de esta forma obtener información verificable y real. El mismo se encuentra en el anexo A.

3.6.2.2. Guía de entrevistas estructuradas

Es un instrumento que permitió diseñar preguntas abierta para poder aplicar a los emprendedores del centro y la técnica de turismo la guía de entrevistas se encuentra en el Anexo B y C.

3.6.2.3. Observación

Para observación directa se aplicó una guía de observación con el objetivo de identificar las falencias del centro y proponer un plan de mejoramiento que permita posesionarlo en el Cantón Francisco de Orellana con una imagen marca reconocida por el buen servicio que oferta. El mismo se encuentra en el anexo D.

3.6.2.4. Población

Para la población el universo lo constituyen los turistas nacionales y extranjeros que ingresan al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, según datos que se encuentran en la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Francisco de Orellana, desde el mes de enero a noviembre del año 2022 con un total de 1.715 turista.

3.6.2.5. Muestra

La muestra se calculó a través de la siguiente fórmula de poblaciones finitas, con un porcentaje de error del 0.09, tomando en cuenta la cantidad de turistas nacionales e internacionales con un total de 1.715 turistas que ingresaron al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, para de este modo determinar el universo de estudio.

La fórmula que se utilizó es:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 (N - 1) Z^2 * P * Q}$$

Donde:

N= Muestra (1.715)

P= Probabilidad a favor (0.5)

Q= Probabilidad en contra (0.5)

Z= Nivel de confianza. Se lo toma en relación del 91% de confianza equivalente a (1,70)

E= Margen de error (0.09)

Tabla 3-1: Cálculo del tamaño de la muestra

Variable	Valor
N	1.715
P	0.5
Q	0.5
Z	1,70
E	0,09

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Reemplazando los valores que tenemos:

$$\begin{aligned}n &= \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q} \\n &= \frac{(1,70)^2(0.5)(0.5)(1.715)}{0.09^2(1.715 - 1) + (1.70)^2(0.5)(0.5)} \\n &= \frac{(2,89)(0.5)(0.5)(1.715)}{0,0081(1714) + (2.89)(0,5)(0,5)} \\n &= \frac{1239.0875}{13,8834 + 0,7225} \\n &= \frac{1239.0875}{14,6059} \\n &= 84.83 \\n &= \mathbf{85}\end{aligned}$$

Una vez calculado la fórmula se deberán aplicar 85 encuestas a turistas nacionales e internacionales que ingresan al Centro turístico Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.

3.6.2.6. Selección de la muestra

La selección de la muestra fue aleatoriamente simple aplicados a turistas nacionales e internacionales que ingresan al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay los fines de semana, en donde cada una de las muestras tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

3.6.3. Metodología para el desarrollo de la investigación

Tabla 3-1: Fases de desarrollo de investigación.

Fases	Descripción
Fase 1: Diagnóstico evaluativo del centro.	En esta fase se recopiló información: <ul style="list-style-type: none">• Datos del Centro etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.• Oferta de Servicios• Infraestructura• Análisis interno que incluye: Estructura organizativa – funcional del centro.• Datos de la investigación en donde se describió el estado del centro mediante fotografía, así mismo se realizó una tabla resumen de las debilidades y los objetivos a alcanzar para el mejoramiento del centro.• Identificación de debilidades del centro turístico.
Fase 2. Análisis de la demanda turística.	<ul style="list-style-type: none">• En este apartado se tabuló las encuestas para conocer el nivel de satisfacción que brinda el centro etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay al turista actualmente.
Fase 3. Propuesta del Plan de Mejoras para el desarrollo turístico del centro etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.	<ul style="list-style-type: none">• Introducción• Objetivos• Líneas de acción del Plan de mejora• Proyectos del Plan de Mejora• Cronograma• Presupuesto

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Diagnóstico evaluativo del centro turístico Ñucanchi Sacha Causay

4.1.1. Centro turístico etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay

4.1.1.1. Datos generales

El Centro Turístico Ñucanchi Sacha Causay se encuentra en la provincia de Orellana, cantón Orellana en la parroquia Puerto Francisco de Orellana (El Coca), en el barrio Ñucanchi Wasy, se puede llegar vía fluvial desde el malecón o vía terrestre en bus urbano o en taxi. El centro etnobotánico realiza recorridos guiados donde se explica la importancia, usos medicinales y ancestrales de algunas especies de flora amazónica, además de actividades recreativas con la familia kichwa, observación de fauna, limpia con un shaman, degustación de platos típicos y danzas.

4.1.1.2. Características del atractivo

La diversidad y abundancia de los recursos naturales renovables y no renovables, han caracterizado y siguen caracterizando la identidad del cantón Francisco de Orellana en donde uno de los atractivos que cuenta con una flora y fauna excepcional es el centro turístico etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay. El clima del atractivo es tropical cálido húmedo. La temperatura promedio anual asciende a los 26°C. Los niveles de precipitación en las zonas bajas son constantes, con un promedio anual de 3000 mm de lluvia al año (Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Francisco de Orellana, 2019, p.16).

Tabla 4-1: Niveles de precipitación.

Precipitación (mm)		Temperatura (C)			Humedad Relativa (%)
Anual	Mensual	Promedio	Máxima	Mínima	
3.126,9	260,6	26,19	27,6	27,6	81

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Francisco de Orellana, 2019.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

En referencia a las líneas de productos del atractivo busca analizar los elementos materiales e inmateriales, los recursos naturales, culturales y antrópicos, las instalaciones, los servicios y las actividades en torno a un elemento específico de interés (Organization, 2008, p.17), en donde las líneas de producto del atractivo pertenece a un producto cultural que oferta el patrimonio cultural material e inmaterial de la cultura kichwa, como también un producto natural por la flora amazónica que posee usos medicinales - ancestrales y la fauna con especies de monos que se pueden observar en el centro.

El escenario que encontramos en el atractivo turístico es rústico natural es decir que presenta un paisaje ya modificado con infraestructura adaptada para la actividad turística con un ambiente natural y cultural aprovechando efectivamente la biodiversidad del entorno, pero que actualmente las condiciones que presenta el centro no son las adecuadas.

4.1.1.3. Oferta de servicios

El Centro Turístico Ñucanchi Sacha Causay cuenta con el tour operadora WITOTO TOUR el cual realiza la venta y promoción de los paquetes turísticos, además el centro turístico tiene vínculos directos para ofertar los productos en agencias y operadoras turísticas como son: Amazon Travel, Yasuní Ecotour, Cock Travel, Amazon Wildlife, Sumakallpa Tour, entre otras.

La oferta del centro según (Causay, 2022, pp.1-5) es:

- El Horarios de atención de lunes a domingo de 8 am a 5 pm
- Las actividades tienen un costo desde \$1 a \$2 dólares por persona, niños de 5 a 11 años se aplica un descuento del 50% por niño. Descuentos especiales para grupos de familias mayores a 15 adultos.
- Están ubicados cerca de la ciudad, se llega vía fluvial navegando por el río Napo y luego ingresando por el rio Payamino a unos 15 a 20 minutos al margen derecho, y en vía terrestre pueden llegar en bus urbano, vehículo privado, taxi o en bicicleta.
- El grafico Nro. 2-1 corresponde a la oferta del centro turística y que es promocionada a través de medios digitales como es el Facebook y página web.



Ilustración 4-1: Oferta del centro turística Ñucanchi Sacha Causay.

Fuente: Ñucanchi Sacha Causay , 2022

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

4.1.1.4. Infraestructura

Las principales competencias del GAD municipal es la prestación de servicios públicos entre los que tenemos el servicio de agua potable, alcantarillado y manejo de desechos sólidos.

El Centro al encontrarse en la zona urbana del Coca la infraestructura del servicio de agua potable depende de la segunda planta de tratamiento que suministra a los barrios Flor del Pantano, 30 de abril, Turismo Ecológico, Nuevo Coca y Unión Imbabureña; la fuente de abastecimiento es de aguas subterráneas, cuyo caudal de procesamiento es de 20 lt/s28. Con lo que, respecta al sistema de alcantarillado de aguas servidas, tenemos que, según datos del Censo de Población y Vivienda 2010, de las 17.231 viviendas registradas en el cantón, el principal sistema para la eliminación de excretas es mediante pozo séptico con un 38,43%, le sigue el uso de la red pública con el 27,56% (Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Francisco de Orellana, 2019, pp.5-7).

En la accesibilidad y conectividad el centro turístico Ñucanchi Sacha Causay se encuentra a 2 km del malecón, con un tiempo aproximado de desplazamiento de 20 minutos, tomando en consideración el embarcadero del malecón que se encuentra ubicada junta a la maloca Kichwa Kallary Kawsay. En referencia al transporte terrestre se encuentra a 3Km con un camino de segundo orden de material de asfalto que está en un estado de bueno posterior ingresamos a una vía de tercer orden el cual se encuentra lastrado hasta llegar al ingreso.

Los servicios de transporte para llegar al centro turístico son buses, taxis, canoas, barcos en lo que respecta a los medios de transporte se detalla a continuación.

Tabla 4-2: Servicio de transporte.

Cooperativa o servicios	Estación/terminal	Frecuencia	Detalle
Asociación de Servicio Turístico los Amazónicos "ASOTAMA"	Embarcadero Francisco de Orellana	Diaria	Malecón de la ciudad y al Emprendimiento Comunitario Ñucanchi Sacha Causay
Operadoras Turísticas	Embarcadero Francisco de Orellana	Diaria	Malecón de la ciudad y al Emprendimiento Comunitario Ñucanchi Sacha Causay
Transporte de servicio urbano Fransa	Parada Alejandro Labaka	Diaria	Parada Alejandro Labaka y Barrio Luis Guerra.

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Francisco de Orellana, 2019.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

En referencia a la luz existe una red nacional de energía, pero el 15,80% que equivale a 2.723 viviendas no disponen de este servicio; mientras un mínimo porcentaje utiliza fuentes de energía renovable como es el caso del 1,56% de viviendas que utilizan paneles solares.

A nivel cantonal, podemos anotar que existen cuatro tipos de usuarios de acuerdo con la información obtenida, siendo estos Residencial, Comercial, Industrial y otros; siendo el uso comercial el de mayor número de clientes con 18247, con un consumo promedio de 118 KWh/mes. Mientras el uso definido como "Otros" con apenas 527 clientes consume 5.000 KWh/mes dando un total de 31.620.000 KWh/año de consumo total. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Francisco de Orellana, 2019, p.9)

4.2. Análisis interno

4.2.1. Estructura organizativa – funcional del centro

El Centro Turístico Ñucanchi Sacha Causay se encuentra registrado en el Ministerio de Turismo como centro turístico, además cuenta con una categorización de Manifestaciones Cultural de tipo Acervo Cultural y Popular del subtipo Medicina ancestral. Es importante mencionar que actualmente no poseen la licencia anual de funcionamiento que es la autorización legal otorgada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Orellana a las empresas turísticas dedicadas a actividades y servicios turísticos en el cantón, sin el cual no podrán operar.

El organigrama estructural del Centro está elaborado acorde a la realidad del emprendimiento donde el mismo se encuentra administrado por la Familia Grefa Andy, la distribución de responsabilidades lograr tener claro las funciones que tiene cada uno y evitar la duplicidad de actividades necesarias. Por tal razón se presenta a continuación el organigrama estructural que se está manejado en el emprendimiento.

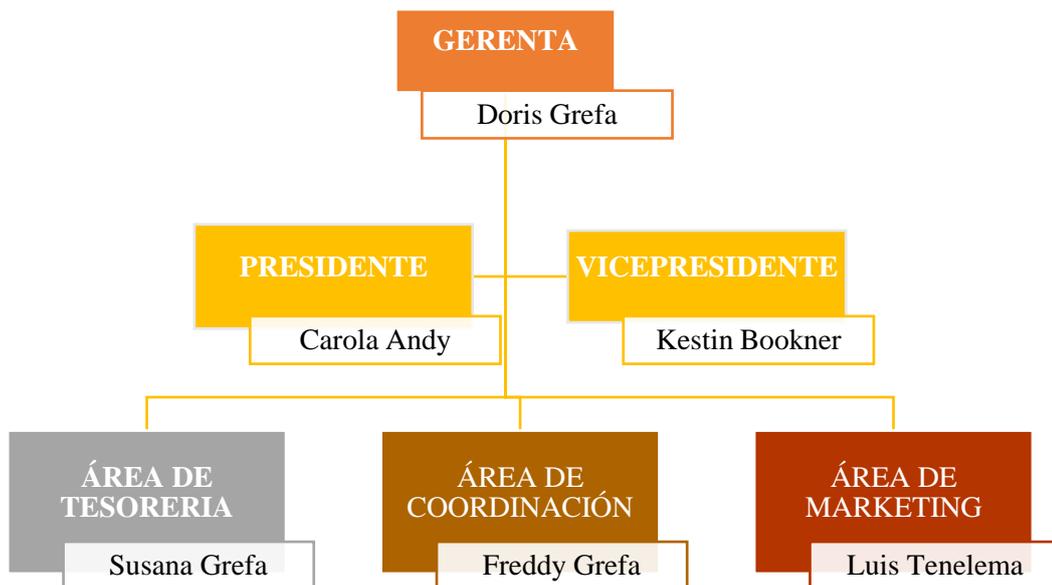


Ilustración 4-2: Estructural organizativa del centro.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

El área de la gerencia está dirigida por Doris Grefa donde se direcciona el emprendimiento delegando diferentes funciones con el objetivo de conseguir los objetivos planteados, así mismo trata de realizar una planificación adecuada para fortalecer la productividad del Centro turístico de manera eficaz con cada uno de los miembros de manera responsable y comunicativa.

El área de la presidencia está dirigida por Carola Andy, donde representa la máxima autoridad inmediata. Se encuentra en un nivel alto y sus funciones son: Dirigir y controlar el funcionamiento del emprendimiento y estar pendiente de la parte legal de la empresa.

En el área de la vicepresidencia está a cargo de Kestin Bookner que es aquella que, junto al presidente, tienen una mayor autoridad dentro del emprendimiento, las funciones que cumple es trabajar en el desarrollo del emprendimiento, ejercer acciones legales, desarrollar una gestión económica eficiente, actualmente el centro no cuenta con los permisos correspondientes.

El área de tesorería lo dirige Susana Grefa quien organiza y gestionan todas las acciones relacionadas con el flujo monetario, como los cobros de las actividades turísticas que se realizan en el centro, de igual se encarga del pago a los proveedores de algún servicio o adquisición de distintos productos.

En el área de coordinación está a cargo de Freddy Grefa la función principal que tiene la coordinación es lograr la combinación y unidad de esfuerzos entre la familia que conforma el emprendimiento de acuerdo con las ventas y actividades solicitadas con el objetivo de cumplir las funciones de una manera eficaz y eficiente.

En el área de marketing se encuentra dirigida por Luis Tenelema que se encarga del desarrollar estrategias de ventas que ayudan al emprendimiento del centro a posicionarse en el mercado turístico del Coca, dándose a conocer, mejorando la oferta y aumentando las ventas y utilidades.

4.2.2. Descripción del estado del centro turístico Ñucanchi Sacha Causay

Dentro de la investigación de campo se pudo realizar fotografías para describir el estado en que se encuentra el centro turístico actualmente.



Ilustración 4-3: Baterías sanitarias.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

La fotografía corresponde al interior de las baterías sanitarias como se puede observar no cuenta con una presentación adecuada para recibir turistas nacionales y extranjeros, se encontraban limpios, además cuentan con agua para retrete y lavamanos. Dentro del baño existe un bote de basura y todos los implementos de aseo.



Ilustración 4-4: Acceso fluvial.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

En el acceso fluvial encontramos unas gradas hechas de maderas que sirven para el ingreso al centro, la mismas están en mal estado y no son seguras para los turistas porque pueden provocar algún accidente.



Ilustración 4-5: Muelle de embarcaciones.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

El muelle es el lugar donde llegan las embarcaciones con los turistas que visitan el centro, como se observó el mismo está hecho de fierro y el techo de zinc, los cuales se encuentran en mal estado y no tienen pasamanos de seguridad alrededor del dicho muelle. En la plataforma se encuentra zonas de descanso en donde se visualiza bancas de forma desordenadas y en las malas condiciones afectando en la imagen del centro turístico.



Ilustración 4-6: Cabaña Principal.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

El centro turístico cuenta con una cabaña principal que sirve como punto de encuentro para brindar indicaciones necesarias al turista, la parte interna y externa este hecho de madera con techo de paja y su soporte o base de madera, los mismo no brindan seguridad para los turistas por la inestabilidad del terreno que está compuesto de material de tierra colorada y cerca de las laderas del río Payamino.



Ilustración 4-7: Ingreso Principal.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

El ingreso principal a la cabaña tiene un aspecto regular porque se visualiza un lavamanos que no cuenta con jabón y toalla desechables para el uso de limpieza del turista y la ubicación no es el adecuado. El letrero está en mal estado, no poseen las normas mínimas turísticas, ni de presentación de los servicios que se ofertan.



Ilustración 4-8 : Zona de recepción.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

En la parte interior de la cabaña se encuentra la zona de recepción, bar, cocina, la presentación es regular, mesas y sillas no se encuentran acomodados de una manera ordenada, el bar no cuenta con una carta de los menús que ofertan y la cocina tiene un aspecto desaseado y desordenado.



Ilustración 4-9: Mirador turístico

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Dentro de la planta turística del centro se encuentra la zona de mirador que está construida en base de madera y posee un estado regular por la falta de mantenimiento, no cuenta con información que permita brindar una mejor experiencia al visitante.



Ilustración 4-10: Sendero turístico.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

En el centro se encuentra 2 senderos turísticos para poder observar la flora y fauna del lugar, los cuales están delimitados y en un estado regular, por la falta de mantenimiento, haciendo que los turistas no conozcan de forma exacta por donde seguir.



Ilustración 4-11: Señalética turística.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Dentro de la señalética del centro no se cuenta con señalética específica intrínsecamente del atractivo, se puede identificar solo 1 tótem que está en estado regular y un letrero informativo que comunica la salida y agradecimiento al recorrido del sendero es cual posee un estado regular.



Ilustración 4-12: Vivienda familiar.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

En el Centro Turístico Ñucanchi Sacha Causay, se encuentra una cabaña la cual es para uso del personal del emprendimiento, en donde lo utilizan como bodega y vivienda de la familia. La cabaña está en un estado regular los letreros informativos que se encuentra no son los adecuadas y proyectan una mala imagen.



Ilustración 4-13: Artesanías.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

El centro turístico oferta artesanías de la nacionalidad Kichwa, los mismo se encuentran en la cabaña que solo ingresa el personal del emprendimiento, no están exhibidas para que el visitante lo pueda apreciar y comprar, por lo que es importante asignar una zona para que se coloquen las artesanías del sitio y puede ser accesible para el visitante.



Ilustración 4-14: Zona de descanso

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Se cuenta con dos zonas de descanso los mismo se encuentra deteriorados debido a que se encuentra bajo el sol y lluvia y no han recibido un mantenimiento.



Ilustración 4-15: Ingreso Principal.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

En la imagen se puede observar la zona del ingreso principal en donde algunos espacios se encuentra abandonados dando un mal aspecto como el de una zona de basurero. Estos materiales que ya no sirven deberían ser llevados a otro lugar, pero no dejándolos a la vista del visitante.



Ilustración 4-16: Rotulo del centro etnobotánico.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

El anuncio está en la entrada principal por vía terrestre, el cual se encuentra en mal estado, es necesario que se tenga un letrero de mayor tamaño y visible para que los visitantes puedan ubicarse y de la misma forma se logre colocar un letrero en la entrada principal si el turista llega de forma fluvial.

4.2.3. Identificación de debilidades del centro turístico Ñucanchi Sacha Causay

En este apartado se ha realizado una table que muestra cada una de las debilidades del Centro Turístico Ñucanchi Sacha Causay con su respectivo objetivo que se pretende lograr para el mejoramiento del centro turístico.

Tabla 4-3: Debilidades del centro turístico Ñucanchi Sacha Causay.

DEBILIDAD	OBJETIVO PARA ALCANZAR
Estado regular de sanitario	Es importante contar con sanitarios que tenga mejor presentación y un buen estado de las instalaciones para que se pueda brindar un mejor servicio al visitante. Para ello se debe pintar las paredes, lavar las tazas y lavabo, implementar insumos de baño y un basurero pequeño. El tiempo estimado para la realización es de 3 días.
Acceso de las gradas fluviales	Lograr mejorar el acceso fluvial, las gradas brindar un mantenimiento, y cambiar las tablas de forma periódica y poder utilizar materiales de la zona, pero en buen estado. El tiempo estimado de mejora para la realización sería de 1 semana
Falta de mantenimiento en el muelle	Lograr una mejor presentación ordenar las bancas y brindar un buen mantenimiento. La plataforma cambiar las tablas que se encuentra deterioradas y verificar de forma trimestral que las condiciones de la plataforma sean adecuadas. Implementar un pasamano para una mejor seguridad del visitante. El tiempo estimado para esta mejora es de 2 semanas.
Mal estado de las cabañas y escasa limpieza del centro	Lograr mejorar el aseo de las cabañas de forma diaria, que se tenga un orden de cada una de las áreas y de esta manera evitar el mal aspecto ante los visitantes. Realizar un mantenimiento de manera cuatrimestral principalmente para verificar el estado de las cabañas y el terreno dónde están construidas.
Mal estado del área del mirador	Mejorar la infraestructura del mirador para que los visitantes disfruten de un mejor servicio, para ello es necesario volver a construir el mirador y realizar mantenimiento cada trimestre, al ser elaborado con material de la zona la mejora tardaría aproximadamente 3 semanas.
Senderos en una presentación regular	Para lograr una mejor atención durante la caminata por el sendero guiado es necesario delimitar de forma correcta el mismo, además de tener un letrero de

	<p>ingreso, tiempo aproximado y los kilómetros de recorrido. El tiempo para poder mejorar el sendero es 6 semanas.</p>
<p>Deficiente señalética del Centro Turístico</p>	<p>Es importante cambiar la señalética del centro en general que tiene una mala presentación además de implementar tótems informativos principalmente de la fauna y la nacionalidad kichwa, lograr tener letreros de informativos sobre información botánica y normativas de concienciación.</p>
<p>No tiene un espacio de exhibición de las artesanías</p>	<p>Es importante asignar un espacio para que se puedan mostrar las artesanías dentro de la cabaña principal y que cuenta con seguridad para que no exista robos y de esta forma lograr vender este producto a los turistas que ingresan al centro. El tiempo para realizar esta mejora es de 3 días.</p>
<p>Mal estado de las dos zonas de descanso</p>	<p>Es importante trabajo en mejorar el estado que se encuentran estas dos zonas de descanso desde la parte física, para lo cual se debe restaurar las partes dañadas, así mismo como pintar para mejorar la percepción de los visitantes. Es una actividad que se debería realizar de manera cuatrimestral el tiempo aproximado para la realización de esta actividad es de 10 días.</p>
<p>Limpieza y mejoramiento del ingreso al centro por la parte terrestre</p>	<p>Realizar una limpieza general del ingreso y botar las cosas que están amontonadas, lograr una mejor organización con una entrada principal llamativa y con letreros de ingreso que llame la atención del turista. Para esta actividad de necesita 1 mes y siempre realizar limpieza diaria y mantenimiento del porto de forma trimestral.</p>
<p>Escasa inversión de recursos financieros</p>	<p>Trabajar mediante convenios en la generación de recursos que puedan ser invertidos en la conservación y mejoramiento del centro turístico. Para ello los propietarios deben lograr trabajar de una manera planificada las actividades del centro y que genere rentabilidad económica.</p>

El organigrama orgánico – funcional mal estructurado	<p>Lograr generar un organigrama de acuerdo con la realidad del centro turístico y contar con un manual de funciones para que el personal que trabaja en el centro tenga las tareas a realizar divididas y así se desempeñen de una mejor manera.</p> <p>Definir los niveles jerárquicos para evitar conflictos.</p>
Atención al cliente	<p>El centro debe trabajar en temas de como brindar una buena atención al cliente desde la parte de presentación hasta el contacto y proceso de servucción, de esta forma brindar una imagen optima del centro.</p>
Escasa organización de paquetes	<p>Las actividades que oferta en el centro son individualizadas y con un costo de un dólar, es importante generar paquetes turísticos que se le pueda dar a conocer al visitante.</p>
Escasa organización en el área de cobranza	<p>Lograr una mejor organización y procesos y procedimiento para el cobro de los servicios y delegar a una sola persona.</p>
Resistencia al cambio	<p>Es importante trabajar en una estabilidad que facilite la eficacia y efectividad de la ejecución de acciones de parte de los dueños del centro.</p>
Problemas de motivación laboral	<p>El ambiente laboral en un emprendimiento es un eje importante así sea administrado por la familia lo viable es lograr que el personal tenga una motivación a través de incentivos.</p>

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

4.3. Análisis de la demanda turística

En este apartado lo que se quiere es fortalecer la investigación desde la perspectiva de la demanda que ingresa al Centro Turístico Ñucanchi Sacha Causay. En este punto se realiza el análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros, con el fin de conocer las deficiencias del centro, el análisis fue realizado en software de Excel. Los resultados de la tabulación de cada una de las preguntas de los cuestionarios contienen una tabla con frecuencia y porcentaje, al igual que un gráfico en barras con los porcentajes correspondientes.

4.3.1. Análisis e interpretación de las encuestas

Pregunta 1.- Género

Tabla 4-4: Género.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	35	41%
Femenino	46	54%
Otros	4	5%
Total	85	100%

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

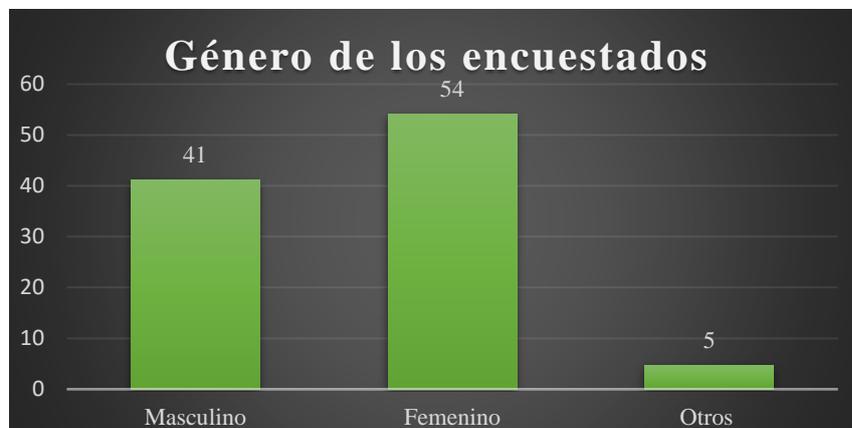


Ilustración 4-17: Género de encuestados.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados establecidos en el gráfico, se determinó que las personas encuestadas tanto turistas nacionales como internacionales, en su mayoría son del género femenino. Esto permite analizar que la mayor parte de la demanda Centro Turístico Ñucanchi Sacha Causay que visita el centro se debe porque al momento de aplicar las encuestas quienes presentaron mejor voluntad, predisposición y colaboración fueron las personas turistas del género femenino y son quienes salen en su tiempo de ocio a conocer lugares turísticos.

Pregunta 2.- Tipo de Turista.

Tabla 4-5: Tipo de turista.

Nro.	Procedencia/Turista	Frecuencia	Porcentaje
1	Local	47	55%
2	Nacional	31	37%
3	Extranjeros	7	8%
Total		85	100%

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.



Ilustración 4-18: Tipo de Turistas.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados establecidos en el gráfico, se determina que el mayor porcentaje de turistas que visitan el centro son locales. Esto determina que los encuestados optan por visitar el centro gracias a su corta distancia y tiempo para llegar al lugar por lo se le puede considerar una ventaja competitiva para ser reconocido.

Pregunta 3.- Edad de los encuestados.

Tabla 4-6: Edad de los encuestados.

Nro.	Edad	Frecuencia	Porcentaje
1	<29	31	36%
2	30-40	20	24%
3	41-50	17	20%
4	51-60	9	11%
5	61-70	5	6%
6	71-80	3	3%
	Total	85	100%

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

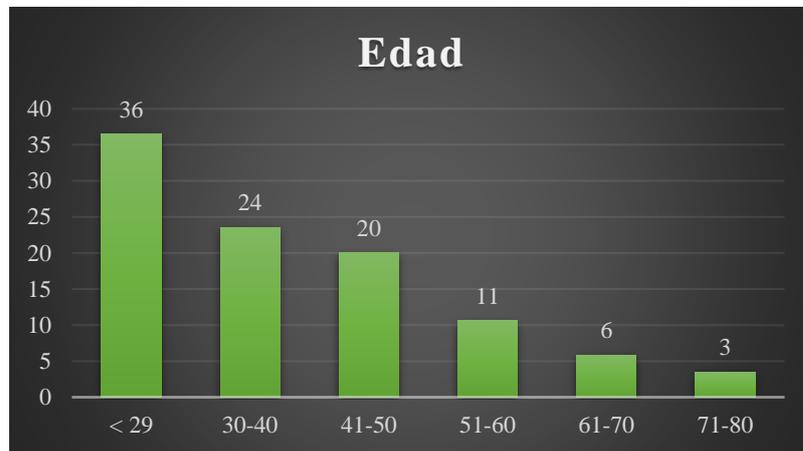


Ilustración 4-19: Edad de los encuestados.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados establecidos el gráfico muestra que la mayoría de las personas encuestadas tiene un rango de edad menor a 29 años, a continuación, un rango de edad entre 30 a 40 años, prosigue un rango de edad de 41 a 50 años, luego le sigue un rango de edad de 51 a 60 años y las personas mayores de 61 años en adelante es el mínimo, esto significa que turistas que acuden al centro en su gran mayoría son adultos jóvenes. Estos resultados se deben a que la edad menor a 29 años tiene mayor independencia para tomar decisiones y realizar acciones que les permita descubrir aventuras y nuevas experiencias de vida.

Pregunta 4.- Número de visita al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.

Tabla 4-7: Número de visitas.

Nro.	Nro. De Visitas	Frecuencia	Porcentaje
1	1 a 2 veces	38	45%
2	3 a 4 veces	23	27%
3	5 a 6 veces	14	16%
4	7 o más veces	10	12%
Total		85	100%

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.



Ilustración 4-20: Número de visitas al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Análisis e interpretación:

Una vez analizadas las respuestas del gráfico, se afirmó que la mayoría de los encuestados han visitado el centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay de 1 a 2 veces, se entiende la mayoría de los encuestados conoce el estado del centro turístico y las debilidades que tiene pudiendo atribuir de manera efectiva en la investigación.

Pregunta 5. Motivo de visita al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.

Tabla 4-8: Motivo de visita.

Nro.	Motivo de Visita	Frecuencia	Porcentaje
1	Trabajo	6	7%
2	Osio/ Tiempo libre	15	18%

3	Estudio	25	31%
4	Investigación	14	16%
5	Salud	20	23%
6	Otros	5	5%
	Total	85	100%

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.



Ilustración 4-21: Motivo de visita.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

Análisis e interpretación:

En la gráfica se observa, que la mayoría de los turistas encuestados realizan la visita al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, por motivo de estudio, salud, ocio y con una minoría encontramos a turistas que visitan el centro por trabajo u otras ocupaciones. Esto quiere decir que Ñucanchi Sacha Causay tiene potencial turístico y se podría generar nuevas alternativas de actividades turísticas para ofrecer una mejor calidad de servicio al visitante y fortalecer la experiencia turística.

Pregunta 6.- Época de visita al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.

Tabla 4-9: Temporada de visita.

Nro.	Temporada de Visita	Frecuencia	Porcentaje
1	Vacaciones	10	12%
2	Días feriados	47	55%

3	Fin de semana	23	27%
4	Entre semana	5	6%
Total		85	100%

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

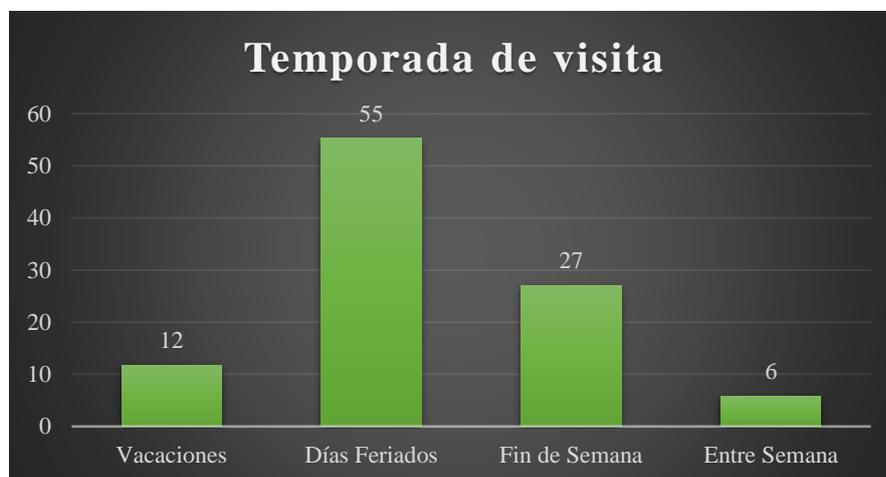


Ilustración 4-22: Temporada de visita.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados establecidos en el gráfico, se determina que el mayor porcentaje de turistas encuestados, visitan el centro en temporada vacacional y como minoría visitan entre semana. Estos resultados se deben a que la dinámica de visitas se lo realiza en vacaciones por el tiempo de ocio que puede ser utilizado en actividades turísticas, aumentando la productividad al estar en contacto con la naturaleza y al mismo tiempo permite el conocimiento y la relajación personal. Los datos reflejan que en estas épocas el emprendimiento debe aprovechar para genera mayores recursos económicos que permitan invertirlos en el mejoramiento del Centro Etnobotánico.

Pregunta 7.- Medio de transporte de visita al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.

Tabla 4-10: Medio de transporte.

Nro.	Nro. De Visitas	Frecuencia	Porcentaje
1	Transporte Fluvial	60	71%
2	Transporte terrestre	25	29%
TOTAL		85	100%

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

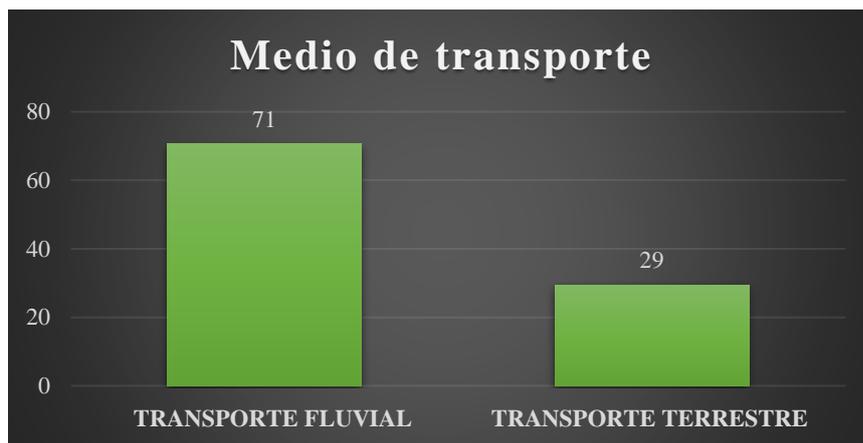


Ilustración 4-23: Medio de transporte.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados establecidos en el gráfico, se determina que el mayor porcentaje de turistas encuestados, visitan el centro mediante el transporte fluvial porque la promoción se lo realiza a través de la visita por medio de canoas de igual forma este medio permite conocer otros recursos de la zona hasta llegar al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay. El transporte vía terrestre es menor por el mal estado de la vía y falta de señalización, además que los turistas desconocen que existe un ingreso vía terrestre.

Pregunta 8.- Valoración de los servicios turísticos e infraestructura.

Tabla 4-11: Valor del servicio turístico.

Variables	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Total
Tachos de Basura			7	33	45	85
Ingreso			6	25	54	85
Zona de embarcación			7	23	55	85
Zona de parqueo			5	20	60	85
Señalética Turística			5	25	55	85
Servicios Higiénicos			5	7	73	85
Sendero			6	21	58	85
Etnobotánico						
Cabañas de alimentación			5	13	67	85

Zona Administrativa	3	15	67	85
Manejos de Monos	60	16	9	85
Precio de las actividades	74	6	5	85
Señalética Vial	5	12	68	85
Atención al cliente	7	9	69	85
Infraestructura en general	3	7	75	85

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

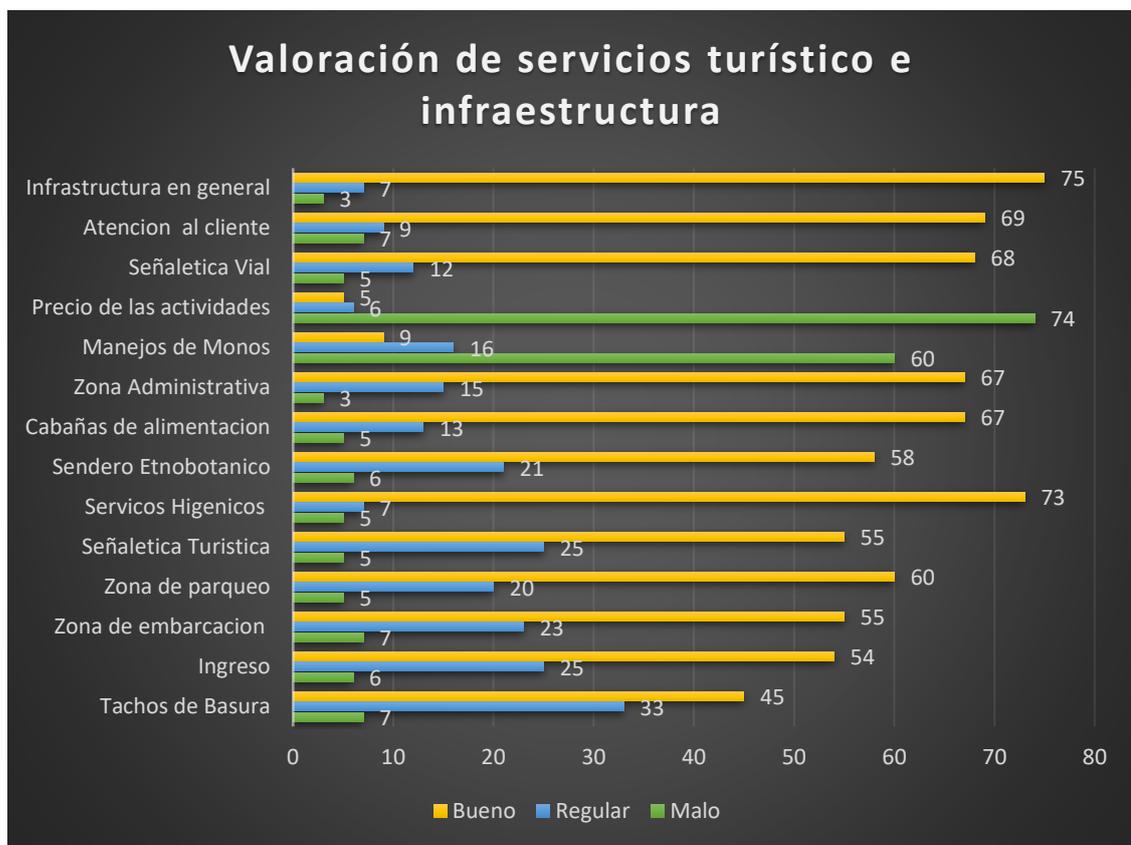


Ilustración 4-24: Valor del servicio turístico.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados establecidos en el gráfico, se determina que la mayor parte de turistas encuestados califica a los servicios turísticos que existen en el centro de un rango de regular o malo es decir que la mayor parte de servicios, planta turística e infraestructura tienen un alto grado de falencias lo que da como resultado que la perspectiva del turista y el investigador

son los mimas, por lo cual se debe trabajar en generar un plan de mejoramiento de las condiciones físicas en general del lugar y atención al cliente.

Pregunta 9.- Áreas para mejorar los servicios turísticos.

Tabla 4-12: Áreas de servicio turístico.

Nro.	Áreas del Servicio	Frecuencia	Porcentaje
1	Alimento y Bebidas	5	6%
2	Atención al cliente	10	12%
3	Infraestructura	6	7%
4	Oferta	7	8%
5	Todas la anteriores	57	67%
Total		85	100%

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

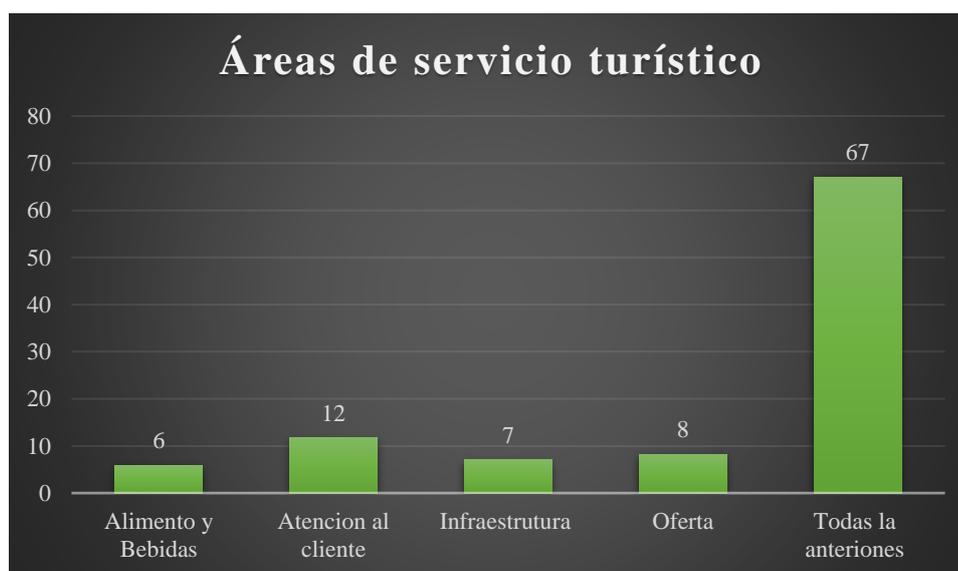


Ilustración 4-25: Área de servicio turístico.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Análisis e interpretación:

Para mejorar los servicios turísticos en el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, según la opinión de los encuestados en un mayor porcentaje es mejorar todos los servicios del centro al ser uno de los cuales más promocionan las agencias de viajes. Esto se debe a que algunos servicios

tienes grandes falencias, por este motivo se realizaran estrategias para aumentar la productividad y la calidad de los servicios turísticos y así mejorar la estabilidad del servicio.

Pregunta 10.- Actividades le gustaría realizar en el centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.

Tabla 4-13: Actividades Turísticas.

Nro.	Áreas del Servicio	Frecuencia	Porcentaje
1	Visita a los monos	20	24%
2	Rituales Ancestrales	10	12%
3	Senderismo	3	4%
4	Observación de plantas medicinales	7	8%
5	Todas las anteriores	45	52%
Total		85	100%

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.



Ilustración 4-26: Actividades turística.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con los resultados establecidos en el gráfico, se determina que el mayor porcentaje es realizar todas las actividades y como mínimo la actividad de senderismo, este lugar se destaca por la observación de diferentes especies de mamíferos como los Monos, en especial el Mono

Chorongo que habita en el lugar. Estos resultados permiten generar nuevas líneas de productos al poseer el centro recursos naturales y culturales donde se puede realizar un sin número de actividades. Esto determina que los encuestados hoy en día realmente quieren experimentar estas actividades.

4.3.2. Análisis e interpretación de las entrevistas

4.3.2.1. Entrevistas realizadas al personal involucrado directamente con el centro turístico Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay del cantón Francisco de Orellana

Para la obtención de la información del Centro Turístico Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay del Cantón Francisco de Orellana se estructuro una guía de entrevistas enfocadas en el mejoramiento turístico para el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales del centro, con la finalidad de conocer sus criterios y opiniones. A continuación, se presenta los resultados de las entrevistas aplicadas analista de Catastro y Control de Establecimientos Turísticos 1 y la gerenta del centro etnobotánico.

ENTREVISTA 1

Entrevista a la Ing. Verónica Campoverde Analista de Catastro y Control de Establecimientos Turísticos 1 de la dirección de turismo del cantón Francisco de Orellana, encargada de las visitas para la realización de gestión y control mediante las actividades turísticas que se manejan dentro del centro etnobotánico.

Pregunta N° 1.- ¿Cuáles han sido las contribuciones como dirección de turismo realizan en el centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?

Como aporte de la Dirección de Turismo se han realizado el levantamiento de ficha de jerarquización, para contar con el inventario turístico, otra contribución son las capacitaciones y promociones dentro de las redes sociales y mesas de información con tour cortos mediante transporte fluvial turístico.

Pregunta N° 2.- ¿Cuál es su perspectiva en cuanto a las condiciones de centro turístico Etnobotánico Ñucanchi sachá Causay?

Tienen un mayor potencial, pero a la vez cuentan con falencias claras que se reflejan en la deficiente atención al cliente, el ambiente cultural y a la conservación de flora y fauna.

Pregunta N° 3.- ¿Qué aspectos cree usted que es necesario mejorar dentro del centro Turístico Etnobotánico Ñucanchi sachá Causay?

Deben mejorar la accesibilidad, facilidades y atención al cliente.

Pregunta N° 4.- ¿Ha existido alguna recomendación, queja o sugerencia sobre el centro Turístico Etnobotánico Ñucanchi sachá Causay?

El centro recibe por lo general un sin número de quejas principalmente en la mala atención al cliente.

Pregunta N° 5.- ¿Desde su conocimiento profesional que sugerencia propondría usted para el mejoramiento de infraestructura, servicios, seguridad, accesibilidad, hospitalidad y atención al cliente en el centro turístico Etnobotánico Ñucanchi sachá Causay?

Se podría sugerir las capacitaciones en todo el tema turístico de las personas que conforman parte del centro y el mejoramiento de infraestructura e inversión dentro de ello.

Pregunta N° 6.- ¿Qué estrategias recomendaría usted para el diseño de un plan de mejoramiento turístico en el centro turístico Etnobotánico Ñucanchi sachá Causay?

Establecer estrategias de promoción y comercialización del atractivo, ya sea de corto y mediano plazo de una manera viable.

Pregunta N° 7.- ¿Una vez elaborado el plan de mejoramiento para el centro Etnobotánico Ñucanchi sachá Causay, estaría dispuesto como parte del Gobierno Municipal en apoyar la ejecución de lagunas de las estrategias?

Si, siempre cuanto esté dentro de la planificación y que contemos con el presupuesto para así poderles ayudar.

ENTREVISTA 2

La siguiente entrevista se realizó a la señora Doris Grefa gerente del centro, responde las preguntas generales realizadas sobre el Centro Turístico Etnobotánico Ñucanchi Sachá Causay. Esta encuesta se llevó a cabo el día 09 de diciembre del 2022.

Pregunta N° 1.- ¿El año fue la creación del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?

La creación del centro abrió las puertas en febrero del 2012.

Pregunta N° 2.- ¿Qué gestión realizo para el inicio de la creación del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?

Fue mediante una iniciativa propia por motivos de necesidad y con el pasar del tiempo con la ayuda de la gestión del Ministerio de turismo (MINTUR) y el punto de información turística (ITUR) mediante las promociones.

Pregunta N° 3.- ¿Cuál fue el motivo o la inspiración de crear este Centro Etnobotánico?

Nació de una idea familiar mediante la necesidad y de mostrar al público lo bonito y económico que es vivir la experiencia y así poder rescatar la cultura Kichwa.

Pregunta N° 4.- ¿Cuál es la temporada o época con mayor afluencia de visitantes que llegan al Centro Etnobotánico?

La mayor parte de los turística ingresan en feriados nacionales como carnavales y fiestas cantonales.

Pregunta N° 5.- ¿Existió apoyo de instituciones públicas o privadas para la creación del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?

No, ya que la creación del centro fue mediante recursos propios, pero tubo apoyo en el año 2012 mediante el Municipio de Francisco de Orellana.

Pregunta N° 6.- ¿Cuáles fueron las experiencias negativas que obtuvieron para la creación del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?

No se cuenta con un permiso de funcionamiento, pero si con una documentación provisional que les permite seguir funcionando.

Pregunta N° 7.- ¿El centro etnobotánico cuenta con permisos de funcionamiento actualizados?

No cuenta con permisos actualizado.

Pregunta N° 8.- ¿El transporte fluvial del centro cuenta con permisos de zarpe por parte de la marina?

Si, ya que el zarpe se saca cada día y también cuentan con el permiso de la embarcación, con su respectiva matrícula.

Pregunta N° 9.- ¿El centro etnobotánico cuenta con permisos de guianza por parte del Ministerio de Turismo?

Si, ya que la gerenta Doris Grefa cuenta con licencia de guía local del Parque Yasuní y además 4 miembros de la familia, también cuentan con una licencia para guiar el centro etnobotánico.

Pregunta N° 10.- ¿Cuentan con algún permiso de manejo de flora y fauna por parte del Ministerio del Ambiente?

No, cuentan con un permiso de manejo de flora y fauna, ya que en la actualidad se encuentra expirados.

Pregunta N° 11.- ¿En los últimos años el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay ha ido mejorado?

Si, con los recursos propios.

Pregunta N° 12.- ¿Existe un buzón de sugerencia?

No cuenta con un buzón de sugerencia, pero piden que dejen las sugerencias de los turistas en las redes sociales de la página oficial del centro.

Pregunta N° 13.- ¿De acuerdo con su conocimiento que se debería mejorar en el centro?

Debemos mejorar en todos los aspectos como: infraestructura, servicio al cliente, seguridad, accesibilidad.

4.4. Discusión

La investigación realizada se utilizó diferentes tipos de técnicas como la de las encuestas, entrevistas y observación al igual que los instrumentos de cuestionario, guía de entrevistas estructuradas y de observación, las cuales fueron de gran ayuda para así establecer estrategias para poder llegar a diseñar el plan de mejoramiento de los recursos naturales y culturales del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.

Los datos obtenidos buscaron conocer el nivel de satisfacciones de los turistas que ingresan al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, analizando los aspectos necesarios para mejorar el servicio, infraestructura del atractivo turístico, además se pudo obtener informaciones sobre aspectos específicos de la demanda que ingresa al centro.

La demanda turística pertenece al género femenino y masculino, en su mayoría son turistas locales en donde los ciudadanos son quienes primeramente deben dar valor y quienes preservan la cultura y el patrimonio del centro, en la minoría se encuentran los turistas extranjeros quienes principalmente por la infraestructura y delimitada promoción turística no visitan este atractivo. La edad de la demanda se encuentra en un rango de menor de 29 años, quienes son los que más ingresan a estos atractivos seguidos de turistas con una edad de 20 a 40, que son un grupo que exigen calidad en los servicios e infraestructuras la mayor parte realizan turismo en los feriados por motivo de ocio, estudio y salud.

Los servicios que genera el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay desempeña un rol muy importante en el turista, ya que ellos al momento de adquirir los servicios de observación de flora y fauna, rituales ancestrales, senderismo, buscan satisfacer sus necesidades y expectativas al momento de la visita del centro. Por lo tanto, las técnicas establecidas en el trabajo de investigación ayudaron a crear un lazo favorable con el turista como con la organización.

De modo que, mediante la aplicación de las estrategias acordes a las necesidades dentro del centro etnobotánico, buscan perfeccionar de una manera competente la calidad de todos los servicios ofertados en el emprendimiento, para así poder generar una lealtad de visita al centro por parte de los turistas.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Introducción

La presente propuesta se basa en presentar el diseño del plan de mejoramiento turístico que permita lograr un adecuado aprovechamiento de los atractivos naturales y culturales existente en el centro. Luego de realizar el estudio pertinente que ayudo a comprender la situación de este atractivo se quiere establecer un diseño adaptado a la realidad y que delimite de una manera correcta el desarrollo turístico del emprendimiento.

El Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, es un destino turístico poco conocido en la ciudad del Coca, por eso es importante generar un plan con acciones, actividades y tareas que contribuyan al desarrollo de servicios turísticos de calidad y con una planta turística que lograr captar segmentos de mercado y genere ingresos económicos para beneficio del emprendimiento y de esta forma se pueda invertir en la mejora continua.

El emprendimiento se encuentra en la ciudad de Francisco de Orellana en la parte urbana, donde se observa que es un lugar que pese al avance de la ciudad mantiene el encanto natural que se combina con la parte cultural y tradiciones de la nacionalidad kichwa en un solo lugar, el mismo tiene un sinnúmero de escenario para la práctica de distintas modalidades de turismo, encontrando que es un sitio potencial y con un adecuado trabajo se pobra mejorar los servicios e infraestructura que posee actualmente.

En base a la investigación realizada como fue el diagnostico situacional, investigación de campo, encuestas a turistas, inventario de la planta turística y conocimiento de la oferta que presenta el destino se pudo conocer la situación real y delimitar los puntos de intervención. De esta forma se puede tener un panorama claro de la deficiencias o falencias que tiene cada uno de los puntos analizados y que conforman el sistema turístico con el objetivo de diseñar un plan de mejoras realista y que fomente el desarrollo turístico del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.

5.2. Objetivos del plan de mejoras

5.2.1. Objetivo general

Mejorar de manera integral el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay para fomentar el desarrollo turístico del emprendimiento.

5.2.2. Objetivo específico

- Establecer líneas de acción prioritarias y programas para el plan de mejoramiento del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay con el fin de lograr el fortalecimiento turístico.
- Elaborar estrategias para el plan de mejoras con el fin de disminuir las falencias encontradas en el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay
- Generar indicadores de seguimiento y control para la ejecución del plan de mejoramiento y de esta manera se fomente el desarrollo turístico del emprendimiento.

5.3. Elementos de direccionamiento estratégico

La Administración del Centro Turístico comunitario en el estudio realizado evidencio que no cuenta con un plan estratégico que guíe u oriente el accionar, por lo que se proponen los siguientes elementos:

5.3.1. Misión

Promover un desarrollo turístico sostenible en el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, basado en el fortalecimiento de la cultura Kichwa y la conservación de los recursos naturales ofertando servicios de calidad a los visitantes nacionales e internacionales.

5.3.2. Visión

El Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay al año 2028 es un centro turístico reconocido a nivel local, nacional e internacional que busca brindar servicios de calidad y generar oportunidades de empleo a las personas del sector mediante una gestión turística sostenible.

5.3.3. Valores

- Equidad
- Respeto y protección del medio ambiente
- Desarrollo social comunitario
- Solidaridad

5.3.4. Estilos de liderazgo

El éxito de todo centro turístico depende de la colaboración y trabajo en conjunto de todos los miembros, por lo tanto, la gerenta debe desempeñar las funciones de una forma correcta y con liderazgo, debe tener la capacidad de trabajar bajo presión y delegar las actividades de acuerdo con las atribuciones que tiene cada uno y de esta manera lograr un trabajo eficiente y firme, porque el manejo adecuado del personal asegura que el centro siga posesionándose a nivel turístico.

Al ser un centro turístico familiar se debe lograr trabajar por un liderazgo democrático y las decisiones que se tomen deben ser discutidas en consenso con todos los miembros porque esta permitirá que el beneficio que se genere sea de forma colectiva.

5.4. Líneas de acción

Para establecer las líneas de acción más viables se realiza una priorización basada en el diagnóstico realizado en los capítulos anteriores para que el centro turístico logre tener una mejora considerable y aumente el turismo generando recursos económicos para su reinversión y mejoramiento.

Analizando cada una de las debilidades se establece tres líneas prioritarias sostenidas en las debilidades encontradas como son la gestión del emprendimiento, capacitaciones, mejora de las facilidades e infraestructura turística, a continuación, se establecen lo que abarca cada una de las líneas de acción.

5.4.1. Gestiones del emprendimiento

- Escasa inversión de recursos financieros
- Resistencia al cambio
- Problemas de motivación laboral

- El organigrama orgánico – funcional mal estructurado
- Escasa organización en el área de cobranza

5.4.2. Capacitaciones al emprendimiento

- Atención al cliente
- Escasa organización de paquetes

5.4.3. Mejoramiento de facilidades e infraestructura turísticas

- Estado regular de sanitario
- Acceso de las gradas fluviales
- Falta de mantenimiento en el muelle
- Mal estado de las cabañas y escasa limpieza del centro
- Mal estado del área del mirador
- Senderos en una presentación regular
- Deficiente señalética del Centro Turístico
- No tiene un espacio de exhibición de las artesanías
- Mal estado de las dos zonas de descanso
- Limpieza y mejoramiento del ingreso al centro por la parte terrestre

El Plan de mejoras consiste en tres líneas prioritarias. La primera línea es la gestión del emprendimiento basado en la gestión para la consecución de fondos que permitan generar inversiones, desde el punto de la administración es lograr generar procedimientos adecuados para el logro de los objetivos propuestos por el centro que es brindar una experiencia única a los turísticas que visiten Ñucanchi Sacha Causay. La capacitación al emprendimiento turístico debe enfocarse en aspectos como son la atención al cliente, escasa organización de paquetes porque son herramientas y temas importantes para el desarrollo, todo contribuirá a una mejora en el servicio a nivel general dando como resultado que los turistas sean atendido de una manera atentan y con un servicio de calidad acorde a las necesidades.

En referencia a la mejora de las facilidades e infraestructura turísticas son las mejoras que el centro debe conseguir fondos para realizar los cambios a corto y mediano plazo, dando priorización a las actividades que tienen una mayor inversión y que son necesarias para el mejor funcionamiento del centro.

5.5. Proyectos del Plan de Mejora

A continuación, se genera la propuesta basada en el análisis de las tres líneas de acción prioritarias y que permitan mejorar el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay. Se establecen nueve proyectos que corresponden a las prioridades de mejora. Los proyectos han sido trabajados bajo una estructura que permitan la consecución de los fondos para que sea aplicable en el centro.

5.5.1. PROGRAMA 1: Gestiones del emprendimiento

5.5.1.1. Proyecto 1: Cultura organizacional para lograr un cambio efectivo en el centro

Tabla 5-1: Gestión de emprendimiento.

Proyecto 1: Cultura organizacional para lograr un cambio efectivo en el centro	
Localización: Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay	
Objetivo del proyecto: Lograr una estabilidad de las personas que conforman el centro y de esta forma se facilita la eficacia y efectividad en el cumplimiento de las acciones y objetivos a través de una adecuada cultura organizacional.	
Descripción del proyecto	
El contar con un proyecto centrado en la cultura organizacional permite al emprendimiento crear una personalidad sólida y efectiva para que conozcan cada uno de los procesos y la manera de gestionarlo.	
Se considera que la cultura organizacional llega a formar parte de la cultura de cada empresa, es decir, es parte de la personalidad propia de la organización y es tan variable como el temperamento de cada persona que trabaja dentro de su ambiente	
Inversión del Proyecto	
Desarrollar un plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral y motivación por los empleados.	\$50,00
Generar estrategias de reconocimiento a los trabajadores mediante incentivos como el trabajador del mes o cartas de felicitaciones con un premio sorpresa.	\$300,00
Total	\$350,00
Responsable de la ejecución	Presupuesto
Doris Grefa - Gerenta	\$350,00
Periodo de ejecución	

Inicio: Marzo 2023	
Duración: 3 meses	
Posibles obstáculos:	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de liderazgo y decisiones para establecer estas propuestas - Escasos recursos económicos
Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.	

5.5.1.2. Proyecto 2: Consecución de fondos económicos

Tabla 5-2: Consecución de fondos económicos

Proyecto 2: Consecución de fondos económicos	
Localización: Parte Administrativa del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay	
Objetivo del proyecto: Gestionar con ONG´s, sector público y privado el 50% de los recursos necesarios para invertir en la conservación y reparación del centro turístico.	
Descripción del proyecto	
El presente proyecto pretende generar proyectos y gestiones para la consecución de fondos económicos que permita invertir en el mejoramiento del centro, porque una de las expectativas es mejorar las condiciones actuales que posee.	
Inversión del Proyecto	
Implementación de una oficina que conste de: 1 computadora, escritorio y papelería y útiles de oficina en la cabaña principal	\$1.500,00
Capacitar al personal para que sea coordinador y encargado de generar fondos económicos.	\$500,00
Total	\$2.000,00
Responsable de la ejecución	Presupuesto
Doris Grefa - Gerenta	\$2.000,00
Periodo de ejecución	
Inicio: Septiembre 2023	
Duración: Periódico	
Posibles obstáculos:	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de liderazgo y contactos para realizar acercamientos necesarios - Instituciones públicas y privadas sin fondos económicos para la colaboración - Demora en la adecuación y capacitación para poder administrar el centro.
Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.	

5.5.2. PROGRAMA 2: Capacitaciones

5.5.2.1. Proyecto 1: Capacitaciones para el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay

Tabla 5-3: Capacitaciones para el Centro Etnobotánico.

Proyecto 1: Capacitaciones para el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay	
Localización: Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay	
Objetivo del proyecto: Capacitar al cliente interno sobre competencias técnica, trabajo en equipo y un adecuado servicio al turista. Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay	
Descripción del proyecto	
El presente proyecto quiere asegurar el éxito del centro a través de la estructura de un plan operativo anual de capacitación, donde se asegure que los empresarios tengan el conocimiento necesario sobre turismo y de esta forma mejorar el servicio y calidad.	
Inversión del Proyecto	
Capacitación sobre atención al cliente por parte de CAPACITUR – 40 horas	\$40,00
Capacitación sobre gestión de cobro por parte de CAPACITUR – 40 horas	\$45,00
Capacitar sobre el registro de turistas al centro por parte de la ESPOCH – 40 horas	\$10,00
Capacitar sobre técnicas de guianza y mediación turística por parte de la ESPOCH – 40 horas	\$10,00
Capacitar sobre seguridad e higiene alimentaria por parte del Secap – 40 horas	\$40,00
Total	\$145,00
Responsable de la ejecución	Presupuesto
Doris Grefa – Gerenta	\$145,00
Carola Andy – Presidente	
Kestin Bookner - Vicepresidente	
Periodo de ejecución	
Inicio: Marzo 2023	
Duración: 1 meses	
Posibles obstáculos:	Falta de presupuesto para los cursos Tiempo escaso de parte de los clientes internos que conforman el centro turístico.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

5.5.2.2. Proyecto 2: Creación de nuevas líneas de productos

Tabla 5-4: Creación de nuevas líneas de productos.

Proyecto 2: Creación de nuevas líneas de productos	
Localización: Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay	
Objetivo del proyecto: Conocer los atractivos turísticos naturales y culturales que posee el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, para promover el desarrollo del turístico.	
Descripción del proyecto	
La creación de nuevas líneas de productos, como objetivo ofertar un paquete turístico del servicio a brindar, a través de actividades de calidad, garantizando la satisfacción absoluta al turista, porque la implementación del diseño de paquetes turísticos específicos se pretende dar a conocer las actividades turísticas a un precio factible y a su vez lograr la satisfacción de los turistas de manera integral.	
Inversión del Proyecto	
Estructurar y adecuar la oferta de nuevos paquetes	\$40,00
Capacitar sobre la operación del paquete turístico	\$10,00
Adecuaciones de las actividades que incluya el paquete	\$400,00
Total	\$450,00
Responsable de la ejecución	Presupuesto
Doris Grefa – Gerenta	\$450,00
Periodo de ejecución	
Inicio: Junio 2023	
Duración: 1 mes	
Posibles obstáculos:	- No aceptación de la propuesta - Falta de coordinación para la ejecución del paquete.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

5.5.3. PROGRAMA 3: *Mejoramiento de facilidades e infraestructura turísticas*

5.5.3.1. Proyecto 1: *Mejoramiento de los sanitarios*

Tabla 5-5: Mejoramiento de los sanitarios.

Proyecto 1: Mejoramiento de los sanitarios	
Localización: Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay	
Objetivo del proyecto: Mejorar las baterías sanitarias, con el objetivo de brindar un servicio de calidad en el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.	
Descripción del proyecto	
El proyecto busca generar la mejora en las baterías sanitarias para que los turistas nacionales y extranjeros tengan los servicios básicos necesarios con una buena presentación.	
Inversión del Proyecto	
Mejora de la estructura de los baños y pintura	\$120,00
2 inodoros más lavabos	\$600,00
Materiales de instalación	\$250,00
Mano de Obra	\$300,00
Total	\$1.270,00
Responsable de la ejecución	Presupuesto
Doris Grefa – Gerenta	\$1.270,00
Periodo de ejecución	
Inicio: Julio 2023	
Duración: 1 mes	
Posibles obstáculos:	- Inconvenientes con la entrega de los materiales y las conexiones
	- Falta de presupuesto para la ejecución y mejoramiento de los sanitarios

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

5.5.3.2. Proyecto 2: Acceso de las gradas fluviales

Tabla 5-6: Acceso de las gradas fluviales.

Proyecto 2: Acceso de las gradas fluviales	
Localización: Ingreso Fluvial del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay	
Objetivo del proyecto: Realizar un mantenimiento de las gradas fluviales para el ingreso al centro.	
Descripción del proyecto	
El presente proyecto pretende generar un mejoramiento en las gradas fluviales del centro utilizando materiales naturales y seminaturales de alta calidad ecológica y combinada con otros elementos con el objetivo de brindar seguridad y calidad a los visitantes.	
Inversión del Proyecto	
Madera ecológica	\$3.200,00
Tratamiento para madera	\$600,00
Mano de obra	\$300,00
Techo pvc	\$2000,00
Total	\$6.100,00
Responsable de la ejecución	Presupuesto
Doris Grefa – Gerenta	\$6.100,00
Periodo de ejecución	
Inicio: Julio 2023	
Duración: 1 mes	
Posibles obstáculos:	<ul style="list-style-type: none">- Inconvenientes con la entrega de los materiales y las conexiones- Falta de presupuesto para la ejecución y mejoramiento de las grandas

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

5.5.3.3. Proyecto 3: Mantenimiento del muelle

Tabla 5-7: Mantenimiento del muelle.

Proyecto 3: Mantenimiento del muelle	
Localización: Muelle del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay	
Objetivo del proyecto: Realizar el mantenimiento del muelle para el ingreso al centro.	
Descripción del proyecto	
El presente proyecto pretende generar un mejoramiento en las gradas fluviales del centro utilizando materiales naturales y seminaturales de alta calidad ecológica y combinada con otros elementos con el objetivo de brindar seguridad y calidad a los visitantes.	
Inversión del Proyecto	
Pintura para el muelle	\$200,00
Mejoramiento de los pasa manos	\$600,00
Mano de Obra	\$200,00
Total	\$1000,00
Responsable de la ejecución	Presupuesto
Doris Grefa – Gerenta	\$1000,00
Periodo de ejecución	
Inicio: Julio 2023	
Duración: 1 mes	
Posibles obstáculos:	<ul style="list-style-type: none">- Inconvenientes con la entrega de los materiales y las conexiones- Falta de presupuesto para la ejecución y mejoramiento de las grandas

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

5.5.3.4. Proyecto 4: Mantenimiento de cabañas, zonas de descanso, sendero y mirador

Tabla 5-8: Mantenimiento de cabañas, zonas de descanso, sendero y mirador

Proyecto 4: Mantenimiento de cabañas, zonas de descanso, sendero y mirador	
Localización: Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay	
Objetivo del proyecto: Realizar el mantenimiento de las cabañas y la zona del mirador.	
Descripción del proyecto	
El presente proyecto pretende generar un mejoramiento en las cabañas logrando que tenga una presentación óptima y de calidad, porque corresponde a la zona principal donde llegan los turistas y es la primera impresión, además en el centro tenemos el sendero que debe ser limpiado y delimitado y por último el mirador se encuentra al lado de la cabaña en donde se debe trabajar en reestructurar la misma para que sea seguro para los turistas	
Inversión del Proyecto	
Tratamiento de la madera	\$1200,00
Mejoramiento de los pasa manos del mirador	\$100,00
Mano de Obra	\$200,00
Delimitación y limpieza del sendero	\$100,00
Mesas y sillas ecológicas para las zonas de descanso	\$3000,00
Total	\$4600,00
Responsable de la ejecución	Presupuesto
Doris Grefa – Gerenta	\$4600,00
Periodo de ejecución	
Inicio: Agosto 2023	
Duración: 3 meses	
Posibles obstáculos:	- Inconvenientes con la entrega de los materiales.
	- Falta de presupuesto para la ejecución

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

5.5.3.5. Proyecto 5: Instalación de señalética vial y turística

Tabla 5-9: Instalación de señalética vial y turística.

Proyecto 5: Instalación de señalética vial y turística	
Localización: Muelle del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay	
Objetivo del proyecto: Implementar la señalética vial en la vía y turística en el centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.	
Descripción del proyecto	
El presente proyecto pretende lograr brindar las facilidades adecuados para que el turista pueda tener una experiencia de viaje, por lo que es importante colocar señalética vial para poder llegar al centro y turística, principalmente en los ingresos y a lo largo del sendero etnobotánico.	
Inversión del Proyecto	
Señalética	\$600,00
Mano de Obra	\$300,00
Total	\$900,00
Responsable de la ejecución	Presupuesto
Doris Grefa – Gerenta	\$900,00
Periodo de ejecución	
Inicio: Noviembre 2023	
Duración: 2 meses	
Posibles obstáculos:	<ul style="list-style-type: none">- Inconvenientes con la entrega de los materiales.- La gestión de la entidad gubernamental no sea ágil lo que afectaría en demoras para la ejecución del proyecto de señalética vial.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

Los proyectos tienen por objetivo lograr el mejoramiento efectivo y eficaz del centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, donde si se trabaja en desaparecer las debilidades empezando por el número uno, vamos a obtener la mejora y esta forma lograr un incremento de las visitas y se convierta en un atractivo potencial de la ciudad del Coca para el turismo.

Una vez ejecutado los proyectos del plan de mejora se presentan imágenes de una maqueta virtual que permitirá visualizar como sería el centro una vez que se realizaría la implementación de que cada uno de los proyectos, además se presenta paquetes turísticos para que sean promocionados en el centro turístico.

- **Paquete turístico # 1- VÍA FLUVIAL**

CENTRO ETNOBOTÁNICO ÑUCANCHI SACHA CAUSAY

**\$10,00
3 HORAS**

ACTIVIDADES A REALIZAR

- Visita por los tres ríos (Coca, Napo y Payamino).
- Observación de monos y aves.
- Plantas medicinales, comestibles y venenosas.
- Senderismo.
- Vestimenta ancestral.

Vía Fluvial

WITOTO TOUR
JUNDE SACUSSIONS

made with Poster My Wall.com

Ilustración 5-1: Paquete turístico # 1

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

Tabla 5-10: Itinerario de acceso fluvial # 1.



ITINERARIO # 1

1.- Acceso:	Vía fluvial
2.- Tiempo de duración:	3 horas
3.- Modalidad:	Medicina Ancestral
4.- Precio por Pax:	\$ 10.00
HORARIO	ACTIVIDAD
09h00 a.m.	Concentración y salida desde el muelle de la marina del Coca.
09h10 a.m.	Comienzo del recorrido <ul style="list-style-type: none"> • Vista a los tres ríos (Coca, Napo y Payamino). • Conocimiento de sus historias.
09h30 a.m.	Llegada al centro etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay <ul style="list-style-type: none"> • Cordial bienvenido al visitante y respectivas indicaciones del centro.
10h00 a.m.	Visita a los monos chorongos y aves del lugar
10h20 a.m.	Caminata por el sendero etnobotánico <ul style="list-style-type: none"> • Explicación de sus usos medicinales y ancestrales.
11h00 a.m.	Almuerzo de platos típicos (opcional/ no incluye en el paquete)
11h00 a.m.	Explicación de la vestimenta y accesorios ancestrales que posee el centro etnobotánico. <ul style="list-style-type: none"> • Probación de trajes típicos • Conocimiento de templo de ceremonias y rituales.
12h00 a.m.	Salida de al punto de encuentro inicial.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

- Paquete turístico # 2 - VÍA FLUVIAL

WITOTO TOUR
JUNGLE EXCURSIONS

**CENTRO ETNOBOTANICO
NUCANCHI SACHA
CAUSAY**

ACTIVIDADES A REALIZAR

- Observación de monos chorongos y aves
- Visita por los tres ríos
- Senderismo
- Comida Típica
- Limpias ancestrales

VÍA FLUVIAL
\$ 25.00

DORIS GREFA
0984551677

Made with PosterMyWall.com

Ilustración 5-2: Paquete turístico # 2

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

Tabla 5-11: Itinerario de acceso fluvial # 2



ITINERARIO # 2

1.- Acceso:	Vía fluvial
2.- Tiempo de duración:	5 horas
3.- Modalidad:	Medicina Ancestral
4.- Precio por Pax:	\$ 25.00

HORARIO	ACTIVIDAD
08h00 a.m.	Concentración y salida desde el muelle de la marina del Coca.
08h30 a.m.	Comienzo del recorrido <ul style="list-style-type: none"> • Vista a los tres ríos (Coca, Napo y Payamino). • Conocimiento de sus historias.
09h00 a.m.	Llegada al centro etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay <ul style="list-style-type: none"> • Cordial bienvenido al visitante y respectivas indicaciones del centro.
09h30 a.m.	Visita a los monos chorongos y aves del lugar
10h30 a.m.	Caminata por el sendero etnobotánico <ul style="list-style-type: none"> • Explicación de sus usos medicinales y ancestrales.
11h00 a.m.	Almuerzo de platos típicos (opcional/ no incluye en el paquete)
12h50 a.m.	Explicación de la vestimenta y accesorios ancestrales que posee el centro etnobotánico. <ul style="list-style-type: none"> • Probación de trajes típicos • Conocimiento de templo de ceremonias y rituales. • Limpias ancestrales
13h00 p.m.	Salida de al punto de encuentro inicial.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

5.6. Diseño de mejoramiento del centro

5.6.1. Antes del plan de mejoramiento

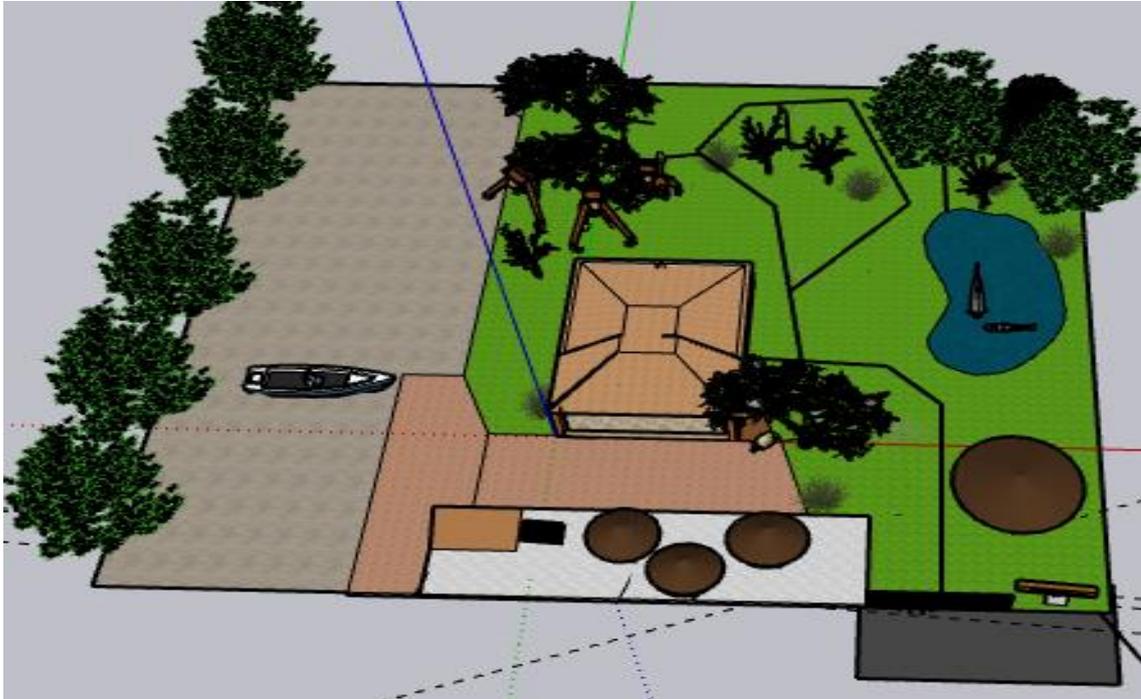


Ilustración 5-3: Antes del plan de mejoramiento.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

5.6.2. Después del plan de mejoramiento



Ilustración 5-4: Después del plan de mejoramiento.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

5.6.3. Cabaña Principal

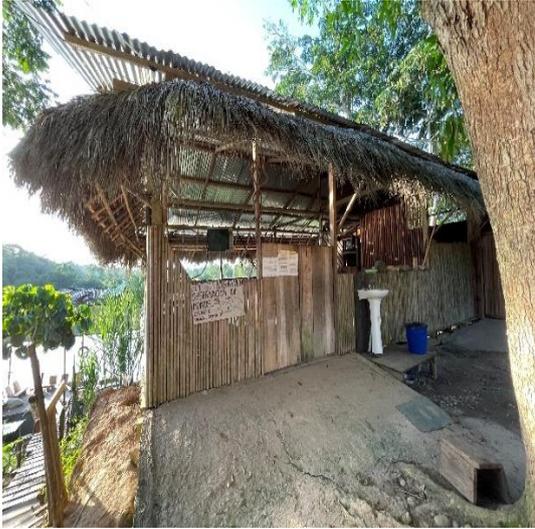


Ilustración 5-5: Antes cabaña principal.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

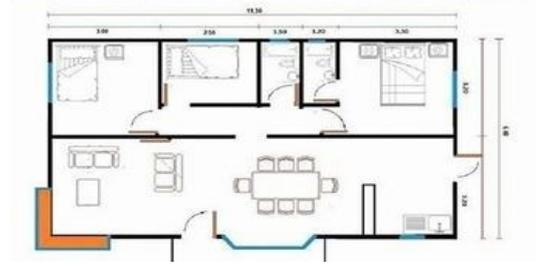


Ilustración 5-6: Después cabaña principal.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

5.6.4. Sanitarios



Ilustración 5-7: Antes sanitarios.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022

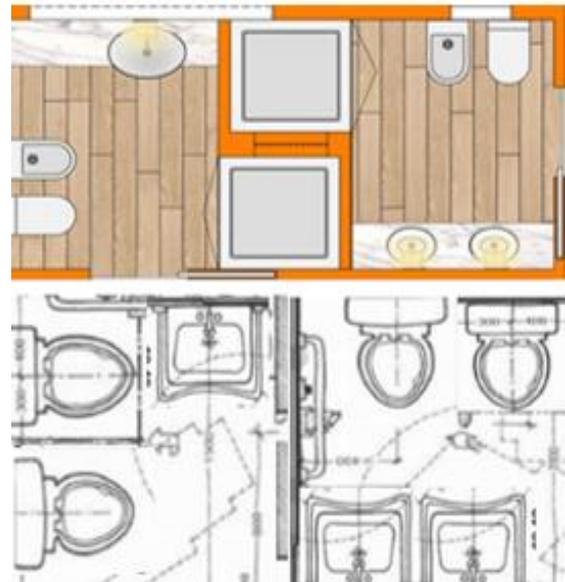


Ilustración 5-8: Después sanitarios.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022

5.6.5. Sendero



Ilustración 5-9: Antes sendero.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.



Ilustración 5-10: Después sendero.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

5.6.6. Muelle



Ilustración 5-11: Antes muelle.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

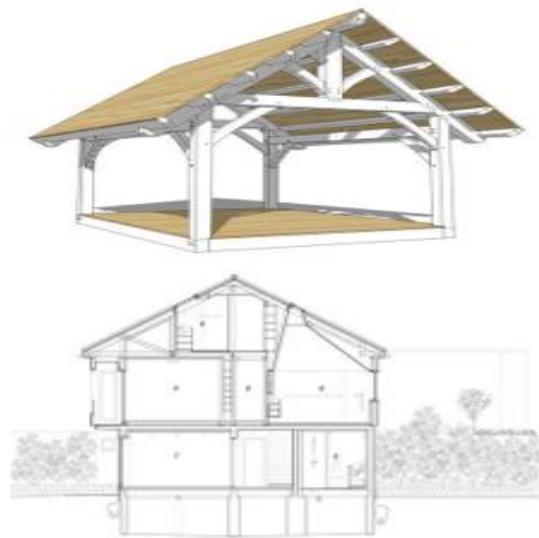


Ilustración 5-12: Después muelle.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

5.6.7. Cabaña ancestral



Ilustración 5-13: Antes cabaña ancestral.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

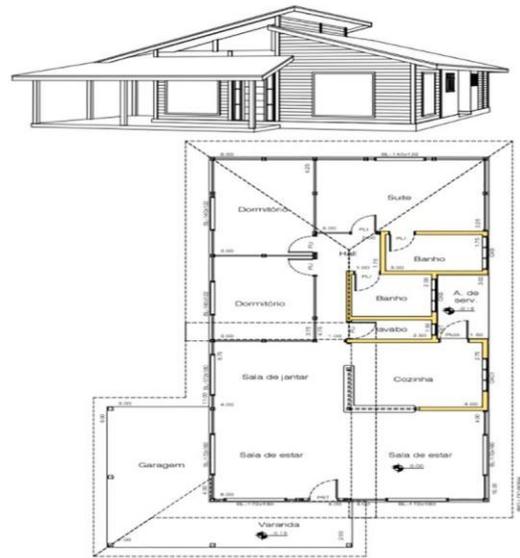


Ilustración 5-14: Después cabaña ancestral.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

5.6.8. Parqueadero



Ilustración 5-15: Antes parqueadero.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

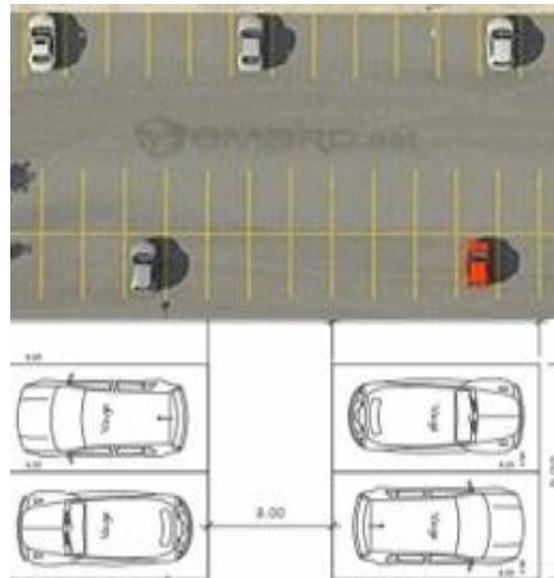


Ilustración 5-16: Después parqueadero.

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L, 2022.

Tabla 5-12: Cronograma para la Ejecución del Plan de Mejoras

Programa	Proyecto	2023											
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Gestiones del emprendimiento	Cultura organizacional para lograr un cambio efectivo en el centro	X	X	X									
	Consecución de fondos económicos	X											
Capacitaciones	Capacitaciones para el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Creación de nuevas líneas de productos	X											
Mejoramiento de facilidades e infraestructura turísticas	Mejoramiento de los sanitarios						X						
	Acceso de las gradas fluviales						X						
	Mantenimiento del muelle						X						
	Mantenimiento de cabañas, zonas de							X	X	X			

descanso, sendero y
mirador

Instalación de señalética
vial y turística

X

X

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

Tabla 5-13: Presupuesto para la ejecución del plan de mejoras

Programa	Proyecto	2023										TOTAL	
		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Gestiones del emprendimiento	Cultura organizacional para lograr un cambio efectivo en el centro	\$200	\$100	\$50									\$350
	Consecución de fondos económicos	\$2.000											\$2.000
Capacitaciones	Capacitaciones para el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay			\$20	\$20	\$30	\$15	\$10	\$10	\$20	\$20	\$145	
	Creación de nuevas líneas de productos				\$450							\$450	
Mejoramiento de facilidades e	Mejoramiento de los sanitarios					\$1270						\$1270	

infraestructura turísticas	Acceso de las gradas fluviales	\$6100			\$6100	
	Mantenimiento del muelle	\$1000			\$1000	
	Mantenimiento de cabañas, zonas de descanso, sendero y mirador		\$4600		\$4600	
	Instalación de señalética vial y turística			\$450	\$450	\$900
						Costo total para la implementación
					\$16.815	

Realizado por: Cabrera, K.; Garcés, L., 2022.

5.7. Indicadores de seguimiento al plan de mejoras

Los indicadores pretenden evaluar el rendimiento y el proceso de implementación del presente plan por cada uno de los programas implementados, el objetivo es contar con indicadores que permitan medir la efectividad de la implementación, a continuación, se da a conocer los indicadores para el seguimiento:

5.8. Programa de gestión del emprendimiento

El programa aplica indicadores basados en un informe económico y mejoramiento de la productividad de los clientes externos del emprendimiento, en donde la medición se realizará mediante encuestas para lograr contar con datos verificables, por lo que se plantea lo siguientes indicadores para los dos proyectos:

- **Proyecto 1: Cultura organizacional para lograr un cambio efectivo en el centro**

La investigación mostro que existe una falta de liderazgo y organización para lograr un manejo efectivo del centro turístico, por lo que se proponen el siguiente indicador de seguimiento.

Lograr la satisfacción del visitante en un 15% el primer trimestre, el segundo trimestre la satisfacción es de 30%, el tercer trimestre un porcentaje de 60% y en el último trimestre se espera lograr tener una satisfacción del cliente en un 100%.

- **Proyecto 2: Consecución de fondos económicos**

En las entrevistas planteados al gerente se mostraron que una debilidad es no tener fondos económicos para realizar mejoras e inversión, por lo que se plantea el siguiente indicador

Gestionar \$10.000 dólares con las instituciones públicas y participar en por lo menos 2 concursos en organizaciones no gubernamentales para la consecución de fondos.

Obtener en 6 meses una ganancia de \$2.000,00.

5.9. Programa de capacitaciones

El programa pretende capacitar a los miembros que conforman el centro para lograr la mejora del producto y servicio turístico que se oferta al visitante y de esta manera mejorar los ingresos económicos y poseionar al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay como uno de los atractivos turísticos importantes en Orellana.

- **Proyecto 1: Capacitaciones para el centro etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay**

En la fase de diagnóstico se evidenció que existe falencias en un sinnúmero de actividades que oferta el centro como el tema de servicio al cliente, gestión de cobro, registros de turistas, guianza y mediación por lo que se propone el siguiente indicador para medir la efectividad del proyecto.

El 100% de los trabajadores y administrativos del centro se han capacitado en servicio al cliente, gestión de cobro, registro de turistas, guianza y mediación, se cuenta con los certificados de capacitación.

- **Proyecto 2: Creación de nuevas líneas de productos**

El Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay no tiene productos estructurados que permitan vender las actividades de forma global por lo que se ha propuesto la creación de dos paquetes turísticos y para medir el cumplimiento se establece el siguiente indicador:

Número de paquetes turísticos que oferta el centro.

Registro de los paquetes que vende el centro turístico.

5.10. Programa de mejoramiento de facilidades e infraestructura turísticas

El programa está basado en generar indicadores de satisfacción, el cual se basará en datos de investigación de mercado, y por eso se plantea los siguientes indicadores por cada proyecto:

- **Proyecto 1: Mejoramiento de los sanitarios**

Reducir mensualmente el 8% de turistas inconformes con las anteriores baterías sanitaria

- **Proyecto 2: Acceso de las gradas fluviales**

Rebajar trimestralmente el 15% de turistas insatisfechos con las gradas fluviales

- **Proyecto 3: Mantenimiento del muelle**

Incrementar la satisfacción del turística en un 50% sobre el estado del muelle.

- **Proyecto 4: Mantenimiento de cabañas, zonas de descanso, sendero y mirador**

Reducir un 40% de forma cuatrimestral la inconformidad por la cabaña, zonas de descanso, sendero y mirador.

- **Proyecto 5: Instalación de señalética vial y turística**

Incrementar trimestralmente 30% la conformidad de los turistas con la implementación de señalética vial y turística.

CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- El plan de mejoras turístico para el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, esta creado de acuerdo con la realidad del emprendimiento y direccionado a eliminar la problemática encontrada, mediante la creación de programas de desarrollo turístico basado en el mejoramiento tanto del servicio como de la infraestructura, para encaminar a una gestión turística eficiente y eficaz de tal manera que se posesiones como un atractivo de importancia a nivel local y nacional.
- El diagnóstico situacional permitió conocer la realidad del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, el cual presenta una gran potencialidad a nivel turístico porque posee flora y fauna representativa de la amazonia y además se encuentra administrado por personas de nacionalidad Kichwa, todo esto ayudo a medir el servicio que ofertan al visitante y conocer los puntos positivos y negativos para establecer un Plan de mejoramiento viable y óptimo para la implementación.
- La demanda turística es la parte más importante dentro de cualquier proyecto que se dedica a esta actividad porque son los que consumen el servicio y generan sus recomendaciones para el mejoramiento, en donde la mayor parte de los visitantes no se encuentran conformes con los servicios en general y la infraestructura que presenta el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay, porque no tiene las condiciones adecuadas para brindar atención a los turistas nacionales y extranjeros, el trabajo debe ser encaminado a atacar primero el servicio que se oferta y mejorar la infraestructura que por descuido y falta de mantenimiento conforma uno de los aspectos negativos que hace que el turista no recomiende ni se fidelice en visitar el lugar.
- El plan de mejoras turístico dentro de la gestión del emprendimiento es importante por lo que se presentan lineamientos elementales que logren desarrollar turísticamente el lugar, está conformado por una misión, visión, valores y objetivos que permitirá orientar el trabajo de los empresarios y líderes del proyecto, además se cuenta con programas y proyectos que si se aplican logran mejorar de una manera efectiva el centro.

6.2. Recomendaciones

- Es importante que las autoridades gubernamentales analicen la propuesta del Plan de Mejoras para el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causa, porque se encuentra estructura mediante líneas de acción específicas y proyectos que permitirán el desarrollo del lugar, tomando en consideración que está en constante oferta y promoción por el sector público.
- Se recomienda que la gerenta logre tramitar y participar en proyectos para la consecución de fondos económicos y que permitan la aplicación del presente trabajo integración curricular, porque lograra captar más turistas y por ende generar mayores recursos económicos.
- Es fundamental realizar una socialización técnica con la gerenta para poder explicar y entender la estructura del proyecto y de esta manera asegurar que la ejecución de la propuesta se pueda cumplir de una manera efectiva.

BIBLIOGRAFÍA

ANTUNEZ, Ignacio. *Introducción al Turismo OMT* [blog]. 7 mayo 2008. [Consulta: 7 octubre 2022]. Disponible en: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62796902/Introduccion_al_Turismo_OMT_primera_parte20200403-8256-4upj7n-with-cover-pagev2.pdf?Expires=1665184759&Signature=SAO03NyyZM9d~WbEnbyxs6gipcWbEHHvtntZON5Pc77M6Lqj~0ZrbMA7918h89d1dJ2FCWYTmFTBhXAFhoYodTSuLX13nU

BBVA. *¿Qué es el turismo sostenible? Un modelo respetuoso con el planeta* [blog]. [Consulta: 7 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/biodiversidad-la-importancia-de-proteger-un-millon-de-especies/>

BOSCH, José. “Los centros turísticos como escala del desarrollo local. Rol de los municipios turísticos en contexto de globalización de la economía”. *Red Aportes y Transferencia* [en línea], 2015, (Ecuador) 1(2), p.14. [Consulta: 10 octubre 2022]. ISSN 03292045. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/93799?prev=as>

CARAPIA, Laura, & VIDAL GARCÍA, Francisca. *Etnobotánica: el estudio de la relación de las plantas con el hombre* [blog]. Francisco de Orellana: 19 de marzo, 2021. [Consulta: 1 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.inecol.mx/inecol/index.php/es/ct-menu-item-25/ct-menu-item-27/17-ciencia-hoy/373-etnobotanica-el-estudio-de-la-relacion-de-las-plantas-con-el-hombre>

DIAZ, Lorena. *Demanda turística* [blog]. 30 noviembre, 2015. [Consulta: 21 octubre 2022]. Disponible en: <http://gitetur.wikispaces.com/La+Demanda+Tur%C3%ADstica>

ECUADOR TRAVEL. *Orellana un paraíso de la Amazonía ecuatoriana* [blog]. Ecuador: 21 de marzo, 2021. [Consulta: 17 agosto 2022]. Disponible en: <https://ecuador.travel/press/orellana-un-paraiso-de-la-amazonia-ecuatoriana/>

EL ORIENTE. *Provincia de Orellana* [blog]. Ecuador; 23 de junio, 2022. [Consulta: 17 agosto 2022]. Disponible en: <https://www.eloriente.com/section/provincia-de-orellana>

ENTORNO TURISMO STATT. *Entorno turístico hablemos de turismo* [blog]. Ecuador: 15 de abril, 2021. [Consulta: 25 agosto 2022]. Disponible en: <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo/>

ENTORNO TURÍSTICO. *Demanda Turística* [blog]. 1 de septiembre, 2022. [Consulta: 10 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.entornoturistico.com/la-demanda-turistica-clasificacion/amp/>

ERAZO DOMINGUEZ, Verónica. Plan de mejoramiento de los servicios turísticos ofertados en el hotel Ambato de la ciudad de Ambato [En línea] (Trabajo de grado). (Ingeniería). Universidad nacional de Chimborazo, Facultad de ingeniería, Escuela de gestión turística y hotelera. Chimborazo (Riobamba-Ecuador). 2011. pp. 18-21. [Consulta: 1 octubre 2022]. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/554/1/UNACH-EC-IG.TUR-2011-0013.pdf>

FEDERACIÓN DOMINICANA DE MUNICIPIOS. “Guía para la elaboración e implementación del plan de mejora institucional”. *Plan de mejora institucional* [En línea]. 2017, (Santo Domingo) 1(2), pp. 1-32. [Consulta: 1 octubre 2022]. ISSN 10208770. Disponible en: <https://biblioteca.fedomu.org.do/wp-content/uploads/2020/08/09.-Guia-Plan-de-Mejora-Institucional.pdf>

FOTENCILLA, Lorenzo. *Diversidad biológica y cultural trópico americano* [blog]. 29 mayo, 2022. [Consulta: 1 noviembre 2022]. Disponible en: http://etnoecologia.uv.mx/diversidad_biocultural/etnobotanica/

FRAUNDES, Cristián. *Recursos naturales, América del Sur, Natural resources, South América.* [en línea]. Chimborazo (Riobamba-Ecuador): RIL editores, 2013. [Consulta: 9 octubre 2022]. Disponible en: <https://elibro.net/es/lc/epoch/titulos/67289?prev=as>

GIL LATORRE, Francisca. “Fase Preliminar de un Proyecto de Investigación Preliminary stage of a Research Project”. *Scielo* [en línea], 2010, (Barcelona) 3(1), p. 5. [Consulta: 8 octubre 2022]. ISSN 2386-8201. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2010000100010

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE FRANCISCO DE ORELLANA. *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial* [blog]. 17 abril, 2019. [Consulta: 19 diciembre 2022]. Disponible en: http://www.orellana.gob.ec/images/pdf2018/8PDYOT_2014-2019_ls.pdf

GÓMEZ, Daniela. Diseño de un plan de mejoramiento turístico hacia el aprovechamiento de los recursos naturales y sociales de la comunidad La Toglla-parroquia Guangopolo [En línea]. (Trabajo de titulación). (Ingeniería). Universidad Politécnica Salesiana, Quito. 2016. pp. 31-50. [Consulta: 1 octubre 2022]. Disponible en: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9636>

GONZALES, Pamela; & TOLLER, Natalia. *Clasificación del turismo según el motivo* [blog]. 9 de octubre, 2006. [Consulta: 7 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos34/clasificacion-turismo/clasificacion-turismo>

GONZALEZ, Mercedes. “La importancia de la etnobotánica en investigaciones parasitológicas”. *The Biologist* [en línea], 2012, (Ecuador) 10(2), pp.99-110. [Consulta: 10 octubre 2022]. ISSN 1816-0719. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4185483>

HERNÁNDEZ, Roberto. *Metodología de la Investigación* [blog]. 2010. [Consulta: 21 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

IZENPE. *Análisis de producto turístico* [blog]. 26 octubre, 2015. [Consulta: 8 octubre 2022]. Disponible en: https://www.izenpe.com/s15-4812/es/contenidos/informacion/7981/es_2591/adjuntos/docu1_02_cap4.pdf

LÓPEZ, Ismael. *Producto Turístico* [blog]. 15 octubre, 2015. [Consulta: 8 octubre 2022]. Disponible en: <http://w.w.w.eumed.net.ce/>

MALDONADO, Carlos, & HERNÁNDEZ, Gloria. “Guía Autogestión Calidad Servicios Turísticos Comunitarios”. *Oficina Internacional del Trabajo* [en línea], 2011, (Ecuador) 2(4), p. 6. [Consulta: 31 octubre 2022]. ISSN 978-92-2-324123-0 Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_185118.pdf

MEDINA, Verónica. *Turismo* [blog]. 19 marzo, 2015. [Consulta: 15 octubre 2022]. Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/medina_v_bs/capitulo2.pdf

MEDINA, Víctor. *Turismo* [blog]. 2008. [Consulta: 16 octubre 2022]. Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/medina_v_bs/capitulo2.pdf

MINISTERIO DE TURISMO. *Dirección de turismo* [blog]. Orellana: 17 de diciembre, 2021. [Consulta: 17 agosto 2022]. Disponible en: https://www.orellana.gob.ec/es/?option=com_sppagebuilder&view=page&id=411

MONGE, Gabriela. *El turismo sostenible* [blog]. 2016. [Consulta: 7 octubre 2022]. Disponible en: [https://www.ceupe.com/blog/el-turismo-sostenible.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20\(OMT\)%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial,incrementando%20las%20oportunidades%20futuro%20E2%80%9D](https://www.ceupe.com/blog/el-turismo-sostenible.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20(OMT)%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial,incrementando%20las%20oportunidades%20futuro%20E2%80%9D).

MORERA, José. *Mejoramiento continuo definiciones e importancia* [blog]. 17 abril, 2012. [Consulta: 31 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/definiciones-del-mejoramiento-continuo/>

NARVÁEZ, Pedro. *Provincia de Orellana.* [blog]. Orellana: 7 de octubre, 2017. [Consulta: 18 agosto 2022]. Disponible en: https://www.ecured.cu/Provincia_de_Orellana

NAVARRO, Javier. *El blog Salmon* [blog]. 22 julio, 2021. [Consulta: 15 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-oferta-y-la-demanda>

ÑUCANCHI SACHA CAUSAY. *Ñucanchi Sacha Causay (Plantas Medicinales).* [blog]. Orellana: 29 de mayo, 2022. [Consulta: 18 agosto 2022]. Disponible en: https://nicelocal.ec/orellana/cultural_places/nucanchi_sacha_causay_plantas_medicinales/

ÑUCANCHI SACHA CAUSAY. *Opiniones de Ñucanchi Sacha Causay (Plantas Medicinales). (Centro Naturista) en Taracoa (Orellana).* [blog]. Orellana: 21 de abril, 2021. [Consulta: 17 agosto 2022]. Disponible en: <https://ecuapinoo.com/centro-naturista/taracoa/nucanchi-sacha-causay-plantas-/>

OMT. “Guía de Planificación Turística”. *Silke Schulte* [en línea], 2003, (Santiago de Chile) 3(5), pp. 25-50. [Consulta: 7 octubre 2022]. ISSN 1680-8870. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/63929688/OMT-Guia-de-Planificacion-Turistica#>

OMT. *Organización mundial de turismo* [blog]. Madrid: 27 de enero, 2018. [Consulta: 25 agosto 2022]. Disponible en: <https://turismo.gob.es/cooperacion/omt/Paginas/organizacion-mundial-turismo.aspx>

ORGAZ AGÜERA, Francisco, & MORAL CUADRA, Salvador. El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo [En línea] (Trabajo de titulación). (Maestría) Universidad de UTESA, España. 2016. pp. 3-5. [Consulta: 18 agosto 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1934/193449985009/html/>

PEDROSA, Steven. *Oferta turística* [blog]. 18 diciembre, 2018. [Consulta: 10 octubre 2022]. Disponible en: <https://glosarios.servidor-alicante.com/turismo/oferta-turistica>

PORTILLO ROPERO, Sandra. *Recursos naturales del Ecuador* [blog]. Ecuador: 21 de enero, 2021. [Consulta: 17 agosto 2022]. Disponible en: <https://www.ecologiaverde.com/recursos-naturales-del-ecuador3200.html#:~:text=Los%20recursos%20naturales%20de%20la,el%20petr%C3%B3leo%20y%20los%20tub%C3%A9rculos>

PROAÑO, Diana. “Metodología para elaborar un plan de mejora continua”. *Methodology for preparing* [en línea], 2017, (España) 4(1), pp. 50-56. [Consulta: 31 octubre 2022]. ISSN 2254 – 3376. Disponible en: <https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/metodologia-elaborar-plan-mejora-continua/>

RIQUELME, Matías. *Planificación: Definición, Importancia y Pasos* [blog]. 10 octubre, 2012. [Consulta: 7 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.webyempresas.com/planificacion/>

SARMIENTO, Julio. *Evaluación de Proyectos* [blog]. 10 marzo, 2018. [Consulta: 7 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.javeriana.edu.co/decisiones/Julio/EvalProy.PDF>

SHAPIRO, Janet. *Herramienta de Descripción general de la planificación* [blog]. 10 octubre, 2001. [Consulta: 11 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.civicus.org/documents/toolkits/description%20general%20de%20la%20planificacion.pdf>

TARLOMBANI DA SILVEIRA, Marcos. “Turismo y sustentabilidad entre el discurso y la acción”. *Estudio y perspectiva en turismo* [en línea], 2005, (Buenos Aires Argentina) 14 (8), p. 7. [Consulta: 7 octubre 2022]. ISSN 1851-1732. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322005000300002

TURISTIC. *Turístico está a la venta* [blog]. 2013. [Consulta: 10 octubre 2022]. Disponible en: <https://dan.com/es-es/buy-domain/turistic.co?redirected=true>

UNESCO. *Recursos naturales* [blog]. 27 octubre, 2021. [Consulta: 10 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.unesco.org/en/fieldoffice/santiago>

VILLACIS, Pedro. *Recurso turístico* [blog]. 1 julio, 2013. [Consulta: 9 octubre 2022]. Disponible en: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/5377688/114_RECURSOS_TURISTICOS-with-cover-pagev2.pdf?Expires=1665298174&Signature=BRGZQtnrcBFWNsdxhiGpwkNqckyWMqmyzTKFfhaMFOz5KNz~4mqqAlWv~biAUQ8fcBiusacdP8Br06oXvmDa8QDnv4tMKlCjoNDtZGoS14k1itx~3Ctx6cbKA2katEWRmap

VILLASANTE, Wilson. *Demanda turística* [blog]. 24 noviembre, 2016. [Consulta: 10 noviembre 2022]. Disponible en: <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demanda-turística/>

WESTREICHER, Guillermo. *Recurso* [blog]. 1 julio, 2020. [Consulta: 10 octubre 2022]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/recurso.html>

WORLD TOURISM ORGANIZATION. *Glosario de términos de turismo* [blog]. 17 marzo, 2008. [Consulta: 7 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

WORLD TOURISM ORGANIZATION. *Términos de Turismo* [blog]. 2008. [Consulta: 7 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

YANEZ, Benito. *Estudio De Mercado* [blog]. 12 marzo, 2018. [Consulta: 7 octubre 2022]. Disponible en: <https://image.slidesharecdn.com/estudio-de-mercado-1225069589505780-8/75/estudio-de-mercado-1-2048.jpg?cb=1665686910>

Cristian Tenelando.S.



ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  **esPOCH**

CARRERA DE TURISMO

ENCUESTA

Encuestadores: Kevin Cabrera, Lizbeth Garcés

Formulario N°:2

Cantón: Puerto Francisco de Orellana

Fecha de la observación directa 09/12/2022

TEMA: DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO TURÍSTICO PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES Y CULTURALES DEL CENTRO ETNOBOTÁNICO ÑUCANCHI SACHA CAUSAY PERTENECIENTE AL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA.

OBJETIVO: Diseñar un plan de mejoramiento turístico a través de un diagnóstico que permita conocer y valorar los recursos naturales y culturales del centro etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay para fomentar el desarrollo turístico.

INSTRUCCIONES:

1. Esta encuesta es de carácter anónimo, por favor ayudarme a realizar esta encuesta contestando las siguientes preguntas con franqueza.
2. Lea cuidadosamente y marque con una (x) la opción que indique su respuesta correcta.
3. De la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación. Gracias por su colaboración.

DATOS INFORMATIVOS:

Género: Masculino
Femenino
Otros

TIPO DE TURISTA:

Nacional: _____

Extranjero: _____

Edad:

Mencionar el país de origen: _____

20 a menos	<input type="checkbox"/>
30-40	<input type="checkbox"/>
41-50	<input type="checkbox"/>
51-60	<input type="checkbox"/>
61 a más	<input type="checkbox"/>

CUESTIONARIO

Ñucanchi Sacha Causay



Ñucanchi Sacha Causay es un centro turístico etnobotánico, el cual oferta actividades de avistamiento de monos e interactuar con esta especie a corta distancia, además de eso cuentan con plantas medicinales y una gran variedad de comidas típicas y únicas de la nacionalidad Kichwa Amazónica.

1. ¿Cuántas veces usted ha visitado el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?

- 1-2 Veces
- 3-4 Veces
- 5-6 Veces
- 7 o Más

2. ¿Cuál es el motivo de su visita en el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?

- Trabajo
- Ocio/tiempo libre
- Estudio
- Investigaciones
- Salud
- Otros

3. ¿En qué época realiza la visita al Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?

- Vacaciones
- Días Festivos
- Fin De Semana
- Entre Semana

4. ¿Mediante que medio de transporte visitó el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?

- Transporte fluvial
- Transporte terrestre

5. ¿Como usted valoraría los siguientes servicios turísticos e infraestructura existente?

VARIABLES	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
Tachos de basura					
Ingreso					
Zona de embarcación					
Zona de parqueo					
Señalética turística					
Servicios Higiénicos					
Sendero Etnobotánico					
Cabaña de alimentos y bebidas					
Zona Administrativa					
Manejo de los monos Aullador y Chorongó					
Precio de las actividades ofertas en el centro					
Señalética Vial					
Atención al cliente					
Infraestructura en general					

6. ¿En qué área o servicio debería mejorar el centro?

- Alimentos y Bebidas
- Atención al cliente
- Infraestructura
- Oferta
- Todas las anteriores

7. ¿Qué actividades le gustaría realizar en el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?

- Visita a los monos
- Realizar rituales ancestrales
- Senderismo
- Observación de plantas medicinales
- Todas las anteriores

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO B: MODELO DE ENTREVISTA PARA EL PRESIDENTE DEL CENTRO ETNOBOTÁNICO ÑUCANCHI SACHA CAUSAY.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



**CARRERA DE TURISMO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
ENTREVISTA**

Encuestadores: Kevin Cabrera, Lizbeth Garcés

Formulario N°: 3

Cantón: Puerto Francisco de Orellana

Fecha de la Entrevista: 09/12/2022

TEMA: DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO TURÍSTICO PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES Y CULTURALES DEL CENTRO ETNOBOTÁNICO ÑUCANCHI SACHA CAUSAY PERTENECIENTE AL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA.

ENTREVISTA PARA EL PRESIDENTE DEL CENTRO ETNOBOTÁNICO ÑUCANCHI SACHA CAUSAY PERTENECIENTE AL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA.

Saludo cordial a la familia Grefa Andy propietarios del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay.

- ¿El año fue la creación del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?
- ¿Qué gestión realizo para el inicio de la creación del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?
- ¿Cuál fue el motivo o la inspiración de crear este Centro Etnobotánico?
- ¿Cuál es la temporada o época con mayor afluencia de visitantes que llegan al Centro Etnobotánico?
- ¿Existió apoyo de instituciones públicas o privadas para la creación del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?
- ¿Cuáles fueron las experiencias negativas que obtuvieron para la creación del Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?
- ¿El centro etnobotánico cuenta con permisos de funcionamiento actualizados?
- ¿El transporte fluvial del centro cuenta con permisos de zarpe por parte de la marina?
- ¿El centro etnobotánico cuenta con permisos de guianza por parte del Ministerio de Turismo?
- ¿Cuentan con algún permiso de manejo de flora y fauna por parte del Ministerio del Ambiente?
- ¿En los últimos años el Centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay ha ido mejorado?

- ¿Existe un buzón de sugerencia?
- ¿De acuerdo con su conocimiento que se debería mejorar en el centro?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO C: MODELO DE ENTREVISTA PARA LA DIRECTORA DE TURISMO DEL GOBIERNO AUTONOMO DECENTRALIZADO DEL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



**CARRERA DE TURISMO
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
ENTREVISTA TECNICA**

Encuestadores: Kevin Cabrera, Lizbeth Garcés

Formulario N°: 4

Cantón: Puerto Francisco de Orellana

Fecha de la Entrevista: 09/12/2022

TEMA: DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO TURÍSTICO PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES Y CULTURALES DEL CENTRO ETNOBOTÁNICO ÑUCANCHI SACHA CAUSAY PERTENECIENTE AL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA.

ENTREVISTA PARA LA DIRECCION DE TURISMO DEL GOBIERNO AUTONOMO DECENTRALIZADO DEL CANTON FRANCISCO DE ORELLANA.

Saludo cordial a para el técnico encargado de la Dirección de Turismo del cantón Francisco de Orellana.

- ¿Cuáles han sido las contribuciones como dirección de turismo realizan en el centro Etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay?
- ¿Cuál es su perspectiva en cuanto a las condiciones de centro turístico Etnobotánico Ñucanchi sach Causay?
- ¿Qué aspectos cree usted que es necesario mejorar dentro del centro Turístico Etnobotánico Ñucanchi sach Causay?
- ¿Ha existido alguna recomendación, queja o sugerencia sobre el centro Turístico Etnobotánico Ñucanchi sach Causay?
- ¿Desde su conocimiento profesional que sugerencia propondría usted para el mejoramiento de infraestructura, servicios, seguridad, accesibilidad, hospitalidad y atención al cliente en el centro turístico Etnobotánico Ñucanchi sach Causay?
- ¿Qué estrategias recomendaría usted para el diseño de un plan de mejoramiento turístico en el centro turístico Etnobotánico Ñucanchi sach Causay?

- ¿Una vez elaborado el plan de mejoramiento para el centro Etnobotánico Ñucanchi sachá Causay, estaría dispuesto como parte del Gobierno Municipal en apoyar la ejecución de lagunas de las estrategias?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO D: GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRECTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO



CARRERA DE TURISMO OBSERVACIÓN DIRECTA

Investigadores: Kevin Cabrera, Lizbeth Garcés

Formulario N°:1

Cantón: Puerto Francisco de Orellana

Fecha de la observación directa:01/10/2022

TEMA: DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO TURÍSTICO PARA EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES Y CULTURALES DEL CENTRO ETNOBOTÁNICO ÑUCANCHI SACHA CAUSAY PERTENECIENTE AL CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA.

Se aplicó la observación directa:

Descripción	Sí	No	Observación
Existe demanda turística en el centro			
Frecuencia de la demanda en el centro turístico etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay			
Vías de acceso en buen estado			
Señalética vial			
Señalética del centro turístico etnobotánico Ñucanchi Sacha Causay			
Servicios Higiénicos			
Oferta de Platos típicos			
Equipamiento de la cabaña			
Equipamiento del sendero etnobotánico			
Zonas Verdes			
Seguridad			
Fauna			
Flora			

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



esPOCH

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 17 / 08 / 2023

INFORMACIÓN DE LOS AUTORES
Nombres – Apellidos: Kevin Geovanny Cabrera Cuji Lizbeth Fabiola Garcés Miranda
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Recursos Naturales.
Carrera: Turismo.
Título a optar: Licenciado/a en Turismo.
f. responsable: Ing. Cristian Sebastian Tenelanda Santillan.

Cristian Tenelanda.S.



1633-DBRA-UPT-2023